



# NAFARROAKO PARLAMENTUKO

## ALDIZKARI OFIZIALA

---

XI. legegintzaldia

Iruña, 2024ko apirilaren 24a

57. ZK.

---

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

G SAILA:

**Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:**

—11-24/DFP-00001. Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2023ko txostena (2. or.).

---

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

---

**11-24/DFP-00001. Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2023ko txostena**

2024ko apirilaren 22an eginiko bilkuran, Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, Eledunen Batzarri entzun ondoren, honako erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

**1.** Adieraztea Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2023ko txostenaren edukiaren jakinarren gainean dagoela.

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

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

**4.** Erabaki hau Nafarroako arartekoari jakinaraztea.

Iruñean, 2024ko apirilaren 22an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

**AURKIBIDEA**

<b>AURKEZPENA.....</b>	<b>7</b>
<b>1. KAPITULUA. SARRERA ETA EGIKARITZE-LABURPENA. ....</b>	<b>9</b>
<b>2. KAPITULUA. KEXAK. DATU OROKORRAK. ....</b>	<b>29</b>
2.1. AURKEZTU ETA KUDEATU DIREN KEXAK.....	29
2.2. KEXAK HARTU DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK.....	31
2.3. ONARTUTAKO KEXAK.....	38
2.4. ESPAINIAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEARI EDO BESTE AUTONOMIA- ERKIDEGOETAKO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTSARAKO GOI-KOMISARIO PARLAMENTARIOEI BIDLITAKO KEXAK.....	39
2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.....	40
2.6. KEXEN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK.....	41
2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK ZENBATERAINO ONARTU DITUZTEN. ..	43
2.8. KEXETAN JASOTAKO ESKAEREN GUZTIZKO ONARPEN-MAILA.....	49
<b>3. KAPITULUA. KEXAK GAIKA BANATUTA.....</b>	<b>50</b>
3.1. AURKEZTUTAKO KEXEN BANAKETA ETA ZERRENDA.....	50
3.2. KEXEN ZERRENDA.....	51
3.2.1. Enplegu publikoko lanpostu batera heltzea.....	51
3.2.2. Administrazio elektronikoa.....	60
3.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.....	61
3.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.....	62
3.2.5. Gizarte-ongizatea.....	63
3.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.....	88
3.2.7. Kontratu publikoak.....	91
3.2.8. COVID-19a.....	91
3.2.9. Kultura.....	93
3.2.10. Kirola.....	94
3.2.11. Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila.....	96
3.2.12. Hezkuntza.....	96
3.2.13. Hauteskundeak.....	111
3.2.14. Energia.....	112
3.2.15. Euskara.....	113
3.2.16. Atzerriartasuna.....	120
3.2.17. Funtzio publikoa.....	124
3.2.18. Toki-erakundeen funtzionamendua.....	134
3.2.19. Ogasun publikoa.....	136
3.2.20. Justizia.....	143
3.2.21. Ingurumena.....	146
3.2.22. Memoria historikoa.....	156
3.2.23. Obra publikoak.....	157
3.2.24. Datu pertsonalen babesa.....	159
3.2.25. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.....	160
3.2.26. Osasuna.....	162
3.2.27. Herritarren segurtasuna.....	179
3.2.28. Gizarte Segurantzaren.....	186
3.2.29. Zerbitzu publikoak.....	191
3.2.30. Lana.....	196
3.2.31. Trafikoa eta bide-segurtasuna.....	198

3.2.32.	Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.....	208
3.2.33.	Garraio publikoa.....	212
3.2.34.	Turismoa.....	215
3.2.35.	Hirigintza.....	216
3.2.36.	Etxebizitza.....	219
<b>4.</b>	<b>KAPITULUA. KEXEN SAILKAPENA, ZEHARKAKO GAIEN ARABERA.....</b>	<b>232</b>
4.1.	HAURRAK ETA NERABEAK.....	232
4.2.	DESGAITASUNA ETA MENDEKOTASUNA.....	238
4.3.	ADINEKOAK.....	241
4.4.	GENEROA.....	244
4.5.	ARRAZAKERIA ETA XENOFOBIA.....	245
<b>5.</b>	<b>KAPITULUA. GENEROAREKIN LOTURIKO KEXEN BANAKETA.....</b>	<b>247</b>
<b>6.</b>	<b>KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK.....</b>	<b>249</b>
6.1.	DATU OROKORRAK.....	249
6.2.	2023KO OFIZIOZKO JARDUKETAK.....	253
6.2.1.	Diru-sarrera txikiak dituzten pertsonentzako laguntzak kudeatzeko bide telematikoa.....	253
6.2.2.	Erroldatzeko bidegabeko oztopoak.....	256
6.2.3.	Eskola-jazarpena prebenitzeko jarduketak.....	264
6.2.4.	Lokalik eza Elkarri-Laguntza elkartearentzat.....	269
6.2.5.	Erizainen murrizketa adinekoen zentroetan.....	272
6.2.6.	Etixerik gabeko pertsona baten heriotza.....	279
6.2.7.	Buztintxuri auzoko bizikidetzara-azaroak eta zikinkeria.....	282
6.2.8.	Aurrez aurreko arretarako aurretiko hitzordua eskatzea.....	283
6.2.9.	Erditze osteko egonaldiaren murrizketa ospitalean.....	287
6.2.10.	Bizilagunen komunitateetan eguzki-plakak instalatzeko trabak.....	293
6.2.11.	Baliabide eta langile falta adingabeak babesteko ataletan.....	299
6.2.12.	Toki-erakundeei laguntzak ez ematea 2022an izandako suteengatik.....	302
6.2.13.	Eragozpenak Santa Ana plaza gaueko ordutegian erabiltzeagatik.....	304
6.2.14.	Plazarik eza Padre Moret-Irubide Institutuan.....	307
6.2.15.	Arnas Birus Sintzitalaren aurkako txertoa jartzeko adin-irizpideak.....	308
6.2.16.	Erripagañako lurzati baten abandonu-egoera, bizilagunei eragozpenak eragiten dizkiena.....	313
6.2.17.	Gabeziak Irurtzun eta Iruña arteko autobus-zerbitzuan.....	314
6.2.18.	Frantziarekin muga egiten duten pasabideak ixtea.....	315
6.2.19.	Aiegin ikastetxerik ez izatea.....	316
6.2.20.	Berriozarren adineko pertsona bat taxiz lekualdatzeari uko egin izana.....	318
6.2.21.	Etixerik gabeko pertsonentzako Atarrabiako aterpetxearen egoera.....	320
6.2.22.	García Orcoyen Ospitaleko erditzeen arloaren itxiera.....	320
<b>7.</b>	<b>KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK.....</b>	<b>322</b>
7.1.	DATU OROKORRAK.....	322
7.2.	PROPOSAMENEN EDUKIA.....	323
7.2.1.	60 urtetik gorako izangaiak lehentasunezkatzat jotzea aldi baterako kontratazioetan.....	323
7.2.2.	Txartel elektronikoa darabilen hondakinak gordetzeko sistema kentzeko proposamena.....	324
7.2.3.	Babespeko etxebizitzetan bizi diren adinekoen arreta hobetzeko proposamena.....	326
7.2.4.	ViaT gailua era elektronikoz erregistratzeko ezintasunari buruzko proposamena.....	327
7.2.5.	Tximiniak eta katuen koloniek sorrarazitako eragozpenei buruzko arauketa orokorra, ez tokikoa, egiteko proposamena.....	329

7.2.6.	Mendekotasuna duten eta errenta-maila txikia duten pertsonen zaintzaile bat kontratatzeko laguntzen tratamendua dela eta, legea aldatzeko proposamena.....	329
7.2.7.	Pentsio bakarra jasotzen duten senar-emazteen PFEZaren tributazioari buruzko legea aldatzeko proposamena.....	331
<b>8.</b>	<b>KAPITULUA. ESPEDIENTEEN SAILKAPENA GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUEN ARABERA.....</b>	<b>333</b>
8.1.	KEXAK.....	333
8.2.	2022ko EMAITZEKIKO ALDERAKETA.....	338
8.3.	OFIZIOZKO JARDUKETAK.....	339
8.4.	HOBEKUNTZA-PROPOSAMENAK.....	342
<b>9.</b>	<b>KAPITULUA. BITARTEKARITZA-ZERBITZUA.....</b>	<b>345</b>
9.1.	AURREKARIAK.....	345
9.2.	JARDUKETA OROKORRAK.....	345
9.3.	BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK.....	345
<b>10.</b>	<b>KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.....</b>	<b>349</b>
10.1.	SARRERA.....	349
10.2.	GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.....	349
10.2.1.	Enplegu publikoko lanpostu bat izatea.....	349
10.2.2.	Administrazio elektronikoa.....	354
10.2.3.	Nekazaritza eta abeltzaintza.....	355
10.2.4.	Administrazio publikoen ondasunak.....	355
10.2.5.	Gizarte-ongizatea.....	356
10.2.6.	Kontratu publikoak.....	368
10.2.7.	Kirola.....	368
10.2.8.	Hezkuntza.....	369
10.2.9.	Energia.....	377
10.2.10.	Euskara.....	378
10.2.11.	Atzerritarrak.....	384
10.2.12.	Funtzio publikoa.....	384
10.2.13.	Toki-erakundearen funtzionamendua.....	390
10.2.14.	Ogasun publikoa.....	391
10.2.15.	Ingurumena.....	394
10.2.16.	Memoria historikoa.....	403
10.2.17.	Obra publikoak.....	403
10.2.18.	Datu pertsonalen babesa.....	404
10.2.19.	Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.....	405
10.2.20.	Osasuna.....	406
10.2.21.	Herritarren segurtasuna.....	412
10.2.22.	Zerbitzu publikoak.....	415
10.2.23.	Lana.....	419
10.2.24.	Trafikoa eta bide-segurtasuna.....	419
10.2.25.	Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza.....	424
10.2.26.	Garraio publikoa.....	426
10.2.27.	Hirigintza.....	427
10.2.28.	Etxebizitza.....	430
10.3.	IRADOKIZUN NORMATIBOAK.....	437
10.3.1.	Enplegu publikoko lanpostu batera heltzea.....	437

10.3.2.	Gizarte-ongizatea.....	438
10.3.3.	Kontratu publikoak.....	439
10.3.4.	Hezkuntza.....	439
10.3.5.	Funtzio publikoa.....	439
10.3.6.	Ogasuna.....	440
10.3.7.	Ingurumena.....	441
10.3.8.	Osasuna.....	441
10.3.9.	Etxebizitza.....	442
10.4.	ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.....	442
10.5.	EBAZPENIK EMAN BEHARRIK GABE EBATZITAKO ESPEDIENTEAK.....	448
10.6.	EBAZPENA ONARTUTA DUTEN EDO IZAPIDETU BITARTEAN EBATZI DIREN GAIEN KOPURUA.....	451
<b>11.</b>	<b>KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNTZEA.....</b>	<b>459</b>
11.1.	NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA.....	459
11.2.	INFORMAZIOA EDO ERANTZUNA BIDALTZEAN ATZERAPEN HANDIEGIA IZAN DUTEN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.....	459
<b>12.</b>	<b>KAPITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA: KONTSULTAK.....</b>	<b>461</b>
12.1.	DATU OROKORRAK.....	461
12.2.	GAIEN ARABERAKO KONTSULTAK.....	461
12.3.	KONTSULTEN BANAKETA.....	462
<b>13.</b>	<b>KAPITULUA. KONTSULTEN BANAKETA GENEROAREN ARABERA.....</b>	<b>473</b>
<b>14.</b>	<b>KAPITULUA. ERAKUNDEAK HERRITARREKIN DUEN HARREMAN ZUZENA.....</b>	<b>475</b>
14.1.	KEXEN ETA KONTSULTEN ATZEAN DAUDEN KOLEKTIBOAK ETA ERAKUNDEAK.....	475
14.2.	HARREMANAK GIZARTE-ERAKUNDEEKIN, ERAKUNDEAREN EKIMENEZ.....	479
14.3.	GIZA ESKUBIDEEN ADIERAZPEN UNIBERTSALAREN 75. URTEURRENA OSPATZEA.....	482
<b>15.</b>	<b>KAPITULUA. HERRITARREN IRITZIA ETA BALORAZIOA.....</b>	<b>487</b>
<b>16.</b>	<b>KAPITULUA. PARLAMENTUKO AGERRALDIAK.....</b>	<b>492</b>
<b>17.</b>	<b>KAPITULUA. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA.....</b>	<b>493</b>
17.1.	EGINDAKO JARDUEREN DESKRIKAPENA ETA EBALUAZIOA.....	493
17.2.	AZKEN URTEOTAKO BILAKAERAREN INFORMAZIO-TAULAK.....	500
17.3.	IRADOKIZUNAK.....	505
17.4.	NAFARROAN HAURRAK ETA NERABEAK BABESTEN DIHARDUTEN GIZARTE-ERAKUNDEEKIN IZANDAKO BILEREI BURUZKO INFORMAZIOA.....	506
17.5.	TOPAKETA "GURE AHOTSA! NESKEN ETA MUTILEN HAUSNARKETAK BABESIK GABE EGOTEKO ARRISKUAN DAUDEN HAURREI ETA NERABEEI BURUZ".....	510
<b>18.</b>	<b>KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAK NAFARROAKO GARDENTASUN KONTSEILUAN PARTE HARTZEA.....</b>	<b>514</b>
<b>19.</b>	<b>KAPITULUA. ESPAINIAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEAK KOORDINATZEKO XXXVI. JARDUNALDIAK.....</b>	<b>516</b>
<b>20.</b>	<b>KAPITULUA. ERAKUNDEAREN AGENDA.....</b>	<b>519</b>
	<b>ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2023KO AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA.....</b>	<b>529</b>

**AURKEZPENA**

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

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

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

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

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

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

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

Nafarroako Arartekoak 3.583 jarduketa egin zituen guztira 2023an, hau da, % 46 gehiago azken 10 urteetan.

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

Aurtengo txostenean hurrengo hauek nabarmendu behar dira:

- Kexen sailkapen berria, zeharkako gai hauen arabera: haurtzarora eta nerabezarora; desgaitasuna eta mendekotasuna; adinekoak; generoa; eta arrazakeria eta xenofobia.
- Helburua da aintzat hartu ahal izatea Interseksionalitatearen kontzeptua. Paradigma horrek azpimarratzen du diskriminazio-kategoriek harremanak dituztela elkarren artean, gainjarriz eta gizarte-bidegabekeriaren maila anitzak eta handiagoak sortuz.
- Kexak aurreko urteko Agenda 2030eko GJHen arabera sailkatzeko berritasunaren ondoren, txosten honetan, gainera, irizpide horren arabera sailkatzen dira bai ofiziozko jarduerak, bai zerbitzu publikoak hobetzeko herritarren proposamenak.
- Era berean, gardentasun handiagoa emateko asmoz, kapitulu berri bat gehitu da urte osoko Agenda instituzionalarekin, kronologikoki ordenatuta.

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

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

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

Fede onez espero dut txosten honek balio izatea:

- Nafarroako Parlamentuari, herritarren errealitatea eta arazoak hobeto eta osoago ezagutzeko, lan politiko eta legegile hobe eta egokiagoa lortze aldera;
- herri-administrazioei, herritarren zerbitzuan jardun eraginkorragoa eta efizienteagoa garatzen eta haien bizi-kalitatea hobetzen laguntzeko;
- eta, azkenik, Nafarroan bizi diren pertsonen, Nafarroako Arartekoak zein neurritan lagun diezaiekeen egiazta dezaten, erakundeen babes gisa, askotan, balantza desberdin hori orekatzeko beren eskubideen defentsan, bereziki ahulenen defentsan.

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

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

Iruña, 2024ko martxoaren 27a

Nafarroako Arartekoa



Patxi Vera Donazar



## 1. KAPITULUA. SARRERA ETA EGIKARITZE-LABURPENA.

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

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

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

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

- a) Konstituzioak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak defendatzea eta eskubide horien babesa hobetzea.
- b) Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak defendatzea eta eskubide horien babesa hobetzea.
- c) Nafarroako Foru Komunitateko eta Espainiako 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 interesen eta Nafarroako administrazio publikoek zaindu beharreko interes orokorraren arteko bitartekotza eta kontziliazioa egitea.
- f) Herritarrei informazioa ematea eta laguntzea, administrazio publikoen aurrean beraien eskubideak hobeki erabiltzeko.
- g) Nafarroako Parlamentuari, foru-parlamentariei eta Nafarroako gainontzeko entitate publikoei informazioa eta laguntza ematea, bai haiek hala eskatuta, bai defentsa-erakundearen ekimenez, herritarren eskubideei lotutako bere eskumeneko gaietan.
- h) Espainiako Herriaren Defendatzailearekin lankidetzan aritzea herritarren Konstituzioko eskubideak defendatzen eta hobetzen, eskubide horiek estatuko administrazio edo botere publikoen jarduketan ondortik 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 kudeaketei buruzko txostena Nafarroako Parlamentuari eta txosten hori ohiko bilkura-aldian aurkeztu beharko diola erakunde horri.

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

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

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

**3.** Txostenaren edukia hamaika kapitulutan banatuta dago.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**14. kapituluak**, interes sozialak eta profesionalak ordezkatzeko dituzten erakundeak ageri dira, bai eta **erakundearekiko harremanetan** egon diren pertsonen kolektiboak ere, dela zuzeneko elkarrizketan, dela kexa eta kontsulten bidez.

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

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

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

**18. kapituluak** Nafarroako Arartekoak **Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluan** burututako eginkizunak jasotzen ditu. Organo hori arduratzen da administrazio publikoaren gardentasuna ziurtatzeaz eta informazio

publikoa ustez edo espresuki ukatzearen ondorioz eginiko erreklamazioak ebazteaz, gardentasunari eta informazio publikoa eskuratzeari buruzko foru-legeriaren arabera.

**19. kapituluak**, Bartzelonan egin ziren **Herritarren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVI. Jardunaldiei** atxikitako lana jaso da. Jardunaldiok honako goiburu hau izan zuten: “Haurrak babestea, haien eskubideak babestuz: defentsa-erakundeen erronka”.

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

Azkenik, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.3. artikulua ezarri moduan, erakundearen aurrekontuaren **likidazioa jasotzen duen eranskina** gehitu zaitu txostenari.

**4. 2023. urtean**, Nafarroako Arartekoak **3.583** jarduketa egin ditu guztira.

Kopuru horren barnean, ondokoak sartzen dira:

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

Aipatutako datu horiek guztiek 2023ko abenduaren 31 dute erreferentzia-eguna.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Kexak multzoka banakatuta, honako hauek eman ditzakegu:

- 28 kexa diru-sarrerak bermatzeko errentari eta gizarte-bazterkeriako egoerei buruzkoak izan ziren. Zortzitan (8) kexagileak ez zeuden ados artxibatzearekin, prestazioa ukatzearekin edo azkentzearekin, dela eskabidea aurkeztu aurreko bi urteetan, gutxienez, Nafarroako bizilekua zutela egiaztatu ez zutelako, langabeen erroldan izena emanda ez zeudelako edo enplegu-eskatzailearen inskripzioa berri ez zutelako, dela familia-egoeraren inguruko aldatetarik jakinarazi ez zutelako, pertsona gehiagorekin erroldatuta zeudelako edo dokumentaziorik aurkeztu ez zutelako. Sei (6) kexatan, Gurutze Gorriaren Asilo Programatik behartuta atera ondotik, familia batzuen egoera aipatu zen. Salatu zutenek, programa horretan, eragindakoen familia-inguruabarrak ez ziren kontuan hartu eta, horregatik, bizilekua beste autonomia-erkidego batera aldatzea eskatu zen, bertan jarraitzeko baldintza gisa. Familia batzuek atzerapena eskatu zuten beren seme-alabek ikasturtea amaitu ahal izateko, baina ez zieten onartu, eta programa utzi behar izan zuten. Erabaki horrek, besteak beste, etxebizitza galtzea ekarri zien. 4 kexatan, kexagileek salatu zuten diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa onartzeko eta ordaintzeko edo prestazioa berritzeko atzerapena gertatu zela. Kasu horietan, Nafarroako Arartekoak gomendatu du, prestazioari atxikitzen zaizkion beharrezko errenta kontuan hartuta, diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa albat lasterren izapidetu dadila. Beste 4 kexatan, egileak ez zeuden ados diru-sarrerak bermatzeko errenta gisa jasotako zenbatekoak itzultzeko errekerimenduetarekin. Beste 3 kexa aurkeztu ziren errenta bermatua enbargatzeagatik. Kexa horietako batean, Nafarroako Arartekoak iradokizuna igorri zien Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuari; horren bidez, iradoki ziren beharrezko neurriak susta zitazela azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legeak (gizarteratzeko eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituenak) edo hura garatzen duen erregelamenduzko arau batek muga batzuk ezar diezazkion konpentsazioa jaso dezakeen errenta bermatuaren zenbatekoari. Zoritxarrez, iradokizun hori ez zen onartu.
- 20 kexatan desgaitasunen bat duten pertsonak pairatzen dituzten arazoak azaldu zituzten. Horietako gehienak Eskubide Sozialetako Departamentuak desgaitasun-maila baloratzeko edo berrikusteko egindako eskaera ebatzen izandako atzerapenari buruzkoak izan ziren, batzuetan,

- urtebete baino gehiago, eskabideak aurkeztu zirenetik zenbatzen hasita. Izapidetu diren espedienteetan, Departamentuak onartu du atzerapena egon zela, baina adierazi du neurriren bat hartu zuela hura arintzen saiatzeko. Ereku orokorreko gizarte-zerbitzuen zorroak desgaitasuna balioesteko zerbitzua bermatutako prestazio gisa ezartzen duenez, eta prestazio hori emateko epea 3 hilabetekoa denez, Nafarroako Arartekoak gomendioak igorri dizkio Eskubide Sozialetako Departamentuari, neurri gehiago har ditzala, bermatutako prestazioa den aldetik, desgaitasunaren balorazioa horretarako arazurik gabe epean barruan egingo dela ziurtatzeko. Areago esanda esanda, atzerapen horrek ezinduentzako aparkaleku-txartel berria eskuratzea eragozten duenez, herritarren defendatzaileak iradoki du aurrekoen baliozkotasuna luzatu dadila espediente bakoitza ebatzi arte.
- 15 kexatan, kexagileek beste laguntza batzuek jardun zuten: 6 kexa abenduaren 27ko 20/2022 Errege Lege Dekretuak araututako 200 euroko laguntzari buruzkoak ziren, dela Ekonomia eta Ogasun Sailak laguntza hori aitortu eta ordaintzeko atzerapenagatik, dela ukapenagatik. Beste 4 kexa ezohiko edo larrialdiko laguntzei buruzkoak izan ziren, 3 kexa kotizazio gabeko pentsioei buruzkoak eta 2 kexa elektrizitatearen gizarte-bonuaren onuradun diren eta kalteberatasun-egoeran dauden pertsonen aitortzen zaien gizarte-bonu termikoaren ordainketaren atzerapenari buruzkoak.
  - Beste 14 kexa irisgarritasun-arazoei buruzkoak ziren: horietako lautan (4), kexagileak ez zeuden ados zaborren edukiontziekin, irisgarriak ez direlako desgaitasunaren bat duten pertsonentzat eta adinekoentzat, ezta ikusmen-desgaitasuna edo mugikortasun-arazoak dituzten pertsonentzat ere. Beste bi (2) kexa Lanbide Heziketako bi zentrotan Espainiako zeinu-hizkuntzako interpreteen zerbitzurik ez egoteari buruzkoak izan ziren, eta beste bat Nafarroako Unibertsitate Ospitalean pertsona gor batek ospitaleratze-aldian nozitutako irisgarritasun-arazoei buruzkoa. Ebazpenei buruzko kapituluaren ikus daitekeenez, Nafarroako Arartekoak desgaitasunari buruzko gai gehienak babestu ditu.
  - Beste 14 kexa familiak babesteari buruzkoak izan ziren, eta horietatik 6 kexa 0-3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntza ekonomikoa emateari buruzkoak ziren. Kexa batzuetan, interesdunek adierazi zuten ados ez zeudela oinarri arautzaileekin; izan ere, estatuan antzeko prestazioarekin gertatzen ez den bezala, laguntzaren emakida gehieneko errenta-maila jakin bati lotuta, edo familia-unitatearen diru-sarreretatik hartzen dira PFEZaren ondorioetarako tributaziotik salbuetsita dauden errentak. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradoki zion, laguntzaren etorkizuneko deialdiei begira, azter dezala ea Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren ondorioetarako salbuetsitako errenta jakin batzuk kalkuluan aintzat hartu behar diren 0 eta 3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko laguntza ekonomikoen onuradunen errenta-atalasea kalkulatzeko orduan, eta, egungo ereduari eutsi behar zaiola erabakiz gero –hau da, gehieneko errenta-mailaren baldintzari eustea–, familiako kideen buruko terminoetan kontuan har dadila, defentsa-erakundearen iritziz, adierazle egokiagoa izan daitekeelako familia-unitate onuradunen gaitasun ekonomikoari edo eroste-ahalmenari dagokienez.
  - 13 kexa adinekoen babesari buruzkoak ziren. 5 kexatan, egileak ez zeuden ados egoitzako egonaldiagatik ordaindu behar zuten ekarpen ekonomikoarekin. Beste 3 kexatan, interesdunak ez zeuden ados beren senideei egoitzetan ematen zaien zaintzarekin eta arretarekin. Beste kexa batean, kexagileak adierazi zuen ez zegoela ados kexaren egilearen amari ematen dioten etxez etxeko arreta-zerbitzuarekin, arretako langileak etengabe aldatzen direlako, langile nahikorik ez dagoelako eta puntualtasunik ez dagoelako. Adinekoentzako arretaren eta babesaren arlo hori berebiziko garrantzia hartzen ari da Nafarroako Arartekoaren jardueran; gertaera hori argi geratu da, 2023an, arlo horren zeharkako ikuspegia lantzen hasi delako erakundera iritsi diren kasuen azterketan.
  - 11 kexa aurkeztu ziren haurren eta nerabeen babesari buruzkoak, eta horiek guztiak ere zeharkako ikuspegiz aztertu dira. Horietako bitan (2), Gizarte Zerbitzuen inplikazio falta salatu zuten kexagileek seme-alaben kasuetan, eta adierazi zuten ez zeudela ados idazten ziren gizarte-txostenekin, adingabeen benetako egoera islatzen ez zutelakoan. Ehuneko 33ko desgaitasun-maila aitortuta eta Administrazioak duela lau urtetik bere zaintza eta tutoretza daukan pertsona batek beste kexa bat (1) aurkeztu zuen, adin-nagusitasunera iritsi ondoren, pertsona askoz ere gazteagoak bizi diren etxebizitza batean bizitzeari utzi eta, egungo egoera pertsonala aintzat hartuta, egokiagoa den etxebizitza batera joateko aukera ematen dion baliabide bat eskuratzeko arazoak baititu. Eskubide Sozialetako Departamentuak aitortu zuen, Nafarroan, adimen-desgaitasuna duten pertsonentzako etxebizitza-zerbitzu lagundua eskuratzeko itxarote-zerrenda bazegoela, eta, beraz, Nafarroako Arartekoak iradoki zuen zerbitzuaren plaza kopurua benetako eskarira egokitzeko beharrezko neurriak har ditzala. Beste kexa bat jarri zen pertsona migratzaile

bat aldi batera egon zen behaketa- eta harrera-zentrotik atera ondotik, adin-nagusitasuna betetzeagatik, zeukan egoera dela eta. Interesdunak salatu zuen babesik gabeko edo "kaleko" egoerara bultzatu zutela, adin-nagusitasuna betetzean berehala irtenarazi baitzuten, trantsizio-aukera egokirik gabe. Kexa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatu zion, adinez nagusi izatetik hurbil dauden adingabe migratzaileei dagokienez, nahiz eta adinez nagusiak izan, babesgabetasunaren egoeraren balorazioa egin dezala, ahal den neurrian, babes-sistemaren autonomiako baliabideak edo trantsizio-baliabideak eskuratzen laguntzeko. Gainera, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari gomendatu zion elkarrekin azter zezatela eta neurriak batera har zitzatela migratzaile gazteen premiei berariazko arreta emateko zuzkidura eta baliabide publikoak handitzeko helburuz, bereziki, adingabeen zentroetatik datozei, babes-ingurunea eskainita.

- 11 kexa bizitzeko gutxieneko diru-sarrerari buruzkoak izan ziren. Gehienak eskubideak baloratzeko eta ebazteko atzerapenari buruzkoak izan ziren, batzuetan urtebetetik gorakoak. Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi zuen Nafarroako Foru Komunitateak bere gain hartu zuela bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren kudeaketa 2022ko urrian, eta prozesua konplexua izan zela, hainbat truke-prozesu informatiko prestatu behar izan zirela eta haren egitura organikoa aldatu behar izan zela prestazio berri hori txertatzeak dakarren kudeaketa gehigarriari aurre egin ahal izateko. Nafarroako Arartekoak, jakinik atzerapena bazegoela Nafarroako Foru Komunitateak kudeaketa-eskumena bere gain hartu zuen unean, hizpide darabilgun diru-sarrera ahultasun ekonomikoko egoeran daudenei gutxieneko errenta-maila bermatzeko prestazio ekonomikoa jasotzeko eskubide gisa eratzten baita, Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatu zion atzerapen hori murrizteko beharrezko neurriak har ditzala, eta espedienteak al bait arinen ebaz ditzala.
- Beste 8 kexa mendekotasuna duten pertsonen babesari buruzkoak ziren. Horien artean, bi (2) nabarmenduko ditugu mendekotasun-egoeraren balorazioan izandako atzerapenagatik, arestian esan bezala, eta beste bi (2) kexaren egilearen amari zaintzaile profesionala kontratatzeke aitortu zioten laguntza ekonomikoa eteteagatik.
- 6 kexa aurkeztu ziren Desgaitasuna duten Pertsonentzako Laguntzak Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) egindako jarduketekin bat ez etortzeagatik.
- 5 kexatan, interesdunek adierazi zuten ez zeudela ados oinarritzko gizarte-zerbitzuetako batek emandako tratuaekin eta arretarekin, kexagileak horien erabiltzaile izan zirenean.

**9. Bigarren lekuan, Osasun** arloari lotutako kexak ditugu, 117 kexa guztira; horien kopuruak ere gorakada nabarmena (ia % 54) izan du aurreko urtetik hona. Argitu behar da, lehenik eta behin, arlo honetan ez direla jaso Covid-19ari buruzko kexak; covid-19ak, hain zuzen ere, arlo berezia dauka, eta hori, sasoiaren zenean, ugariena bazen ere, ia desagertzera igaro da. Nolanahi ere den, itxarote-zerrendetako atzerapenagatik erreklamazio anitz egin dira 2023an; esan behar da, baina, Osasun Departamentua erantzuten ari zaiela igortzen zaizkion kexei. Aitzitik, Nafarroako Arartekoak ez du Departamentuaren harrera onik kausitu txertaketa handitzeari buruzko ebazpenetan, hiru kasutan: zoster herpesaren, arnas birus sinzitalaren eta B meningokokoaren aurkako txertoetan; ezta Iruñeko Alde Zaharreko osasun-etxerako irisgarritasuna hobetzeko irtenbide adostu baten bila ere. Auzi hori kexa bidez iritsi ez den arren, administrazioen arteko koordinazioaren beharra aipatu behar da; bada, gizarte-erakundeek hazterri edo sarnaren agerraldiak antzeman zituzten kaleko egoeran dauden gazteetan, baina errolatuta ez zeudenez, ezin zuten osasun-txartelik eskuratu lehen mailako arretako osasun-zentro batean artatuak izateko eta, beraz, tratamendurik ezaren ziozko kutsapena hedatzeko arriskua sortu zen.

- Kexa kopuruaren arabera, itxarote-zerrendeiri lotutakoak nabarmentzekoak dira, batez ere, Kirurgia Ortopedikoko eta Traumatologiako Zerbitzuan, Bizkarrezurreko Unitatean, Otorrinolaringologian eta Oftalmologian. Kexa horietako gehienak izapidetzean konpontzen dira, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hitzordua ematen baitie interesdunei kexa egin ondoren.
- 15 kexa lehen mailako arretari buruzkoak izan ziren, eta horien artean, nabarmentzekoak dira familia-medikuak artatzeko herritarrek jasaten dituzten atzerapenari buruzkoak, askotan, hainbat egunetakoa, baita, zenbait kasutan, asteetakoa ere bai. Nafarroako Arartekoak badaki osasun-langileen urritasuna zer arazo sorrarazten ari den, eta badaki Osasun Departamentua kalitatezko osasun-prestazioa bermatzeko neurriak hartzen ari dela; alabaina, kontuan harturik azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeak, pertsonen Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren arloan dituzten eskubide eta betebeharrei buruzkoak, besteak beste, aitortzen duela osasun-arreta integrala eta jarraitua jasotzeko eskubidea dutela asistentzia-maila guztietan, Nafarroako Osasun Zerbitzuen Zorroaren eskaintzarekin bat etorritik, eskubidea aitortzen duela pertsonen dagozkien osasun-prestazioak eskuratzeko eta lortzeko, lege ezarritako baldintzetan, osasun-egoera babesteko, hari

eusteko edo sendatzeko, osasun-laguntza gehieneko epe jakin batean jasotzeko eskubidea izateko eta, atzerapenik izanez gero, berme-sistema bat aplikatzeko eskubidea, defentsa-erakunde honek beharrezkotzat jo du Osasun Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala lehen arretako zerbitzuari datxezkion arazoak konpontzeko eta, horrela, herritarren eskaerari erantzuteko.

- 9 kexa pediatriako arretari lotuta zeuden. Horien artean, nabarmentzekoa da Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Pediatriako Zainketa Intentsiboetako Unitateko zenbait langilek aurkeztutakoa, unitate horren baldintza eskasak salatuta, bai eta unitate hori behin eta berriz lekuz aldatu izana ere, gertaera horrek eragindakoa haur eta familiei emandako arretaren kalitateari kalte egiten diotelako. Kexa hori aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentuari iradoki zion unitate horren egoera eta baldintzak hobetzeko, beharrezkoak diren aurrekontuko zuzkidurak erabilita. Iradokizunari erantzunez, Osasun Departamentuak adierazi zuen, zerbitzuaren ezarpen berrirako aukera eta aukera teknikoen azterketa egin ondoren, Pediatriako Zainketa Intentsiboetako Unitate berria Pediatriako Larrialdietako eraikineko bigarren solairuan lekutzeko proposamena egin zela. Hala ere, aurrekontu-nahikotasunaren baldintzak zehaztu egin behar zirenez, ezin izan ziguten adierazi lanak noiz hasiko diren. Beste 3 kexatan, egileak ez zeuden ados arnas birus sinzitalaren eta B meningokokoaren aurkako txertoa adin jakin bateko pazienteei bakarrik agintzearekin; kexagileen ustez, erabaki horrek adinagatiko diskriminazioa dakarrelako.
- 8 kexatan, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan jasotako arreta sanitario eta kliniko zehatzarekiko desadostasuna agertu zuten kexagileek.
- Beste 8 kexa osasun- eta farmazia-prestazioei buruzkoak izan ziren. 2 kexa herpes zosterraren aurkako txertoari lotuta zeuden, adin-talde jakin bateko pazienteentzat baino ez zirela agindu. Beste 2 kexatan, interesdunek adierazi zuten ez zeudela ados Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan laguntza bidezko ugalketa-tratamenduak jasotzeko 40 urteko muga ezartzeko erabakiarekin. Azken bi kexa horiez denaz bezainbatean, Nafarroako Arartekoak, zenbait argitalpen zientifiko, Nafarroako jaiotza-tasaren beherakada, jurisprudentzia jakina eta, araubidez, beste autonomia-erkidego batzuetan osasun publikoan lagundutako ugalketa-teknikez baliatzeak adina igotzeko urratsak egiten ari direla aipatu eta gero, Osasun Departamentuari gomendatu zion gaur egun aplikatutako adin-muga goititzeko, nahiz eta gomendioa onartu ez zen.
- 8 kexa osasun-arretarako eskubideari buruzkoak ziren. Horien artean, nabarmentzekoa da osasun-sistema publikoko lehen mailako arretako medikuaren esleipenaren galera, adinekoen egoitza batean sartu ondoren. Defentsa-erakunde honen iritziz, herritarri ez zioten esleituta zeukan medikua kendu behar izan (Nafarroan bizi den herritarra delako), eta zentro soziosanitarioan ematen zioten arreta medikoarekin bateragarri egin. Hori dela eta, erakundeak Osasun Departamentuari gomendioa egin zion medikuaren esleipena galtzea ondorioz gabe utz zezan.
- Era berean, osasun mentolarekin, garraio sanitarioarekin, osasun publikoarekin eta beste kolektibo batzuen arretarekin, zeliakoentzako laguntza faltarekin edo Lyme gaixotasun kronikoak jotako pazienteen egoerarekin lotutako kexa batzuk aurkeztu dira.

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

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

- Horietatik 18 kexa eskolako garraio- eta jantoki-zerbitzuekin zerikusia zuten. Zehazki, kexa batzuk landa-inguruneetan bizi diren ikasleen eskola-garraioren ezari buruzkoak ziren. Familiek salatu dutenez, Hezkuntza Departamentuak batzuetan ematen dituen banakako laguntzek ez dute arazo

konpontzen; izan ere, seme-alabak eskolara eramateko ordutegi-baliagarritasunaren eta baliabideen kontua da, batez ere, landa-inguruneetan, ikastetxeetarako distantziak handiagoak baitira. Gai horri dagokionez, Nafarroako Arartekoak, aplikatu beharreko araudia aipatuz, Hezkuntza Departamentuari adierazi dio, landa-inguruneetan bizi diren ikasleei doakienez, goimailako hezkuntza-mailei hel diezaioeten sustatzeko neurriak zorrotzu behar direla; horren haritik, laguntza ekonomiko bat ematea, beharbada, ez da nahikoa izango lortu nahi den helburua betetzeko. Horregatik, Departamentuari iradoki dio ikasle horientzako eskola-garraioko zerbitzu egokia antola dezala. Garraiatutako ikasleen familiek (atxikitako ikastetxea dagoen herrian bizi ez diren familiek) beste lau kexa aurkeztu zituzten; hain zuzen ere, seme-alabak joaten zireneko ikastetxean ikastaldi jarraitua zuten eta, horregatik, Hezkuntza Departamentuak diruz lagundutako jantokia baliatzeko eskubidea kendu egin zien, eskolak amaitzean bertan programatzen diren eskolaz kanpoko borondatezko jardueretan ez aritzeagatik (edo egunero ez aritzeagatik). Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentuari iradoki zion diruz lagundutako jantoki-zerbitzua kentzeko erabakia azter zezala, eragindako ikasleek eskolaz kanpoko eta jardueretan, borondatezkoetan, parte hartu edo ez.

- 17 kexa ikastetxeetako onarpen-prozesuei buruzkoak izan ziren. Horien artean, zenbait familiak egindakoak nabarmentzekoak dira, ikasturtea hastear egon arren, seme-alabei ikastegirik esleitu ez zitelako. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen Hezkuntza Departamentuari iradokitzea ikasleen onarpen-prozesuari lotutakoa epea ohi baino lehen amaitzeko neurriak har zitzala, eta horrela, plazak esleitu ez daitezela ikasturtea hasi eta gutxira.
- 94 pertsonak kexa jarri zuten Iruñeko haur-eskoletako aurreinskripzioen baremazioan ez zitelako puntuaziorik eman laneko egoeragatik eta/edo akademikoagatik, lan-bizitzaren agiririk aurkeztu ez zutelako. Behin-behineko zerrenden aurkako alegazioak aurkeztu eta gero, Iruñeko Udalak onartu egin zituen, eta, beraz, auziari eskatutakoaren arabera irtenbidea eman zitzaionez, amaiera eman genion kexaren izapidetzeari. Aitzitik, beste familia batzuek ere kexak aurkeztu zituzten, Iruñeko Udalak esandako familiek haur-eskolen behin-behineko zerrenden aurka egindako alegazioak onartu eta gero, lehengoek seme-alabentzat esleitutako plazak galdu zituztelako.
- Bizikidetzari eta eskola-jazarpenari lotutako kexen kopuruak ere gora egin du. Horietako 4 beste horrenbeste familiek aurkeztu zituzten, euren iritziz, Hezkuntza Departamentuak ez zuen neurri egokirik hartu seme-alabek ikastetxean jasan zituzten erasoan aurrean; beste 4 kexatan, kexagileak ez zeuden ados seme-alabak joaten zireneko ikastetxeetako arduradunengandik jasotzen ari ziren tratuekin. Arlo horretan, aplikatu beharreko araudia gogorarazi eta gero (Nafarroako Foru Komunitateko unibertsitatez kanpoko ikastetxe publiko eta pribatu itunduetako ikasleen eskubide eta betebeharreari eta haien bizikidetzari buruzko abuztuaren 23ko 47/2010 Foru Dekretuaren 4. eta 17. artikulua; Nafarroako Foru Komunitateko unibertsitatez kanpoko ikastetxe publiko eta itunduetako bizikidetzaren arautzen duen abenduaren 16ko 204/2010 Foru Agindua, eta haurrak eta nerabeak zaindu eta babesteari eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeari buruzko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legea), Nafarroako Arartekoak, Hezkuntza Departamentuak igorritako kasu guztien txostenak aztertu ondoren, erasoak jasan dituzten ikasleen egoeraren jarraipen etengabea eta bizia egiten jarraitzeko gomendatu dio Departamentuari, horien emozio-egoera zaindu eta gainerako ikasleekin batera jardun dezaten, betiere balizko eskola-jazarpeneko gertaeretatik babestuta.
- Ikasteko beka eta laguntzei buruzko 5 kexa ere aurkeztu dira. Horietako 3 kexatan, idazkia aurkeztu da Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak 2022/2023 ikasturterako beka orokorra ukatzeagatik; beste batean, seme-ari emandako beka itzultzeko eskatzeagatik; eta beste bat doktoratu aurreko beketan desgaitasuna ez haztatzeagatik eta desgaitasuna duten pertsonentzako erreserbarik ez hornitzeagatik.
- 7 kexa unibertsitate-ikasketei buruzkoak izan ziren. Horietako gehienak Unibertsitate Ministerioa atzerrian ateratako ikasketen homologazioa onartzen gibelatu zelako aurkeztu ziren.
- Beste 5 kexatan, hezkuntzaren doakotasun-printzipioa urratu omen zelako aurkeztu ziren, ikastetxeek urteko ekarpenak, eskola-materiala eta irteerak nahiz jarduera osagarriak kobratzen zituztelako.
- 6 kexa bigarren hezkuntzari, batxilergoari eta lanbide-heziketari buruzkoak izan ziren.
- 3 kexaren muina ikasleen teknologia berrien erabilaren ingurukoa izan zen. Horietan, 7 pertsonak aurkeztutako kexa bat nabarmentzekoa da, non Chromebook-en erabilera eta, gurasoen baimenik gabe, seme-alabei Gmail kontuak sortzea salatu zen.
- 3 kexa hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei emandako arretari buruzkoak ziren. 2 kexatan, bi adingaberen hezkuntza-premiei laguntzeko neurriak hartu ez izana salatu zen. Eta beste kexa batean, kexagileak ez zegoen ados Frantziako ikasturte osoko programa akademikoaren deialdian



hezkontza-premia bereziak dituzten haurrentzako plazen erreserba espezifikorik ez eskaintzearekin.

- Beste kexa baten kariaz, Nafarroako Arartekoak Departamentuari eskatu zion 0-3 zikloan ere “Aukeraren hobekuntza” hautatzeko modua eman zezala.

**11.** Laugarren lekuan, **enplegu publikoa eskuratzeari** buruzko kexak ditugu: 68 kexa izan dira guztira, eta beherakada nabarmena izan dute (% 30ekoa) iazko datuekin alderatuta. Atal honetan jaso ditugu enplegu publikoa berdintasunez, merezimenduz eta gaitasunez lortu nahi duten pertsonak aurkezten dituzten kexak. Arlo horri dagokionez, azpimarratzekoa da Nafarroako Arartekoak bi kolektiboren datuen babesarekin lotutako bi egoeratan esku hartu behar izan zuela: genero-biktimak eta desgaitasuna duten pertsonak. Gardentasun- eta publizitate-printzipioak errespetatuz, hirugarrenek pertsona horiek identifikatzea saihesteko neurriak har zitezela proposatu zen.

Jarraian, autu horri buruzko kexa-multzoak banakatuko ditugu:

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

Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak iradokizuna onartu zuen, eta Lurralde Kohesiorako Departamentuak baztertu.

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

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

- 38 kexa aurkeztu ziren errentamendu-araubideko etxebizitza babestu bat eskuratzeko premiagatik. Kexa horietako gehienetan, nahiz eta pertsonak etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda urte batzuk eman, eta egoera ekonomikoa, pertsonala edo familiarra larria izan arren, ez zaie etxebizitzarik esleitu. Kexa horiek agerian jarri dute, arestian aipatu bezala, oso arazo larria dagoela Nafarroan, eta bereziki, Iruñerrian, alokairu-araubideko etxebizitza babestuen eskasiak eraginda. Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Iruñeko Udalarari gomendatu die, egun dagoen eskariari erreparaturik, neurriak har ditzatela herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea ziurtatzeko xedez.
- 11 kexatan, etxebizitza erosteko, alokatzeko eta birgaitzeko laguntza publikoez kexu ziren interesdunak. Horietatik hiru Emanzipa eta David programei buruzkoak ziren. Gainera, etxebizitza babestua errentamenduan hartzeko dirulaguntza murriztearen ziozko kexak nabarmentzekoak dira, araudian ezarritako gehieneko diru-sarreraren atalasea gainditzeagatik, interesdunak bidegabeko kaleratzeagatik kalte-ordaina kobratu zuela eta, unibertsitate-ikasketak ordaintzeko beka bat emateagatik, mendekotasun-laguntza bat kobratzeagatik edo desgaitasuna duten pertsonentzako laguntza-produktuak erosteko jaso zituzten zenbatekoak kobratzeagatik. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak etxebizitzaren arloan eskumena duen departamentuari iradoki dio beharrezko neurriak sustatu eta har ditzala, etxebizitza babestuen errentariei emandako dirulaguntza aitortzeko eta zenbatesteko kontuan hartutako familia-unitatearen diru-sarrera haztatuak kalkulatzeko, ez daitezen zenbatu mendekotasunaren arloko laguntzei dagozkien zenbatekoak, ikasteko bekei edo laguntzei dagozkienak, ezta kaleratzeagatik kalte-ordainak ere.
- 7 kexatan, kexagileei esleitu zizkieten errentamendu-araubideko babes ofizialeko etxebizitzetan zeuden zaintze- eta mantentze-baldintza desegokiak, kalteak edo hezetasunak salatu dira, bai eta erkidegoko bizilagunen batekin izandako bizikidetzaren arazoak ere.
- Beste 5 kexa etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldari lotuta zeuden; horietako 3 kexatan, kexagileak ez zeuden ados etxebizitzaren arloan eskumena duen departamentuak babes ofizialeko etxebizitza bat erosteko baimena ukatzearekin, 2 kasutan, 2022ko abenduaren 31n, kontu korrontean 8.000 euroko zenbatekoa ez edukitzeagatik.

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

- 29 kexatan, herritarrak ez zeuden ados trafiko-zehapenekin eta garabiaren jarduketekin. Aurreko urteetan bezala, isunekin ados egon ez diren pertsonak aurkeztutako kexak nabarmentzekoak dira, bai eta udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua Iruñeko aparkaleku mugatuko eremutik eramateagatik ere, garabiak aparkatzeko plazak libre daudenean ere jarduten baitu. Defendatzaileak Iruñeko Udalarari eskatu dio ibilgailua eraman aurreko abisu-zerbitzuaren zabalkundea egin dezala, herritarrek oraindik ere ez baitute ezagutzen.

- 15 kexak trafikoaren antolamendua eta bide-segurtasuna dituzte hizpide. Horietako 2tan, kexaren egileak kexu ziren bizikleta edo patinete elektrikoan espaloietan zirkulatzea debekatzen duen bide-segurtasunari buruzko araudia hainbat herritarrek betetzen ez dutelako, eta arau-hauste horiek direla eta, toki-erakundeek ezer egiten ez dutelako. Beste 3 kexak hizpide izan zuten Iruñeko eta Burlatako hainbat kaletako espaloietan ibiltzea oso zaila dela, espaloiak estuegi suertatzen direlako, tamaina handiko ibilgailuek (hala nola furgoiak eta autokarabanek) baterian aparkatzen dutelako.
- 16 kexa baimen eta lizentziei buruzkoak izan ziren, eta horietako batzuk Nafarroako Trafikoko Lurralde Burutzan hainbat izapide egiteko aurretiko hitzordua lortzeko ezintasunari buruzkoak izan ziren.
- Beste 7 kexa desgaitasunen bat duten pertsonentzako aparkalekuei buruzkoak izan ziren. Horietako bitan, kexagileak ez ziren ados egon Gizarte Eskubideen Departamentuak kexagileen seme-alaben NANA eskatzearekin, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela emateko izapidetzean, nahiz eta NANA edukitzeko betebeharririk ez izan, 14 urtetik beherakoak izateagatik. Beste bi kexatan, aparkatzeko txartela ukatu zela salatu zuten, mugitzeko zailtasunak izanik, kexagileek horretarako eskubidea badutela uste zutelako.

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

Kopuruari begiratuta, azpiarloen arabera banaketa ondokoa da:

- 28 kexa pertsona batzuek beren etxeetan dituzten eragozpenei buruzkoak izan ziren, ostalaritzako negozioetatik, elkarte gastronomikoetatik edo etxabeetatik, hondakinak biltzeko zerbitzuetik, herriko jaietako barraketetatik eta abarretatik datozen zaratak direla eta.
- 14 kexa jarduera sailkatuekin lotuta daude. Zehazki, kexak aurkeztu ziren ostalaritzako establezimenduetatik edo lantegietatik datozen usainek edo isuriek sorrarazitako eragozpenengatik, sailkatutako jarduerak ez ikuskatzeagatik edo sailkatutako jardueren lizentzia ukatzeagatik.
- 8 kexa fauna babesteari buruzkoak dira. Kexa horietako gehienek muina ondokoa da: 19/2019 Foru Legea, apirilaren 4koa, Nafarroako konpainiako animaliak babesteko, eta zenbait toki-erakundeek katu basatiak harrapatu, esterilizatu eta askatzeko (EGK) programa, ustez, ez betetzea. Egoera horren zioz, askotan, herritarren elkarteetara jotzen da zerbitzu eske, baina, aldi berean, arazo korapilatsua sortzen die hainbat udali; hori dela eta, udal horietako batzuk elkarteak sustatzen ari dira, elkarrekin jardun ahal izateko.
- Beste 7 kexa hondakinen bilketari buruzkoak dira, dela hondakinen edukiontzien kokapenagatik, dela hondakinak edukiontzietatik kanpo metatzeagatik, dela gaueko zaborrak biltzeko zerbitzuak ateratzen duen zarategatik.
- 4 kexaren eduki naturaguneen babesa izan da, eta beste 4 kexa aurkeztu dira ingurumen-informazioa ukatzeagatik edo hainbat administrazioek informazio hori ematen berandutzeagatik.

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

Hona hemen kexen kopurua, multzoka emanda:

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

zerbitzuaren araberrako zati proportzionalean. Beste 3 kexa Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio langileek aurkeztu zituzten, ekainaren 28ko 5/2023 Errege Lege Dekretuak aitortzen dituen familia- eta lan-bizitza bateragarri egiteko baimenei ezin heltzeagatik.

- 13 kexa enplegatu publikoen eskubide eta betebeharrekin lotuta zeuden. Horien artean, sindikatu batek aurkeztutakoa nabarmentzekoa da; hain zuzen ere, nahiz eta Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzura dauden Langileen Estatutua aldatu (hala nola telelanean aritzeko neurria txertatu zen bertan), eta horren aldeko negoziazio sindikaletan akordioak lortu eta foru dekretuaren proiektua bultzatu, dekretua geldirik dago eta ez du onartzeko itxurarik. Beste bi kexa Nafarroako Foru Ogasuneko langileek aurkeztu zituzten: bata, eraberritze-lan batzuen ondorioz, erakundearen egoitzako sotoan zegoen atsedenlekua kendu zelako, eta bestea, kexagileek adierazi zutenenez, Nafarroako Foru Ogasunak ez zuelako errespetatzen bere langileen deskonexio digitalerako eskubidea. Herritar batek beste kexa bat aurkeztu zuen espetxe-osasunaren arloko eginkizunak eta zerbitzuak Estatuko Administrazio Orokorretik Nafarroako Foru Administrazioa eskualdatzearen ondorioz, azkenaren funtzionario bihurtu zelarik, gertaera horrek hainbat kalte eragin zituztakoak: mugikortasun geografikoa galtzea, Estatuko Administrazio Orokorrek eskaintako lehiaketa ireki eta iraunkorrean parte hartzeko ezintasuna edo baimen bereziak galtzea, besteak beste.
- 10 kexa enplegatu publikoen ordainsariei buruzkoak izan ziren. Horien artean daude Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio funtzionarioen kolektibo jakin batzuek aurkeztutakoak, beste talde profesional batzuei ematen zaien tratua bera haiei ematen ez zaiela uste dutelako. Zehatzago esanda, bi kexa aurkeztu zituzten Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdietako Harrera Unitateko administrariak eta Nafarroako Osasun Mentaleko Zentroetako administrariak, beren ustez, Lehen Mailako Arretako administrarien aldean jasaten ari diren diskriminazio-tratuagatik, azkenei lanpostuko osagarria onartu baitzaie. Beste kexa bat aurkeztu zuen Pertsonen Autonomia eta Garapenerako Nafarroako Agentziari atxikitako zentro bateko zaintzaileen kolektiboak, Hezkuntza Departamentuko zaintzaileen aldean, tratua diskriminatzailea ematen zaiela uste dutelako, C mailan ez sailkatzeagatik.
- Beste 12 kexaren muina lanpostuen hornidura izan zen, 4 laneko jazarpena eta laneko arriskuen prebentzioa, beste 2 diziplina-prozedurak eta bakarra eskubide pasiboak.

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

- Horien artean, segurtasun-kidegoetako agenteen jarduketari lotutako 22 kexa nabarmentzekoak dira, eta horien artean daude emandako tratuagatik edo polizia-txostenek, argiketek edo salaketek gertakariak jazo ziren bezala islatzen ez dituztela uste izateagatik aurkeztutakoak. Beste kexa batean, herritar batek desadostasuna agertu zuen tokiko erakunde bateko Udaltzaingoaren arratsaldeko eta gaueko ordutegietako zerbitzuaren txanda guztiak kendu zirelako, erabaki horrek babesgabetasuna eta segurtasunik eza eragiten baitie herritarrei.
- 11 kexatan, interesdunak ez ziren ados egon ordena publikoaren arloko zehapen-prozedurekin, polizia-agenteen aurrean identifikatzeari uko egiteagatik edo espazio publikoetan txakurrak deslari eramateagatik.
- 9 kexa espetxe-administrazioaren ingurukoak izan ziren: horietako 3tan, kexagileak ez ziren ados egon Iruñeko espetxean emandako arreta medikoarekin; 2 kexatan, interesdunek beste espetxe batzuetara eramateko eskatu zuten, familia- eta gizarte-loturagatik, eta beste kexa batean desadostasuna agertu zen Iruñeko espetxearen barruko ibilgailuen aparkalekua ezin erabil dezaketelako espetxeratuen senide eta lagunek. Era berean, kexa bat aurkeztu zen Nafarroako Gobernuak lagatako etxebizitza batean presoak eta preso ohiak gizarteratzeko zerbitzuaren zioz bizilagunen komunitate batek pairatu behar izan zituen bizikidetzaz-araioengatik eta zarategatik.
- Beste 7 kexa ikuskizun publikoen ingurukoak izan ziren, dela zehapenak ezarri direlako, dela baimenak ukatu direlako.
- 2 kexa aurkeztu ziren, deitutako ekitaldi jakin batzuetan, terroristei omenaldia egingo zirela uste izan zutelako kexagileek.

**17. Aurkeztutako kexen kopuruari dagokionez, hamargarren postuan Ogasuna** dago; guztira, 46 kexa aurkeztu dira, aurreko urtean baino ia % 25 gutxiago. Eten digitalak eragindako kexez gain, herritarren arretarekin lotutakoak ere badaude. Diru-sarrera eta ondare gutxiko pertsonentzako 200 euroko laguntzak izapidetzeko era bakartzat bide telematikoa ezartzeak lan ikaragarria sorrarazi zuen egoera ahulean dauden kolektiboek laguntzen dieten gizarte-erakundeentzat, Foru Ogasunak ez zuela onartu laguntza horiek izapidetzeko aurrez aurreko eta paperezko moduak ere erabiltzea. Bestalde, pandemia atzean utzita, ez herritarrek ez Arartekoak, ez dute ulertzen aurretiko hitzordurik gabeko aurrez aurreko arretara berriro ez

itzultzea, edo, behintzat, aurretiko hitzordua ez izatea jendaurreko ordutegian artatzeko bide bakarra. Beste alde batetik,

- Nafarroako Foru Ogasunari dagokionez, kexa gehienak Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzkoak izan ziren. Horien artean, 108 pertsonak aurkeztutako kexa bat nabarmentzekoa da. Pertsona horiek, 2020ko ekitalditik, eta araudi-aldaketa baten ondorioz, ezin dute aplikatu gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei egindako ekarpenetatik eratorritako erretiro- eta baliaezintasun-prestazioen zerga-oinarriaren murrizketa. Auzi horri dagokionez, herritarren proposamen bat ere aurkeztu da, eta, gaur egun, Ekonomia eta Ogasun Departamentua gaia aztertzen ari da; hain zuzen ere, litekeena da nafar erretirodunak izatea estatu osoan aitorpen hori baliatu ezin duten bakarrak.
- Beste 2 kexatan, kexagileak ez zeuden ados 2022an egindako energia-hobekuntzetan egindako inbertsioen ziozko kenkaria ez aitortzeagatik, berritze-lanen aurretik emandako energia-eraginkortasunaren ziurtagiriaren erregistro ofizialik ez zegoelako. Herritarrek desadostasun agertu zuten dokumentazio hori eskatu ez zitzaielako, sasoia zenean, Etxebizitza Zuzendaritza Nagusiak emandako dirulaguntza prozeduran, eta ez zuten ulertzen Nafarroako Gobernuak bi departamentuk jarduketara bera izapidetzeko dokumentazio desberdina eskatzea. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak iradokizun bana igorri zien Ekonomiako eta Ogasuneko Departamentuari eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, herritarrei eta, bereziki, eraginkortasun energetikoa hobetzeko laguntzak eta kenkariak eskuratzeko beharrezko dokumentazioa prestatzen laguntzen dieten teknikariei informazioa modu koordinatuan hobetzeko beharrezko neurriak har ditzatela. Beste 3 kexa aurkeztu ziren Nafarroako Foru Ogasunak errenta-aitorpena ez bidaltzeagatik eta errenta-aitorpena egiteko telefono bidezko laguntzarik edo aurrez aurrekorik ez emateagatik, dela diru-sarrerak gainditzeagatik, dela norberaren konturako langilea izateagatik eta langilearen jardueraren profesionalaren etekinak zuzeneko zenbatespen bereziko sistemaren bidez ez kalkulatzekoagatik.
- Nafarroako toki ogasunei dagokienez, herritarrek kexak aurkezten jarraitu dute Hiri Lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergaren, Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren eta Zirkulazio Zergaren likidazioekin bat ez etortzeagatik.
- Beste 9 kexa katastroari buruzkoak izan ziren, horietako bi udalek erantzun ez dutelako edo atzeratu egin direlako interesdunen jabetzako lurzatiaren katastro-aldaketan eskaerak ebazten.
- Beste 2 kexa ViaT sistemaren deskontuak baliatzeko aukeran oinarritu ziren, Audenasako bulegoetara joan beharrik izan gabe, eta eskabidea era telematikoan egin ahal izatea eskatu zuten, aipaturiko erakundearen egoitzatik urrun dauden herrietan bizitzeagatik.

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

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

Esparru horretan, alde batetik, zenbait administrazio-arloren sentikortasunik eza nabaritu dugu, ez baitira enpatikoak zenbait kolektibok digitalizazioa komunikazio-bide bakartzat erabiltzean izaten duten zailtasunarekin. Eguneroko bizitzan, egia esatera, adinekoek, hizkuntza ondo ezagutzen ez dutenek, Interneterako konexiorik ez dutenek, etxean ekipo informatikorik ez dutenek edo etxerik ere ez dutenek eten digitalarena gehitu behar diote Administrazioarekin elkarreragiteko arazoei, nahiz eta, askotan, administrazioaren mendekoak diren bizitza aurrera ateratzeko.

Ezin da aipatu gabe utzi aurretiko hitzorduaren nahitaezkotasunak dakarren oztupoa; txosten honetan, zenbait kasu azaldu dira auzi horren ondorioei buruz. Pandemiak iraun zuen aldiaren baliagarri izan zitekeen sistema horrek, gaur egun, ez du justifikaziorik bide orokor gisa erabiltzeko, administrazioa areago aldentzen baita administratuengandik, kasu batzuetan, behin betiko. Askotan, telefono bidezko hitzordua eskatzeko modua bideraezina da, telefonoaren bestaldean inork ez duelako deiari erantzuten. Ezartzen diren ordutegi-tarteak zabalak izaten dira kasu askotan, eta, beraz, txanda asko hutsik geratzen dira, nahiz eta beste bide batzuk erabili, pertsona horiek artatu ahalko ziren.

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

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

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

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

**19.** Guztira, 147 kexa igorri zitzaizkion Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzaileari, **Estatuko Administrazioaren** hainbat eskabideri eragiten baitzieten. Autu ugariak Gizarte Segurantzako edo Trafikoko Zuzendaritza Nagusiko zerbitzuetara sartzeko ezintasunari buruzkoak izan ziren, baita atzeritartasun-espeditteen izapidetzean edo atzerriko ikasketa-tituluen homologazioan izandako atzerapenari buruzkoak ere.

**20.** Era berean, beste kexa batzuei ezin izan diegu erantzun, batez ere, konpainia pribatuen jarduketekin (finantza-erakundeak, elektrizitate- eta gas-enpresak edo telefonia-enpresak) ados ez zeudelako. Kasu horietako batzuek herritarren haserrea eragiten dute, baina beste instantzia batzuetara bideratu behar izan dira (Espainiako Bankua, Kontsumo Zerbitzua eta abar) erakunde edo enpresa horiek Nafarroako Arartekoaren eskumenetik kanpo geratzen direlako, eta horrek, batzuetan, ezintasun-sentsazioa sorrarazten du. Aurkeztutako kexez gain, aipaturiko gai horiek herritarren kontsulten kopuru handia osatzen dute.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Beste arlo batzuetan, aldiz, ikusten da gizonak sustatzen dituela kexak gehienbat. Adibidez, Euskara (% 91), Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea (% 70), Herritarren segurtasuna (% 67), Tokiko

erakundeen funtzionamendua (% 67), Atzerriartasuna (% 64), Hirigintza (% 61), Justizia (% 61) edo Administrazio elektronikoa (% 60).

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

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

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

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

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

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

**25.** Kudeatutako 1.436 kexetatik, **% 81,7 (1.173) izapidetzeko onartu ditu** Nafarroako Arartekoak, herritarrak azaldutako auzia aztertzeke; % 7,9, berriz, ez dira onartu, eta % 10,4 parlamentuko beste ordezkarri batzuei bidali zaizkie.

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

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

**26.** Kexak direla-eta, Nafarroako Arartekoak **454 ebazpen** eman ditu guztira: 277 gomendio (% 41,6), 213 iradokizun (% 32), horietatik, 20 araudi-edukikoak (hau da, indarrean dagoen araudiaren aldaketak iradokitzen dituztenak) eta legezko betebeharren 176 gogorazpen (% 26,4).

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

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

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

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

Bestalde, Burlata, Zizur Nagusia, Zuñiga, Iruñerriko Mankomunitatea, Orkoiengo Udala, Atarrabiako Udala eta Mairagako Mankomunitatea izan dira aurkeztutako ebazpen guztiak onartu dituzten toki-erakundeak. Aitzitik, % 60ko onarpena edo txikiagoa dutenen artean ditugu Barañaingo Udala eta Tuterako Udala.

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

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

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

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

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

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

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

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

Gainerako jarduketak honako gai hauei buruzkoak izan ziren:

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

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

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

Gainerako ofiziozko jarduketak honela kudeatu dira:

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

**29.** 2008. urteaz geroztik, erakundeak herritarren parte-hartzea sustatzen du zerbitzu publikoen hobekuntzan, zerbitzu horiek **hobetzeko proposamenak** aurkezturik. Proposamen horiek, kasu batzuetan, araudia aldatzeko proposamen ere bihurtzen dira.



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

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

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

- Babespeko etxebizitzetan bizi diren adinekoen arreta hobetzea.
- Errenta-maila txikia duten mendeko pertsonen zaintzaile bat kontratatzeko laguntzen tratamenduan edo emateko moduan lege-aldaketa onartzea.
- Lehentasuna ematea 60 urtetik gorako hautagaiei aldi baterako kontratazioetan.
- Hondakin txartel elektronikoko bidez gordetzeko sistema kentzea.
- ViaT gailuaren erregistroa era telematikoa izapidetu ahal izatea.
- Tximinien erabilera eta katuen koloniak arautzen dituen foru araudia onartzea.
- PFEZaren araudia aldatzea, ezkontide baten pentsiotik soilik datozen diru-sarrerak dituzten senar-emazteen tributazioari dagokionez.

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

**30.** Bigarren urtez jarraian, kexak NBEren 2030 Agendaren **garapen iraunkorreko 17 helburuen** arabera ere sailkatu dira. Kopuru handienetik txikienera emanda, honako hauek izan dira herritarrengandik jaso diren kexek gehien eragin dieten garapen iraunkorreko helburuak 2023an: 11. GJHa (hiri eta komunitate jasangarriak), 269 kexa; 10. GJHa (desberdintasunen murrizketa), 215 kexa; 8. GJHa (lan duina eta hazkunde ekonomikoa), 168 kexa; 3. GJHa (osasuna eta ongizatea), 143 kexa; 16. GJHa (bakea, justizia eta instituzio sendoak), 130 kexa; 4. GJHa (kalitatezko hezkuntza), 108 kexa; 1. GJHa (pobrezia desagerraraztea), 55 kexa; 5. GJHa (genero-berdintasuna), 25 kexa; 15. GJHa (lurreko ekosistemetakoa bizitza), 19 kexa; 7. GJHa (energia eskuragarria eta ez-kutsatzailea), 14 kexa; 12. GJHa (ekoizpen eta kontsumo arduratsua), 14 kexa; 6. GJHa (ur garbia eta saneamendua), 13 kexa; 9. GJHa (industria, berrikuntza eta azpiegitura), 12 kexa; 2. GJHa (goserik ez), 6 kexa eta 13. GJH 13a (klimaren aldeko ekintza), 1 kexa.

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

Ofiziozko jarduketan sailkapenari dagokionez, 1. GJHa (pobrezia desagerraraztea) eta 11. GJHa (hiri eta komunitate jasangarriak) izan ziren ofiziozko jarduketa gehien izan zituztenak, bakoitzak 5 jarduketa izan baitzituen. Ofiziozko 4 jarduketa 3. GJHari (osasuna eta ongizatea) buruzkoak izan ziren; 3 jarduketa 4. GJHari (kalitatezko hezkuntza) buruzkoak; 2 jarduketa 10. GJHari (desberdintasunak murriztea) buruzkoak; eta 1 jarduketa, 7. GJHari (energia eskuragarria eta ez-kutsatzailea) buruzkoa; 15. GJHari (lehorreko ekosistemetakoa bizitza) eta 16. GJHari (bakea, justizia eta instituzio sendoak) buruzkoa.

Proposamenei dagokionez, 10. GJHa (desberdintasunak murriztea) da gehien biltzen duena, 3 proposamenekin. 8. GJHak (lan duina eta hazkunde ekonomikoa), 11. GJHak (hiri eta komunitate iraunkorrak), 12. GJHak (ekoizpen eta kontsumo arduratsua) eta 16. GJHak (bakea, justizia eta erakunde sendoak) proposamen bana jaso zuten.

**31.** 2023an, **Bitartekaritza Zerbitzuak** 19 espediente kudeatu zituen. Horietatik 15 aurtengo eskaerak izan dira; horietatik, 5 bitartekaritza gisa aurkeztu ziren hasieran, ondoren kexa gisa izapidetzeko; eta 1 bitartekaritza gisa aurkeztu zen, eta, azkenean, proposamen gisa izapidetu zen.

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

a) Enplegu publikoa eskuratzeari dagokionez:

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

- Nafarroako administrazio publikoetako montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboen araubide iragankorrari buruzko martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legeak nahitaezko erretiroaren adinari buruz xedatzen duenaren aldaketa bultzatzen bada, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorrean afiliatutako langileei dagokienez (lehen xedapen gehigarria, 31. artikuluari lotuta), nahitaezko erretiroaren araubidea eta dagokion kotizaziopeko pentsioa eskuratzeara koordinatu daitezzen, Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren 67.3 artikuluan xedatutakoarekin bat etorritik.
- Nafarroako Unibertsitate Publikoko Errektorearen irailaren 18ko 1412/2020 Ebazpenean araututako “Ebaluazio Potentzialen Kopurua” kontzeptua argiago definitzeko beharrezko neurriak har daitezela. Ebazpen horren bidez, “Nafarroako Unibertsitate Publikoko Irakasleen Politika Arautzeko Jarraibideak onartzen dituen Erabakia” argitaratzeko agintzen da eta Gobernu Kontseiluak hartu zuen erabaki hori 2020ko irailaren 18an.

## b) Gizarte-ongizatearen arloan:

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

## c) Kontratu publikoen arloan:

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

## d) Hezkuntzaren arloan:

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

## e) Funtzio publikoaren arloan:

- Beharrezko neurriak bultzatzea, Estatuko legeriaren ildotik, Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen oporren, lizentzien eta baimenen erregelamendua onartzen duen otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuaren 13 bis artikulua araututako ordaindutako lizentziaren iraupena bereizteko helburuz funtzionarioen eskaera eragin duen semearen adingabetasunetik.
- Beharrezko neurriak har daitezela legegileak azter dezan Nafarroako Administrazio Publikoaren zerbitzuko Langileen Estatutuaren testu batekina onartzen duen abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren balizko aldaketa, genero-indarkeriaren biktima diren langile publikoaren administrazio arteko mugikortasuna aitortzea helburu duena.

## f) Ogasunaren arloan:

- Hiri-hondakin solidoak bildu, tratatu eta ustiatzeagatiko edo ezabatzeagatiko tasak arautzen dituen Ordenantza eta zerbitzu horrekin lotutako gainerako jarduerak aldatzea, higiezin berean bizi eta Jarduera Ekonomikoen gainerako Zergaren mendeko jardura bat garatzen duten pertsonen tasa bikoitza ordaindu behar izan ez dezaten: etxebizitzari datzekion eta jardura profesionalaren ziozkoa.
- Hondakinak biltzeko tasa arautzen duen ordenantza modulatu edo aldatzea, halako moldean non katastroa (elementu instrumentala) urtero eguneratzeak ez dion eragotziko tasaren sei hilean behingo sortzapenaren irizpideari (elementu substantiboa) eustea, eta, beraz, gaitu dadila lehenengo seihilekoan zehar egindako eta jakinarazitako eskualdaketei eragina izan dezaten hurrengo aldiko ordainarazpenari begira.

## g) Ingurumenaren arloan:

- Udal Plan Orokorra aldatzeko edo higiezinetako beilatokiko/beilatokiko jardueren baldintzak arautzen dituen udal-ordenantza onartzeko aukera azter dadila, horietan txerta dadin, oro har eta legearen ikuspegitik izaera loteslearekin, bizitegi-eraikinetako etxabeetan tanatorioak eta beilatokiak jartzea debekatzen duen hirigintza-araudia, edo, era positiboan, halakoak

hileta-erabilera eskusiboko eraikin isolatuetan edo besteekiko lokabeetan jartzera behartzen duena.

h) Osasunaren arloan:

- Osasun kontseilariaren ekainaren 22ko 498E/1997 Agindua, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileek agindutako eta finantzaketa publikoa behar duten tratamendu medikoak betetzea errazteko laguntzak arautzen dituena, aldatzeko aukera azter dadila, Nafarroako Foru Ogasunarekiko edo beste administrazio batzuekiko zorrak laguntza hori jasotzeko oztopo izan ez daitezzen; izan ere, manu horretan arautzen den laguntzak helburu dauka baliabide ekonomiko gutxi dituzten pertsoneri behar dituzten tratamendu farmakologikoak eskuratzeko erraztasunak ematea, eta, hain zuzen ere, baliabiderik ez dutelako, pertsona horiek, besteak beste, administrazio publikoekiko zorrak metatu ohi dituzte.

i) Etxebizitza eskuratzeko eskubideari dagokionez:

- “David” programako etxebizitzaren alokairurako laguntzak eskuratu ahal izateko, etxebizitza babestuen erroldako inskripzioak antzinasun jakina izan behar duela kentzeko lege-neurria susta dadila, zehazki, dena delako urteko urtarrilaren 1ekoa, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legeak gaur egun xedatzen duena; horrela, interesdunek prestazioak berehala jaso ahalko lituzkete, batez ere, gaur egun, etxebizitza baliagarri ez dagoela prezio eskuragarrian.
- Beharrezko neurriak sustatu eta har daitezela, etxebizitza babestuen errentarientzako dirulaguntza aitortzeko eta kuantifikatzeko kontuan hartutako familia-unitatearen diru-sarrera haztatuen kalkuluan familia-unitate horretako kide batzuei emandako ikasketa-beka edo -laguntzei dagozkien zenbatekoak aintzat ez hartzeko, beka edo laguntza horiek hezkuntzarako eta berdintasunerako eskubideen bermearekin duten loturagatik.
- Araudian beharrezkoak diren neurriak hartzea, DAVID laguntzaren ondorioetarako, familiaren diru-sarrera haztatuen kalkuluan kaleratzearen ondoriozko kalte-ordainak kontuan har ez daitezzen.

**33.** 2023an, Nafarroako administrazio publikoek lankidetzaren egokia izan zuten, oro har, Nafarroako Arartekoak egindako ikerketetan.

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

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

**34.** 2023an, Nafarroako Arartekoaren **Herritarrentzako Arreta Bulegoak 1.869** kontsulta erregistratu zituen.

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

Ondoren, etxebizitzari buruzko kontsultak datoz, eta honako hauekin zerikusia dutenak nabarmendu ziren: etxebizitza eskuratzeko zailtasuna, babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozedurak, alokairurako laguntzak (*Emanzipa* eta *David*) eta dirulaguntzak, babes ofizialeko etxebizitzetan dauden eraikuntza-akatsak, bizilagunen arteko bizikidetzari lotutako arazoak, etxebizitzak uzteko eskakizunak eta etxegabetzeak eta bizigarritasun-zedula.

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

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

Gainera, **aurkeztutako kontsultak generoaren arabera sailkatu dira**, eta egiaztatzen da, oro har, antzeko banaketa dagoela generoagatik kontsulten formulazioan (% 48 gizonezkoek eta % 52 emakumezkoek).

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

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

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

**37.** 2023. urtean, Nafarroako Arartekoa behin **agertu** zen Nafarroako Parlamentuan, 2022. urteari dagokion urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpena zela eta, Foru Araubidearen Batzordean. Gainera, bilerak egin zituen Legebiltzarreko presidentearekin eta parlamentu-taldeetako bozeramaileekin, Legebiltzarrean gonbidatu zuten saio eta ekitaldi guztietan izan zen, eta minutu bateko isilaldiko elkarretaratze guztietan parte hartu zuen, genero-indarkeriak hildako emakumeen omenez eta hilketa matxistak salatzeke.

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

Lege-arauketa horrekin bat eginik, txostenean **2023ko Nafarroako haurren eta nerabeen egoerari buruzko informazioa eta balorazioak** biltzen dituen atala txertatu da. Erakundeak, aurreko urteetan egin duen bezala, iradokizun batzuk egin dizkio Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Sailari, oro har, honako helburu hauekin: esku-hartzea arrisku-egoeretan prebentzioko eta arreta goiztiarreko jardueretara bideratzea, horretarako jarduten duten eragileak behar bezala koordinatzea eta hornitzea, eta ahal den neurrian babesgabezia-egoerak saihestea eta familia-nukleotik bereiztea ekiditea.

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

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

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

Aurrekoaz gain, 2023. urtean, erakundeak parte hartu du, aurrez aurre edo era telematikoan, International Association of Language Centres (IALC) erakundearen 3 jardueratan, Nafarroan desgaitasuna duten pertsonen gaitasun juridikoa gauzatzeko laguntzeko araudiaren jarraipenerako batzorde teknikoaren 2 saiotan, Ombudsperson Federazio Iberoamerikarraren (FIO) 2 batzar eta biltzarretan, Haurren eta Nerabeen Nafarroako Kontseiluaren saio batean, Harrera Mahaiaren saio batean eta Ombudsperson Federazio Iberoamerikarraren (FIO) Emakumeen Sarearen bilera batean.

**40.** 19. kapituluan, Bartzelonan egin ziren **Herritarren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVI. Jardunaldien** harira onartu ziren prestakuntza-tailerren eta ondorioen inguruko informazioa jasotzen da. Jardunaldiok honako goiburu hau izan zuten: "Haurrak babestea, haien eskubideak babestuz: defentsa-erakundeen erronka".

**41.** Azkenik, eta lehenengo aldiz urteko txosten batean, Nafarroako Arartekoak eta/edo beraren aholkulariek parte hartu duten bilera, bisita, ekitaldi eta topaldien **agenda instituzionala** jaso da.

**2. KAPITULUA. KEXAK. DATU OROKORRAK.****2.1. AURKEZTU ETA KUDEATU DIREN KEXAK.**

Hona hemen 2023an aurkeztu eta Nafarroako Arartekoak kudeatu dituen kexei buruzko datuak:

1. Guztira, 1.192 kexa aurkeztu dira.
2. Guztira, 1.436 kexa kudeatu ditugu.

2023an kudeatutako 1.436 kexen kopurua kalkulatzeko, honako hauek batu ditugu: urteko 1.192 kexak, aurreko urtean aurkeztu baina honako honetan izapidetutako 220 kexak (2022ko abenduaren 31n ebazteke geratu zirelako), jarraipena egin zaien 14 kexak eta 2023an zehar berriro irekitako 10 kexak (aurreko urteetan itxi zirenak).

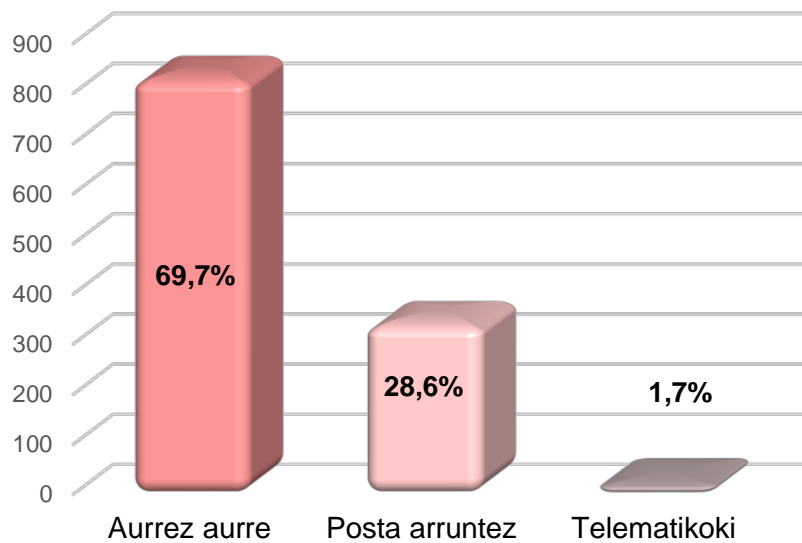
Zenbaki horiek laugarren tokian kokatu dute 2023a, kudeatutako kexa-espeditenteen kopuruari dagokionez.

Urtea	Aurkeztutako kexak	Kudeatutako kexa-espeditenteak
2023	1.192	1.436
2022	1.426	1.411
2021	1.408	1.540
2020	1.416	1.602
2019	1.138	1.219
2018	1.052	1.193
2017	921	1.121
2016	830	989
2015	1.546	972
2014	2.742	1.045
2013	954	1.168
2012	1.298	1.510
2011	850	1.042
2010	929	1.151
2009	901	1.069
2008	647	779
2007	447	656
2006	454	609
2005	415	508
2004	416	564
2003	303	489
2002	397	513
2001	318	214

2022an, 1.426 kexa aurkeztu baziren ere, 1.411 kexa-espeditente kudeatu genituen, xede bera zuten 238 kexa aurkeztu zirelako gai batean: haur-hezkuntzako lehenengo zikloko (0-3 urte) Nafarroako hainbat eskolatan deklaraturako greba. Hortaz, 2023an kudeatutako kexa-espeditenteak, egiazki, % 1,8 hazi dira 2022tik.

3. 2023ko abenduaren 31n, 1.226 kexa-espeditente zeuden **ebatzita**; hau da, kudeatutakoen % 85,4. Horrenbestez, data horretan 210 kexa-espeditente zeuden ebazteke.

4. **Kexak aurkezteko erabilitako** bideei dagokienez, bitarteko telematikoa izan dira erabilienak (% 69,7): posta elektronikoa eta erakundearen webguneko inprimakiak. Ondoren, Arartekoaren bulegoan eginiko aurrez aurreko aurkezpena izan da gehien erabilitako bidea (% 28,6), eta gainerako kexak posta arrunt bidez igorri dira (% 1,7).



5. Guztira, **1.942 pertsonak aurkeztu** dituzte kexak (edo kexen atzean zeuden), kontuan izan gabe gizarte-erakundeek, ingurumen-arlokoek edo beste batzuek ordezkaturako pertsonak.

Ohikoa da kexen kopuruak eta beren eskubideak eta askatasun publikoak babeste aldera Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea eskatzen duten herritarren kopuruak bat ez egitea. Normalean, kexak sustatzen dituzten pertsonen kopurua handiagoa izaten da, kexen kopurua bera baino.

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

Urtea	Hasieratik une honetara arte:		
	herritarri izanaren egin arte	jaso adierazpena onartu arte	eskaera izapidetzea kexa-espeditentea itxi arte
2023	1,6	6,3	71,0
2022	1,3	4,7	56,0
2021	1,3	3,9	65,4
2020	1,4	4,3	62,2
2019	1,5	4,2	75,3
2018	1,1	4,3	70,7
2017	1,0	4,9	88,1

Urtea	Hasieratik une honetara arte:		
	herritarrari izanaren egin arte	jaso adierazpena	eskaera izapidetzea kexa-espeditzea itxi arte
2016	1,1	5,0	80,3
2015	1,3	7,2	89,3
2014	1,7	6,7	77,4
2013	1,5	6,1	83,2
2012	1,9	8,3	60,2
2011	1,6	7,8	82,2
2010	1,6	8,3	70,5
2009	1,8	11,4	74,4
2008	1,2	9,2	66,8
2007	2,2	22,4	137,0
2006	3,2	43,5	130,4
2005	3,3	21,6	77,3
2004	7,7	21,6	112,5

Lehenengo bi ratioetan, batez ere hiru arrazoik eragin dute igarotako denbora-tartea handitzea: onartutako kexen kopurua % 12,2 igo da; doikuntzak egin behar izan dira prozedura digital eta elektronikoko batzuk sartzeko, eta aldi baterako bi bajak zuzenean eragin diote administrazio-prozesuari.

Hirugarren ratioan ere igoera eon da; batez ere, bi arrazoiengatik. Batetik, foru- eta udal-hauteskundeen ondorioz, erreleboak eon dira administrazioetan, eta, beraz, erantzuteko denborak luzatu dira. Bestetik, ebazpen gehiago eman dira, eta, hortaz, zentzuzkoa denez, administrazioek delako gomendioa, iradokizuna edo lege-betebeharren gogorarazpena onartzen duen ala ez erantzuteko ezarrita dagoen bi hilabeteko epea luzatu da.

## 2.2. KEXAK HARTU DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK.

Hona hemen herritarrek 2023an aurkeztutako kexek jomuga izan dituzten administrazio publikoak:

Kexen jomuga diren administrazio edo erakunde publikoak	Kexa-kopurua	%
Forala	582	% 48,8
Tokikoa	317	% 26,6
Forala + Tokikoa	74	% 6,2
Estatukoa	159	% 13,3
Administrazioaz kanpoko erakunde pribatuak	27	% 2,3
Lanbide-elkargoak	7	% 0,6
Judiziala	7	% 0,6

Kexen jomuga diren administrazio edo erakunde publikoak	Kexa-kopurua	%
Beste administrazio autonomiko batzuk	5	% 0,4
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	5	% 0,4
Nazioarteko administrazioak	2	% 0,2
Kirol-federazioak	2	% 0,2
Nafarroako Parlamentua	1	% 0,1
Beste batzuk / Hainbat	4	% 0,3
<b>Guztira</b>	<b>1.192</b>	<b>% 100,0</b>

Ikusten denez, aurkeztutako kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren, haren erakunde publikoen eta haren sozietate publikoen jarduna dela-eta aurkeztu dira. 582 kexa aurkeztu dira, guztizkoaren % 48,8.

Toki-erakundeei eta haien mendeko erakundeei dagokienez, 317 kexa jaso ditugu (guztizkoaren % 26,6).

74 kexa Foru Komunitateko Administrazioak eta toki-erakunderen batek edo batzuek batera egindako jardunari buruzkoak izan dira. Horietatik 38tan, forala izan da administrazio nagusia, eta, gainerako 36 kexetan, toki-erakunde bat edo batzuk.

Estatuko Administrazioaren jardunari dagokionez, 159 kexa aurkeztu dira (guztizkoaren % 13,3). 159 kexa horietatik 121etan, Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzaileari ez ezik, Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzari ere igorri diogu kexa, jorrotutako gaien berri eman eta horren inguruan neurriak har zitezkeen ala ez baloratu ahal izateko. Bi kasutan, kexak Nafarroako Gobernuaren departamenturen bat izan du xede, Estatuko Administrazioaz gainera.

Administrazioaz kanpoko erakunde pribatuei buruzko kexak 27 (% 2,3) izan dira, eta energia-konpainiekin, banku-erakundeekin, telefono-konpainiekin, kontzesionarioekin, klinika pribatuekin, aire-konpainiekin, bidaiagentziekin, aseguru-konpainiekin, kirol-instalazioen enpresa kudeatzaileekin, aisialdiko lokalekin, ostalaritza-enpresekin eta telebista pribatuekin zeukaten zerikusia.

Lanbide-elkargoen jardunari buruzko 7 kexa aurkeztu dira (% 0,6): horietatik 4 Iruñeko Abokatuen Elkargoari buruzkoak izan dira; 1 Nafarroako Prokuradoreen Elkargoari buruzkoa; 1 Nafarroako Finken Administrazioaren Elkargo Ofizialari buruzkoa, eta 1 Nafarroako Odontologo eta Estomatologo Elkargo Ofizialari buruzkoa.

Justizia Administrazioak beste 7 kexa jaso ditu (% 0,6).

5 kexa beste autonomia-erkidego batzuetako administrazioei buruzkoak izan dira (% 0,4): 2 Euskal Autonomia Erkidegorako, 1 Galiziarako, 1 Balear Uharteetarako eta 1 Errioxarako. Euskadiri buruzko batek, halaber, Nafarroako Gobernuaren departamentu bat zuen xede.

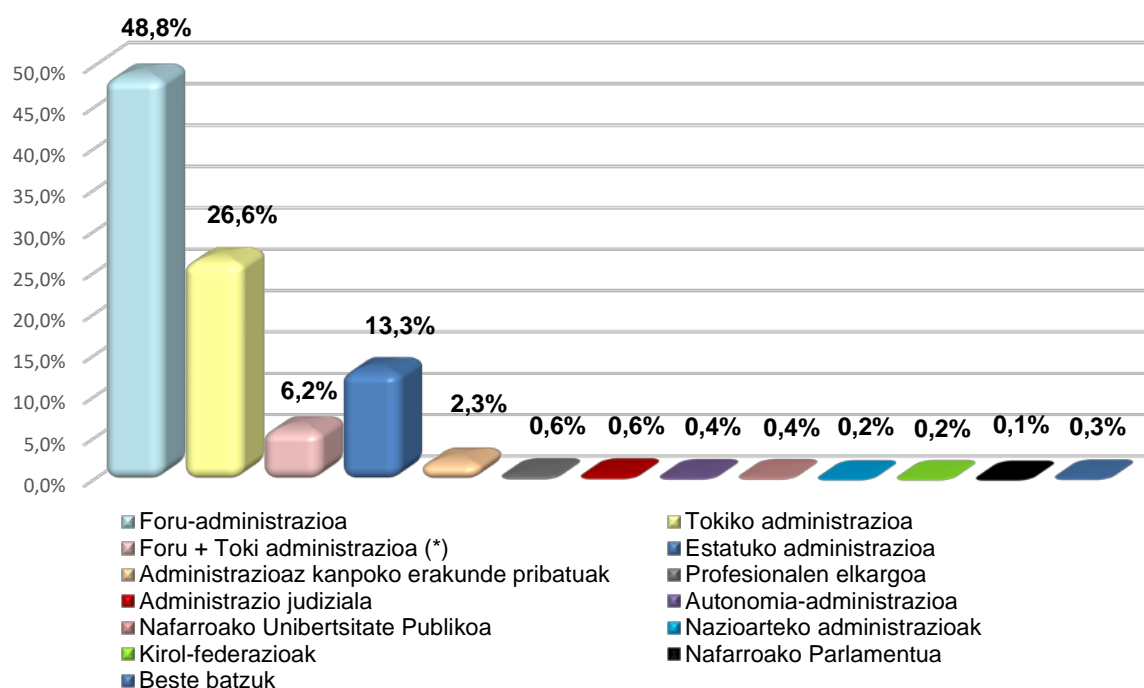
Nafarroako Unibertsitate Publikoak beste 5 kexa jaso ditu (% 0,4).

Nazioarteko administrazioak 2 kexaren hartzaile izan dira (Frantziari eta Portugali buruzkoak). Nafarroako Saskibaloi Federazioa eta Nafarroako Errugbiko Federazioa kirol-federazioek 2 kexa jaso dituzte.

Kexa batean, Nafarroako Parlamentua izan da erakunde hartzailea, herritar batek uste zuelako erasoan aurkako protestetan hizkuntza diskriminatzailea erabiltzen dela, "Stop agresores" leloa inklusiboa ez dela iritzita.

Azkenik, 4 kexak ez dute administrazio zehatzik aipatu.





Honako hau izan da **Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioako departamentuen** jardunarekin lotuta aurkeztutako kexen kopurua, haien gaia alde batera utzita:

Departamentuak	Kexa-kopurua	%
Osasuna	166	% 26,8
Hezkuntza	106	% 17,1
Eskubide Sozialak, Ekonomia Soziala eta Enplegua	70	% 11,3
Eskubide Sozialak	51	% 8,2
Barne-gaiak, Funtzio Publikoa eta Justizia	43	% 6,9
Ekonomia eta Ogasuna	34	% 5,5
Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoak	30	% 4,8
Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politikak	29	% 4,7
Lehendakaritza, Berdintasuna, Funtzio Publikoa eta Barne-gaiak	27	% 4,4
Lurralde Kohesioa	21	% 3,4
Landa Garapena eta Ingurumena	17	% 2,7
Migrazio Politikak eta Justizia	6	% 1,0
Kultura, Kirola eta Turismoa	5	% 0,8
Lehendakaritza eta Berdintasuna	5	% 0,8
Kultura eta Kirola	3	% 0,5
Garapen Ekonomiko eta Enpresariala	2	% 0,3

Departamentuak	Kexa-kopurua	%
Unibertsitatea, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitala	2	% 0,3
Industria eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitala	1	% 0,2
Memoria eta Bizikidetzeta, Kanpo Ekintza eta Euskara	1	% 0,2
Herritarrekiko Harremanak	1	% 0,2
<b>Guztira</b>	<b>620</b>	<b>% 100,0</b>

Oharra: Departamentuen izenak izen ofizialaren arabera jarri ditugu, X. eta XI. legegintzaldiak berezita.

Departamentuei buruzko 620 kexen artetik, 38k Foru Komunitatearen Administrazioarekin eta toki-erakunderen batekin zuten zerikusia aldi berean.

Nabarmendu beharra dago 620 kexa horietako askok beste administrazio batzuk zituztela jomuga, Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioaren departamentuez gain. Honela:

- Aldi berean Nafarroako Gobernuak hainbat departamenturi eragiten dieten 88 kexa sartu dira.
- 5ek aldi berean eragiten diete hainbat departamenturi, hainbat toki-erakunderi eta Estatuko Administrazioari.
- 5 departamentu bati edo zenbaiti eta Estatuko Administrazioari buruzkoak dira.
- 1ek departamentu bati eta Kataluniako toki-erakunde bati eragiten die; hortaz, Síndica de Greuges de Catalunya erakundera ere bidali dugu.
- Kexa batek, aldi berean, departamentu bati eta Nafarroako Unibertsitate Publikoari eragiten die.

**Toki-erakundeak** eta horien mendeko erakundeak bigarren lekuan daude, herritarrek aurkeztutako kexek jomuga dituzten administrazio motei dagokienez.

Hona hemen 2023an lau kexa edo gehiago jaso dituzten udalak:

- Iruña: 126 kexa
- Corella: 10 kexa
- Burlata: 9 kexa
- Tuterak: 9 kexa
- Eguesibar: 8 kexa
- Zizur Nagusia: 8 kexa
- Orkoien: 5 kexa
- Tafalla: 5 kexa
- Amekoabarren, Berribeiti, Cortes, Lizarra eta Murchante: launa kexa.

Hemen, 2023an aurkeztutako kexek jomuga izan dituzten udal guztiak jaso ditugu:

Udalleriak	
Ablitas	1
Allo	1
Altsasu	2
Amekoabarren	4
Andosilla	1
Antsoain	3
Anue	1
Aranguren	3

Udalerrak	
Arbizu	1
Arronitz	1
Arruazu	1
Aiegi	1
Barañain	3
Baztan	1
Beriain	1
Berriobeiti	4
Berriozar	1
Bertizarana	1
Burlata	9
Cadreita	1
Cintruénigo	2
Corella	10
Cortes	4
Lizarra	4
Esteribar	3
Etxarri-Aranatz	1
Etxauri	1
Faltzes	2
Fontellas	1
Galar	2
Garralda	1
Uharte	3
Irurtzun	1
Iturmendi	1
Itzagaondoa	3
Jaurrieta	1
Zizur Zendea	2
Lekunberri	2
Lesaka	1

Udalerriak	
Luzaide	1
Martzilla	1
Mendabia	3
Mendigorria	1
Murchante	4
Noain (Elortzibar)	3
Otsagabia	1
Olaibar	1
Erriberri	1
Orkoién	5
Orotz-Betelu	1
Oteitza	2
Iruña	126
Azkoién	2
Piedramillera	1
Gares	2
Puiu	1
Ribaforada	1
San Adrián	2
Zangoza	2
Sesma	2
Sunbilla	1
Tafalla	5
Tutera	9
Uharte Arakil	1
Ultzama	3
Urdiain	1
Urraulgoiti	1
Urzainki	1
Eguesibar	8
Ollaran	1

Udalerrriak	
Deierri	2
Viana	2
Alesbes	2
Villatuerta	1
Atrarrabia	2
Esa	1
Ziordia	1
Zizur Nagusia	8
Zuñiga	1
<b>Guztira</b>	<b>300</b>

Kontzejuen jardunari eta kudeaketari buruzko kexak 7 izan dira, bakoitza kontzeju baten ingurukoa:

Kontzejuak	
Asarta	1
Domeñu	1
Larraintzar	1
Lizaso	1
Mugiro	1
Undio	1
Zubielki	1
<b>Guztira</b>	<b>7</b>

Mankomunitateen jardunak 45 kexa eragin ditu; Iruñerriko Mankomunitatea izan da kexa gehien jaso dituen (20 kexa), eta, atzetik, Mairagako Mankomunitatea dator (4 kexa jaso ditu).

Mankomunitateak	
Orkoiengo Oinarrizko Barrutiko Gizarte Zerbitzuen Taldea	1
Iruñerriko Mankomunitatea	20
Erriberako Mankomunitatea	2
Mairagako Mankomunitatea	4
Montejurrako Mankomunitatea	2
Kodes mendilerroko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Izarbeibarko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1

Mankomunitateak	
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Nafarroako Erdialdeko Kirol eta Zerbitzu Soziokulturalen Mankomunitatea (2023-2027 legegintzaldia)	1
Auñamendi Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Antzin-Ameskoako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Noaingo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitatea	2
Elizagorri, Lodosa, Mendabia, Sartaguda eta Sesmako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Irunberriko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Zaraitzuko eta Nabaskozeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
San Adrián, Azagra, Andosilla eta Carcarko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoen Kudeaketarako Mankomunitatea	2
<b>Guztira</b>	<b>45</b>

Bestelako entitateak	
Erronkaribarko Batzorde Nagusia	1
<b>Guztira</b>	<b>1</b>

Guztira, 353 kexa jarri dira toki-erakundeen eta haien mendeko erakundeen aurrean. Horien barruan, 36 Nafarroako toki-erakunde bati edo batzuei buruzkoak eta Foru Komunitatearen Administrazioari buruzkoak izan dira aldi berean.

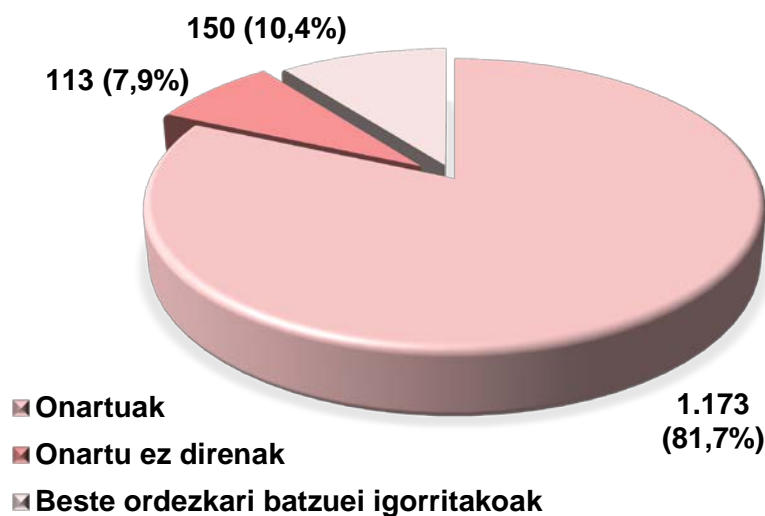
Halaber, 15 kexa Nafarroako zenbait toki-erakunderi buruzkoak izan dira aldi berean.

### 2.3. ONARTUTAKO KEXAK.

1.173 kexa-espeditze onartu dugu; hau da, guztira kudeatutako 1.436 kexa-espeditteen % 74,1.

Kexa horietan, Nafarroako Arartekoak bere iritzia eman du herritarrek azaldutako sakoneko gaiei buruz, eta, iritzi horien bitartez, aurkeztutako gaiari buruzko erantzun zehatza eman du.

113 espeditetan, ez ditugu kexak onartu. Hala ere, kexa bat ez-onartutzat jo aurretik, foru-erakunde hau formalismoen aurkakoa denez, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak kexak izapidetzeko eskaintzen dituen aukera guztiak eman dizkiegu herritarrei. Hala eta guztiz ere, kudeatutako espeditteen % 14,2n ez da posible izan ikerketa bat abiaraztea herritarrek planteatutako gertakariei buruz.



Ez onartzeko arrazoi nagusiak honako hauek izan dira:

- Nafarroako Arartekoak kexak izapidetzeko eskumenik ez zuela egiaztatzea (52 kasu).
- Hasieratik ikustea irregulartasunik ez zegoela (17 kasu).
- Herritarrek Arartekoak eskatutako datuak eta informazioa ez ematea (11 kasu).
- Aurretik jorratu eta amaitutako gaiak errepikatzea (10 kasu).
- Eskudun administrazioari aurretik ezer planteatu gabe jotzea Arartekora (6 kasu).
- Planteatutako auzian herritarrek interes legitimorik ez edukitzea (3 kasu).
- Kexa jada bide judizialean dauden gaiei buruzkoa izatea (kasu bat).
- Foru Legeak kexa bat aurkezteko ezartzen duen urtebeteko epea gainditzea (kasu 1).
- Kexa anonimotzat hartzea, kexagilea behar bezala identifikatu ez denean (kasu 1).
- Xede zehatzak ez daudela iriztea (kasu 1).

Kasu gehienetan, herritarrei pertsonalki aholkatzen diegu, jakin dezaten zer beste bide erabil ditzaketen dagokion instantzian beren eskubideak defendatzeko, eta informazioa eskaintzen diegu, zer baldintza bete behar dituzten jakiteko.

Bestetik, 10 kasutan, kexen sustatzaileek uko egin diote kexak izapidetzeari, aurkeztu ondoren.

#### **2.4. ESPAINIAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEARI EDO BESTE AUTONOMIA-ERKIDEGOETAKO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTSARAKO GOI-KOMISARIO PARLAMENTARIOEI BIDLITAKO KEXAK.**

2023an kudeatu ditugun kexen artetik, 150 igorri dizkiegu beste autonomia-erkidego batzuetan herritarren eskubideez arduratzen diren goi-komisarioei, kexa horiek jomuga zituzten administrazio publikoak ikuskatzeko eskumena berena zela irizita.

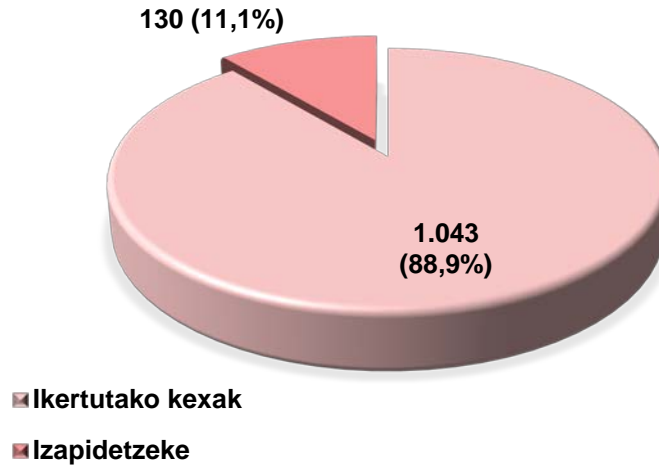
Espainiako Herriaren Defendatzaileari 147 kexa bidali dizkiogu, estatu-mailako eskumeneko gaiei buruzkoak zirela uste genuelako.

Gainerako 3 kexetatik, 2 Euskadiko Arartekoari bidali dizkiogu, eta 1 Galiziako Valedora do Pobo erakundeari. Beste kexa bat ez dugu hemen sartu; izan ere, Nafarroako Gobernuaren departamentu bat eta mankomunitate bat izan arren administrazio nagusiak, Síndica de Greuges de la Catalunya erakundera ere bidali dugu, haren eskumeneko gaia (mendekotasun-espeditente bat Kataluniaren eta Nafarroaren artean lekualdatzea) izateagatik.

Horrelakoetan, erakundeak etengabeko harremana izaten du bai Espainiako Herriaren Defendatzailearekin edo antzeko autonomia-erakundeekin, bai kexa aurkeztu duten pertsonekin, eta azken horiei aholkuak ematen dizkie, dokumentazioa bidaltzen eta jasotzen laguntzarekin batera.

## 2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.

Onartutako kexen 1.173 espedienteetatik abiatuta, 1.043 kexa ikertu ditugu; hau da, onartutako kexa-espeditenteen % 85,1 ikertu ditu Arartekoak. Gainerakoak, 130 espediente, izapidetzen zeuden 2023ko abenduaren 31n.



Ikerketaren ostean, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu du 763 kexa-espeditentetan arrazoiak zeudela herritarrek egindako eskaerak kontuan hartzeko.

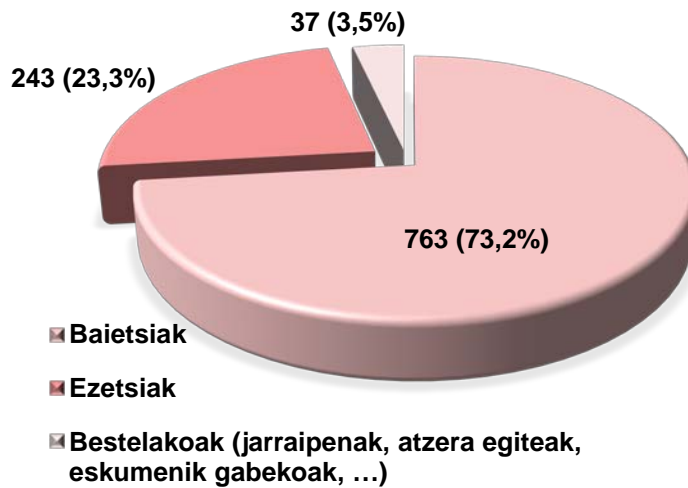
- 454 kexa-espeditentetan, Nafarroako Arartekoak ebatzi du kexagileak arrazoi zuela, osoki edo partzialki, eta, ondorioz, zegozkion ebazpenak eman ditu.
- 244 kexa-espeditentetan, erakundearen esku-hartzearen ondorioz, kexak planteatutako auzia konponbidean jarri da, edo Administrazioak kexagileen eskaera onartu du zuzenean, ebazpenik eman beharrik gabe.
- 2022ko abenduaren 31n, 64 espeditentetan, administrazioak artean ez zion erantzun igorritako ebazpenari.
- 2023an berriro irekitako kexa batean, Administrazioari gomendio bat egina genion aurretik.

Ikusten denez, **herritarren 763 kexa osorik edo partzialki onetsi dira** (ikertutako 1.043 kexa-espeditenteen % **73,2**), bai ikerketaren ondoren Administrazioari ebazpenak emateko arrazoiak bazirela erabaki delako Nafarroako Arartekoak (2023ko 454 kasu, eta aurreko urteetako 65 kasu), bai Administrazioari ikerketaren berri eman ondoren herritarra gogobete duen konponbide bat lortu delako (244 kasu).

Bestalde, 243 espeditentetan, ez dugu beharrezkotzat hartu Administrazioari iradokizun, gomendio edo lege-betebeharren gogorazpenik egitea. Kasu horietan, Administrazioari entzun eta gai bakoitzaren funtsa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak erabakiaren arrazoiak berri eman die kexagileei.

Azkenik, aurretik itxita 14 espeditentari jarraipena egin diegu, baina ikerketan eskuratutako informazioak ez du aurretiko irizpena aldarazi, eta beste 23 kexa-espeditente askotariko arrazoiengatik amaitu dira (hala nola, kexagileek uko egitea, Justizia Administrazioa bidaltzea, jarduketa judizialak hastea, aurretik joratu eta amaitutako gaiak errepikatzea edo esku-hartzea amaierazi duten bestelako arrazoiak).





Erakundearen web-orrian, "Kexak" epigrafearen "[2023an aurkeztutako kexak](#)" atalean, erakundeari aurkeztutako kexen zerrenda dago, honako datu hauekin batera: kexak onartu ditugun, ez onartzeko arrazoiak (onartu ez badira), Espainiako Defendatzaileari edo autonomia-erkidegoetako beste goi-komisario batzuei igorri dizkiegun, ikertu ditugun eta ebazpenik eman dugun ala ez (azken kasuan, "[Emandako ebazpena](#)" botoian klikatzean, idatzitako ebazpenaren testura sartzen gara).

## 2.6. KEXEN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK.

Ikertu ondoren osoki edo partzialki onetsitako 454 kexa-espeditateetatik abiatuta, Arartekoak beste horrenbeste ebazpen eman ditu, eta, horien barruan, 666 gomendio, iradokizun eta lege-betebeharren gogorazpenen.

2023an emandako ebazpenen kopurua % 34,7 hazi da 2022tik (337 ebazpen eman genituen), eta ebazpenetan bildutako gomendio, iradokizun eta lege-betebeharren gogorazpenen kopuruak % 43,2 egin du gora (2022an, 465 izan ziren, eta, 2023an, 666).

Adierazi dugun bezala, ebazpen batek dagokion administraziorako gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago izan ditzake.

Honako toki hauetan, emandako ebazpenen laburpen bat aurkituko duzue, dagokien espeditatearen erreferentziarekin batera:

- Txosten honen 10. kapituluan.
- Nafarroako Arartekoaren web-orrian, ebazpenen funtsezko edukiarekin, "[Ebazpenak](#)" atalean, 2023ari dagokion epigrafean.

Ondoko taulan, egindako gomendioen, lege-betebeharren gogorazpenen eta iradokizunen kopurua azaltzen da, gaien arabera banakatuta eta ebazpen-kopuru handienetik txikienera ordenatuta:

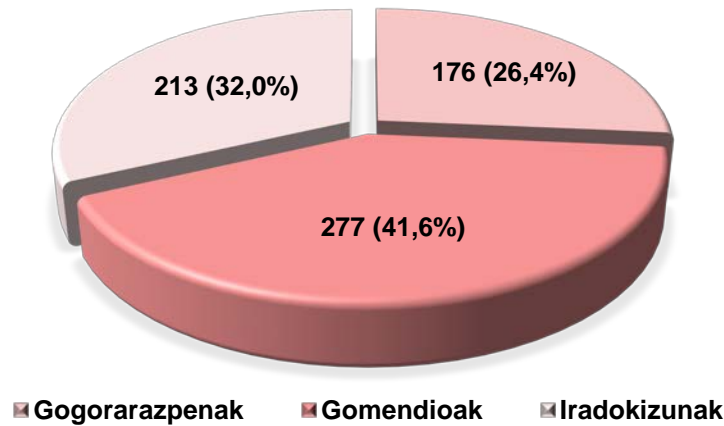
Arloa	Ebazpen-kopurua	Gomendioa	Lege-betebeharren gogorazpena	Irado-kizuna	Iradokizun normatiboa	GUZTIRA
Gizarte-ongizatea	62	45	20	34	5	104
Hezkuntza	49	18	9	28	1	56
Ingurumena	38	19	27	17	1	64
Etxebizitza	37	34	3	11	3	51
Enplegu publikoa eskuratzea	37	22	7	13	3	45
Osasuna	35	25	11	10	2	48

Arloa	Ebazpen- kopurua	Gomendioa	Lege- betebeharren gogorazpena	Irado- kizuna	Iradokizun normatiboa	GUZTIRA
Funtzio publikoa	32	19	11	14	2	46
Euskara	29	21	19	4	0	44
Trafikoa	21	13	10	14	0	37
Ogasuna	20	9	9	11	2	31
Herritarren segurtasuna	16	8	5	4	0	17
Zerbitzu publikoak	14	10	4	18	0	32
Hirigintza	13	9	9	2	0	20
Gardentasuna	13	4	11	0	0	15
Administrazio publikoen ondasunak	5	2	3	2	0	7
Herri-lanak	5	2	4	1	0	7
Datu pertsonalen babesa	4	7	1	0	0	8
Administrazio publikoen ondare- erantzukizuna	4	2	3	0	0	5
Administrazio elektronikoa	3	1	0	2	0	3
Garraio publikoa	3	0	2	2	0	4
Memoria historikoa	2	2	3	2	0	7
Nekazaritza	2	1	1	1	0	3
Kontratu publikoak	2	1	1	0	1	3
Lana	2	0	1	2	0	3
Kirola	2	2	0	0	0	2
Toki-erakunde funtzionamendua	2	0	1	1	0	2
Energia	1	0	1	0	0	1
Atzeritartasuna	1	1	0	0	0	1
<b>Guztira</b>	<b>454</b>	<b>277</b>	<b>176</b>	<b>193</b>	<b>20</b>	<b>666</b>

Taulan ikusten denez, administrazio publikoei, batez ere, gomendioak egin dizkiegu, jokabide zehatz bat har dezaten: guztira, 277 gomendio (gomendio, iradokizun eta gogorazpen guztien % 41,6).

Horien atzetik, iradokizunak datoz: 213 (% 32), horietatik 20 normatiboak.

Lege-betebeharren 176 gogorazpen egin ditugu (% 26,4).



Horrela, erakundeak, bere iradokizun eta gomendioen bidez, izaera proaktiboa izan du administrazioari zuzendu zaion lau alditatik hirutan. Kasuen % 26,4tan, lege-betebeharrak gogorazi dizkiegu ukituriko administrazioei.

Arloa, gizarte-ongizatearena izan da gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien ematea eragin duen arloa. Atzetik datoz, ordena honetan, honako hauek: hezkuntza, ingurumena, etxebizitza, enplegu publikoa eskuratzea, osasuna eta funtzio publikoa. Euskara nabarmendutako beste gaietako bat izan da, trafikoaren eta ogasunaren aurretik.

Erakundeak, kexa-espedituetan, bost ebazpen edo gehiago bidali dizkie honako administrazio publiko hauei, beren gomendio, iradokizun eta gogorazpenekin, ebazpen gehien jaso dituztenetik gutxien jaso dituztenetara ordenatuta:

- Osasun Departamentua: 75 ebazpen.
- Iruñeko Udala: 53 ebazpen.
- Hezkuntza Departamentua: 51 ebazpen.
- Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua: 24 ebazpen.
- Eskubide Sozialetako Departamentua: 20 ebazpen.
- Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua: 18 ebazpen.
- Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua: 17 ebazpen.
- Ekonomia eta Ogasun Departamentua: 15 ebazpen.
- Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua: 15 ebazpen.
- Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua: 13 ebazpen.
- Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua: 11 ebazpen.
- Lurralde Kohesiorako Departamentua: 6 ebazpen.
- Burlatako Udala: 6 ebazpen.
- Tuterako Udala: 5 ebazpen.
- Iruñerriko Mankomunitatea: 5 ebazpen.

## 2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK ZENBATERAINO ONARTU DITUZTEN.

Ebazpenak ematea eragin duten 454 espedituetatik, kapitulu hau idazten amaitu dugun unean, 445 espedituak (% 97) eman diete erantzuna administrazio publikoek.

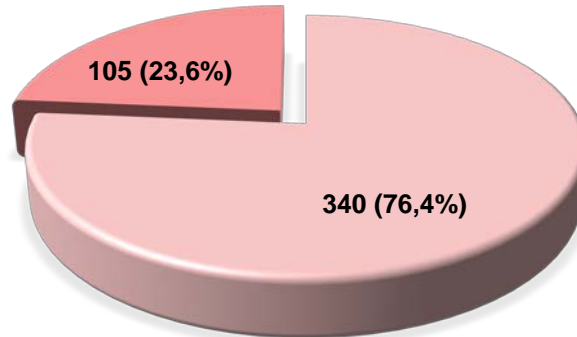
- 340 kasutan, administrazioak onartu egin du Arartekoaren proposamena.
- 105 kasutan, ez du onartu emandako ebazpena.

Beraz, kapitulu hau amaitzeko unean, 9 ebazpen zeuden administrazio publikoen erantzunaren zain (gutzizkoaren % 2,0).

Albo batera utzirik erantzunaren zain gelditu diren ebazpenak, oraindik ez baitakigu zer-nolako erantzuna jasoko duten, **2023an emandako ebazpenen % 76,4 onartu dituzte administrazio publikoek** (2022arekin alderatuta, igoera 8 portzentaje-puntukoa baino handiagoa izan da, onarpen-maila % 68,2koa izan zen-eta).

Hau da, erantzuna jaso duten espedienteak kontuan hartuta, administrazioek hiru espedientetik bitan onartu dituzte, batez beste, erakundeak hartutako erabakiak.

### 2023an emandako eta erantzundako ebazpenak

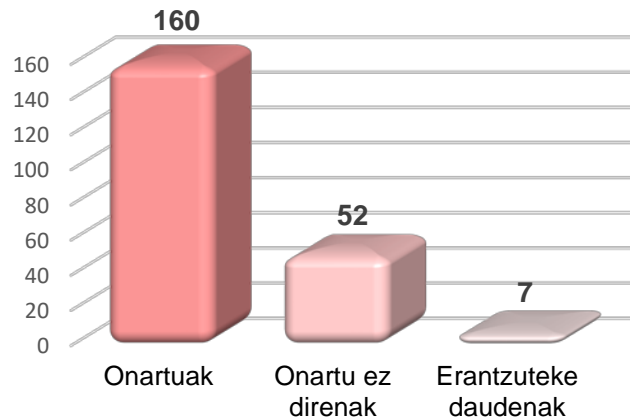


■ Onartuak      ■ Onartu ez direnak

Arestian adierazi dugun bezala, maiz gertatzen da, kexa-espediente beraren kariatara, ukitutako administrazio publikoari gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago egitea. Dena dela, Nafarroako Arartekoak kexa horietako bakoitzean eginiko proposamena onartutzat edo ukatutzat hartzeko eta, ondorioz, ikerketaren emaitza txosten honetan jasotzeko, aintzat hartzen dugu proposatutako neurri nagusiak (gomendioak, iradokizunak edo lege-betebeharren gogorazpenak) izan duen erantzuna, konponbide eraginkor bat emango diolakoan horrek herritarrek planteatutako auziari.

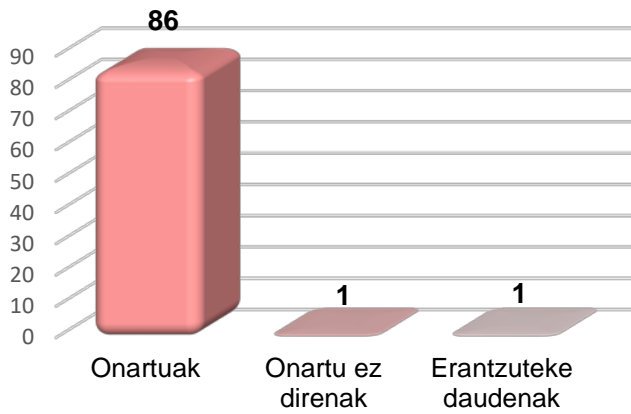
Hona hemen gomendioen, lege-betebeharren gogorazpenen eta iradokizunen (iradokizun normatiboak barne hartuta) onarpen-maila, dagozkien kexen kopuruan oinarrituta.

Gomendioak:



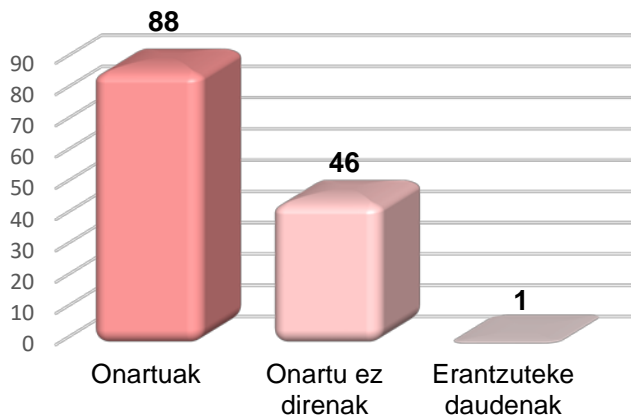
Administrazioen erantzun guztiak kontuan hartuta, 2023an emandako gomendioen % 75,5 onartu dira (2022an, % 67,9).

Lege-betebeharren gogorazpenak:



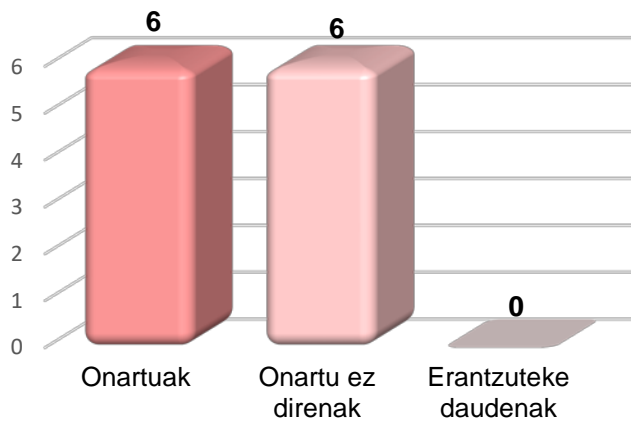
Lege-betebeharren gogorazapenen onarpena % 98,9koa izan da (2022an, % 93,9koa).

Iradokizunak:



Iradokizunen onarpena % 65,7koa izan da, Administrazioaren erantzun guztiak aintzat harturik (aurreko urtean, % 61,4koa).

Iradokizun normatiboak:



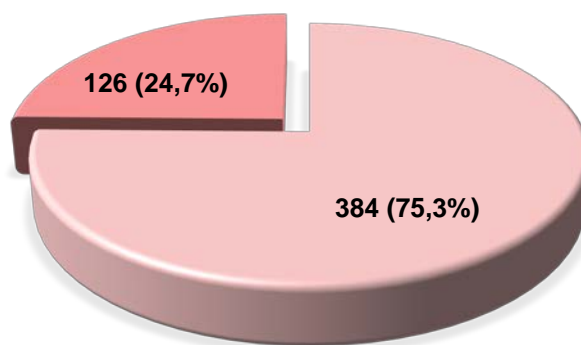
Iradokizun normatiboen onarpena % 50ekoa izan da (2022an bezalaxe).

Jarraian, 2023an emandako ebazpenen onarpen-ehunekoak jasotzen dira, ukitutako administrazio publiko motaren arabera bereizita (Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioa, Nafarroako toki-erakundeak eta unibertsitateak, lanbide-elkargoak eta beste erakunde publiko batzuk).

Administrazio mota	Ebazpen-kopurua	Onartuta	Ez onartuta	Erantzunaren zain	Onartutakoen %a, erantzundakoei dagokienez
Nafarroako Gobernua	274	190	80	4	% 70,4
Toki-erakundeak	176	147	24	5	% 86,0
Unibertsitateak, lanbide-elkargoak eta abar	4	3	1	0	% 75,0
<b>Guztira</b>	<b>454</b>	<b>340</b>	<b>105</b>	<b>9</b>	<b>% 76,4</b>

2023an emandako ebazpenen onarpenari 2022ko abenduaren 31n erantzuteke geratu ziren ebazpenen emaitza (64) eta 2023an berriro ireki diren eta dagoeneko ebazpena zutenen emaitza gehituz gero (hau da, 2023a baino lehen egindako eta urte honetan erantzundako ebazpenen onarpena edo onarpenik eza), guztizko kopurua 510ekoa da, eta, ondorioz, **onarpen-ehunekoa, guztira, % 76,4tik % 75,3ra** aldatu da (2022tik, 9 portzentaje-puntuiko igoera, % 66,3koa izan baitzen).

### 2023an erantzundako ebazpenak



■ Onartuak

■ Onartu ez direnak

Ukitutako administrazio publiko motaren arabera datuak honako hauek dira:

Administrazio mota	Ebazpen-kopurua	Onartuta	Ez onartuta	Erantzunaren zain	Onartutakoen %a, erantzundakoei dagokienez
Nafarroako Gobernua	310	210	96	4	% 68,6
Toki-erakundeak	204	170	29	5	% 85,4
Unibertsitateak, lanbide-elkargoak eta abar	5	4	1	0	% 80,0
<b>Guztira</b>	<b>519</b>	<b>384</b>	<b>126</b>	<b>9</b>	<b>% 75,3</b>

Ondoko taulak erakusten digu administrazio bakoitzaren onarpen-maila. Analisi honetan, hiru kexa-espeditente edo gehiago izan dituzten administrazio publikoen onarpen-ehunekoa baino ez dugu kontuan

hartu (espediente horietan sartzen dira 2023an zehar eta txosten hau idazten amaitu arte erantzundako ebazpenak, 2023an edo aurretik emandakoak). Horregatik, datu hauek ez datoz bat 2.6 apartatuaren amaieran ematen direnekin, puntu horretakoak 2023an administrazioei "bidali" zaizkien ebazpenak direlako; epigrafe honetakoak, aldiz, administrazioek 2023an "erantzun" dituzten ebazpenak lirateke, ebazpen-urtea gorabehera.

Onarpen-ehuneko handienetik txikienera ordenatu ditugu administrazioak:

	Ebazpen-kopurua	Onartuta	Ez onartuta	Onartutakoen %a, erantzundakoei dagokienez
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>				
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	13	13	0	% 100,0
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	3	3	0	% 100,0
Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua	13	12	1	% 92,3
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	18	16	2	% 88,9
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	21	17	4	% 81,0
Eskubide Sozialesko Departamentua	25	20	5	% 80,0
Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua	15	12	3	% 80,0
Lurralde Kohesiorako Departamentua	7	5	2	% 71,4
Eskubide Sozialesko, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua	24	15	9	% 62,5
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	16	10	6	% 62,5
Osasun Departamentua	83	51	32	% 61,4
Hezkuntza Departamentua	59	30	29	% 50,8
Kultura eta Kirol Departamentua	3	1	2	% 33,3
<b>TOKI-ADMINISTRATIOA</b>				
Burlatako Udala	6	6	0	% 100,0
Zizur Nagusiko Udala	4	4	0	% 100,0
Zuñigako Udala	4	4	0	% 100,0

	Ebazpen- kopurua	Onartuta	Ez onartuta	Onartutakoen %, erantzundakoei dagokienez
Iruñerriko Mankomunitatea	4	4	0	% 100,0
Orkoiengo Udala	3	3	0	% 100,0
Atarrabiako Udala	3	3	0	% 100,0
Mairagako Mankomunitatea	3	3	0	% 100,0
Iruñeko Udala	63	51	12	% 81,0
Berriobeitiko Udala	4	3	1	% 75,0
Ameskoabarrengo Udala	3	2	1	% 66,7
Corteseko Udala	3	2	1	% 66,7
Esteribarko Udala	3	2	1	% 66,7
Tafallako Udala	3	2	1	% 66,7
Tuterako Udala	5	3	2	% 60,0
Barañaingo Udala	3	1	2	% 33,3
2023an onartutako ebazpenen batez besteko ehunekoa, erantzundakoei dagokienez				% 75,3

Oharra: Departamentuen izenak izen ofizialaren arabera jarri ditugu, X. eta XI. legegintzaldiak berezita.

Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioan, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua eta Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua izan dira departamentu harkorrenak, Nafarroako Arartekoak emandako ebazpen guztiak onartu dituztelako. Kontrako tokian, % 60ko edo hortik beherako onarpen-ehunekoarekin, Kultura eta Kirol Departamentua eta Hezkuntza Departamentua daude.

Bestalde, emandako ebazpen guztiak onartu dituzten toki-erakundeak Burlatako Udala, Zizur Nagusiko Udala, Iruñerriko Mankomunitatea, Orkoiengo Udala, Atarrabiako Udala eta Mairagako Mankomunitatea izan dira. Kontrako tokian, berriz, % 60ko edo hortik beherak onarpen-ehunekoarekin, Barañaingo Udala eta Tuterakoa daude.

Txosten honen 10. kapituluan, kexa-espeditteei buruzko informazioa jasotzen da, ikuskatutako administrazio publikoek Nafarroako Arartekoak 2023an eginiko gomendio, iradokizun edo lege-betebeharren gogorazpenak onartu dituzten ala ez ikusteko.



**2.8. KEXETAN JASOTAKO ESKAEREN GUZTIZKO ONARPEN-MAILA.**

Aurreko atalean jada aipatu dugun ebazpenen onarpen-mailaz gainera, kontuan izan behar dugu, baita ere, kexetan jasotako eskaeren guztizko onarpen-maila.

Lehenengoak Administrazioaren onarpenen % 75,3 biltzen du, eta bigarrenak, berriz, beste kasu batzuk jasotzen ditu, non kexagilearen eskaera asebetetzat jo baita, erakundeak delako gaiaren inguruko ikerketa egin duelako (hau da, kexak konpontzeko bidean jarri diren kasuak edo Administrazioak zuzenean onartutako eskaerak, erakundeak inolako ebazpenik eman beharrik gabe).

2023an, **eskaeren % 83,3 onartu** dira (2022arekin alderatuta, ia-ia 5 portzentaje-puntuko igoera, % 78,7koa izan baitzen).

Ehuneko horren barnean daude 2023an emandako 454 ebazpenen onarpen-maila (340 onartuak, 105 ezetsiak eta 9 erantzuteke) eta 2022ko abenduaren 31n erantzun gabe gelditu ziren edo 2023an berriro ireki diren 65 ebazpenena (44 onartu ziren, eta 21 ez). Administrazioak, batzuetan, ebazpena jaso aurretik aldatzen edo zuzentzen du jokaera, kasu horietan nahikoa izaten baita Arartekoak informazioa eskatzea herritarren arazoa konpontzeko; bada, kasuok ere ehuneko horretan sartu dira (244 kasu).

Ehuneko hori honela kalkulatu da: onartutako ebazpenen kopurua (340+44) gehi kexagilearen eskaera asebetetzat jo diren kasuak (244), erakundeak haren gaian esku hartu duelako (guztira, 628 espediente), zati erantzundako ebazpenen eta onartutako eskaeren kopurua (340+105+44+21+244 = 754).

**3. KAPITULUA. KEXAK GAIKA BANATUTA.****3.1. AURKEZTUTAKO KEXEN BANAKETA ETA ZERRENDA.**

2023an aurkeztu ziren kexa guztiak gaika banatuta daude, 2022koekin alderatuta, hurrengo taulan ageri diren bezala:

Arloak	Kexak					
	2023		2022		Aldaketa	
Gizarte-ongizatea	155	% 13,0	94	% 6,6	61	% 64,9
Osasuna	117	% 9,8	76	% 5,3	41	% 53,9
Hezkuntza	98	% 8,2	349	% 24,5	-251	- % 71,9
Enplegu publikoko lanpostu batera heltzea	68	% 5,7	98	% 6,9	-30	- % 30,6
Etxebizitza	68	% 5,7	67	% 4,7	1	% 1,5
Trafikoa	67	% 5,6	61	% 4,3	6	% 9,8
Ingurumena	66	% 5,5	73	% 5,1	-7	- % 9,6
Funtzio publikoa	63	% 5,3	57	% 4,0	6	% 10,5
Herritarren segurtasuna	52	% 4,4	27	% 1,9	25	% 92,6
Ogasuna	46	% 3,9	61	% 4,3	-15	- % 24,6
Gizarte-segurantza	41	% 3,4	92	% 6,5	-51	- % 55,4
Atzerritartasuna	40	% 3,4	28	% 2,0	12	% 42,9
Euskara	34	% 2,9	29	% 2,0	5	% 17,2
Justizia	29	% 2,4	29	% 2,0	0	% 0,0
Zerbitzu publikoak	29	% 2,4	20	% 1,4	9	% 45,0
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	27	% 2,3	10	% 0,7	17	% 170,0
Garraio publikoa	27	% 2,3	8	% 0,6	19	% 237,5
Hirigintza	23	% 1,9	36	% 2,5	-13	- % 36,1
Kontsumoa	22	% 1,8	23	% 1,6	-1	- % 4,3
Herri-lanak	14	% 1,2	8	% 0,6	6	% 75,0
Covid-19a	12	% 1,0	68	% 4,8	-56	- % 82,4
Kirola	11	% 0,9	11	% 0,8	0	% 0,0
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	11	% 0,9	12	% 0,8	-1	- % 8,3
Lana	11	% 0,9	17	% 1,2	-6	- % 35,3
Administrazio elektronikoa	9	% 0,8	9	% 0,6	0	% 0,0

Arloak	Kexak				Aldaketa	
	2023		2022			
Toki-erakundeen funtzionamendua	9	% 0,8	12	% 0,8	-3	- % 25,0
Kultura	8	% 0,7	6	% 0,4	2	% 33,3
Administrazio publikoen ondasunak	7	% 0,6	8	% 0,6	-1	-% 12,5
Datu pertsonalen babesa	7	% 0,6	16	% 1,1	-9	- % 56,3
Nekazaritza	6	% 0,5	10	% 0,7	-4	- % 40,0
Hauteskundeak. Hauteskunde-administrazioa	6	% 0,5	0	% 0,0	6	% 100,0
Energia	4	% 0,3	7	% 0,5	-3	- % 42,9
Memoria historikoa	2	% 0,2	0	% 0,0	2	% 100,0
Kontratu publikoak	1	% 0,1	1	% 0,1	0	% 0,0
Zuzenbide zibila	1	% 0,1	0	% 0,0	1	% 100,0
Turismoa	1	% 0,1	2	% 0,1	-1	- % 50,0
Industria	0	% 0,0	1	% 0,1	-1	- % 100,0
Guztira	1.192	% 100,0	1.426	% 100,0	-234	- % 16,4

### 3.2. KEXEN ZERRENDA.

Hona hemen herritarrek 2023an aurkeztutako kexa nagusiak, gaika sailkatuta.

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

Erakundeak kexa horien harira 2023an egindako legezko betebeharren gogorazpenak, iradokizunak eta gomendioak txosten honetako 10. kapituluari jaso dira osorik.

#### 3.2.1. Enplegu publikoko lanpostu batera heltzea.

Enplegu publikoko lanpostu batera heltzeari dagokionez, 68 kexa aurkeztu dira. Enplegu publiko bat berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-baldintza berberetan eskuratu nahi duten herritarren kexak dira.

23 kexa Administrazio Erroaren behin-behinekotasuna murrizteko hautaketa-prozesuekin edo egonkortze-prozesuekin lotuta daude. Horien artean, bi herritarrek aurkeztutako bi kexak nabarmenak dira. Kexak jarri zituztenei funtzionario-izaera eta aldi baterako kontratazio berriak lortzeko aukera ukatu zitzaizkien, nahitaezko erretirorako gehieneko adina (hirurogeita bost urte) gainditzeagatik. Bi herritarrek, Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorrean sartuta zeudenez, ezin zuten erretiro-pentsiorik jaso oraindik. Kexak aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradoki zion Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboen araubide iragankorri buruzko martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legea aldatzea bultzatzeko Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorrean sartutako langileei dagokienez, nahitaezko erretiroaren araubidea eta dagokion kotizaziopeko pentsioa eskuratzeko araubidea koordinatzeko, Enplegatutako Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren 67.3 artikuluan xedatutakoaren ildotik. Iradokizuna onartu egin zen.

Beste herritar batek kexa aurkeztu zuen ez zegoelako ados funtzio publikoan sartzeko prozeduretako onarpenen eta bazterketen zerrendetan parte-hartzaileen inguruabar pertsonalak agertzen zirelako. Kexa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak, Datuak Babesteko Espainiako Bulegoak adierazitakoaren ildotik, *Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradoki zion, gardentasun- eta*

*publikotasun-printzipioak errespetatuz, funtzio publikoan sartzeko prozeduretan minimizazio-neurriak hartzeko aukera azter zezala, desgaitasuna duten pertsonen haientzat gordetako txandan parte hartzeari dagokionez. Tamalez, iradokizuna ez zen onartu.*

Beste zortzi kexa Osasun Departamentua 424 erizain lanposturen oposizio-lehiaketa ebatzen atzeratu zelako aurkeztu ziren. Nafarroako Arartekoari deialdia gehiegi atzeratu zela iruditu zitzaion, eta, beraz, Osasun Departamentuari gomendatu zion neurriak aztertu eta har zitzala, langileak hautatzeko prozesuak behar bezain azkar izapidetzeko.

Beste bi kexatan adierazi zen ez zeudela ados Administrazio berak deitutako bi prozeduratan parte hartzeko ezintasunagatik. Prozedura horietan sartzeko baldintzak antzekoak ziren, baina egun eta ia ordu berean ezarri ziren lehen probak. Nafarroako Arartekoak, kexa horiek aztertu ondoren, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradoki zion, parte hartzeko antzeko baldintzak dituzten hautaketa-prozesuetarako deialdia administrazio berak egin ondoren, proben data koordinatzeko neurriak hartzea, horrela, ahal den neurrian, baldintzak betetzen dituzten hautagaiei prozesu horietan parte hartzeko aukera emateko.

Hamar kexa toki-erakundeek deitutako hautaketa-prozesuei edo horietan lan egiteko egindako hautaketa-prozesuei buruzkoak ziren. Horien artean, nabarmentzekoa da herritar batek jarritako kexa, Administrazio Publikoetako Zientzia Juridikoen gradua Nafarroako toki-entitateetako idazkaritzako lanpostuen deialdian parte hartzeko gaitutako titulutzat ez onartzeari buruzkoa. Kexa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatu zion Administrazio Publikoetako Zientzia Juridikoen gradua deialdian berariaz jasotako tituluei zegokiela, eta azkenaldian tituludunei toki-entitateetako idazkari kargua betetzeko prestakuntza egokia eman ziezaieketen titulazio akademikoak sortu zirela aintzat harturik, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legearen 246 bis artikuluan aipatutako titulazioak eguneratzeko aukera azter zezala. Era berean, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradoki zion Administrazio Publikoetako Zientzia Juridikoen graduko titulua gaitzea titulazio zehatzak eskatzen dituzten lanpostuetara heltzeko etorkizuneko deialdiei begira, bereziki funtzio juridikoak dakartzaten lanpostuei dagokienez. Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak iradokizuna onartu zuen, baina Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez zuen onartu.

Hona hemen gai honi buruzko kexa guztiak:

**A) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa:**

**a) Administrazio Errua:**

- Herritar batek kexa jarri du Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez diolako erantzun Administrazio Publikoko teknikariaren lanpostuaren (arlotu juridikoa) aldi baterako kontratazio-zerrenden kudeaketari buruzko informazio-eskaerari, eta zerbitzu aktibora itzultzeko eskaerak ukatu dizkiolako, oraindik ez delako urtebete igaro borondatezko eszedentzia hartu zuenetik. Bere ustez, aldi baterako kontratua amaitzea arrazoi justifikatua da bere lanpostura behar baino lehenago itzultzea eskatzeko; halaber, uste du egungo arau-esparruak funtzionarioak diskriminatzen dituela kontratatutako langileekin alderatuz gero; izan ere, kontratatutako pertsona bat antzeko egoeran egonez gero, ez lukete zigortuko, baina berak urtebete itxaron behar du. Q23/102.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzun behar diela.

- Herritar batek kexa jarri du enpleguko goi-mailako tituludunaren lanpostuaren oposizioko kalifikazio-epaimahaiak egindako jarduketagatik. Kritikatu du azterketako galderak gai-zerrendako alderdi edo zati jakin batzuei buruzkoak zirela, eta ukatu egin zaiola iturri bibliografikoei edo probak egiteko erabili ziren erreferentziei buruz eskatutako informazioa. Bestalde, hainbat galdera baliogabetzeko eta epaimahaiaren aktak ikusteko eskatu du. Q23/255.

Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuko Balorazio eta Orientazio Taldeak (BOT) adierazi zuelako semea ez dela gai atezain-lanpostuak modu autonomoan betetzeko, eta, harrezkero, arazoak izaten ari delako lana aurkitzeko. Salatu du ez dietela eman erabaki hori justifikatzen duen txostenik. Defendatu du semeak aurretik atezain-lanpostuak laguntzarik gabe bete dituela. Q23/378.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala aurrerantzean interesdunaren semeak atezain-lanpostua betetzeko duen gaitasunari buruzko txostenak behar bezala arrazoituta egoteko, ateratako ondorioa eragin duten arrazoiak behar bezala ulertzeko.

- Herritar batek kexa jarri du, enpleguko goi-mailako tituludunaren lanpostua oposizio bidez betetzeko deialdiko kalifikazio-epaimahaiak ez dizkiolako eman hautaketa-prozesuko aktak, ezta espediente administratiboa ere. Alegazioak ebaztean arrazoiak eman ez direla ere kritikatu du, eta horrek defentsa-gabezia dakarrela. Enplegu publikoko lanpostu batera heltzea. Q23/379.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gomendatzea kexa jarri duenari jakinaraz diezazkiola bere alegazioak ezestea eragin duten arrazoiak.

- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte; izan ere, 2022ko merezimendu-lehiaketako salbuespenezko sistemaren bidez goi-mailako tituluduna izateko deialdian ez dira errespetatu merezimendu- eta gaitasun-printzipioak; antzintasuna baloratu da nagusiki, eta, aldiz, ez da aurreko hautaketa-prozeduretan horrelako lanpostuak betetzeko eskatutako baldintzak betetzea eskatu (lizentziatura jakin batzuk, hizkuntza-probak gaintzea, eta abar). Q23/416 eta Q23/422.
  - Kexak ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du psikologo plazak egonkortzeko prozesuetan gardentasun-falta egon delako eta langileen arloko araudia bete ez delako. Kritikatu du ez direla lanpostu jakin batzuekin lotutako titulazio osagarriko baldintza espezifikoak zehaztu, eta, beraz, oposiziogileak lanpostu horiek betetzeko aurkezten direla, benetan betetzen ote dituzten jakin gabe. Q23/419.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gomendatzea neurri zehatzak har ditzala plantilla organikoak argi eta garbi zehatz dezan zein psikologo-lanpostutarako eska daitekeen psikologiako lizentziatura edo graduaren titulazio osagarria izatea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, enpleguko goi-mailako tituludunaren lanpostuaren oposizioan, inpartzialtasun-printzipioa urratu duelako kalifikazio-epaimahai eta aholkulari espezialista izendatzean, eta, gainera, ez du horien izendapena argitaratu. Era berean, adierazi du lehenengo ariketa ez zela egokitu kalifikazio-epaimahaiak ezarritako parametroetara, ez baitzen gai bakoitzeko galdera bat egin, ezta plika-sistemaren bidez egin ere. Q23/435.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du funtzio publikoan sartzeko prozeduretako onarpenen eta bazterketen zerrendetan parte-hartzaileen inguruabar pertsonalak agertzen zirelako. Adierazi du desgaitasuna duten edo genero-indarkeriaren biktima diren pertsonen buruzko datuak ez direla zerrenda orokorrean zehazten; aitzitik, bi zerrendatan esplizituki aipatzen dira: desgaitasuna duten pertsonentzako txanda eta genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako erreserba-txanda. Uste du lehentasuna eman beharko litzaiokeela pertsona horien datuen babesari. Q23/463.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradokitzea, gardentasun- eta publikotasun-printzipioak errespetatuz, funtzio publikoan sartzeko prozeduretan minimizazio-neurriak hartzeko aukera azter dezala, desgaitasuna duten pertsonen haientzat gordetako txandan parte hartzeari dagokionez.

- Herritar batek kexa aurkeztu du hirugarren adinekoentzako egoitza batean aukeratutako plazarekin bat ez datorren zerbitzu orokorretako plaza bat betetzen ari delako. Azaldu du jantokian lan egin beharrean, garbiketako lanpostu bat bete behar zuela adierazi ziotela, beste txanda batzuekin. Q23/500.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak genero-indarkeriaren biktimentzat gordetako txandatik kanpo utzi duelako Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioarentzat eta haren erakunde autonomoentzat lan egiten duen administrari lanpostuan oposizio-lehiaketa bidez sartzeko prozeduran, eskaeran txanda librean hautatu zuelako. Azaldu du eskaera horrekin batera Nafarroako Gobernuak Genero Indarkeriaren Biktimei Arreta Integrala emateko Taldeak emandako ziurtagiria aurkeztu zuela, eta, beraz, genero-indarkeriaren biktimentzako erreserba-txandan parte hartzea inplizituki argi utzi zuela. Q23/595.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargogorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, bere salbuespenezko egoera dela eta. Izan ere, baliteke garraioen kudeaketako teknikariaren lanpostura oposizio-lehiaketa bidez sartzeko prozeduraren azterketa ezin

egin izatea, transplante bat egiteko itxaron-zerrendan dagoelako, eta, agian, azterketa egiteko ezarritako egunarekin bat etor litekeelako. Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari galdetu dio, eta erantzun dio azterketaren egunean ebakuntza egin behar izanez gero, azterketa egiteko eskubidea galduko lukeela. Q23/624.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradokitzea, garraioen kudeaketako teknikariaren lanpostuaren oposizio-lehiaketako prozesuan parte hartuko duenaren eskaera jaso ondoren, behar diren neurriak har ditzala kalifikazio-epaimahai eskudunak baloratzeko ea alegatutako inguruabar eragozleak ezinbesteko kasu batekin egokitzen diren.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak koordinazioko operadore laguntzailearen lanpostu bat betetzeko pertsona bat deitu duelako (prestakuntza- eta sustapen-zerrenda batean sartutako funtzionarioa), lanpostu hori hutsik geratu zenean hark esleipenerako eskubide hobea zuela irizita. Adierazi du gora jotzeko errekurtsua jarri zuela, baina oraindik ez dela ebatzi. Q23/668.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatzea azkar eta modu arrazoituan ebatz dezala kexa jarri duen pertsonak aurkeztutako gora jotzeko errekurtsua, koordinazioko operadore laguntzaile lanposturako deitzeari buruzkoa.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak funtzionario-izaera ukatu diolako eta aldi baterako kontratazio berriak lortzeko aukera ukatu diolako, hirurogeita bost urte bete dituelako. Hala ere, Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorrean sartuta dagoenez, oraindik ezin du erretiro-pentsiorik jaso; jakinarazi diotenez, hirurogeita sei urte eta zortzi hilabete bete arte lanean jarraitu beharko du. Q23/767.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradokitzea Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboaren araubide iragankorrari buruzko martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legeak nahitaezko erretiroaren adinari buruz xedatzen duena alda dezala, Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorrean sartutako langileei dagokienez (lehenengo xedapen gehigarria, 31. artikularekin lotuta), nahitaezko erretiroaren araubidea eta dagokion kotizaziopeko pentsioa eskuratzeko araubidea koordinatzeko, Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren 67.3 artikuluan xedatutakoaren ildotik.

- Herritar batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua luzatzen ari delako kontratua azkentzeko data zuzentzen zuen aurreabisu-jakinazpenaren aurka jarritako gora jotzeko errekurtsua ebazteko. Bertan, jakinarazpen hori baliogabetzeko eta ezarritako lehenengo azkentze-datatik aurrera egindako kontratueterako eskubidea aitortzeko eskatu zuen. Q23/784.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Sindikatu batek kexa jarri du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak funtzionario-izaera ukatu diolako ordezkatuari, nahitaezko erretirorako gehieneko adina (hirurogeita bost urte) gainditzeagatik. Neurri hori adinagatik diskriminazioa dela uste du. Gainera, erretiro-pentsioa jaso ahal izateko, hirurogeita sei urte eta lau hilabete bete arte jarraitu behar du lanean. Q23/918.
- Ikertutako kexa – Eztabaidatutako gaia; [ebazpena emanda](#) dago, eta Administrazioak onartuta.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Administrazio berak deitutako bi prozeduratan parte hartzeko ezintasunagatik. Prozedura horietan sartzeko baldintzak antzekoak ziren, baina egun eta ia ordu berean ezarri ziren lehen probak. Q23/935 eta Q23/936.
- Kexak ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradokitzea parte hartzeko antzeko baldintzak dituzten hautaketa-prozesueterako deialdia administrazio berak egin ondoren, proben data koordinatzeko neurriak hartzea, horrela, ahal den neurrian, baldintzak betetzen dituzten hautagaiei prozesu horietan parte hartzeko aukera emateko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua luze jotzen ari delako Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko enpleguko goi-mailako tituludun lanpostu baterako hautaketa-prozedura baten bigarren probaren behin betiko emaitzak onartu zituen administrazio-egintzaren aurka jarritako gora jotzeko errekurtsua ebazteko. Q23/990.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du administrazio publikoen jardunagatik; izan ere, plantilla organikoan lanpostu berriak sortu eta dagozkien hautaketa-prozeduren bidez bete beharrean, aldi baterako

langileak kontratatu dituzte enpresa publikoen bidez Administrazioari langileei dagozkien eginkizunak eta zereginak betetzeko. Egoera horren adibide gisa, Trabajos Catastrales SAU enpresak (TRACASA) Landa Garapenerako eta Ingurumeneko Departamentuak eskatuta egiten dituen albitari-kontratazioak aipatu ditu. Izan ere, urte dezente daramatza albitari-plazarik sortu gabe eta plaza horiek betetzeko hautaketa-prozeduretarako deialdia egin gabe. Q23/1055.

- Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Herritar batek kexa jarri du hezkuntza-laguntzako espezialista gisa lanaldi partzialeko aldi baterako kontratuak lortu ezin dituelako; izan ere, ez zuen lanaldi mota horren aukera markatu oposizio-lehiaketako deialdian. Lanaldi mota gutxienez urtean behin aldatzeko aukera arautzeko eskatu du. Q23/1104.
- Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak, hezkuntza-laguntzako espezialistaren lanposturako deitutako oposizio-lehiaketan, egonkortze-prozesuen esparruan, ez dituelako kanpoan utzi eskatutako titulazio-baldintza betetzen ez duten hautagaiak; hautagai horiek, gainera, oposizio-fasea eginda dute. Horrek zerrendako postuei eragiten diela adierazi du, eta baldintzak betetzen dituzten gainerako hautagaiei kalte larria eragiten diela. Q23/1112.
- Kexa ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari administrari-lanpostuen % 83 inguru emakumeek betetzen dituztelako, eta ez delako ezer egiten ari sexuen arteko berdintasuna lortzeko eta lanbide-segregazioa murrizteko. Beste sektore batzuetan (hala nola Foruzaingoan edo suhiltzaileetan), proba fisikoen eskakizuna murriztu zaie emakumeei, lanpostuak errazago eskura ditzaten. Beraz, administrazio-sektorean ere neurri eraginkorrak hartzea iradoki du, emakumeen eta gizonen ordezkartzaren arteko desberdintasunak murrizteko. Q23/1130.
- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- b) Hezkuntza Departamentua:**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan betetzen duen plaza irakaskuntza egonkortzeko deialdian sartu delako oposizio-lehiaketa bidez betetzeko, eta ez merezimendu-lehiaketa bidez betetzeko. Azaldu duenez, departamentuak ez ditu kontuan hartu egin zituen ikastaroak, orduan ez baitzuen lanaldi osoa egin, eta ez dator bat irizpide horrekin. Q23/91.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari delako parte hartu zuen lanbide-heziketako irakasleen oposizioko lehen probako kalifikazioen aurka jarri zuen gora jotzeko errekurtsioa ebatztea. Q23/294.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzen aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioak epe barruan ebatzetezko betebeharra duela.

- Nafarroako funtzionarioen sindikatu batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak afiliatu bat bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan sartzeko hautaketa-prozeduratik kanpo utzi delako, aurkeztutako titulazio akademikoa eta deialdian eskatutakoa ez direlako baliokidetzat jo. Sindikatuak defendatu du titulazio- eta gaitasun-baldintzak betetzen dituela. Q23/344.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak, ingeleseko PAI programa ezarri ondoren, ez delako behin betiko destinora heltzen uzten atzerriko hizkuntzaren espezialitatean maisu-maistren kidegoko karrerako funtzionario izatea lortu dutenei. Q23/516.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, interesdunaren eta antzeko egoeran dauden gainerako funtzionarioen egoera aztertu ondoren, behin betiko destinoa lortzeko beharrezko neurriak balora ditzala.

- Nafarroako funtzionarioen sindikatu batek bi kexa jarri ditu, Hezkuntza Departamentuak Lanbide Heziketako irakasle tekniko kidegoko (desagertzeko) irakasleak Bigarren Hezkuntzako irakasleen kidegoan integratzeko deialditik kanpo utzi dituelako zenbait afiliatu, ez baitira Lanbide Heziketako irakasle tekniko kidegoko funtzionarioak. Defendatu du kidego horretan zerbitzu aktiboan daudela eta baldintzak betetzen dituztela. Q23/543 eta Q23/544.
- Kexak ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Bigarren Hezkuntzako kidegoko musika-espezialitateko hainbat irakasleek kexa jarri dute, lehen aldi baterako langile zirenak Administrazioari langile finko bihurtzeko eskatzen duten epai batzuk

betetzeak funtzionarioen ahalmenean duen inpaktuagatik, exekuzio horren ondorioz beteko lituzketen plazak eskuratzeko. Q23/666.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak hezkuntza-premia bereziak dituzten eta gizarte-bazterketako egoeran egoteko arriskuan dauden ikasleen profilari erantzuteko nahitaezko prestakuntza pedagogikoa eta prestakuntza espezializatua ez duten irakasleei esleitzen dizkielako oinarritzko lanbide-heziketako eta lanbide-heziketa bereziko zikloak eskaintzen dituzten ikastetxeetan betetzeko zailak diren lanpostu hutsak. Kritikatu du, gainera, lanpostu horietan mugarik gabe egoten direla ikastetxean beharra dagoen bitartean edo plaza funtzionario batek betetzen ez duen bitartean. Q23/677.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioko txistu-plaza egonkortze-prozesuan sartzeko aukera berriz aztertze eskatzeko. Plaza horrek beharrezkoak diren baldintzak betetzen dituela uste du, eta, hala egin ezean, desberdintasun- eta diskriminazio-egoera sortuko litzatekeela. Q23/782.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea interesdunaren uzia onar dezala, hots, 5/2023 Errege Lege Dekretuan aipatzen den egonkortze-prozesuan txistu-espezialitatea sartzea Musikako eta Arte Eszenikoetako katedradunaren plazan, lehiaketa-sistemaren arabera izapidetzeko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentua gora jotzeko errekurtsio bat ebazteko luze jotzen ari delako. Izan ere, hautaketa-prozesu batean parte hartzeko tasak bi aldiz ordaindu zituen, gaitutako web-aplikazioan akats bat egon zelako. Q23/787.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez diolako eskaini hezkuntza-laguntzako espezialista gisa aldi baterako kontratatze aukera, haren desgaitasuna ez delako bateragarria eskainitako plazekin. Defendatu du hautaprobak gainditu zituela eta bi urtez lanpostu horretan aritu dela, eta, beraz, defentsa-gabezia eta bere eskubideen urraketa gertatu direla. Q23/801.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez diolako eskaini hezkuntza-laguntzako espezialista (HLE) gisa aldi baterako kontratatze aukera, haren desgaitasuna ez delako bateragarria eskainitako plazekin. Zehazki, ikastetxe batean eskainitako HLE plazen oharrak zalantzan jarri ditu; izan ere, aurreko ikasturteetan ez ziren agertzen, eta gutxi gorabehera ikasle berak lirateke. Q23/836.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du bere titulazioa egoki den hainbat irakaskuntza-espezialitateko hautaprobetan parte hartu ezin duelako, Hezkuntza Departamentuak denak batera (egun eta ordu berean) egiteko erabakia hartu duelako. Q23/844.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea kexaren egileari itzul diezazkiola ordaindutako azterketa-tasak, espezialitate jakin batzuetan parte hartu ezin izan zuelako, deialdiaren ondoren zehaztu baitzen probak aldi berean eginen zirela, eta irizpide hori aplikatuko zela, oro har, hurrengo hautaketa-prozesuetan, antzeko inguruabarrik gertatuz gero.

**c) Osasun Departamentua:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez duelako justifikatuzta jo erizain gisa betetzen zuen administrazio-kontratuari uko egitea, lan-kontratu ez-finko bat sinatzearen ondorioz, eta horrek kontratazio-zerrendan zuen lehentasun-ordena galtzea ekarri duelako. Q23/3.
- Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zituzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
- Hainbat herritarrek zortzi kexa jarri dituzte Osasun Departamentua erizainen lauhun eta hogeita lau lanposturen oposizio-lehiaketa ebazteko luzatzen ari delako. Gaineratu dute egoera horrek plaza lortzen dutenei bi egonkortze-prozesutan izena ematera eta horietako bakoitzean tasa ordaintzera behartzen dituela. Adierazi dute horrek ere kaltea egiten diola Administrazioari, prozesu bakoitzean lauhun eta hogeita lau espediente barematzea ekarriko baitu, horretarako beharrik gabe. Eskatu dute oposizio-lehiaketa ebatz dadila eta tasak itzul diezazkietela lanpostua lortu dutenei. Enplegu publikoko lanpostu batera heltzea. Q23/5, Q23/9, Q23/11, Q23/12, Q23/13, Q23/15, Q23/25 eta Q23/28.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.



Osasun Departamentuari gomendatzea langileen hautaketa-prozesuak behar bezain azkar aztertzeko eta izapidetzeko neurriak har ditzala, kontuan hartuta kexaren xede den erizain-lanpostuaren deialdian gehiegi luzatu dela.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak parte hartu zuen hautaketa-prozesu baten kontratazio-zerrendatik kanpo utzi duelako, eskatutako titulazioa horretarako ezarritako epean ez aurkezteagatik. Adierazi du ia hogeitaz hamar urte daramatzala Administrazioan lanean, deitutako prozesuan eskainitako antzeko lanpostuetan, eta, horregatik, ez zuela eskatutako titulazioa aurkeztu, Administrazioaren esku egonen zela uste zuelako, administrazioan lanean hasi zenean aurkeztu baitzuen. Q23/169.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea ezen, kontuan hartuta interesdunak ia 20 urte daramatzala Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan lanean, Funtzio Publikoko zuzendari nagusiaren martxoaren 15eko Ebazpenaren bidez deitutako prozesuaren antzeko lanpostuetan (ebazpen horren bidez, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko zerbitzu orokorretako ehun eta berrogeita hamazazpi lanpostu huts oposizio bidez betetzeko deialdia onartu zen), onar dezala epez kanpo aurkeztutako titulazio akademikoa, eta, eskatutakoarekin bat datorrela egiaztatuta, interesduna berriro sar dezala Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko aldi baterako kontratazio-zerrendan, ebazpen horren 13. oinarriari jarraikiz.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak parte hartu zuen hautaketa-prozesu baten kontratazio-zerrendatik kanpo utzi duelako, eskatutako titulazioa horretarako ezarritako epean ez aurkezteagatik. Adierazi du 1988az geroztik lan egiten duela Administrazioan, deitutako prozesuan eskainitako antzeko lanpostuetan, eta beste batzuetan aurkeztu duela eskatutako titulazioa, eta, beraz, dagoeneko Administrazioaren esku dagoela. Q23/177.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak ez duelako errespetatu administrari-lanpostua betetzeko aldi baterako kontratazio-zerrendetako dei-ordena, ez baitio ordezkapen-kontraturik eskaini osasun-zentro batean. Adierazi du etorkizuneko kontratu bat duelako izan dela azaldu diotela, eta jarraibideek hala egin behar dela ezartzen dutela. Erantsi du ez ziotela etorkizuneko kontratu horri uko egiten utzi, eta ez dizkiotela ustezko jarraibide horiek eman. Q23/388.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea ondorioz gabe utz dezala kexan aipatzen den aldi baterako ezintasunagatiko kontratu-azkentzea, horrek dakartzan ondorioekin.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako idazkiak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela, eta horren arabera jardutea interesdunak jarritako kexarekin.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak erizaintzako plazan esleipenetik kanpo utzi duelako, plaza hautatzeko izapide telematikoa “bidali” botoia sakatu ez zuelako. Bere ustez, gertaera hori inprobablea da, eta, gainera, zentzugabetzat jotzen du departamentuak prozesuan interesik ez zuela pentsatu izana; izan ere, oposiziorako ikasteko ahalegin handia egin behar izan zuen, bi seme-alaba baititu, eta puntuazio altua lortu zuen, bizi den herrian plaza bat izateko aukera ematen diona. Q23/489.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea ezen, Osasuneko kontseilariaren irailaren 10eko 195E/2021 Foru Aginduaren bidez deitutako hautaketa-prozesuan eskainitako plazak esleitze aldera, betiere horrek hirugarren bati kalterik eragiten ez badiu, kontuan har dezala interesdunak egindako zirriborroa, zeina, akats posible batengatik, ez baitzen behin betiko aukeratzat hartu.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak ez diolako eskaini Nafarroako Unibertsitate Ospitalean telefonista gisa aritzeko aldi baterako kontratua, kontratazio-zerrendetako dei-ordena bete izan balitz izanen zukeena. Q23/824.
  - Kexa ikertuta da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zituzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez diolako deitu duela bost urte baino gehiago parte hartu zuen desgaitasun intelektuala duten pertsonentzako oposizio mugatu baten ondoriozko kontratazio-zerrendatik. Gainera, adierazi du ez dagoela ados egonkortze-prozesu baten esparruan merezimendu-lehiaketako prozedura batean

erabilitako baremoarekin, eta azaldu du oraindik aintzat hartu ez diren alegazioak aurkeztu zituela prozesu horretan lortutako behin-behineko emaitzaren aurka. Q23/831.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko aldi baterako kontratazio-zerrendetan agertzen diren pertsonak, gerora sortutako gorabeherak direla-eta, ezin dutelako aldatu lanerako prest dauden lekuen aukeraketa. Adierazi du amaren mendekotasun-egoeratik bere bizilekutik urrun dagoen osasun-eskualde oinarrizko batean lan egin ezin zuela jakinarazi zuela, eta ez zekiela “ezin dut lan egin” gisa erregistratzean egoera horixe bera agertuko zela eskualde guztietan. Kritikatu du, adierazi diotenaren arabera, ez dela zerrendetan “lanerako prest” gisa agertuko 2024ko martxora arte. Q23/858.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea aukera eman diezaiola interesdunari Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren kontratazio-zerrendetan “lanerako prest” egoeran agertzeko, eta, beraz, bere egoera 2023ko irailaren 2ko eskaera aurkeztu aurretik zegoenera aldatzea.

Osasun Departamentuari iradokitzea ezen, familia eta lana hobe uztartze aldera, balora dezala indarreko araudian, arrazoi pertsonalengatik eta salbuespenezko eta bat-bateko egoeretan, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren kontratazio-zerrendetan dauden pertsonen aukera ematea eskualde edo leku jakin batzuetan lan egiteko moduan ez daudela jakinaraztea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak ez diolako mantentze-lanetako ofizial gisa aritzeko aldi baterako kontraturik esleitu elektrikari-titulaziorik ez duelako. Defendatu du kontratazio-zerrenda mantentze orokorrerako dela, deialdian adierazten den bezala, eta bederlatzi urtez lan egin duela postu horretan Nafarroako Gobernuarentzat. Enplegu publikoko lanpostu batera heltzea. Q23/900.
- Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasun Departamentuak eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez diotelako eskaintzen bere desgaitasunarekin bat datorren lanpostu batean aritzeko aukera. Adierazi du ez zuela eskainitako plaza bat hartu, ezin zituelako lanpostuaren berezko eginkizunak bete, ezin baititu kargak maneiatu. Q23/1047.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- B) Toki-erakundeak:**
- Herritar batek kexa jarri du daukan unibertsitate-gradua (Administrazio Publikoetako Zientzia Juridikoen gradua) ez delako onartzen Nafarroako toki-erakundeetako idazkaritzako lanpostuen deialdian parte hartzeko gaitutako titulutzat. Kritikatu du, bere graduaren ikasketa-programa deialdian jasotako titulazioen programaren antzekoa den arren, Nafarroako Gobernuak adierazi diola ezin duela parte hartu uztailearen 2ko 6/1990 Foru Legea aldatu arte. Q23/30.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatzea, kexan aipatutako toki-erakundeetako idazkaritzako lanpostuen deialdiaren ondorioetarako, Administrazio Publikoetako Zientzia Juridikoen gradua berariaz xedatutako lizentziaturen barnean sartzen dela.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari iradokitzea ezen, azkenaldian tituludunei toki-erakundeetako idazkari kargua betetzeko prestakuntza egokia ematen dieten titulazio akademikoak sortu direla aintzat harturik, azter dezala Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailearen 2ko 6/1990 Foru Legearen 246 bis artikuluan aipatutako titulazioak eguneratzeko aukera.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradokitzea Administrazio Publikoetako Zientzia Juridikoen graduko titulua gaitzea titulazio zehatzak eskatzen dituzten lanpostuetara heltzeko etorkizuneko deialdiei begira, bereziki funtzio juridikoak dakartzaten lanpostuei dagokienez.

- Herritar batek kexa jarri du, Orkoiengo Udala luze jotzen ari delako jarritako lehen berraztertze errekurtsoa ezesten zuen ebazpenaren aurka jarritako berraztertze errekurtsoa ebazteko. Lehen errekurtso hori hautaketa-prozesu batetik behin betiko kanpo utzi zutelako jarri zuen, prozesuan parte hartzeko eskatutako titulazioa ez egiaztatzeagatik. Q23/217.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Orkoiengo Udalari gogoraraztea herritarren berraztertze errekurtsoak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Cortesko Udalak mendeko peoi gisa aritzeko aldi baterako kontratatzeko hautaketa-prozeduratik kanpo utzi duelako, Nafarroako Enplegu Zerbitzua-Nafar Lansarek (NEZ-NL) ez baitu jaso B motako gidabaimena 2020tik duela eta, beraz, ez duelako zerrendan sartu. Q23/288.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Cortesko Udalarri eta Eskubide Sozietako Departamentuari (Nafarroako Enplegu Zerbitzua-Nafar Lansare) gomendatzea, kexa eragin duen geroko deialdiei begira, neurriak baloratu eta har ditzatela, langabeak kontratatzeko enplegu-eskatzaile izateaz gain baldintza gehigarriak (gidabaimena edukitzea, adibidez) eskatzen diren kasuetan, horiek aurkezteko modua, unea eta lekua argitzea.

- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, Nafarroako toki-erakundeek deitutako egonkortze-prozeduretan euskararen ezagutza egiaztatzeko probak Euskarabidea-Euskararen Nafar Institutuaren egoitzan berrikusi ondoren, bere ariketen kopia bat eman zioten, baina probak amaitzean entregatu zituen egoera berean zeuden, zuzendu gabe. Gainera, adierazi du ez diotela erantzun aurkeztutako kexari, eta ez diotela zuzendutako txantilo ofiziala eman. Q23/301.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Herritarrekiko Harremanetako Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerak garaiz eta legearen arabera ebatzi behar dituela.

Herritarrekiko Harremanetako Departamentuari gomendatzea interesdunari eskatutako informazio publikoa eman diezaiola.

Herritarrekiko Harremanetako Departamentuari gomendatzea, eskatutako informazio publikoa eman ondoren, interesdunari proba zuzenduak ikusteko aukera eman diezaiola, zuzenketen bidez egiaztatu ahal izateko zenbateraino bete zuen eskatutakoa.

- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak, administrari-ofizialaren lanpostua egonkortzeko prozesuetan, ez duelako merezimendu gisa puntuatu iraganean udal berak administrari laguntzailearen plazetarako deitutako prozesu bat plazarik gabe gainditu izana. Eskatu du modu zuzen eta proportzionalan barematzeko, Nafarroako Gobernuak egiten duen bezala. Q23/448.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak, San Ferminen babes zibileko laguntzaile gisa aldi baterako kontratatzeko deialdiaren esparruan lan-eskaintza bat helarazteko, harekin harremanetan jartzeko hautaketa-prozesuan izena emateko eskaeran agertzen ez zen posta elektronikoko helbide bat erabili zuelako. Ondorioz, behin betiko zerrendan postu oso ona izan arren, Udala ez zen harekin harremanetan jarri. Q23/678.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iruñeko Udalarri iradokitzea, etorkizunean antzeko egoerak gertatzea saihesteko, hautaketa-prozesu bateko jakinarazpenak interesdunak parte hartzeko eskaeran adierazitako helbidean egin daitezela, eta ez eskaera aurkezteko erabilitako metodotik inplizituki ondoriozta daitekeen helbidean.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Martzillako Udalak, administrari laguntzaile lanpostua aldi baterako betetzeko, ez duelako oposizio edo oposizio-lehiaketa prozedura aukeratu; aldiz, merezimendu-prozedura aukeratu du, eta, beraz, udalean bertan emandako zerbitzu-denbora baino ez da baloratu. Uste du hori enplegu publikoaren deialdi guztietan indarrean egon behar duten berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioen aurkakoa dela. Q23/698.
  - Kexa ikertuta da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzen. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak kontratazio-zerrendetako pertsonak deitzeko duen sistemagatik. Adierazi du lanean ari zenez “lanerako prest ez” zegoela jartzeko eskatu zuela, baina ezinezkoa zela esan ziotela. Era berean, adierazi du deiei erantzuteko epeak zorrotzegiak direla. Q23/708.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ez diolako erantzun bi eskabideri; horien bidez, udal horretan zuen kontratua iraungi aurretik egin zituen jarduerak deskribatzeko ziurtagiri bat eskatu zuen. Erantsi du eskatutako informazioa funtsezkoa dela gora jotzeko errekurso bat jartzeko. Q23/987.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.

- Herritar batek kexa jarri du Murchanteko Udalak ez dituelako bete ikastetxe publikoko atezainaren ordezkoren lanpostua kontratatzeko prozeduran kontratazio publikoa arautzen duten baldintzak; izan ere, deialdia ez zen behar bezala argitaratu, ez zen titulazio akademikorik edukitzea eskatu eta erabilitako hautagaien zerrenda ez zen lanpostu horretarako berariazkoa. Q23/1030.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- C) Nafarroako Unibertsitate Publikoa:**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Publikoak irakasleak kontratatzeko lehiaketa publikoetan duen funtzionamenduagatik. Lehiaketa horietako korporatibismoa eta departamentuko laneko jazarpena aipatu ditu, zeinaren ondorioz urratu egin baita hitzarmen kolektiboan aitortutako karrera profesionalaren egonkortasunerako eskubidea. Q23/267.
  - Kexa ikertu da – Itxita dago, auzibidera eraman delako.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoko OLko teknikari (adar juridikoa) lanpostua aldi baterako kontratatzeko izangaien zerrendan sartuta egon arren eta lanpostu hutsak egon arren, ez diotelako inoiz deitu “lan egiteko prest” egoera berraktibatze eskaera egin zuenetik. Q23/331.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Gobernuak eta Nafarroako Unibertsitate Publikoak administrari lanpostua oposizio bidez lortzeko deitutako azken prozeduretan muga bat ezarri delako bigarren proba igaro daitezkeen pertsonen dagokienez (lehenengo 1.000 pertsonak Nafarroako Gobernuaren kasuan eta lehenengo 250ak Nafarroako Unibertsitate Publikoaren kasuan). Suposatu du informatika-azterketa antolatzeko zailtasunaren ondorio dela, baina bidegabea iruditzen zaio prozesuan jarraitzea eragozteko, batez ere lehenengo proba gainditu zuela aintzat hartuta. Q23/1031.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- D) Estatuko Administrazioa:**
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Estatuko Administrazio Orokorreko kidego eta eskaletan onartzeko, sartzeko eta aldi baterako enplegua egonkortzeko hautaketa-prozesuetan, azken kalifikazio eraldatuak kalkulatzeko, desgaitasuna duten pertsonentzako erreserba-txandan aurkeztu ziren izangaien eta txanda orokorrean aurkeztu zirenen koefizienteak desberdinak direlako. Bere ustez, sartzeko txandaren arabera tratatu desberdina emateak enplegu publikorako sarbidearen berdintasun-printzipioa urratzen du. Q23/1022.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

### 3.2.2. Administrazio elektronikoa.

2023an, administrazio elektronikorekin lotutako bederatzi kexa jarri dira.

Aurreko urteetan bezala, nabarmentzekoak dira beren adinagatik eta/edo ezagutza informatikorik ez edukitzeagatik eta/edo ekipamendurik edo Internet ez edukitzeagatik Nafarroako Zerga Ogasunak beren betebeharrak fiskalak betetzeko eskatzen dituen izapide telematikoa egin ezin dituzten herritarrek jarritako kexak. Nafarroako Arartekoak Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradoki dio herritar horiei aurrez aurreko arreta eta laguntza eman diezaiela. Tamalez, iradokizuna ez zen onartu.

Hona hemen gai horri buruzko kexa guztiak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateko bezero eta langile ohia den aldetik, ezin duelako posta elektronikorik bidali “@mcp.es” domeinuko helbideetara, Mankomunitateak bere posta elektronikoa “spam” gisa identifikatu duelako. Q23/47.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñerriko Mankomunitateari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala, Mankomunitatearen bezero den interesdunak “mcp@mcp.es” helbidera mezuak bidali ahal izan ditzan blokeatutako helbide elektronikotik, hori baita Mankomunitatearen eta bezeroen arteko komunikazioetarako berariaz gaitutako kanala.

- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak ez dielako ematen aurrez aurreko arretarik BEZaren subjektu pasibo gisa dituen betebeharrak betetzeko behar diren izapideak egiteko. Izapidea telematikoki egitea zailtzen diote bere adinak eta informatika-ezagutzarik ezak. Q23/261.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea kexaren egileari BEZaren aitopenearekin lotutako zerga-betebeharrak betetzeko beharrezkoak diren kudeaketa eta izapide guztiak egitea errazteko, eta, ondorioz, eskatu duen bezala, Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoetan aurrez aurreko arreta eta laguntza emateko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez duelako aurrez aurreko arretarik ematen eta izapideak telematikoki egiteko baliabide eta ezagutza informatikorik ez duten pertsona guztiak kaltetuta daudelako. Q23/351.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea, oro har, herritarrei aurrez aurreko arreta ematea berma dezala, zerga-betebeharrak betetzen laguntzeko.

- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalean (GSIN) kexa elektronikoa bat behar bezala eta epe barruan jarri duela egiaztatu behar duelako, ez baitu jaso hartu izanaren agiririk, baina bulegora joateko aurretiazko hitzordua hartzeko eskatu zaio. Telematikoki egindako izapideak jasota geratzeko eskatu du, aurretiko hitzorduaren bidez bertaratu beharrik gabe. Q23/447.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez duelako aurrez aurreko hitzordurik lortzen Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoetan, amaren 2022ko ekitaldiko PFEZaren aitortpena egiteko. Gaineratu du amaren (75 urte) inguruabarrek eta teknologia berriak ez ezagutzeak izapidea aurrez aurrekoa ez den beste bide batzuetatik egitea eragozten diotela. Q23/471.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, ez duelako hitzordurik lortzen Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoetan, 2022ko ekitaldiko PFEZaren aitortpena egiteko. Adierazi du eman zaion aukera bakarra online izapidetzea edo posta elektronikoa bidezko hitzordua eskatzea izan dela, baina ez duela izapide horiek egiteko ezagutza teknologikorik, laguntza-zentro batean bizi den adineko pertsona baita. Q23/475.
  - Interesdunak uko egin dio.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez diolako erantzun gaitutako helbide elektronikoa bat hirugarren pertsona baten jakinarazpen elektronikoetarako erabiltzeko jarritako eskabide bati. Q23/593.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez duelako ebatzi berraztertze errekurtso bat. Errekurtsoa jasotako mezua baten edukia ikusteko arazoak zituela azaltzeko igorritako idazki bati emandako erantzunaren aurka jarri zuen, bai eta mezua hori eskuragarri egon zen epea igaro aurretik aurrez aurreko arreta jasotzeko ere. Q23/752.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, administrazio publikoek ez dutelako onartzen adingabeentzako laguntzak izapidetzeko dokumentuak elektronikoki aurkeztea, eta hori diskriminatzailea da Iruñean bizi ez direnentzat. Q23/850.
  - Interesdunak atzera egin du.

### 3.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.

2023an, nekazaritzarekin lotutako sei kexa aurkeztu dira. Horien artean, baso-elkarte batek Urzainkiko Udalarari eta Erronkariko haraneko Batzar Nagusiari jarritako bi kexak nabarmentzen dira. Kexetan, Urzainkiko nekazaritza-, baso-, abeltzaintza- eta turismo-azpiegiturak lurzatiak berrantolatze metodoaren bidez elkarrekin eguneratzeko eztabaidak izateko eskatu zen. Bi administrazioek eskatu zuten elkarrekin lurzatiak berrantolatze proposamen zehatz bat aurkez dezala, aztertu ahal izateko. Informazio hori helarazita, kexak itxi egin ziren. Beste bi kexa Piedramillera eta Larrainzar herrietan herri-lurrak esleitzearekin lotuta zeuden. Beste kexa bat Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua nekazari gazteentzako laguntza bat itzultzeko prozedura izapidetzean luzatzen ari zelako aurkeztu zen.

Hona hemen gai horri buruz aurkeztutako kexa guztiak:

- Talde batek kexa aurkeztu du, Urzainkiko Udalarari ez diolako erantzun Urzainkiko nekazaritza-, baso-, abeltzaintza- eta turismo-azpiegiturak lurzatiak berrantolatze metodoaren bidez elkarrekin eguneratzeko eztabaidak izateko eskaerari. Q23/271.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Talde batek kexa aurkeztu du, Erronkariko haraneko Batzar Nagusiak ez diolako erantzun Urzainkiko nekazaritza-, baso-, abeltzaintza- eta turismo-azpiegiturak lurzatiak berrantolatze metodoaren bidez elkarrekin eguneratzeko eztabaidak izateko eskaerari. Q23/315.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foru Ogasunak embargo bat egin diolako, 2017ko nekazari gazteentzako laguntza bat itzultzeko prozeduraren ondorioz. Ez dago ados espedientea izapidetzearekin, 2018an aurkeztutako alegazioei hamabost hilabetez erantzunik eman ez zitzaielako, eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuarekin izandako bilerek eta bidalitako

mezuek ez dutelako egoera konpondu. Eskatu du enbargoa kentzeko eta jasotako zenbatekoak itzultzeko jarduketak bertan behera uzteko. Q23/241.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea prozedurak epe barruan izapidetu eta ebazteko legezko betebeharra. Eta, epea iraungiz gero, ebazpena emateko beharra, iraungitzea adieraziz eta prozedura artxibatzeke aginduz, eta, prozedura berri bat hasiz gero, aurreko egintza eta izapideteei eustea, betiere alegazioak aztertuz.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Piedramillerako Udalak ez diolako laborantza-lursail bat esleitu (udalerriko bizilagun berria denez, lursail hori jasotzeko eskubidea zuela uste zuen), eta ez diolako erantzun jarritako eskabide bati. Lursaila ez esleitzeak eragin dizkion kalte-galerak ordaintzeko eskatu du. Q23/567.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Cortecampoko soberako lursailak alokatzeko etorkizuneko baldintza-pleguari dagokionez, Piedramillerako Udalarari iradokitzea udalerriko bizilagun berrien eskubideak zehaztasun handiagoz definitzeko neurri zehatzak har ditzala lurzati horiek esleitzeari begira.

- Herritar batek kexa jarri du Larrantzarko kontzejua herri-lurren esleipenetan aldaketak egiten ari delako, hil aurretik bizilagunetako batek egindako truke baten babespean. Azaldu du gainerako bizilagunek zalantzan jartzen dutela truke horren egiazkotasuna, eta uste du lurak lehiaketaren bidez esleitu behar zirela. Q23/1086.
- Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Herritar batek kexa jarri du uzta biltzeko makinekin Asartako Kontzejuan dituen finketara sartu ezin delako. Azaldu du uzta biltzeko makinen tamainaren ondorioz ezin dela lursailak berrantolatzeke bide batetik sartu, eta beraz azken urteetan bizilagun batek uztaren egunean bere finkatik igarotzeko aukera eman ziola, baina aurtan ez. Konponbide bat eskatu du. Q23/1123.
- Ez da kexa onartu (aurretik Administrazioarekin ez delako harremanetan jarri).

### 3.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.

2023an, administrazio publikoen ondasunekin lotutako zazpi kexa aurkeztu dira. Herritarrek askotariko gaiak planteatu dituzte: udal batek izapidetutako edukitza berreskuratzeko espediente batekiko desadostasuna, kexaren egilearen jabetzako lurzatiei eragiten baitzien; lurzati bat desafektatzeko eskaera ukatzearekiko desadostasuna; kexaren egilearen jabetza arriskuan jartzen duen udal baten jabetzako partzela baten egoera; edo izapidetuek hasita zeuden ostatu baten errentamendu-kontratua ez formalizatzea.

Hona hemen aurkeztutako kexa guztiak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez dielako erantzun Herri-lurren Atalak herri-lurzatiei eragiten ez dieten lursail partikularrei buruzko txostenak egiteko duen eskumena zalantzan jartzen duten bi eskabideri. Q23/21.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta – Berrito irekita – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela aurkezten zaizkion gora jotzeko errekurtsioak garaiz eta behar bezala erantzutera.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gomendatzea ahalik eta lasterren ebatz dezala interesdunak jarritako gora jotzeko errekurtsioa, aurkeztu zuenetik hiru hilabete baino gehiago igaro baitira.

- Bi herritarrek kexa jarri dute Esteribarko Udala legez kanpo sartu delako beren jabetzara Nafarroako Foruzaingoko agenteekin, herri-bide bat irekitzeko. Adierazi dute udal-langileek jabetza pribatua zela jakinarazteko poste eta kartel bat kendu zituztela. Erantsi dute hamar urte daramatzatela beren lurak erreklamatzeko prozedura judizialak jasaten. Q23/284.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Esteribarko Udalarari gomendatzea, azal dutako arrazoiengatik, jabeari Ilarratzeko 18. poligonoko 5. lurzatiaren jabetza osoa itzul diezaiola, edo, bestela, kalte-ordaina eman diezaiola, edukitza berreskuratzeko 2023ko martxoaren 24an egindako lanek ukitutako lursailaren balioagatik.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Altsasuko Udalak herri-lursail bat esleitu ziolako. Azaldu duenez, lursail hori trukatzeko eskatu zuen, baina Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak

adierazi zion ez zegoela ados eskaerarekin, trukeak ez zuelako interes publikorik, ez baitzion inolako onurarik ekartzen kultura-ondareari. Gainera, udalak lursaila desfektatzea ukatu egin dio, ondoren saltzeko. Laguntza eskatu du auzia konpontzeko eta finka berea izateko eskubidea ez galtzeko. Q23/319.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartua.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari iradokitzea, txostenean egindako eskaintzaren arabera, baremo bat egin dezala, interesdunak eta Altsasuko Udalak indarreko araudiak eskatzen duen onura publikoa duten lurzati bat edo batzuk identifikatu ahal izan ditzaten, interesdunari esleitutako partzelarekin trukatzeko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du aita-amaginarreben etxebizitza hondatu delako aldameneko lurzatiaren egoeraren ondorioz, Alesbesko Udalarena. Azaldu du narriadura larria dela eta arrisku handia sortzen duela bertan bizi direnentzat. Eskatu du lurzatiarako sarbidea erraztea, etxebizitzaren egoeraren balorazio tekniko partikularra egiteko, eta udalak bere gain har ditzala egiten diren konponketen gastuak. Q23/573.
- Kexa ikertuta – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak Aranzadiko aisia-baratzea uzteko eskatu diolako. Izan ere, berarekin baratzeetara joan zen bikote lagun bat ustekabean harrapatu zuten besteren ondasunak eskuratzen saiatzen ari zirela. Berak gertakarietan parte hartu ez zuela defendatu du, eta, beraz, uzta biltzeko eskubidea galtzea kritikatu du. Q23/664.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Bi herritarrek kexa jarri dute, Mugiroko Kontzejuko ostatuaren errentamendu-kontratua formalizatu ez delako. Ostatuaren izapideak hasita daude. Kritikatu dute bat-batean ostatua uzteko eskatu zaiela, jarraitutako prozedurari buruzko informaziorik edo dokumentaziorik eman gabe. Q23/868.
- Ikertutako kexa – Erakundeak kexaren egileei helarazi zion Administrazioetik jasotako informazioa, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez zenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunari jakinarazi zitzaion.
- Herritar batek kexa jarri du, Puiuko Udalak ukatu egin diolako egurra biltegitzako bide publikoa aprobetxamendu partikularrerako okupatzeko egindako eskaera. Tratu-desberdintasuna salatzen du, bizilagunari lurzoru publiko okupatzeko baimena eman diotelako, edozein motatako objektuak biltegitzako. Adierazi du ez duela gai horri buruz aurkeztutako bi idazkien erantzunik jaso, eta udaleko langileek tratu desegokia eman diotela aipatu du. Q23/940.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Puiuko Udalarri gogoraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.

### 3.2.5. Gizarte-ongizatea.

Gizarte-ongizateari dagokionez, 155 kexa aurkeztu dira.

28 kexak zerikusia zuten errenta bermatuarekin eta gizarte-bazterketako egoerekin. Zortzi kexatan adierazi zen ez zeudela ados prestazioa artxibatzearekin, ukatzearekin edo azkentzearekin, ez zutelako egiaztatu eskaera aurkeztu aurreko bi urteetan gutxienez Nafarroan bizi izana, edo inskribatuta ez zeudelako edo enplegu-eskatzaileko inskripzioa berritu ez zutelako, edo familia-egoerako aldaketak jakinarazi ez zituztelako, edo pertsona gehiagorekin erroldatuta zeudelako edo dokumentazioa aurkeztu ez zutelako. Sei kexatan bost familiaren egoera aipatu zen, Gurutze Gorriaren Asilo Programatik irten ondoren edo irteteko aukera mahaigaineratu ondoren. Salatu zuten, programa horrek ez zituen kontuan hartu familia-inguruabarrak, eta, programan jarraitzeko baldintza gisa, bizilekua beste autonomia-erkidego batera aldatzea eskatu zieten. Familia batzuek ez zuten lekualdaketa hori onartu, eta programa utzi behar izan zuten, etxebizitza galduz. Lauk errenta bermatuaren prestazioa aitortzeko eta ordaintzeko edo prestazioa berritzeko atzerapena salatzen zuten. Kasu horietan, Nafarroako Arartekoak gomendatu du, prestazioaren beharra kontuan hartuta, errenta bermatuaren izapideak azkar egitea. Beste lauk zioten ez zeudela ados errenta bermatua dela-eta jasotako kopuruak itzultzeko errekerimenduarekin. Beste hiru kexa errenta bermatua enbargatzeagatik jarri ziren. Kexa horietako batean, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradoki zion neurri zehatzak susta zitatzela, izan Gizarteratzeko eta errenta

bermaturako eskubideak arautzen dituen azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legean, izan hura garatzeko erregelamendu-mailako arau batean, konpentsatu daitekeen errenta bermatuaren zenbatekoari muga batzuk ezartzeko. Tamalez, iradokizuna ez zen onartu.

20 kexatan desgaitasunen bat duten pertsonak pairatzen dituzten arazoak azaldu zituzten. Horietako gehienak Eskubide Sozialetako Departamentua desgaitasun-maila baloratzeko edo berrikusteko eskaerak ebazteko atzeratzen ari zelako jarri ziren; batzuetan, urtebete baino gehiago eskaerak aurkeztu zirenetik. Izapidetutako espedientei dagokienez, Departamentuak onartu zuen atzeratu egin zela, baina hori konpontzeko neurriren bat hartu zuela adierazi zuen. Gizarte-zerbitzu orokorren zorroak desgaitasuna baloratzeko zerbitzua prestazio bermatu gisa ezartzen duenez, eta balorazio hori emateko epea hiru hilabetekoa denez, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatu dio neurri gehiago har ditzala bermatzeko desgaitasunaren balorazioa, prestazio bermatua den aldetik, horretarako arazuz ezarritako epeen barruan egiten dela.

15 kexa beste laguntza batzuekin lotuta zeuden: Sei abenduaren 27ko 20/2022 Errege Lege Dekretuan araututako 200 euroko laguntzari buruzkoak ziren, Ekonomia eta Ogasun Departamentua laguntza hori onartzeko eta ordaintzeko luzatu izanagatik edo laguntza ukatzeagatik. Beste lau kexa ezohiko edo larrialdiko laguntzei buruzkoak izan ziren; hiru kotizazio gabeko pentsioei buruzkoak izan ziren, eta bi elektrizitatearen gizarte-bonuaren onuradun diren eta kalteberatasun-egoeran dauden pertsonentzako gizarte-bonu termikoa ordaintzeko atzerapenari buruzkoak.

14 kexa irisgarritasun-arazoei buruzkoak izan ziren: Horietako lau zabor-erakundeekin ados ez egoteari buruzkoak ziren, ez baitira irisgarriak ez desgaitasuna duten pertsonentzat, ez adinekoentzat, ez ikusmen-degaitasuna dutenentzat edo mugikortasun-arazoak dituztenentzat. Beste bi Lanbide Heziketako bi ikastetxetan zeinu-mintzaira espainiarraren (ZME) interprete-zerbitzurik ez izateari buruzkoak izan ziren, eta beste bat Nafarroako Unibertsitate Ospitalean ospitaleratu zutenean pertsona gor batek izan zituen irisgarritasun-arazoei buruzkoa.

Beste 14 kexa familien babesari buruzkoak izan ziren; horietatik seik 0 eta 3 urte bitarteko adingabeak dituzten familientzako dirulaguntzarekin zerikusia zuten. Zenbait kexatan adierazi zuten ez zeudela ados oinarri arautzaileekin; izan ere, Estatuko prestazio analogoan ez bezala, laguntza ematea gehieneko errenta-maila baten araberrakoa da, edo familia-unitatearen diru-sarreratzat hartzen dira PFEZaren ondorioetarako zergak ordaintzetik salbuetsita dauden errentak. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradoki zion, laguntzaren etorkizuneko deialdiei begira, azter zezala ea Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren ondorioetarako salbuetsita dauden errenta jakin batzuk zenbatu behar diren 0 eta 3 urte bitarteko haurrak dituzten familiei laguntzeko dirulaguntzaren onuradunen errenta-muga kalkulatzekoan, eta ea, egungo ereduari eustea erabakiz gero (gehieneko errenta-maila baten araberrakoa da), per capita kontuan hartzea, familia-unitate onuradunen ahalmen ekonomikoaren edo eroste-ahalmenaren adierazle egokiagoa izan daitekeelakoan.

Beste 13 kexa adinekoak babesteari buruzkoak izan ziren. Horietako bostetan adierazi zuten ez zeudela ados egoitzetan egoteagatik egin behar zuten ekarpen ekonomikoarekin. Beste hiruk adierazi zuten ez zeudela ados senideei egoitza-zentroetan ematen zaien zaintzarekin eta arretarekin. Beste kexa baten egileak adierazi zuten ez zegoela ados amari ematen zaion etxeko arreta-zerbitzuarekin, arreta-langileak etengabe aldatzeagatik, langile-faltagatik eta puntualtasun-faltagatik.

11 kexa haurren eta nerabeen babesari buruzkoak izan ziren. Horietako bik Gizarte Zerbitzuen inplikaziorik eza aipatu zuten seme-alaben kasuan, eta egindako gizarte-txostenekin ados ez zeudela adierazi zuten, haien benetako egoera islatzen ez zutela iritziak. Beste kexa bat % 33ko desgaitasun-maila aitortua zuen pertsona batek aurkeztu zuen. Administrazioak bere zaintza eta tutoretza lau urtetan izan ondoren, arazoak zituen, adinez nagusia izanda, pertsona askoz gazteagoekin bizitzetik egungo egoera pertsonalera hobe egokitutako etxebizitza batera aldatzeko baliabide bat eskuratzeko. Eskubide Sozialetako Departamentuak aitortu zuen itxaron-zerrenda bat zegoela Nafarroan desgaitasun intelektuala duten pertsonentzako etxebizitza lagundurako zerbitzuan sartzeko, eta, beraz, Nafarroako Arartekoak iradoki zion behar ziren neurriak har zitzala zerbitzuko plazen kopurua benetako eskarria egokitzeko. Beste kexa bat etorkin baten egoerari buruzkoa zen, adin-nagusitasunera iritsi zelako behaketa- eta harrera-zentroa utzi behar izan zuelako. Salatu zuen babesgabetasuneko edo "kaleko" egoeran zegoela, zentrotik berehala joan behar izan zelako adinez nagusia izaterakoan eta ez ziotelako trantsizio-aukera egokirik eskaini. Kexa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatu zion, adin-nagusitasunetik hurbil dauden adingabe migratzaileen kasuan, adinez nagusiak izan arren, babesgabetasun-egoeraren balorazioa buka dezala, autonomia-baliabideak edo babes-sistemaren trantsizio-baliabideak ahal den neurrian eskuratzeko laguntzeko. Gainera, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako



Departamentuari gomendatu ziren neurriak aztertu eta har zitzatela migratzaile gazteen beharrei arreta espezifiko emateko zuzkidura eta baliabide publikoak handitzeko, bereziki adingabeen zentroetatik datozei, babes-ingurunea eskainiz.

11 kexa bizitzeko gutxieneko diru-sarrerari buruzkoak izan ziren. Gehienak eskaerak baloratzeko eta ebazteko atzerapenari buruzkoak (batzuetan urtebete baino gehiago) izan ziren. Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi zuen Nafarroako Foru Komunitateak 2022ko urrian hartu zuela bere gain bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren kudeaketa, eta prozesua zaila izan zela, trukerako zenbait prozesu informatiko prestatu behar izan zituelako eta egitura organikoa aldatu behar izan zuelako prestazio berri horrek dakarren kudeaketa gehigarri guztiari aurre egiteko. Nafarroako Arartekoak bazekien atzerapena Nafarroako Foru Komunitateak kudeaketa-eskumena bere gain hartu baino lehenagotik zetorrela; izan ere, bizitzeko gutxieneko diru-sarrerak prestazio ekonomiko bat jasotzeko eskubidea ematen die kalteberatasun ekonomikoko egoeran daudenei, gutxieneko errenta-maila bermatzeko. Hori dela eta, Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatu zion beharrezko neurriak har zitzala atzerapen hori murrizteko, eta espedienteak lehenbailehen ebatz zitzala.

Beste zortzi kexa mendekotasuna duten pertsonak babesteari buruzkoak izan ziren. Horien artean, bi mendekotasun-egoeraren balorazioa egiteko atzerapenari buruzkoak izan ziren, eta beste bi kexaren egilearen amari zaintzaile profesional bat kontratatzeko aitortu zitzaion laguntza ekonomikoa amaitzeari buruzkoak.

Sei kexa aurkeztu ziren Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoaren (FUNDAPA) jardunagatik.

Beste zortzi kexa genero-indarkeriaren biktimak babesteari buruzkoak izan ziren. Horien artean, bat nabarmentzen da; izan ere, etxebizitza babestua eskatzeko Nafarroako Berdintasunerako Institutuak (NABI) ematen duen "Genero-indarkeriaren biktima izaera onartzea, etxebizitza babestua eskuratu ahal izateko" ziurtagiria eskatu zitzaion, nahiz eta Delituen biktimentzako laguntza-bulegoak aitortua dion "Genero-indarkeriaren biktima-izaera". Beste kexa batek Iruñeko Psikologia Juridiko eta Forentseko Institutuan (PSIMAE) izandako langile-murrizketak salatu zituen.

Bost kexatan adierazi zen ez zeudela ados gizarte-zerbitzuek emandako tratuarekin eta arretarekin.

Bi kexa LGTBI+ pertsonak babesteari buruzkoak izan ziren.

Hona hemen gai horri buruz aurkeztutako kexa guztiak:

A) Irisgarritasuna:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateak ez dituelako aldatzen Iruñeko zabor-educiontzia eta desgaitasuna duten pertsonentzat eta adinekoentzat irisgarri egiten. Adierazi du ikusmen-desgaitasuna dutenentzat eta mugikortasun-arazoak dituztenentzat ere ez direla irisgarriak. Gaineratu du, beste hiri batzuetan ez bezala, ez dutela leihorik altuera txikiagoan. Q23/193.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñerriko Mankomunitateari iradokitzea ezen, Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzko azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legearen 2.h) artikuluan ezarritako irisgarritasun unibertsalaren printzipioa ziurtatze aldera, eta, beraz, desgaitasuna dutenek modu independentean bizitzeko aukera izan dezaten, dela beren kabuz, dela beste administrazio eta kolektibo sozial batzuen laguntzarekin, desgaitasuna duten pertsonen edukiontzia etxeko hondakinak modu autonomoan botatzeko erabili ahal izateko beharrezkoak diren neurriak ezartzen jarrai dezala.

- Elkarre batek kexa aurkeztu du Iruñeko alde zaharreko osasun-etxea irisgarria ez delako. Azaldu du sarbidean oztopo arkitektoniko ugari daudela (aldapak, eskailera ilunak...), eta, beraz, Osasun Departamentuari eskatu zion Caldereria kaleko sarrera egokitzeko. Gaineratu du Nafarroako Gobernuak osasun-etxearen ondoko ezkaratza Iruñeko Udalarari lagatzea erabaki zuela, baina, hala ere, ez duela jardun. Q23/228.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari eta Iruñeko Udalarari iradokitzea Iruñeko alde zaharreko osasun-etxearen irisgarritasuna hobetzeko irtenbide bat bila dezatela, Caldereria kaleko sarrera bat gaituz.

- Herritar gor batek kexa jarri du, Nafarroako Unibertsitate Ospitalean ospitaleratu zutenean irisgarritasun-arazoak izan zituelako. Uste du medikuak aurrez ezarritako orduetan pasa behar direla

geletatik, zeinu-hizkuntzako interpreteari aldez aurretik abisatu ahal izateko. Gaineratu du konponbiderik onena interprete finko bat egotea izanen litzatekeela, sor daitezkeen komunikazio-beharrak betetzeko. Tratuan sentsibilitate, malgutasun eta pazientzia handiagoa izateko eskatu du, arreata denbora luzeagoan behar duelako. Q23/552.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea gorrei, entzumen-desgaitasuna dutenei eta gor-itsuei osasun-laguntza egokia emateko neurriak hartzen aurrera egin dezala, hizkuntza- eta ulermen-oztopoak minimizatzeko.

- Herritar gor batek kexa jarri du, egiten ari den prestakuntza-ikastaroan zeinu-hizkuntzako interpreterik ez dagoelako. Azaldu du ezin duela prestakuntza behar bezala jaso, ez baita bermatzen kontzeptuak erabat ulertzen dituenik, ezta baldintza berdinetan parte hartzeko aukera ere. Gainera, erantsi du ez duela joateari utzi nahi, horrek zigorrak ekartzen ahal dizkiolako. Q23/574.
  - Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Elkarte batek kexa aurkeztu du herritar baten izenean, Iruñeko Corella kaleko hondakinen edukiontziak ez direlako irigarriak. Azaldu du herritarrak gurpil-aulkia erabiltzen duela eta edukiontziak espaloitik urrun daudela. Kritikatu du Iruñerriko Mankomunitateak telefonoz esan ziola hurrengo edukiontzira joan behar zuela. Edukiontziak espaloitik gertu jartzea eta irisgarritasun unibertsaleko irizpideak betetzea eskatu du. Q23/612.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Desgaitasun fisikoa eta organikoa duten pertsonen interesak eta eskubideak defendatzen dituen elkarte batek kexa aurkeztu du, Tudela Este osasun-etxeko komunak irigarriak ez direlako (estuak dira eta ateak barrualderantz irekitzen dira). Q23/674.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Auzokideen erkidego batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak artxibatu egin duelako etxebizitzarako irisgarritasun unibertsalerako dirulaguntza-eskaera, dokumentazioa behar bezala aurkeztu ez zuelako. Espedientearen izapide guztiei eta emaitzei buruzko informazio-falta kritikatu du. Azaldu du bereziki eragingo diela eraikinean bizi diren adinekoei eta desgaitasuna dutenei edo mendekotasun-egoeran daudenei. Q23/796.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar gor batek kexa jarri du Lisboako aireportuan irisgarritasun-arazoak izan zituelako, Myway laguntza-zerbitzuan arazoak izan zirelako. Q23/817.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñerriko Mankomunitateak jarritako edukiontziak irekitzeko sistema berriak ez duelako itsuentzako irisgarritasun-araudia betetzen. Azaldu du % 77ko ikusmen-desgaitasuna duela, eta, beraz, sistema berri horrek baztertu egiten duela uste du. Adierazi du, gainera, bilketa pneumatikoko eremu batean bizi dela, eta, beraz, zaila dela edukiontziak aurkitzea eta identifikatzea. Kritikatu du horien kokapenak ez duela patroirik jarraitzen, ez dela ukimen-errotulaziorik jarri, ezta ukimen-seinalerik ere zoladuran, eta irekitzeko txartelek ez dutela irakurketa-idazketa bidezko identifikaziorik. Q23/871.
  - Ikertutako kexa izapidetzen ari da.
- Herritar batek kexa aurkeztu du; izan ere, bidaia-agentzien zerbitzuak jasotzeko, gorrek zeinu-hizkuntzako interprete bat kontratatu behar dute, eta, beraz, beren gain hartu behar dute bidaiaz aparteko kostu gehigarri hori. Uste du horrek pertsona gorren berdintasunerako eskubidea urratzea dakarrela. Q23/978.

- Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Herritar gor batek kexa jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako kontratatu zeinu-mintzaira espainiarraren (ZME) interprete-zerbitzua berak ikasten duen lanbide-heziketako ikastetxean. Q23/1018.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.
 

*Hezkuntza Departamentuari gomendatzea, Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzko azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legean interesdunari aitortutako eskubideak bermatze aldera, zeinu-mintzaira espainiarraren interprete bat kontratatzeko neurriak har ditzala, hezkuntza-prestakuntza baldintza berdinetan jasotzeko.*
- Herritar batek kexa aurkeztu du, gurpil-aulkien erabiltzaileentzako irisgarritasun-arazoak sortu direlako Iruñeko Urdazubiko monasterioaren zeharkalean baimendutako garajeen estalkia iragazgaizteko obra batzuen ondorioz. Azaldu du arazoa udalari helarazi diola, baina udalak esan diola kexa eraikuntza-enpresari igorri besterik ezin duela egin. Q23/1079.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateak ez duelako neurririk hartu hondakinen edukiontzia mugikortasun urriko pertsonentzako irisgarri egiteko. Kritikatu du edukiontzia egokitzeko egin zuen eskaerari erantzunez, zaborra edukiontzitik kanpo utz zezakeela adierazi ziotela. Erantzun hori desegokitzat eta diskriminatzailetzat jotzen du. Q23/1174.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak bizi den tutoretzapeko apartamentuko bainugelak obrak eginen dituelako adinekoentzako eta desgaitasuna dutenentzako oztopo arkitektonikoak kentzeko. Obra horiek gutxienez bi hilabetez luzatuko dira. Horrek kalte handia eraginen dio, eta uste du obra horiek apartamentuan inor ez dagoenean egin beharko lirakeela. Q23/1176.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.

## **B) Desgaitasuna duten pertsonak laguntzea:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, izeba Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoaren (Fundapa) aldetik eragozpenak dituelako Iruñeko adinekoen egoitza batera eramateko, familia-gunetik gertuago egoteko. Fundazio hori, erabaki judizial baten ondorioz, izebaren defendatzaile judiziala da. Q23/764.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez dagoelako ados Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) hari eta ahizpari beren amaren defendatzaile judizial gisa eman dien tratuarekin. Honako hauek salatu ditu, besteak beste: fundazioak kargua onartu zuenetik eta haiekin lehen bileran egin arte igarotako denbora, informaziorik eza eta beste senide bati tratu mesedegarriagoa eman izana. Q23/42.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gogoraraztea ezen, Kode Zibilean eta Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzko azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legean xedatutakoaren arabera, laguntzak ematean nahitaezkoa dela pertsonaren borondatea, nahiak eta lehentasunak kontuan hartzea, eta, horretarako, nahitaezkoa dela harekin nolabaiteko harremana izatea.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduaren 15. artikuluan ezarritakoarekin bat etorritik (erregelamendu hori pertsona fisikoen babesari buruzkoa da, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez, eta 95/46/EE Zuzentaraua —Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra—

indargabetzen du), interesdunari berrets diezaiola bere datu pertsonalak Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) tratatzen dituen ala ez, eta, hala izanez gero, datu horien kopia bat eman diezaiola.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea, azaldutako arrazoiengatik, interesdunari sarbidea eman diezaiola Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) duen eta amari dagokion espedientera.

- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) izeba sendatzeko egin duen lanarekin. Kexaren sustatzaileak honako hauek salatu ditu: mezu elektronikoei eta eskabideei ez erantzutea, izeba berriz etxera eramateko atzeratzea, osasun-txarteleko medikamentuak aktibatzeo arazoak, kontuak blokeatzearen ondorioz dirua eskuratzeko aukerarik ez edukitzea, eta familiak bere gain hartutako gastuak ez konpentsatzea. Q23/195.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.

- Herritar batek kexa aurkeztu du enpresa mailegatzaille batek alabarekin izandako jarduketa ez-moralagatik. Alabak Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (Fundapa) judizialki adostutako laguntza-neurriak jasotzen ditu. Azaldu du enpresak ez duela kredituak emateari uzten, nahiz eta aitortutako desgaitasuna eta horren ondoriozko ludopatia-arazoak dituen pertsona den. Q23/247.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoaren (FUNDAPA) patronatuak amaren eskubideak urratu dituelako, ez baitu neurririk hartu FUNDAPAK amaren defendatzaile judizial gisa egindako jarduketaren aurka jarritako salaketari dagokienez. Q23/546.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoaren (FUNDAPA) txosten batekin. Dokumentazio ekonomikoa legez kontra eskuratu izana aitortzeko eskatu du, eta Eskubide Sozialetako Departamentuak haren eta ahizparen ohore- eta duintasun-eskubideak urratu dituela aitortzeko. Q23/737.
  - Ez da kexa onartu (aurretik Administrazioarekin ez delako harremanetan jarri).

### C) Gizarte-zerbitzuek emandako arreta:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, azken urtean Orkoiengo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak eskas eta desegokitzat jotzen duen arreta eman diolako. Ziurtatu du erabiltzaileei ematen zaien tratua arraza edo jatorriaren arabera aldatzen dela. Salatu du horrek kalte egiten diola; izan ere, laguntza jakin batzuk jasotzeko aukera ukatzeaz gain, curriculuma egiten ere ez zioten lagundu. Q23/289.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Ermitagañako auzoko unitatean jaso zuen arreta eskasagatik eta bizitzeko gastu oinarrizkoenak ordaintzeko eta bizi den babes ofizialeko etxebizitzan normaltasunez bizitzen jarraitzeko behar dituen hainbat prestazio-eskaerari erantzun ez zaielako. Q23/765.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Kalean bizi den herritar batek kexa jarri du, ez dagoelako ados zabalguneko auzoko unitatean jasotako arretarekin. Adierazi du joan zen azken aldian ez ziotela arretarik eman, eta 22 egun geroagorako hitzordua eman ziotela. Hala, ezin izan zuen jakin zer baliabide eta zerbitzu erabil zitzaizkeen. Q23/952.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarri gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala, pertsona gizarte-larrialdiko egoeran badago, zabalguneko auzoko unitatean aurretiatzko hitzorduaren bidez arretea emateko itxaronaldiak murrizteko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du ez dagoelako ados San Adriango, Azagrako, Andosillako eta Cárcarreko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateko gizarte-langileak anaiari emandako arretarekin eta informazioarekin. Adierazi du anaiak ez duela inolako laguntzarik jasotzen, eta ez diotela bere premiekin bat datorren lanik aurkitzen. Adierazi du ezin izan dutela errenta bermatuaren eskaera aurkeztu, nahiz eta horretarako dokumentuak prest eduki. Azkenik, erantsi du ez zaiola jakinarazi zer laguntza legozkiokeen desgaitasuna izategatik. Q23/1156.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, salatzeko bere giza eskubide guztiak urratu direla bizitzako eremu guztietan, botere-posizioetan babesten diren pertsonekin izandako liskarregatik. Q23/1163.
  - Kexa ez da onartu datuak falta direlako.

#### D) Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako duela zortzi hilabete egin zuen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera ebazten. Adierazi diotenez, duela urtebete aurkeztutako eskaerak ebazten ari dira; hori desegokitzat jo du, prestazioa premiazkoa delako. Q23/144.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea, bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaerak baloratzeko eta ebazteko atzerapena dagoenez, hura murrizteko beharrezko neurriak har ditzala eta, zehazki, aipatutako espedienteak lehenbailehen ebazteko ditzala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako duela urtebete egin zuen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera ebazten. Q23/185.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea, bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaerak baloratzeko eta ebazteko atzerapena dagoenez, hura murrizteko beharrezko neurriak har ditzala eta, zehazki, aipatutako espedienteak lehenbailehen ebazteko ditzala.

- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako bizitzeko gutxieneko diru-sarrerari dagozkion hilekoak ordaintzeko. Q23/359.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Bikote ezkondu batek kexa jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak emazteak jasotzen duen kotizazio gabeko pentsioa eta senarrak jasotzen duen bizitzeko gutxieneko diru-sarrera enbargatu dizkielako. Jarduketa desegokia dela uste dute, enbargatutako zenbatekoa zorrari dagokiona baino handiagoa delako eta lanbide arteko gutxieneko soldata baino txikiagoak diren zenbatekoak enbargaezinak direlako. Q23/396.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako duela zazpi hilabete baino gehiago egin zuen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera ebazten. Adierazi du 62 urte dituela eta ez duela diru-sarrerarik jasotzen; beraz, lehenbailehen konpondu beharreko kontua da. Q23/486.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gogoraraztea bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaerak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.

*Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea ahalik eta lasterren ebatz dezala interesdunak 2022ko urriaren 24an egindako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera.*

- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako egin zuen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera ebatzen, araudian ezarritako sei hilabeteko epea gainditu baitu. Q23/536.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gogoraraztea bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaerak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea ahalik eta lasterren ebatz dezala interesdunak 2022ko ekainaren 17an egindako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera.

- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua gehiegi berandutzen ari delako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera ebatztean. Adierazi du hemezortzi hilabete luze daramatzala zain, eta bi kexa jarri dituela. Q23/862.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogoraraztea bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaerak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa ukatu diolako, eskaera egin zuen unean jada etxebizitzan bizi ez zen pertsona bat errolatuta zegoelako. Adierazi du alderdi hori zuzendu eta espedientea ebatzi aurretik zegokion dokumentazioa aurkeztu arren, prestazioa ukatu zaiola, eta horrek familia kaltetu duela. Q23/962.
  - Ikertutako kexa – Ebazpena 2024an emanda – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua egin zuen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera ebatztean berandutu delako, horretarako legez ezarritako gehieneko epea nabarmen gainditu baitu. Azaldu du azkenean prestazioa ukatu diotela, ahaidetasun-loturarik gabeko pertsonekin bizi delako. Adierazi du egoera latzean dagoela, hiru adingabe baititu bere kargura. Q23/1003.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogoraraztea bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaerak garaiz eta legearen arabera ebatzeko duen legezko betebeharra.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala kexaren sustatzailearen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaeraren ezespena ondoriorik gabe uzteko, eta haren eta seme-alaben gizarte-bazterketako egoera egiaztatzeko, dela oinarritzko gizarte-zerbitzuei ziurtagiri bat emateko ofizioz eskatuta, dela interesdunari ziurtagiri hori aurkezteko eskatuta, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 68. artikuluari jarraiki.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuan hainbat eskaera aurkeztu dituelako 2022an eta 2023an jasotako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren zenbatekoak berrikusteko, baina oraingoz ez dira ebatzi. Q23/1007.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak bizitzeko gutxieneko diru-sarrera kendu diolako, dirulaguntza jasotzen duen bitartean bizikidetzaren unitatearen osakerari eusteko baldintza ez betetzeagatik. Azaldu du auzoko unitatearen jarraibideak betetz, alaba jaiotze eta emaztea lruñean errolatu zela jakinarazi zuela, bizikidetzaren unitateari buruzko informazioa eguneratzeko, eta, horren ondorioz, prestazioa kendu ziotela. Q23/1067.

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

#### E) Bestelako laguntzak eta prestazioak:

- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak aparteko laguntzaren eskaera ezeztatu diolako, ez baitu eskatutako dokumentazio guztia aurkeztu. Kexaren sustatzaileak, ordea, dokumentazioa aurkeztu duela berretsi du. Q23/89.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gogoraraztea herritarren gora jotzeko errekursoak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legeko betebeharra.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako eman eskatu zuen larrialdiko laguntza ukatzeko ebazpena, laguntza ukatzeko arrazoiak zein diren jakin eta horren aurka errekursoa jartzeko aukera izateko. Q23/105.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak diru-sarrera eta ondare gutxiko pertsonentzako 200 euroko laguntza ukatu diolako, horretarako baldintzak betetzen ez dituelako. Baldintzak betetzen dituela defendatu du, eta eskaera berandu ebatzi izana kritikatu du. Adierazi du laguntza ezinbestekoa dela berarentzat eta seme-alabentzat. Q23/129.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legeko betebeharra.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentua gizarte-bonu termikoa ordaintzeko luzatzen ari delako. Bonu hori kalteberatasun-egoeran dauden eta aurreko urteko abenduaren 31n elektrizitatearen gizarte-bonuaren onuradun ziren pertsonei zuzenduta dago. Azaldu du, departamentuak adierazi dionez, bi urteko atzerapena dagoela zenbatekoen ordainketan. Q23/131.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala gizarte-bonu termikoa Trantsizio Energetikorako eta Kontsumitzaileen Babeserako Presako Neurrien urriaren 5eko 15/2018 Errege Lege Dekretuaren 10.3 artikuluan ezarritako epean ordain dadin.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua luzatzen ari delako amari 2021eko eta 2022ko gizarte-bonu termikoa ordaintzeko. Adierazi du bankuko datuak eta elektrizitatearen gizarte-bonuaren onuradun-izaera bere horretan mantendu dituela. Q23/237.

- Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak enbargo-probidentzia bat jakinarazi diolako, bidegabe jasotako aparteko laguntza baten ondorioz. Adierazi du eskatutako dokumentazioa lau aldiz aurkeztu duela auzoko unitatean, baina udalak ez duela jaso. Q23/458.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez duelako bete diru-sarrera eta ondare gutxiko pertsona fisikoentzako 200 euroko laguntza eskatzeko ezarritako prozedura. Adierazi du laguntza 2023ko ekainaren 30a baino lehen jaso behar zuela, edo, onartu ezean, ukatu izanaren berri eman behar ziotela; hala ere, ez du ez zenbatekorik, ez jakinarazpenik jaso. Q23/683.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasuna luze jotzen ari delako diru-sarrera eta ondare gutxiko pertsona fisikoentzako 200 euroko laguntza-eskaerari garaiz eta legearen arabera erantzuteko. Azaldu du ez zaiola ordaindu, ezta berariaz jakinarazi ere ukatu dioten eta horretarako arrazoiak, eta beraz ez du alegaziorik jartzeko biderik. Q23/695.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra, eta, bereziki, kexaren egileak eskatutako 200 euroko laguntza berariaz eta modu arrazoituan ebazteko betebeharra.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak diru-sarrera eta ondare gutxiko pertsona fisikoentzako 200 euroko laguntza ukatu diolako. Ukapena berrikusteko eskatu du, laguntza jasotzeko baldintzak betetzen baititu. Q23/707.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du; izan ere, eskatutako 200 euroko laguntza ordaintzeko edo laguntza ukatu izana jakinarazteko epea amaitu ondoren, Nafarroako Foru Ogasunak ez dio horren inguruko informaziorik eman edo dirurik sartu, behin baino gehiagotan erreklamatu arren. Q23/849.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra, eta, zehazki, diru-sarrera txikiko pertsona fisikoentzako laguntza-eskaerak. ("200 euroko laguntzak").

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako ebatzi amari gasaren zenbait faktura ordaintzen laguntzeko egindako aparteko laguntza-eskaera. Adierazi du sei hilabete baino gehiago daramatzatela ebazpenaren zain, eta fakturak bere ekonomiarentzat onartezinak direla. Auzoko unitatean jasotako tratua kritikatu du. Q23/980.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, duela bi hilabete abenduaren 27ko 20/2022 Errege Lege Dekretuan araututako 200 euroko laguntza jasotzeko eskubidea aitortu ziotelako baina Nafarroako Foru Ogasunak oraindik ez diolako ordaindu. Kobratzen hasteko atzerapenak arazoak dakarzukiola adierazi du. Q23/1138.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak jasotzen duen kotizazio gabeko erretiro-pentsioaren zenbatekoa murriztu diolako, nahiz eta egoera ekonomikoa aldatu ez eta alokairu soziala handitu. Q23/431.
- Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
- Herritar batek kexa aurkeztu du; izan ere, kotizazio gabeko erretiro-pentsioa ukatu zioten, ez baitzuen egiaztatu legezko bizilekua Espainiako lurraldean zuela. Benetako egoitza-aldia egiaztatuta prestazioa berriz eskatzeko Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatera joan zenean, ez zioten arretarik eman. Q23/881.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak 2021ean eta 2022an kotizazio gabeko erretiro-pentsio gisa jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako, ez baitzuen jakinarazi semeak bizikidetzaren unitatea utzi zuela. Egoera 2023an jakinarazi zuela defendatu du. Q23/999.



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

#### F) Familiak babestea:

- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dielako Nafarroako amei aitortzen estatuak hiru urtetik beherako seme-alabak dituzten amei ematen dien hileko 100 euroko laguntza. Q23/36.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak familia ugariaren izaera ukatu diolako, seme-alabetako bat aurreko bikotekidearena izateagatik. Hondurasen dagoen haurraren aitak sinatutako baimen bat eskatu diotela kritikatu du, izapide horrek gastu handia suposatzen baitio eta aita semearen zaintzaz inoiz arduratu ez delako. Q23/188.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari iradokitzea, kasuaren inguruabarrak kontuan hartuta eta bizikidetzaren irizpide nagusia aplikatuta, interesdunak baimena edo, halakorik ezean, erantzukizunpeko adierazpena aurkezten badu, familia ugariaren izaera ematea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak guraso bakarreko izaeraren aitortpena ukatu diolako, legez ezarritako gehieneko diru-sarrerak gainditzen dituelako. Bere ustez, ukapena 2021eko errenta-aitorpenean oinarritzeak ez du egun bizi duen egoera islatzen (duen gaixotasunagatik aldian-aldian ezin du lanik egin, senar ohiak ez dio mantenu-pentsioa ordaintzen...). Aitortpena aurreko errenta-aitorpenetan egiaztatutako diru-sarreretan ez oinarritzea eskatu du. Q23/253.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentua ardurapeko seme edo alabagatik laguntza ematean luzatzen ari delako. Azaldu du aurreko sei hilekoari dagokion zenbatekoa ere ez diotela ordaindu. Q23/424.
  - Interesdunak uko egin dio.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako familia ugariaren aitortpena berriz eman, nahiz eta hogeitau urteko semeak berriz ere baldintzak bete. Q23/535.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñerriko Mankomunitateak ez dizkielako aplikatzen otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legean ezarritako garraio publikoa erabiltzeko hobariak guraso bakarreko familiei edo guraso bakarreko goieran dauden familiei. Q23/681.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñerriko Mankomunitateari eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea lankidetzan aritzea eta, lehenbailehen, neurriak har ditzatela eskualdeko garraio publikoan hobariak ezartzeko, Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak egiaztatzeari buruzko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen 9. artikuluan ezarritakoari jarraiki.

- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ukatu egin diolako 0 eta 3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko dirulaguntza, 2022an 70.000 euroko errenta gainditu dutelako bi gurasoen artean. Ez dago ados oinarri arautzaileekin; izan ere, Estatuko antzeko prestazioa ez bezala, laguntza gehieneko errenta-mailaren baldintzapean dago. Gainera, laguntza ez da per capita errentaren arabera kontuan hartzen, eta horrek arauak aldarrikatzen duen progresibitate-irizpidea urratuko luke, eta aurrekontu- eta denboramuga bat dago. Q23/759.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Departamentuari iradokitzea ezen, 0 eta 3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko dirulaguntzen hurrengo deialdiei begira, egungo ereduari eustea erabakitzen bada, zeina, Estatuko antzeko prestazioa ez bezala, gehieneko errenta-mailaren baldintzapean baitago, per capita errentaren arabera kontuan har dadila, familia-unitate onuradunen ahalmen ekonomiko edo erosteko ahalmenaren adierazle egokiagoa izan daitekeelakoan.

- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ukatu egin dizkiolako guraso bakarreko familia gisa eta familia ugari gisa egiaztatzeke egin dituen eskaerak, nahiz eta hiru seme-alaba adingaberen ama izan eta haien guztien zaintza eta hazkuntza bere gain bakarrik hartu. Gatazkaren jatorria hirugarren semea da. Izan ere, kexaren sustatzailea Nigeriakoa da, eta bertan ezkondu zen gizon batekin izandako harremanaren ondoriozkoa da semea. Senarra bertan bizi da. Q23/823.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

*Departamentuari honako hau iradokitzea:*

Beharrezko neurriak hartzea guraso bakarreko familia gisa egiaztatzeari dagokion espedientea berrikusteko; ondorioztatuz gero interesdunak aurkeztutako ezkontza-ziurtagiriaren kopiak ez duela frogatzen ezkontza-lotura baliozkoa eta eraginkorra denik, interesduna buru duen familia-unitatea guraso bakarreko familia gisa egiaztatzea; edo,

Beharrezko neurriak hartzea interesdunaren eta ezkontidearen arteko ezkontza-lotura baliozkoa eta eraginkorra dela ondorioztatuz gero, interesduna eta hiru seme-alaba adingabeak familia ugari gisa egiaztatzeko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ukatu egin diolako 0 eta 3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko dirulaguntza, 2022an 70.000 euroko errenta gaintitu dutelako bi gurasoen artean. Ez dago ados oinarri arautzaileekin, salbuetsitako errentak zenbatzen direlako (bere kasuan, kontratua berritzeagatiko laguntzak eta kaleratzeagatiko kitapena) eta ez delako familia-unitatearen per capita errenta kontuan hartzen. Q23/843.

- Kexa ikertuta – Eztabaidatutako gaia; [ebazpena emanda](#) dago, eta Administrazioak onartuta.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lizarrako Udalak ez duelako ezartzen legez xedatutako lur-ondasunen gaineko kontribuzioaren zergaren kuotaren % 90erainoko hobaria familia ugariarentzat, guraso bakarreko familientzat edo guraso bakarreko egoeran dauden familientzat. Gainera, ez dio erantzun gaiari buruz aurkeztu zuen eskabide orokor bati. Q23/852.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Lizarrako Udalarari iradokitzea ordenantza bat garatzeko aukera azter dezala, Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legearen 140.4 artikularen arabera, lurraren gaineko kontribuzioaren kuotaren hobaria jasoko duena, familia ugariaren, guraso bakarreko familiaren edo guraso bakarreko egoeran dagoen familiaren titular den subjektu pasiboaren ohiko egoitza denean.

Lizarrako Udalarari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ukatu egin diolako 0 eta 3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko dirulaguntza, familia-unitatearen diru-sarrera gisa zenbatu dituelako PFEZaren ondorioetarako tributaziotik salbuetsita dauden errentak. Familiaren etxebizitza saltzeagatiko irabazia zenbatu dela kritikatu du; irabazi hori, ordea, beste etxebizitza bat erosteko erabili dute, eta, beraz, familiaren egoera ekonomikoa ez da aldatu. Q23/917.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea, Eskubide Sozialetako kontseilariaren ekainaren 7ko 183/2023 Foru Aginduak araututako laguntzaren etorkizuneko deialdiei begira, azter dezala ea pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren ondorioetarako salbuetsita dauden errenta jakin batzuk zenbatu behar diren zergaren onuradunen errenta-muga kalkulatzeko.

- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua gehiegi berandutzen ari delako familia ugariaren izaera berritzean. Adierazi du txartela iraungita dagoela eta ezin dituela dagozkion prestazioak eskuratu. Q23/958.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua luzatzen ari delako duela urte bat eta zortzi hilabete aurkeztu zuen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren haurrentzako laguntza-osagarriaren eskaera ebatzian. Q23/1045.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ukatu egin diolako 0 eta 3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko dirulaguntza, bi gurasoak ez daudelako Nafarroako Foru Komunitatean errolatuta. Bere ustez, Nafarroan baterako errentaren aitorpena egiten dutela eta aita eta alaba erkidegoan errolatuta daudela aintzat hartuta, laguntza jaso beharko lukete, are gehiago laguntza adingabearentzat dela kontuan hartuta. Q23/1060.
  - Kexa ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.

#### **G) Haurrak eta nerabeak babestea:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Antzin-Ameskoako Mankomunitateko Oinarritzko Gizarte Zerbitzuak ez direlako semearen kasuan inplikatu. Adierazi du gizarte-txostenek garrantzi handia dutela prozedura judizialan, eta oso garrantzitsua dela adingabeak bizi duen benetako egoera islatuko duen txosten bat egitea; kasu honetan, adingabeak argi eta garbi adierazi du ez duela aitarekin joan nahi. Q23/68.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, haurren babesgabetasuneko gai bat salatzeko. Q23/75.
  - Interesdunak uko egin dio.
- Herritar batek kexa aurkeztu du; izan ere, % 33ko desgaitasun-maila aitortua izan arren eta Administrazioak bere zaintza eta tutoretza ia lau urtetan izan ondoren, arazoak izaten ari da, adinez nagusia izanda, pertsona askoz gazteagoekin bizitzetik egungo egoera pertsonalera hobe egokitutako etxebizitza batera aldatzeko baliabide bat eskuratzeko. Q23/111.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari iradokitzea, gainbegiraturako etxebizitza-zerbitzuari dagokionez dauden plazak adina pertsona itxarote-zerrendan daudela kontuan hartuta, beharrezko neurriak har ditzala zerbitzuaren plaza kopurua benetako eskarira egokitzeko.

Eskubide Sozialetako Departamentuari iradokitzea, egun interesdunaren gainbegiraturako etxebizitza-zerbitzuaren eskaerari erantzun ezin zaionez, behar diren neurriak har ditzala interesdunari ordezkoko baliabide edo zerbitzu bat eskaintzeko, bere inguruabar pertsonaletara eta bizi-inguruabarretara egun onuradun dena baino hobe egokituko dena.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako ikus-entzunezko espektroan haurrak babesteko ordutegian zezen-ikusketarik ez emateko eskatzeko; izan ere, zenbait adituk ohartarazi dute telebistan indarkeriazko edukiak ikusteak eragiten dizkiela portaeran. Q23/327.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak adin-nagusitasunera iritsi ondoren pertsona bati enbargoak egin dizkiolako, adingabea zenean eta Nafarroako Gobernuaren babespean zegoenean ezarritako zehapenen ondorioz. Salatu du ez zirela errespetatu adingabeak zituen eskubideak, eta zenbateko enbargaezinak (LGSa gainditzen ez zuten errentak) enbargatu zaizkiola, eta horrek eragin negatiboa duela adingabearen birgizarteratzean. Salatu du tutoretzapeko gazte

horiei laguntza eskasa eta ez eraginkorra ematen zaiela adin-nagusitasunera igarotzean, baita inplikaturako organoen arteko koordinaziorik eza ere. Q23/530.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Sindikatu batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuko Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziak (PAGNA) ez dielako erantzun 2021eko uztailaren adingabeen arreta-agiriari buruz planteaturako hainbat konturi. Q23/645.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea funtsezko erabaki bat eman dezala kexa jarri duen sindikatuak planteaturako gaiari buruz, eta zehaztea aipaturako itunean langileen eskakizunak betetzen diren ala ez, babesgabetasun-egoeran dauden adingabeei emandako hainbat zerbitzuri dagokienez, bai eta, hala badagokio, hartu beharreko neurriak ere, horren berri emanez sindikatuari.

- Herritar batek kexa jarri du, Txantrea auzoko unitateak, Lezkairu auzoko Haur eta Familia Taldeak eta Familia Elkarguneak alabari dagokienez egindako jarduketatik; izan ere, uste du zerbitzu horiek ez diotela behar bezala erantzuten alaba aitaren aldetik jasaten ari den tratu txarrei, bereziki txostenak egiteari eta neurriak hartzeari dagokienez. Q23/663.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Elkarte batek kexa jarri du, etorkin baten egoerari buruzkoa, adin-nagusitasunera iritsita behaketa- eta harrera-zentroa utzi behar izan zuelako. Salatu du babesgabetasuneko edo “kaleko” egoeran dagoela, zentrotik berehala joan behar izan zelako adinez nagusia izaterakoan eta ez ziotelako trantsizio-aukera egokirik eskaini. Q23/786.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea, adin-nagusitasunetik hurbil dauden adingabe migratzaileen kasuan, adinez nagusiak izan arren, babesgabetasun-egoeraren balorazioa buka dezala, autonomia-baliabideak edo babes-sistemaren trantsizio-baliabideak ahal den neurrian eskuratzen laguntzeko.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari gomendatzea neurriak aztertu eta har ditzatela migratzaile gazteen beharrei arreta espezifikoak emateko zuzkidura eta baliabide publikoak handitzeko, bereziki adingabeen zentroetatik datozei, babes-ingurunea eskainiz.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez dagoelako ados Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak familia-harrera iraunkorrean dituen ilobei dagokienez egindako jarduketekin. Adierazi du departamentuak adingabeak Behaketa eta Harrera Zentro batean sartu nahi dituela, eta hori kaltegarria izanzen dela haientzat, batez ere txikiarentzat, mendekotasun handia aitortuta baitauka. Q23/920.
  - Kexa ikertuta – Itxita dago, auzibidera eraman delako.
- Herritar batek kexa aurkeztu du markesinetan eta nbici zerbitzuko elementuetan jarri duten publizitateagatik, sexu esplizituko irudiak dituelako. Adierazi du kanpaina horrek kexa ugari jaso dituela, eta kentzeko eskatu du, uste baitu adingabeen eskubideak babestu behar direla, eta publizitate horrek eskubide horien kontra egiten du. Q23/1046.
  - Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

#### **H) LGTBI+ pertsonak babestea:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dielako aldatu egin duen garbiketa-prestakuntzaren ziurtagirian ageri den izena. Azaldu du neska transexuala dela eta dokumentuan antzinako nortasuna ageri dela. Gaineratu du egungo izena edukiko duen diploma berri bat eskatu arren, ukatu egin zaiola, prestakuntza NANean izena aldatu aurrekoa delako. Q23/551.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Elkarte batek kexa jarri du, ez dagoelako ados Nafarroako berdintasunerako institutuak dirulaguntza baten % 100 justifikatzeko egindako eskakizunarekin; hain zuzen ere, LGTBI+ pertsonen gizarte-berdintasuna sustatzeko eta bultzatzeko proiektu bat garatzeko eman zaio. Bere ustez, horren ordez, benetan emandako dirulaguntzaren zenbatekoa justifikatzea soilik eskatu beharko litzateke. Q23/847.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.

**I) Mendekotasuna duten pertsonak babestea:**

- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak, jakinarazi gabe, mendekotasunagatik jasotzen zuen laguntzaren zenbatekoa murriztu ziolako eta, ondoren, ordaintzeari utzi ziolako. Azaldu du Arguedas, Cadreita, Milagro, Valtierra eta Alesbesko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak adierazi ziola atzerapenak ordainduko zitzaizkiola, baina hilabete batzuk igaro dira eta egoerak bere horretan jarraitzen du. Q23/33.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak amari zaintzaile profesional bat kontratatzeke aitortu zion laguntza ekonomikoa eten diolako, egungo zaintzaileak ez dituelako eskatutako prestakuntza- eta esperientzia-baldintzak betetzen. Uste du mendekotasuna duen pertsona bati zerbitzu mota hori emateko ez direla soilik titulazio akademiko batek egiaztatutako gaitasun teknikoak kontuan hartu behar, baizik eta beste funtsezko ezaugarri batzuk ere aintzat hartu behar direla, hala nola maitasuna, arreta, enpatia edo laguntza pertsonala; amaren zaintzaileak horiek guztiak betetzen ditu. Q23/519.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua gehiegi atzeratzen ari delako mendekotasuna baloratzean. Salatu du aita dagokion balorazioa egin aurretik hil zela. Uste du ez litzatekeela eperik ezarri behar, baizik eta familia-nukleoaren egoera aztertu (ekonomia, seme-alaba kopurua...) eta zerbitzuan langile gehiago jarri. Q23/524.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako 93 urteko aitaren mendekotasun-balorazioa egiteko. Aitak urtebete darama itxaron-zerrendan. Gaineratu du, jakinarazi dietenaren arabera, urtebete eta hilabete itxaron behar dutela hitzordua jasotzeko. Aitaren osasuna azkar okertzen ari dela adierazi du, eta, beraz, dagozkion baliabideak lehenbailehen jaso behar dituztela. Q23/586.
  - Kexa ikertuta da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak amari 2023ko otsailetik aurrera dirulaguntza bat eman ziolako zaintzaile profesional bat kontratatzeke. Ez dago ados laguntzaren hasiera-datarekin; izan ere, kontratua abenduaren amaieran hasi zen eta eskaera urtarrilaren hasieran egin zuten, Elizagorria, Lodosa, Mendabia, Sartaguda eta Sesmako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak hitzordu libreak zituenean. Q23/863.
  - Kexa ikertuta da – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea interesdunari mendeko pertsonen etxean zaintza profesionaletarako prestazioa eman diezaiola 2023ko urtarrilaren 1etik aurrerako ondorioekin, aitortutako prestazioa berrikustea eragin duen kontratazioa egin eta hurrengo hilabeteko lehen eguna delako.

- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak alabaren mendekotasun-egoera aitortzeari buruzko administrazio-prozedura amaitu

duelako, alaba eboluzionatzen ari den prozesu patologikoan dagoelako, eta, ondorioz, egun ezin delako baloraziorik egin. Adierazi du alabak etengabeko zaintza behar duela, eta ikasketak etxean egin beharko dituela. Azaldu du mendekotasunaren balorazioa behar-beharrezkoa duela, laguntzaren bat jaso ahal izateko; izan ere, behar dituen arretak direla-eta, ezin du lanik egin. Q23/876.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, amonaren mendekotasun-espeditatea Kataluniatik Nafarroara lekualdatzeko luze jotzen ari direlako. Azaldu du Zangozako Eskualdeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatera lekualdatzea eskatu zuela duela hainbat hilabete, baina oraindik ez dutela egin, eta horrek amonari Nafarroako prestazioen eta laguntzen sisteman sartzea eragozten dion blokeo administratibo bat ekarri duela. Q23/957.
  - Kataluniako Sindic de Greuges-i igorri zaio kexa – Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, mendekotasun moderatua duen amak Aragoira lekualdatu behar duelako eguneko zentro batera joateko; izan ere, ez zaio eskaini Nafarroako Foru Komunitatean bizi den herritik hurbilago dagoen aukerarik. Adierazi du ez zaiola zerbitzuari lotutako prestaziorik edo garraio-gastuak ordaintzeko laguntzarik eman. Q23/1008.
  - Kexa ikertuta – Kexa itxi egin da, gaia ez zaiolako alde zuretik aurkeztu Administrazioari.

#### J) **Desgaitasuna duten pertsonak babestea:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalaren laguntzak izapidetzean sortzen diren arazoengatik. Laguntza horiek desgaitasuna duten eta garraio kolektiboa erabili ezin duten pertsonen mugikortasuna bultzatzeko dira, bonotaxi baten bidez. Salatu duenez, urtearen hasieran beste deialdi bat izapidetu eta ebatzen den bitartean, laguntzen hartzailak bonotaxiak erabiltzeko aukerarik gabe geratzen dira. Q23/74.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarik gomendatzea zaindu dezala garraio kolektiboaren mugikortasuna bultzatzeko “bonotaxi laguntzak” deiturikoen onuradun diren eta desgaitasuna eta garraio kolektiboak erabiltzeko zailtasunak dituzten pertsonen uneko jaso ahal izatea laguntza horiek, modu erreal eta eraginkorrean, urteko deialdiak izapidetzeko eratorritako jarraitutasun faltarik gabe, eta horretarako beharrezkoak diren neurriak hartuta.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ikusmen-desgaitasuna duen ilobari betaurreko batzuk erosteko dirulaguntza ukatu diolako, eskatutako dokumentazio guztia ez aurkeztu izanagatik. Laguntza gizarte-langilearen bitartez izapidetu zela defendatzen du, eta, bai eskabidea aurkeztean, bai zuzentzeko izapidean, iloba Espainiako Itsuen Erakundeak (ONCE) aholkatu zuela uneko oro. Hala ere, adierazi du ez dela gertatutakoaren erantzule egiten. Q23/179.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari iradokitzea, eskuratutako laguntza-produktuaren kostua handia denez diru-sarreraren bolumenarekin alderatuta, beharrezko neurriak har ditzala interesdunak ordezkatzeko duen pertsonari eskatutako laguntza edo, halakorik ezean, antzeko baliabide alternatibo bat eskuratzeko aukera eskaintzeko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lan eta Gizarte Ekonomia Ministerioak langabezia-prestazioa ukatzen diolako, baldin eta lan-eskatzailerik gisa urtebete ematen ez badu edo besteren kontura lan egiten badu gutxienez hiru hilabetez. Adierazi du gaur egun ezin duela jarduera profesionalik garatu, eta, beraz, ezinezkoa zaiola eskatutako denboran lan egitea. Hain zuzen ere, jakinarazi du ezintasunaren balorazioaren zain dagoela, eta Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari dela desgaitasun-maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean. Q23/395.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea neurri gehiago har ditzala bermatzeko desgaitasunaren balorazioa, bermatutako prestazio gisa, arauz aurreikusitako epeen barruan egin dadin.

Eskubide Sozialetako Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala kexaren egileari 2022ko abenduaren 30ean eskatutako berrikuspena ahalik eta lasterren egiteko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun-maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean; duela lau hilabete egin zen eskaera. Q23/423.
  - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta – Berrito irekita – Kexa izapidetzean zehar ebatzita

Departamentuari gomendatzea neurri gehiago har ditzala bermatzeko desgaitasunaren balorazioa, bermatutako prestazio gisa, arauz aurreikusitako epeen barruan egin dadin.

Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala kexaren egileari 2022ko abenduaren 15ean eskatutako berrikuspena ahalik eta lasterren egiteko.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak erabaki duelako emaztea ez dela iristen mendekotasunaren gutxieneko balorazioa, eta, horrenbestez, ez dagokiola inolako prestazio kontributiborik. Horrez gain, % 53ko desgaitasuna aitortu dio, baina ez garraio publikoa erabiltzeko mugarik. Uste du departamentuak baloratutakoa ez datorrela bat emazteak eguneroko oinarrizko jarduerak egiteko dituen mugekin eta haren osasun-egoerarekin. Balorazioak berrikusteko eskatzen du, haren larritasunaren eta kronikotasunaren arabera izan daitezen. Q23/502.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako haren desgaitasun-mailaren balorazioa egiten. Jakinarazi zaionaren arabera, egungo epea urtebetekoa dela dio. Balorazioa azkar egitea behar du; izan ere, kirol-instalazio batzuetan errehabilitazio-tratamendua egiteko asmoa du, eta desgaitasuna duten pertsonentzako deskontua erabili nahi du. Q23/529.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako 87 urteko amaren desgaitasuna baloratzeko aurkeztu zuen eskaeraren izapidean. Kritikatu du gutxieneko desgaitasun-maila jada ez dela automatikoki aitortzen mendekotasuna aitortzean, eta horrek kalte larria eragiten diela herritarrei. Q23/587.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gogoraztea legez behartuta dagoela desgaitasuna baloratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea, desgaitasuna baloratzeko eskaerei erantzuteko orduan atzerapena dagoela onartuta, arazo hori konpontzeko neurri gehiago har dezala.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea, ikusirik bere amaren desgaitasuna baloratzeko eskariari erantzuteko araudian ezarritako epeak nabarmenki gainditu direla, eskaera horri ahalik eta azkarren erantzun diezaiola.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun-maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean; duela ia urtebete egin zen eskaera. Jakinarazi zaionaren arabera, gutxi gorabehera bi urteko atzerapena dago, eta horrek kalte larria eragiten die legezkiekeen laguntza eta prestazio publikoak jaso nahi dituztenei. Q23/732.
  - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gogoraztea legez behartuta dagoela desgaitasun-maila berrikusteko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera.

Eskubide Sozialetako Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala kexaren egileari 2022ko azaroaren 22an eskatutako berrikuspena ahalik eta lasterren egiteko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako 93 urteko amarentzako bi eskaeraren izapidean: bata, desgaitasun-maila aitortzeari buruzkoa da, eta, bestea, laguntza teknologikoko produktuak (audifono batzuk) eskuratzeko laguntzei buruzkoa. Q23/779.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea neurri gehiago har ditzala bermatzeko desgaitasunaren balorazioa, bermatutako prestazio gisa, araz aurreikusitako epeen barruan egin dadin.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala kexaren egileak eskatutako berrikuspena ahalik eta lasterren egiteko.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzutera.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala laguntza teknologikoko produktuak erosteko laguntza-eskaerei araz aurreikusitako epearen barruan erantzuteko.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun-maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean. Q23/853.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea neurri gehiago har ditzala bermatzeko desgaitasunaren balorazioa araz aurreikusitako epeen barruan egin dadin.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala eskatutako balorazioa ahalik eta lasterren egiteko kexaren egileari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako haren desgaitasun-mailaren ofiziozko berrikuspenean, espedientea Murtziatik lekualdatu ondoren. Hainbat laguntza eta prestazio publiko eskatu nahi ditu, eta desgaitasun-maila erabakigarria da horiek jasotzeko. Q23/867.

- Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez dituelako garraio publiko egokituak plazak zabaltzen, anaia eguneko zentro batera joan dadin. Gainera, garraio pribatua ordaintzeko eskaintzen zaizkion dirulaguntzak nahikoak ez direla kritikatu du. Q23/982.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea neurri egokiak har ditzala lehenbailehen interesdunaren anaia etxetik plaza esleituta duen eguneko zentrorra garraiatzeko beharra modu eraginkorrean betetzeko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak audifono batzuk eskuratzeko laguntza ekonomikoa ukatu diolako, deialdian eskatzen den entzumen-desgaitasunaren % 20ra ez iritsi izanagatik. Adierazi du Otorrinolaringologia Zerbitzuaren bidez jakinarazi zaiola audiometriaren interpretazioa ez dela zuzena, eta entzumenaren % 55eko galera duela. Q23/1154.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun-mailaren balorazioa egiten, eta horrek eragotzi



egiten dio mugikortasun murriztua duten pertsonentzako ibilgailuak aparkatzeko txartela eskuratzea. Q23/1064.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2024an emanda – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun-maila berrikusteko eskaeraren ebazpenean. Horren ondorioz, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela galdu duela adierazi du. Q23/1131.
  - Ikertutako kexa – Ebazpena 2024an emanda – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasunaren balorazio-eskaeraren ebazpenean, eta hori bere bizi-kalitatean eragiten ari delako, desgaitasuna duten pertsonentzako zerbitzuak eta laguntzak ezin baititu eskuratu. Q23/1145.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun-maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean, eta hori kalte fisiko eta moral larria eragiten ari zaiolako. Q23/1167.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua urte eta erdi baino gehiago ari delako atzeratzen senarrak desgaitasun-maila baloratzeko egindako eskaeraren ebazpenean. Q23/1168.
  - Ikertutako kexa izapidetzen ari da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua urtebete baino gehiago atzeratzen ari delako desgaitasun-maila baloratzeko eskaeraren ebazpenean, eta horregatik ezinezkoa delako dagozkion onurak eskuratzea. Q23/1175.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako desgaitasun-mailaren balorazioa egiten, eta horregatik ezin duelako jaso Gizarte Segurantzako autonomoen araubideko kotizazio-kuotan gerora sortutako desgaitasuna duten pertsonentzako hobaria. Ez dago ados aipatutako hobaria ez aplikatzearekin; izan ere, nahiz eta 2023ko urtarrilaren 1ean indargabetu zen, desgaitasun-maila 2022ko irailetik aurrera aitortu zitzaion. Q23/1190.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Onartuta.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

#### **K) Adinekoen babesa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako erantzuten amari emandako egoitzako plazari lotutako prestazio ekonomikoari buruz egin zuen informazio-eskaerari. Q23/95.
  - Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak, adinekoentzako egoitzako ekarpen ekonomikoa ordaintzeko senarrak duen ahalaren ekonomikoa kalkulatzeko, bien diru-sarreraren batura hartzen duelako kontuan, eta horregatik zenbateko handiagoa ordaindu behar duelako, nahiz eta emazteak prestazio bat jaso eta horrekin nekez ordain ditzakeen gastuak. Gainera,

egoitzan langileak falta direla salatu du, eta horrek erabiltzaileen arreta egokiari eragiten diola. Q23/251.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa bat jarri du aita dagoen zentro soziosanitarioko zuzendaritzak erabiltzaileei barneko konpresak jartzea debekatu dielako infekzioak saiheste aldera. Azaldu duenez, aitak gernu-ihes larria du, eta pixoihala eta konpresa erabiltzen jarraitu behar du, baina aukera hori ukatu egin zaie. Lotsagarritzat eta iraingarritzat jotzen du agure bati bustita ibiltzen uztea, mediku-kontsultetako bankuak edo aulkiak bustiz. Q23/326.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea, kexan aipatzen den kasuaren espezifikotasuna kontuan hartuta (adineko pertsona bat, hainbat patologia eta gernu-ihesa dituen, eta egoitza-zentro itundu batean sartuta dagoena), arreta egokia ematen zaiola berma dezala, interesdunaren duintasun pertsonala bermatzeko, eta, beharrezkoa izanez gero, aurrez agindutako jarraibidea egokia ez zela iritzita, alternatiba egokia ezar dezala; eta, era berean, interesdunari aukera eman diezaiola dagokion erabakia hartzeko prozesuan parte hartzeko, eta gaia senideekin landu dezala, interesdunak hala nahi badu.

- Herritar batek kexa bat jarri du, amak hirugarren adinekoentzako egoitzan ordaindu behar duen hileko kuota ez datorrelako bat bere ahalmen ekonomikoarekin. Azaldu du beste balorazio bat eskatu ziola Eskubide Sozialetako Departamentuari, amak ez zuelako egin alegatzen den merkatuaren azpitiko higiezinaren xedapena —ordaindu behar duen tarifa igotzen du horrek—. Q23/329.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, emaztea Iruñetik urrun dagoen egoitza batean dagoelako, eta horregatik hura bisitatzeko zailtasunak dituelako. Adierazi du, arrazoi ekonomikoengatik, ezin dela eskuarki joan hura bisitatzera, eta horrek osasun-arazo larriak eragiten dizkiola. Iruñean plaza bat emateko eskatu du, emazteak bertan baititu sustraiak eta bera bertan bizi baita. Q23/421.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak amaren egoitzako ekarpen ekonomikoa handitu duelako, eta, horren ondorioz, jasotzen duen pentsioa % 15 igo den arren, hileroko eskuragarri dagoen zenbateko likidoak behera egin duelako. Azaldu du zer irizpide eta baremo erabili diren jakiteko eskaera egin duela, baina ez duela erantzunik jaso. Q23/459.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzutera.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea, jada erantzun ez badu, interesdunak 2023ko martxoaren 2an aurkeztutako eskabideari erantzuteko.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Gizarte Eskubideen eta 2030 Agendaren Ministerioak ezetsi egin duelako IMSERSOren bidaiarako ordaindutako zenbatekoa itzultzeko egindako eskaera; izan ere, bidaiak ezin izan zuten egin ezinbesteko arrazoiengatik, haietako bat aurreko gauean gaixo jarri zelako. Q23/474.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak emaztearen egoitzako ekarpen ekonomikoa ezarri eta ez datorrelako bat haren benetako ahalmen ekonomikoarekin. Azaldu du zer irizpide eta baremo erabili diren jakiteko eskaera egin duela, baina ez duela erantzunik jaso. Q23/476.
- Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa bat egin du anaiari egoitza batean ematen zaion zainketa eta arretagatik, ez baitatoz bat haren beharrizanekin, ezta beste egoiliar batzuei ematen zainketa eta arretarekin ere. Q23/718.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, amak adinekoentzako egoitza batean duen plazaren ekarpen ekonomikoarekin ados ez dagoelako. Kritikatu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak, ahalmen ekonomikoa baloratzeko, ez duela errespetatu lege ezarritako prestazioa hasi aurreko bost urteko epea. Gaineratu du gora jotzeko errekurtoa jarri zuela, baina oraindik ez dela ebatzi. Q23/988.
  - Ikertutako kexa – Ebazpena 2024an emanda – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, aitaren zentro soziosanitarioko garbitegi-zerbitzuan arropak galdu eta higatu, eta zuzendaritzak ez duelako erantzuten horren aurrean. Q23/1121.
  - Ez da kexa onartu (aurretik Administrazioarekin ez delako harremanetan jarri).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak amari ematen dion etxez etxeko arreta-zerbitzuak hutsuneak dituelako. Salatu du amak ez duela erreferentziako profesional bat esleituta, astero hiruzpalau pertsona desberdinek artatzen dutela, ez dagoela koordinaziorik kasua artatzen duten langileen artean (udaleko familia-langileak eta hari atxikitako enpresa publiko bateko familia-langileak), eta ez dagoela puntualtasunik zerbitzua ematean. Q23/1032.
  - Kexa ikertuta –[Ebazpena emanda](#)– Onartuta.

Iruñeko Udalari gomendatzea, kexaren egilearen amari emandako etxez etxeko arreta-zerbitzuari dagokionez, antzemandako hutsuneak zuzentzeko neurriak har ditzala, bereziki aipatzen diren alderdietan (arreta ematen duten langileen etengabeko aldaketak, koordinaziorik eza eta puntualtasunik eza), zerbitzu hori kalitate-baldintza egokietan eman dadin.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak amari betaurreko batzuk erosteko laguntza ukatu diolako, egindako gastua justifikatzeko deialdian eskatutako betekizunak ez baititu betetzen. Adierazi du eskatu zitzaion dokumentazio osagarria aurkezteko izapidetza behar bezala egin zituela eta horretarako emandako epearen barruan aurkeztu zuela. Departamentuko langileek portaera desegokia izan dutela ere aipatzen du. Q23/272.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea, dokumentazio osagarria aurkezteko errekerimenduan aurreikusitako 10 egun balioduneko epea errespetatu ez denez, neurriak har ditzala jarduketak errekerimendu hori egin zen unera atzeratzeko, eta, horrela, 10 egun baliodun eman diezazkiola interesdunari, laguntza-produktuen ordainketa egiaztatzen duen dokumentazioa aurkez dezan.

#### **L) Genero-indarkeriaren biktimen babesa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Nagusiko Udalak ez diolako epaitegiari helarazi Viogen programako agenteari emandako informazioa. Q23/32.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Berdintasuneko Institutuak (NABI) ukatu egin diolako bere lagunari genero-indarkeriaren biktima dela egiaztatzea etxebizitza babestua eskuratzeko, haren pasaportearen gizona izen bat agertzen baita. Laguna gizakien salerosketaren biktima zelako Perutik atera zela dio, eta hainbat erakundek genero-indarkeriaren biktima gisa tratatzen dutela. Q23/269.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Delituaren Biktimei Laguntzeko Bulegoak emandako genero-indarkeriaren biktima gisa duen egiaztapenarekin ezin duelako etxebizitza babestu bat eskatu seme-alabekin; izan ere, Nafarroako Berdintasunerako Institutuak (INAI) "etxebizitza babestua eskuratzeko

genero-indarkeriaren biktima gisa aitortzea” eskatzen zaio. Prozesua berriro beste erakunde mota batzuekin hasi behar izatea kritikatu du; kaltea eragiten dio, berriz biktimizatzen du eta prozesu traumatiko bati ekin behar dio berriro ere. Q23/665.

- Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#) dago, Administrazioak onartu zuena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, hiru seme-alaba dituen genero-indarkeriaren biktima gisa jasaten duen indarkeria instituzionalaren egoera salatzeko. Haien babesgabetasuna gero eta handiagoa dela aipatzen du, hainbat erakunde eta instituzioren eta bertako langileen pasibotasuna eta gelditasuna dela eta, egoeraren berri izan arren. Q23/816.
  - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko jarduketak).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Parlamentuak hizkera diskriminatzailea erabiltzen duelako erasoan aurkako protestetan. Haren ustez, “Stop agresores” eslogana ez da hizkera inklusiboa, emakumezko erasotzaileak ere badaudelako. Haren iritziz, gizonak erasotzaile bakartzat hartzen ez dituen hizkera erabili beharko litzateke, eta egokiagoa izango litzateke “Stop agresiones” edo “Stop agresores y agresoras” erabiltzea. Q23/891.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, genero-indarkeriaren biktima gisa, Iruñeko Psikologia Juridikoko eta Auzitegiko Medikuntzako Institutuko (PSIMAE) langileen murrizketen eragina jasan duelako. Laguntza gutxi ematen dela uste du, ez baitira kasu isolatuak. Q23/970.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, genero-indarkeriaren biktimentzako doako laguntza psikologikoan inberti dadin eskatzeko. Q23/1034.
  - Interesdunak uko egin dio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Mendebaldeko Familia Elkarguneko profesionalen jarduerarekin ados ez dagoelako. Ez dator bat semearen aitak adingabearekin duen harremanari buruz egindako txosten teknikoan edukiarekin. Gaineratu du ez dagoela emandako babes-agindua betetzen dela bermatzen duen kamerarik edo segurtasun-kidegorik, eta langileek ez dutela genero-indarkeriari buruzko prestakuntzarik. Q23/1165.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.

#### **M) Errenta bermatua:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak, aitortuta zuen errenta bermatua iraungi, eta jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako, familia-egoeran aldaketak izana jakinarazi ez izanagatik. Q23/29.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatuaren kontzeptuan bidegabe jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu diolako, langabeziaren dirulaguntza jasotzen ari dela antzeman baitu. Zorra kitatu nahi duela azpimarratu du, baina diru-sarrera txikiak eta kargura semea duela kontuan hartzeko eskatu du, zor duen zenbatekoa geroratu edo zatikatzeko. Q23/121.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatua iraungi diolako, enplegu-eskatzaile gisa zuen inskripzioa berriro ez izanagatik. Haren ustez, haren inguruabar fisiko eta psikikoak kontuan hartuta, ez zegoen lan egiteko moduan, eta, beraz, lanerako prest ez zegoela jo behar zen. Gainera, errenta bermatua jasotzeko eskubidea iraungi beharrean, zuzentzeko

aukera eman behar ziotela uste du. Ama ezkongabea dela eta seme bat duela dio, ezin diela gastuei aurre egin eta ez duela berogailurik. Q23/168.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, errenta bermatuaren egungo funtzionamenduak enplegua bilatzeko pizgarriak kentzen dituelako eta horrek noizbehinka edo aldizka lan egiten dutenei kalteak eragiten dizkielako. Bestelako aukera bat proposatzen du; horren arabera, aldi baterako lan egiteko aukera duten onuradunei, jasotzen duten zenbatekoa edozein dela ere, prestazioa aldi baterako eten, eta enplegua utzi eta berehala kobratuko dute berriro. Q23/178.
- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatua eten diolako, unitate hartzailearen edo ohiko bizilekuaren inguruabarretan izandako aldaketak jakinarazteko betebeharra bete ez izanaren zantzuak baitaude. Azaldu du senarrak ezintasun-pentsioa jasotzen duela, inguruabar hori jasota utzi zutela egiaztagiria bidali baitzituzten, eta, beraz, betebeharrak bete zutela. Q23/183.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, jakinarazpenik gabe, ez duelako jaso aitortuta duen errenta bermatuari dagokion zenbatekoa; izan ere, enbargatu egin zaio Nafarroako Foru Ogasunarekin duen zor baten ondorioz. Azaldu du zorra zatikatzea eskaini zaiola, baina eskatutako hileko ordainketa dela eta ezingo lukeela etxebizitzaren alokairua ordaindu, ezta hiru seme-alabak mantendu ere. Gaineratu du enbargo horren eraginez etxeko elektrizitate-hornidura eten zaiola. Q23/222.
- Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak susta ditzatela konpentsatuko den errenta bermatuaren zenbatekoari muga batzuk ezar dakizkion azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legean (gizarteratzerako eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituen) edo hura garatzen duen erregelamendu-mailako arau batean.

- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Foru Ogasunak enbargoa egin diolako errenta bermatua bidegabe jasotzearen ondorioz. Lanean hasi zela jakinarazi bazuen ere, Eskubide Sozialetako Departamentuak prestazioa ordaintzen jarraitu ziola dio. Kritikatu du ez ziotela jakinarazi pertzepzioa etengo ziotela, ez zuela bere burua defendatzeko aukerarik izan, eta konfiskazio-kompentsazioak egiten ari zaiokiola, eta, beraz, ez duela baliabiderik alokairua ordaindu eta alaba mantentzeko. Q23/230.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea, errenta bermatuaren zenbatekoak itzultzeko erreklamazioari dagozkion jarduketak behar bezala jakinarazi ez diren heinean, jarduketa horiek ondorioz gabe uzteko beharrezko neurriak har ditzala, eta, egoki iritziz gero, horri buruzko espediente berri bat izapidetu dezala.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak enbargoa egin diolako, bidegabe jasotako errenta bermatuaren zenbatekoak itzultzeko betebeharraren ondorioz, Gizarte Eskubideen Departamentuak uste baitzuen familia-unitatea semearen aitak ere osatzen zuela. Hura ez dela haiekin bizi defendatu du, Foruzaingoak egiaztatu duen bezala. Adierazi du zorra zatikatzea eskaini zaiola, baina ordainketak ezin dituela bere gain hartu guraso bakarra delako eta gutxieneko diru-sarrerak dituelako. Q23/295.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gogoraraztea behartuta dagoela gora jotzeko errekursoak garaiz eta behar bezala ebaztera.

Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea interesdunak 2021eko urriaren 18an jarritako gora jotzeko errekursoa ahalik eta lasterren ebatz dezala.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, duela bi urte eta zazpi hilabete errenta bermatua eskatu zuelako Txantrea auzoko unitatean, baina ez ziotelako izapidetu, aitarekin erroldatuta egoteagatik. Hala ere, bakarrik bizi zela ziurtatu du, eta, beraz, bere diru-sarrerak bakarrik zenbatu behar direla. Q23/361.
  - Kexa ez onartuta, epez kanpoko delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatua ukatzen diolako, bikotekide ohia agertzen den errolda-ziurtagiria zuzentzen ez duen bitartean. Azaldu du, horren orde, bikotekide ohiarengandik urruntzeko neurriak adosten dituen auto judiziala aurkeztu duela, eta hori nahikoa izan beharko litzatekeela. Gainera, jakinarazi du saiatu dela ofizioz baja eskatzen udal-erroldan, baina ez duela lortu. Q23/380.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatuaren eskaera artxibatu diolako, ezarritako bitartekoen bidez ez baitu egiaztatu Nafarroan bizi izan dela, gutxienez, eskaera aurkeztu aurreko bi urteetan. Adierazi du hilabete eta erdiz Iruñean erroldatuta ez dela egon agertzen dela, akats bat dela-eta ofizioz baja eman baitzaio erroldan, baina aldi horretan Nafarroan egon dela egiaztatzen duen dokumentazioa aurkeztu duela dio. Q23/383.
  - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuari iradokitzea espedientearen izapidetzeari berriro ekiteko beharrezko neurriak har ditzala, eta bertan egiaztatzea interesduna Nafarroan bizi izan dela, gutxienez, espedientea eragin zuen eskaera aurkeztu aurreko bi urteetan.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Noaingo Osasun Eskualde Oinarrizkoko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak arreta ukatzen dielako, berari eta familiari, Gurutze Gorriaren asilo-programari uko egiteagatik. Aditzera eman du, jakinarazi zitzaenez, uko egitearen ondorio bakarra izango zela bizitzeko baliabideez eta mantenu-baliabideez baliatzeko eskubidea azkentzea, baina ez ziela inola ere eragingo hezkuntzarako, osasun-laguntzarako eta gizarte-laguntzarako eskubideei. Q23/509.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, duen egoera ekonomikoagatik eta bizi-egoeragatik. Azaldu du ez duela etxebizitzarik eta kalean bizi dela, eta ez duela laguntza publikoak jasotzeko eskubiderik, ez baitu betetzen eskatutako gutxienezko erroldatze-aldia. Bere egoera oso larria dela adierazi du, hau da, ez duela jantoki sozialerako, arropa garbitzeko edo dutxatzeko eskubiderik, eta ibaian bainatu behar duela. Bere interes nagusia lana aurkitzeko laguntza izatea da. Q23/592.
  - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalaririk iradokitzea interesdunari laguntza gehiago eman diezaiola lana bilatzeko eta haren oinarrizko beharrezkoak izan daitezkeen laguntza edo baliabide publikoak eskuratzeko.

- Elkarre batek bost kexa egin ditu, Gurutze Gorriaren asilo-programatik irten ondoren edo irtezez gero bost familiak bizi(ko) duten egoeragatik. Salatu du programa horretan ez direla kontuan hartu haien familia-inguruabarrak, alegia, programan jarraitzeko betekizun gisa ezarri da bizilekua beste autonomia-erkidego batera aldatzea. Azaldu duenez, hainbat familiak ez dute lekualdaketa hori onartu, programatik alde egin behar izan dute, eta, horregatik, etxebizitza galdu eta gaur egun kalean daude. Q23/596, Q23/600, Q23/603, Q23/604 eta Q23/611.
  - Q23/596, Q23/604 eta Q23/611: Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari iradokitzea, harrera-programako plaza bati uko egitea justifikatuta egon daitekeela ikusten bada eta familiak gizarte-zaingarratasuneko egoera larrian geratzen badira, errenta bermatuaren prestazioa ematea balora dadila.

- Q23/600 eta Q23/603: Kexak izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratzen ari delako errenta bermatua eskuratzeko egin duen eskaeraren ebazpenean. Gainera, ez dago ados Buñuel inguruko

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak laguntza hori izapidetzean egindako jarduerarekin. Adierazi du, adibidez, gizarte-langileak datu pertsonalak babesteko eskubidea urratu zuela elkarrizketa batean laguntzaileari elkarrizketak edo mezuak erakutsi zizkionean. Q23/713.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatuaren espedientea eskaera berri gisa izapidetu duelako, eta ez berritze gisa. Horren ondorioz, ordainketan eten bat izan da, eta hori ez zatekeen gertatuko berritze gisa izapidetu izan balitz. Alde batetik, berritze gisa izapidetzeko eskatu du, eta ez eskaera berri gisa, eta, bestetik, ahalik eta azkarren ebazteko eta berritze-eskaera egin zuenetik ebazpena eman arte legezkiokkeen hileko zenbatekoak ordaintzeko. Q23/721.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea errenta bermatuaren berritzeen izapideak behar bezain azkar egin daitezela, kontuan hartuta prestazio horrek zer premia-egoerarekin duen zerikusia; eta, gainera, kexaren kasuan, ebatzi ez bada, eskaera lehenbailehen ebatz dadila.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako errenta bermatuaren eskaeraren ebazpenean. Aditzera eman du familia (bera eta lau seme-alaba adingabeak) kalean dagoela, eta, beraz, prestazioa lehenbailehen behar duela. Q23/797.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako errenta bermatua berritzeko eskaeraren balorazioan eta horren ordainketan. Gaineratu du ez dela hori gertatzen den eta kaltea eragiten dion lehen aldia; izan ere, nahiz eta ondoren hiru hileko ordainketa egin, gastuak hilekoak dira. Q23/813.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Irantzuko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari eskatzeko bere espediente osoa eskura dezala, behar bezalako arreta bermatze aldera, bai eta errenta bermatuaren eskaera prestazioaren berritze gisa izapidetu dadila ere, eta ez eskaera berri gisa. Q23/842.
- Ikertutako kexa – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zituan. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak, anaiari errenta bermatua irauungi, eta bidegabe jasotako prestazioa eskatu diolako, jakinarazi ez zituen ondasunen jabea dela egiaztatu baitu. Salatu du anaiak defentsa-gabezia izan duela, ez baitu jaso administrazioak prestazioa iraungitzeko zituen frogak jakinarazpenik. Q23/894.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jakinarazi diolako ezin diola errenta bermatua berritu, dokumentazio jakin bat falta baita. Ez daki zer dokumentazio den, baina gizarte-langileak eskura du dagoeneko. Azaldu duenez, askotan deitu du auzo-unitatera, baina ez du arretarik jaso. Oso kezkatuta dago; izan ere, prestazioa berritu ezean, ezingo die gastuei aurre egin, eta alaba adingabe bat du bere kargura. Q23/902.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua atzeratzen ari delako errenta bermatua berritzeko eskaeraren ebazpenean. Susmoa

du prestazioa ez dela berritzetaz hartu, baizik eta prestazioaren ex novo eskaeratzat. Gainera, Txantreako auzo-unitatean hitzordu berantiarra eman ziotela aipatu du. Q23/948.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala, pertsona gizarte-larrialdiko egoeran dagoenean, Txantreako auzo-unitatean alde zuzenetik hitzordua eskatuta arreta emateko dauden itxaronaldiak murrizteko.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak errenta bermatuaren eskaeraren administrazio-prozedura amaitzea ebatzi duelako, atzera egiteagatik, eskatutako dokumentazioa ez baitu aurkeztu. Azaldu duenez, errenta bermatua eskatu aurretik doako justiziaren eskaera aurkezteko eskatu zitzaion, eta hori ez zuela aurkeztu behar uste du, dokumentazio hori ez baitzaio bikote egonkor bati aplikatu behar, kasu honetan bezala, baizik eta bikote ezkondu bati. Q23/1066.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak errenta bermatua berritzeko eskaera ezetsi diolako, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuan enplegu-eskatzaileraren gisa izena emanda ez egoteagatik. Adierazi duenez, gizarte-langileak ez zion eskatu inguruabar hori egiaztatzen zuen dokumentazioa, eta, gainera, hori ez dago jasota araudi erregulatzailean, eta, beraz, uste du justifikaziorik gabe ukatu zaiola. Bere ustez, ez dira kontuan hartu bere inguruabar pertsonalak (ikasten ari da eta mendekotasuna duen alabaren ardurapean dago). Q23/1095.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehargarazpenik.

### 3.2.6. Merkataritza eta kontsumoa.

Kontsumoaren arloan 22 kexa aurkeztu dira.

5 elektrizitate- edo gas-konpainien jarduketei buruzkoak ziren, 4 banketxeen jardunari dagokionez duten desadostasunari buruzkoak, 3 telefono-konpainiei buruzkoak, eta beste 10 beste arrazoi batzuegatik jarri dira.

Kexa horietan, Nafarroako Arartekoak erakundearen eskumenen berri ematen die herritarrei, eta erakunde egokietara bidaltzen ditu, kontsumoaren arloko erreklamazioak izapidetu ditzaten.

#### A) Elektrizitatea eta gasa hornitzen duten konpainiak:

- Herritar batek kexa jarri du, gas-hornidura kontratatuta duen enpresak ez dizkiolako azken hamabost fakturak kobratu. Azaldu du horiek ordaintzeko nahia adierazi duela, bereziki, fakturatu ez direnez ezin duelako enpresaz aldatu. Q23/17.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat jarri du, etxebizitzan gasa hornitzen dion enpresak, enpresa merkaturatzailearen aginduei jarraituz, hornidura eten —CUPS kodea bikoiztuta izateagatik—, eta kontagailua eraman zuelako. Adierazi duenez, ordutik, etxebizitzan bizi diren bi helduek eta haurrak ez dute berogailurik edo ur berorik, eta ez diete jakinarazten hornidura noiz itzuliko den. Q23/157.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, hortz-klinika pribatu batek odontologia-konponketa jakin batzuk egiteko prozesuan emandako zerbitzuetatik eratorritako arazoak dituelako 2014az geroztik. Aditzera eman du 71 urte dituela, erretiroa hartuta dagoela eta arazoa konpontzen ez dela ikusita ezintasun handia duela. Q23/264.



- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, gasaren hiru hilabeteko faktura baten zenbatekoa oso handia dela iruditzen zaiolako. Esan du erreklamazioa aurkeztu duela konpainian, baina ez zaiola inolako konponbiderik eskaini. Q23/818.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, gas-galdaran matxura bat izan eta hamabost egun daramatzen arren ur berorik gabe, enpresako zerbitzu teknikoa matxura konpontzen atzeratzen ari delako. Q23/1102.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.

**B) Telefono-konpainiak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, enpresa batekin kontratatutako telefonia- eta Internet-zerbitzuei baja eman zaiela jakinarazi arren —horien estaldurarekin izandako arazoak direla eta—, fakturak jaulkitzen jarraitu duelako. Q23/371.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, telefono-konpainiaren aldaketa egiteko asmoz egindako iruzurrezko dei bat jaso zuela susmatzen duelako. Azaldu duenez, dei horretan —ustez haren konpainiak egin zuen—, prezioak igoko zirela jakinarazi zioten. Handik gutxira, beste enpresa batzuen deiak jaso, eta zerbitzuak eskaini zizkioten. Lehen deia ez zuela haren konpainiak egin jakin du. Q23/798.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat jarri du, telefonia mugikorreko eta Interneteko konpainia ustez opari gisa jaso zituen bi gailu elektronikoko kobratzen ari zaiolako eta telefono-lineak moztu dizkiolako. Q23/1114.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.

**C) Banketxeak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, banketxeak etxetresna elektrikoak erosteko eskaini zion kreditu-txartel baten baldintzak ez dituelako bete, adostu gabeko kopuruak atxiki eta deskontatu baitizkio. Q23/201.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, banketxeak Hipoteken Jardunbide Egokien Kodea aplikatzea ukatu diolako, eskatutako dokumentazioa ez aurkezteagatik; horrek luzamendu bat eskatzea ahalbidetuko lioke. Falta zaion dokumentu bakarra bikotekidea etxean erroldatuta ez dagoela jasotzen duena dela azaldu du, eta hori lortzeko prozesu burokratikoak egin behar dela; beraz, epe luzeagoa eskatu du. Q23/297.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, banketxeek hipoteka-mailegua emateari uko egin diotelako. Azaldu duenez, lokal bat erosi du bere etxebizitza bihurtzeko asmoarekin; izan ere, kokapena dela eta, bizitzeko lekuri onena da, bere gaixotasuna eta egoera pertsonala kontuan hartuta. Dena den,

gaineratu du oraindik bizigarritasun-zedularik ez duenez, bankuek uko egiten diotela eskatutako mailegua emateari. Q23/324.

- Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, hipoteka-gastuak itzultzeko erreklamazioa jarri duelako bere bankuko Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko Unitatean, eta jaso duen erantzunean itzulketa ukatu zaiolako. Q23/819.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.

#### **D) Bestelakoak:**

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, goiko pisutik ura sartzen denez etxean jasaten ari diren egoeragatik. Higiezin horretako maizterren jardunik eza kritikatu dute, bai eta aseguratzaileak neurri eskasak hartu dituela ere. Q23/644.
  - Partikularren arteko kontua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Aseguruen Konpentsazio Partzuergoak ez duelako erantzun eta ez duelako behar bezala jokatu Burlatan Arga ibaiak gainezka egitearen ondorioz auzokoen erkidego bateko garajea izandako kalteen inguruan. Azaldu du kalteen berri eman ziotela partzuergoari, eta kalteen balorazioa baino kopuru txikiagoa ordainduko diola erkidegoari. Q23/761.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, kontzesionario batek, furgoneta oraindik bermean zegoen bitartean konpontzen ari zela, ez diolako ordezeko ibilgailurik eman eta ez duelako ibilgailu baten alokairua negoziatu nahi izan; izan ere, sinatutako dokumentu batean jasotzen denez, ibilgailuak zerbitzu publikora bideratzen dituzten bezeroek ezin izango dute ordezeko ibilgailurik erabili, eta, beraz, beste auto bat bere kabuz eta horrek dakarren arriskuarekin alokatu behar izan du lanean jarraitzeko. Q23/82.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat jarri du, klinika pribatu batean eskaintzen zitzaion maskara kirurgikoa erabiltzera behartu dutelako, nahiz eta bere maskara homologatua izan, osasun-laguntzarik ez emateko mehatxupean. Adierazi du hainbat erreklamazio bidali dizkiola klinikako zuzendaritzari, baina egindako prozedura Nafarroako Osasun Departamentuaren gomendioetan oinarritu zela bakarrik erantzun diotela. Q23/484.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; bertan salatu du robot xurgagailu baten funtzionamendu-arazo bat konpontzeko zailtasunak dituela, eta enpresak ordainpeko telefono batera bideratu duela enpresa horretako zerbitzu teknikoarekin harremanetan jartzeko. Q23/518.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Internet bidez erosketa bat egin eta, produktua jasotzean, behar bezala ez zebilela ohartu zelako. Adierazi du erreklamazio bat egin diola dagokion enpresari, horretarako gaitutako bitartekoaren bidez, baina ez duela erantzunik jaso. Q23/770.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, ibilgailuak fabrikazio-akats bat duela erreklamatu ondoren, fabrikatzaileak konponketaren zenbatekoaren % 15 baino ez du bere gain hartzen, eta ez dago gustura kopuru horrekin. Q23/914.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat egin du, bere etxebizitzako terrazan jarritako toldoa erori egin zelako. Esan du, zorionez, emazteak ez zuela kalterik jasan —hari erori zitzaion gainera—, baina terrazan eta eraikinaren fatxadan kalte materialak eragin bazituen ere, enpresak uko egin diola konponketaren kostuak bere gain hartzeari. Q23/1013.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute, aire-konpainia bati kontratatuta zuten nazioarteko hegaldiak izan duen bost ordutik gorako atzerapenagatik erreklamazioa egin ondoren, ez daudelako ados konpainiak eskaintako konpentsazioaren zenbatekoarekin. Q23/1085.
  - Partikularren arteko kontua. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Gobernuko Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak ez ziolako behar bezalako arretarik eman prozedura judizial laburtuari buruzko informazioa eskatu zuenean; izan ere, gatazkaren beste alderdia den enpresak ez zuen onartu gatazka ebazteko arbitrajea egitea. Aditzaera eman du ez zekitela zer zenbateko dagoen baimenduta demanda horretarako, eta Justizia Jauregira bidali zutela. Q23/259.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

### 3.2.7. Kontratu publikoak.

Kontratu publikoen arloan, honako kexa hau aurkeztu da:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, kontratu publikoen lizitazioetan Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak pleguetan baldintza handiak ezartzen dituelako, eta, praktikan, autonomoek eta enpresa txikiek ezin dutelako parte hartu; hala, lehia murrizten da. Adibidez, Baluarte Fundazioak komunikazio-materialak diseinatzeko duen zerbitzuaren lizitazioari egiten dio erreferentzia. Q23/175.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea azter dezala Kontratu Publikoei buruzko Foru Legearen 16. artikulua aldaketa bat bultzatzea —kaudimen ekonomiko eta finantzarioaren eskakizunari buruzkoa da artikulua—. Aldaketaren xedea izango da, urteko gutxieneko negozio-zifra eskatzen bada, konparazio-parametroa urteko kopuruetan jasotako kontratu-balioa izatea, lehia handiagoa ahalbidetzeko, zehazki, autonomoena eta enpresa txikiena, parte hartzeko ezintasuna izan baitezakete.

Kultura eta Kirol Departamentuari gomendatzea, lizitatzen dituen kontratuetan, lehia murrizten duten eta autonomoen eta enpresa txikien lehia eragozten duten baldintza handiegia ezartzea saihestu dezala, kontuan hartuta ondorio hori kexaren xede den kasuan gertatuko zela.

### 3.2.8. COVID-19a.

2023an COVID-19arekin lotutako 12 kexa aurkeztu ziren.

4 maskara eramatea derrigorrezkoa zenean maskara ez eramateagatik irekitako zehapen-espediteteei buruzkoak ziren. 2 kexa ez zeuden ados toki-erakundeek egindako enbargoekin, osasun-araudia ez betetzeagatik jarritako zehapenengatik, kexaren egileen ustez ez zitzaielako behar bezala jakinarazi. Beste 2 kexa ez zeuden ados lehen eta bigarren alarma-egoeren indarraldian ezarritako zehapenen zenbatekoa ez itzultzearekin.

Hona hemen planteatutako kexa guztiak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ukatu egin diolako kirol-ikastaro batean izena emateagatik ordaindutako zenbatekoaren zati bat itzultzea. Izan ere, ikastaro hori egitea galarazi zioten ez zituelako aurkeztu txerto-jarraibidea osatu izanaren ziurtagiria, PCR edo antigeno-test negatibo bat edo errekupeazio-ziurtagiria. Haren iritziz, itzulketa egin behar diote jarduera egiten utzi ez izanaren arrazoia ezin zaiolako hari egotzi, eta dokumentazioa aurkeztea eskatzen zuen araua baliogabe geratu delako. Q23/67.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak hamabi urteko semeari zehapena jarri diolako, ibilgailu baten barruan beste pertsona batzuekin zegoela maskara ez erabiltzeagatik. Defendatu du semeak aldizkako errinitis moderatua duela diagnostikaturik, eta larriagotu egin daitekeela maskara erabiliz gero; hala ere, aurkeztutako alegazioak gorabehera, departamentuak dio ez dela behar bezala egiaztatu aipatutako salbuespena dagoenik. Q23/155.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorazpenik.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte; izan ere, Osasun Departamentuak, 2021eko ekainean ibilgailu baten barruan maskara ez eramateagatik, bi zehapen-espeditente izapidetu dizkie, eta gehiegi atzeratu direla uste dute. Premiamendu-probidentzien zenbatekoak ere kritikatu dituzte, lankideei bidalitakoez bestelakoak direlako, guztiak gertakari berberengatik zehatu bazituzten ere. Q23/219 eta Q23/220.
  - Kexak ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez dizkiolako bi zehapen-espeditente behar bezala jakinarazi; derrigorrezko maskara ez eramateagatik eta bide publikoan edari alkoholodunak partekatzeagatik ireki zitzaizkion horiek. Adituzera eman du haren posta-helbidea osatu gabe zegoela, eta, beraz, dagozkion berraztertze-errekurtsoak jarri dituela enbargo-eginbideen aurka. Q23/252.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak enbargoak egin dizkiolako, oker jakinarazitako hainbat salaketaren ondorioz; COVID-19ari aurre egiteko ezarritako osasun-neurriak ez betetzeagatik egin zitzaizkion salaketak. Errenta bermatua jasotzen duela eta egikaritutako enbargo bat oso handia dela adierazi du, nahiz eta zorra hileko ordainketa txikien bidez ordaintzeko akordioa sinatu. Q23/415.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Errioxako Gobernuak ezetsi egin diolako bigarren alarma-egoera indarrean zegoen bitartean ezarritako zehapena atzera botatzeko egindako eskaera. Bikotekideak antzeko salaketa bat jaso zuela, baina konstituzioaren aurkakoa izateagatik baliogabetu egin zutela defendatzen du. Q23/531.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lizarrako Udalak ez diolako itzultzen, Konstituzio Auzitegiaren uztailaren 14ko 148/2021 Epaia betez, lehenengo alarma-egoera indarrean zegoenean jarri zitzaion zigorraren zenbatekoa. Epaia horren bidez, baliorik gabe utzi ziren COVID-19ak eragindako osasun-krisia kudeatzeko alarma-egoera deklaratu zuen martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren zenbait agindu, zirkulazio-askatasuna mugatzen zutenak. Q23/731.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako behar adina neurri hartzen ikastetxeetan ikasgeletako airearen kalitatea eta aireztapena bermatzeko. Adierazi du pandemiaren laugarren urte akademikoan gaudela, eta ez direla leihoak irekitzen ikasgeletan, ez dela CO2-a neurtzen, eta ez dela neurri aringarririk jartzen aerosolek transmititutako birus batentzat. Q23/781.
  - Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak enbargo bat egin diolako alabari, oker jakinarazitako zehapen baten ondorioz; COVID-19aren bigarren alarma-egoeran jarri zitzaion zehapena. Azaldu du jakinarazpenak lehengo egoitza batera bidali direla, eta, hortaz, ez dutela zehapen-espediterearen berri izan enbargoa gauzatu arte. Q23/1024.
  - Ikertutako kexa – Ebazpena 2024an emanda – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere hainbat ondasun enbargatu direlako, COVID-19ak eragindako osasun-krisi egoeran bidegabe jaso zuen ABEEagatiko prestazioa ez ordaintzearen ondorioz. Adierazi du ez duela ordainketa-errekerimenduen berri izan, jada bere bizileku ez den helbide batera bidali zirelako, eta iruditzen zaio ez dagokiola aparteko errenergua, ezta enbargo-oharra ordaintzea ere, ez baita bere errua izan jakinarazpena oker egin izana. Q23/1083.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez ziotelako jakinarazi zehapen bat jarri ziotela, COVID-19aren intzidentzia-aldian maskara ez eramateagatik. Dioenez, jaso zuen lehen jakinarazpena premiamendu-probidentzia izan zen, bi urte geroago. Horregatik, gora jotzeko errekurtsua aurkeztu zuen Nafarroako Administrazio Auzitegian, eta hark ezetsi egin du ezarritako zehapena indarrrik gabe uzteko uzia. Q23/1193.
  - Kexa ez onartuta, epez kanpokoa delako (urtebete baino gehiago).

### 3.2.9. Kultura.

Kulturaren arloan 9 kexa aurkeztu ziren.

3 kexa Gazteentzako Kultura Bonuari buruzkoak izan ziren. Zehazki, herritarrek azpimarratu zuten zailtasunak zituztela eskaera aurkezteko, edo onurak eskuratzeko eta saldoa jartzeko. Horiek guztiak Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorri zitzaizkion, Kultura eta Kirol Ministerioaren jarduera ikuskatzeko eskumena baitu.

Beste kexa bat ere aurkeztu zuen herritar batek, eta adierazi zuen ez zegoela ados liburu elektronikoak mailegatzeko plataformara (Nafarroako eBiblio) sartzeko baimena Nafarroan bizi direnei eta Nafarroako herritar izan eta atzerrian bizi direnei soilik ematearekin. Herritarraren iritziz, jokabide hori Europar Batasuneko zuzenbidearen aurkakoa da, nazionalitatearen eta bizilekuaren arabera diskriminazioan oinarritzen baita.

Halaber, kexak aurkeztu dira Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuak ez duelako legez aurreikusitako zuzenketa-epetik eman enpresei eta profesionalari arte eszenikoak eta musikalak ekoizteko dirulaguntzak (Artem Pro) emateko prozeduraren justifikazio-fasean, herritar baten etxebizitzaren babes-deklarazioagatik ezin duelako hura eraberritu, edo Kultura eta Kirol Departamentuko langile batek emandako arretagatik.

Hona hemen gai horri buruz aurkeztutako kexa guztiak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Kultura eta Kirol Ministerioak ez ziolako instantzia bati eta zenbait mezu elektronikori erantzun. Gazteentzako Kultura Bonuaren eskaera aurkezteko zituen zailtasunak azaldu zituen mezu horietan, eta azkenean ezin izan zuen eskaera epe barruan egin. Q23/140.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat egin du, Iruñeko planetarioko metalezko apaingarriak arriskutsuak direlako haurrentzat Adierazi duenez, gertu zabu batzuk, ikastetxe bat eta haur-eskola bat daude, eta horrek istripu-arriskua areagotzen du. Q23/273.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere etxebizitzaren babes-deklarazioagatik, hori dela eta ezin baitu eraberritu. Azaldu duenez, bai berak, bai lehengo jabeak, ez zekiten eraikina katalogatuta zegoenik, eta katalogazio hori txikituta dagoen zurezko leiho zizelkatu bati zor zaio. Etxebizitza lehengoratzeko erosi zuela dio, eta, beraz, babes-deklarazioa azkentzeko eskatu du. Q23/411.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ezin dituelako eskuratu eskatu duen Gazteentzako Kultura Bonuaren onurak, antza denez, aplikazioarekin eta ordainketa-pasabideekin izandako arazo batengatik. Adierazi du, kausa edozein dela ere, administrazioaren akats baten ondorioak jasaten ari dela, eta ez zaiola behar duen laguntza ematen. Q23/660.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
  - Herritar batek kexa bat egin du, Kultura eta Kirol Departamentuko langile batek emandako arretagatik. Aditzera eman duenez, behin baino gehiagotan eten zioten telefono bidezko elkarrizketan, eta, azkenean, telefonoa eskegi zioten. Ez zioten hurrengo deiei erantzun, eta ez zuen jaso bi aste lehenago eskatutako informazioa. Q23/851.
    - Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, semeak ezin duelako Gazteentzako Kultura Bona erabili. Datu pertsonalak aldatzeko eta esleitutako saldoa jartzeko unean oztopoak izan dituela azaldu du. Arazoak konpontzen saiatzean telefonoz jaso duen arreta kritikatu du. Q23/969.
    - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
    - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuak Nafarroan bizi direnei eta Nafarroako herritar izan eta atzerrian bizi direnei baino ez dielako uzten liburu elektronikoak mailegatzeko plataformara (Nafarroako eBiblio) sartzen, gainerako pertsonak baztertuta. Administrazioaren jokabide hori Europar Batasuneko Zuzenbidearen aurkakotzat jotzen du, nazionalitatearen eta bizilekuaren arabera diskriminazioan oinarritzen baita. Q23/1108.
      - Ikertutako kexa izapidetzen ari da.
    - Herritar batek kexa bat jarri du, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuak ez dielako lege zuzenkeraren zuzenketa-epetik eman enpresei eta profesionalei arte eszenikoak eta musikalak ekoizteko dirulaguntza (Artem Pro) emateko prozeduraren justifikazio-fasean. Zenbateko jakin bat eman eta konturako ordainketa gisa lehen ordainketa egin ondoren, dirulaguntza justifikatzeko dokumentazioa aurkeztu zuela dio. Dena den, gaineratu du, geroago, zuzenketa-epetik eman gabe, departamentuak ezetsi egin dituela dokumentuetako batzuk, eta, beraz, ez zaiola ordaindu hasieran emandako zenbateko osoa. Q23/1120.
      - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.

### 3.2.10. Kirola.

Kirolaren arloan 11 kexa aurkeztu dira.

3 kexa kirol-instalazioekin lotuta zeuden: horietako bat, Orkoiengo Mendikur Kirol Gunean kirol-material nahikorik ez zegoelako jarri zen; beste batek, Antoniutiko *skateparke*an argi gehiago eta instalazioak erabiltzen ez dituzten pertsonentzako bankuak jartzeko eskatzen zuen; eta beste bat, Altsasuko atletismo-pistara sartzeko atean giltzarrapo bat jarri zelako, eta horregatik atletismo-taldeak ezin zuelako pista erabili.

2 kexa ez zeuden ados Nafarroako Foru Komunitateko goi-mailako kirolari, teknikari eta epaileen behin betiko zerrendatik kanpo uztearekin edo Nafarroako Foru Komunitateko goi-mailako kirolari gisa ez katalogatzearekin. Beste kexa baten arabera, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuak kirol-merezimenduaren dominak modu ez-ekitatiboan eman zituen (26 gizonentzat eta 5 emakumeentzat), eta, hala, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako Foru Legea urratu zuen.

Hona hemen gai horri buruzko kexa guztiak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Orkoiengo Mendikur Kirol Guneak ez duelako kirol-material nahikorik jarduerak egiten dituzten pertsona guztientzat. Q23/23.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat egin du, Nafarroako 16 urtez azpiko errugbi selekzioaren argazki batean taldekideak bandera batekin agertzen direlako. Bere ustez, federazioak adingabeen kirol-ekitaldietan mota guztietako manifestazio politikoak saihesteko ardura du. Q23/61
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik (norbanakoen arteko auzia).
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ez dielako erantzuten Antoniuttiko skateparkeko erabiltzaileek egindako hobekuntza-eskaerei. Alde batetik, instalazioak erabiltzen ez dituzten pertsonentzako bankuak jartzea —arrapaletan esertzen dira eta hori arriskutsua da—, eta, bestetik, inguruan argi gehiago ipintzea. Q23/198.
  - Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Kultura eta Kirol Departamentuak Nafarroako Foru Komunitateko goi-mailako kirolari, teknikari eta epaileen behin betiko zerrendatik kanpo utzi duelako, eta, gainera, ez dio erantzun bazterketa horren aurka gora jotzeko errekurtsua jarri ahal izateko beharrezkoak diren agiri eta informazio jakin batzuen eskaerari. Q23/303.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute, Kultura eta Kirol Departamentuak ukatu egiten dielako alabei Nafarroako Foru Komunitateko goi-mailako kirolari gisa katalogatzea. Adierazi dute lortu zituzten kirol-emaitzengatik merezi dutela halakotzat akreditatzea, departamentuak urtero egiten duen zerrendan sartzeari galarazi gabe. Horrek aukera emango lieke izaera horri datzekion onurak eskuratzeko. Q23/450.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Kultura eta Kirol Departamentuari gomendatzea, kexaren egileek ordezkatzeko dituztenek goi-mailako kirolari gisa akreditatuak izateko baldintzak betetzen dituztela-eta eztabaidarik ez dagoenez, departamentuak 2024an onetsiko duen goi-mailako kirolarien zerrendan sartzeari kalterik egin gabe — Nafarroako Foru Komunitateko errendimenduko kirola eta goi-mailako kirolarien zerrenda arautzen dituen otsailaren 22ko 9/2012 Foru Dekretuaren 10.1 artikulua araberan—, goi-mailako kirolari gisa akredita ditzala, foru-dekretu horren 10.2 artikuluan aurreikusitako ebazpen osagarrien bidez.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gobernuaren Nafarroako ordezkariak ez dielako erantzun segurtasun-koordinatzailearen aurrean egin diren jarduketei buruzko informazioa eskatzeko instantzia bati, Sadarreko eremu jakin batzuetan alkohol-kontsumoari buruzko araudia betetzeko neurririk ez aplikatzeagatik. Q23/513.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Zizur Nagusiko Udalak kirol-instalazioetara sartzeko eskubideak kendu dizkielako, pandemiaren murrizketetan hiruhileko kuotak ordaindu ez izanagatik. Azaldu du matrikula berri ordaintzeko eskatzen zaiola, eta hori abusutzat jotzen duela, are gehiago aldi baterako baja emateko izan zituen arrazoiak kontuan hartuta. Q23/548.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Altsasuko Udalak atletismo-taldeari atletismo-pista erabiltzea galarazi dielako; izan ere, sarrerako atean giltzarrapo bat jarri du, alde aurretik abisatu gabe. Q23/822.
  - Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; izan ere, Aquavox San Agustin Kirol Guneko erabiltzailea da, eta kalteak jasan ditu obrak direla medio instalazioen zati bat itxi delako. Horiek ahalik eta azkarren leheneratzeko beharrezko neurriak hartzeko eskatu du, baita kuota jaisteko ere, horiek erabili ahal izan arte, ordaindutako kuoten zenbatekoa itzultzeko eta beste spa zentro batera eramateko. Q23/855.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuak kirol-merezimenduen dominak modu ez-ekitatiboan eman dituelako (26 gizonei eta 5 emakumeei). Uste du Emakumeen eta Gizonen berdintasunerako Foru Legea urratzen ari dela, emakumeen eta gizonen arteko berdintasun-printzipioa errespetatzen dela zaindu behar baita kirol-ekitaldiak antolatzean eta horietan parte hartzean, bai eta sariak eta aitoren ematean ere. Irizten dio Nafarroako Berdintasunerako Institutuak eta Nafarroako Kirolaren Institutuak ez dituztela printzipio horiek kontuan izan. Datozen urteetan sarien banaketa orekatuagoa izatea eskatu du. Q23/1092.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, semearen federazio-aseguruak Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzura bidali duelako, saskibaloiko entrenamendu batean ezbeharra izan ondoren osasun-laguntza emateko. Bere ustez, aseguru bat ordainduz gero, osasun-laguntza zerbitzu bereizgarri batean eman beharko litzaioke, ez zerbitzu saturatu batean. Konforme dago semeari sistema publikoan eman dioten osasun-laguntzarekin, baina zalantzan jartzen du laguntza hori nork finantzatzen duen, federazio-aseguruak edo Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak. Q23/1172.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.

### 3.2.11. Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila.

Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilari dagokionez, kexa hau aurkeztu da:

- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Bildumaren eta Foru Berriaren 304 legea aldatu ondoren, ab intestado oinordetzarako (testamenturik gabeko oinordetzak), seigarren mailara arteko alboko ahaideei dei egitea aurreikusi beharrean, laugarren mailara arteko alboko ahaideei dei egitea aurreikusten da. Aldaketa horrek Nafarroako senideen arteko ahaidetasuna diskriminatzen duela iruditzen zaio, eta, kausatzailearen lehengusina txikia izan arren, haren oinordekoa izatea eragozten diola. Q23/369.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.

### 3.2.12. Hezkuntza.

Hezkuntzaren arloan, 2023an 98 kexa aurkeztu dira.

18 garraio- eta jantoki-zerbitzuekin zeuden lotuta. Zehazki, hainbat kexa landa-inguruneetan bizi diren ikasleen eskola-garraiorik ezari buruzkoak ziren. Familiek salatu dutenez, Hezkuntza Departamentuak aldizka ematen dituen banakako laguntzek ez dute arazoa konpontzen; izan ere, arazoa seme-alabak eskolara eramateko ordu baliagarriak eta bitartekoak dira, batez ere landa-inguruneetan, ikastetxeetako distantziak handiagoak baitira. Gai horren harira, Nafarroako Arartekoak, aplikatu beharreko araudira jo, eta Hezkuntza Departamentuari aditzera eman dio, landa-inguruneetan bizi diren ikasleen kasuan, goi-mailako hezkuntza-mailetarako sarbidea sustatzeko neurriak zorrotz behar direla, eta laguntza ekonomikoa ematea agian ez dela nahikoa izango lortu nahi den helbururako. Horregatik, departamentuari iradoki dio ikasle horientzako eskola-garraioko zerbitzua antola dezala. Beste lau kexa garraiatutako ikasleen familiek aurkeztu zituzten (ikastetxea beste herri batean egonik, ikastetxeari atxikita dauden herrietan bizi direnak); izan ere, seme-alaben ikastetxean eskolaldi jarraitua izanik, Hezkuntza Departamentuak kendu egin zien diruz lagundutako jantokirako eskubidea, eskolak amaitzean bertan programatzen diren eskolaz kanpoko jarduerak ez egiteagatik (edo egunero ez egiteagatik). Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentuari iradoki zion azter zezala diruz lagundutako jantoki-zerbitzua kentzeko erabakia, eskola horien ondoren antolatzen diren eskolaz kanpoko eta borondatezko jardueretan parte hartu ala ez.

17 kexa ikastetxeetako onarpen-prozesuei buruzkoak izan ziren. Horien artean, zenbait familiak egindakoak nabarmentzen dira, ikasturtea hastear egon arren, seme-alabei ikastegirik esleitu ez zitzaielako. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Hezkuntza Departamentuari iradokitzea ikasleen



onarpen-prozesua lehenago amaitzeko neurriak har zitzala, horrela, plazak ez daitezela esleitu ikasturtea hasi eta gutxira.

94 pertsonak kexa jarri zuten, Iruñeko haur-eskoletako aurretiko izen-emateen baremazioan ez zitzaielako punturik eman lan-egoeratik eta/edo egoera akademikoagatik, ez baitzuten lan-ibilbidea aurkeztu. Behin-behineko zerrenden aurka alegazioak aurkeztu ondoren, Iruñeko Udalak onartu egin zituen, eta, orduan, eztabaida eskatutakoaren arabera konpondu zenez, kexa itxi egin zen. Era berean, Iruñeko Udalak familia batzuek haur-eskolen behin-behineko zerrenden aurka egindako alegazioak onartu ondoren, seme-alabentzat lortutako plazak galdu zituzten familiek ere kexak jarri zituzten.

Gora egin dute bizikidetzarekin eta eskola-jazarpenarekin lotutako kexek. 4 kexa familiek aurkeztu zituzten, uste baitzuten Hezkuntza Departamentuak ez zituela neurri egokiak hartzen beren seme-alabek ikastetxean jasan zituzten erasoen aurrean, eta beste 4 ez zeuden ados seme-alaben ikastegietatik jasotzen ari ziren tratuarekin. Arlo horretan, aplikatu beharreko araudira jo ondoren (Nafarroako Foru Komunitateko unibertsitateaz kanpoko ikastetxe publiko eta pribatu itunduetako ikasleen eskubide eta eginbarrei eta ikastetxe horietako elkarbizitza buruzko abuztuaren 23ko 47/2010 Foru Dekretuaren 4. eta 17. artikulua, Nafarroako Foru Komunitateko unibertsitateaz kanpoko ikastetxe publikoetako eta pribatu itunduetako bizikidetzaren arautzen duen abenduaren 16ko 204/2010 Foru Agindua, Hezkuntzako kontseilariak emana, eta Haur eta nerabeei arreta eta babesa eman eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legea), Nafarroako Arartekoak, Hezkuntza Departamentuak kasu bakoitzean igorritako txostenak aztertu ostean, departamentuari gomendatu dio jazarpena jasan duten ikasleen egoeraren jarraipena egiten jarraitzeko, haien egoera emozionala zaindu eta gelako gainerako ikaskideekin integra daitezela, eta, horretarako, eskola-jazarpeneko egoeretatik babesteko.

Ikasteko bekekin eta laguntzekin lotutako 5 kexa ere aurkeztu dira. Horietako 3, Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak 2022/2023 ikasturterako beka orokorra ukatzeagatik, beste bat seme-ari emandako beka itzultzeko eskatzeagatik, eta beste bat doktoratu aurreko beketan desgaitasuna ez haztateagatik eta desgaitasuna duten pertsonentzako erreserbarik ez sartzegatik.

7 kexa unibertsitate-ikasketei buruzkoak izan ziren. Horietako gehienak Unibertsitate Ministerioa atzerrian lortutako ikasketak homologatzen atzeratu zelako aurkeztu ziren.

Beste 5 kexa hezkuntzaren doakotasun-printzipioaren balizko urratzei buruzkoak izan ziren, ikastetxeek urteko ekarpenak, eskola-materiala eta iteerrak eta jarduera osagarriak kobratzen zituztelako.

6 kexa Bigarren Hezkuntzarekin, Batxilergoarekin eta Lanbide Heziketarekin lotuta zeuden.

3 kexak ikasleek teknologia berriak erabiltzearekin zuten zerikusia. Horien artean 7 pertsonak aurkeztutako bat nabarmentzen da; jakinarazi zuten ez zeudela ados *chromebook*ak erabiltzearekin eta haien baimenik gabe Gmail kontuak irekitzearekin.

3 kexa hezkuntza-premia bereziak zituzten ikasleei emandako arretari buruzkoak ziren. 2 kexatan salatzen zuten ez zela neurririk hartu adingabeen hezkuntza-premietan laguntzeko. Eta beste bat ez zegoen ados Frantziako ikasturte osoko programa akademikoaren deialdian hezkuntza-premia bereziak dituzten haurrentzako plazak berariaz ez gordetzearekin.

Hona hemen gai horri buruz aurkeztutako kexa guztiak:

#### **A) Ikastetxeetarako onarpena:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako alabari etxetik hurbilago dagoen ikastetxe batera aldatzea, ez baita ezarritako epearen barruan aurkeztu ohiko onarpen-prozesura. Adierazi du Víctor Pradera Paderborn HLHIP kokalekuz aldatuko zela (Milagrosa auzotik Lezkairu auzora) berretsi zenean sortu zitzaiola ikastetxez aldatzeko interesa, hau da, eskabideak onartzeko epea amaitu ondoren. Q23/244.
  - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, Víctor Pradera Paderborn HLHIParen kokalekua aldatu denez, interesdunari, zeina ikastetxearen egungo kokaguneko auzoan bizi baita, hurrengo ikasturtera begira ikastetxez aldatzeko aukera eman diezaiola.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako uzten dokumentazio berria aurkezten, haur-hezkuntzako bigarren zikloko matrikulazio-eskaerak zuzentzeko epean. Adierazi du hainbat familiak kalteak jasan dituztela, adibidez, erroldatze-ziurtagiria garaiz jaso ez izanagatik epearen barruan aurkeztu ezin izan dutelako. Bere ustez, horrek administrazio-prozeduraren legea urratzen du. Q23/304.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu alaba zaharrena aurreko ikasturtean alaba txikia eskolatu zen ikastetxe berean eskolatzea, araudiak ezarritako ikasgelako ratioa gainditzen delako. Azaldu duenez, biak beste ikastetxe batean matrikulatzea proposatzen zaion arren, alaba txikiaren ikastetxean elkartu nahi ditu, familia bateragarri egitea errazteko. Salbuespen bat egiteko eskatu du, eta, ikasturtean zehar bajak gertatuz gero, nahiz eta plaza hutsik ez egon, plaza horiek ordezkari daitezela garrantzi bereziko kasuekin, hala nola elkartzeekin. Q23/347.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Bi familiak kexa aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako seme-alabak lehen hezkuntzako lehen mailan onartu 2023/2024 ikasturterako, talde horretan gela bakarria baitago. Badakite matrikulazioan interesa duten beste bi familia daudela. Ikastetxea aukeratzeko eskubidea aldarrikatu dute, eta, hortaz, bigarren lerro bat irekitzeko eskatu dute. Q23/407.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa bat egin du, goi-mailako gaitasunak dituen semea Navarros Villoslada BHIko nazioarteko batxilergoan onartzeko zailtasunak dituelako. Esan du batxilergo hori ez dela hautabide ofizial gisa agertzen aurrematrikula formalizatzean, eta, beraz, ez dituela eremu horretan bizi diren beste ikasle batzuek dituzten aukera berberak. Q23/409.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua berandutzen ari delako semea ikastetxez aldatzeko eskaeraren onarpenean. Matrikulazioa garaiz eta behar bezala egin zuela dio. Adingabea itxaron-zerrendan dagoela eta aldaketa ikasturtea hasi eta bi aste egin daitezkeela jakinarazi zaio. Eskatutako ikastetxe batean matrikulatzeko eskatu du, egungo ikastetxearen metodologia eta hezkuntza-proiektua ez zaizkiolako komeni, eta, horrez gain, aldaketa ikasturtea hasi baino lehen gauzatzeko eskatu du. Q23/694.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, DBHko eta Batxilergoko ikasle berrientzako matrikulazio-izapideak bi astez atzeratzen ari direlako beharrik gabe, San Fermin jaien eta datu-baseetan eskaerak gurutzatzeko sistema eskasaren ondorioz. Bere ustez, horrek kalte morala eragiten die adingabeei, ikasketak zein ikastetxetan egingo dituzten jakin nahi baitute. Q23/700.
  - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea neurriak har ditzala Nafarroako Foru Komunitateko ikastetxe publikoetan eta itunpeko ikastetxe pribatuetan Haur Hezkuntzako bigarren zikloko, Lehen Hezkuntzako, Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko irakaskuntzak egiteko ikasle onarpen-prozesua gaur egun baino lehenago amai dadin, horrela, plazak ez daitezela esleitu ikasturtea hasi eta gutxira.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, alabaren ezohiko inguruabarrengatik ikastetxez aldatzea eskatzeko zailtasunak dituelako; osasun publikoan ezinezkoa da txosten psikologiko bat lortzea. Azpimarratu du badutela ikastetxearen txostena (hori ere eskatu zaie), baina psikologikoak ez duela onartzen, adingabeari jarraipena egin behar zaiolako aldeaz aurretik. Osasun Departamentuak txosten hori egiteari uko egin dionez, Hezkuntza Departamentuak zentro pribatu batean egindako txosten bat ez onartzea kritikatu du. Q23/704.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.

- Herritar batek kexa bat egin du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako onartu semea bigarren hezkuntza egitera beste ikastetxe batera aldatzeko eskaera, ez baitu epai judizialik aurkeztu. Eskatu du, egoitza judizialean gurasoen arteko desadostasuna ebazten den bitartean, semeari aukera eman dakiola aukeratutako ikastetxean matrikulatzeko; izan ere, bi gurasoen artean, berari esleitu zaio semearen zaintza. Q23/734.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez dituelako Basoko BHIko bigarren hezkuntzako lehen mailako haur asko onartu 2023/2024 ikasturterako. Beharrezkotzat jotzen du lerro berri bat irekitzea. Q23/741.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Zenbait herritarrek bost kexa aurkeztu dituzte, Hezkuntza Departamentuak seme-alabei ez dielako batxilergoko ikastegirik esleitu Tuteran, ikasturtea hastear egon arren. Gaineratu dutenez, horrek arazoak, ziurgabetasuna eta kezka sortzen dizkie familiei. Q23/788, Q23/789, Q23/790, Q23/791 eta Q23/795.
  - Q23/788 eta Q23/790: Ikertutako kexak – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea neurriak har ditzala Nafarroako Foru Komunitateko ikastetxe publikoetan eta itunpeko ikastetxe pribatuetan Haur Hezkuntzako bigarren zikloko, Lehen Hezkuntzako, Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko irakaskuntzak egiteko ikasleen onarpen-prozesua gaur egun baino lehenago amai dadin, horrela, plazak ez daitezela esleitu ikasturtea hasi eta gutxira.

- Q23/789, Q23/791 eta Q23/795: Kexak izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, semea batxilergoa ikasteko itxarote-zerrendan geratu delako, beste hizkuntza-eredu batetik baitator. Azaldu du lanbide-heziketa bat egitea beste aukerarik ez zaiola geratu. Q23/832.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Bi herritarrek kexa jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako alaba zaharrena bi ahizpa txikien ikastetxe berean eskolatzen. Ikastetxe horretan zazpi ikasturtez jarraian matrikulatzen saiatu direla kritikatu dute. Hala, familia elkartzeko, ikastetxea aukeratzeko eskubidea eta alabei antzeko hezkuntza emateko eskubidea dutela argudiatu dute, arrakastarik gabe. Ratioaren araua modulatzeko eta familia elkartzeko kasuak kontuan izatea eskatu dute. Q23/1054.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.

## **B) Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleentzako arreta:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ikastetxe batek semearen ikaskuntza-prozesu osoan ez duelako neurri egokirik hartu haren hezkuntza-premia bereziei erantzuteko. Profesionalen artean koordinaziorik egon ez dela eta curriculumaren egokitzapenak eskasak izan direla kritikatu du. Bere ustez, Hezkuntza Departamentuaren jarduna ez da nahikoa izan, semearen egoeraren jakitun zirela kontuan edukita. Azkenean ikastetxez aldatu behar izan badute ere, gertatutakoa ikertzea eskatu du, eta ikasleen premiak diagnostikatzeko eta egokitzeko prozesuari modu integralean heltzeko. Q23/576.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du; bertan, hezkuntza-laguntza eta egokitzapenak eskatu ditu semearentzat, hezkuntza-premia bereziak dituelako, bai eta ikastetxea irakasgai jakin batzuetan egiten ari den curriculum-egokitzapen esanguratsuak (CEE) kentzeko ere, diskriminazio-egoerak soilik eragiten baitizkiote. Q23/629.
  - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea ikaslearen ebaluazio psikopedagogikoa amaitzeko eta, ebaluazio horretan oinarrituta, ikaslearen premiei erantzuteko hezkuntza-neurririk egokienak hartzeko, eta, bereziki, adingabearen familiaren jarrera kontuan hartuta, gaur egun aplikatutako curriculum-egokitzapen esanguratsuak berrikustea eta horien ordeztu curriculumera sartzeko egokitzapenak egitea.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Frantziako ikasturte osoko programa akademikoaren deialdian hezkuntza-premia bereziak dituzten haurtzako plazak berariaz gorde behar direlako. Adierazi du eskaera bat aurkeztu diola Hezkuntza Departamentuari, eta ez duela erantzunik jaso. Q23/1012.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Onartuta.

### C) Bekak eta laguntzak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak semeari ukatu egin diolako derrigorrezkoaren ondoko ikasketak egiten dituzten ikasleentzako izaera orokorreko beka 2022/2023 ikasturterako, errenta-mugak gainditzeagatik. Baldintza ekonomikoak berdinak direla defendatzen du, zaintza-erregimena bakarrik aldatu dela, alegia, indibidualetik partekatura. Q23/232.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat jarri du, Asturiasko Printzerriko Gobernuak Hezkuntza Sailak semeari emandako beka itzultzeko eskatzen diolako —beka hori hezkuntza-laguntza jasotzeko premia berezia duten ikasleei zuzenduta dago—, egiaztatu baita eskolatuta dagoen ikastetxean hezkuntza-berreziketa pedagogikoko eta hizkuntzaren berreziketako zerbitzuak dituela. Beste autonomia-erkidego batzuetan beka ematen dela defendatzen du, nahiz eta modalitate konbinatuan eskolatuta egon. Q23/332.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak 2022/2023 ikasturterako ikasketa-beka ukatu diolako alabari, dirulaguntza aitortuta duten alokairua baino ondare handiago gisa haztatu baita. Azaldu du alegazio-idazki bat aurkeztu duela kalkuluarekin ados ez dagoela adierazteko, eta ukatu egin zaiola. Q23/701.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat jarri du, Unibertsitate Sistemari buruzko martxoaren 22ko 2/2023 Lege Organikoak eskatzen duenaren aurka, eta beste autonomia-erkidego batzuetan eta estatuan gertatzen denaren aurka, Unibertsitateko zuzendari nagusiaren uztailaren 25eko 974E/2023 Ebazpenaren bidez deitutako doktoratu aurreko beketan ez delako desgaitasuna haztatzen, eta ez delako sartzeko desgaitasuna duten pertsonentzako erreserbarik. Hala badagokio, eskaera aurkeztu zuen eta, haren desgaitasun-maila kontuan izateko eskatu arren, ez zen kontuan hartu. Q23/1021.
  - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala Nafarroarentzat interesa duten doktoretza-programak egiteko doktoratu aurreko laguntzen etorkizuneko deialdietan horietako kopuru bat ehuneko 33ko edo gehiagoko desgaitasun-maila aitortua duten pertsonentzat gorde dadin.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza, Lanbide Heziketa eta Kirol Ministerioak ukatu egin diolako derrigorrezkoaren ondoko ikasketak (2023-2024) egiten ari diren ikasleentzako bekaren zati bat, zehazki errentari eta bizilekuari lotutako zenbatekoak, familia-unitate independente bat osatzen baitu. Azaldu du matrikula kontzeptuagatik bakarrik eman zaiola beka. Kritikatu du deialdiak ez duela jasotzen bakarrik bizi diren pertsonen, modu prekarioan bada ere, bizilekua mantentzeko eskubidea izatea, eta, aldi berean, kualifikazioan inbertitu nahi izatea. Q23/1134.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

### D) Bizikidetzak eta eskola-jazarpena:

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute beren semeak, hezkuntza-premia bereziak dituen ikaslea izanik, institutuan bizi duen egoeragatik, beste ikasle batekin zerikusia izan zuen gertakari baten ondorioz. Adierazi dutenez, ikastetxearen iritziz bizikidetzari kalte larria egiten dio eta hezkuntza-neurri bat aplikatu dute, eta haiek ez daude horrekin ados. Kritikatu dute agian gurasoetako bati ikastetxean sartzeko aukera mugatuko diotela. Uste dute ez dela bermatzen semeak behar bezalako egokitzapena, bere beharren arabera, izatea. Q23/316.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea berrikusi dezala nola egiten ari diren interesdunen semeak behar dituen egokitzapenak.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea interesdunen semea ikasten ari den zentroa bere ikaskuntza-nahasmenduari buruzko esku-hartze terapeutikoa jasotzen duen osasun-zentroarekin koordinatzea. Hezkuntza Departamentuari gomendatzea, hirugarren batzuei bidalitako dokumentu batean interesdunen semeak eta haren gelakide batek behar dituzten egokitzapenen mailari eta intentsitateari buruzko informazioa jasotzen denez (biak izenen bidez identifikatuta), gertatutakoa iker dezala eta aurrerantzean antzeko gertaerak saihesteko beharrezko neurriak har ditzala.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute beren semeak eskolan jasaten duen jazarpenagatik. Azaldu dutenez, polizia-salaketak jarri eta ikastetxeko zuzendaritzarekin eta hezkuntzako ikuskatzailezarekin bildu arren, arazoa, konpondu beharrean, larriagotu egin da, eta horrek oso eragin negatiboa du haurren osasunari. Q23/382.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea lanean jarrai dezala, esku hartzen duten gainerako profesionalekin koordinatuta, ikaslea ikastetxera itzuli ahal izan dadin, haren segurtasuna eta babesa bermatzeko beharrezkoak diren neurriak hartuta.

Departamentuari iradokitzea eskola-jazarpen kasuetan tartean dauden ikasleei laguntza psikologiko espezializatua emateko aukera azter dezala, bai Hezkuntza Departamentuko profesionalek, bai Osasun Departamentuarekin koordinatuta, bai Nafarroako Psikologia Elkargo Ofizialaren parte-hartzearekin.

- Herritar batek kexa bat egin du bere semeak ikastetxeko irakasle baten ondorioz institutuan jasaten duen egoeragatik. Irakasleak adingabearekiko dituen errespetu faltak etengabeak direla azaldu du. Taldeko bizikidetzagiroa erraztuko duten neurri guztiak hartzeko eskatu du. Q23/446.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea adingabearen egoeraren jarraipena egin dezala eta behar diren neurriak har ditzala edozein eraso fisiko, emozional, moral edo bestelakotatik babesteko, eta, aldi berean, interesdunarekiko harremana eta informazioa sustatzeko.

- Familia batzuek kexa bat aurkeztu dute ikastetxeko ikasle batek eskola-jazarpeneko gertakari batzuk salatu dituelako, ustez beren seme-alabekin zerikusia dutenak. Ez daude ados ikastetxeak berak eta Hezkuntza Departamentuak gatazka hori kudeatzeko duten moduarekin. Q23/569.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea gurasoei edo legezko ordezkariari seme-alaben ikaskuntza-prozesuari eta gizarte- eta hezkuntza-integrazioari buruzko informazio guztia eman behar zaiela, baita ustez arau-hausteak edo bizikidetzarako kaltegarriak diren eta erantzuletzat jotzen diren gertakariari buruzkoa ere.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere alabaren ikastetxeak ez duelako neurri nahikorik aplikatu jasaten duen eskola-jazarpenaren eta biktima izan zen erasoaren aurrean. Dagokion protokoloa aktibatu dela uste du, baina, hala bada, ez diote jakinarazi eta eskasa da. Bere ustez, onartezina da jazarleen familiek jazarpenaren eta erasoaren berri ez izatea eta zentroko orientatzaileak bere alabak hasierako bertsioan atzera egin duela esatea. Q23/635.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea 2023/2024 ikasturtean ikaslearen egoeraren jarraipena egiten jarrai dezala, hala, haren egoera emozionala eta gelako gainerako ikaskideekiko integrazioa zaintzeko,

eskola-jazarpeneko egoeretatik babesteko, eta kexaren egileari alabaren gizarte- eta hezkuntza-integrazioko prozesu horri buruzko informazioa emateko.

- Herritar batek kexa bat jarri du ikasle batek azken ikasturtean bere alabari egin dion jazarpenagatik eta ikastetxe barruan zein kanpoan izandako egoeragatik. Kezkatuta dago, eta ahalik eta ingurune egonkorrena eskatu du alabarentzat, eta ikastetxeak Eskolatze Batzordeari beste ikaslea ikastetxez aldatzeko eska diezaiola proposatu du. Q23/647.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea bi ikasleek sinatutako konpromisoaren jarraipena egiten jarrai dezala, eta bien artean gatazkarik edo erasorik gerta ez dadin zain dezala, eta kexaren egilearen alaba babesteko behar diren neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez dagoelako ados, aldageletan izandako gertakari baten ondorioz, bizikidetzarentzat oso kaltegarriak diren jokabideen aurrean semeari irekitako ohiko prozedurarekin, ez eta ikastetxetik kanporatzearekin ere. Semeari leporatzen zaizkion gertakariak ukatu ditu, eta, gainera, ikastetxeko zuzendaritza-taldeak emandako tratua desegokia izan zela uste du. Q23/682.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute beren semearen ikastetxeak zehapen-prozedura bat ireki diolako petardo bat eramateagatik. Adierazi dute semeak ez zuela parte hartu zehapena eragin zuten gertaeretan. Adierazi dutenez, ez zuen berak sartu petardoa ikastetxean; beste adingabe batek eraman zuen. Q23/906.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute beren alabak ikastetxean jasaten duen jazarpenagatik. Kritikatu dute eskolaz edo ikastetxez aldatzea izan zela eman zitzaien irtenbide bakarra. Azkenean azken aukera hori aukeratu bazuten ere, ez diote errekeraketa-azterketa bat egiten utzi. Adierazi dute ez Hezkuntza Departamentuak ez ikastetxeak ez diela aktibatutako eskola-jazarpeneko protokoloa ezagutzeko aukerarik eman. Q23/930.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

## E) Lehen Hezkuntza:

- Tafallako Escuelas Pías ikastetxeko Haur Hezkuntzako hirugarren mailako familiek kexa bat jarri dute 2023/2024 ikasturterako Lehen Hezkuntzako lehen mailan bigarren lerro bat irekitzeko beharragatik. Horrek ikasle berriak matrikulatzea eta ikasle bakoitzak behar duen banakako arreta bermatzea ahalbidetuko lukeela adierazi dute. Q23/386.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Ikastetxe publiko batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Sailak ez baitio erantzuten 2023/2024 ikasturterako ohiz kanpoko giza baliabideak lortzeko egindako eskaerari, eta horrek eragin negatiboa duelako lan-osasunean eta irakaskuntza-lanean. Horrek, adibidez, hurrengo ikasturteko prestakuntzarekin jarraitzea eta plantilla osatzea eragozten duela eta familiei larritasuna eragiten diela adierazi du. Q23/488.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

## F) Bigarren Hezkuntza, Batxilergoa eta Lanbide Heziketa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez zaiolako alabaren matrikulazioari eta garapen akademikoari buruzko informaziorik eman. Salatu du ez zitzaiola ikastetxez aldatzeko baimenik eskatu, bere prestakuntzari dagokion gutzia ezkututzen diotela eta ez duela harremanik tutorearekin. Q23/270.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du 2023/2024 ikasturtea Frantzian igartzeko Programa Akademikoaren deialdian Hezkuntza Departamentuak ezarritako irizpideek alabari programa horren onuradun izatea zailtzen diotelako. Adierazi du ikastetxean frantsesa ikasten duten ikasleei lehentasuna ematen zaiela, eta frantsesa egiten ez dutenei ez, alabaren kasuan gertatzen den bezala; hala ere, berak beste modu batean egiazta dezake hizkuntza badakitela. Q23/116.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa bat jarri du egin duen lanbide-heziketako praktikak ezin izan dituelako amaitu. Azaldu duenez, praktika horiek egiten ari zen enpresako giroa zela-eta (arazo fisiko eta psikikoak eragiten zizkion), ezin izan zituen amaitu, eta zortzi egun besterik ez ziztaizkion falta horretarako. Gainerako orduak egiteko irtenbide bat emateko eskatu du, baita kalte-ordaina emateko ere, Bartzelonara joan beharko duelako, antzeko titulu bat eskaintzen baita bertan. Q23/94.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, esleitutako enpresan praktikak egiten jarraitzeari uko egitea eragin zuten inguruabarrak kontuan hartuta, interesdunari beste enpresa batean praktiken modulua gainditzeko geratzen den denbora amaitzeko aukera eman dakiola, interesdunak Departamentuari proposa diezaiokeena edo, bestela, Departamentuak berak eskainitakoa.

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako Corellako Arte eta Goi Mailako Diseinu Eskolatik Iruñekora lekualdatzeko eskaera, plaza librerik ez dagoelako. Bere eskaera Tuterako egonaldiak eragiten dizkion arazo animiko eta ekonomikoen ondorio dela azaldu du. Q23/103.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Jantzigintza eta Moda erdi-mailako lehen eta bigarren mailako ikasleek kexa bat aurkeztu dute Hezkuntza Departamentuak ez duelako goi-mailako maila sartu 2023/2024 ikasturterako goi-mailako zikloen eskaintzan, eta ikasketekin jarraitzea galarazi diotelako. Q23/366.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako erdi-mailako heziketa ziklo batean sartzeko probetan euskarazko komunikazio esparruan salbuesita egotea, nahiz eta EGA titulua eduki, hizkuntza-gaitasun eta hizkuntzaren ezagutza hori behar bezala egiaztatzen duena. Q23/401.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.

### **G) Unibertsitateko irakaskuntzak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Unibertsitate Ministerioa Kolonbian lortutako Kirol Zientzietako unibertsitate-titulua homologatzen atzeratu delako, eskaera egin zenetik hamazazpi hilabete igaro arren. Era berean, pasaportearen erabiliz Ministerioaren egoitza elektronikora sartzeko dauden zailtasunak azaldu ditu. Q23 322.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Unibertsitate Ministerioa Erizaintzako bere atzerriko unibertsitate-titulazioa homologatzen atzeratu egin delako. Eskaera 2020an formalizatu zuela azaldu du, eta ministerioarekin harremanetan jartzen saiatu dela, baina ez duela lortu. Gaineratu du atzerapen horrek kalte larria eragiten diola, ezin baitu lanik egin. Q23/363.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Unibertsitate Ministerioak Erizaintzako atzerriko titulua homologatzen atzeratu egin delako. Eskaeraren aldeko ebazpena eman behar zaio, bere lanbidean lehenbailehen hasi ahal izateko. Onartzen du aldeko ebazpen bat ematea, tutoretzapeko praktikak

egitearen baldintzapean, baina ez dadila atzeratu, Nafarroako Unibertsitate Publikoan horien matrikula formalizatu ahal izateko. Q23/364.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat jarri du Unibertsitate Ministerioak ez diolako itzuli behar ez bezala kobratutako unibertsitate-tituluen homologazio-tasa. Adierazi du zenbateko bereko hiru kobrantza egin zitzaizkiola. Hori dela eta, erreklamazioa aurkeztu zuen duela lau hilabete baino gehiago, baina oraindik ez diote erantzun. Q23/408.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Publikoak (NUP) ez baitio plazarik esleitu Bigarren Hezkuntzako Irakasleen Unibertsitate Masterrean, erakundeak uste baitu berak egindako Giza Nutrizioko eta Dietetikako graduak ez duela osasun-prozesuen espezialitatean sartzeko balio. Hezkuntza Departamentuaren araudiaren arabera, bere gradua biologiako eta osasun-arloko lanbide-heziketako eskolak emateko baimenduta dagoela azaldu du. Ulergaitza egiten zaio unibertsitate publiko batek ikasketa horiek egiteko duen eskubidea urratzea, eta unibertsitate pribatu batean egin beharko ditu, horrek dakarren gastuarekin. Q23/495.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak unibertsitate sartzeko probak 2011 baino lehen egin dituztenei paperezko ziurtagiria egiteko tasa bat eta hura digitalizatzeko tasa gehigarri bat kobratzen dielako. Urte horretatik aurrera probak egin dituztenekiko diskriminatzailetzat jo du, ez baita beharrezkoa inolako kopururik ordaintzea, nahikoa baita USE txartela unibertsitateko web ataritik deskargatzea. Q23/559.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du hainbat unibertsitate pribaturekin harremanetan jarri delako, semeak Medikuntzako Gradu ikasketak hasi nahi baititu, eta ez dagoelako ados ezagutu dituen hautaketa-eta sarbide-prozesuekin. Q23/627.
- Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.

## H) Hizkuntza eskola ofizialak eta musika-ikasketak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialaren 2022ko iraileko ezohiko deialdiko ingeleseko C2 mailako azterketako ahozko testuen ulermen-probak indarrean dagoen araudiaren aurkako diseinua izan zuelako; izan ere, unitate-zatikiak emanez ebaluatu ezin ziren elementuen kopuru bakoitia zuenez, ezinezkoa zen matematikoki 100etik 50eko puntuazioa lortzea. Q23/249.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea, etorkizunean antzeko egoerak saiheste aldera, zaindu dezala hizkuntza-proben diseinuak, gaindituztat jotzeko, ez dezala urtarrilaren 11ko 1/2019 Errege Dekretuaren 4.4 artikuluan aurreikusitakoak baino atalase handiagoak ezarri (1/2019 Errege Dekretua, urtarrilaren 11koa, araubide bereziko hizkuntzen irakaskuntzen B1, Tarteko B2, Aurreratuko C1 eta C2 tarteko mailetako ziurtagiri ofizialeko probei aplikatu beharreko oinarritzko ebaluazio-printzipio komunak ezartzen dituen).

- Bi herritarrek kexa bat jarri dute Zizur Nagusiko Udalak bere familiari udal-musika eskolako matrikula kobratu diolako eta dagozkion ordainagiriak igorri dituelako, herrikoa eta familia ugaria dela kontuan hartu gabe, nahiz eta egiaztatu duten Zizur Nagusira egindako etxebizitza-aldaketa eta erroldatzea ikasturtea hasi baino lehen gertatu zela. Q23/436.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hizkuntza Eskola Ofizialak euskarazko B2.2 azterketa egiteko aukera ukatu diolako, matrikulatuta dagoena baino maila altuagoa delako eta bere kabuz izena eman ez duelako. Irakasle batek informazio okerra eman ziola kritikatu du. Hezkuntza Departamentuan eskabide bat aurkeztu zuela adierazi du, baina ez duela erantzunik jaso eta azterketaren data berehalakoa dela. Q23/462.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, honen antzeko egoerak saiheste aldera, behar diren neurriak har ditzala Hizkuntza Eskolako irakasleek, ikasleen erreferentziazko figura den aldetik, hark planteata diezazkiokeen administrazio-izaerako oinarrizko gaietarako buruzko informazioa jaso dezaten, bai eta, ikasleek ziurtasunez erantzun ezin duten gai espezifiko bat planteatzen dutenean, hori egin dezakeenari bidal diezaion ere.

- Herritar batek kexa bat egin du Antsoaingo Udalak musika-eskolako taldeak hizkuntzaren arabera (gaztelaniaz eta euskaraz) bereizten dituelako. Azaldu du, ondorioz, eskolen iraupena murriztu egin dela, talde bakoitzeko ikasle kopurua txikiagoa delako, eta talde jakin batzuk ez direla osatu, eta, beraz, adibidez, bere semeak euskara-taldera jo behar duela horretarako maila egokia izan gabe. Q23/638.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du bere alabak Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan musikako goi-mailako arte-irakaskuntzetan sartzeko probako proba instrumentalean lortutako kalifikazioagatik. Epaimahaiaren ebaluazioaren diskrezioa kritikatu du eta berrikuspenera eskatu du. Q23/811.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, Goi Mailako Musika Kontserbatorioan sartzeko probetan emandako puntuazioaren inpugnazioaren aurrean izangaiak babesik gabe gera ez daitezela, idatzizko formaturik ez duten probak grabatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

#### I) **Ikasleen ebaluazioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du uste baitu USEren azken emaitzek goranzko joera argia erakusten dutela ikastetxe publikoetan, beste ikastetxeen batez besteko kalifikazioei dagokienez. Horregatik, ikastetxe publikoetako emaitzak aztertze eskatu du. Q23/639.
  - Ez da kexa onartu (aurretik Administrazioarekin ez delako harremanetan jarri).
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Ikuskaritzako Zerbitzuak ez dielako erantzun, irakasle gisa, bi ikasle eskatutako azken kalifikazioak berrikusteko prozedurari buruz aurkeztu dituen informazio-eskaerei. Bi ikasle horien notak aldatu direnez, uste du prozedura berdinen bidez birkalifikatu beharko liritekeela gainerako ikasleak, onuragarriagoak direlako. Q23/762.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea kexaren egileak hainbat ikasleri ebaluazioa berrikusteari buruz egindako eskaerari eta kalifikaziorako erabili diren irizpideei erantzuteko, eta horri buruzko informazioa emateko.

- Herritar batek kexa bat jarri du egin zuen Skolae programako irakasleentzako ikastaroaren eduki batzuk bere intimitate pertsonala eta familiarra inbaditzen duten gaietarako buruzkoak direla uste duelako. Gainera, ez dago ados ikastaroan lortutako kalifikazioekin, nota oso baxuarekin kalifikatu baitzitzaion bigarren jarduera, eta, hori dela eta, bere amaierako batez besteko nota ikastaroa gainditzeko eskatutako 8koa baino baxuagoa izan baita. Q23/109.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.

#### J) **Doakotasuna:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez duelako jarduten itunpeko ikastetxeek egindako irregularitasun larrien aurrean; izan ere, haren ustez, metodo hertsatzaileak erabiltzen dira borondatezko kuotak ordaindu ez dituzten familientzat, edo gehiegizko kopuruak kobratzen dira teoriarik doakoa den matrikula batengatik. Q23/491.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere alabak matrikulatuta dauden ikastetxe publikoak ez dituelako aplikatzen kalteberatasun sozioedukatiboko egoeran dauden ikasleen familientzat ezarritako neurriak. Azaldu duenez, urteko ekarpenaren, materialaren eta irteera eta jarduera osagarrien ordainketan salbuespenak jasotzeko baldintzak bete arren, ikastetxeak behin eta berriz eskatzen dio ordainketak egiteko, eta horrek egoera larria eragin die alabei, arrazoi horregatik hainbat jardueratik kanpo geratu baitira. Q23/557.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea kalteberatasun sozioedukatiboko egoeran dauden ikasleak aintzat har ditzala, gaur egun eskolatuta dauden ikastetxean sartzen direnetik aurrera, eta, ondorioz, kexan aipatzen diren zenbateko ekonomikoak ez kobratzeko edo itzultzeko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ikastetxearen ordainketei aurre egiteko ezintasuna dela eta, kooperatibista-bazkide izaera galtzeaz gain, haren alabek ezin dutelako ikastetxeko jarduera osagarrietan parte hartu, eta, ondorioz, adingabeak isolatu eta seinalatu egiten dituztelako, baina dagokion zenbatekoa ordaintzeko prest dago. Kritikatu du zalantzan jarri ere egin zela bere alabaren eskolatzea nazioarteko batxilergoko bigarren mailan, nahiz eta aldeztu aurretik matrikulatuta egon. Alabak matrikulatzeagatik bazkide-kooperatibista izateak doakotasunaren printzipioa urratzen ote duen planteatzen du. Q23/728.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Elkarte batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ezetsi egin duelako Iruñeko ikastetxe pribatu bateko ikasleak Testu Liburuaren Doakotasun Programan sartzeko egindako eskaera ezestearen aurka jarritako gora jotzeko errekurtsua. Q23/994.
  - Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa bat jarri du ikastetxe publiko batean seme-alaben ikasgelako eskola-materiala eta fotokopiak kobratu dizkiotelako. Kobrantza hori bertan behera uzteko eta kontzeptu horregatik orain arte ordaindu dituen zenbatekoak itzultzeko eskatu du. Q23/998.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.

#### **K) Eskolako instalazioak:**

- Herritar batek kexa bat egin du, haren ustez, Nafarroako Gobernuaren kudeaketaren menpe dagoen Corellako Niño Jesús haur-eskolaren instalazioak egoera txarrak adingabeen segurtasunari eta osotasunari eragiten baitio. Q23/751.
  - Ez da kexa onartu (aurretik Administrazioarekin ez delako harremanetan jarri).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du 2023/2024 ikasturtearen hasieran (abuztuaren erdialdean) Iruñeko Txantrea auzoan kokatutako Santa Teresa haur-eskolak, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren titulartasunekoak, instalazioetan egiten ari ziren obregatik zuen egoeragatik. Makinen, kableen eta hautsaren presentziak adingabeen osasuna eta osotasuna arriskuan jartzen zituela adierazi du. Dagokion abuztuko kuota ez ordaintzeko eskatu du. Q23/794.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea haur-eskolak egokitzeko, kontserbatzeko edo hobetzeko obrak, ahal den neurrian, eskola-alditik kanpo egin daitezen zaintzea, sor ditzaketen eragozpenengatik eta, are gehiago, sor ditzaketen arriskuengatik.

- Herritar batek kexa bat jarri du Sanduzelaiko haur-eskolako langileek eta haurrek bero-boladetan jasaten dituzten baldintzengatik. Ikasgelak 30 °C-ko temperaturara iristen direla azaldu du, eta ez dutela aire girotuko edo aireztapen bereziko sistemarik, eta eskolako sei geletarako haizagailu elektriko bakarria dutela. Q23/814.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea Sanduzelai Haur Eskolako instalazioak ikuska ditzala eta tenperatura altuek ikasgeletan dituzten ondorioak arintzeko behar diren neurriak har ditzala, adingabeen eta zerbitzua emateaz arduratzen diren langileen ongizatea bermatzeko.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zizur Nagusiko Camino de Santiago HLHIPko jolastokian eta jolas-gunean 2.000 lagunetik gorako bazkari herrikoa egin zelako, eskola-orduetan, ikasleen familiei inolako aurreabisurik eman gabe. Bere ustez, horrek hainbat irregulartasun eta arau-urratze ekarri ditu hezkuntza-legeriaren eta adingabeen babesaren arloan. Q23/870.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Zizur Nagusiko Udalarari gomendatzea aurrerantzean ez dezala eskola-orduetan hezkuntza-instalazioetan herri-bazkaririk egin edo sustatu; izan ere, eskola-orduetan hezkuntza-jarduerak baino ezin dira egin.

#### **L) Teknologia berriak:**

- Familia batzuek kexa bat aurkeztu dute beren seme-alabek ikastetxean chrombookak erabiltzen dituztelako eta Gmaileko kontuak irekitzen ari zaizkielako, haien baimenik gabe. Hezkuntza Departamentuak bere plataforma digitala garatzea eskatu dute, dagozkion aplikazioak garatzeko, software librearen bidea lantzeko, ikasleen pribatutasuna bermatzeko, beharrezko baimenak eskatzeko eta adin-tartearekin bat datozen eta pedagogikoki egokiak diren erabakiak hartzeko. Q23/265.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez dielako erantzun bere alabaren ikastetxean erabiltzen diren aplikazio ez-ofizial guztiak deskargatzeko betebeharrari buruzko informazioa eskatzen duen instantzia bati. Adierazi du departamentuak dagoeneko baduela Educa plataforma, eta, beraz, zentroarekiko komunikazioak bide horretatik egiteko eskatu du. Q23/539.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere semearen ikastetxeak familiei ordenagailu espezifiko eta garesti bat erosteko eskatzen dielako, eta ikasleei beste ordenagailu bat erabiltzea galarazten dielako. Ikasteko tresna digitalak erabiltzeko gazteegiak direla pentsatzeaz gain, horien kostua gehiegizkoa dela uste du. Q23/616.
  - Kexa ikertuta –Izapidetzean konponduta – Berrito irekita – Ebazpena 2024an emanda – Erantzuteke.

#### **M) Haur Hezkuntzako lehen zikloa (0-3 urte):**

- Herritar batek kexa bat jarri du, bere semea haur-eskola batean matrikulatzean, gaztelaniako txandan sartzeko baremoa altuagoa zelako eta ez dutelako plazarik lortu. Adierazi du, euskarazko txanda aukeratuz gero, plaza emango liokeela, baina eskaera-formularioan aukera bat baino ezin dela hautatu. Bere ustez, ez da bermatzen zerbitzu publikoak berdintasun-baldintzetan eskuratzeko eskubidea. Q23/430.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Hainbat familiak kexa bat jarri dute Iruñeko haur-eskoletako aurreinskripzioen baremazioak eragin dielako. Adierazi dute ez zaiela puntuaziorik eman lan-egoeraren eta/edo egoera akademikoaren arabera, lan-bizitza aurkeztu ez dutelako. Haien iritziz, inskripzio-gidan ez zen argi eta garbi zehazten dokumentu hori aurkeztu behar zenik, eta, beraz, ofizioz egiaztatuko zela ulertu zuten. Bestalde,

argitaratutako zerrendetan adingabeen datu pertsonalak agertzen direla (izen-abizenak, eskola eta esleitutako taldea) salatu dute. Q23/454.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko haur-eskoletako aurreinskripzioen baremazioak eragin diolako. Adierazi du ez zaiola puntuaziorik eman lan-egoeraren eta/edo egoera akademikoaren arabera, lan-bizitza aurkeztu ez duelako, eta bere alaba bikiei haur-eskola desberdinetan esleitu dizkietela plazak, eta horrek asko zailtzen duela kontziliazioa. Q23/465.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Hiru familiak kexa bat aurkeztu dute beren alabak Iruñeko haur-eskoletako behin-behineko zerrendetatik kanpo utzi dituztelako, jaiotza-ziurtagiriak ez aurkezteagatik. Haien arabera, ez zitzaion argi eta garbi jakinarazi beren alabak jaio ondoren dokumentu hori aurkeztu behar zutela, eta emandako jarraibideetan ere ez dela halakorik aipatzen. Q23/485.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Haur-eskola bateko zaintzaile-talde batek kexa bat jarri du ikasgeletako haurren kopurua murriztu behar delako. Haien ustez, hezitzaile bakoitzeko haur kopuruaren ratioa eta espazioen araudia bete arren, haien lanean eta adingabeen garapenean eragina du haurren kopuru horrek. Adierazi dute egoera hori bereziki larriagotzen dela harrera-tartean, eta adingabe bakoitzari ezin zaiola banakako arreta eman. Ez dute uste langile gehiago egotea denik irtenbidea, baizik eta ikasle gutxiago izatea. Q23/520.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari eta Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, Hello Azpilagaña haur-eskolaren kasuan, ikastetxeko baldintzak hobetzeko neurriak har ditzatela, egun dagoen ikasgela bakoitzeko ikasle-kopurua murrizte aldera.

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Iruñeko Udalak beste familia batzuek haur-eskolen behin-behineko zerrenden aurka egindako alegazioak onartu ondoren, beren seme-alabentzat lortutako plazak galdu dituztelako. Udalak epez kanpo aurkeztutako dokumentazioa onartu duela salatu dute, eta dokumentazio horrek eragin nabarmena izan duela baremazioan. Adierazi dute, ondorioz, esleitutako plazak zituzten familiak, dena behar bezala aurkeztu zutenak, behin betiko zerrendetan kanpoan geratu direla, alegatzeko epetik at. Q23/601 eta Q23/651.
- Kexa ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du Artikako haur-eskolaren ordutegia ez delako gurasoen beharretara egokitzen, familien lana bateragarri egitea eragozten baitu. Zazpi orduz egon daitezkeela adierazi du, eta, beraz, bere kasuan, bi gurasoek Iruñetik kanpo lan egiten dutela, ezinezkoa dela kontziliatzea ordutegia luzatzen ez bada. Q23/646.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Berribeiteko Udalari iradokitzea udal-eskolen ordutegia luzatzeko aukera azter dezala, familien balizko beharretara gehiago egokitu dadin.

- Herritar batek kexa bat jarri du bere alaba, haur-eskola bateko euskarazko 0-1 ikasgeletan onartu dagoen arren, hizkuntza-modalitate bereko 1-2 urteko ikasgelara alda dezaten. Azaldu duenez, hamazortzi hilabete gutxiagoko haurrekin dago gelan, eta, adinagatik, helduagoak direnen gelan egotea legokiokoen ikasle bakarra dela. Kritikatu du hezitzaile bakoitzeko ratioaren irizpidea nagusitzen dela eskolaren irizpide pedagogikoaren aldean. Q23/675.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentua Iruñeko haur-eskola publikoetan onartutakoen behin betiko zerrenda argitaratzearen aurka jarritako gora jotzeko errekurtsio bat ebazten atzeratzen ari delako. Gainera, onarpen-prozeduran aplikatutako irizpide batekin ados ez dagoela

adierazi du. Irizpide horren arabera, bigarren aukerari dagokion ikastetxean lehentasun-hurrenkeran matrikula bat formalizatu denez, indarrrik gabe geratu da ikastetxearen lehen aukera, eta, egindako birbaremazioaren ondoren, puntuazio txikiagoa duten ikasleen lortu dute plaza azken horretan. Q23/926.

- Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako haur-eskola publikoetako patioetako harriek adingabeei dakarkien arriskua agerian uzteko, eta horiek kentzeko eskatu du. Q23/1140.
  - Kexa ez onartuta, anonimoa delako.

#### **N) Eskolako garraio- eta jantoki-zerbitzuak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak bere alabak Buñueldik Tuterara joateko erabiltzen duen eskola-garraioa kenduko duelako eta, adierazi dietenez, ezingo duelako Batxilergora arte erabili. Q23/296.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez dielako seme-ari eskola-garraioko zerbitzurik eman bere etxetik, Goizuetako kanpoaldeko baserri batetik, Leitzako Amazabal BHIrino. Autobusak ikasleak herriko plazan jasotzen dituela azaldu du, eta, beraz, berak eraman behar duela hara eta bi adingabe etxean bakarrik utzi behar dituela. Q23/398.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala kexaren egilearen semeak antolatutako eskola-garraioa etxean har dezan.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez dielako eskola-garraioko zerbitzurik ematen Fitero, Corella eta Cintruenigo herrietan bizi diren eta Tuterako ETI LHIn arratsaldez ikasten ari diren ikasleei. Adierazi du berrogeita hamar ikasle baino gehiago daudela egoera horretan. Q23/506.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea eskola-garraioko zerbitzu bat antola dezala Fitero, Corella eta Cintruenigokoak diren eta Tuterako ETI LHIn arratsaldez ikasten ari diren ikasleentzat.

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez dielako Iruñean bizi diren eta Zangozan eskolatuta dauden bere seme-ari eta beste haur bati eskola-garraioko zerbitzua ematen. Orain arte beste pertsona batzuen mende egon direla adierazi du, baina orain beste aukera bat bilatu behar dutela joaneko ibilbiderako. Adierazi du laguntza ekonomiko batek ez duela arazoa konpontzen. Jakin duenez, enpresa pribatu bateko autobus batek hutsik egiten du ibilbidea Zangozaraino, baina departamentuak konpainiarekin harremanetan jartzeko esan dio. Q23/542.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Bi familiak kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez dizkielako beren seme-alaba txikiei eskola-garraio eta -jantokiko zerbitzuak ematen, beren erreferentziako ikastetxean matrikulatuta ez daudelako. Adierazi dute beren seme-alaba nagusien eta txikien erreferentziako ikastetxea desberdina dela, eskola-zonakatzea aldatu delako gerora, eta elkarrekin matrikulatzea erabaki dutela, familia-kontziliazioa errazteko. Txikiek eskola-garraioko eta jantokiko bekarako eskubidea izan dezatela eskatu dute, anai-arreba nagusiek bezala. Q23/589.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, adierazitako arrazoiengatik, interesdunen seme-alaba guztiei onar diezaiela eskola-garraioko eta jantokiko bekarako eskubidea.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez dielako eskola-garraioko zerbitzurik ematen Fitero, Corella eta Cintruenigo herrietan bizi diren eta Tuterako ETI LHIn arratsaldez ikasten ari diren ikasleei. Adierazten du ematen zaien banakako laguntzak ez duela arazoa konpontzen. Q23/746.
  - Ikertutako kexa – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea eskola-garraioko zerbitzu bat antola dezala Fitero, Corella eta Cintruenigokoak diren eta Tuterako ETI LHIn arratsaldez ikasten ari diren ikasleentzat.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak bere alabari ukatu egin diolako Fustiñanatik Tuterako instituturako eskola-garraioa, nahiz eta aurreko ikasturtean zerbitzu hori baliatu zuen, eskola-zonakatzearen arabera dagokion ikastetxe publikoa ez izateagatik. Ama ezkongabea dela azaldu du, eta ezin duela ikastetxera eraman eta jaso, bere lan-ordutegia dela eta. Q23/845.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak bere seme-alaben eskola-garraioa eta banakako laguntza ukatu dizkiolako. Dibortziatuta dagoela eta hiru adingaberen zaintza partekatua dela azaldu du. Adingabe horiek bi astetik behin bizi dira berarekin. Gaineratu du bera udalerrri batean bizi dela eta beste gurasa beste batean, non 3 adingabeetatik 2 matrikulatuta dauden eta non erroldatuta dauden. Hala ere, adierazi diote, bere kasuan, ez dagokiola, adin txikioek ez baitute plazarik eskola-garraioan erroldatuta dagoen herrian. Gaia Hezkuntza Departamentuko langileen aurrean planteatzean jasotako arreta desegokia aipatu du. Q23/861.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea maiatzaren 11ko 35/2022 Foru Agindua aldatzeko aukera azter dezala, zaintza partekatuko egoeretan eskola-garraioko eskubidea aitortzeko kasuak zabal ditzan, adingabeak gurasoetako bakoitzarekin bizi den denboraren arabera bizilekua aldatzen duen kasuetarako. Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea herritarrei arreta egokia emateko betebeharra.

- Herritar batek kexa bat jarri du Burlatako Askatasuna institutuan batxilergoa ikasten ari diren Basaburuko ikasleek goizeko 07:00etan hartzen dutelako eskola-garraioa, eskolak 08:30ean hasten badira ere. Autobusean joateko bidaian laurogeita hamar minutu eta itzulerakoan beste laurogeita hamar minutu egoten direla salatu du. Ikasle kopuru handi samarra denez, Hezkuntza Departamentuak zuzeneko autobus bat antolatzeko eskatu du. Q23/865.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea, beharrezkotzat jotzen dituen neurriak hartuta, Basaburua eta Ultzama udalerrietako batxilergoko ikasleek eskola-ibilgailuan ematen duten denbora murriztea. Nolanahi ere, denbora hori ordubetetik beherakoa izan beharko da bidaiaren noranzko bakoitzeko.

- Herritar batzuek hiru kexa aurkeztu dituzte; izan ere, garraio-zerbitzua erabiltzen duten ikasleen familiak direnez (ikastetxeari atxikitako herrietan bizi direnak), eta ikastetxean lanaldi jarraitua dagoenez, Hezkuntza Departamentuak kendu egin die jantokirako dirulaguntzaren eskubidea, eskolak amaitzean bertan programatzen diren eskolaz kanpoko jardueretan ez parte hartzeagatik (edo egunero ez egiteagatik). Q23/888, Q23/890 eta Q23/913.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea, Noaingo San Migel IPra joateko garraio-zerbitzua erabiltzen duten ikasleen familia batzuen kexak direla eta, eskolen amaieran beren herrietara itzultzeko garraio-zerbitzu bat antolatu ezean, diruz lagundutako jantoki-zerbitzua kentzeko erabakia berrikus dezala, eskola horien ondoren antolatzen diren eskolaz kanpoko eta borondatezko jardueretan parte hartu edo ez.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez diolako alabari bere etxetik Iruñeko hezkuntza bereziko zentrorra joateko garraio egokiturik ematen. Adierazi du berak eraman eta ekartzan duela, eta kilometro asko egiten dituela eta familia-kontziliazioa sakrifikatzen duela (beste seme bat du eta 80 urteko aita etxean bizi da). Q23/895.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez dagoelako ados Iturrama BHI In Bigarren Hezkuntza ikasten ari diren Biurruneko ikasleei ematen zaien eskola-garraioarekin. Beharrezkotzat jotzen du eskola-garraioaren ibilbidea eta ordutegia aldatzea, bai eta geltokia hurbil izateko eta ikasleen bizilekurako eskubidea bermatzea ere. Q23/903.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari iradokitzea Biurrun eta Iturrama BHIren arteko eskola-garraioko zerbitzua mantentzeko, gutxienez gaur egun matrikulatuta dauden ikasleek ikastetxean ikasketak amaitu arte, eta, etorkizuneko onarpen-prozesuei begira, familiei zerbitzu horren baldintzatzaileen berri argi eta garbi emateko.

- Garraio-zerbitzua erabiltzen duten ikasle batzuen familiek (Cascantetik kanpo baina herri horretako ikastetxeari atxikitako herrietan bizi direnak) kexa bat aurkeztu dute, ikastetxean lanaldi jarraitua izanik, Hezkuntza Departamentuak kendu egin dielako diruz lagundutako jantokirako eskubidea, eskolak amaitzean bertan programatzen diren eskolaz kanpoko jardueretan parte ez hartzeagatik. Q23/907.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea, Cascanteko Santa Vicenta María ikastetxean ikasten ari diren eta Barillas eta Tulebrasetik garraio-zerbitzua erabiltzen duten ikasleen familien kexari dagokionez, eskolen amaieran beren herrietara itzultzeko garraio-zerbitzu bat antolatzen ez bada behintzat, diruz lagundutako jantoki-zerbitzua kentzeko erabakia berrius dezala, eskolen ondoren antolatzen diren eskolaz kanpoko borondatezko jardueretan parte hartu ala ez.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez dielako bere alabari institututik etxera joateko eskola-garraioko zerbitzurik ematen. Ikastetxera joateko autobusa baduela adierazi du, baina ez da gauza bera gertatzen astelehenera ostegunera bitartean etxera itzultzeko, autobusaren itzulerako ordutegia ez baitator bat D erudian ikasten ez duten batxilergoko ikasleekin, ordu bat gehiago baitute. Gaineratu duenez, laguntza ekonomiko bat aitortu zaion arren, horrek ez du arazo praktikoa konpontzen, ezin baitute alaba jasotzera joan. Q23/1016.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Hezkuntza Sailari iradokitzea beharrezkoak diren neurriak har ditzala kexagilearen alabak eskola-garraioa erabil dezan Mendiorozetik dagokion ikastetxera (Askatasuna BHI), eskola-egun guztietan, instituturara joateko eta etxera itzultzeko.

- Herritar batzuek kexa bat aurkeztu dute Hezkuntza Departamentuak bere seme-alaben eskola-garraioa eta banakako laguntza ukatu dizkielako. Dibortziatuta daudela eta adingabeen zaintza partekatua dutela azaldu dute. Gaineratu dutenez, ez dira bizi seme-alabak eskolara joaten diren herrian, baina ukatu egin diete eskola-garraioa, bertan errolatuta ez daudelako. Babesgabetasun-egoeran daude, adingabeak ezin direlako bi lekutan errolatuta egon. Q23/1059.
  - Gaia jorratuta dago, eta [ebazpena emanda](#), dago, Administrazioak onartu zuena.
- Guraso-elkarte batek kexa bat aurkeztu du eskola-jantokien esleipen eta kudeaketarekin ados ez dagoelako, batez ere Leitzako Erleta ikastetxe publikoarenarekin. Adierazi du jantoki-zerbitzua esleitu zenetik bi urte igaro direnean, kalitatea kaltetu dela eta prezioak nabarmen egin duela gora. Beste ikastetxe batzuetan ere arazo bera dagoela gaineratu dute. Q23/1071.
  - Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzen. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.

### 3.2.13. Hauteskundeak.

2023ko uztaileko hauteskunde orokorrekin lotutako 6 kexa aurkeztu dira. 2 ez zeuden ados hauteskunde-mahaiko kide izendatu zituztenean alegatutako aitzakiak ukatzearekin. Beste bat alderdi politiko batek aurkeztu zuen. Alderdi horrek hautagai-zerrenda guztiek, hauteskunde-kanpaina bitartean komunikabideetan tratu demokratikoa, berdintasunezkoa, proportzionala eta konpentsaziozkoa izatea eskatu zuen. Beste kexa batek eskatu zuen jatorrizko herritik kanpo ikasten ari diren gazteak hauteskunde-mahai bateko kide ez

izateko aitzakia onargarria izatea. Beste kexa batek salatu zuen alkateak hirugarren adineko pertsonentzako egoitza batean zegoen senide bat botoa emateko presionatu zuela, eta hiru aldiz ere joan zela Correoseko langile batekin botoak eskuratzen.

Hona hemen aurkeztutako kexa guztiak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako eroldako txartelean agertzen den hauteslekuaren helbidea zuzendu, behin baino gehiagotan akatsaren berri eman badu ere. Q23/438.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat egin du hauteskunde-mahai bateko kide izateko ezarritako betebeharrari buruz indarrean dagoen hauteskunde-araudian ezarritako sistemagatik, bai eta jarduerak berekin dakartzan eragozpen praktikoengatik ere, zehazki ikasketak jatorrizko herritik kanpo egiten dituzten gazteentzat. Egoera hori hauteskunde-mahai bateko kide ez izateko aitzakia onargarrien artean sartzeko eskatu du. Q23/527.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Eskualdeko Hauteskunde Batzordeak ukatu egin diolako 2023ko uztailako hauteskundeetan hauteskunde-mahaiko kide ez izateko aurkeztutako aitzakia. Zehazki, azken hamar urteetan hiru aldiz mahai bateko kide izan dela alegatu zuen. Q23/685.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Eskualdeko Hauteskunde Batzordeak ukatu egin diolako 2023ko uztailako hauteskundeetan hauteskunde-mahaiko kide ez izateko aurkeztutako aitzakia. Zehazki, bularreko haur baten zaintza zuela alegatu zuen, baina ukatu egin zaio, bere bikotekideak arrazoi bera argudiatu baitzuen eta hori onartu egin baitzen. Q23/691.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Alderdi politiko batek kexa bat aurkeztu du hauteskunde-kanpaina bitartean komunikabideei tratatu demokratikoa, berdintasunezkoa, proportzionala eta konpentsatzailea emateko eskatzeko, hautagai-zerrenda guztientzat, haien lurralde-eremua edozein dela ere, bai estalduran, bai eztabaidetan eta elkarrizketetan. Q23/692.
  - Kexa ez onartuta herritarrek aldi berean planteatu diolako Espainiako Herriaren Defendatzaileari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du uztailaren 23ko hauteskunde orokorren testuinguruan hirugarren adinekoentzako egoitza batean gertatutakoagatik. Salatu du alkateak bertan zegoen senide bat botoa emateko presionatu zuela, eta hiru aldiz ere joan zela Correoseko langile batekin botoak eskuratzen. Desegokia iruditzen zaio egoitza barruan propaganda politikoa egiteko aukera ematea. Q23/725.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.

### 3.2.14. Energia.

Energiaren arloan, 4 kexa aurkeztu dira, eta honako hauek dira:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Berriobeitiko Udalak ez dielako erantzunik eman eguzki-plakak instalatzeko laguntzei eta horiek instalatzeko lizentzia emateagatik tasa batzuk ordaintzeari buruz aurkeztutako eskaerei. Q23/310.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

*Berriobeitiko Udalarari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera artatzeko duen legezko betebeharra.*



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez duelako ebazten etxebizitzaren eraginkortasun energetikoa hobetzeko berak jarritako laguntza-eskaera. Q23/597.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du energia fotovoltaikoen ekoizle txikien egoeragatik; izan ere, abenduaren 23ko 14/2010 Errege Lege Dekretuaren ondoriozko araubide juridiko eta ekonomiko berriaren ondorioz, ekoizle txikiek % 28 inguruko murrizketa izango dute beren diru-sarreretan. Adierazi du egoera horrekin ezin izango diotela aurre egin inbertsiorako kontratatutako maileguren itzulketari, eta arazo ekonomiko handia sortuko dutela familietan. Q23/671.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du Erriberri eta Tafalla udalerrietako “Las Planillas” (5321-CE), “Los Mulares” (5322-CE), “La Caya” (5323-CE) eta “Baretón” (5447-CE) eguzki-instalazio fotovoltaikoen proiektua bidegabe zatitu delako. Jendaurrean proiektu desberdin gisa aurkeztu direla kritikatu du, baina uste du baterako ingurumen-ebaluazioa egin beharko litzatekeela, zatika ebaluatzeak zaildu egingo lukeelako ingurumen-ondorioen benetako garrantzia ezagutzea. Q23/840.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

### 3.2.15. Euskara.

Euskararen arloan 34 kexa aurkeztu dira.

Horietako asko elkarte berak aurkeztu zituen, eta profil elebiduneko lanposturik ez izateari edo eremu mistoko nahiz euskalduneko hainbat toki-erakundetako plantilla organikoetako lanpostuetan merezimendu gisa baloraziorik ez izateari buruzkoak dira. Kasu horietan, Nafarroako Arartekoak, toki-erakunde horien *autoantolaketarako gaitasuna errespetatuz, gomendatu du beharrezko neurriak har ditzatela herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko.*

Beste kexa bat aurkeztu zen Arrotxapeako osasun-zentroan mediku-arreta jasotzeko arazoengatik eta beste kexa batean adierazi zen Donezteben ezin izan zela ibilgailuaren azterketa teknikorako hitzordua telefonoz euskaraz eskatu ezta zerbitzu hori eman eta ordaindu izanagatik faktura hizkuntza horretan jaso.

Beste 2 kexa ez zeuden ados Nafarroako Gobernuak udako udalekuetarako eskainitako euskarazko plazen kopuruarekin, gaztelaniaz eskainitakoekin alderatuta, gazte erdaldunentzat desproporzionatua eta kaltegarriagoa zela irizita. Beste kexa bat aurkeztu zen Antsoaingo Udalak D ereduko (euskara) ikasleentzat antolatutako udalekuetarako soilik deitu zituelako dirulaguntzak, eta ez beste hezkuntza-eredu batzuetarako.

Era berean, kexak aurkeztu dira Iruñeko Udalaren “Coworkids” izeneko haur eta nerabeentzako udal-programan euskarazko pilota ikastaroen eskaintza faltagatik eta Eguesibarko Udalaren musika eskolan eta uda-kiroldogian euskarazko talderik ez egoteagatik.

Beste kexa bat Leringo Doña Blanca de Navarra ikastetxe publikoan D eredia ez ezartzeari buruzkoa zen. Kexan azaltzen zenez, Leringo familia talde batek (19ra arte, adierazi zenez) lerroa irekitzeko eskatu zuen. Nafarroako Arartekoak, euskarazko hezkuntzarako eskubidea, ikastetxe publikoak ezartzeko hurbiltasun-printzipioa, botere publikoek Nafarroako landa-inguruneen udalerrien jarraipena babesteko neurriak hartzeko beharra eta Eskualdeetako edo Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutuna aipatu ondoren, Hezkuntza Departamentuari *gomendatu zion Leringo ikastetxe publikoan euskarazko irakaskuntza-lerro bat irekitzeko datorren 2024/2025 ikasturtean. Gomendio horri erantzunez, Hezkuntza Departamentuak idazki bat bidali zuen, eta bertan adierazi zuen ezinezkoa zela 2024/2025 ikasturterako D ereduko lerroa irekitzea, ikastetxean eskaintza zabalduaren bideragarritasuna bermatuko zuen espaziorik ez zegoelako.*

Hona hemen gai horrekin lotuta aurkeztutako kexa guztiak:

#### A) Errotulazioak eta herritarrentzako komunikazioak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Corellako Udalak herriko erdigunean (Crucero deritzon) seinaleztapen berri bat jarri zuelako. Seinale horietan ez da Iruñerako norabidea seinaleztatzen, baina

bai beste udalari batzuetarakoa. Galdetu du udalak euskarazko izen bat jartzeko duen mesfidantza ote den horren arrazoia. Q23/375.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Corellako Udalak Nafarroako Gobernuaren logoa gaztelaniaz bakarrik erabiltzen duelako. Adierazi du udalari eta Nafarroako Gobernuari zuzendu zaiela eta ez duela erantzunik jaso. Q23/776.
- Interesdunak atzera egin du.

B) Euskarazko arreta:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Sailak ez duelako bermatzen Arrotxapeako osasun zentroan arreta medikoa euskaraz jaso ahal izatea. Adierazi duenez, bere medikua zenak zentroa utzi eta gero, euskaraz hitz egiten ez duten mediku bat eta erizain bat esleitu dizkiote. Gaineratu du eskaera bat aurkeztu zuela euskarazko medikuak esleitzeko eskatzeko, baina oraindik ez diotela jaramonik egin. Q23/4.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legeko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ezin izan duelako Donezteben ibilgailuaren azterketa tekniko egiteko hitzordua telefonoz euskaraz eskatu, eta ezin izan duelako emandako eta ordaindutako zerbitzuagatiko faktura hizkuntza horretan lortu. Q23/128.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari iradokitzea Doneztebeko Ibilgailuen Azterketa Teknikoaren zerbitzuaren enpresa emakidadunari eska diezaiola beharrezkoak diren neurriak har ditzala herritarrek hitzorduak telefonoz euskaraz hitzartzeko eta fakturak euskaraz lortzeko aukera izan dezaten.

C) Euskararen balioespena enplegu publikoaren deialdietan:

- Euskararen defentsarako elkarte batek kexa bat jarri du Barañaingo Udalak euskaraz dakiten eta haur hezitzaile lanposturako hautagaiak diren pertsonen ez delako Barañain I (irakaskuntza euskaraz da) eta Barañain II (irakaskuntza gaztelaniaz da) udal-eskoletan beharrak betetzeko deitutako bi hautaketa-prozesuetan aldi berean parte hartzen uzten. Kritikatu du kontratazio-zerrenda bereziak dituzten bi deialdi izapidetu direla eta bi prozeduretako probak egun eta ordu berean egingo direla. Q23/118.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Barañaingo Udalari gomendatzea haur hezitzaile lanpostuak euskaraz eta gaztelaniaz bereizita deitzea erabakitzen badu, hautaprobak aldi berean ez egitea, plaza batzuk eta besteak lortzeko gaitasuna duten hautagaiek bietan parte har dezaten.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Garraldako Udalak ez duelako baldintza gisa euskara jakitea eskatzen eta ez duelako merezimendu gisa baloratzen zerbitzu anitzetako peoi lanpostu bat oposizio bidez aldi baterako betetzeko deialdian. Adierazi du hori konpontzeko eskatzen zuen instantzia bati ere ez diola erantzun. Q23/58.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Garraldako Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

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

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak plantilla organikoan bi lanpostu elebidun baino ez dituelako. Kexaren egileak azaldu duenez, erakundean dauden beste 26 lanpostuetatik

bakarrari ere ez zaio esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Q23/50.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskaerak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.

Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari gomendatzea har ditzala herritarrek administraziora euskaraz zuzentzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezkoak diren neurriak.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Tafallako Udalak plantilla organikoan profil elebiduna duten lanpostu gutxi dituelako eta euskara jakitea merezimendu gisa ia baloratzen ez duelako, nahiz eta eremu mistoan egon. Haur-eskolan eta musika-eskolan herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzearen garrantzia aipatu du bereziki. Q23/73.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Tafallako Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.

Tafallako Udalari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Auñamendiko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak plantilla organikoan ez duelako profil elebiduneko lanposturik. Kexaren egileak azaldu duenez, erakundean dauden hamaika lanpostuetatik bakarrari ere ez zaio esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Elkartearen arabera, eremu euskaldunean eta mistoan dauden udalerriek osatzen dute mankomunitatea eta, beraz, ez dira bermatzen udalerri horietako herritarren hizkuntza-eskubideak. Q23/107.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Auñamendiko Gizarte Zerbitzuetako Mankomunitateari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Auñamendiko Gizarte Zerbitzuetako Mankomunitateari gomendatzea herritarrek Administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Zaraitzu eta Nabaskozeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak plantilla organikoan ez duelako profil elebiduneko lanposturik. Kexaren egileak azaldu duenez, erakundean dauden 9 lanpostuetatik bakarrari ere ez zaio esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Elkartearen arabera, eremu mistoan dauden udalerriek osatzen dute mankomunitatea eta, beraz, ez dira bermatzen udalerri horietako herritarren hizkuntza-eskubideak. Q23/120.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Zaraitzu eta Nabaskozeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.

Zaraitzu eta Nabaskozeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala herritarrek Administraziora euskaraz jotzeko eta arreta hizkuntza horretan jasotzeko duten eskubidea bermatzeko.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Kodes Mendilerroko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitateak plantilla organikoan ez duelako profil elebiduneko lanposturik. Kexaren egileak azaldu duenez, erakundean dauden lau lanpostuetatik bakarrari ere ez zaio esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Elkartearen arabera, eremu mistoan dagoen Cabredo herria mankomunitatearen parte da eta, beraz, ez dira bermatzen udalerri horretako herritarren hizkuntza-eskubideak. Q23/149.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Kodes Mendilerroko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitateari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Zangozako Udalak plantilla organikoan ez duelako profil elebiduneko lanposturik. Kexaren egileak azaldu duenez, erakundean dauden lanpostuetatik bakarrari ere ez zaio esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Elkartearen arabera, Zangoza eremu mistoan dago eta, beraz, ez dira bermatzen udalerrri horretako herritarren hizkuntza-eskubideak. Q23/164.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Zangozako Udalari gogoraraztea egiten dizkieten eskaerak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.

Zangozako Udalari gogoraraztea herritarrek Administrazioa euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitateak plantilla organikoan profil elebiduna duen lanpostu bakarra duelako eta gainerakoetan euskara jakitea merezimendu gisa baloratzen ez delako. Elkartearen arabera, eremu mistoan dagoen Gares herria mankomunitatearen parte da eta, beraz, ez dira bermatzen udalerrri horretako herritarren hizkuntza-eskubideak. Q23/245.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du Oteitzako Udalak ez duelako bere plantilla organikoan profil elebiduneko lanposturik. Kexaren egileak azaldu duenez, erakundean dauden lau lanpostuetatik bakarrari ere ez zaio esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Elkartearen arabera, Oteiza eremu mistoan dago eta, beraz, ez dira bermatzen udalerrri horretako herritarren hizkuntza-eskubideak. Q23/514.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Oteitzako Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.

Oteitzako Udalari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala herritarrek Administrazioa euskaraz jotzeko eta arreta hizkuntza horretan jasotzeko duten eskubidea bermatzeko.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Izarbeibarko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitateak ez duelako bere plantilla organikoan profil elebiduneko lanposturik. Kexaren egileak azaldu duenez, erakundean dauden sei lanpostuetatik bakarrari ere ez zaio esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Elkartearen arabera, eremu mistoan dauden udalerriek osatzen dute mankomunitatea eta, beraz, ez dira bermatzen udalerrri horretako herritarren hizkuntza-eskubideak. Q23/579.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Izarbeibarko Zerbitzu Administrazioen Mankomunitateari gogoraraztea egiten dizkieten eskaerak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.

Izarbeibarko Zerbitzu Administrazioen Mankomunitateari gogoraraztea herritarrek Administrazioa euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du Luzaideko Udalak plantilla organikoan ez duelako profil elebiduneko lanposturik. Kexaren egileak azaldu duenez, erakundean dauden hiru lanpostuetatik bakarrari ere ez zaio esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea, eremu euskalduneko udalerrria izan arren. Adierazi du gaiari buruzko eskabide bat aurkeztu zuela, baina ez zuela erantzunik jaso. Q23/602.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Luzaideko Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Galarreko Udalak plantilla organikoan profil elebiduneko lanpostu bakarra duelako, Galar eremu mistoko udalerrria izan arren. Adierazi du gaiari buruzko eskabide bat aurkeztu zuela, baina ez zuela erantzunik jaso. Q23/650.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Galarreko Udalari gogoraraztea garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela herritarrek aurkeztutako eskabideak.

Galarreko Udalari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du Mendigorriako Udalak ez duelako bere plantilla organikoan hizkuntza eskakizunik duen lanposturik. Kexaren egileak azaldu duenez, erakundean dauden sei lanpostuetatik bakarrari ere ez zaio esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea, eremu mistoko udalerrria izan arren. Adierazi du gaiari buruzko eskabide bat aurkeztu zuela, baina ez zuela erantzunik jaso. Q23/658.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Mendigorriako Udalari gogoraraztea garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela herritarrek aurkeztutako eskabideak.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Erdialdeko Kirol eta Zerbitzu Soziokulturalen Mankomunitateak ez duelako profil elebiduneko lanposturik bere plantilla organikoan. Kexaren egileak azaldu duenez, erakundean dauden hamahiru lanpostuetatik bakarrari ere ez zaio esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Elkartearen arabera, Mankomunitatearen parte diren udalerrri batzuk eremu mistoan daude eta, beraz, ez dira bermatzen udalerrri horietako herritarren hizkuntza-eskubideak. Q23/688.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Nafarroako Erdialdeko Kirol eta Zerbitzu Soziokulturalen Mankomunitateari gogoraraztea herritarren eskaerak ebazteko legezko betebeharra duela.

Nafarroako Erdialdeko Kirol eta Zerbitzu Soziokulturalen Mankomunitateari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala herritarrek Administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Otsagabiako Udaleko plantilla organikoko lanpostu jakin batzuetan (administrari laguntzailea, kirol jarduera fisikoetako monitorea eta zerbitzu anizkoitzetako arduraduna edo langilea) B2 euskara-maila eskatzea nahikoa ez dela uste duelako, eta C1 bat maila exijitzeko eskatu du. Gainera, kritikatu du ez dela eskatzen hizkuntza jakitea, baldintza gisa, adinekoen egoitzako lanpostuen kasuan. Otsagabia eremu mistoan dago eta, beraz, uste du herritarren hizkuntza-eskubideak ez daudela bermatuta Gaineratu du plantilla organikoa argitaratu ondoren aurkeztu ziola eskaera toki-erakundeari, baina ez duela erantzunik jaso. Q23/772.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

*Otsagabiako Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.*

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Irunberriko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak plantilla organikoan ez duelako profil elebiduneko lanposturik, eta bakarrari ere ez zaio esleitu euskara nahitaez jakitea edo, bestela, merezimendutzat balioestea. Adierazi du plantilla egokitzeko eskatu zuela, eremu mistoko herritarrek Administraziora euskaraz jotzeko duten eskubideari erantzuteko, baina ez duela erantzunik jaso. Q23/809.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Irunberriko Zerbitzu Administratiboan Mankomunitateari gogoraraztea egiten dizkieten eskaerak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Villatuerta Euskararen Foru Legeak finkatzen duen eremu mistoan egonik, udaleko plantilla organikoko lanpostu bakar batean ere ez delako jasotzen hizkuntza hori jakitea baldintza denik, ezta eskuratzeko merezimendua denik ere. Gaineratu du, plantilla organikoa argitaratu ondoren, eskaera bat egin zutela eta oraindik ez dutela erantzunik jaso. Q23/821.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Villatuertako Udalari gogoraraztea herritarren eskaerak ebazteko duen legezko betebeharra.

Villatuertako Udalari gomendatzea herritarrek Administrazioa euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du, Erriberri Euskararen Foru Legeak finkatzen duen eremu mistoan egonik, udaleko plantilla organikoan ez delako baldintza gisa jasotzen lanpostu jakin batzuetarako euskara maila nahikoa izatea, eta hizkuntza hori ez delako meritu gisa ezartzen lanpostua lortzeko. Q23/829.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Jaurrieta Euskararen Foru Legeak finkatzen duen eremu mistoan egonik, udaleko plantilla organikoko hiru lanpostuetatik bakar batean ere ez delako jasotzen hizkuntza hori jakitea baldintza denik, ezta eskuratzeko merezimendua denik ere. Gaineratu du, plantilla organikoa argitaratu ondoren, eskaera bat egin zutela eta oraindik ez dutela erantzunik jaso. Q23/877.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Ollaran Foru Legeak finkatzen duen eremu mistoan egonik, udaleko plantilla organikoko lanpostu bakar batean ere ez delako jasotzen hizkuntza hori jakitea baldintza denik, ezta eskuratzeko merezimendua denik ere. Gaineratu du, plantilla organikoa argitaratu ondoren, eskaera bat egin zutela eta oraindik ez dutela erantzunik jaso. Q23/887.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Deierri Foru Legeak finkatzen duen eremu mistoan egonik, udaleko plantilla organikoko bost lanpostuetatik bakar batean ere ez delako jasotzen hizkuntza hori jakitea baldintza denik, ezta eskuratzeko merezimendua denik ere. Gaineratu du, plantilla organikoa argitaratu ondoren, eskaera bat egin zutela eta oraindik ez dutela erantzunik jaso. Q23/898.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Udalari gogoraraztea herritarren eskaerak ebazteko duen legezko betebeharra.

Udalari gomendatzea herritarrek administrazioa euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Ameskoabarrena Foru Legeak finkatzen duen eremu mistoan egonik, udaleko plantilla organikoko lau lanpostuetatik bakar batean ere ez delako jasotzen hizkuntza hori jakitea baldintza denik, ezta eskuratzeko merezimendua denik ere. Gaineratu du, plantilla organikoa argitaratu ondoren, eskaera bat egin zutela eta oraindik ez dutela erantzunik jaso. Q23/925.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ameskoabarrenako Udalari gogoraraztea egiten dizkioten eskaerak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.

Ameskoabarrenako Udalari gomendatzea herritarrek Administrazioa euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Beriain Euskararen Foru Legeak finkatzen duen eremu mistoan egonik, udaleko plantilla organikoko hamasei lanpostuetatik bakar batean ere ez delako jasotzen hizkuntza hori jakitea baldintza denik, ezta eskuratzeko merezimendua denik ere. Q23/933.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

E) Euskarazko irakaskuntza eta aisialdia:

- Herritar batek kexa bat jarri du ez dagoelako ados Nafarroako Gobernuak udako udalekuetarako eskaintzen dituen euskarazko plazen kopuruarekin (24), gaztelaniaz eskaintakoekin alderatuta (12); izan ere, alde hori neurrigabea eta kaltegarria da gazte erdaldunentzat. Q23/402.
  - Kexa ez onartuta (legitimazio falta – kexa ez du interesdunak aurkeztu – Berrito irekita – Ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gomendatzea, etorkizuneko udaleku-kanpainei begira, gaztelaniazko plazak handitu ditzala.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako euskarazko pilota ikastarorik eskaintzen “Coworkids” izeneko haur eta nerabeentzako udal-programan. Q23/443.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarari iradokitzea, bai Coworkids programaren webgunean, bai egin daitezkeen informazio-liburuxketan, bai izen-emateak egiten diren telefonoan, jarduerak gaztelaniaz zein euskaraz egiteko aukerari buruzko publikizitatea eta txostena egin ditzala.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du Eguesibarko Udalak musika-eskolan euskarazko talderik eskaintzen ez duelako. Gainera, bi futbol-talde eta igeriketa-ikastaro batzuk kenduta, ez du euskarazko ikastarorik eskaintzen udal-kiroldegian. Euskararen Foru Legean eta udal-ordenantzan jasotzen denaren babesean, hizkuntza-eskubideak bermatzeko behar diren neurriak hartzeko eskatu du. Q23/464.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Eguesibarko Udalarari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala, udalerrian euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen Udal Ordenantzaren 25. artikuluan jasotakoa betez, beharrezko ikerketak egiteko eta beharrezko urratsak emateko, udal musika eskolan euskarazko prestakuntza jaso daitekeela ziurtatzeko.

Eguesibarko Udalarari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala, udalerrian euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen Udal Ordenantzaren 26. artikuluan jasotakoa betez, udal kiroldegian euskarazko kirol jardueren balizko eskaerari erantzun ahal izateko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Antsoingo Udalak dirulaguntzak D ereduko (euskaraz) ikasleentzat antolatutako udalekuetarako baino ez dituelako deitu. Beste hezkuntza-eredu batzuk aukeratu dituzten familiak diskriminatu egiten direla uste du. Q23/525.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez duelako Leringo Blanca de Navarra ikastetxe publikoan D eredia ezarri eta haurrek beste hizkuntza-eredu batzuk aukeratu behar izan dituztelako, euskara ikasteko aukera baztertuz. Azaldu du departamentuak emandako arrazoietakoa bat leku falta izan dela, eta elkarteak uste du departamentua udalarekin harremanetan jarri ahal izan zela beste udal-erainekin batzuk edo beste aukera batzuk baloratzeko. Q23/897.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Departamentuari gomendatzea erraztu dezala 2024-2025 ikasterterako Leringo ikastetxe publikoan euskarazko irakaskuntza-lerroa irekitzea, eta Leringo Udalarari gomendatzea, beharrezkoa izango balitz, eta espazio eta gela fisikoen eskuragarritasunari dagokionez, lerro hori irekitzen lagundu dezala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Corellako Udalak ez duelako sare sozialetan zabaldu Nafarroako Gobernuak udalerrri horretan programatutako euskarazko jarduera bat. Q23/1091.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

### 3.2.16. Atzerritartasuna.

Atzerritartasunari dagokionez, 40 kexa aurkeztu dira.

Gehienak aurkeztu dira Justizia Ministerioak eta Atzerritarren Bulegoak, hurrenez hurren, Espainiako nazionalitateari, bizileku- edo lan-baimenei, asiloari eta nazioarteko babesari buruzko eskaerak ebazteko izan duten atzerapenagatik. Kasu horietako batzuetan, izapide horien eskaerak 2017an aurkeztu ziren, baina kexak aurkeztu diren egunean ez ziren ebatzi. Beste kexa bat Atzerritarren Bulegoan asilo politikoa eskatzeko hitzordua 2025ean eman zitzaion herritar batek egin du. Era berean, kexak aurkeztu dira egoitza-baimenen ukapenen edo nazioarteko asilo eta babes eskaeren aurkako errekursoak ebazteko atzerapenagatik.

Kexa horiek guztiak Espainiako Herriaren Defendatzaileari bidali zaizkio, Estatuko Administrazioaren jarduna ikuskatzeko eskumena duen erakundea baita. Espainiako Herriaren Defendatzaileak askotan adierazi dio Administrazioari (Justiziako Estatu Idazkaritza eta Segurtasun Juridiko eta Fede Publikoko Zuzendaritza Nagusia) kezkatuta dagoela, ebazteko epeak ez betetzeak milaka herritarren bizimoduari eragiten diolako, eta atzerapen horien oinarrian dagoen arazoa egiturazkoa delako, inplementatzen zaila den konponbide konplexu bat behar duelako. Espainiako Herriaren Defendatzaileak jakinarazi du 2023an bilerak egin dituela administrazio eskudunekin, naziotasun-espeditenteetan eta erregistro zibileko beste batzuetan egiturazko arazoek behar dituzten behin betiko irtenbideak bultzatzeko.

Hona hemen aurkeztutako kexa guztiak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioak luzatzen ari delako bere nazionalitate espainiarraren eskaera bizilekuagatik ebaztea, duela hemeretzi hilabete aurkeztu zuena. Q23/2.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Atzerritarren Bulegoan jasotako tratuagatik, izatezko bikotekidearen egokitasunari buruzko elkarriketa egitera joan zenean, senide-txartela lortzeko prozesuan zegoena. Salatu duenez, elkarriketa ez zegoen izatezko bikotearen izaera egiaztatzerazuzenduta, baizik eta kontrakora, langileek bi alderdien lekukotza zalantzan jartzeko jarrera etengabea erakutsi baitzuten. Espedientea azkar ebazteko eta errespetuzko tratua emateko eskatu du. Q23/70.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa jarri du asilo politikoa eskatzeko hitzordua 2025ean eman zaiolako Atzerritarren Bulegoan. Azaldu du lehenbailehen lan egin behar duela egonkortasun ekonomikoa lortzeko. Q23/96.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak bere bizileku-eskaera ebatzi behar izan duelako, nahiz eta duela ia urtebete egin. Q23/113.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere amak Tetuango Espainiako Kontsulatu Nagusian eskatutako familia berriz elkartzeko bisa ukatzeagatik, kontsulatuak ez baitu sinesgarritzat jotzen bere herri berean bizi diren bost seme-alabetatik lauk hari eusten ez laguntzea, eta ez baitu frogarik aurkeztu azken urtean suhiaren kargura bizi izan dela frogatzeko. Ziurtatu du bere ama ekonomikoki bere senide komunitarioen mende dagoela. Q23/200.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat jarri du Kanpo Arazoetako, Europar Batasuneko eta Lankidetzako Ministerioak hamar eguneko epean dokumentazioa bidaltzeko eskatu diolako, bere amak Rabateko Espainiako



Kontsulatu Nagusian eskatutako senidearen oniritzia izapidetzen jarraitzeko. Uste du emandako epea ez dela nahikoa eskatutako dokumentazio guztia biltzeko. Q23/239.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat adierazi du Lurralde Politikako Ministerioak ez diolako erantzunik eman administrazio-isiltasunaren ziurtagiria emateko egindako eskaerari, asiloa ukatzearen aurka jarritako berraztertze-errekurtsoaren ebazpenik jaso ez duelako. Q23/281.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa luzatu egin delako 2017an erregistratu zen nazionalitate espainiarraren eskaera ebazteko. Q23/349.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa jarri du 2019an kautelazko neurri gisa kendu zioten pasaporte ematea ukatu diotelako, aurrekari penalak indargabetu dizkioten arren. Adierazi du horrek kalte larriak eragiten dizkiola, hala nola errotzea eskatzeko prozedura geldiaraztea edo eguneroko izapideak egitea. Q23/357.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa luzatu egin delako gizalegezko jokabide txarragatik Espainiako nazionalitatea ukatzen duen ebazpenaren aurka jarritako berraztertze-errekurtso bat ebazteko. Adierazi du absoluzio-epai irmoa dagoela eta aurrekariak ezereztu egin direla. Azaldu du prozesua bizkortzea eta nazionalitatea lortu behar duela, seme gaixoa dela eta familia berrelkartzeko eskatzeko. Seme horrek ebakuntza kirurgikoak behar ditu. Q23/404.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa jarri du Justizia Ministerioak 2017tik ez duelako ebatzi bere Espainiako nazionalitatea izateko eskaera. Q23/426.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa luzatu delako duela urtebete baino gehiago egindako Espainiako nazionalitatea izateko eskaera ebazteko, eta ez dakielako esleitutako espediente-zenbakia ere. Q23/532.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa adierazi du Nafarroako Atzeritarren Bulegoa gehiegi luzatu delako bizileku- eta lan-eskaeren espedienteak ebazteko. Q23/550.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa jarri du Espainiak Habanan (Kuba) duen kontsulatuak ez duelako aurretiko hitzordurik espainiar nazionalitatea izapidetzeko. Adierazi du iloba behin baino gehiagotan saiatu dela web orriaren bidez hitzordua eskatzen, baina ez duela lortu. Q23/613.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Barne Ministerioak ez duelako ebatzi bere asilo-eskaera ukatzearen aurka jarritako berraztertze-errekurtsoa, nahiz eta ebazpena emateko eta jakinarazteko gehieneko epea igaro den. Q23/633.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa bat jarri du Barne Ministerioak ukatu egin diolako aldi baterako bizileku-baimena berritzeko eskaera, salbuespenezko zirkunstantziengatik, polizia-aurrekariak daudelako. Adierazi du

ezin izan zirela ezeztatu berritzeko garaiari, largespen-autoaren irmotasun-ziurtagiria epaitegian atxiki zelako, Justizia Administrazioari letraduen grebaren ondorioz. Q23/649.

▪ Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

– Herritar batek kexa bat adierazi du Barne Ministerioa luzatu delako gizartean errotuta egoteagatik bizileku-baimen bat ukatzearen aurka jarritako errekurso bat ebazteko. Q23/654.

▪ Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

– Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa bere Espainiako nazionalitatearen eskaera bizilekua izateagatik eskaera ebazten berandutu delako. Kritikatu du izapidetzeari buruzko informazioak ere ez duela jasotako. Q23/716.

▪ Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

– Herritar batek kexa bat aurkeztu du saharar jatorriko pertsona gisa bere Atzerritarren Nortasun Txartelaren (ANT) kopia bat eskatzeko aurkitzen ari den oztopoengatik. Adierazi du Aljeriako pasaporte eskatzen ari zaizkiola, baina pasaporte aldi berean lapurtu ziotela eta ez duela lortu Aljeriak Espainian duen enbaxadan beste pasaporte bat bidaltzea. Sahararren egoera kontuan hartuta, Barne Ministerioaren inskripzio-zedula bat eskatu du. Q23/730.

▪ Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

– Abokatu batek kexa bat aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak bizileku-baimenaren izapideak luzatu dituelako, errotze-egoera bereziengatik, bere ordezkariek eskatuta. Q23/742.

▪ Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

– Herritar batek kexa bat jarri du Atzerritarren Bulegoa bizileku- eta lan-baimena berritzen berandutzeagatik. Ebazpena emateko aurreikusitako hiru hilabeteko epea igaro dela azaldu du. Q23/812.

▪ Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

– Herritar batek kexa adierazi du Justizia Ministerioak luzatu egin duela bi urte aurkeztutako lau urteko semearen nazionalitate espainiarraren eskaera. Q23/886.

▪ Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

– Herritar batek kexa bat jarri du Atzerritarren Bulegoa luzatu egin duela bere egoitza-txartela berritzea, nahiz eta behin baino gehiagotan eskatu, dagozkion tasak ordainduta. Q23/889.

▪ Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

– Herritar batek kexa adierazi du Atzerritarren Bulegoa Nafarroan luzatu egin dituelako bi pertsonaren bizileku-baimenak berritzeko izapideak. Abokatu gisa egiten duen lanean egiazta ditzakeen epeak sistematikoki ez direla betetzen salatzen du. Q23/924.

▪ Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

– Herritar batek kexa bat aurkeztu du Justizia Ministerioa luzatu egin delako bizilekua izateagatik Espainiako nazionalitateari buruzko espedientea ebazterakoan. Espedientea 2021ean hasi zen. Q23/932

▪ Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

– Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Atzerritarren Bulegoak luzatu egin duela salbuespenezko zirkunstantziengatik aldi baterako bizileku-baimena eskatzeko eskaera, duela zortzi hilabete aurkeztua. Bere lanetik dokumentazio hori aurkezteko eskatzen zaioa adierazi du. Q23/955.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Atzerritarren Bulegoak aldi baterako bizileku- eta lan-baimena eskatzeko izapideak luzatu dituelako, sei hilabete baino gehiago igaro ondoren. Gainera, ebatzi ez diren hainbat kontsulta egin dizkio erakundeari. Q23/960
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Elkarte batek kexa aurkeztu du Polizia Nazionaleko agenteek egoera administratibo irregularrean zeuden bi gazte identifikatu zituztelako eta Atzerritarren eta Mugen Brigadaren aurrean agertzeko zitazioak eman zizkietelako, erosketak egin ondoren parke batetik paseatzen ari zirenean. Kritikatu dute identifikazioa profil etnikoan oinarritu dela, zitazio-ereduak ez duela haren xedea argitzen, eta atxiloteta bat ohartarazten duela, ez badira joaten, lege-babesik gabe eta askatasunaz gabetzeko neurri hori bermatzen duen zigor-prozedurarik edo administrazio-zehapenik gabe. Q23/972.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa adierazi du asilorako eta nazioarteko babeserako eskaera ukatu ondoren, berraztertze errekurtsoa jarri zuelako, ukapen horren ondorioak eteteko eskatuz. Errekurtsoaren ebazpena eman eta jakinarazteko gehieneko epea igaro denez, ez duela jaso adierazi du, ezta alde zurretik eskatutako ustezko egintzaren ziurtagiria ere. Q23/1001.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa jarri du asilorako eta nazioarteko babeserako eskaera ukatu ondoren, berraztertze errekurtsoa jarri zuelako, ukapen horren ondorioak eteteko eskatuz. Errekurtsoaren ebazpena eman eta jakinarazteko gehieneko epea igaro denez, ez duela jaso adierazi du, ezta alde zurretik eskatutako ustezko egintzaren ziurtagiria ere. Ziurtagiri hori lortu behar du lan-eskaintza batean sartzeko. Q23/1002.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Enpresa batek kexa aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak luzatu egin duelako langile batentzat eskatutako bizileku- eta lan-baimena. Q23/1017.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Enpresa batek kexa bat jarri du Iruñeko Atzerritarren Bulegoa luzatzen ari delako Jatorrizko Kontratazioko hiru eskaera ebazteko. Adierazi zitzaizkien arabera, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuan egiaztatu behar zen eskatzen ari diren profil profesionalak falta zirela, baina adierazi du ziurtagiri bat aurkeztu zutela, eta bertan hala jasotzen zela. Q23/1098.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa aurkeztu du Justizia Ministerioa orain dela ia urtebete egindako Espainiako nazionalitate-eskaera ebazten luzatu egin delako. Jakinarazi zaionaren arabera, eskaera izapidetzeko zain dago, eta oraindik ez du espediente-zenbakirik esleitura. Q23/1106.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa aurkeztu du bi hilabete daramatzalako Iruñeko Atzerritarren Bulegoan AIZ berritzeko aurrez aurreko hitzordua lortzeko ahaleginean. Q23/1135.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa jarri du Justizia Ministerioa bizilekua izateagatik nazionalitatearen eskaera ebazten berandutu delako. Azaldu du urte eta erdi daramala eskaera izapidetzen, nahitaezko txosten ofizialen zain. Bestalde, egoitza-baimena berritzea ukatu zaio. Erabaki hori oinarritzeko idatzizko ebazpenik jaso ez izana kritikatu du, eta poliziak ahoz baino ez diola jakinarazi. Q23/1155.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

- Herritar batek kexa adierazi du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritza aldi ezohiko inguruabarrei lotutako aldi baterako bizileku-eskaera ebatzea luzatzen ari delako. Q23/1166.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak luzatu egin duelako duela urtebete prestakuntza jasotzeko egin zuen aldi baterako bizileku-eskaera ebatzea. Q23/1181.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzaduela sei hilabete egindako aldi baterako bizileku-eskaera ebatzen luzatu egin delako. Q23/1187.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Atzerritarren eta Mugen Brigada Probintzialak bertan behera utzi zuelako nazioarteko babeserako eskaera formalki aurkezteko hitzordua, eta ez diotelako beste hitzordu bat eman. Q23/1191.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoak pertsona bati zitazio bat eman ziolako Atzerritarren eta Mugen Brigadan agertzeko, Espainian duen administrazio-egoera baloratzeko. Salatu du engainu bat dela; izan ere, behin hara iritsita, pertsonak konturutzen dira benetan helburua kanporatze-espediente bat izapidetzeko aukera baloratzea dela. Q23/1195.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

### 3.2.17. Funtzio publikoa.

Funtzio publikoaren arloan 63 kexa aurkeztu dira.

21 kexa lanaldiari, oporrei, lizentziei eta baimenei buruzko kontuengatik. Horien artean, erizainek aurkeztutako 4 kexa nabarmentzen dira: Osasun Departamentuak soldatarik gabeko baimen-eskaerak ukatzen dizkie, beren lanpostuak betetzea ezinezkoa dela argudiatuta. Beste 4 kexa, berriz, minbizia edo beste gaixotasun larri bat duen seme-alaba adingabea zaintzeko ordaindutako lizentziari buruzkoak ziren, uste baitzen lizentzia hori murriztaileagoa dela Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako funtzionarioentzat edo administrazio-araubidean kontratatutako langileentzat Estatuko gainerako langile publiko edo pribatuentzat baino, baita Nafarroako sektore pribatukoentzat baino ere. Beste 4 kexa aurkeztu ziren martxoaren 28ko 12/2023 Foru Legearen bigarren xedapen iragankorrek, Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuaren Testu Bategina aldatzen duenak, 2023 urte osoan zerbitzu aktiboan daudenei opor-egun gehigarriak eta norberaren gauzetarako baimen-egun gehigarriak baino ez dizkielako aurreikusten. Diskriminatzailetzat jotzen zuten haiek, 2023ko abenduaren 31n erretiroa lehenago hartzeagatik jardunean egongo ez zirenek, egun horiek baliatu ezin izatea, gutxienez zerbitzuaren araberako zati proportzionalean. Beste 3 kexa Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako langileek aurkeztu zituzten, ekainaren 28ko 5/2023 Errege Lege Dekretuan aitortutako familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzearen aldeko baimenak eskuratu ezin zituztelako.

13 kexa enplegatu publikoen eskubide eta betebeharrekin lotuta zeuden. Horien artean, sindikatu batek aurkeztutakoa nabarmentzen da; izan ere, Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutua aldatu zen, eta telelana bezalako neurriak sartu ziren, nahiz eta horren aldeko negoziazio sindikaletan akordioak lortu eta foru dekretuaren proiektu bat bultzatu, proiektu hori geldirik dago, eta onartzeko asmorik gabe. Beste bi kexa Nafarroako Foru Ogasuneko langileek aurkeztu zituzten, bata eraberritze-lan batzuen ondorioz sotoan zegoen atsedenekua kendu zelako, eta bestea Nafarroako Foru Ogasunak ez duelako langileen deskonexio digitalerako eskubidea errespetatzen. Beste kexa bat herritar batek aurkeztu zuen. Estatuko Administrazio Orokorretik Nafarroako Foru Administrazioa espetxe-osasunaren arloko eginkizunak eta zerbitzuak eskualdatzearen ondorioz, Foru Administrazio horretako funtzionario izatera igaro zen, eta horrek hainbat kalte eragiten zizkion: mugikortasun geografikoa galtzea,

Estatuko Administrazio Orokorrek eskainitako lehiaketa ireki eta iraunkorrean parte hartzeko ezintasuna edo baimen bereziak galtzea, besteak beste.

10 kexa enplegatu publikoen ordainsariekin lotu ziren. Horien artean daude Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako funtzionarioen kolektibo jakin batzuek aurkeztutakoak, uste baitzuten ez zitzaizela beste talde profesional batzuei ematen zitzaien tratu bera ematen ari. Zehazki, bi kexa aurkeztu zituzten Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdietako Onarpen Unitateko administrariak eta Nafarroako Osasun Mentaleko Zentroetako administrariak, beren ustez, Lehen Mailako Arretako administrariari dagokienez jasaten ari ziren diskriminaziozko tratuagatik, lanpostu-osagarri bat onartu baitzaie. Beste kexa bat Nafarroako Pertsonen Autonomiaren eta Garapenaren Agentziari atxikitako zentro bateko zaintzaileen kolektiboak aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuko zaintzaileekiko tratu diskriminatzailea ematen zaiela uste zutelako, C mailan ez egoteagatik.

Beste 12 kexa lanpostuak hornitzearekin lotuta zeuden, 4 laneko jazarpenari eta laneko arriskuen prebentzioari buruzkoak, 2 diziplina-prozedurekin, eta bat eskubide pasiboekin.

**A) Laneko jazarpena eta laneko arriskuen prebentzioa:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak ez diolako erantzun lan egiten duen enpresak laneko jazarpenaren aurka bere garaian hartutako neurrien eraginkortasunari edo eraginkortasunik ezari buruz egindako ebaluazioa ezagutzeko eskatzen duen instantzia bati. Q23/139.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

- Sindikatu batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako betetzen laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudia. Salatu egiten du, bereziki, medikuek duten laneko estresa eta gainkarga, baita 2019an greba amaitzeko akordio batean lortu zen konpromiso bat gauzatu ez izana ere, lan-arazo horri aurre egiteko jarraipen-batzorde bat abian jartzeari buruzkoa. Konpromiso horrek Lan Gainkargako Lantalde bat sortzea ekarri bazuen ere, aurreikusitako aldizkako bilerak ez zirela egiten kritikatu du. Q23/46.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea ahalik eta lasterren egin dadila Jarraipen Batzordearen deialdia, lan-gainkargak eta horrek fakultatiboan osasunean dituen ondorioei buruz ("Lan Gainkargako Lantaldea"), bai eta aipatutako organoak bere eginkizunari dagokion jarraitutasunarekin eta aldizkakotasunarekin funtziona dezala ere, aipatutako arazoari aurre egiteko eta hura hobetzen saiatzeko.

- Herritar batek kexa jarri du Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuko langileen mediku-azterketak ez direlako aldizkakoak eta ez zaizkielako guztiei berdin egiten. Gainera, informazioa oso zabaldua agertzen den lan-pantailen tamaina berrikusteko eskatu du, denbora oso laburrean burua etengabe mugitzera behartuz, buruko eta lepoko mina eraginez. Q23/738.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Gobernu Hezkuntza Departamentuan duen lanpostuan jasaten ari den jazarpen-egoera salatzeko. Gobernu berria eratu ondoren jasaten jarraituko duela aurreikusten du, zerbitzu-eginkizuna berri ezean. Q23/777.
  - Kexa ez da onartu, Espainiako Herriaren Defendatzailera aldi berean aurkeztu zaiolako.

**B) Enplegatu publikoen eskubideak eta betebeharrak:**

- Enpresa-batzorde batek kexa bat adierazi du gaur egun anbulantzietako teknikariak betetzen ari diren funtzioengatik. Adierazi du, batzuetan, pazienteak teknikari baten presentziarik gabe geratzen direla, eta horrek arriskua eta arazo legal posibleak dakartza. Gainera, uste du ez dituztela bete behar osasun-zentroetako zeladoreei dagozkien funtzioak. Q23/22.

- Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
- Sindikatu batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak bere ordezkatuari irakaskuntza-kontratu bat aldez aurretik indargabetu diolako, hark ezarritako probaldia gainditu ez zuela iritzita. Lanpostuan berriz hartzeko eskatu du, kontratua behar bezalako bermerik gabe deuseztatu baita. Q23/126.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gomendatzea indargabetu dezala kexan aipatzen den irakaskuntza-kontratu amaitzea, ezin baitzen probaldirik ezarri, horrek kontratu horretan eta dagokion kontratazio-zerrendetan interesdunaren egoeran izan ditzakeen ondorioekin.

- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez diolako uzten erizaintzako barne-sustapeneko prozesuan jarraitzen, duela gutxi erizaintzako laguntzaile plaza bat esleitu diotelako lanaldi partzialeko lan-erregimenean, eta ez duelako aurreikusten lanaldi desberdineko lanpostuen arteko mugikortasuna. Q23/127.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea atzera bota dezala interesdunaren jarduneko egoera berezia (aldi baterako sustapena) iraungitzat jotzen duen ebazpena, eta, ondorioz, erizain lanpostua betetzen jarraitzeko aukera eman diezaiola, ez baita ulertzen bere jatorrizko lanpostuan lanaldi partzialeko lan-erregimeneko lanpostu bat lortu izanak azkentzea dakarrenik.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak baliorik gabe utzi duelako antzinatasunaren ondorioetarako emandako zerbitzuak aitortzen dituen ebazpena, akats bat antzeman duelako. Alegatu du departamentuak erabat baztertu duela aldeko administrazio-egintzak berrikusteko legez ezarritako prozedura, eta erabat deuseza dela. Q23/160.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du espetxe-osasunaren arloko eginkizunak eta zerbitzuak Estatuko Administrazio Orokorretik Nafarroako Foru Administrazioa eskualdatu ondoren, azken horren funtzionario izatera igaro delako, eta horrek hainbat kalte eragiten dizkiolako: mugikortasun geografikoa galtzea, Estatuko Administrazio Orokorrek eskainitako lehiaketa ireki eta iraunkorrean parte hartzeko ezintasuna edo baimen bereziak galtzea, besteak beste. Q23/161.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eta Osasun Departamentuari iradokitzea, interesdunari sortutako egoera Estatuko Administrazio Orokorren eta Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren arteko eskumen-eskualdaketa baten ondorio den heinean, eta Estatuko Administrazio Orokorrekiko harremanen esparruan bere eremu pertsonalean, profesionalean edo familiarrean ondorio kaltegarriak izan ditzakeenean, bertako funtzionario izaera berreskuratzeko irtenbideren bat artikulatzeko aukera azter dadila.

- Hainbat herritarrek kexa aurkeztu dute, eraberritze lan batzuen ondorioz, Nafarroako Foru Ogasunak sotoan zegoen atsedenekua kendu duelako. Adierazi dutenez, edateko eta jateko makinak dituen espazio bat badago ere, kartel batek berriaz ohartarazten du ez dela atsedengune bat. Gaineratu dute ez dagoela horrelako eremurik ez duen eraikinik edo administrazio-bulegorik. Hori edukitzeak laneko giroa hobetzen eta laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudian ezarritako helburuak lortzen laguntzen duela uste dute. Q23/307.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Hainbat herritarrek kexa jarri dute, Nafarroako Foru Ogasunak ez duelako langileen deskonexio digitalerako eskubidea errespetatzen. Adierazi dute buruzagitza batzuek jarraibideak bidaltzen dituztela lan-ordutegitik kanpo, batez ere whatsapp bidez. Q23/308.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gomendatzea langileen atsedeen-denboran deskonexio digitala eta lanpostuaren berezko zereginen arreta errazteko neurriak ezartzeko jarduerak egin ditzala.

- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzura dauden Langileen Estatutua aldatu arren –bertan telelana bezalako neurriak sartu ziren–, nahiz eta horren aldeko negoziazio sindikaletan akordioak lortu, eta foru dekretuaren proiektu bat bultzatu, proiektu hori geldirik dagoelako, eta onartzeko asmorik gabe. Adierazi dute dagoeneko hamabi direla telelana arautu eta abian jarri duten autonomia-erkidegoak, bakoitzak bere eremuan. Q23/365.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta – Jarraipena.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gogoraraztea telelana ezartzeko neurriak hartu behar dituela, herritarrei aurrez aurre eman beharreko arreta bermatzeari kalterik egin gabe, eta gomendatzea dagokion arau erregulatzailaren onarpena bultzatzea.

- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Unibertsitate Ministerioak ezetsi egin dituelako UNEDen jarduera sindikala garatzeko bitartekoak eta espazioak gaitzeko aurkeztutako eskaerak. Q23/643.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentua luzatu egin delako emandako zerbitzuak aitortzeko eskaera ezestearen aurka jarritako gora jotzeko errekurtsioa ebazten. Q23/966.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela.

Osasun Departamentuari gomendatzea, legez aurreikusitako gehieneko epea igarotakoan, kexagileak jarritako gora jotzeko errekurtsioa lehenbailehen ebaztea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Barne, Funtzio Publiko eta Justizia Departamentuak ez duelako garatzen Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 69. artikuluan aurreikusitako bigarren jarduerako administrazio-egoeraren erregelamenduzko garapena. Adierazi du Foru lege hori onartu zenetik bost urte igaro direnez, oraindik inork ezin duela bigarren jarduerako egoera administratiboa lortu. Q23/1053.
  - Ikertutako kexa – Ebazpena 2024an emanda – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak modu irregularrean kontratatu duelako irakasle gisa. Salatu du 2023ko irailaren amaieratik lanaldia osorik luzatzea onartu zaiola, nahiz eta irailaren 1etik lanaldi hori bete. Beraz, denbora horretan ez da behar bezala alta emanda egon Gizarte Segurantzari, eta ez du kotizatu. Bere ustez, lan-jarduera gertatu da, eta hori froga dokumentalen eta lekuko bidez egiazta dezake. Q23/1093.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Laguntzako espezialistei eta Hezkuntza Departamentuan lan egiten duten fisioterapeutei Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko kontseilariaren abenduaren 13ko 233/2022 Foru Agindua aplikatu zaielako. Foru Agindu horren bidez, 2023rako lan-egutegia onartzen da, nahiz eta egutegi hori ez zaien aplikatuko Hezkuntza Departamentuari atxikitako langileei. Horren ondorioz, lanaldiaren ehunekoak, soldata eta kotizazioak jaitxi direla adierazi du, baina ez du ordutegian aldaketarik eragin. Q23/1099.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.

### C) Eskubide pasiboak:

- Sindikatu batek kexa bat jarri du Nafarroako administrazio publikoetako montepioetako funtzionario erretiratuek amatasun-osagarria kobratzean duten desberdintasunagatik. Auzitegi Gorenak epai berri batean ebazitakoarekin bat etorritik, bi gurasoei osagarria aldi berean kobratzeko aukera ematea eskatzen du. Q23/874.

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

**D) Lansaioa, oporrak, lizentziak eta baimenak:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Ogasunak ez dizkiolako baliozkotu senideei lagundu izanaren hainbat mediku-ziurtagiri. Azaldu duenez, behin, egiaztagiri bat ukatu zitzaien “laguntza behar du” hitzak ez zirelako agertzen eta, beste behin, espezialitatea ez zelako agertzen. Irizpideak bateratzeko eskatu du, baita langile guztiekin zurruntasun bera izateko ere; izan ere, adierazi du bereak bezalako egiaztagiriak arazorik gabe baliozkotu direla. Q23/43.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gomendatzea, ahaideei osasun-laguntza ematera laguntzeko ordaindutako baimenaren ondorioetarako, funtzionarioei ez diezaiela eska Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak emandako egiaztagirietan laguntzaileak nor diren jasota gera dadin.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea, egiaztagiri horietan laguntzen duen pertsona identifikatzea beharrezkotzat jotzen badu, Osasun Departamentuarekin dagozkien ekintzak has ditzala, osasun-laguntzaren egiaztagiria eskatzeko, emateko eta horien edukia emateko indarrean dagoen protokoloa aldatzeko.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez dituelako hobetzen bere lan-baldintzak udal-instalazioetako funtzionamendu-laguntzaile gisa, familia eta lana uztartu ahal izateko. Eskatzen du txandakako eta igande eta jaiegunetako osagarriak atzeraeraginezko izaerarekin ordain dakizkiola, oporren erdia aukeratzeko aukera eman diezaiotela eta norberaren gauzetarako egunak eman diezazkiotela, lanbide-kategoria beraren barruan beste udal-zerbitzu batera aldatzeko aukera eman diezaiotela, eta lekualdatze-lehiaketa baterako deialdia egin dadila, plaza bakoitzari buruzko informazio zehatzarekin. Q23/130.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarik gogoraraztea, dagokion zentzuan, herritarrek aurkeztutako idazkiei erantzuteko legezko betebeharra duela, eta kexagileak aurkeztutako idazkiei erantzuteko berariazko ebazpena emateko epea gaintu dela.

- Sindikatu batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak jarraibide batzuk eman dizkielako ikastetxeei irakasleei norberaren eginkizunetarako baimen ordaindua hartzea galarazteko. Baimen horretarako sarbidea nola konfiguratu eta mugatu den kritikatu du, zerbitzuaren beharrak babesteko aitzakiarekin; adibidez, ikastetxe batzuetan baimen-orduak guardiako irakasleekin ordezkatzeko ez baimentzeko hartutako irizpidea. Adierazi du arauketak irakasleen diskriminazioa eragiten duela Administrazio publikoko gainerako langileekiko, eta arbitrariotasuna sustatzen duela baimena emateko edo ez emateko erabakian. Q23/133.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzun behar diela.

Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzun behar diela.

- Erizain gisa lan egiten duten hainbat herritarrek lau kexa aurkeztu dituzte Osasun Departamentuak soldatarik gabeko baimen-eskaerak sistemaz ukatzen dizkielako, beren lanpostuak betetzeko ezintasuna argudiatuta. Badakite kontratazio-zerrenda eskuragarri dagoela eta zerrenda osatzen duten pertsonak lanik egin gabe daudela. Nafarroako Administrazio publikoko gainerako langileekiko diskriminatuta sentitzen direla adierazi dute. Q23/135, Q23/136, Q23/142 eta Q23/143.

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

Osasun Departamentuari gomendatzea aipatutako erizaintzako langilerik eza zuzentzeko neurriak susta ditzala. Neurri horiek erabakigarriak dira soldatarik gabeko baimenak emateari uko egiteko, bai zerbitzuaren funtzionamendu egokia bermatzeko, bai zerbitzua ematen duten langileei araudiak aitortzen dizkien eskubideak bermatzeko.



- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Komunitateko herritarren eta Estatuko gainerako herritarren arteko konparaziozko bidegabekeriagatik, minbizia edo beste gaixotasun larri bat duen seme-alaba adingabea zaintzeko ordaindutako lizentziaren erregulazioari dagokionez. Estatuko arauak % 100eko ordaindutako lanaldi-murrizketa aurreikusten du, baina hemen % 50eko edo % 75eko murrizketa baino ez da onartzen. Q23/171.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Burlatako Udalak abuztuan hiru opor-egun ukatu dizkiolako, zerbitzuaren beharrak babestearekin lotutako hainbat arrazoi argudiatuta (ezintasunak, aitatasun-baimenak, etab.). Adierazi du eskatutako egunak ukatzea indarrean dagoen araudiaren aurkakoa dela, eta ez dela modu objektiboan justifikatzen. Q23/226.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Burlatako Udalarri iradokitzea behar diren neurriak har ditzala urteko egun guztietan kalitatezko polizia-zerbitzu baten jarraipena ziurtatzeko, horretarako, beharrezkoa balitz, bere plantillaren tamaina berrikusita, eta udaldian udaltzainek oporrak hartzeko duten eskubidea maila handiagoan baliatu ahal izateko.

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Nafarroako Administrazio Publikoen Zerbitzupeko Langileen Estatutuaren Testu Bategina aldatzen duen martxoaren 28ko 12/2023 Foru Legearen bigarren xedapen iragankorrak 2023 urte osoan zerbitzu aktiboan daudenei opor-egun gehigarriak eta norberaren gauzetarako baimen-egun gehigarriak baino ez dituelako aurreikusten. Diskriminatzailetzat jotzen dute haiek –2023ko abenduaren 31n ez dira jardunean egongo, erretiroa lehenago hartuko dutelako– egun horiez baliatu ezin izatea, gutxienez zerbitzuaren araberako zati proportzionalan. Q23/372 eta Q23/528.
  - Kexa ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Kultura eta Kirol Departamentuak ukatu egin diolako semea zaintzeko baimen ordaindua, mendekotasun handia aitortua baitu, adinez nagusia delako. Bestalde, Lehendakariak, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ezetsi egin du jarritako gora jotzeko errekurtsoa. Kritikatu du araua automatikoki aplikatzen dela, kasuaren inguruabarrak, indarrean dagoen araudia eta zuzenbideko printzipio orokorrak kontuan hartu gabe, eta motibaziorik eza eragiten duela. Q23/545.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barne, Funtzio Publiko eta Justizia Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak bultzatuz, estatuko legeriaren ildotik, Nafarroako administrazio publikoetako funtzionarioen oporrei, lizentzietan eta baimenei buruzko araudia onartzen duen departamentuaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuaren 13 bis artikuluan aurreikusitako ordaindutako lizentziaren iraupena eta eskaera eragin duen semea adingabea izatea bereizteko.

- Hainbat herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Nafarroako Administrazio Publikoen Zerbitzupeko Langileen Estatutuaren Testu Bategina aldatzen duen martxoaren 28ko 12/2023 Foru Legearen bigarren xedapen iragankorrak 2023 urte osoan zerbitzu aktiboan daudenei opor-egun gehigarriak eta norberaren gauzetarako baimen-egun gehigarriak baino ez dituelako aurreikusten. Diskriminatzailetzat jotzen dute haiek –2023ko abenduaren 31n ez dira jardunean egongo, erretiroa lehenago hartuko dutelako– egun horiez baliatu ezin izatea, gutxienez zerbitzuaren araberako zati proportzionalan. Q23/582 eta Q23/630.
  - Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko behin-behineko langileen lan-baldintzekin ados ez dagoelako. Bereziki, egoera pertsonalei jaramonik egin gabe sortutako oporrak hartzea sistematikoki ukatzei egiten dio erreferentzia. Gaineratu du Madrilera joan behar izan zuela bere seme adingabearentzako kontsulta mediko batera, eta hurrengo bi egunetan oporrak eskatu zituela hainbeste kilometro egun gutxitan ez egiteko. Erreklamatu ondoren, azkenean eman egin zizkieten, baina gainerako oporrak ukatu egin dizkiote. Q23/662.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.

- Herritar batek kexa bat adierazi du minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duen seme-alaba adingabea zaintzeko ordaindutako lizentziaren erregulazioa murriztaileagoa delako Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren funtzionarioentzat edo administrazio-araubidean kontratatutako langileentzat Estatuko gainerako langile publiko edo pribatuentzat baino, baita Nafarroako sektore pribatukoentzat ere, subjektu eragilearen gehieneko adina 18 urtekoa delako eta 23 urtera arte luzatuta ez delako. Q23/748.
  - Gaia jorratuta dago, [Ebazpena emanda](#), Administrazioak onartu du.
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako bere semea zaintzeko ordaindutako baimena, mendekotasun handia aitortua baitu, adin nagusikoa delako. Kritikatu du, lanaldiaren murrizketaren gehieneko ehunekoa % 99,99ra igo arren, lanaldiaren iraupena ez dela seme-alabaren adin-nagusitasunetik bereizi, Estatuko gainerako funtzionarioen eta Gizarte Segurantzari lotutako langileen kasuan gertatzen den bezala, azken horietan eskubidea 23 edo 26 urtera arte mantentzen baita. Q23/915.
  - Gaia jorratuta dago, [Ebazpena emanda](#), Administrazioak onartu du.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Industria eta Trantsizio Ekologiko eta Digital Enpresarialeko Departamentuak ukatu egin diolako prestakuntza-orduetarako baimen ordaindua, zehazki, Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuak eskainitako Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko ikastaroa egiteko, premia pertsonala delako eta zerbitzuaren beharrei kalte egiten dielako. Ez du bidezkoztat jotzen ikastarora joateko baimena ematea opor-orduen kontura, bertaratutako gainerako pertsonen ordaindutako baimena eman baitzaie. Q23/1068.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorazpenik.
- Herritar batzuek hiru kexa aurkeztu dituzte, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren langile publikoak diren aldetik, ezin dituztelako eskuratu ekainaren 28ko 5/2023 Errege Lege Dekretuan aitortutako familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzearen aldeko baimenak (5/2023 Errege Lege Dekretua, ekainaren 28koa, Ukrainako Gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko, La Palma uhartera berreraikitzen laguntzeko eta beste kalteberatasun-egoera batzuei laguntzeko, Europar Batasunaren zuzentarauen transposizioa egiteko, merkataritza-sozietateen egitura-aldaketei eta gurasoen eta zaintzaileen familia-bizitza eta bizitza profesionala uztartzeari dagokienez), eta Europar Batasuneko Zuzenbidea betearazteko eta betetzeko zenbait neurri onartzen eta luzatzen dituenak. Q23/1077, Q23/1080 eta Q23/1081.
  - Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak.

#### E) Diziiplina-prozedurak:

- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, Desgaitasuna duten Pertsonentzako Laguntzak Hornitzeko Nafarroako Fundazio Publikoaren (FUNDAPA) zuzendariaren aurrean Gobernu Onaren Kodea urratzeagatik jarritako salaketaren aurrean, komenigarritzat jo duelako Nafarroako Arartekoaren aurrean kexa-espeditentia ebatzi arte itxarotea. Bere ustez, erakundeak kexa ebatzi arte itxarotea salatutako gertaerak ikertzeko erantzukizuna saihestea da. Q23/275.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gomendatzea kexaren egileak egindako salaketari buruzko berriazko ebazpena eman dezala, bidali zitzaion idazkia ez baita nahikoa horretarako.

- Herritar batek kexa bat adierazi du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez diolako erantzun hasieran Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuan aurkeztutako salaketa bati, eta gero departamentu horrek beste horri bidali diolako. Azaldu du salaketa egin zela Desgaitasuna duten Pertsonentzako Laguntzak Hornitzeko Nafarroako Fundazio Publikoaren (FUNDAPA) Zuzendaritzak bere amaren kasuari dagokionez Gobernu Onaren Kodea urratu zuelako. Q23/1128.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Onartuta.

**F) Lanpostuak betetzea:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoa lanpostu hutsak esleitzeko prozeduretan diskriminatuta sentitzen delako, emakume izateagatik eta adin jakin bat izateagatik, eta horrek bere lanbide-sustapenaren garapena mugatzen duelako eta bere osasunari eragiten dielako. Q23/125.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Herritar batek kexa adierazi du Osasun Departamentuak ez dituelako aintzat hartzen lanpostua Valentziara eramateko eskaerak, genero-indarkeriaren biktima den aldetik. Q23/197.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Nafarroako funtzionarioen sindikatu batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako ebatzi ordezkatuak haur-hezitzaile gisa birkokatze egindako eskaera. Adierazi du zenbait gaixotasun eta patologia pairatzen ari dela, eta horiek larriagotzen joan direla, lan-jarduera eragozteraino. Q23/214.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela eta, kasu honetan, interesduna birkokatze eskaera izapidetu eta ebatzi behar duela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakariatzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ezetsi egin duelako administrazio arteko mugikortasun-eskaera, genero-indarkeriaren biktima den enplegatu publiko gisa, Nafarroako Foru Erkidegotik kanpoko mugikortasuna eskatu duelako. Erabateko babesgabetasuna iruditzen zaio erkidego beraren barruan bizitzera behartzea. Q23/571.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Lehendakariatzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala legegileak Nafarroako Administrazio Publikoen Zerbitzuko Langileen Estatutuaren testuategina onartzen duen abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren balizko aldaketa bat azter dezan, genero-indarkeriaren biktima diren langile publikoen administrazio arteko mugikortasuna aitortzeko.

Lehendakariatzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gomendatzea, administrazioen arteko lankidetzaren esparruaren barruan eta betiere bakoitzaren eskumen-esparruaren barruan, genero-indarkeriaren biktima diren langile publikoen administrazio arteko mugikortasuna ahalbidetzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Sindikatu batek kexa bat jarri du Nafarroako Foruzaingoko ikuskatzaileorde lanpostua aldi baterako bitarteko gisa izendatzeko zerrenda bat eraikitze prozedurarekin ados ez dagoelako. Salatu du dauden lanpostu hutsak ez zaizkiela eskaintzen ikuskatzaileordeei lekualdatze-lehiaketetan edo zerbitzu-eginkizunetan, baizik eta bitarteko gisa lehen agenteetara igotzen direla. Gainera, adierazi du bitartekotasunetarako onartutako behin-behineko zerrendan badaudela eskatutako titulazio-baldintzak betetzen ez dituzten pertsonak, eta ez dela ezartzen errekurtsioa jartzeko biderik. Q23/607.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekurtsioak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela.

Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala eztabaidagai den prozedura lanpostu hutsak betetzeko erabil ez dadin. Lanpostu horiek Nafarroako Foruzaingoa lanpostuak betetzeko araudia onartzen duen martxoaren 25eko 57/2002 Foru Dekretuaren 5.1 artikuluan aurreikusitako hornidura-sistema arruntan bidez bete beharko lirake.

- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu du Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako Foruzaingoko agente lehena bitarteko gisa izendatzeko izangaien zerrenda osatzeko prozedura argitaratu duelako. Salatu du dauden lanpostu hutsak ez zaizkiela eskaintzen lehen mailako agenteei lekualdatze-lehiaketetan edo zerbitzu-eginkizunetan. Q23/769.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
  - Sindikatu batek kexa bat jarri du Corellako Udalak luzatu egin duelako amaitzea Udaltzaingoko agente lehenaren plaza bat barne-sustapeneko txandan hautatzeko prozesua (kategoriaz igotzeko lehiaketa bidez) eta agente plaza bat, lehenengo sustapen-txandan, Nafarroako polizia guztietako kideentzat irekia, Corellako Udaltzaingorako. Q23/927.
    - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere semearen haurdunaldiaren eta jaiotzaren ondorioz ezin izan zuelako karrerako funtzionario izateko behar zen praktikaldia egin. Horrek, lekualdatze-lehiaketa baten ondorioetarako, esan nahi du, praktiketako funtzionario gisa, oposizioan lortutako notarekin baino ezin duela lehiatu, eta, hala, ezin duela beste merezimendurik baliatu. Lanposturako beste hautagaia karrerako funtzionario bihurtu zen heinean, haren hautaketa-prozesu bera gainditu ondoren, eta horrek bere merezimenduak baliatzeko aukera ematen dio, baina ez berari, amatasunagatik diskriminatzen ari dela uste baitu. Q23/992.
    - Kexa ikertuta – Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
  - Hainbat pertsonak kexa aurkeztu dute, egonkortze-prozesuen esparruan deitutako hezkuntza-laguntzako espezialistaren lekualdatze-lehiaketan destinoko ikastetxeak identifikatu ez direlako. Prozedura amaitutakoan ikastetxeak identifikatzea ez dela konponbide egokia adierazi dute, informazio hori jakiteak parte-hartzaileen parte-hartzea eta erabakiak baldintzatzen baititu. Gainera, kritikatu dute ez direla plaza hutsak eskaini Iruñerrian, baizik eta soilik “Nafarroako eremuan”, eta horrek esan nahi du funtzionarioak diskriminatu egiten direla lan-kontratuko langile finkoekin alderatuta, azken horiek lanpostu horiek eskura baitituzakete. Q23/1062.
    - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
  - Herritar batek kexa adierazi du Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak ez diolako utzi akats bat konpontzen administrari lanposturako lekualdatze-lehiaketan parte hartzeko eskabidean, egonkortze-prozesuen esparruan. Azaldu du akatsa izango litzatekeela sexu-delituen aurrekariak egiaztatzeko baimen-laukia ez markatu izana. Kritikatu du ez zaiola onartu aurkeztutako ziurtagiria, eta izapide elektronikoa zela, ez oso argia, laukitxoak markatzeko betebeharrak ohartarazten ez zuela. Q23/1103.
    - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
  - Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez dizkiolako zehazten Hezkuntza Administrazioak beste autonomia-erkidego bateko langileentzako zerbitzu-eginkizunak emateko ezarritako irizpideak. Jakin nahi du zeintzuk diren 2024/2025 ikasturterako beste komisio bat eskatzeko bete ditzakeen, baina ez zaio erantzun egokirik eman. Q23/1124.
    - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
  - Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak Tuterako bulegora lekualdatu duelako aldi baterako betetzen zuten lanpostua, Tafallako Enplegu Agentziari atxikia. Uste du kalte eta babesgabetasun nabarmena eragiten ari zaiola, egunero 120 kilometro egin behar dituelako. Adierazi du egoera horrek arazoak sortzen dizkiola, batez ere familia bateragarri egiteari dagokionez. Q23/1186.
    - Kexa ikertuta – Ebazpena 2024an emanda – Erantzuteke.
- G) Lansariak:**
- Nafarroako Sexu eta Ugalketa Osasunerako Arreta Zentroetako (CASSYR) hezitzaile talde batek (Osasun Hezkuntzako Erdi Mailako Teknikariak) kexa aurkeztu du Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak eta Osasun Departamentuak ez dietelako onartzen B mailako berriarazko osagarria eta lanpostu-mailako osagarria. Q23/35.
    - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eta Osasun Departamentuari iradokitzea berrius dezatela Nafarroako sexu- eta ugalketa-osasunaren arretarako zentroetako hezitzaileen kolektiboari esleitutako berriazko osagarria (Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko erdi-mailako teknikari/osasun-hezitzaile lanpostua), eta, hala badagokio, handitu eta parekatu dadila funtzionario-mailaren eta eginkizunen edo prestasunaren arabera kidekotzat har daitezkeen beste kolektibo batzuenarekin.

- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez dielako aitortzen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan txandaka lan egiten duten langileei Gabonetako jaiegun bereziak ordaintzea, eta hori guardiak egiten dituzten osasun-langileekiko tratu diskriminatzailea dela uste du, bai eta Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko Foru Legean jasotakoa ez betetzea ere. Q23/54.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuarekin lankidetzan, ahal den guztian azkartu daitezela jaiegun berezien modulua ohiko txandetan lan egiten duten langile guztiei zabaltzeko kudeaketak.

- Herritar batzuek kexa aurkeztu dute, ez zaielako produktibitate-osagarria aitortzen Foru Ogasuneko langile guztiei, baizik eta ikuskaritza-lanak egiten dituzten Zerga Ikuskaritzako Zerbitzuko funtzionarioei eta ogasuneko gainerako teknikariei. Osagarria beste zerbitzu batzuei atxikitako Ogasuneko kudeatzaileei eta erdi-mailako tituludunei zabaltzea eskatu dute, bai eta horien zenbatekoa handitzea ere. Q23/191.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Nafarroako Osasun Mentaleko Zentroetako langile administrari talde batek kexa bat jarri du Lehen Mailako Arretako administrariei dagokienez jasaten ari diren tratu diskriminatzaileagatik, azken horiei lanpostu-osagarri bat onartu baitzaie. Lan-egoera parekatzeko eskatu dute; izan ere, bi langile taldeek antzeko eginkizunak betetzen dituzte, eta espazio fisikoa partekatzen ere iristen dira. Adierazi dute erantzunik jaso ez duten instantziak aurkeztu dituztela Osasun Departamentuean, onarpen profesional hori eskatzen dutenak plantillak fidelizatzeko eta onarpeneko langile guztiei prestakuntza emateko. Q23/466.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea, bere kabuz edo Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuaren lankidetzarekin, behar diren neurriak har ditzala, azaldutako arrazoiengatik, Osasun Mentaleko zentroetako langileek eskubidea izan dezaten Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari atxikitako langileen araubide espezifiko arautzen duen urriaren 29ko 11/1992 Foru Legea aldatzen duen martxoaren 29ko 11/2023 Foru Legeak Lehen Mailako Arretako taldeetako administrariei aitortu zien ordainsari-osagarria jasotzeko.

Osasun Departamentuari iradokitzea, gaur egun osasun mentaleko zentroetako administrazioko langileei esleitutako eginkizunak kontuan hartuta, beharrezko neurriak har daitezela eginkizun horiek betetzeko prestakuntza jarraitua, espezifiko eta egokia emateko.

- Herritar batek kexa bat adierazi du bere lanaldiaren zati bat gaueko ordutegian egiten duen arren, Osasun Departamentuak uste duelako, ordainsariei dagokienez, lanaldi osoa eguneko ordutegian egiten duela. Q23/830.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Sindikatu batek kexa bat jarri du bere ordezkaria ez dagoelako ados zentro soziosanitario bateko langile gisa jasotako nominarekin. Salatu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez dizkiola ordaindu lan egindako hainbat ordu, ezta bi kontratari lotutako oporrak ere. Q23/909.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Herritar batek kexa bat adierazi du Ablitasko Udalak ez dielako erantzuten Ablitasko Udaleko idazkariaren ordainsari-araubideari buruz aurkeztu zituen eskaerei. Idazkari horrek Moncayoko Uren

Mankomunitateko idazkari-lanak ere egiten ditu, eta bi erakundeen ordainsaria jasotzen du eta ordu berean betetzen du bere kargua. Q23/931.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ablitasko Udalari gogoraraztea herritarren idazkari garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Ablitasko Udalari gomendatzea interesdunak aurkeztutako eskabideari erantzuteko.

- Nafarroako Autonomiaren eta Pertsonen Garapenaren Agentziari atxikitako zentro bateko zaintzaileen kolektiboak kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak diskriminaziozko tratua eman dietelako Hezkuntza Departamentuko zaintzaileen aldean, C mailan kokatzen ez direlako. Argudiatzen dute bi zaintzaile motek sarbide-probak eta gai-zerrenda komunak zituztela, bai eta antzeko funtzioak ere beren jardun-eremuetan, eta bi kolektiboen arteko funtsezko alde bakarra Nafarroako Gobernuko Departamentu bati edo besteari atxikitzea dela. Q23/965.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

*Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradokitzea administrazio-organo horietako lehenengoari atxikitako zaintzaileak C taldean sartzeko beharrezko neurriak har ditzatela, garai batean Hezkuntza Departamentuari atxikitako zaintzaileekin gertatu zen bezala.*

- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoa luzatu egin delako konpentsazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea aitortzen dion ebazpenaren aurka jarritako berraztertze-errekurtsoa ebaztean, egonkortzeko hautaketa-prozesuetan deitutako plazetako bat ere esleitu ez zaiolako. Ez dago ados konpentsazioaren zenbatekoaren kalkularekin. Q23/1058.

- Ikertutako kexa izapidetzen ari da.

- Herritar batek kexa adierazi du Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdietako Onarpen Unitateko administrariak Lehen Mailako Arretako langile administratiboekiko jasaten duten tratu diskriminatzaileagatik; izan ere, langile horiei lanpostu-osagarri bat onartu zaie. Lan-egoera parekatzeko eta aitorten profesionala egiteko eskatzen du, konplexutasun, presio eta gatazka handiko baldintzetan lan egiten dutelako. Prestakuntza espezializatu egokia eskatzen du, plantilla egonkorak eta eskarmentudunak bermatzeko. Q23/1126.

- Kexa ikertuta – Ebazpena 2024an emanda – Erantzuteke.

### 3.2.18. Toki-erakundeen funtzionamendua.

Toki-erakundeen funtzionamenduari dagokionez., aurkeztu dira 9 kexa.

Horietako 4 erroldatzearekin lotuta daude, 3 erroldan alta emateko zailtasunekin eta beste bat aurkeztu da etxebizitza batean erroldatuta dauden eta bertan bizi ez diren hainbat pertsonari baja ematen ez zaielako.

Beste kexa bat tokiko erakundeak eskatutako informazio publiko jakin bat ematen ez dion zinegotzi batek egin du. Beste kexa bat herritar batek aurkeztu du osoko bilkura batean aztertutako gai buruz instantzia batean eskatutako dokumentazio jakin bat eman ez zaiolako.

Hona hemen aurkeztutako kexa guztiak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ameskoabarrenako Udalak ez dizkiolako Gollanoko Kontzejuko aktak bidali Lurralde Kohesiorako Departamentuari (Toki Administrazioa), hura iraungita zegoenean onartutakoak, eta horiek baliogabetzeko eskatu du. Toki-erakundeen funtzionamendua. Q23/41.

- Kexa ez da onartu (legitimazio falta – interesdunak ez du kexa aurkeztu).

- Herritar batek kexa aurkeztu du Noaingo (Elortzibar) Udalak, bere seme-alabak erroldan inskribatzeko, hainbat dokumenturen originalak eskatzen dizkiolako (beste gurasoaren baimen sinatua eta jaiotza-ziurtagiriak). Adierazi du haurren aita beste herrialde batean bizi dela, jaiotza-akten originalak lortzeak diru asko ordaintzea ekarriko diola eta adingabeak gaur egun Burlatako erroldan inskribatuta daudela. Q23/158.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Noaingo Udalarari iradokitzea, lehen azaldutako arrazoiak direla eta, interesdunaren esku dagoen dokumentazioan oinarrituta, eta, hala badagokio, haren erantzukizunpeko adierazpenean oinarrituta, Estatistikako Institutu Nazionalaren Lehendakariak eta Lankidetzaren Autonomiko eta Lokaleko Zuzendaritza Nagusiak 2020ko otsailaren 17an emandako Ebazpenaren I. eranskinaren bidez, zeinaren bidez udalei jarraibide teknikoak ematen baitzaizkie udal-erroldaren kudeaketari buruz, bere bi seme-alaba adingabeak herriko udal-erroldan inskriba ditzala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Orkoiengo Udalak ez diolako eskatutako informazio publikoa ematen, zinegotzi den aldetik, kirol-klub batekin sinatutako hitzarmen bati dagokionez. Q23/181.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak erroldatzeko aukera ukatzen diolako, nahiz eta 2008tik herrian bizi izan. Ondorioz, ezin zaio laguntzarik eman errenta bermatua edo larrialdietarako etxebizitzaren errolda bezalako laguntzak jasotzeko. Adierazi du desgaitasuna duen seme-alaba bat duela bere ardurapean, eta harekin zentro batera joatea eskaini zaiola, baina ez du uste adingabearentzat egokia denik. Q23/353.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa adierazi du Iruñeko Udalak ez dielako uzten bere anaiari eta koinatari bere etxebizitza berean erroldatzen, bertan bizi diren arren. Azaldu du jakinarazi duela neska bat ez dela bizi etxebizitza horretan, eta ofizioz baja emateko eskatu duela, eta berak ere jakinarazi duela, baina espedienteak ez dela ebatzi. Q23/452.
  - Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaiola jarduketari, eta hala jakinarazi zaiola interesdunari.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez dielako bere bizilagunaren posta-helbidea zuzentzen, eta, beraz, etengabe jasotzen dituelako hari zuzendutako jakinarazpenak. Adierazi duenez, 5. solairuko ezkerreko aldean “ezkerreko atiko” gisa agertzen da, baina EINI “A01 IZ” gisa heltzen zaio. Horren ondorioz, jakinarazpenak 1. Solairuko ezkerreko aldean iristen ari dira. (bere helbidea). Gaineratu du horrek kalte berezia dakarkiola, txandaka lan egiten baitu eta hainbat aldiz altxatu behar baitu ez dagozkion gutunak eta jakinarazpenak jasotzeko. Q23/512.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Ameko Udalararen Udalak ez diolako eman instantzia batean eskatutako dokumentazio guztia, osoko bilkura batean aztertutako gaiei dagokienez. Q23/622.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Cadreitako Udalak ez dielako baja ematen berak alokatutako etxebizitzan erroldatuta dauden eta bertan bizi ez diren hainbat pertsonari. Adierazi du eskaera aurkeztu zuela baina ez zaiola erantzun. Q23/1026.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Cadreitako Udalarari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legeko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa adierazi du eta bertan salatzen du zinegotzi batek faltsu egin duela bere curriculumean unibertsitateko prestakuntza akademikoari buruz jasotzen duen informazioa. Q23/1078.

- Interesdunak uko egin dio.

### 3.2.19. Ogasun publikoa.

Ogasunaren arloan 46 kexa aurkeztu dira.

Nafarroako Foru Ogasunari dagokionez, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari lotutako kexak nagusitu ziren. Horien artean, 108 pertsonak aurkeztutako bat nabarmentzen da. Pertsona horiek 2020ko ekitalditik, araudia aldatu egin denez, ezin dute aplikatu gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei egindako ekarpenetatik eratorritako erretiro- eta baliaezintasun-prestazioen zerga-oinarriaren murrizketa. Beste 2 kexak ez zeuden ados 2022an energia-hobekuntzetan egindako inbertsioengatik kenkaria ez aitortzeagatik, eraberritze-lanen aurretik igorritako energia-eraginkortasunaren ziurtagiriaren erregistro ofizialik ez zegoelako. Herritarrak ez zeuden ados dokumentazio hori ez zitzaielako eskatu bere garaian Etxebizitzako Zuzendaritza Nagusiak emandako dirulaguntza prozeduran, eta ez zutelako ulertzen Nafarroako Gobernuko bi departamentuk beste agiri batzuk eskatu izana jarduera bera egiteko. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak iradokizun bat egin zien Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, herritarrei eta, bereziki, laguntza ematen dieten teknikariei energia-eraginkortasuna hobetzeko laguntzak eta kenkariak eskuratzeko behar duten informazioa modu koordinatuan hobetzeko behar diren neurriak har ditzaten. Beste 3 kexa aurkeztu ziren Nafarroako Foru Ogasunak errenta aitortpena bidali ez zuelako eta errenta aitortpena egiteko telefonoz edo aurrez aurre laguntzarik eman ez zuelako, dela diru-sarrerak gaintzeagatik, dela norberaren konturako langile izateagatik eta zuzeneko estimazio bereziko sistemaren bidez bere jarduera profesionalaren errendimenduak zehaztu ez zituelako. Nafarroako Arartekoak Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradoki zion, PFEZren hurrengo kanpainari begira, aitortpena egiteko aurrez aurreko edo telefono bidezko laguntza jasotzeko aurreikusita zeuden bazterte-arrazoiak ezaba zitzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztiek erabili ahal izan dezaten, eta zerga-betebeharrak betetzen laguntzeko. Tamalez, iradokizun hori ez da onartu.

Nafarroako toki ogasunei dagokienez, kexak aurkezten jarraitu da Hiri Lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zergaren, Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren eta Zirkulazio Zergaren likidazioekin ados ez egoteagatik.

Beste 9 kexa katastroarekin lotu dira, horietako bi udalek beren jabetzako partzelen katastro-aldaketak egiteko eskaerei erantzuten ez dietelako edo horiek ebazteko luzatzen direlako.

Jarraian, aurkeztutako kexa guztiak zerrendatu dira.

#### A) Zerga Administrazioiko Estatu Agentzia (ZAEA):

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zerga Agentziak 86 urteko amaginarrebari zehapen-espeditente bat ireki diolako Zerga Administrazioaren jardunari jarkitzeagatik edo hura oztopatzeagatik, enbargo-eginbideari ez ziolako epe barruan erantzun. Zorra duen pertsonarekin inolako harremanik ez duela adieraztea besterik eskatzen ez zitzaion arren, amaginarreba bezalako adineko pertsona batek eskakizun horien funtzionamendua ulertzen ez duela defendatzen du. Q23/578.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

#### B) Katastroa:

- Herritar batek kexa bat jarri du Izagaondoako Udalak ez diolako eman herriko katastroa prestatzearekin eta bere jabetzari eragitearekin lotutako dokumentu bat, eta dokumentu horren edukia ezin izan zuelako eskuratu, eta sinatzera behartu zutelako. Q23/257.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Izagaondoako Udalarari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko duen legezko betebeharra.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Bertizaranako Udalak ez dielako erantzuten lursail baten katastroko akatsak zuzentzeko egin zituen eskaerei, bat etor daitezkeen Jabetza Erregistroan dauden datuekin eta errealitatearekin. Gai horrek auzo-gatazkak eta energia-banatzailerekin etengabeko gatazkak sortzen dituela adierazi du. Q23/397.

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



- Herritar batek kexa aurkeztu du Foru Ogasunean Zizur Zendea dagoen bere jabetzako lursail baten katastro-balorazioa gehiegizkoa delako, ez delako kontuan hartu finkaren isolamendua eta ez delako merkatu-erreferentziarik hartu. Jabetzari atzeraeraginezko balio erreala emateko eskatzen du, bai eta udalak lurralde-kontribuzioko hainbeste urtetan kobratutako soberakina ordaintzeko ere (zerga hori katastro-balioari lotuta dago). Q23/429.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Departamentuari gomendatzea kexaren egileak aurkeztutako gora jotzeko errekurtsua azkar izapidetu eta ebatz dezala.

Departamentuari iradokitzea kexan aipatzen den ondasun higiezinaren katastro-balorazioa berrikusteko, balorazio eguneratua egiteko eta interesdunak aurkezten dituen elementuak eta, bereziki, egindako tasazioa kontuan hartzeko.

- Herritar batek kexa adierazi du Etxauriko Udalak ez duelako ebazten bere jabetzako finka baten katastroa aldatzeko prozedura, nahiz eta hasi zenetik urtebete baino gehiago igaro den. Q23/490.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Administrazio Auzitegiak luzatu egin duelako Cascanteko Udalak katastroa aldatzeko eskaera ezetsi izanaren aurka jarritako gora jotzeko errekurtsua ebazteko orduan. Adierazi du ebazpena emateko legez ezarritako sei hilabeteko epea igaro dela. Q23/492.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Oteizako Udalak atzera bota duelako katastroa zuzentzeko egin duen eskaera, izan ere, zuzenketa horrek eragin diezaiekeen bi pertsona daude, haien asmoen aldeko dokumentazioa aurkeztuta. Adierazi du ez dela auzi zibilik hasi, eta, beraz, eskatutako aldaketa ebatzi behar dela. Q23/537.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Izagaondoako Udalak ez diolako erantzuten bere jabetzari eragiten dion katastroa egiteari buruzko dokumentazio jakin bat eskatzen duen instantzia bati. Q23/727.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Esteribarko Udalak ez dielako erantzun katastro-aldaketa bat indarririk gabe uzteko eta partzela-zedula egokian belena bat sartzeko eskatzen duten bi instantziari. Q23/1184.
  - Ikertutako kexa izapidetzen ari da.

**C) Nafarroako Foru Ogasunaren zergak:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du eta eskatzen du Nafarroako Foru Ogasunak zatitzea garaje-plaza bat saldu ondoren PFEZren kontzeptupean zor dituen zenbatekoak. Azaldu du egoera ahulean dagoela, pentsio bat jasotzen baitu, gaixotasunari aurre egiteko tratamendu bat ordaintzeko, eta zor bat du bizi den etxebizitza-kooperatiban igogailu bat jartzeagatik. Q23/162.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ez dituelako aintzat hartzen Mexikon bizi den pertsona bati zuzendutako zerga-jakinazpenak Atarrabian duen ordezkariaren etxean egiteko eskaerak. Q23/211.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du hainbat organo eta administrazio publikok behin eta berriz egiten dizkieten enbargoen ondorioz bizi duen egoera ekonomiko zailagatik eta babesik gabe dagoelako. Azaldu du kasu gehienetan ez dakiela enbargo horien jatorria zein den, eta kontuaren atxikipenak lanbide arteko gutxieneko soldata baino diru-sarrera txikiagoak izan arren gertatzen direla. Q23/276.

- Kexa ez da onartu, datu faltagatik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako erantzuten 2022ko PFEZren aitortenaren proposamenean bizikleta elektriko bat erosteagatiko desgrabazioa sartzeko eskatzen zuten instantzia bati. Horren faktura erantsita zegoen. Q23/337.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
 

*Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gogoraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.*
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak ez dielako senarrari eta berari igorri 2022ko ekitaldiko PFEZren aitortpena. Azaldu duenez, 65 urtetik gorako senar-emazteak dira, eta zailtasunak dituzte deklarazioa egiten zaien bulegoetara joateko, senarraren gaixotasuna dela-eta. Q23/348.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du; garai batean sortutako zerga-zorren ordainketari aurre egin nahi diolako, baina zor horiek ez zituen ordaindu jakinarazpena aurreko bizilekura egin zirelako, eta eskatzen du Nafarroako Foru Ogasunak atzerapen bat eman diezaiola, jasaten dituen familia-kargekin bateragarriak izan daitezten. Adierazi du bi seme-alaba dituela, autonomia dela eta diru guztia kendu zaiola, eta, ondorioz, ezin duela lan egin. Q23/356.
  - Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
- Senar-emazte batzuek kexa aurkeztu dute, Nafarroako Foru Ogasunak ez dielako bidali 2022ko ekitaldiko errenta-aitortpenari dagokion proposamena, senarrak 90.000 euroko diru-sarrerak gainditu dituelako. Kritikatu dute ezin dutela, arrazoi beragatik, aurrez aurreko edo telefono bidezko laguntza jaso, eta aholkularitzara jo behar dutela adierazpen erraz bat egiteko, non ia diru-sarrera bakarrak lan pertsonalaren etekinak diren. Q23/376.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea, PFEZren hurrengo kanpainari begira, aitortpena egiteko laguntza presentziala edo telefono bidezkoa jasotzeko aurreikusitako bazterte-arrazoiak ezabatu ditzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarri izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, taxi-lizentziak eskualdatzearen ondorioz ondareak gora egin duelako. Adierazi dutenez, eragiketa horretan ez dute inolako onura ekonomikorik lortu, taxi-jarduerarekin urteetan zehar lortutako errendimenduaz harago, eta, beraz, ez luke ondare-gehikuntzat hartu behar, haien ustez ez baitago halakorik. Gainera, uste dute konparaziozko bidegabekeria bat dagoela Nafarroako eta Espainiako araudien artean, horietan, Gipuzkoaren kasuan izan ezik, kontzeptu horrengatiko tributazioa % 0 baita. Q23/384 eta Q23/391.
  - Kexak ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du errenta-aitortpena modu presentzian egiteko zitazioen funtzionamenduagatik. Azaldu du apirilean Iruñeko bulegoetan hitzordua lortzen saiatu zela, baina ekainera arte ez zela hitzordurik geratzen, eta, beraz, Lizarrara joan behar izan zuela deklarazioa egiteko. Q23/390.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Foru Ogasunak ukatu egin diolako PFEZren aitortpena egiteko laguntza-zerbitzua, bere konturako langilea delako eta ez dituelako zehazten bere lanbide-jardueraren errendimenduak estimazio zuzeneko sistema bereziaren bidez, eta hori diskriminatzailea dela uste du. Adierazi du ez duela gaitasun ekonomikorik enpresa pribatu bat kontratatzeko, eta bere

finantza-erakundea ez dela Foru Ogasunaren laguntzailea, eta, beraz, ezin diola laguntzarik eskaini. Q23/439.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea, PFEZren hurrengo kanpainari begira, aitortpena egiteko laguntza presentziala edo telefono bidezkoa jasotzeko aurreikusitako baztertze-arrazoiak ezabatu ditzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarri izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren aitortpena egiten Nafarroako Foru Ogasuneko langileek aurrez aurre lagun diezaioten interesdunari.

- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako aitortu PFEZren aitortpenean 2022an energia-hobekuntzetan egindako inbertsioengatiko kenkaria, erreforma-lanen aurretik emandako energia-eraginkortasunaren ziurtagiriaren erregistro ofizialik ez dagoelako. Bere ustez, izapide hori ez zitzaion bere garaian eskatu Etxebizitzako Zuzendaritza Nagusiak emandako dirulaguntza prozeduran. Haserre dago Nafarroako Gobernuak bi departamentuk jarduketara bererako dokumentazio desberdina eskatzen dutelako, eta etxebizitzaren arloan eskumena duen departamentuak baldintzak aldatzen dituelako, zerga-ekitaldia hasita dagoela. Q23/460

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuari iradokitzea neurriak har ditzatela herritarrei eta, bereziki, laguntza ematen dieten teknikariei energia-eraginkortasuna hobetzeko laguntzak eta kenkariak eskuratzeko bete behar dituzten baldintzei buruzko informazioa modu koordinatuan hobetzeko.

- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foru Ogasunak 2022ko ekitaldiko PFEZren aitortpenean ez diolako onartu 2022an egindako energia-hobekuntzetako inbertsioengatiko kenkaria, ez duelako aurkeztu egindako obraren aurretiko eta ondorengo energia-eraginkortasunaren ziurtagiririk. Ez du ulertzen etxebizitzaren arloan eskumena duen departamentuak leihoak aldatzeko laguntza eman izana, dokumentazio guztia ontzat emanda, eta Ogasunak kontrako jarrera izatea. Teknikariari akatsak zuzentzeko epe bat eman zitekeela uste du. Erabat kaltetu da, izan ere, obra batzuk egin arren, ez zaio aurreikusitako kenkaria aplikatzen. Q23/505.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuari iradokitzea neurriak har ditzatela herritarrei eta, bereziki, laguntza ematen dieten teknikariei energia-eraginkortasuna hobetzeko laguntzak eta kenkariak eskuratzeko bete behar dituzten baldintzei buruzko informazioa modu koordinatuan hobetzeko.

- Herritar batek kexa adierazi du Nafarroako Foru Ogasunak uste duelako 2019ko PFEZren ondarearen gehikuntza dela 33 urtez lan egin zuen banketxean dituen partaidetzak. Ez dago ados, inoiz ez duelako diru ekarpen hori erabili, erretiro-egoerara igaro ondoren ere. Ogasunari egindako kontsulta bati egiten dio erreferentzia, kasu berean. Bertan, gertatutakoaren aurka, kontsulta-egileari jakinarazi zitzaion ekarpen ekonomiko horrengatik zergak ordaindu behar zituela hura osorik edo zati batean erreskatatzean. Q23/773.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Foru Ogasunak ez dizkiolako ordaintzen 2021eko eta 2022ko PFEZren aitortpenetatik itzuli beharreko diru-kopuruak. Sortutako kaltea deklarazio horiek egitean lagundu zion pertsonaren akatsari egozten dio, pertsona horrek ez zituelako barne hartu ohiko etxebizitzaren errentamendu-gastuak. Bidegabekoa iruditzen zaio, kopuru horiek ez ordaintzeaz gain, akats horrengatik ordaindu zuen dirua atxikitzea. Q23/780.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak atzera bota diolako 2020. eta 2021. urteetako PFEZren aitortpenak berrikusteko eskaera. PFEZari buruzko Foru Legearen bigarren

xedapen iragankorrean gertatutako aldaketa bat baliogabetzeko eskatu zuen. Aldaketa horrek eragotzi egiten zion Gizarte Segurantzatik jasotako erretiro-pentsioari dagozkion lan-etekinen zenbatekoa murriztea, 2000. urtetik egiten zuen bezala. Ezespenaren oinarri den legegintza-neurriak atzeraeraginezko eragina duela uste du, eta Nafarroan bakarrik hartu izana kritikatu du. Q23/977.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foru Ogasunak PFEZren likidazio bati dagokion zorra kobratzeko egindako jarduketengatik. Alegatu du ez dituela ezagutzen administrazio-jakinarrak, eta, horren ondorioz, enbargoa aplikatu zaiola. Q23/1153.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Hainbat herritarrek kexa aurkeztu dute, PFEZren ondorioetarako, eta 2020ko ekitalditik, ezin dutelako aplikatu gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei egindako ekarpenetatik eratorritako erretiro- eta baliaezintasun-prestazioen zerga-oinarriaren murrizketa. Lege-aldaketa hori atzeraeraginezko izaerarekin indargabetzeko eskatu dute, uste baitute zerga-ekarpen bikoitza egiten duela, juridikoki aplikaezina dena eta gaitasun ekonomikoaren printzipioa eta Nafarroako zergadunek gainerakoekiko duten berdintasun-eskubidea urratzen dituenak. Q23/1169.
  - Ikertutako kexa izapidetzen ari da.

#### D) Tokiko zergak:

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak zehapen bat ezarri ziolako, eta ez duelako izan zehapen horren prozeduraren berri premiamendu-bidean egindako enbargora arte, bera bizi ez den helbide batera egin baitira jakinarazpen guztiak. Q23/19.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarik gomendatzea, zehapen-prozeduran zehar egindako jakinarazpenak baliozkoak izan ote ziren egiaztatze aldera, egiazta dezala interesduna, bere kexa-idazkian adierazten duen bezala, salatutako gertakariak gertatu ziren nean eta zegozkion jakinarazpenak igorri zirenean, Zizur Nagusian errolatuta ote zegoen, eta, halakorik ez zegoela egiaztatuz gero, ezarritako zehapena indarrrik gabe utz dezala, enbargatutako zenbatekoa itzuliz.

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak 2022ko Jarduera Ekonomikoen gaineko Zerga (JEZ) kobratu diolako, nahiz eta ez duen ordaindu behar bere negozio-zifra milioi bat eurora iritsi ez delako. Q23/60.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñerriko Mankomunitateak bere lurzatian egindako obra batzuen ondorioz ur gehiegi kontsumitu duelako, mankomunitateak egindako ereitearen behar hidriko gehigarriak direla eta. Q23/124.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Cintruenigoko Udalak ezetsi egin duelako Hiri Lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zergaren kuotaren (gainbalioa) aurkako kexa, epez kanpo aurkeztu duelako. Uste du akats bat dagoela zergaren likidazioan, eta, beraz, idazki bat aurkeztu zuen, ordaindu zuen zenbatekoaren eta, bere kalkuluen arabera, erreklamatu behar zitzaionaren arteko aldea itzultzea eskatzeko. Q23/302.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Erriberagoitiko hiri-hondakin solidoak kudeatzeko Mankomunitateak bere anaiari kobratutako zaborren tasa gehiegizkoa delako, kontuan hartuta lan egiten duen biltegia dagoen poligonoan ez dagoela zaborrak uzteko edukiontzirik. Gaineratu du, ondorioz, zaborra herrigunera eramane behar duela gurpil-aulkian, baliaezintasun handiko egoeran dagoelako. Q23/442.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Nafarroako Erriberagoitiko hiri-hondakin solidoak kudeatzeko Mankomunitateari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskaerak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela, eta, hala egin ez badu, gomendatzea interesdunak aurkeztutako idazkia ebazteko.

Nafarroako Erriberagoitiko hiri-hondakin solidoak kudeatzeko Mankomunitateari iradokitzea interesdunak 2022an eta 2023an eskatzen duen tarifaren hobaria aplikatu dezala, edukiontzitik 500 metrotik gorako distantzia egiaztatzen den neurrian.

- Herritar batek kexa bat adierazi du Iruñerriko Mankomunitateak kuotaren zati aldakorra kalkulatzeko erabili duen irizpideagatik. Irizpide horrek hondakinen zerbitzuak ordaintzera behartuta dagoen pertsonari eragiten dio. Ez dago ados erregistroko balioa kuotaren kalkuluaren oinarri gisa hartzearekin, ez baitu korrespondentziarik sortzen diren hondakinekin. Egokiagozat jotzen dituen irizpideak proposatu ditu, hala nola udal-errolda edo ur-kontsumoa. Q23/455.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du bere nominan eta banku-kontuan atxikipenak egiten ari zaizkiolako. Q23/497.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du Cortesko Udalak gehiegizko ur-kontsumoa fakturatu diolako, ustez egindako irakurketen ondorioz. Azaldu du duela bi urte baino gehiagotik ez zaizkiola kontsumoko benetako irakurketak egin, eta, horrela, Uren Zerbitzua arautzen duen Ordenantza urratu dela. Q23/580.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Cintruenigoko Udalak trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren (edo zirkulazio-zergaren) salbuespena aitortuko diolako 2024ko urtarrilaren 1etik aurrera, nahiz eta aspalditik bete baldintzak (% 33ko desgaitasuna eta mugikortasun murriztua). Araudia indarrean dagoenetik soberan ordaindu duen zenbatekoa itzultzeko eskatu du. Q23/673
  - Kexa ikertu da – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa jarri du Faltzesko Udalak enbargoak egiten dizkiolako, nahiz eta bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren onuradun izan. Adierazi du horren ondorioz hilabete honetan ezin izan duela alokairua ordaindu. Gainera, kritikatu egin du udalak etxebizitza baten gainbalioaren zerga ordaintzeko eskatzea. Etxebizitza hori ordainean eman zion banketxeari, ordaindu gabe zuen zorra kitatzeko. Q23/693.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Eguesibarko Udalak premiamendu-probidentzia bat eman diolako, 2022ko lurralde-kontribuzioaren lehen seihilekoa ez ordaintzeagatik. Uste du ez duela baliorik, zerga horren likidazioa zuzenean ediktu bidez jakinarazi baitzen, aldezturik modu pertsonalean jakinarazten saiatu gabe. Q23/699.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa adierazi du Zizur Nagusiko Udalak 2012., 2013. eta 2014. urteetako zirkulazio-zerga erreklamatzeko diolako, ibilgailua bere jabetzakoa ez zenean. Azaldu duenez, autoa partikular bati saldu ondoren, ez zuen haren titulartasun-aldaketa formalizatu Trafikoko Zuzendaritza Nagusiaren erregistroan, erosleak adierazi baitzuen piezak aprobetxatzeko erabili nahi zuela. Hala ere, geroago jakin du ibilgailua zirkulazioan zegoela. Q23/702.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Uharte Arakilgo Udalak, gainbalioaren gaineko zergaren likidazioan, 0,5eko koefizientea aplikatu diolako, eta koefiziente hori ez datorrelako bat Nafarroako Toki Ogasunei

buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legearen 175. artikuluan xedatutakoarekin. Adierazi du entzunaldia eskatu duela baina erantzun bakarra ordaintzeko betebeharra gogoraraztea dela. Q23/724.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Burlatako Udalak ez diolako bidali Hiri Lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zergaren (Gainbalioa) likidazioaren ordainketa-gutuna, nahiz eta askotan eskatu. Q23/916.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Erriberagoitiko Hiri Hondakin Solidoen Mankomunitateak hiri-hondakinak biltzeko eta tratatzeko zerbitzuagatik tasa ordaintzeko eskatu diolako, nahiz eta, errekerimendu hori igorri zenean, jada ez zen tasari lotutako higiezinaren jabea. Adierazi du salmenta egin zen egun berean, salmenta Azkoiengo Udalarari eta mankomunitateari jakinarazi zitzaizela. Q23/1036.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Nafarroako Erriberagoitiko Hiri Hondakin Solidoen Mankomunitateari gomendatzea bertan behera utz dezala kexan aipatzen den zaborraren tasaren eskakizuna, sortzape hori Administrazioari jakinarazi ondoren sortu baitzen.

Nafarroako Erriberagoitiko Hiri Hondakin Solidoen Mankomunitateari iradokitzea balora dezala tasa hori arautzen duen ordenantza modulatzeko edo aldatzeko, halako moldez non katastroa (elementu instrumentala) urtero eguneratzeak ez duen eragotziko tasa sei hilean behin sortzeko irizpidearen arabera jotzeko (elementu substantiboa), eta, beraz, gaitzea lehen seihilekoan egin eta jakinarazi diren transmisioek eragina izan dezaten hurrengo aldiko ordainarazpenari begira.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Mairagako Mankomunitateak 2023ko bigarren hiruhilekoari dagokion ur-horniduraren zerbitzuaren gehiegizko faktura egin diolako, bertan erregistratu ohi dena baino 10 aldiz ur-kontsumo handiagoa erregistratu baitzen. Adierazi du egoera hori ikusita, fakturazio hori eragin zuten arrazoiak identifikatzeko eskatu zuela, eta mankomunitateak adierazi zuela fakturazio hori garai hartan instalatutako kontagailutik igarotako ur kopurutik zetorrela, eta ondoren beste batek ordezkatu zuela. Q23/1087.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Mairaga Mankomunitateari iradokitzea neurri zehatzak har ditzala ordezkaturako kontagailuak behar bezala funtzionatzen zuela egiaztatzeko, bai eta ur-eroanbideetan ihesik ez dagoela ere, eta horren erantzule izan daitekeela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako erantzun jakinarazpen bat egiteko modua salatzen duen idazki bati. Q23/1132.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak bere banku-kontuan enbargoa egin diolako, jarduera ekonomikoen gaineko zergaren kuotak ez ordaintzeagatik sortutako zorraren ondorioz, Prozedura Zibilaren Legean ezarritako lege-muga enbargaezina errespetatu gabe. Azaldu du berraztertze-errekurtsioa jarri zuela aipatutako enbargo-eginbidearen aurka, banku-saldoa enbargaezina zela egiaztatzen duten egiaztagiria aurkeztuz, baina errekurtsio hori ez dela oraindik ebatzi. Q23/1160.
  - Kexa ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat adierazi du Iruñeko Udalak indarrean dagoen legearen aurkako enbargoa egin diolako kontu korrontean; izan ere, uste du ez liratekeela kontu-saldoak enbargatu behar kontuok lanbide arteko gutxieneko soldata baino txikiagoak direnean. Lau seme-alaba adingabeak mantentzeko baliabide ekonomikorik gabe geratu dela adierazi du. Salatu du jarduera hori ohikoa dela Udalaren aldetik: lehenik eta behin, kontuan erabilgarri dagoen zenbateko osoa enbargatzen du, eta, kexa egin ondoren soilik, itzuli egiten du. Q23/1146.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

### 3.2.20. Justizia.

Justiziaren arloan 29 kexa aurkeztu dira. Horietako 14 Justizia Administrazioaren funtzionamenduarekin lotuta daude, gehienak prozedura judizialen izapidetzean izandako atzerapenengatik, justizia errestituatiboko prozedurengatik, epaien betearazpenengatik edo Gurasotasuna Koordinatzeko Zerbitzuaren atzerapenengatik.

6 kexa agertu dira abokatuaren edo prokuradorearen edo elkargo profesionalen baten jarduerarekin ados ez egoteagatik.

Beste 6 kexa Erregistro Zibilarekin lotuta daude, horietako bi izapide jakin batzuk egiten berandutzeagatik.

3 kexa doako laguntza juridikoari buruzkoak izan dira.

Hona hemen aurkeztutako kexa guztiak:

#### A) Abokatuaren, prokuradorearen eta elkargo profesionalen jardun profesionala:

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Abokatuaren Elkargoa luzatu egin delako abokatu baten jokabidearen aurrean aurkeztutako salaketa bati erantzuteko, ahozko kontratu bidez hitzartutako ordainsariak bete ez dituelako. Q23/145.
  - Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa bat jarri du doako laguntza juridikoa aitortu ondoren izendatutako abokatuak bere asmoa jasanezintzat jo zuelako araudiak horretarako ezartzen duen hamabost eguneko epea gainditu ondoren, eta, beraz, asmo hori defendatzera behartuta egongo litzatekeelako. Q23/449.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorrazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du abokatu baten jokabidearekin ados ez dagoelako. Abokatu horrek amaituta ez zegoen prozedura bat itxi zuen, bere bikotekide ohiari zenbateko jakin batzuk enbargatzeke baitzeuden. Q23/108.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik (norbanakoen arteko auzia).
- Herritar batek kexa aurkeztu du prokuradore batek gora jotzeko errekurtsioa jartzeko behar duen dokumentazioa berandu bidaltzeagatik, nahiz eta Nafarroako Prokuradorearen Elkargoak hori emateko gomendioa egin. Q23/146.
  - Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Espainiako Abokatuaren Kontseilu Nagusiak ez duelako onartu gora jotzeko errekurtsioa, epez kanpokoa dela iritzita, nahiz eta garaiz eta behar bezala aurkeztu. Q23/461.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Finka Administrazioaren Elkargo Ofizialak elkargokide batzuen aurka aurkeztu dituen kexa batzuei ez dieelako behar bezala erantzun eta arrazoi gutxirekin egin duelako, Q23/1159.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorrazpenik.

#### B) Doako laguntza juridikoa:

- Herritar batek kexa bat jarri du Doako Laguntza Juridikoaren Kontseiluak doako laguntza juridikoari onura ukatu dielako, bere baliabide eta diru-sarrera ekonomikoek lege ezarritako muga gainditzen dutelako. Adierazten du ez duela diru-sarrera nahikorik, eta horrek erakusten du bonu soziala eman zaiola, ez zaiola kontuan hartu bere desgaitasuna, eta ez zaiola aplikatu eskubidea salbuespenez aitortzea. Q23/496.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Abokatuen Elkargoak luzatu delako ofiziozko abokatuak aldatzeko aurkeztu zuen eskaera ebazteko. Q23/670.
  - Interesdunak uko egin dio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Abokatuen Elkargoak doako laguntza juridikoaren eskatzaile gisa aholkularitza ukatu ziolako, bai eta laguntza hori jasotzeko eskubidea aitortzeko eta ondoren eskaera aurkezteko baldintzak betetzeari buruzko informazioa ere. Q23/1010.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- C) Justizia Administrazioaren funtzionamendua:**
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du justizia errestituzioaren prozedura dela-eta, derrigorrezko delitu arin gisa tipifikatutako gertakari batzuk salatu ondoren. Kritikatu du gertaerak salatu eta prozedura gauzatu zenetik igarotako denbora, eta baita gertaera horiek eragin dizkioten kalteen ordaina prozesuaren aktan sartu ez izana. Q23/83.
    - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
  - Herritar batek kexa bat jarri du bere emazteak genero-indarkeriagatik jarritako salaketa faltsu baten ondorioengatik. Adierazi du urruntze-agindua ezarri zaiola epaiketa egin arte, eta horrek eragotzi egiten diola etxera sartzea bere gauzak jasotzera eta bi seme-alabak ikustera. Esan du epaiketa horren data oraindik ez dela zehaztu, eta, beraz, ez dakiela zenbat luzatuko den egoera hori. Q23/233.
    - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik (norbanakoen arteko auzia).
  - Herritar batek kexa aurkeztu du bi urte baino gehiago eman dituelako alokatuta duen etxebizitza berreskuratzeko hasitako prozedura judiziala ebatzi arte itxaroten. Q23/340.
    - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
  - Herritar batek kexa bat adierazi du epaitegian ez delako bere posta-helbidea zuzentzen jakinarazpenetarako. Adierazi du hainbat jakinarazpen egin direla helbide okerrak. Q23/541.
    - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, haren ustez, bidegabeko atzerapena dagoelako etxegabetze-prozedura judizial bat izapidetzean. Q23/743.
    - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
  - Herritar batek kexa aurkeztu du Auzitegi Medikuntzako eta Auzitegi Zientzietako Nafarroako Institutua luzatzen ari delako familia-elkargunean gurasoen eta seme-alaben bisita-erregimena arautzen duen epai judizial bat betetzeko behar diren izapideak egiteko. Q23/981.
    - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
  - Herritar batek kexa aurkeztu du Tafallako Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko Epaitegi bat luzatu egin delako duela bost urte inguru bere alde emandako epai bat betearazten. Q23/983.
    - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
  - Herritar batek kexa bat jarri du bere ikasle baten amak jarritako salaketa baten ondorioz jasan duen egoeragatik. Azaldu du gaiak hedapen handia izan zuela komunikabideetan. Salaketa faltsuztat jotzen duen auto judiziala eman ondoren, zuzenketa bat zabaltzea eta sentsibilitate eta zuzenbidea handiagoa izatea nahi du, irakasleen lanbidea duintzeko. Q23/991.
    - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik (norbanakoen arteko auzia).



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere lau urteko alabaren amak, ezgaitasun aitortua duenak, tutoretza duenak, ez duelako tutore gisa jasotzen duen laguntzaren dirua xede horretarako erabiltzen, eta ez duelako justifikatu adingabearen aldeko gasturik, eta berak hartu behar dituelako bere gain gastu asko. Eskatzen du jarraipena egitea edo adingabearen izenean kartilla bat sortzea, non bi gurasoak administratzaile gisa agertuko diren. Q23/1052.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik (norbanakoen arteko auzia).
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Gobernuaren Zigor Betearazpeneko eta Justizia Leheneratzaileko Zerbitzuaren praxi txarra dela iritzita. Alde batetik, kritikatu du Iruñeko Instrukzioko 1 zenbakiko Epaitegiak eskatutako justizia errestauratiboaren prozedura bideraezina zela adierazi zuela, hark ez baitzion dokumentazio guztia aurkeztu, nahiz eta Akordioak berariaz zioen alderdiei eskatu behar zitzaie. Bestetik, salatu du prozeduraren izapideak gehiegi luzatu direla, eta kalte handia jasan duela. Q23/1065.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Tuterako Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko Epaitegi batek bere ondasun materialak enbargatzeko agindua eman duelako. Azaldu du bermatutako errenta jasotzen ari dela lanbide arteko gutxieneko soldata gainditzen ez duen zenbatekoan, eta, beraz, Prozedura Zibilaren Legearen 607. artikulua araberak, ez litzateke enbargatu behar, zenbateko horiek enbargaezinak izango bailirateke. Q23/1147.
  - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (ordena judizialaren autua).
- Herritar batek kexa bat jarri du duela bederatzita hilabete Gurasotasuna Koordinatzeko Zerbitzura gai bat bideratu ondoren, oraindik ez duelako inolako izapiderik edo esku-hartzerik egin. Q23/1152.
  - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Herritar batek kexa bat jarri du hark hasitako prozedura judizialaren izapidetzea arrazoirik gabe luzatu delako. Salatu du 2022az geroztik ez dela jardun judizialik izan, nahiz eta abokatu-ordezkaritzak eginbideak gauzatzeko edo prozesua bultzatzeko eskatu. Egoera horrek babes judizial eraginkorrerako eta atzerapenik gabeko prozesurako eskubidea urratzen duela uste du. Q23/1179.
  - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Lehen Auzialdiko Epaitegi batek enbargoa ezarri diolako, Gizarte Segurantzak pentsioa enbargatuta izan arren. Uste du epaitegiak ikertu behar duela alderdi hori, berak ezin baitu abokaturik eta prokuradorerik ordaindu, eta ez du lortzen Gizarte Segurantzari zorra ordaintzen ari zaiola ziurtatzen duen dokumenturik. Q23/1189.
  - Kexa Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusira igorrita.

#### D) Erregistro Zibila:

- Herritar batek kexa aurkeztu du ezkontzera doalako, eta Sesmako Udalak galdera deseroso, pertsonal eta desegokiak egin zitzielako berari eta bere bikotekideari. Gainera, azaldu du izapide hori ez zela bidezkoa; izan ere, atzerritarren komenentziazko ezkontzak saihesteko ohiko praktika den arren, haiek Espainiako nazionalitatea dute. Ziur dago, bere kasuan, azentu argentinarra duelako egin zela, eta horrek diskriminazioa dakar. Q23/10.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Erregistro Zibilak alabari ez diolako ematen ezkontza-gaitasunaren espedienteak ukatzearen aurka jarritako errekursoaren ebazpena. Q23/39.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du seme-alabatasuna zehazteko prozedura judizial batean izandako atzerapenaren ondorioz, lau urteko semea, Ukrainan haurdunaldi subrogatuaren ondorioz jaioa, ezin

izan delako oraindik Erregistro Zibilean inskribatu. Gaineratu du ez dela onartu seme-alabatasuna emateko Ukrainako epairik. Q23/414.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du bere ordezkatuaren inskripzioa bertan behera geratu delako, eta herritar bat Nafarroako Bikote Egonkorren Erregistro Bakarrean, azken hori beste pertsona baten bikotekide gisa inskribatu delako. Salatu du beste pertsonak bere ordezkatuari bidali behar zion jakinarazpena eskatu duela, baina ez zaiola instantzia zigilatu, eta ez zaiola dokumentu horren kopiarik eman. Q23/434.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Erregistro Zibilak luzatu egin duelako haren, amaren eta arrebaren abizenak aldatzeko eskaerak izapidetzea, adierazi zaienaren arabera, normalean artatzen dituen pertsona ez dagoelako. Azaldu duenez, lehen apostilaketa bat egin zuten, baina berandutzeagatik iraungi egin zen, eta bigarren apostilatu bat egin behar izan zuten. Q23/1051.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Erregistro Zibilak luzatu egin duelako bere seme jaioberria inskribatzea, ustezko arazo informatiko baten ondorioz. Azaldu du atzerapen horrek adingabearen egoera erregularizatzeko beharrezkoak diren gainerako kudeaketak atzeratzea dakarrela. Q23/1171.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

### 3.2.21. Ingurumena.

Ingurumenaren arloan 66 kexa aurkeztu dira.

Era askotako jarduerak eragindako zaratekin lotutako kexak dira nagusi oraindik ere, 28 kexa dira, eta, bereziki, zenbait herritarrek beren etxeetan dituzten eragozpenak, ostalaritzako negozioetatik, elkarte gastronomikoetatik edo etxabeetatik, hondakinak biltzeko zerbitzutik, herriko jaietako barraketatik eta abarretatik datozen zarategatik. Kasu horietan, Nafarroako Arartekoak gogorarazi behar die inplikaturako administrazioei zaratak eragindako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra dutela, horretarako beharrezkoak diren neurri guztiak hartuta.

Horietako 14 jarduera sailkatuekin lotuta daude. Zehazki, kexak aurkeztu dira ostalaritzako establezimenduetatik edo lantegietatik datozen usain edo isurien eragozpenengatik, jarduera sailkatuak ez ikuskatzeagatik edo jarduera sailkatuen lizentzia ukatzeagatik.

8 kexa fauna babesteari buruzkoak dira. Kexa horietako gehienak Nafarroan konpainiako animaliak babesteari buruzko apirilaren 4ko 19/2019 Foru Legea ez betetzeari buruzkoak dira, bai eta zenbait toki-erakundek katuak harrapatu, esterilizatu eta askatzeko programari buruzkoak ere.

Beste 7 kexa hondakinen bilketari buruzkoak dira, bai hondakinen edukiontzien kokapenagatik, bai hondakinak edukiontzietatik kanpo pilatzeagatik, bai gaueko zaborrak biltzeko zerbitzuak sortzen duen zarategatik.

4 kexa naturguneak babestearekin lotuta daude, eta beste 4 aurkeztu dira ingurumenari buruzko informazioa ukatzeagatik edo hainbat administrazioen informazio hori ematen atzeratzeagatik.

Jarraian, gai horri buruz aurkeztutako kexa guztiak zerrendatuko ditugu:

#### A) Kutsadura akustikoa edo zaratak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Tuterako Udalak ez duelako neurririk hartzen bizilagunek jasaten duten kutsadura akustikoaren aurrean, taberna batek eragindako zarata-eragozpenen ondorioz, sonometria positiboen bidez egiaztatuta. Adierazi du hala badagokio, apartamentu turistiko baten alokairua bertan behera utzi behar izan duela ostatu-hartzaileek behin eta berriz egindako kexangatik. Salatu du, gainera, establezimenduak kafetegi-lizentzia izan arren, horrek babesten ez dituen musika-ekitaldiak antolatzen direla. Q23/53.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Tuterako Udalari gogoraraztea zaratak eragindako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela.

Tuterako Udalari gomendatzea kexa eragin duen establezimenduaren jarduera irailaren 23ko 201/2002 Foru Dekretuan (Jendaurreko ikuskizunen eta jolas-jardueren ordutegi orokorra arautzen duena), irailaren 23ko 202/2002 Foru Dekretuan (Establezimendu, ikuskizun publiko eta jolas-jardueren katalogoa onartzen duena eta enpresen eta lokalen erregistroak arautzen dituena) eta urriaren 19ko 1367/2007 Errege Dekretuan (Zaratari buruzko azaroaren 17ko 37/2003 Legea garatzen duena, zonakatzeko akustikoari, kalitate-helburuei eta emisio akustikoei dagokienez) aurreikusitako baldintzen eta mugen arabera garatzen den egiaztatzeko behar diren neurriak har ditzala. Hala egiten ez duela egiaztatuz gero, beharrezko zehapen- eta zuzenketa-neurriak hartu beharko dira.

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte, Lizarrako bizitegi-eremu batean gauez hondakinak biltzeak sortzen duen zaratak eragin handia duelako atsedenean. Kritikatu dute inork ez diola irtenbiderik ematen gai horri; izan ere, Lizarrako Udalak esan du zabor-kamioiak Montejurrako Mankomunitatearen eskumenekoak direla, eta horrek alegatu du udalaren jarraibideak betetzen dituela. Q23/170 eta Q23/216.

- Q23/170: Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Montejurrako Mankomunitateari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko, baldin eta hondakinak biltzeko zerbitzua goizaldean ematearen eraginez sortzen den zaratak ukitutako bizitegi-eremuetan bizi badira. Horretarako, behar diren neurriak hartu beharko ditu.

Montejurrako Mankomunitateari iradokitzea, ahal den neurrian, hondakinak biltzeko zerbitzuaren funtzionamendu-ordutegiak malguak direnez, behar diren neurriak har ditzala bizitegi-eremuetan hondakinak goizaldean biltzen ez direla ziurtatzeko, eta, hori ezinezkoa denean, gizartean biltzeari datzekion kargen banaketa bidezkoagoa dela bermatzeko, eremu batzuetan eta besteetan zerbitzua emateko ordutegiei dagokienez nolabaiteko txandakatzea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Q23/216: Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Montejurrako Mankomunitateari gogoraraztea legezko betebeharra duela kexagilearen eskubideak eraginkortasunez babesteko. Kexagilea bere etxetik gertu gauez hondakinak biltzeak sortzen duen zarataren eraginpean dago.

Montejurrako Mankomunitateari iradokitzea aukera desberdinak baloratzen jarrai dezala, hala nola, lurpeko edukiontzia jartzea, herritarrek jasaten dituzten eragozpenak gutxitzeko.

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez duelako esku hartzen bizi den ikastetxe publikoan atezain izateagatik jasaten dituen zarata eta bibrazioen aurrean. Azaldu du etxebizitzaren ondoko sukaldean erauzgailu bat konektatu dela eta etengabe zaratak sortzen dituela. Q23/213.
- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa adierazi du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen San Jorgeko txakurren aisialdirako gune batek eragindako zarataren aurrean. Txakurren zaunkak eta jabeen arteko eztabaidak etengabeak direla adierazten du. Gaineratu du egun askotan gaueko txandan lan egiten duela, eta, beraz, ezinezkoa zaiola egunez atsedean hartzea. Txakurrentzako gunea birkokatzea eskatzen du. Q23/248.
- Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat jarri du San Ferminetako barrakek eragindako eragozpenengatik, duela urte batzuetatik instalatzen diren lekutik gertu dagoen etxebizitza batean bizi delako. Barrakak nonbait jarri behar direla uste du, baina kokapena txandakatzea proposatu du, beti pertsona berak kaltetzen direlako. Q23/266.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iruñeko Udalarari iradokitzea, karga eta onura horiek modu bidezkoagoan banatzeko, azter dezala San Ferminetako barrakak aldiro hiriko lekuen artean kokatzeko aukera, baldintza egokiak betetzen badituzte.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoak ez duelako esku hartu Orkoiengo hainbat bizilagunek elkarte gastronomiko bateko erabiltzaileek zarata-eragozpenak dituztela salatu ondoren. Q23/309.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gogoraraztea salaketak artatzeko eta egileei salaketa horien ondoriozko jardueren berri emateko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa bat jarri du Lekunberriko Udalak ez duelako neurririk hartzen eraikinaren beheko aldean dagoen taberna batetik bere etxean jasaten duen kutsadura akustikoaren aurrean. Bere logelatik sonometria bat egiteko eskatu du, taberna gauez funtzionamenduan dagoela, eta ez egunez taberna hutsik dagoela, egin zen bezala. Q23/314.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lekunberriko Udalarari gogoraraztea salatutako lokaletik heldutako zaratak ukitutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak ezarri behar dituela. Bereziki egokia izango litzateke bizilagunek eragozpen gehien jasaten dituzten ordutegian soinu neurketa bat egitea.

- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Azkoiengo Udalak ez duelako esku hartzen bizilagun baten garajearen jarritako makina batek eragindako zarataren aurrean, haien osasunean kalte larriak eragiten ari baita. Q23/555.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Udalarari iradokitzea, eztabaida eragin duen xurgagailua martxan dagoela, sonometria bana egin dezala kexaren egileen etxeetan, eta, arauz baimendutakoa baino zarata-maila handiagoa erregistratuz gero, egoera zuzentzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen Navarrerria kaleko eta plazako bizilagunek jasaten dituzten zarata- eta zikinkeria-eragozpenen aurrean. Q23/566.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Udalarari gomendatzea Navarrerria kaleko eta plazako bizilagunek jasaten dituzten zarata eta zikinkeriarekin amaitzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute, Tafallako Udalak ez duelako neurririk hartzen arotzeria industrialeko jarduera batek eragindako gehiegizko zaratak eta bibrazioak eragindako eragozpenen aurrean. Azaldu dute Tafallako Udaltzaingoari behin eta berriz abisatu arren, neurketarik eta bestelako neurririk ez dela egin. Q23/588.

- Kexa izapidetzen ari zen bitartean konpondu da – Berrito irekita – Izapidetzen.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Ultzamako Udalak baimendutako jai batek hotel-negozioari eragin dizkion kalteengatik. Salatu duenez, hamar egun lehenago izan zuten jaiaren berri, eta ezinezkoa izan zitzaizen establezimendua egun horretan ixteko beharrezko neurriak hartzea. Adierazi duenez, musikaren bolumena gehiegizkoa izan zen, eta karpa ez zen hotel-establezimendutik urrun jarri. Ondorioz, bezeroak konpentsatu behar izan zituen eragindako eragozpenengatik. Q23/606.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Ultzamako Udalarari iradokitzea, etorkizunera begira, behar diren neurriak har ditzala herrian jaiak ospatzeak zuzenean edo zeharka bizilagunei eta herriko negozioei kalterik eragin ez diezaizen.

*Ultzamako Udalarari iradokitzea, emandako baimenean ezarritakoa bete ez izanaren zantzurik badago, baimen horretan ezarritako baldintzak osorik bete ote ziren iker dezala.*

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen inguruan dagoen aisialdiko lokal bateko zaratak etxean eragiten dizkion eragozpenen aurrean, nahiz eta sonometria positiboak izan. Azaldu duenez, herritarrek behin baino gehiagotan jo dute udaletxera, emandako lizentzian jasota ez dauden jarduerak egin izana, intsonorizaziorik ez izatea eta baimendutako dezibelak gainditu izana salatzeke. Q23/710.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarik gomendatzea benetan eraginkorrak diren neurriak har ditzala kexan aipatzen den ostalaritzako lokaletik datozen gehiegizko zaratak eten daitezela, bizilagunek atsedenerako duten eskubidea alda dezaten.

- Herritar batek kexa bat adierazi du Ribaforadako Udalak ez duelako neurririk hartzen herriko jaietan barrakak jartzeak sortzen dituen eragozpenen aurrean, eta astean behin Kale Nagusiko bizilagunei egiten zaien azokaren aurrean, bertan adineko pertsona ugari bizi baitira. Zaratak eragindako eragozpenak, emisio-ordutegiak ez betetzea (herriko jaiak) eta irisgarritasun- eta garbitasun-arazoak (herriko jaiak eta merkatua) aipatzen ditu. Q23/758.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Udalari iradokitzea azter eta balora dezala kexan proposatzen den kokapen-aukera Kale Nagusian barrakak eta azokako beste instalazio batzuk jartzeari dagokionez, non adineko pertsona asko egongo liritekeen.

Nolanahi ere, Udalarik gomendatzea, batez ere instalazioen kokalekua etxebizitzaren inguruan mantentzen bada, neurri mugatzaileak har ditzala eta benetan betetzen direla zaindu dezala, besteak beste, emisioen maila eta ordutegia, eremu publikoa okupatzea etxebizitzetarako irisgarritasuna arriskuan jarri gabe eta behar bezala garbituko dela bermatuta.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez duelako behar adina neurri hartzen Navarrerria kaleko eta plazako bizilagunek jasaten dituzten zarata eta zikinkeria dela eta. Salatu du kalea etengabe okupatzen ari dela, ezin dela etxebizitzetara sartu eta jendea eserita egoten dela jaten eta edaten orduetan zehar. Q23/768.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarik gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala Navarrerria kaleko eta plazako bizilagunek jasaten dituzten zarata eta zikinkeriarekin amaitzeko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Murchanteko Udalak ez duelako esku hartzen bizilagunaren etxebizitzako egongelatik lau urtez bere etxean jasaten ari den zarata eta bibrazioen aurrean. Gaineratu du larritasun eta antsietate handia eragiten diotela, eta zaharra dela jasaten jarraitzeko. Q23/834.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du azken hiru urteetan etxebizitza babestu bateko bizilagunek eragindako eragozpenak jasaten ari delako, etxebizitza horren goiko solairuan. Adierazi du Burlatako Udalak eta higiezinaren enpresa titularrak ez dutela konponbiderik hartzen. Q23/835.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa bat jarri du Aiegiko Udalak ez duelako ezer egin gazteek gazteen jaietan eta herriko jaietan beren etxeetan izandako zarataren ondorioz, bi jarduera zehatzi erreferentzia eginez: Disc Jockey ikuskizunak Foruen plazan eta San Lazaro kalean, goizeko 7ak arte. Q23/841.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Aiegiko Udalarik gomendatzea herriko jaietan egiten diren jardueretatik eratorritako zaratak eragindako herritarren eskubideak babestu behar dituela, horretarako beharrezkoak diren neurriak hartuz eta jarduera horiek gozatzeko eskubidearekin bateragarri eginez.

- Bi auzo-erkidegok kexa aurkeztu dute Uharteko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen gazteek erabilitako etxabetik beren etxebizitzetan zaratak eragindako eragozpenen aurrean. Adierazi

dute gaia Udalari eta Udaltzaingoiari helarazi dietela, baina ez dutela horri buruzko jarduerarik egin. Q23/901.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Alesbesko Udalak ez duelako neurririk hartu bizi den kaletik doazen tonaje handiko kamioiek bide publikoan eragindako zaraten eta kalteen ondorioz. Q23/929.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Alesbesko Udalari iradokitzea, kokatuta dagoen inguruaren ezaugarriak kontuan hartuta, eztabaidagai den supermerkatuari proposa diezaiola horniduren banaketa gaur egun erabiltzen direnak baino txikiagoak diren ibilgailuekin egitea.

Alesbesko Udalari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala ziurtatzeko eztabaidagai den supermerkatu hornidurak banatzen dituzten kamioiek betetzen dituztela emandako baimenean ezarritako ordutegi-mugak, interesduna bizi den kaletik zirkulatu ahal izateko.

Alesbesko Udalari gogoraraztea zaratak kaltetutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak arrazoizko epean ezarri behar dituela.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak salaketa jarri diolako, bizilagunen atsedena asaldatzen duten zaratak eragiteagatik. Azaldu du hiri-musikaria dela eta udaltzainek identifikatzeko eta lekuz aldatzeko eskatu ziotela. Azaldu du une horretan mikrofonoarekin eta gitarrarekin erabiltzen duen anplifikadorea itzalita zegoela. Adierazi du beste leku batean zegoela, agenteek berriro geldiarazi zutela eta zehatzeko proposatu zutela. Q23/937.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Uharteko Udalak ez duelako neurririk hartzen inguruko ostalaritza-lokaletako terrazek etxean eragiten dizkioten zaratek eragindako eragozpenen aurrean. Q23/953.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lekunberriko Udalak ez duelako neurririk hartzen etxean gehiegizko zarata jasan duelako herriko jaietan egindako kontzertuen ondorioz. Bere ustez, soinu-efektu basatiak ia bizilagun guztiei eragiten ez dien beste leku batean gerta litezke. Q23/985.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lekunberriko Udalari gogoraraztea herriko jaietan egiten diren kontzertuetako zaratak eragindako herritarren eskubideak babestu behar dituela, horretarako beharrezkoak diren neurriak hartuz, besteak beste, jaien kokapena aldatzea edo ordutegi laburragoa ezartzea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen goiko solairuko etxebizitzatik datozen zarata eta bibrazioek etxean eragindako inmisioen eta eragozpenen aurrean. Adierazi du Udaltzaingoiak hainbat sonometria egin dituela eta emaitza positiboa izan dela. Gaineratu du udalak ukatu egin diola dagokion zerbitzu teknikoak txosten bat egitea. Q23/1040.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du herriko beste herritar batzuekin batera, Corellako Udalean idazki bat aurkeztu zuelako herriko jaietan egindako musika-ekitaldi batzuei buruzko informazio jakin bat eskatzeko, zaratak eragindako eragozpenengatik, eta oraindik ez dutelako erantzunik jaso. Q23/1090.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen bere etxean goizeko 6:30ak eta 7:30ak bitartean erratz-makinek eragindako zarataren aurrean. Atsedenerako eskubidea eskatzen du. Q23/1110.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen etxebizitza-bloke berean dagoen ikasle-pisu batetik bere etxean sortzen diren zarategatik. Kutsadura akustikoaren arloko egungo legeria aldatzea proposatu du. Q23/1125.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Corellako Udalak ez duelako zaindu herriko jaietan sortutako gehiegizko zarata ezabatzeko edo, gutxienez, murrizteko adostutako neurriak betetzen direla. Adierazi du hainbat bilera egin zirela konponbideak bilatzeko helburuarekin, eta hainbat akordio lortu zirela (musika-ekitaldien hasierako eta amaierako ordutegiak ezartzea, soinu-maila mugatzea, orkestrak edo dj-ak ez gainjartzea), baina udalak ez zituela horiek bete. Q23/1178.
  - Ikertutako kexa izapidetzen ari da.

## B) Hondakinak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Cortesko Udalak eta Erriberako Mankomunitateak hainbat etxebizitzatik gertu dauden edukiontzia birkokatzen ez dituztelako. Azaldu duenez, bilketa-kamioiak goizeko lehen orduan igarotzen dira, eta argi- eta soinu-eragozpen handiak eragiten dituzte. Q23/117.
  - Kexa izapidetzean konponduta.
- Hainbat herritarrek hiru kexa jarri dituzte, Iruñeko Guelbenzu kalea berrurbanizatzeko proiektuaren ondoren edukiontzia saltokien aurrean jarri direlako. Espaloia oso estua dela diote, eta edukiontzia metro bat baino gutxiagora daudela, eta zaborra eta usainak jasan behar dituztela. Udalarari eta Iruñerriko Mankomunitateari eskatu diete oinezkoen plazan kokatzeko. Q23/172, Q23/173 eta Q23/184.
  - Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroan ez delako aplikatzen 14/2018 Foru Legea, ekainaren 18koa, hondakinei eta haien fiskalitateari buruzkoa, Hondakinen Erakunde Publiko bat sortzeari eta Biltegiatze, Itzultze eta Itzulera Sistema (SDDR) ezartzeari dagokionez. Kritikatu du bost urte igaro direla indarrean sartu zenetik, eta legegintza-agindua bete gabe dagoela oraindik. Q23/274.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lurralde Kohesioko Departamentuari gomendatzea Hondakinei eta haien fiskalitateari buruzko ekainaren 18ko 14/2018 Foru Legearen Lehen Xedapen Iragankorrean aurreikusitakoa betetzeko, Nafarroako Hondakinen Erakunde Publikoa ahalik eta eperik laburrenean sortzeko behar diren neurriak har ditzan.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gomendatzea hondakinei eta haien fiskalitateari buruzko ekainaren 18ko 14/2018 Foru Legearen 26.5 artikulua eta laugarren xedapen gehigarriaren konbinaziotik eratorritako betebeharrak betetze aldera, behar diren neurriak har ditzan, ahalik eta lasterren osatu ahal izateko itzultzeko gordailu-sistemaren azterketa teknikoak eta esperientzia erakusgarriak, eta emaitzak argitaratu ahal izateko.

- Herritar batek kexa bat jarri du Corellako Udalak eta Erriberako Mankomunitateak ez dutelako neurririk hartzen Moral kalean dauden zaborren edukiontzien egoera kaskarraren aurrean; izan ere, horiek arrisku larria dakarte erabiltzaileentzat, eta horiek besoak moztu ditzakete edukiontzia erabiltzean. Gaineratu du herrian dauden materia organikoaren edukiontzia handitu beharko lirakeela. Q23/726.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Erriberako Mankomunitateari iradokitzea, Corellako herritarren kexak daudenez, herri horretan hondakinak biltzeko eta tratatzeko zerbitzua hobetzeko beharrezko neurriak har ditzala, bereziki edukiontzien egoerari eta materia organikoaren edukiontzia nahikorik ez izateari dagokionez.

- Iruñeko jabekideen erkidego batek kexa aurkeztu du bere eraikinaren aurrean jarritako edukiontzia kopuru handiak sortzen dituen eragozpenengatik. Espaloia oso estua dela adierazi dute, eta, horren ondorioz, usainak etxebizitzetan sartzen direla, eta ez dela maiz garbitzen. Q23/804.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

*Iruñeko Udalari iradokitzea azter dezala interesduna bizi den kaleko edukiontziak dauden espaloia garbitzeko maiztasuna handitzeko aukera.*

### C) Faunaren babesa:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Ziordiako Udalak ez duelako katuen populazioa kontrolatzeko neurririk hartzen, eta, boluntario gisa, elikadura-, parasito-kentze- eta esterilizazio-gastu handiak bere gain hartu behar dituelako. Animalien ongizateari buruzko Foru Legea betetzeko eskatzen du. Q23/298.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Corellako Udalak ez duelako betetzen katuak harrapatu, antzutu eta askatzeko programa (HAA), Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentutik katu emeak antzuteko dirulaguntzak blokeatu dituelako, eta horrek felinoen populazioa handitzea eragin duelako. Q23/328.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako erantzun animalien babeserako enpresa baten funtzionamenduari buruzko idazki bati. Legez ezarritako epean herritarrek aurkeztutako kexa eta eskaerei artatzeko eta erantzuteko betebeharra ez dela bete uste du. Q23/756.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkioten eskaerei erantzuteko legezko betebeharra duela, eta, hala egin ez badu, gomendatzea kexagileak aurkeztutako idazkiari erantzuteko.

- Herritar batek kexa bat jarri du Arruazuko Udalak ez duelako basakatuen populazioak babesteko eta kontrolatzeko neurririk hartzen. Eskatzen du bete dezala Nafarroan konpainiako animaliak babesteko apirilaren 4ko 19/2019 Foru Legea, ahalik eta lasterren. Q23/961.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du Corellako Udalak ez duelako betetzen 19/2019 Foru Legea, apirilaren 4koa, Nafarroan konpainiako animaliak babesteari buruzkoa, udal jabetza bat gaitu zuelako animaliak hartzeko etxe gisa, baina amaitu gabe dago, itoginekin, hezetasunekin, ur arruntik, kristalik, bainurik, elektrizitaterik eta berogailurik gabe, elkarteari eta boluntarioei erantzun gabe. Q23/1027.
  - Kexa ez da onartu (legitimazio falta – interesdunak ez du kexa aurkeztu).
- Herritar batek kexa aurkeztu du Animalien eskubideak eta ongizatea babesteko martxoaren 28ko 7/2023 Legean arriskutsuak izan daitezkeen txakurrei dagokienez sartutako berrikuntzengatik. Azaldu du debekatu egin dela hiltzea, eta hori berriz aztertzeke eskatu du, kasu askotan pertsonen zein beste animalia batzuen bizitza eta osotasun fisikoa arriskuan jar baitezakete. Q23/1037.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Corellako Udala ez delako betetzen ari Nafarroan konpainiako animaliak babesteko apirilaren 4ko 19/2019 Foru Legea, ezta katuak harrapatu, antzutu eta askatzeko (HAA) programa ere. Adierazi du aterpetxeak ez dituela beharrezko higiene baldintzak betetzen, HAA programa ez duela Nafarroako Gobernuak diruz laguntzen udalaren akats batengatik, ez dela pentsua ematen ari eta ez direla egiten ari behar diren antzuteak. Q23/1101.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Noaingo Udalak (Elortzibar) ez duelako neurririk hartzen bizilagun batek lorategi txiki batean dituen oiloek sortzen dituzten eragozpenen eta osasungarritasun-arazoan



aurrean. Era berean, salatu du fatxadan berogailu-tximinia bat jarri duela, etxebizitza barrutik teilaturaino egin behar den arren, dagokion obra-lizentziarik gabe. Q23/227.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

#### D) **Jarduera sailkatuak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen eraikinaren beheko aldean dagoen janari-lokal batetik bere etxean sartzen diren usain handien aurrean. Badaki udal ikuskapenetan jatetxearen titularrari adierazi zaiola ke-kanpaia beti piztuta eduki behar duela eta lokaleko atea itxita eduki behar duela, baina sistematikoki urratzen du. Q23/40.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarik gogoraraztea legezko eta konstituziozko betebeharra duela bizi diren eraikinaren beheko aldean dagoen jatetxe batek eragindako usainek kaltetutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko.

Iruñeko Udalarik gomendatzea behar diren neurriak har ditzala jatetxeak bere jarduerari baldintza egokietan eusteko ezarritako baldintzak betetzen dituela egiaztatzeko.

- Herritar batek kexa bat jarri du Alloko Udalak ez dituelako aintzat hartu bere ama adinekoa bizi den eraikineko beheko solairuan dagoen establezimendua ikuskatzeko egindako eskaerak. Lokaleko sukaldean sutea piztu zenez, eta horrek amaren etxebizitzan kalteak eragin zituzenez, eskatzen diren osasungarritasun- eta segurtasun-baldintzen betearazpena ziurtatzea nahi du. Q23/72.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

*Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta eraz ebazteko legezko betebeharra daukala.*

- Bi elkartek kexa jarri dute Tuterako Udalak ez duelako betetzen Tuterako jabari publikoko eta/edo erabilera publikoko espazioetan terrazak, mahaitxoak eta mostradore-barrak jartzea arautzen duen ordenantza. Altzari horien instalazioa hirian sortzen ari den egoerarekin haserre daudela azaldu dute, adibide gisa bi mahai hankabakar jarriz: bata Herrerias kalean eta bestea Queiles pasealekuan, ordenantza horretan aurreikusitakora egokitzen ez direnak. Q23/112.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Tuterako Udalarik iradokitzea azter dezala aipatutako mahai hankabakarren instalazioa Tuterako jabari publikoko eta/edo erabilera publikoko espazioetan terrazak, mahai hankabakarrak eta mostradore-barrak jartzea arautzen duen Udal Ordenantzaren eskatutakora egokitzen den eta, hala egiten ez badu, hori egiteko beharrezko neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakariatzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dielako erantzun aurkeztutako bi instantziari. Adierazi du lehenengoan Garesko aterpetxea ikuskatzeko eskatu zuela, babes zibilar buruzko legeriara egokitzen zela bermatzeko, eta, bigarrenean, Garesko Udalak Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuak hartutako neurriak betetzeari buruzko informazioa eskatu zuen. Q23/141.

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

- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute, Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen bizi diren eraikineko etxabeetan dagoen ostalaritza-lokaleko terrazak eragindako eragozpenen aurrean. Emandako lizentzian jasotako alderdi guztiak ez direla betetzen salatu dute. Eraikinaren barruko patioan jarduerak sortzen dituen arazoei ere egiten diete erreferentzia. Q23/153.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarik gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta behar bezala bete behar dituela.

Iruñeko Udalarik gogoraraztea herritarren informazio publikoa eskuratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzun behar diela.

Iruñeko Udalarari gomendatzea interesdunari eman diezaiola 2022ko ekainaren 20ko idazkian eskatutako informazio publikoa.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak lokal bat irekitzeko baimena ukatu diolako. Azaldu duenez, udalak informazio osagarriaren errekerimendu bat jakinarazi dio, okerreko helbide batean, baina ez du horren berri izan. Kritikatu du eskaeraren egoeraren berri izatea eskatu zuen guztietan, errekerimendu horri buruzko informaziorik ez zitzaizola eman. Q23/318.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Zubiriko hainbat bizilagunek kexa aurkeztu dute Esteribarko Udalak beila jarriko duelako etxebizitzeraikin baten etxabeen. Ez daude ados aukeratutako kokapenarekin; izan ere, herriaren erdian egongo litzateke, Done Jakue Bidean, ibilgailuak ibiltzeko gune konplexu batean, eta etxebizitzaren debaluazioa gertatuko litzateke, inguruan bizi diren pertsonengan eragingo lukeen inpaktu emozionalaz gain. Bizitegi-eremuetatik urrun dagoen beste espazio bat baloratzeko eskatu dute. Q23/444.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Esteribarko Udalarari iradokitzea balora dezala bere Udal Plan Orokorra aldatzea edo higiezinetakotanatorio/beila jardueren baldintzak arautuko dituen udal-ordenantza bat onartzea, horietan, oro har eta juridikoki loteslea den izaera batekin, bizitegi-eraikinetako etxabeetan tanatorioak eta beilak jartzea debekatzen duen hirigintza-araudia sar dadin, edo, bestela, modu positiboan, hileta-erabilera esklusiboko eta isolatutako eraikinetan edo besteekiko independenteak diren eraikinetan kokatzera behartzen duen hirigintza-araudia sar dadin.

Esteribarko Udalarari iradokitzea, ekainaren 20ko 2/2008 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez onartutako Lurzoruaren Legearen Testu Bateginaren 35 c) artikulua arabera (hirigintza-antolamendua gerora aldatzeagatik tanatorio/beila lizentzia aldatzea edo iraungitzea ahalbidetzen duena), dagokion kalte-ordaina tarteko, edo tanatorio/beilaren sustatzailearekin egindako hitzarmenaren bidez, beste kokapen egokiago bat bila dezala, inguruko edo hurbileko etxebizitzetatik isolatuta.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak bere etxebizitzaren azpian dagoen lokalean obrak egitea eta noizean behin jarduerak egitea baimendu eta babesten duelako, horrek bizilagunei eragiten dizkien eragozpenekin. Emandako lizentzietan dagokienez, azaldu du ez direla bete obrak hasteko eta amaitzeko epeak, baimena emateko ebazpenean adierazitakoak, ezta ondorengo luzapenetan ere (hauek iraungi egin dira). Q23/655.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarari gomendatzea herritarren idazkiei eta lurraldeari eta hirigintzari buruzko informazioa eskuratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko duen legezko betebeharra.

Iruñeko Udalarari gomendatzea, eman ziren baldintzak ez betetzeagatik, behar diren neurriak har ditzala Hirigintza, Etxebizitza eta Osasuneko Zinegotzi Delegatuaren 2020ko abenduaren 17ko Ebazpenaren bidez emandako lizentzien iraungitzea deklaratzeko espediente berri bati hasiera emateko eta behar den epean eta moduan izapidetzeko.

Iruñeko Udalarari iradokitzea, honen antzeko egoerak saihesteko, behar diren neurriak har ditzala, eztabaidagai diren lizentziak berriro eskatu eta ematen badira, lizentzien baldintzak zorrotz betetzen direla zaintzeko.

- Iruñeko Estafeta kaleko bizilagunek kexa bat aurkeztu dute, Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen eraikinaren inguruan dauden lokaletako edukierak betetzen ez direlako, eta horrek beren etxeetara sartzeko zailtasuna areagotzen duelako. Adierazi dute ez dela soilik deserosotasun-arazoa edo bizikidetzarekiko errespetu-falta, baizik eta segurtasunik eza, bizilagunak hustea edo artatzea ekarriko lukeen balizko larrialdi-egoera baten aurrean. Q23/667.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarari gomendatzea neurriak har ditzala kexagileak ordezkatzeko dituen bizilagunek salatzen dituzten bere etxebizitzekin batera bide publikoa edo aglomerazioa gehiegi okupatzearen arazoa konpontzen edo minimizatzen saiatzeko; eta, esparru horretan, gomendatzea kexan aipatzen diren inguruetan dauden ostalaritza-lokalek egindako jarduketak ikuskatzea, funtzionamendu-arauak ez betetzeari dagokionez.

- Herritar batek kexa jarri du Atarrabian dagoen lantegi baten isuriek ondoeza eta bizi-kalitate txarra eragiten dutelako, ezin baititu etxeetako leihoak ireki airea biziberritzeko. Jakin nahi du ea Nafarroako Gobernuak jarduerarik aurreikusi duen enpresa horren jarduera lekuz aldatzeko. Q23/750.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat adierazi du Tuterako Udalak eskatu duen jarduera sailkatuaren lizentzia luzatzen duelako, eraikineko bizilagunen komunitatearen oposizio nabarmenaren ondorioz, batez ere jatorrizko herrialdeagatik. Adierazi du ostalaritzako jarduera batean aritzeko eragozpen horiek berari, emazteari eta bi seme-alabei eragiten dietela. Q23/939.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Alderdi politiko batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ukatu egin dielako alderdiaren egoitza gisa jarduteko lizentzia lokal batean, ez dagoelako baimenduta esparru berean beste jarduera bat egitea. Adierazi du beharrezko aldaketak egin dituztela lortu nahi den helbururako gaitasuna lortzeko, baina dena oztopoak direla. Q23/1011.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Herritar batek kexa jarri du Burlatako Udalak ez diolako garaiz eta behar bezala erantzuten lokal bati terraza emateko lizentziaren kopia bat lortzeko eskaerari. Azaldu duenez, tabernak terrazako mahai kopurua handitu zuen pandemia zela eta, baina ez ditu berriro murriztu, eta zaratak eta eragozpenak sortu dizkie bizilagunei. Q23/1144.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du bere bizilagunak lursail bati eta bere negozioari buruz egindako jarduketa jakin batzuekin ados ez dagoelako, baita Andosillako Udalak emandako lizentziekin ere. Q23/1188.
  - Ez da kexa onartu (aurretik Administrazioarekin ez delako harremanetan jarri).

## E) Naturaguneak babestea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eguesibarko Udalak ez duelako bere gain hartu zuhaitz bat moztea. Zuhaitz horren sustraiak hodi beltzak oztopatzen ditu gaur egun, eta bere jabetzako hesian sartu dira. Azaldu du kostu handia hartzen ari dela bere gain zuhaitza etengabe mantentzeagatik, eta, gaia udalari jakinarazi arren, udalak ez duela neurririk hartzen. Q23/262.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Orgiko Basoko aparkalekuko langileek emandako tratuagatik, ez baitu mahaietan bazkaltzeko erreserbarik egin, ezjakintasunagatik. Adierazi duenez, hiru haur txikirekin joan behar izan zuten jan gabe, ez baitzieten erreserba berehala egiten utzi. Erabiltzaileen eskura kexa-orririk ez zegoela kritikatu du. Q23/286.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du Gastiaingo Errota Berriko presa (Lana harana)/Acedo (La Berrueza harana) eraisteko hasitako prozesua premiaz geldiarazteko eskatuz. Uste du proiektuak eragin handia duela ibaiaren ingurunean, ingurumenean eta paisaian, bai eta ekosisteman ere. Makinak sartzeak zuhaitzak eta landaredia moztea ekarriko duela adierazten du. Bisoi europarrari, desagertzear dagoen espezieari, edo igarabari nola eragingo dion adierazten du. Besteak beste, salatu du herritarren parte-hartzerik eza eta obren lizitazio-prozesuaren gardentasun falta. Q23/317.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari iradokitzea, etorkizunean antzeko kasuetan, kontuan har dezala neurri batek bereziki eragindako udalerrien iritzia, horren aldeko informazioa eman aurretik.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari iradokitzea, iraganean antzeko jardura baten ondorioz sortuko lirakeen kalteak saihesteko, proiektuaren sustatzaileak eta hura gauzatzeko kontratatzen dituen langileek baimenean aurreikusitako baldintzak eta, horren ondorioz, baimen horren eskaeraren ondorioz egin zuen txostenean Departamentuak ezarritako neurriak benetan betetzen dituztela ikuskatzeko.

- Herritar batek kexa bat adierazi du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak zehapen-espedita ireki diolako baimenik gabe bere lursailaren erabilera aldatzeagatik, eta neurritz kanpoko zigorra ezarri diolako. Berari emandako tratua eta beste nekazari batzuei emandakoaren arteko konparaziozko bidegabekeria salatu du. Gainera, adierazi du prozedura luzatu egin dela, zaintzeko ikuskaritza-akta 2021eko irailekoa baita eta prozedura 2022ko irailean amaitu baitzen. Q23/808.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.

#### **F) Ingurumenari buruzko informazioa:**

- Elkarte ekologista batek kexa bat jarri du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako eman Nafarroan azken bost urteetan harrapariak eta beste hegazti batzuk gatibu edukitzeari buruz eskatutako dokumentazioa. Q23/335.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea aurkezten dizkieten ingurumen-informazioko eskaerak epearen barruan ebatzi behar dituela.

- Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako erantzun Erriberriko San Pedro elizako kanpandorrean zikoina zurien habia bat kentzeari buruzko ingurumen-informazioa eskatzeko eskaerari. Q23/341.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea aurkezten dizkieten ingurumen-informazioko eskaerak epearen barruan ebatzi behar dituela.

- Elkarte ekologista batek kexa bat jarri du Eguesibarko Udalak ez diolako erantzun Gorraizko 13. poligonoan dagoen landaredia sastrakan mozteari eta suebaki-pista bat eraikitzeari buruzko informazio-eskaera bati, habia egiten ari ziren hegaztiei eragin baitiete. Q23/785.
  - Kexa ikertuta da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zuten kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
- Elkarte ekologista batek kexa bat adierazi du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez diolako erantzun Gorraizko 13. poligonoan dagoen landaredia sastrakan mozteari eta suebaki-pista bat eraikitzeari buruzko informazio-eskaera bati, habia egiten ari ziren hegaztiei eragin baitiete. Q23/803.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzun behar diela.

#### **G) Beste batzuk:**

- Elkarte ekologista bateko ordezkari batek kexa bat jarri du Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak ez dituelako bere gain hartzen Nafarroako Ingurumen Kontseiluaren izenean patronatu batzuetako kide izateak sortzen dizkion dieta eta joan-etorrien gastuak. Q23/672.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.

#### **3.2.22. Memoria historikoa.**

Memoria historikoaren arloan, 2 kexa aurkeztu dira. Hauek dira:

- Elkarte batek kexa bat adierazi du Hezkuntza Departamentuak eta Bakearen, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen Zuzendaritza Nagusiak ez diotelako informaziorik ematen 1978ko sanferminetan izandako gertakariei buruzko unitate didaktikoa Memoria Elektronikoa duten Eskolen hezkuntza-proiektuaren barruan sartzeko eskaeraren izapidetze-egoerari buruz. Q23/290.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Hezkuntza Departamentuari eta Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuari gogoraraztea kexa aurkeztu duen elkarteak egindako eskaera berariaz ebazteko (1978ko sanferminetako gertakariei buruzko unitate didaktiko bat sartzea Memoria duten Eskolen hezkuntza-proiektuan) eta elkarte horri dagokiona jakinarazteko legezko betebeharra.

Hezkuntza Departamentuari eta Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuari gomendatzea elkarte horri eman diezaiotela eskariarekin lotuta administrazio-espeditentean jasota dagoen dokumentazioaren kopia bat, txostenetan aipatzen den Batzorde Mistoak zer egin eta erabaki duen adierazten duten aktak barne.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Gobernuako Bakearen, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen Zuzendaritza Nagusiak ez diolako erantzun memoria historikoaren txosten bati buruzko hainbat eskaera egiten dituen instantzia bati. Q23/833.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaz eta behar bezala erantzun behar diela.

### 3.2.23. Obra publikoak.

Obra publikoen arloan, 14 kexa aurkeztu dira. Horietako 5 ez daude ados Zangoza kaleko lurpeko aparkalekua eraikitzearekin eta Iruñeko Gurutzeko plaza berrurbanizatzearekin, ez diotelako erantzun individualizaturik eman proiektuari aurkeztutako alegazioei eta, haien ustez, hainbat irregulartasun egon direlako.

Beste 3 kexak herrietako kale edo landa-bideetako bideak zolatzeta edo asfaltatzea eskatzen dute.

2 kexa bi desjabetze-espeditentari buruzkoak dira, eta beste kexa batek NA-6810 bidearen eta NA-6830 errepidearen zati baten kontserbazio-egoera eskasa eta mantentze-falta salatzen du.

Jarraian, gai horri buruzko kexa guztiak zerrendatzen dira:

- Herritar batek kexa adierazi du Domeñoko Kontzejuak ez duelako aintzat hartu Arboniés Bidea kaleko bizilagunek bidea zolatzeko egindako eskaera. Galtzadan zirkulazio arina eragozten duten zulo handiak daudela adierazten du. Q23/134.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Domeñoko Kontzejuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

Domeñoko Kontzejuari gomendatzea, bere kabuz edo beste administrazio batzuekin lankidetzan, Arboniés Bidea kaleko zoladuraren egoerari buruzko arazoa konpontzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du 2008ko Iturrama berria–Trinitarios birpartzelatzeko proiektua zela eta, akats bat gertatu zelako haren eta hirugarren baten jabetzako partzela baten desjabetzean, eta horrek kalte larria eragin diolako, eta gaur egun ere kalte horren ondorioak jasaten ari dituelako. Adierazi du alde batetik, Iruñeko Udalari eskatu diola akats hori zuzentzeko, eta, bestetik, Foru Ogasunari eskatu diola zerga-informazio jakin bat, egindako enbargoak kentzeko eta trabaren xede diren kopuruetatik sortutako interesak itzultzeko, baina ez zaiola erantzunik eman. Q23/156.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gogoraraztea akats materialak, egitezkoak eta aritmetikoak zuzentzeko eskaerak garaz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerak garaiz eta behar bezala ebazteko duen legezko betebeharra.

- Herritar batek kexa adierazi du bere aita ezin delako bere jabetzako nekazaritza-biltegi batera ibilgailuz edo traktorez sartu; Cortesko Udalak kalea berrurbanizatzeko eta asfaltatzeko obrak egin ondoren, haren sestra aldatu da, 30 zentimetrotik gorako desnibela sortuz, eta hori ezin da normaltasunez igaro. Q23/610.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharr-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Baztango Udalak ez duelako asfaltatu bere etxebizitzarako sarbidea ematen duen bidea, nahiz eta behin baino gehiagotan eskatu. Zonako euriteek eragindako kalteen ondorioz, etengabe konpondu behar duela dio. Q23/628.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Iruñeko Udalak Zangoza kaleko eta Gurutzeko plazako aparkaleku-proiektuari aurkeztu zituzten alegazioei eta erantzun hori alegazio-idazkietan zehaztutako bitartekoen bidez jakinarazi beharrean, erantzuna dokumentu batean eman zitzaielako, eta udalaren iragarki-taulan eta iragarki-taula digitalean eman zitzaielako horren berri. Gainera, Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoa urratu duela adierazi dute, alegazioei erantzuteko dokumentuan alegazio horiek egin zituzten pertsonen izen-abizenak eta nortasun-agiriaren zenbakiak agertzen baitira. Q23/656 eta Q23/657.
  - Kexak ikertuta – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi die kexaren egileei, alegazioak egin ditzaten. Alegaziorik jaso ezenez, jarduketari amaiera eman zitzaion, eta interesdunei jakinarazi zitzaion.
- Plataforma batek eta bi herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte Zangoza kaleko lurpeko aparkalekua eta Iruñeko Gurutzearen plaza berrurbanizatzeko lanak direla eta. Hainbat irregularitasun daudela salatu dute, hala nola proiektua zuzenean arkitektoari kontratatzea, oniritzik ez ematea, alegazioei banan-banan ez erantzutea, jabari publikoko emakidaren eta obra-kontratuaren baterako kontratazioa, kontratua Kontratazio Atarian ez argitaratzea, gerora informazio publikorik eman gabe zuzenketak egitea, bideragarritasun-txostenik eta azterketa hidrogeologikorik ez egotea, zuhaitzia arriskuan jartzea, enpresaren kaudimen-txostenik ez egotea edo mugikortasun urriko pertsonak beren etxebizitzetara sartzeari eta handik ateratzeari buruzko txosten inklusiborik ez egotea. Q23/712, Q23/747 eta Q23/749.
  - Q23/712: Ez onartuta (asmo zehatzik gabe) – Berrito irekia – Ikertuta – Izapideetan zehar konpondua
  - Q23/747 eta Q23/749: Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Undioko kontzejuak ez diolako erantzun bere titularkide den lursail baterako sarbidea ematen duen landa-bide bat konpontzeko eskaerari. Adierazi du ez dela eskatutako zentzuan jardun, eta erantzunik ere ez duela jaso. Q23/755.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Undioko kontzejuari gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkieten eskaerei erantzuteko legezko betebeharra, erantzunaren zentzua edozein dela ere.

- Herritar batek kexa aurkeztu du NA-6810 bidearen eta NA-6830 errepedearen zati baten kontserbazio-egoera txarra eta mantentze-falta dela eta. Azaldu duenez, Lurralde Kohesiorako Departamentuak badaki arazoa zein den, baina, adierazi zitzaionaren arabera, ezin zaio heldu beharrezkoa den inbertsioari aurrekontu-zuzkidura faltagatik. Q23/810.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lurralde Kohesioko Departamentuari iradokitzea NA-6810 eta NA-6830 bideen egoera azter dezala eta, egokia ez dela egiaztatuz gero, egoera zuzentzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko kaleetako galtzadak egoera txarrean daudelako, motozikletan ibiltzean segurtasuna arriskuan jartzen duelako. Etengabe oztopoak, zuloak eta pitzadurak saihestu behar dituela salatu du. Q23/905.
  - Ez da kexa onartu (aurretik Administrazioarekin ez delako harremanetan jarri).
- Herritar batek kexa aurkeztu du Esako Udalak ez duelako esku hartzen bere etxebizitzaren inguruko bide baten aurrean, sastrakaz, belarrez eta animalia-obramenduz beteta baitago, eta bere jabetzari eragiten ari zaio. Bidea garbitzeko eta baldintza onenetan mantentzeko neurriak hartzeko eskatu du. Q23/911.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Esako Udalarri gomendatzea, bere lursailen egoera txarrak interesdunaren etxebizitzaren ondoko bidearen osasungarritasunari eta segurtasunari eragiten dienez, lursailen jabeei agindu diezaiela behar diren lanak egin ditzatela beren lurak segurtasun- eta osasungarritasun-baldintzetan konpontzeko eta kontserbatzeko, eta agindu horiek betetzen ez badira, lan horiek modu subsidiarioan egin ditzala.

- Herritar batzuek kexa jarri dute Olaibarko Udalak ez duelako izapidetu jabetzako finka batzuen desjabetze-espediterik. Azaldu dutenez, udalak hitzarmen bat sinatu zuen lurzati batzuen jabeekin, eta, horren bidez, lursail horien azalera aldez aurretik okupatzeko baimena eman zioten, eraikin berri bat egiteko. Gaineratu dutenez, hitzarmenean aurreikusitako epea igaro eta udalak hirigintza-tresnarik izapidetu ez zuenez, desjabetze-prozedura hasteko eskatu zuten, baina ez zuten erantzunik jaso. Q23/1107.
  - Interesdunak atzera egin du.

### 3.2.24. Datu pertsonalen babesa.

2023an 7 kexa aurkeztu dira datu pertsonalen babesari buruz. Besteak beste, hiru kexa aurkeztu dira, herritarrak ez daudelako ados osasun-zentroetako administrariei zitazioa jaso ahal izateko pairatzen duten gaitzaren berri ematearekin. Herritarren ustez, medikuaren eta pazientearen arteko harremanari buruzko datu konfidentzialak dira, eta ez dago justifikatuta datu horiek prestakuntza medikorik ez duten langileei ematea. Kexa horiek aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentuari gomendatu dio berma dezala osasun-langileek erabaki dezatela pazienteari arreta eman behar zion profesionala, edo, gutxienez, langile horiek, onarpen-zerbitzuetan sartuta, gainbegiratu ditzatela har daitezkeen erabakiak. Era berean, gomendatu du, nolahi ere, administrazio-langileek funtzio horretan onarpen-zerbitzuetan parte hartzen badute, osasun-arloko prestakuntza ematea, egoera onenean jardun ahal izateko ezinbestekoa dena. Tamalez, gomendio hori ez da onartu.

- Herritar batek kexa jarri du osasun-zentroetako administrariei zitazioa jasotzeko pairatzen duten gaitzaren berri eman behar zaielako. Uste du datu konfidentzialak direla eta mediku eta pazientearen arteko harremanari dagozkiola, eta ez dela bidezkoa prestakuntza medikorik ez duten langileei datu horiek eman behar izatea. Q23/77.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, lehen mailako arretako onarpen-zerbitzuen funtzionamenduari dagokionez, berma dezala osasun-langileak izan daitezela pazientea artatu behar duen profesionalak zehazten dituenak, eta zein premiaz edo, gutxienez, langile horiek, onarpen-zerbitzu horietan integratuta, gainbegiratu ditzatela har daitezkeen erabakiak.

Era berean, gomendatzen da, nolahi ere, administrazio-langileek onarpen-zerbitzuen funtzio horretan parte hartzen badute, osasun-arloko prestakuntza ematea, hura egoerarik onenean gauzatu ahal izateko ezinbestekoa baita, Lehen Mailako Arreta Sistemako osasun-langileek egindako protokolo eta jarraibideekin batera.

- Herritar batek kexa adierazi du osasun-zentroetako administrariei zitazioa jasotzeko pairatzen duten gaitzaren berri eman behar zaielako. Uste du datu konfidentzialak direla eta mediku eta pazientearen arteko harremanari dagozkiola, eta ez dela bidezkoa prestakuntza medikorik ez duten langileei datu horiek eman behar izatea. Q23/167.

- Auzia lehendik jorratuta eta [Ebazpena emanda](#) – baina Administrazioak ez du onartu.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak administrari lanpostuan datu-base pertsonaletara sartzean pertsonak sarbide horretarako emandako baimena ez dela sinatu edo erregistratu jasotzen duen ziurtagiria. Adierazi du ziurtagiri hori aurkeztu nahi duela funtzionario publiko batek sekretuak aurkitu eta ezagutarazteko delitu jarraitu bat leporatzen zaion prozesu penalean. Q23/287.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakaritza, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez diolako erantzun Nafarroako Foruzaingoaren fitxategietan dauden polizia-aurrekariak ezerezteko egindako eskaerari. Azaldu duenez, hamalau urte igaro dira zigortu zutenetik, eta, beraz, denbora nahikoa igaro da ondorioztatzeke ez duela hirugarrenen ez salatzailearen eskubide eta askatasunen aurkako egitate berririk sortuko. Q23/190.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak Nafarroako irakasleen zerbitzu-orriak argitaratu dituelako irakasleak egonkortzeko prozesua dela eta, eta aukera eman duelako informazio pertsonala askatasunez eskuratzeko. Horrela, adierazi du jakin ahal izan duela, adibidez, zein irakaslek lan egiten duen espetze batean edo nork lortuko duen plaza bat hizkuntza jakin batean, irakasgaia inoiz eman gabe. Q23/277.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du alderdi politiko batek ez diolako erantzuten bere argazki bat erabiltzeari uzteko egindako eskaerari, hauteskunde batzuetarako lagatu zuena, jada afiliatua ez dela argudiatuta. Q23/300.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez duelako konfidentzialtasuna gorde Laneko Arriskuen Prebentziorako Atalak egindako Arrisku Psikosozialen Ebaluazioan. Lehen fasean, besteak beste, antzinasuna edo sexua bezalako alderdiei dagozkien laukitxoak betetzeko eskatzen zela kritikatu du, eta horien erantzunek parte-hartzailearen nortasuna adieraz zezaketela. Bigarren fasean, elkarriketak egingo zituzten pertsonak identifikatzeko eskatu zen. Q23/564.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.

### 3.2.25. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.

Herri-administrazioen ondare-erantzukizunari dagokionez, 11 kexa aurkeztu dira.

4 aurkeztu dira bide publikoan edo espazio publikoetan izandako erorikoen ondorioz herritarrek jasandako kalteengatik aurkeztutako ondare-erantzukizuneko eskaerak ebazteko orduan administrazioek izan duten atzerapenagatik. 3 ez daude ados ondare-erantzukizuneko eskaerak ezestearekin. Beste batek, berriz, administrazioak akatsa onartu eta kalteak tasatu ondoren konpentsazio ekonomiko bat jasotzeko atzerapena salatzen du.

Hona hemen aurkeztutako kexa guztiak:

- Herritar batek kexa bat adierazi du Arrotxapeko osasun-zentroan izandako zabarkeria medikoagatik, lehen mailako arretako mediku ohiak ez zuelako esku hartu arazo baten aurrean. Arazo hori 2020an jakinarazi zuen, eta 2021eko azaroan baieztatu dute, lehen mailako arretako medikua aldatu eta haren eskaerei erantzun ondoren. Q23/154.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarren erreklamazio, kexa eta idazkiei garaiz eta behar bezala erantzun behar diela.



- Herritar batek kexa bat jarri du Lizarrako Udalak atzera bota duelako bere txakurrak txakur-eremu batean egindako zulo batean hanka sartzean jasandako lesioengatik aurkeztu zuen ondare-erantzukizunaren eskaera. Q23/176.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak luzatu delako aurkeztu zuen ondare-erantzukizunaren eskaera ebazteko, ikastaro batean parte hartu zuenean Civivox Condestable zentroan jasandako kalteen ondorioz. Q23/204.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarik gogoraraztea ondare-erantzukizuneko kexak garaiz eta behar bezala ebazteko duen legezko betebeharra.

- Herritar batek kexa adierazi du Lesakako Udalak bost zuhaitz produktibo eta balio sentimental handikoak moztu dituelako bere jabetzako lursail batean. Udalak akatsa onartu eta kalteak tasatzen ari den arren, konpentsazio-neurririen bat jasotzeko zain jarraitzen duela azaldu du. Q23/224.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Atarrabiako Udala gehiegi luzatu delako 2017an bide publikoan erorita jarri zuen ondare-erantzukizunaren kexa ebazteko. Q23/609.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Atarrabiako Udalarik gogoraraztea herritarrek ondare-erantzukizunari buruz aurkezten dituzten kexei garaiz eta behar bezala erantzuteko duen legezko betebeharra.

Atarrabiako Udalarik gomendatzea, interesdunak ondare-erantzukizunaren kexa duela 6 urte baino gehiago aurkeztu zuenez, lehenbailehen ebaztea.

- Herritar batek kexa bat adierazi du Mairagako Mankomunitateak ez dituelako konpontzen bere etxebizitzako horman eta lurrian ur-ihesa eragin duen kalteak. Q23/697.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdi Zerbitzuan erradio- eta kubituhautsura baten tratamenduan artatu zuten langileek eragindako kalteengatik. Kalte-ordaina jasotzeko eskatu du, batetik, eskaiola kentzean zauriak eragin zizkioteko, eta, bestetik, ebakuntza kirurgikoa behar izan zuen joan-etorri batengatik. Q23/856.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Departamentuari gomendatzea, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 65. artikuluan araberak, behar diren neurriak har ditzala ondare-erantzukizuneko prozedura bat ofizios hasteko, gertatutakoa aztertzeko eta, hala badagokio, interesdunari kalte-ordaina emateko kexaren xede den osasun-laguntzak eragindako kalte-galerengatik.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñerriko Mankomunitateak ez duelako bere gain hartzen bere belauneko lesioa, bidaiatzen ari zen autobusaren balaztada eragin ziona, eta haren ondoriozko kalte eta galerengatik. Q23/904.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa bat adierazi zuen 2004. urtean emandako epai judizial bat ez betetzeagatik. Epai horrek baliogabetu egiten zuen deialdiko gai-zerrendaren zati bat aldatzen zuen ebazpena, eta horrek kontratua azkentzea ekarri zuen. Galdetzen da Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan konponketa-ekintzak planteatzearen bideragarritasuna. Q23/1000.
  - Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

- Herritar batek kexa jarri du Barañaingo Udalak atzerapena izan duelako ondare-erantzukizunaren kexa ebazteko. hainbat lesio izan zituelako eta betaurrekoak hautsi zituelako, herriko parke batean altxatutako sareta batekin estropezu egitean. Q23/1049.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentua luzatzen ari delako osasun arloko ondare-erantzukizunaren kexa ebazteko, tratamendu baten informazio faltak eragindako ondorioengatik. Adierazi du sei hilabeteko legezko ebazpen-epea igaro ondoren, berriro erreklamatu zuela, eta ez duela erantzunik jaso. Q23/1182.
  - Kexa ikertuta – Ebazpena 2024an emanda – Onartuta.

### 3.2.26. Osasuna.

Osasunaren arloan 117 kexa aurkeztu dira.

Horien artean, itxaron-zerrendei lotutakoak nabarmentzen dira, batez ere Kirurgia Ortopediko eta Traumatologia Zerbitzuko espezialitateetan, Bizkarezurraren Unitatean, Otorrinolaringologian eta Oftalmologian. Kexa horietako gehienak tramitatzeko bitartean konpontzen dira, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hitzordua ematen baitie interesdunei.

15 kexa lehen mailako arretari buruzkoak dira, eta horien artean nabarmentzekoak dira familia-medikuak artatzeko herritarrek jasaten dituzten egunen eta, kasu batzuetan, asteen atzerapenari buruzkoak. Nafarroako Arartekoak badaki zer arazo sortzen ari diren osasun-langileen urritasunak, eta badaki Osasun Departamentua kalitatezko osasun-prestazioa bermatzeko neurriak hartzen ari dela. Hala eta guztiz ere, Nafarroako Foru Komunitatean osasun arloko pertsonen eskubide eta betebeharreri buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeak, besteak beste, honako eskubide hauek aitortzen dituzte: asistentzia-maila desberdinen artean osasun-arreta integrala eta jarraitua izateko eskubidea, Nafarroako Osasun Zerbitzuen Karterarekin bat etorritik, dagozkion osasun-prestazioak legez ezarritako baldintzetan eskuratzeko eta lortzeko eskubidea, osasun-egoera babesteko, kontserbatzeko edo berrezartzeko, osasun-laguntza zehaztutako gehieneko epean jasotzeko eskubidea eta luzatzen bada berme-sistema bat aplikatzeko eskubidea, erakunde honek beharrezkotzat jo du Osasun Departamentuari gomendatzea lehen mailako arreta-zerbitzuan dauden arazoak konpontzeko neurriak hartzea areagotzeko.

9 kexa arreta pediatrikoarekin lotuta daude. Horien artean nabarmentzekoa da Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko ZIU Pediatrikoko zenbait langilek unitate horren baldintza eskasak salatuz aurkeztutakoa, baita unitate hori behin eta berriz lekualdatu izana ere, eragindako haur eta familiei emandako arretaren kalitateari kalte egiten baitiote. Kexa hori aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentuari iradoki dio unitate horren egoera eta baldintzak hobetzeko, beharrezkoak diren aurrekontu-zuzkidurekin. Iradokizunari erantzunez, Osasun Departamentuak adierazi du, zerbitzuaren ezarpen berrirako alternatibak eta aukera teknikoak aztertu ondoren, zainketa pediatriko intentsiboetako unitate berria larrialdi pediatrikoetako eraikinaren bigarren solairuan jartzeko proposamena egin dela. Hala ere, aurrekontu-nahikotasunaren baldintzak zehaztu behar direnez, ezin da adierazi obrak noiz hasiko diren. Beste 3 kexak ez daude ados arnas birus sinzitalari eta B meningokokoari aurre egiteko txertoa adin jakin baterako bakarrik jartzearekin, eta hori, kexen egileen iritziz, adinagatik diskriminazioa da.

8 kexa agertu dira Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan jasotako arreta sanitario eta kliniko zehatzarekin ados ez egoteagatik.

Beste 8 prestazio sanitario eta farmazeutikoei buruzkoak izan dira. 2 Herpes Zoster txertoarekin lotuta zeuden, adin-talde jakin baterako baino ez direlako. Beste bi, berriz, ez daude ados Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan laguntza bidezko ugalketarako tratamenduak hartzeko gehieneko adina 40 urtekoa izatearekin. Azken bi kexa horietan, Nafarroako Arartekoak, argitalpen zientifiko jakin batzuk, Nafarroako jaiotza-tasaren jaitsiera, jurisprudentzia jakin bat eta beste autonomia-erkidego batzuetan osasun publikoan laguntza bidezko ugalketa-teknikak eskuratzeko adina handitzeko urratsak ematen ari direla aipatu ondoren, Osasun Departamentuari gomendatu dio gaur egun aplikatzen den adin-muga igotzeko. Gomendio hori ez da onartu.

8 kexa osasun-arretarako eskubideari buruzkoak dira. Horien artean, nabarmentzekoa da osasun-sistema publikoan lehen mailako arretako medikuaren esleipenaren galera, adinekoen egoitza batean sartu ondoren. Erakunde honen iritziz, herritarrari ez zitzaion kendu behar esleituta zuen medikua (Nafarroan bizi zen

herritarra zelako), eta zentro soziosanitarioan ematen zitzaion arreta medikoarekin bateratu ahal izan zuen. Hori dela eta, Osasun Departamentuari gomendio bat egin zitzaion, medikuaren esleipena galtzea ondorioz gabe utz zezan.

Osasun mentalarekin, garraio sanitarioarekin, osasun publikoarekin eta beste kolektibo batzuen arretarekin lotutako kexak ere aurkeztu dira, zeliakoentzako laguntzarik ezarekin edo Lyme gaixotasuna egoera kronikoan dutenen egoerarekin lotutakoak.

Jarraian, gai horri buruz aurkeztutako kexa guztiak zerrendatuko ditugu:

**A) Arreta espezializatua:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Otorrinolaringologian azterketa bat egiteko hitzordua luzatzen ari delako, nahiz eta bi urte daramatzen zain min handiz. Q23/24.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua Otorrinolaringologia Zerbitzuan artatzen luzatzen ari delako, entzumena galarazten dioten ezko-tapoi batzuk kentzeko. Q23/62.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Pazientearen Arretan aurkeztu zuen kexa bat galdu duelako, Laringeko Unitatean hitzordua jartzeko atzerapenak eragindako ondorioengatik, eta ez dio erantzuten kexa hori errepikatzen duen idazkiari. Q23/76.
  - Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa adierazi du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako belauneko protesi-ebakuntza baterako hitzordua emateko. Eguneroko jarduerak egitea eragozten dion min handia duela azaldu du, eta gero eta zailago egiten zaiola ibiltzea. Gainera, polizia da, eta horrek fisikoki gaituta egotea eskatzen du. Q23/98.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Bizkarrezur espezialitatean hitzordua emateko, nahiz eta mina izan eta Pazientearen Arretan kexa bat aurkeztu. Q23/110.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat azaldu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako amari hitzordua ematea Tuterako Sofia Erregina Ospitaleko Bizkarrezur Zerbitzuan, duela hiru hilabete bizkarrean egindako eskaner baten emaitza ezagutzeko eta tratamendua ezartzeko. Q23/115.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako hitzordurik eman Otorrinolaringologian. Bere esanetan, eskuineko belarriaren entzumena galdu du, eta ezin du ezer entzun, ezta audifonoekin ere. Q23/150.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako artatzen bularreko minbizia goiz detektatzeko programan, nahiz eta baldintza guztiak bete, edoskitzen ari delako eta litekeena delako ondo ez ikustea. Probaren emaitza ezin hobea izango ez bada, ekografia bat egiteko eskatu du, programan bertan aurreikusten den bezala, bularra ematen ez duen bere adineko beste emakume batek duen arreta jasotzeko eskubide bera duelako. Q23/174.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa adierazi du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak senarrari belaunean ebakuntza bat egiteko hitzordua ematen luzatu delako. Azaldu du bihotz-transplantea duela eta mugitu behar dela bihotz-hodietako osasuna hobetzeko, baina belauneko minak eragotzi egiten diola. Prozedura bizkortzeko bere egoera kontuan hartzeko eta legez ezarritako itxaronaldiak betetzeko eskatu du. Q23/203.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Milagrosako osasun-zentroan duela zortzi urtetik jasotako arreta desegokia dela uste duelako; uko egin dio bularreko minbizia goiz detektatzeko programan sartzeari eta beste autonomia-erkidego batean egiten zizkieten aldizkako azterketak egiteari. Tumore bat detektatu ondoren, ebakuntza eta tratamendu onkologikoa kudeatu behar izan zituela adierazi du. Salatu du, gainera, Kardiologia Zerbitzuagatik artatua izateko atzerapena. Q23/218.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa adierazi du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Oftalmologiako espezialitatean hitzordua emateko epea luzatu duelako, pairatzen dituen begi-arazoek jarraipena egiteko. Q23/238.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako OTA zerbikotoraziko bat egiteko hitzordua ematea, lehentasunezkoa izan arren, eta ez dizkiolako eskatutako txosten medikoak ematen. Q23/306.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako belauneko ebakuntza bat egiteko hitzordua. Bost hilabeteko itxaronaldia nahikoa dela uste du. Q23/313.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa adierazi du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako hitzordua ematea blokeo epidurala egiteko. Azaldu duenez, hemezortzi hilabete igaro dira jada prozesu mediko osoa hasi zenetik, eta medikoki aitortu gabeko min neuropatikoa du, aitortua duen desgaitasunarekin batera, eguneroko zereginetan baliogabetzen duena. Q23/334.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako Bizkarrezur eta Neurologia espezialitateetan hitzordua ematea, nahiz eta minak lan egitea eragotzen dion eta behin baino gehiagotan erreklamatu duen. Q23/352.
- Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako Kardiologian hitzordua ematea, eta Arreta Espezializatuko Itxarote Bermeei buruzko Foru Dekretua urratu delako; izan ere, dekretu horrek 30 egunetan ezartzen du espezialistarekin hitzordua jartzeko gehieneko itxaronaldia. Bere adina eta eragindako organoaren garrantzia kontuan hartuta, premiazko zitazioa egin beharko litzaiokeela uste du. Q23/354.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa adierazi du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Digestio espezialitatean hitzordua emateko. Azaldu du Pazientearen Arretan kexa bat aurkeztu zuela, ahalik eta lasterren arreta jasotzeko, baina ez duela erantzunik jaso. Q23/360.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraztea legezko betebeharra duela osasun-laguntzari buruzko kexa eta iradokizunei garaiz eta behar bezala erantzuteko.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako aldakako ebakuntza baterako hitzordua ematea, legez aurreikusitako gehienezko itxaronaldia igaro delako. Bere bizi-kalitateari larriki eragiten dioten min handiak dituela azaldu du. Q23/367.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Oftalmologiako espezialitatean hitzordua emateko. Azaldu duenez, berrogei egun baino gehiago dira familiako medikuak bideratu zuela, baina hitzordua oraindik “izapidetzen ari da” bere osasun-karpetan. Q23/374.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako ebakuntza bat egiteko hitzordua emateko. Bere historia medikoaren xehetasunak jaso ez dituzenez, artatu duen azken doktoreak hasieratik proba guztiekin berriro hasi nahi duela kritikatu du. Q23/405.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea ahalik eta arinen eman diezaiotela osasun-laguntza kexagileari, duela bi urtetik bizkarrean dituen minak arindu ditzaten.

Osasun Departamentuari gomendatzea interesdunari azkar dei diezaiola irrazi-maiztasun bidezko gerrialdeko errizolisia egiteko. Bi mediku espezialistak agindu zuten, itxaron-zerrendan sartu zutenetik bost hilabete baino gehiago igaro baitira.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Otorrinolaringologia espezialitatean hitzordua emateko epea luzatu duelako, nahiz eta ez tul kronikoa izan, bere bitzta pertsonalean eta profesionalean eragina duelako. Q23/413.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa adierazi du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hamabost urteko alabari hitzordua eman diolako belaunean ebakuntza egiteko meniskoa eta lotailu gurutzatua hautsi ondoren. Q23/418.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako operazio bat berrikusteko hitzordua ematea, duela sei hilabete baino gehiago egin bazen ere. Q23/469.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Bizkarrezur espezialitatean hitzordua ematera, lan-istripu baten ondorioz dituen eragozpenak eta lesioak baloratzeko. Ez dago ados mutuaren jarduerarekin, ez baitzion behar zuen laguntza eman, eta alegatu zuen lesioak ez zetoze laneko eginkizunetan aritzeagatik, adineko narriatzeagatik baizik. Q23/498.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak arreta medikoa berandu eman diolako dagokion espezialitatean, kanaleko estenosia diagnostikatu ondoren, eta ez diolako erantzun Pazientearen Arretan arrazoi horregatik aurkeztutako kexa bati. Oinez ibiltzea eragozten dioten min handiak dituela adierazten du, diabetesa izateagatik egunero egin behar duena. Q23/556.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako oftalmologiako espezialitatean bere amari zita medikoa emateko, egin zioten kataraten eta glaukomaren ebakuntza berrikusteko. Medikuak agindutakoaren arabera, duela bi urte deitu behar zitzaion, baina, NOUko Pazientearen Arretan kexak aurkeztu arren, oraindik ez dute artatu. Q23/583.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako 21 urteko semeari hitzordua ematea Bizkarrezuren, eskaner bat egin eta ornoetan lesio bat antzeman ondoren. Ikasketekin jarraitzea eragotzi dion min handia duela azaldu du. Q23/591.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Osasun Zerbitzua Tuterako Ospitaleko Urologia espezialitatean arreta medikoa emateko luzatu delako. Azaldu du maskuriko minbizia atzeman ziotela, eta, bi aldiz izan ezik, ez direla bete ezarritako berrikuspen-aldiak, langile faltagatik. Duela hilabete deitu behar zutela adierazi du. Q23/626.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat adierazi du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako proba mediko batzuetarako zitazioa ematea. Azaldu du kexa aurkeztu zuela Pazientearen Arretarako Unitatean, baina ez duela erantzunik jaso. Q23/652.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako Tuterako Traumatologia espezialitatean 74 urteko amari hitzordua ematea, belauneko ebakuntza bat egiteko ebakuntza aurreko prozesua hastea erabakitzen duen kontsulta bat egiteko. Q23/689.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak katarata-interbentzio baterako hitzordua luzatzen ari delako. Azaldu du ezin duela gidatu, lan egin edo irakurri, eta dagoeneko zortzi hilabete daramatzala hitzordu baten zain. Q23/723.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak artroskopiako ebakuntza bat egiteko hitzordua luzatzen ari delako, nahiz eta sei hilabete baino gehiago igaro diren espezialistaren gomendioa jaso zuenetik. Adierazi duenez, informaziorik ez dagoenez, hainbat aldiz aurkeztu ditu kexak Pazientearen Arretarako Unitatean, baina ez du erantzunik jaso. Q23/729.
- Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak eskumuturrean ebakuntza egiteko hitzordua ematen luzatzen ari delako. Gaineratu du ez zaiola medikazio egokia ematen, eta zazpi hilabete daramatzala min handiak jasaten. Q23/771.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako 2016an egindako balbula aortikoaren ordezkapena berrikustea, eta taupada-markagailuaren berrikuspena ere luzatu egin delako, eta ez delako erantzun gai horiei buruz egindako bi kexari. Q23/805.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea interesdunari egindako balbula-aortikoaren ordezkapenaren azken berrikuspena egin zenetik bi urte baino gehiago igaro diren heinean, beste berrikuspen bat egiteko zitazioa egin behar zaiola lehenbailehen.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarren kexei garaiz eta behar bezala erantzuteko duen legezko betebeharra.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Traumatologia espezialitatean hitzordua emateko. 2023ko otsailetik itxaron-zerrendan dagoela azaldu du, eta Pazientearen Arretatik jakinarazi diotela martxoan baino lehen kontsulta egin behar zuela. Q23/815.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua gehiegi luzatzen ari delako bere amari hitzordua emateko Bizkarrezur espezialitate medikoan. Pazientearen Arretan hainbat kexa aurkeztu arren, oraindik ez diotela deitu adierazi du. Q23/848.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Neurokirurgia Zerbitzuak agindutako errehabilitaziorako hitzordua luzatzen duelako. Gaineratu du Pazientearen Arretarako Unitatean kexak aurkeztu dituela, baina ez zaiola erantzun. Q23/860.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea arreta espezializatuko itxaron-bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epeak betetzeko legezko betebeharra duela.

Osasun Departamentuari gomendatzea, arreta espezializatuan itxaroteko bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako gehienezko epea betetzen ez bada, behar diren neurriak har ditzala, errehabilitazioko espezialitateak interesdunari zitazioa egin diezaion ahalik eta eperik laburrenean.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarren kexei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Pneumologia espezialitatean hitzordua emateko, egindako proba baten emaitzak jasotzeko. Duela urtebete baino gehiagotik arnasketa-arazoak dituela adierazi du eta oraindik ez dute zehaztu zergatik. Q23/879.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa adierazi du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako erantzuten eskatutako historia mediko osoa bidaltzeko eskaerari, eta luzatu egin delako hitzordua ematea Traumatologia eta Erreumatologia espezialitateetan. Q23/896.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako aldakako ebakuntza bat egiteko hitzordua. Azaldu du hondamen fisiko larria jasaten ari dela, ibiltzea eragozten diona, eta min handiak dituela. Gainera, ez du erantzunik jaso Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Pazientearen Arretarako Unitatean jarritako kexei. Q23/908.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea arreta espezializatuko itxaron-bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epeak betetzeko legezko betebeharra duela.

Osasun Departamentuari gomendatzea, arreta espezializatuan itxaroteko bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako gehienezko epea betetzen ez bada, behar diren neurriak har ditzala interesdunari ahalik eta eperik laburrenean ebakuntza kirurgikoa egiteko.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarren kexei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Oftalmologia Zerbitzuan hitzordua emateko epea luzatu duelako, egindako proba baten emaitza jakinarazteko. Q23/949.
  - Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Ginekologia espezialitatean hitzordua emateko. Adierazi du patologia bat antzeman zitzaioela, eta hortik abiatuta sei edo hamabi hilean behin ginekologia-azterketa bat egin behar dela, baina egiaztatu du 2026ko urtarrilera arte itxarote-zerrendan dagoela. Q23/959.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehar-gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa adierazi du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako biriketako lehentasunezko OTA bat egiteko hitzordua. Adierazi du bere osasun-egoerak okerrera egiten duela eta laneko bajaran dagoela; beraz, atzerapenak ziurgabetasun- eta ezegonkortasun-egoera sortzen dio. Q23/974.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa azaldu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatzen ari delako Barne Medikuntzako Zerbitzuan hitzordua emateko, hitzordua Lehen Mailako Arretako medikuak lehentasunez eskatu bazuen ere. Azaldu du bi kexa aurkeztu dituela, erantzunik jaso gabe. Q23/1015.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean, arreta espezializatuko itxaron-bermeei buruzkoan, aurreikusitako gehieneko epeak errespetatzeko duen legezko betebeharra.

- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako Otorrinolaringologia Zerbitzuan hitzordua emateko. Salatu du sei hilean behin edo urtebetez behin azterketa medikoak izan beharko lituzkeela, baina azkena 2021ean izan zela. Gaineratu du hainbat kexa aurkeztu dituela Pazientearen Arreta Zerbitzuan, baina oraindik ez duela zitaziorik jaso. Q23/1028.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako Alergologia Zerbitzuan hitzordua ematea, nahiz eta hilabete batzuk igaro diren Lehen Mailako Arretako medikuak larruazalean urtikaria izateagatik bidali zuenetik. Q23/1056.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea arreta espezializatuan itxaroteko bermei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako gehieneko epeak errespetatzeko legezko betebeharra duela, eta gomendatzea kexagilea ahalik eta lasterren zitatzea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako bere aitari pneumologiako espezialitatean hitzordua ematea proba bat egiteko. Zerrendetatik kanpo utzi dutela adierazi du arrazoia jakin gabe. Q23/1127.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak luzatu egin duelako Traumatologia Zerbitzuan hitzordua ematea belauneko mina tratatzeko, une askotan mugikortasuna nabarmen mugatzen duena. Adierazi du 80 urte beteko dituela eta lau hilabete daramatzala zain, egindako kexei erantzunik eman gabe. Q23/1143.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.



- Herritar batek kexa bat adierazi du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak erresonantzia magnetiko bat egiteko hitzordua luzatzen duelako. Adierazi du hasiera batean, proba ukatu egin zela taupada-markagailua izateagatik, baina ez zitzaiola erabaki hori jakinarazi. Geroago jakin zuenean, berriro eskatu zuen erresonantzia, erradiologiako eta kardiologiako zerbitzuen koordinazioaren bidez egin baitaiteke. Gaineratu du, igarotako denbora eta egindako kexak gorabehera, ez diotela zitaziorik egin. Q23/1148.
  - Kexa ikertuta – Ebazpena 2024an emanda – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatu egin delako infiltrazioak berrikusteko hitzordua emateko, eta ez delako bete ezarritako aldizkakotasuna. Adierazi du bizkorrago jokatzuz gero, belaunean ez lukeela herrenak eraginda beste patologiarik izango. Gaineratu du etengabe duela mina eta, ondorioz, bajaran dagoela eta sendagai ugari hartu behar dituela. Q23/1151.
  - Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa jarri du herritar baten izenean, Nafarroako Unibertsitate Ospitalean ebakuntza bat egiteko hitzordua berandu eman diotelako. Azaldu du urtebete baino gehiago daramala zain, eta, horretarako, 2023ko azaroaren 17an kexa aurkeztu zuela, baina ez diote erantzun. Q23/1185.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

#### **B) Pediatriako arreta:**

- Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Pediatriako Zainketa Intentsiboen Unitateko zenbait langilek kexa aurkeztu dute unitate horretan dauden baldintza eskasak salatzeko, bai eta unitate hori behin eta berriz lekuz aldatu izana salatzeko ere, lekualdaketek haur eta eragindako familiei emandako arretaren kalitateari kalte egiten diotelako. Q23/1.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea ahalik eta lasterren, eta beharrezkoak diren aurrekontu-zuzkidurak baliatuz, hobetu daitezela Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Pediatriako Zainketa Berezien Unitatearen egoera eta baldintzak hobetu daitezela, eragindako haurren eta haien familien eskubideak ahalik eta modurik egokienean bermatzeko.

- Herritar batek kexa jarri du semea Nafarroako Unibertsitate Ospitalean zegoela jasotako tratuagatik eta arretagatik. Interesdunak salatu du, adibidez, ospitaleratzea ukatu ziotela hasieran, gela egunero garbitzen ez zutela eta termometroa jartzen ez ziotela. Q23/78.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako bere alabaren otoplastia (belarrien kirurgia) bere gain hartzen, hamabi urte dituelako eta zerbitzu-zorroren barruko adin-tartetik kanpo dagoelako. Kexagileak adierazi duenez, ebakuntza lehenago ez eskatzeko arrazoia osasun publikoa ase nahi ez izatea izan da, pandemia zela-eta. Q23/137.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratu egin delako bere haurrari pediatriako digestio espezialitatean hitzordua ematen. Interesdunak azaldu duenez, hiru hilabete zituen elikadurari lotutako arazoengatik lehentasunez bideratu zutenean, eta orain zazpi hilabete dituela. Kexagileak adierazi du erantzunik jaso ez duela bere azken erreklamazioaren kariaz. Q23/263.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Sarrigurengo osasun-etxeak ematen dituen pediatriako azterketen hitzorduak atzeratu egin direlako. Azaldu duenez, beste osasun-zentro batzuetako azterketen egutegian, haurrek azterketa medikoa izaten dutela hiru urterekin, lau urterekin eta sei urterekin, baina Sarrigurenekoan hiru eta lau urteko azterketak kendu egin dituztela eta azterketa bat ezarri dutela.

haurrak hiru urte eta erdi dituenean. Adierazi du, gainera, sei urteko azterketa egiteko atzerapena badagoela. Horren ondorioz, adierazi du badirela haur batzuk hiru urte baino denbora luzeagoa ematen dutenak osasun-azterketarik egin gabe. Q23/268.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Pediatriako zerbitzuek adingabeen bizitzako lehen urteetan egiten dituzten ohiko azterketei dagokienez, funtsean, antzeko arreta eman dezala osasun-zentroetan, eta horretarako behar diren neurriak har ditzala.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Sarrigurengo osasun-etxeko pediatriako arretari dagokionez, kalitatezko osasun-prestazioa bermatzeko neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua gibelatu delako bere alabari, Arreta Defizitaren eta Hiperaktibitatearen Nahasmendua (ADHN) diagnostikatua duenari, neuropediatriako espezialitatean arreta ematen. Interesduna kexu da duela urtebete baino gehiago ez diotelako hitzordurik eman, nahiz eta adingabeak medikazio berria behar izan. Q23/299.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua gibelatu egin delako alabari egindako erresonantzia magnetikoaren emaitzak ematen. Gainera, ez dago ados osasun-etxeko pediateraren jarduerarekin, ez dielako garrantzirik eman adingabearen digestio-arazoei eta, horren ondorioz, alaben babesgabetasun-egoeraren berri eman du. Probaren emaitzak bidaltzeko eta pediatria aldatzeko eskatu du. Q23/507.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua atzeratu egin delako alabari Haur Oftalmologiako espezialitatean hitzordua ematen, duela zortzi hilabete anisometriko moderatua diagnostikatu zioten arren, eta zenbait erreklamazio aurkeztu baditu ere. Q23/676.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak bronkiolitisaren arrazoi nagusia den arnas birus sintzitalaren aurkako txertoa ezarri duelako soil-soilik 2023ko urriaren 1etik abenduaren 31ra bitartean jaiotakoentzat. Interesduna kexu da 2023ko ekainetik aurrera jaiotakoentzat, hala nola beraren semeak, sei hilabete baino gutxiago izan dituztela gaixotasun horrek eragin handiena izan duen hilabeteetan. Haren iritzi, adinagatiko erabaki diskriminatzailea da. Q23/928.

- Auzia lehendik aztertuta (AO23/15) eta [ebazpena emanda](#), baina Administrazioak ez du onartu.

Osasun Departamentuari gomendatzea jaioberriei arnas birus sintzitalaren aurkako txertoa jartzeari buruz adostu duen irizpidea alda dezala, eta sei hilabetetik beherako guztiak har ditzala 2023/2024 kanpainaren hasieran edo horren barruan, ez soilik 2023ko urriaren 1etik aurrera jaiotakoak.

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua gibelatu egin delako semeari hitzordua ematen Oftalmologia eta Neonatologia zerbitzuetan, garai aurreko haurra izateagatik, etengabeko jarraipena behar izan arren. Interesdunak azaldu duenez, erreklamazioak aurkeztu ditu, baina ez diote erantzun. Q23/973.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak B meningokokoaren txertoa Nafarroako txertaketa-egutegian aintzat hartu duelako bakar-bakarrik 2023an jaiotakoentzat. Interesdunak dio bere semeari hirugarren dosia tokatzen zaiola, baina ukatu egin diotela 2022ko uztailean jaiotakoentzat, eta, haren ustez, erabaki horrek adinagatiko diskriminazioa dakar. Q23/1020.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea 2023ko urtarrilaren 1a baino lehen jaiotako adingabeek eta B meningokokoaren aurkako txertaketa-pauta egun hori baino lehen hasi zutenek prestazio publiko gisa osatzea izan dezaten.

- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak bronkiolitisaren arrazoi nagusia den arnas birus sintzitalaren aurkako txertoa ezarri duelako soil-soilik 2023ko urriaren 1etik abenduaren 31ra bitartean jaiotakoentzat. Interesduna kexu da 2023ko irailean jaiotako alabari txertoa ukatu diotela eta, hortaz, haren bizitza arriskuan jarri dutela. Kexagilearen iritziz, adinagatiko erabaki diskriminatzailea da. Q23/1082.
  - Auzia lehendik aztertuta (AO23/15) eta [ebazpena emanda](#), baina Administrazioak ez du onartu.

Osasun Departamentuari gomendatzea jaioberriei arnas birus sintzitalaren aurkako txertoa jartzeari buruz adostu duen irizpidea alda dezala, eta sei hilabetetik beherako guztiak har ditzala 2023/2024 kanpainaren hasieran edo horren barruan, ez soilik 2023ko urriaren 1etik aurrera jaiotakoak.

**C) Lehen mailako arreta:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Bortzirietako eskualdeko arreta medikoa Lesakan zentralizatzea erabaki delako. Kexagilearen ustez, neurri hori bidegabeko irtenbidea da eskualdeko gainerako bizilagunentzat, patologia akutua artatzeko eta patologia kronikoa kontrolatzeko arriskua dakar, eta osasuna sustatzen laguntzen duten osasun-politikak ezartzea eragozten du. Q23/27.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Lesakako oinarrizko eremuko arreta medikoari dagokionez egun dagoen egoera ikusita, kalitatezko osasun-arreta bermatzeko neurriak har ditzala, hurbiltasuna eta aurrez aurreko aurreko arreta aintzat hartuta.

- Herritar batek kexa jarri du Txantreako osasun-etxeko harrerako langileekin dituen arazoengatik, batez ere, ondokoak: arreta-falta, tratu apalesgarria, hitzordua ukatzea eta interesdunaren osasun-arazo guztiak haren osasun mentalari lotzea. Osasun-zentro horretan eta beste osasun-unitate batzuetan, arreta mediko eta administratibo egokia bermatzeko eskatu du. Q23/34.
  - Auzia aztertu da, [Ebazpena emanda](#) dago eta Administrazioak onartu du.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Mendillorriko osasun-etxean arta dezaten bizpahiru asteko itxarotere-rendera dagoelako. Kexagileak azaldu duenez, arratsaldeko ordutegiko arreta medikoa kendu da, eta horrek kalte egiten die egun zatizko ordutegian lan egiten duten pertsonen. Interesdunaren ustez, osasun-etxera joan den azken aldietan jaso duen tratua ez da egokia izan. Q23/208.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Mendillorriko osasun-etxeko medikuntzako profesionalen plantilla sei hilabetez osatu ezin izan denez, eta gertaera horrek herritarren osasun-arretan atzerapenak eragin dituenez, kalitatezko osasun-arreta bermatzeko neurriak har ditzala, besteak beste, fakultatiboek arreta emateko arratsaldeko ordutegia berreskuratzea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Arrotxapeako osasun-etxearen funtzionamenduagatik. Interesdunak azaldu du inork ez ziela erantzun egindako telefono-dei ugariei, eta bertara joan behar izan zuela hitzordua eskatzera. Horrez gain, arreta jasotzeko zain zeuden pertsonen ilara luzeaz gain, instalazioak oso egoera txarrean zeuden. Azkenik, hitzordua medikoa eman zioten handik astebetera, eta denbora luze horri gehiegizko eta kaltegarri deritzo paziente gisa dituen eskubideak aintzat hartuta. Q23/412.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea lehen mailako arretako zerbitzuan egun dauden arazoak konpontzeko neurri gehiago har ditzala.

- Herritar batek kexa jarri du Buztintxuriko osasun-etxearen funtzionamenduagatik. Familia-medikuarekiko hitzordua eskatzera joan zela azaldu du, baina hitzordurik ez zegoela. Kexagileak

adierazi duenez, azkenean erizainak aztertu bazuen ere, hurrengo egunean hitzordua eman zioten medikuarekin, eta bi egun eman behar izan zituela lanera joan gabe eta automedikatzeko. Q23/472.

- Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
- Herritar batek kexa aurkeztu du herritarrek hiru astetik gora itxaron behar dutelako Arrotxapeako osasun-etxeako familiako medikuak arta ditzan, medikuen gabezia larriaren ondorioz. Kexagileak salatu duenez, osasun-etxeak hitzorduetan kolapsoa badagoela onartu, gertatu dauden bajei erantzuteko eta arian-arian hutsik geratzen diren lanpostuak betetzeko eskatu badu ere, Osasun Departamentuak ez du egoera konpontzeko neurririk hartzen. Q23/477.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Arrotxapeako osasun-etxeako medikuntzako profesionalen egoera ikusita, herritarren osasun-arreta gibelatzen ari baita, kalitatezko osasun-prestazioa bermatzeko neurriak hartzeko bideak sakonago azter ditzala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehen Mailako Arretako hitzordu medikoen funtzionamenduagatik. Interesduna kexu da deia zein ordutan izango den alde aurretik jakiterik ez dagoelako, eta pazientearekin harremanetan jartzen behin besterik saiatzen ez direlako, eta telefonoa hartu ezik, arreta jasotzeko aukera galtzen delako. Q23/510.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, familia-medikuak ez dituelako ez bera, ez alaba, artatzen Tuteran Mendebaldeko osasun-etxean. Interesduna kexu da goizean goiz hitzordurik lortzea ezinezkoa delako, eta larrialdietara joatera edo botikak errezetarik gabe erostera behartuta egon delako. Alegatutako arrazoiak askotarikoak izan dira: laneko baja, bete gabeko lanpostua, ordezkapenik eza, oporrak... Medikua aldatzeko eskatu du, baina ez du eskaera horri buruzko erantzunik jaso. Q23/594.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Tuteran Mendebaldeko osasun-etxeako medikuntzako profesionalen egoera ikusita, herritarren osasun-arretan atzerapen nabarmenak gertatzen ari baitira, eta, gainera, profesional berak beti artatzen ez baititu, kalitatezko osasun-prestazioa bermatzeko neurriak har ditzala, besteak beste, besteak beste, fakultatiboek arreta emateko arratsaldeko ordutegia berreskuratzea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak neurririk hartzen ez duelako Arrotxapeako osasun-zentroan egun dagoen sendagileen gabezia konpontzeko, gertaerak nabarmen eragiten baitio funtzionamenduari. Azaldu duenez, kasurako, ohiko azterketarik ez da egiten, proba hori larrialdiko kasuetan soilik egin daitekeela, eta hitzordua eskatzeko ilara handi-handiak sortzen dira. Q23/636.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, Arrotxapeako osasun-zentroan dagoen egungo egoera ikusita, kalitatezko osasun-prestazioa bermatzeko neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa jarri du, familia-medikuarekin aurrez aurrekoa ez den hitzordua programatuta zuelako eta arretarik eman ez ziotelako. Interesdunak adierazi du, deia jaso ez zuenez, harremanetan jarri zela osasun-etxearekin, eta handik oker adierazi ziotela hitzordua aurrez aurrekoa zela eta, hortaz, artatua izateko eskubidea galdu zuela. Okerra zuzendu eta konpontzeko eskatu du, baina ez du erantzunik jaso. Q23/739.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Iturramako osasun-zentroan lehen mailako arretako medikua esleitzeko eskaera ukatu egin diolako, albokotasunik ez dagoelako Arrotxapea (kexagilea bizi den tokia) eta Iturrama barrutien artean. Interesdunak azaldu duenez, “alboko” hitzak “hurbilekoa” edo “aldamenekoa” ere esan nahi du; bestela balitz, eskatu duen

barrutikoa baino askoz urrunago dagokeen osasun-zentro bateko medikua aukeratzeko aukera eman beharko bailiokete. Q23/912.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, azaroaren 28ko 244/1994 Foru Dekretuak, lehen mailako arretan mediku orokorra eta mediku pediatra askatasunez aukeratzeko eskubidea arautzen duenak, xedatzen duenaren arabera, kexagileari aukera eman diezaiotela medikuntza orokorreko medikua hautatzeko eskubidea egikartzeko, manu horri darion izapidearen arabera, bizilekua eta medikua esleitzeko barrutia alboan ez egoteagatiko inguruabarrari kalterik egin gabe.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, 2013. urtetik hona Buztintxuriko osasun-etxea esleituta izan duen arren, duela gutxi jakinarazi diotelako haren erreferentziako zentroak San Jorge osasun-etxea izan behar duela. Kexagilea erabaki horren aurka dago, urte horietan guztietan artatu duen lehen mailako arretako medikua Buztintxuriko osasun-zentroan baitago. Q23/942.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Faltzesko osasun-zentroan jasotako tratuagatik eta arreta eskasagatik. Kexagileak adierazi duenez, administrazio-langileek ustez bere mediku kontsulta-orria paper artean galdu eta haien aurkako erreklamazioa jarri zuen, eta gerora jakin du langile horiek gezurretan salatu dutela eraso fisikoa eta hitzekoa egiteagatik. Q23/979.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak Zizur Mayor/Zizur Nagusiko osasun-zentroan arreta medikoaren arratsaldeko txanda kendu duelako. Interesdunak adierazi duenez, goizez lan egiten du eta ezin du lanean baimena etengabe eskatu eskatu. Q23/1005.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Mendillorriko osasun-zentroan hitzordua eskatu eta 1. motako diabetesa eta osasun-arazo larriak izan arren, hitzordua ez ziotelako eman hogeita bat egun igaro arte. Kexagileak azaldu du larrialdietara joan behar izan duela, eta administrazio-langileak nahiz osasun-arlokoak harrিতa geratu direla dataren gibelamenduekin. Q23/1136.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.

#### D) Osasun-zentroak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak aitortpena berritzen ez diolako interesdunak zuzentzen duen ortopedia-establezimenduan, bainugela handitzea beharrezkoa delako. Kexagilearen ustez, egungo neurriak nahikoak dira, eta, berak dioenez, aitortpena jaso duten beste establezimendu batzuetako bainugelek dimentsio txikiagoa dute. Adierazi duenez, horren ondorioz, bezeroek ezin dute dirulaguntza ortoprotesikorik jaso, eta produktuen guztizko zenbatekoa ordaindu behar izaten dute. Q23/534.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentua osasun-zentro baten funtzionamendurako lizentzia-eskaera ebatzen gibelatzen ari delako. Interesduna kexu da haren eskumen profesionalak zalantzan jartzen ari direlako, memorian aurkeztutako zerbitzu-zorroa aldatzeko askotan eskatu diotelako eta, gainera, komunikazioak bide egokia erabiliz egiten ez direlako. Q23/1004.
  - Ikertutako kexa izapidetzen ari da.

#### E) Osasun arreta jasotzeko eskubidea:

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko osasun-laguntzaren onuradun gisa emaztea eta semea bat-batean ezabatu dituztelako. Gainera, desadostasuna agertu du Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordua eskatzeko zailtasunak edo alta-egoera aldatzeko

zailtasunak direla eta, bai eta beste probintzia batera joan behar izatearekin ere hainbat kudeaketa egitera. Q23/26.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, amari osasun publikorako sarbidea kendu eta gero, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hitzarmen bat sinatzera bultzatu duelako, edukiari buruzko informaziorik eman gabe; hala, hitzarmen hori dela bide, osasun-laguntza jasotzeko aukera ematen dioten arren, ez ditu medikamentuak eta osasun-garraioa estaltzen. Amak aginduta aginduta daukan medikazioaren guztizko kostua ordaintzeko baliabide ekonomiko nahikorik ez dutela adierazi du kexagileak. Q23/479.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak ez duelako, beste autonomia-erkidego batzuetan egin den bezala, “AA” osasun-txartela garatzen Nafarroako Foru Komunitatean. Izan ere, txartel horrek osasun-zerbitzu jakin batzuei heltzea erraztu eta azkartuko lieke zenbait patologia dituzten pertsonen, haien patologia eta sintomatologiagatik gomendagarria delako (adimendegaitasuna, autismoa, jokabide-nahasmendua, arreta-defizita, hiperaktibitatea...). Patologia horietako asko pairatzen dituen neska baten ama denez, eskaera baloratzeko eskatu du. Q23/565.
- Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du bere amak, egoitza batean bizi denak, osasun-profesionalik esleituta ez duelako Milagrosako osasun-zentroan (medikuntza eta erizaintza). Interesduna kexu da pazientearen fitxan agertzen diren profesional bakarrak esandako egoitzak kontratatutakoak direla, titulartasun pribatukoak. Ama Lehen Mailako Arretako sare publikoaren onuradun izan dadila eskatu du. Q23/825.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea indarrrik gabe utz dezala adinekoen egoitza batean sartu aurretik interesdunak bazeukan lehen mailako arretako medikuaren esleipena, eta erabaki dezala esleipen hori bateragarria dela egoitzan ematen dioten zerbitzu medikoarekin.

- Sindikatu batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak sindikatu horretako eskuorde bati haren semeari emandako osasun-laguntza ordaintzeko eskatzen diolako. Eskaera horren arrazoia MUFACEn onuradun gisa alta eman izanari buruzko informazio faltagatik dela salatu du kexagileak. Q23/100.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak faktura igorri diolako eski istripu baten ondorioz jasotako larrialdiko arreta medikoagatik. Interesdunaren aseguruak faktura ordaintzeari uko egin dio, aseguruak ez baitu zentro publikoetan jasotako arreta estaltzen eta, gainera, istripua gertatu zen unean asegurura deitu behar izan zuelako. Q23/481.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak faktura bat igorri diolako familia-medikuak eskatutako eta erreferentziako osasun-zentroaren bidez egindako odol-analisi bat egiteagatik. Interesdunak adierazi du mutualista dela, baina Zizur Mayor/Zizur Nagusiko osasun-zentroan artatzen dutela. Q23/620.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak baimenik ematen ez diolako behar duen proba mediko bat Nafarroako Unibertsitate Kliniketan egin dezan. Oinetan dituen arazoa tratatzeko, beste batzuetan hara bideratu dutela azaldu du, eta medikuek lortu dutela oinak ez moztea; horregatik, oraingo honetan ere proba egiteko baimena eman diezaiotela eskatu du. Q23/684.

- Interesdunak atzera egin du.

**F) Desadostasuna jasotako arreta sanitario eta klinikoa direla eta:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, inork erantzun ez zielako Zizur Mayor/Zizur Nagusiko osasun-zentrorra egindako telefono-deiei, eta hitzordua lortzera osasun-etxeraino bertaraino joan behar izan zuelako. Interesdunak azaldu duenez, biziki tematu ondoren, azkenean, hitzordua lortu zuela egun horretarako bere medikuarekin, eta hark ibuprofenoa errezetatu zion, ez besterik, eta adierazi ziola test azkarrak egin behar zituela baja medikoa baloratzeko helburuz. Interesduna atsekabeturik dago jasotako osasun-arretagatik, eta jakin badaki herritarren sentipen orokorra dela. Q23/86.
  - Interesdunak uko egin dio.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdi Zerbitzura joandako egunetan alabari emandako arretagatik, arreta ez baitzitzaion egokitu pazientearen egoera medikoaren larritasunari. Horrez gain, kexu da Osasun Departamentuak kontsulta-orririk ematen ez diolako Nafarroako Unibertsitate Klinikari proba mediko bat egin dezan. Q23/151.
  - Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako semeari tratamendu egokia ematen pairatzen dituen gaitzak arintzeko, ustez, hernia batek sorrarazitakoak. Mina jasateko medikazio oso gogorra hartzen duela adierazi du kexagileak, egin zioten blokeoak egun batzuetan baino ez ziolako mina arindu. Baliagarria den tratamenduren bat lehenbailehen emateko eskatu du. Q23/882.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdi Zerbitzuak ez zuelako behar bezala artatu giltzurrun-koliko akutuen jota hara joan zenean. Kexagilearen ustez, ez zioten triajea behar bezala egin, galderarik egin ez ziotelako, eta haren egoera baloratu ez zutelako. Gainera, erreklamazio-orririk ez dagoela eta egiten diren erreklamazioen kopia zigitaturik ematen ez dela adierazi du. Q23/1109.
  - Kexa ikertuta – Ebazpena 2024an emanda – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez dielako osasun mentaleko arazoak dituzten pertsonen hartz-osasunaren estaldurarik. Azaldu duenez, buruko eritasunak dituzten pertsonak erasotzat hartu ohi dituzte aho-hortzen miaketak, eta, horregatik, sedazioa edo anestesia behar izaten dute eta, beraz, sektore pribatua ez da halako pazienteez arduratzen. Adierazi du osasun-sistema publikoak ere ez duela kasu horietarako arreta-zerbitzurik eskaintzen. Horregatik, kasu akutuentzat, behintzat, pertsona horiek babesik gabe ez uzteko zerbitzua emateko eskatu du. Q23/1150.
  - Ikertutako kexa izapidetzen ari da.

**G) Historia klinikoa eta osasun-informazioa:**

- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako informazio zuzenik eman digestio-aparatuko proba funtzionalak egin aurretik. Kexagileak dioenez, gorreria pairatzen duela eta, informazio guzti-guztia aldeztu aurretik jakin behar du, probak dirauen artean ezin baititu oharrak eroso eta eraginkortasunez ulertu, ongi entzuten duen edozein pazienteek bezala. Interesdunak sentitzen du proba arrakastaz ezin egin izana, eta errepikatzeko beldur da. Q23/278.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritar guztiei eman behar zaiela egingo zaizkien prozedura diagnostiko inbaditzaileei buruzko informazio eskuragarria, ulergarria, nahikoa eta egokia, eta gorreria pairatzen duten pertsonentzat beharrezkoak diren neurri espezifikoak hartu behar dituela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako interesdunak eskatu duen txosten medikoa eman. Interesdunak txosten hori beharrezkoa du garbitzaile-lanen gaineko ezintasun iraunkorra eskatzeko. Q23/18.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak ez diolako jaramonik egiten Lizarrako Ospitaleko Larrialdietako Zerbitzuan emandako osasun-arreta jakina bere historial klinikotik ezabatzeko nahiari; izan ere, erregistro horrek dioenaren aurka, artatutako pertsona ez zen bera izan. Adierazi duenez, Departamentuak berari egotzi dio artatutako pertsona bera ez zela izan frogatzeko ardura, eta horrek defentsa-gabezia handia sortzen dio, larrialdi-zerbitzuak baititu akatsa izan zela egiaztatzeko baliabide guztiak (anbulantzien erregistroa, kameren grabazioak...). Q23/37.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako gora jotzeko errekursoak garaiz eta eraz ebatzi behar dituela.

Osasun Departamentuari iradokitzea ezen, gertaera horri eusteko interes publikorik antzematen ez denez, eta Nafarroako Foru Komunitateko Osasunaren arloko Pertsonen Eskubide eta Betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeak araututako 5 urteko epea igaro denez, interesdunaren eskaera onar dezala eta eztabaidagaiaren muina den txostena bere historia klinikotik ezaba dezala.

- Herritar batek kexa jarri du osasun-zentroak uko egin diolako prozedura judizial batean aurkeztu behar duen mediku-txostena emateari. Q23/420.
  - Interesdunak uko egin dio.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak ez dizkiolako eskatutako txosten mediko jakin batzuk eman. Interesdunak azaldu duenez, eskatutako txostenen orde, hiru aldiz bidali diotela historia kliniko osoa, baina aipatutako txostenak ez dira han agertzen. Hala berean, kexagileak salatu du historia klinikoaren kopietako bat ez zela behar bezala bidali; izan ere, tamaina dela eta, ezin izan zen postontzian sartu, eta gutun-azala hautsita zegoen. Q23/995.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela historia klinikoan ageri den informazioa eskuratzeko eskaerei garaiz eta eraz erantzuteko.

Osasun Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala historia klinikoan dagoen informazioa titularrak edo hark baimendutako pertsonak soilik eskuratu ahal izango dutela ziurtatzeko.

#### H) Beste kolektibo batzuk:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak ez dielako inolako laguntzarik aurreikusten zeliakoentzat, eta azkenek diruzko zenbateko handiak ordaindu behar dituzte glutenik gabeko elikagaiak erosteagatik. Kexagilearen ustez, glutenik gabeko janaria diruz lagundu beharko litzateke medikazio jakina delako, lupus eritematosoak duten pertsonentzako eguzki-babeseko krema diruz laguntzen den bezala. Q23/373.
  - Kexaren gaia aztertu da, eta [Ebazpena emanda](#) dago, baina Administrazioak ez du onartu.
- Herritar batzuek bi kexa aurkeztu dituzte Lymeren gaixotasun kronikoa (kaparren edo akainen edo beste artropodo batzuen hozkadak eragindako gaixotasuna) pairatzen dutenen egoeragatik. Gaixotasuna eta haren ondorioak aitortzeko, informazio-, prebentzio- eta prestakuntza-kanpainak egiteko eta, besteak beste, erregistroa eta erreferentziazko unitate bat sortzeko eskatu dute. Q23/599 eta Q23/623.
  - Q23/599: Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea berriazko lantaldea sor dezala Lymeren gaixotasunaren ikerketari ekiteko, bai prebentzio-, hedapen-, diagnostiko- eta tratamendu-aldietan, bai paziente kronikoaren edo Lyme osteko sindromearen arretan, paziente horien osasuna hobetzeko egin daitezkeen ekintza guztiak zehaztuta.



- Q23/623: Kexaren gaia aztertu da, eta [Ebazpena emanda](#) dago, baina Administrazioak ez du onartu.

**I) Prestazio sanitarioak, farmazeutikoak eta osagarriak:**

- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak txertaketa-egutegian Herpes Zoster txertoa gehitu duelako soil-soilik 65 urtetik gorakoentzat eta arrisku-taldeentzat. Kexagileak diskriminatzailetzat jo du beste adin-talde batzuetako herritarrak bazterteza. Q23/180.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea, etorkizuneko ekitaldi ekonomikoetan, betiere horretarako aurrekontua badago, beharrezko neurriak har ditzala 1958. urtea baino lehen jaiotako pertsonen herpes zoster birusak eragindako infekzioaren aurkako txertoa emateko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du berrogei urtetik gorako emakumeek haurdunaldia errazteko beren gain hartu behar dituzten tratamendu injektagarrien kostu handiagatik; izan ere, adin horretara heldu arte, Gizarte Segurantzak ordaintzen ditu ugalkortasun-tratamenduak. Q23/199.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea, adierazitako arrazoiengatik, behar diren neurriak har ditzala 40 urtetik gorako emakumeek Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan laguntza bidezko ugalketa-tratamenduak jasotzea izan dezaten, gaur egun ezarrita dagoen adin-muga handituta.

- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak antikoagulatzailek ez dielako finantzatzen, tronboak tratatzeko eguneroko heparina-hornidura ordeztzeko xedez. Adierazi duenez, berak eta hainbat osasun-profesionalek sendagaia emateko bisa eskatu dutela, baina interesdunaren eskaera ezetsi egin dela, egoera hori ez delako agertzen Osasun Sistema Nazionalak finantzatutakoen artean. Q23/362.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari iradokitzea interesdunak eskatutako tratamenduaren finantzaketa onar dezala, edo, bestela, ahotik hartzen den antzeko sendagai baten bidezko tratamendua finantza diezaiola.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasun Departamentuak ez dielako erantzunik eman farmazietan jarritako osasun-hondakinen edukiontzietan (SIGRE) utzitako sendagaiei heltzeko erraztasuna salatzeke aurkeztu duen erreklamazio bati. Semeaz diharduela, interesdunak dio behin baino gehiagotan saiatu dela sendagai horiek eskuratzen, eta kezka adierazi du jardun horrek sorrazten duen arriskuagatik, eta edukiontzien kokapena nahiz irisgarritasuna kontrolatzeko eskatu du. Q23/605.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Osasun Departamentuak 2018tik ez dituelako eguneratu Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko pazienteentzako joan-etorri-, ostatu- eta mantenu-gastuengatik laguntzen zenbatekoak, baldin eta pazienteak osasun-laguntza jasotzeko Nafarroako Foru Komunitatetik kanpo bideratu behar badira. Horren ondorioz, familiek gastu handiagoa jasan behar izaten dute erregaiaren eta ostatuaren prezioaren igoeragatik. Hala berean, kexagilea kexu da, adingabeei dagokienez, guraso bakarraren gastua besterik ordaintzen ez dela, ez biena. Q23/837.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzak ugalkortasun-tratamenduak emakumeak 40 urte bete arte soilik ordaintzen dituelako. Interesdunak azaldu duenez, 39 urte ditu eta, adierazi diotenaren arabera, ezin izango du tratamendua baliatzen jarraitu adin horretara iristen denean. Q23/1050.
  - Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.

- Herritar batek kexa jarri du, Osasun Departamentuak Herpes Zoster txertoa gehitu duelako txertaketa-egutegian 1958. urtean jaitakoentzat (65 urtekoak) eta, geroago, 1948. urtean jaitakoentzat (75

urtekoak) soilik, gainerako herritarrak kontuan hartu gabe. Kexagileak diskriminatzailetzat jo du beste adin-talde batzuetako herritarrak baztertea. Interesdunak adierazi du gai horri buruzko erreklamazioa aurkeztu duela, baina ez diotela erantzun. Q23/1113.

- Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.

**J) Osasun mentala:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Arartekoari neurriak hartzeko eskatuz, haren iritziz, alkohol-mendekotasuna duen emakume batek ez lukeelako osasun mentaleko zentro batean lanean jarraitu beharko. Q23/31.
  - Kexa ez da onartu (legitimazio falta – interesdunak ez du kexa aurkeztu).
- Herritar batek kexa jarri du, Ermitagañako osasun mentaleko zentroak ez duelako interesdunaren kasuaren jarraipen eraginkorrik egiten, hitzorduak denbora-tarte luzez eman dizkioteko eta profesionalz aldatu dutelako, alde zuzenetik jakinarazi gabe. Horrez gain, adierazi du hiru hilabete eman dituela hurrengo hitzorduaren zain, osasun-zentroak bertan behera utzi baitzuen emanda zuena, beste aukerarik eskaini gabe. Q23/192.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du San Juan eta Mendillorriko osasun-zentroetan behar duen aldizkako arreta psikiatrikoa ez diotelako eman. Interesdunak adierazi duenez, laguntza psikologikoa, aldizkako eta ohikoa behar du, eta, hortaz, sei hilean behin jasotzen duen arreta ez da nahikoa. Bi zentroetan, medikuntzako langile nahikorik ez dagoela eta kolapsoa gertatzen ari dela salatu du. Q23/944.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeak dakarren edukia bete dadin, eta bereziki, kontuan har ditzala kolektibo espezifikoaren inguruabar pertsonalak.

Departamentuari iradokitzea neurriak har ditzala osasun-zerbitzuetan eta baliabide soziosanitarioetan emandako arretaren arteko koordinazio egokia bermatzeko.

Departamentuari gomendatzea, aztertzen ari garen kasuan, kexagileari emandako osasun-arreta hobetu dezala, osasun mentaleko arazo esanguratsuak baititu, beharrezko jarraitutasuna, aldizkotasuna eta koordinazioa bermatuta.

- Herritar batek kexa jarri du bere semeak jasotzen duen arreta psikiatrikoagatik. Kexagileak azaldu duenez, zentroan ospitaleratzea borondatezkoa denez, behin baino gehiagotan jo du semearen psikiatrarengana, ospitaleratzearen egokitasunaz semea konbentzitzeko eskaturik. Psikiatra aldatzeko ere eskatu du, interesdunaren aburuz, semea egun artatzen ari den psikiatraren erabat mende dagoelako. Agindutako tratamendu farmakologikoarekin ados ez dagoela adierazi du; izan ere, profesional sanitario batek adierazi dionaren arabera, agindutako sendagaietako bat ez omen da kontsumitu behar epe jakin batean berriro krisirik izan ez bada. Q23/1070.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.

**K) Osasun publikoa:**

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartu kexagilea bizi den eraikinaren inguruko uso-izurria desagerrarazteko, gertaera horrek ingurua guztiz zikintzen duela eta, gainera, bizilagunek hori kontrolatzea zaila dela. Azaldu diotenaren arabera, Animalien Ongizaterako Lege berria dela eta, ezin da ezer egin. Q23/526.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du elikadura-enpresa batek, San Fermin aldian, zerbitzuak ematen dituelako enpresak berak prestatzen, biltegiatzen eta salgai jartzen dituen elikagaien higijene- eta osasun-kalitate egokia urratu. Q23/598.

- Kexa ez da onartu (norbanakoen arteko auzia delako eta, gainera, aldez aurretik ez zaio Administrazioari arazoaren berri eman).

**L) Osasun-garraioa:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, alde batetik, Osasun Departamentuak anbulantzia-zerbitzua ukatu diolako, eta horrek, gidatu ezin duenez edo garraio publikoa erabili ezin duenez, medikuaren hitzorduetara joatea eragozten diolako, eta, bestetik, Gizarte Eskubideen Departamentuak desgaitasun-maila berrikustea ukatu diolako, berrikuspena desgaitasuna larriagotu delako eskatu duelarik. Q23/575.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak faktura bat bidali diolako berak ordezkatzeko duen herritarrari, tratamendu onkologikoa jasotzen duen osasun-zentroraino anbulantzian eramateagatik. Kexagilea kexu da joan-etorri horrek kostua bazeukala jakinarazi ez ziotelako edo kontratatuta daukan osasun-aseguruak kostua estaltzen ez zuela ohartarazi ez ziotelako. Q23/951.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Tuterako eta Zangozako eskualdeetan osasun-garraioko zerbitzua emateko erabiltzen diren anbulantzien egoera eskasagatik, inguruabar horrek gaixoen eta langileen osasuna eta bizitza arriskuan jartzen duelako. Q23/971.
  - Kexa ez da onartu, datu faltagatik.

**3.2.27. Herritarren segurtasuna.**

Herritarren segurtasunari dagokionez, 52 kexa aurkeztu dira.

Horien artean, segurtasun-kidegoetako agenteen jardunari lotutako 22 kexa nabarmendu behar ditugu. Horien artean, aipatzekoak dira agenteen jarduera jakin batzuekin ados egon ez diren herritarrek aurkeztutakoak, bai emandako tratuegatik, bai polizia-txostenek, argiketek edo salaketek gertakariak benetan gertatu ziren bezala azaldu ez direlako ustean. Beste kexa batean, herritar batek desadostasuna agertu du tokiko erakunde bateko Udaltzaingoaren arratsaldeko eta gaueko ordutegietako zerbitzuaren txanda guztiak kendu direlako, erabaki horrek babesgabetasuna eta segurtasunik eza eragiten baitie herritarrei.

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

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

Beste 7 kexa ikuskizun publikoaren ingurukoak izan dira, bai zehapenak ezarri direlako, bai baimenak ukatu direlako.

2 kexa aurkeztu dira, deitutako ekitaldi jakin batzuetan, terroristei omenaldia egingo ziotela uste izan dutelako herritarrek.

Hona hemen aurkeztu diren kexa guztiak:

**A) Espetxe-administrazioa:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko espetxetik Logroñoko espetxera inolako arrazoirik gabe eramane zutelako. Familia- eta gizarte-lotura dela-eta itzultzeko eskatu du. Q23/292.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa jarri du, preso dauden bi semeen eskubideak urratzen ari direlako, espetxeratuta dauden zentroko tratamendu-batzordeak ez baitie irteera-baimenik eman, zigor-arloko eta espetxeko inguruabarrak gorabehera. Q23/305.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko espetxean emandako arreta mediko eskasagatik. Kexagileak aipatu duenez, mediku batek ez dio jaramonik egin osasun-arrazoiak direla eta ziegan egoteko egin duen eskaerari, medikuaren kontsultan bertan egin zuela. Q23/800.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Osasun Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala Iruñeko espetxean arreta ematen duten medikuek, kontsulta medikoan ziegan egoteko eskatzen diotenean, kasua banaka eta berariaz balora dezaten, aintzat hartuta kexaren muina den kasuan, medikuak ez bide ziola arreta egokirik eman interesdunari.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko espetxeko zerbitzu medikoak emandako arretagatik, espetxeratuta zegoela jasan zuen apendizitisagatik eta interesdunak aurkeztu zuen eskabide bati ez erantzuteagatik. Q23/826.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.
- Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta eraz erantzuteko betebeharra duela.*
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko espetxean dagoen haren semeak ez duelako jaso kolonoskopia baten aurretik agindutako tratamendu medikoa (dieta biguna eta medikazioa), eta, beraz, ezin izango duelako proba medikorik egin ezarritako egunean. Q23/838.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko espetxearen barruko ibilgailuen aparkalekua ezin dutelako erabili espetxeratuen senideek eta lagunek; hala, autoa urruneko aparkaleku batean utzi behar dute, aldapa handikoa, eta inguruabar horrek irisgarritasun-arazoak dakarzkie, batez ere, adinekoei eta desgaitasuna duten pertsoneri. Q23/866.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, familia- eta gizarte-lotura dela-eta Logroñoko espetxera eraman dezatela nahi duelako. Q23/1042.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du bere semeari espetxean egoteak dakarkion kalteagatik, haren osasun-arazoak aintzat hartuta, eta espetxetik ateratzeko eskatu du. Q23/1170.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Gobernuak lagatako etxebizitza batean presoak eta preso ohiak gizarteratzeko zerbitzuak bizilagunen komunitateari sortzen dizkion bizikidetza-arazoengatik eta zaratengatik. Kexagileak dioenez, hamabost urtean ez dira ikuskatu higiezinaren higie- eta bizigarritasun-baldintzak, eta ez dago erabiltzaileen gaineko kontrolik edo ikuskapenik. Etxebizitzaren lagapena ez berritzeko eskatu du, komunitatearekiko ordainketa-betebeharrak ez betetzeagatik. Q23/1194.
- Ikertutako kexa izapidetzen ari da.

## **B) Polizia-jarduketak:**

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez diolako erantzunik eman Udaltzaingoaren agenteei ibilgailua gaizki aparkatzeagatik eta autobus-erretik baimenik gabe zirkulatzeagatik zigortzeko eskatuz aurkeztu zuen eskabideari. Q23/63.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarri gogoraztea herritarren eskaerei garaiz eta eraz erantzuteko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko gaueko aisialdiko lokal baten jokaeragatik eta tratu txarragatik, telefono mugikorra lapurtu ondotik. Kexagileak azaldu duenez, dantzalekuko langileek ez diote kameran irudirik erakutsi, ezta egun horretan bertan lokalean lapurtzeagatik gizon bat atxiki zutela jakin ondoren ere. Interesdunak salaketa jarri du Polizia Nazionalean, baina ez du ezer lortu. Q23/80.
  - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko jarduketak).
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak kexagilearen semea zigortuko duelako lokal batzuk sprayz pintatzeagatik, nahiz eta gazteak gertakarietan parte hartu ez zuen. Kexagileak adierazi duenez, adingabea ez zen pintadak egin ziren lekuan egon, eta identifikatu zuten agenteen jarraibide guztiak bete zituela. Interesduna kexu da polizia-txostenean ez delako benetan gertatutako guztia azaldu, eta, beraz, ezin dela guztiz egiaztatu adingabeak pintadak egiten parte hartu zuenik. Q23/122.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoak ez duelako egoki jardun Tafallako establezimendu bateko segurtasun-agente batek ebasteagatik gezurretan akusatu zuen pertsona batek jasandako diskriminazio-tratua dela eta. Elkarrekin azaldu duenez, eragindakoak egin zezakeenari buruzko informazioa eskatu zuenean, Foruzaingoak salaketa aurkezteko gogoia kendu zion, salaketa horrek ezertarako balioko ez zuelakoan. Q23/147.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari iradokitzea interesdunaren jatorrian oinarritutako diskriminazio-kasu batengatik aurkeztu den kexaren harira, delitu baten biktima izan daitezkeen informazioa emateko eginkizuna betez, Nafarroako Foruzaingoak ez dezala biktima horiei salatze gogoia ken diezaiekeen iruzkinik edo iradokizunik.

- Herritar batek kexa jarri du, higiezinaren sustatzaile bat buru duen auzokide talde baten aldetik aita eta bera jasaten ari diren jazarpen-egoeragatik; gainera, egoera are larriagoa da administrazio publikoek pasibotasun osoz jokatzeko dutelako interesdunek jarritako salaketa ugarien aurrean. Kexagileak salatu du, adibidez, Faltzesko Udaltzaingoak ez duela esku hartu bizi den kalean zirkulazioa berrezartzeko egin dituen eskaerei erantzuteko eta etxerako sarbidean daukan blokeoa kentzeko. Q23/148.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik (norbanakoen arteko auziak) – Berririo izapidetuta – Ikertuta -[Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Faltzesko Udalarri gogoraztea erakundearen eskumenak erabili behar dituela herri barruko bideetako trafikoa antolatze eta kontrolatzeko, zehazki, Cierzo kalekako aparkalekuak kontrolatzeko, eta, bidezkoa bada, aplikatu beharreko araudiaren arau-hausteak salatu eta zehatu behar dituela.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Guardia Zibileko agente batek bere ibilgailuan adingabeko ilobarekin zihoala emandako tratu eskasagatik. Kexagileak azaldu duenez, agenteak ausarkeriaz aurreratu zuen kamioi bat kontrako noranzkoan zetorrela, eta autoa gelditzeko agindu eta gero, adingabea zigortu zuen gerrikoa behar bezala lotuta ez edukitzeagatik. Mutilari berba goratu ziola dio kexagileak, eta neurritz kanpoko tratua eman ziola. Q23/212.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Zizur zendeako udaltzain baten jokabidea neurrigabea izan zelako, bere ustetan. Udaltzainak indarrez jo zuen kexagilearen ibilgailuko leihoetako batean, eta barruan zeuden seme-alaba adingabeak beldurtu zirela. Agentearekin harremanetan jarri dela adierazi du, baina horrek jarrera zakarra eta mehatxuzkoa agertu ziola. Q23/225.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa aurkeztu du auzotar baten jarduerak auzokideen elkarbizitza gaiztotzen dutelako, Mendabiako Udala eta kaleko eta herriko gainerako egoiliarak hertsatzen saiatzen dela, bide baten urbanizazioa egin dezaten eta, horrela, horren ziozko etekin ekonomikoa ateratzeko. Q23/243.
  - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko jarduketak).
- Herritar batek kexa aurkeztu du, hainbat polizia-erakunde eta kidegok euskaldunen kontrako gizateriaren aurkako krimenak egin dituztela salatzeke. Q23/342.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik eta epe kanpo aurkeztu delako (urtebete baino gehiago).
- Alderdi politiko batek kexa aurkeztu du alderdia pairatzen ari den egoeragatik, bai eta alderdiak defendatzen dituen helburuekin bat datozen pertsonak eta gizataldeak ere, hautazko jazarpena eta bidegabea nozitzen dutela irizita. Alderdiaren proiektuek eta egoitzek jasan duten errepresioa eta poliziaren jazarpena salatu ditu kexagileak. Q23/370.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foruzaingoak ez diolako jaramonik egin semeak kamioiarekin izandako trafiko-istripu baten ondorioz egindako polizia-atestatua berrikusteko eskaerari. Adierazi duenez, semea jo zuten istripuaren erruduntzat, gehiegizko abiadura zihola egotzita, behar diren frogabideak aurkeztu gabe. Q23/377.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Burlatako Udaltzaingoak egindako atestaturik ez datorrelako bat zebrabide bat bizikletaz gurutzatzen ari zela izandako harrapaketatik. Horrez gain, interesdunak adierazi du atestaturik ez dituela jasotzen Atarrabiako Udaltzaingoak gertakarien lekuko batzuei egindako deklarazioak. Q23/403.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udaltzaingoak izandako jokabideagatik, bera bizikletaz zihola. Kexagileak azaldu duenez, bereizgarri gabeko furgoneta bat bidegorria oztopatzen ari zen, eta, horregatik, desegoki aparkaturik zegoela aurpegiatu zien bidaiariei. Udaltzain gisa identifikatu eta gero, kexagilea kexu da horiek erakutsitako jokabide onartezin, errespetu-falta eta nagusikeriagatik. Q23/445.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarik gomendatzea zehapen-espediterik hasaraz ez dezala kexaren egilearen aurka, ez baita antzeman indarkeria, mehatxua eta larderia tarteko direla desordena publikoa eragitean datzan arau-hauste larriaren zantzurik.

- Elkarte batek kexa aurkeztu du Kubako nazionalitatea duen emakumezko batek kiroldegi batean izandako gertakariagatik. Hasteko eta bat, kexagileak salatu du ez ziotela sartzen utzi alaba hartzeko, aurreko egun batean sarrera ordaindu ez izanaren salaketa aizunagatik, eta, geroago, poliziari deitu eta gero, oso modu txarrean tratatu zutela, azalaren kolorea aipaturik. Hala berean, adierazi du, salaketa jartzen saiatu zela udaltzaingoan, baina esan zioten, kasu horretan, onena udalaren aurreko erreklamazioa jartzea zela. Q23/621.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoak zehapen-espeditzea hasaraz diezaiokeelako. Azaldu duenez, bide bat zeharkatzera zihola, beldurtu egin zen abiadura bizian zetorren Foruzaingoaren ibilgailu baten eraginez. Agenteek adierazitakoaren arabera, bidea oztopatzeagatik zigortuko dute, baina kexagileak argudiatu du bidean ikuspen urria zegoela eta, gainera, bizkorrago erreakzionatzea eragozten dion ezintasuna baduela. Gertatutakoa ikuskatzeko

eskatu du, zehapen-prozedurarik hasarazi den ala ez jakinarazteko eta, hala izan bada, prozedura deuseztatzeko eskatu du, oinarririk gabeko zehapena delako. Q23/679.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Herrizaingo, Funtzio Publiko eta Justizia Departamentuari iradokitzea kexaren egilearen aurkako zehapen-espediterik hasaraz ez dezala, eta, dagoeneko izapidetu bada, artxiba dezala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du informaziorik jaso ez duelako, Iruñean, Polizia Nazionalaren aurrean egindako salaketaren izapidetzeari buruz, saltoki batean jasotako tratu iraingarriagatik, interesdunak dominikar jatorria duelako. Adierazi duenez diote jakinarazi salaketaren egoera zein den, ezta epaitegira bidali ote den. Q23/703.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak haren aurkako zehapen-espeditatea hasarazi duelako, Polizia Nazionalak egindako salaketa-orrian deskribatzen den bezala jazo ez ziren gertakari batzuen ondorioz. Kexagileak argudiatu du berak ez zeramala agenteek lurrera botatzeko eskatu zioten kuterra. Q23/964.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzak haren aurkako zehapen-espeditatea hasarazi duelako, Polizia Nazionalak egindako salaketa-orrian deskribatzen den bezala jazo ez ziren gertakari batzuen ondorioz. Kexagileak argudiatu du bera ez zela makuluak erabiliz modu oldarkorren hurbildu agenteengana, horrek poliziaren esku-hartzea zaildu egiten zuelarik; aitzitik, bere asmoa bazen artatzen ari ziren pertsonaren osasun-egoeraren berri ematea, eta makuluak zerabiltzala desgaitasuna duelako. Q23/989.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Antsoaingo Udalak ez duelako Udaltzaingoa langile gehiagoz zuzkitzen, eta horrek babesgabetasuna eta segurtasunik eza eragiten dielako herritarrei. Interesduna kexu da arratsaldeko eta gaueko ordutegietan, txanda guztiak kendu direla eta, zeinahi larrialdirengatik deituz gero, gertaera 112 zenbakira edo Foruzaingora bideratzen dela. Q23/1035.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Madrilgo Ferraz kalean, PSOEn egoitzaren aurrean, azaroan, baimenik gabe egin diren manifestazioengatik. Q23/1038.

- Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Uharteko Udalak ez diolako jaramonik egin bere jabetzako merkataritzako lokal batean egin diren kutsu politiko iraingarriko pintada batzuk ezabatzeko egindako eskaerari. Kexagileak adierazi duenez, pintadetako atal zehatz batzuk baino ez dira estali. Gertuko banku-sukurtsal bati emandako tratu bera hari ematea nahi du, bulego horretan antzeko pintadak egin zirelako, baina oso-osorik ezabatu zituzten. Q23/1044.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Guardia Zibilak inolako arrazoirik gabe egiten dion jazarpenagatik. Hori saihesteko egin beharreko kudeaketak egiteko eskatu du. Q23/1100.

- Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.

### **C) Ikuskizun publikoak:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako erantzun musikari gisa bide publikoan jarduteko egindako baimen-eskaerari. Hori dela eta, jarduera horretan ari denean, Poliziak hori egiteari uzteko agintzen dio eta zigortu egiten du. Q23/7.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta eraz ebazteko legezko betebeharra daukala.

- Elkarte batek kexa jarri du Iruñeko Udalak batukada egiteko baimena ukatu diolako 2023ko uztailaren 1ean deitutako manifestazio batean. Elkarrea kexu da baimena ukatzeko jakinarazpena berri manifestazioa izan baino lau egun lehenago iritsi zitzaizela eman zitzaizela, eta antolamendu- eta ekonomia-kaltea eragin zietela, taldea kontratatuta baitzegoen, eta, gainera, errekurtsua jartzerik ez baitzegoen. Q23/669.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari iradokitzea, honen antzeko kasuetan, leku publiko batean biltzeko eskubidearen osagarri den egintza instrumental bat egiteko baimena ukatu aurretik, inguruabarrak kontuan har ditzala eta soilik ukatu dezala ukatzea proportzionala denean.

- Bi herritarrek kexa jarri dute Donostiako Udalak ukatu egin dielako semearekin batera kalean jarduera artistikoak egiteko eskatu zuten baimena, Burlatako Gizarte Zerbitzuen txosten batean oinarrituta. Adierazi dutenez, baimen hori aurretik ere eman zaie, eta adingabearen parte-hartzea osagarria eta borondatezkoa baino ez da, bai eta onuragarria ere haren garapen pertsonalerako. Q23/687.

- Arartekoari bidalitako kexa.

- Herritar batek kexa aurkeztu du adingabeei zezenketetara bertaratzeko edo halako ekitaldiak ikusteko baimena emateagatik, horrek urratu egiten baitu hurrek eta nerabeek animalien aurkako indarkeriarik gabeko bizitza izateko eskubidea. Q23/872.

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

- Elkarte batek kexa jarri du Iruñeko Udalak Gaztelu plazan musika-ikuskizun bat egiteko baimena ukatu diolako, gune jakin batzuen saturazioa, bizilagunen kexak eta elkarrea finkatu ez izana argudiatuta. Elkarrea kexu da udalak neurri bera ez erabiltzeagatik, beste ekitaldi gogaikarriago batzuk egiteko baimena eman delako. Q23/1057.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak zehapena ezarri diolako ibilgailu batean jarritako megafonia bide publikoan erabiltzeagatik. Kexagileak azaldu duenez, une horretan bertan ez zioten salaketa eman, eta isuna iraungi egin da, arau-hauste arinak jakinarazteko legezko gehienezko epea hiru hilabetekoa baita. Gainera, salatutakoak ez du gidabaimenik, ezta ibilgailurik ere. Haren ustez, horregatik jaso du, espediente-zenbaki bera daukala, beste salaketa-akta bat, hasieran salatutako egitate aldatsen duena, bigarrenaren arrazoia dela bide publikoan megafonia baimenik gabe erabiltzea. Q23/1063.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak bozgorailu bat konfiskatu diolako bide publikoan musika-tresna bat jotzen ari zela, eta ohartarazi diolako zigortu egingo dutela. Adierazi duenez, azaldu zioten moduan itzultzeko eskatu arren, epe luze batean ezin izango diotela itzuli esan diote, egin beharreko ikerketak direla eta. Interesdunak bozgorailua behar du bere jarduera gauzatu ahal izateko, eta konfiskatzeak justifikaziorik ez duela uste du. Q23/1177.

- Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

#### **D) Zehapen-prozedurak:**

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak isuna jarri diolako txakurra bide publiko batetik uhalik edo katerik gabe eramateagatik. Interesdunak adierazi duenez, zehapena bidegabekoa da salatutakoaren txakurra, une horretan, Durangon (Bizkaia) zegoelako eta isunean animalia identifikatu ez delako. Q23/254.



- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakariak, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuak haren aurkako zehapen-espeditentia hasarazi duelako bide publikoan desordenak eragiteagatik. Kexagileak adierazi du errugabea dela. Azaldu duenez, etxebizitza pribatu batetik bere etxebizitzarako bidean, bilduta zegoen jende-talde batengana hurbildu zen, eta une horretan, Zizur Nagusiko Udaltzaingoak identifikatu egin zuen, haren esanetan, gertakariaren lekuan zegoelako, ez haietan parte hartu zuelako. Q23/355.
- Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Tuterako Udalak ukatu egin diolako Tuterako udaltzainengana errespeturik gabeko esaldiak erabiliz jotzeagatik tokiko udal-kameren grabazioak eskuratzea, leku horretan zigorra ezarri ziotela eta. Kexagileak azaldu duenez, grabazioak behar ditu gertakariak horrela ez zirela jazo frogatzeko Nafarroako Administrazio Auzitegian, eta, beraz, ezin eskuratzeak defentsa-gabezia eragiten dio. Q23/456.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Tuterako Udalak ez duelako jarduten 13 eta 16 urte bitarteko adingabeek haur-parkeetan baloiarekin jolasteko debekua betetzen ez dutenean. Seinaleei jaramonik ez dietela egiten azaldu du, eta haur txikiaren bizitza arriskuan jartzen dute, baloikadak hartzeko arriskuagatik. Q23/522.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Tuterako Udalarik gomendatzea adi egon dadila kexan salatutako arazoaren aurrean, eta, ildo horretan, ahal den neurrian, hamabi urte arteko haurrentzako haur-parkeetan adin horretatik gorakoak baloiarekin jolas daitezkeen ekidin dezala, hamabi urte artekoentzat arriskutsua izan baitaiteke, eta horretarako behar diren neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Lehendakariak, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuak haren aurkako zehapen-prozedura hasarazi duelako, anbulantziako zerbitzuan egonik, pertsona bati laguntza ematen ari zela Nafarroako Foruzaingorekin aurrean identifikatzeari uko egin diolako. Adierazi duenez, ez berak, ez lankideak, ez zioten identifikatzeari uko egin, espeditentearen testuan kontrakoa jasotzen den arren. Q23/538.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakariak, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari gomendatzea ondorioz gabe utz dezala kexaren egilearen aurka hasitako zehapen-espeditentia.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen Puyko Andre Maria kaleko bizilagunek ostiral eta larunbat gauetan aisialdi-lokalen eta futbol-zelaiaren inguruan jasaten duten segurtasun-gabeziaren aurrean. Q23/572.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Fontellasko Udalak erantzunik eman ez duelako eta ezer egin ez duelako auzokide baten txakurrek eragindako eragozpenengatik eta kalteengatik, interesdunak aurkeztutako eskabide eta salaketan aurrean; hala, zarata ateratzeaz gain eta animaliak higie-baldintza egokietan ez izateaz gain, kexagilearen jabetzan sartzen dira behin eta berriro zulo batetik. Era berean, kexu da beste auzokide baten txakurrak hozka egin eta gero, Nafarroako Foruzaingorekin izapidetu dituen eginbideetan hainbat akats daudelako. Q23/760.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lizarrako Udalak bere seme-ari zigorra jarri diolako mutilaren txakurra aske ibiltzeagatik bizi diren eraikinean. Kexagileak adierazi du ados ez dagoela Lizarrako udaltzainen jokabidearekin, ez gertakariak jazo ziren egunean eman zioten arretarekin, ez eta hurrengo egun batean emandakoarekin ere, agian, semearen txakurrak ez, etxeko atea hirugarren batek zabaldu zuela salatzeraino joan zenean. Q23/857.

- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak haren aurkako zehapen-espedientea hasarazi duelako bide, espazio edo establezimendu publikoetan desordenak eragiteagatik, eta horrek herritarren segurtasuna larriki asaldatzea eragin duelako. Salaketan deskribatutako gertakariak ukatu ditu kexagileak eta sinatzeko dokumenturik eman ez ziotela esan du. Q23/899.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iruñeko Udalarik gomendatzea ondorioz gabe utz dezala kexaren muina den zehapen-espedientea, egotzitako hutsegiteari lotutako herritarren segurtasunaren asaldatze larriki ez baita antzeman.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak semeari enbargoa egin dielako oker jakinarazitako zehapen baten ondorioz. Interesdunak arrazoitu duenez, zehapena eragin duten egitateetan parte ez hartzeaz gain, zehapena helbide oker batean jakinarazten saiatu dira, eta, horregatik, ez dute espedientearen berri izan enbargoa gauzatu arte. Q23/1023.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoak haren aurkako zehapen-prozedura hasarazi duelako desobedientziagatik, lagunekin taberna batean zegoela. Azaldu duenez, agenteek magrebtarrak soilik identifikatzeko eskatu zutenean, berak justifikazioa eskatu zien, eta horregatik, hari ere identifikatzeko eskatu zioten. Kexagileak alegatu du ez zituela inoiz desobeditu agenteen aginduak. Q23/1088.
- Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.

#### **E) Terrorismoaren biktimak:**

- Terrorismoaren biktimen elkarte batek kexa jarri du Arbizuko Udalak txapelketa bat baimendu duelako udal kiroldegian, elkarrearen iritziz, ETako kide baten omenez. Q23/511.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Etxarri Aranatzen antolatutako ekitaldi jakin bat debekatzeko eskatuz, kexagilearen esanetan, terrorista bat omenduko delako ekitaldi horretan. Q23/945.
- Kexa ez da onartu, eskuduntzarik ez izateagatik (eta interesdunak auzibidera jo duelako).

#### **3.2.28. Gizarte Segurantzza.**

Gizarte Segurantzaren arloan, 41 kexa aurkeztu dira.

Horietako 16 pentsioen, prestazioen edo osagarrien aitortzen buruzkoak dira, bai ukatu egin direlako, bai administrazioa halakoak aitortzen gibelatu delako.

Guztira, 10 kexa Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordua hartzeko ezintasunari buruzkoak dira, hitzorduak eskatzeko gaitu diren hiru kanaletako batean ere (telefonoa, Internet, aurrez aurre) ez delako arretarik eskaini.

5 kexa ezintasuna aitortzeko prozesuei buruzkoak dira, horietako gehienak aitortutako aldi baterako ezintasunagatik prestazioa ez ordaintzeagatik.

4 kexa kotizazioei buruzkoak dira, eta horietako hiruk autonomoen kuotaz dihardute.

2 kexatan, aurreko urteetan jasotako osagarri jakin batzuen zioz bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzeko Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak egindako errekerimenduei aurre egiteko ahalmen ekonomiko nahikorik ez izateagatik kezka agertu da.

#### **A) Telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Gizarte Segurantzaren bulegoetara lan-ezintasunagatiko prestazioa eskatzera joan zenean, ilara luze batean zain egon eta gero, arretarik egin ez ziotelako, eta kanpoko laguntza eskatu behar izan zuelako izapidea era telematikoan egin ahal izateko. Gainera, kexagileak adierazi du denbora luzea igaro dela eskabidea aurkeztu zuenetik, eta eskaera oraindik ere ez dela ebatzi. Q23/101.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzak baja-aldiari dagokion aldi baterako ezintasunagatiko prestazioa ordaindu ez diolako, eta, gainera, bulegoko langileekin harremanetan jartzen saiatzen denean, telefonoz erantzuten ez diotelako. Q23/114.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Lizarrako Gizarte Segurantzaren bulegoetan bere erretiro-pentsioaren izapidea formalizatzeko hitzordurik hartzeko ezintasunagatik. Q23/119.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) ardurapeko seme-alabagatiko eta desgaitasunagatiko prestazioa ordaintzen berandutu zaiolako. Kexagilea kexu da atzerapen horren arrazoiak azaltzen ez zaizkiolako, eta Gizarte Segurantzarekin harremanetan jartzen saiatuta, lortu ez duelako. Q23/152.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu ezin duelako. Interesduna kexu da kalean ilara luzeak sortzen direlako, eta, horren ondorioz, hainbat ordutan itxaron behar duelako, inguruabar horrek, bereziki adinekoei kalte egiten diela. Q23/159.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzaren hitzorduen sistemaren funtzionamenduagatik eta jasotako arretagatik. Amari alarguntza-pentsioa eskatzeko telefonoz edo Internet bidez hitzordurik ezin lorturik ibili denez, azaldu du Iruñeko bulegora joan zela, eta ilara luze-luzean egon behar izan zuela arreta jaso arte. Horrez gain, adierazi du, behin txanda iritsita, emandako arreta desegokia izan zela. Interesdunaren ustez, biziki kezagarria da langileen gabezia, horren ondorioz, adinekoak bereziki babesgabe sentitzen direlako horrelako egoeretan. Q23/165.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, haren ustez, Gizarte Segurantzaren bulegoetan jasotako tratua desegokia delako; izan ere, kalean artatu dute eta beste herri bateko bulegoetara bidali dute. Q23/242.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Gizarte Segurantzaren bulegoetan hitzordurik lortu ezinik ibili delako. Salatu du hitzordua lortzeko ahaleginak eta bi egin dituela, baina ahalegina ustela izan dela. Q23/358.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, beste herritar baten izenean, Lizarrako Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren bulegoetan hitzordurik hartu ezin duelako. Q23/659.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzaren bulegoetan aurrez aurreko hitzordua hartzeko edo telefonoz arreta jasotzeko ezintasuna dela-eta, erretiro aktiboari buruzko informazioa jasotzeko helburuz. Interesdunak adierazi du 68 urte bete berri dituela, erretiroa hartu nahi duela, baina ezin duela izapide hori Internet bidez egin laguntzarik jaso gabe. Q23/1116.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

**B) Kotizazioak:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du lan-bizitzaren txostenean jasota dauden kotizatutako urteak gutxiago direlako 2020an eskatutako txostenean agertzen zirenak baino. Q23/138.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarteratze, Gizarte Segurantza eta Migrazio Ministerioak ez duelako atzeraeraginezko eraginkortasunez onartzen minbizia edo beste gaixotasun larriren bat daukan adingabea zaintzeagatiko autonomoen kuotako hobaria. 2023ko urtarrilaren 1etik aurrera aplikatuko dela adierazi du, ez prestazioa jasotzen hasi zenetik, hau da, 2022ko ekainetik. Q23/260.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du kotizazio-kuota murriztua (tarifa laua) duten autonomoz denaz bezainbatean, Gizarte Segurantzak egin duen jarduketagatik. Kexagileak azaldu du kuota hori handitu egin dela, eta, 2022ko abenduaren 31n lehengo tarifaren onuradun zirenek tarifa hori baliatzen jarraituko zutela ezarri zen arren, ezarritako gehieneko epea agortu arte, xedapen hori errespetatu ez dela. Q23/330.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDN) langile autonomo gisa ordaindu ez zituen kuotak ordaintzeko eskatzen diolako, hobari bat aplikatzeagatik (5.000 biztanletik beherako udalerri batean bizitzea eta jarduera bertan garatzea). Interesdunak adierazi du aholkularitza-etxeak ez ziola inolako informaziorik eman hobari hori jasotzeko bete behar zituen baldintzei buruz, eta horregatik aldatu zuela errolatzea ezarritako epea igaro gabe zegoela. Horrez gain, entzunaldiaren izapidearen jakinarazpenik jaso ez duela dio, eta, beraz, ezin izan duela alegaziorik egin. Q23/1157.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

**C) Ezgaitasunak:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDN) ordaindu ez diolako aitortu dioten aldi baterako ezintasunagatiko prestazioa. Erreklamazioa egin arren, zenbatekoak jaso gabe jarraitzen duela azaldu du kexagileak. Q23/223.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ezintasun iraunkor osoari amaiera ematen dion ebazpena ematen ez duelako, eta egoera horrek langabezia-prestazioa edo zeinahi gizarte-laguntza jasotzea eragozten diolako. Nolanahi ere, kexu da dagoeneko deskonturik aplikatzen ez zaiolako sendagaien erosketan. Q23/231.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du era judizialean atzeraeraginezko ondorio eta guzti aitortu zioten ezintasun iraunkor osoagatiko prestazioa ordaintzen ez diolako Gizarteratze, Gizarte Segurantza eta Migrazio Ministerioak. Horrez gain, azaldu du bulegoetara behin baino gehiagotan jo arren, egoerak lehengoan dirauela. Q23/345.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) aldi baterako ezintasunagatiko prestazio ekonomikoa ordaintzen ez diolako. Kexagileak azaldu duenez, hiru hilabete daramatza egoera horretan, legez dagokion prestazioa jaso gabe. Q23/625.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) aldi baterako ezintasun-egoeran egon zen bitartean zegokion prestazioa ordaindu ez ziolako. Interesdunak azaldu duenez, ezintasun-egoera berritzeko eta prestazioa jasotzeko jarraitzeko mezua jaso zuela, baina, egiatan, ez du bajan jarraitzen eta ez du inolako prestaziorik jaso. Kexagilearen ustez, mutuak ez du zuzen jokatu, ez baitzion jakinarazi prestazioa jasotzeko eskubidea zuela. Q23/1122.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

#### **D) Beste batzuk:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) berandutu egin delako osasun-laguntzagatiko gastuak itzultzeko eskaera ebazten. Frantzian, PCR proba bat egiteagatik bere gain hartu behar izan zuen kostuaz ari dela azaldu du. Q23/209.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) interesdunak eskatutako S1 ziurtagiria bidaltzen berandutu delako. GSINetik esaten diotenaren arabera, ziurtagiria Frantzian egin behar diote. Interesdunak azaldu duenez, dokumentu hori gabe, ez berak, ez alabak, ezin dute Frantziako osasun-laguntza eskuratu, ezta laguntzarik jaso ere. Q23/467.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) gibelatu egin delako duela urtebete baino gehiago eskatutako S1 ziurtagiria bidaltzen. Interesdunak aipaturiko dokumentua behar du Frantzian laguntzak eta osasun-arreta jasotzeko. Gizarte Segurantza. Q23/468.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDN) ukatu egin diolako enplegu-erregulazioko espedienteen eraginpean dauden eta 55 urte edo gehiago dituzten langileen hitzarmen berezian alta emateko eskaera, erakundearen ustez, langilearen kaleratzea ez delako kaleratze kolektiboko prozedura bati lotutako. Enpresak, ekoizpen- eta antolaketa-arrazoietan oinarrituta, kaleratze kolektiboko prozedura hasteko asmoa duela jakinarazteko dokumentua eskura daukala argudiatu du. Q23/634.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

#### **E) Pentsioak, prestazioak eta osagarriak:**

- Herritar batek kexa jarri du, erretiro-pentsioaren igoeraren ondorioz, atxikipenaren ehunekoa ere handitu zaiolako, eta horren emaitzaz, zenbateko garbi txikiagoa jasotzen duelako. Interesdunak azaldu duenez, egindako atxikipenen ondorioa pentsioaren balioa handitzearen aurkakoa da. Q23/45.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarteratze, Gizarte Segurantza eta Migrazio Ministerioak genero-arrakala murrizteko osagarria ukatu diolako, erretiro-pentsioaren eskubidea sortu zen egunean indarrean ez zegoelako eta, horren orde, amatasun-osagarria zegokiolako. Kexagilea kexu da Ministerioaren jarreraz, genero-arrakala lehen ere pairatzen zutelako emakumeek, gizonek baino soldata txikiagoa jasotzen zutela. Q23/66.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) duela hiru hilabete egin zuen erretiro-pentsioaren eskaera ebazten atzeratu delako. Horrez gain, kexagileak adierazi du ezinezkoa dela Gizarte Segurantzaren bulegoekin harremanetan jartzea, inork ez baitio telefonoari erantzuten, ezta mezu elektronikoei ihardesten ere. Q23/93.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du Gizarteratze, Gizarte Segurantzaren eta Migrazio Ministerioa bere senarrari eta berari jaiotzagatiko eta adingabea zaintzeagatiko (amatasunagatiko eta aitatasunagatiko) prestazioak ematen atzeratu delako, semea jaio ondoren eskatutakoak. Kexagilea kexu da Gizarte Segurantzarekin telefonoz harremanetan jartzea edo hitzordua eskatzea ezinezkoa delako. Q23/323.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarteratze, Gizarte Segurantzaren eta Migrazio Ministerioa erretiro-pentsioa ordaintzen berandutzen ari delako, Espainiako Gizarte Segurantzaren eta Alemaniako Administrazioaren arteko administrazio-lankidetzaren faltagatik. Gizarte Segurantzak adierazi dionaren arabera, derrigorrezko dokumentu batzuk jasotzeko dago, baina Alemaniako administrazioak dio bidali egin dituela. Q23/350.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarteratze, Gizarte Segurantzaren eta Migrazio Ministerioak alarguntza-pentsioaren gutxieneko osagarrien zioz dagozkion zenbatekoak ordaintzen ez dizkiolako. Interesdunak azaldu du senarra hil zitzaionetik ez duela pensioa osorik jaso. Gainera, adierazi du ez duela lortu Gizarte Segurantzarekiko hitzordurik adosterik, ezta telefonoz harremanetan jartzetik ere, espedientearen izapidetze-egoera zein den jakiteko asmoz. Q23/392.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Gobernua, arazo informatiko bat argudiatuta, interesdunak jasotzen duen alarguntza-pentsioa erregularizatzeko beharrezkoak diren datuak Gizarte Segurantzari jakinarazten berandutu delako. Q23/410.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) erretiro-pentsioari dagokion zenbatekoa ordaintzen gibelatzen ari delako. Q23/494.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) bere pensioaren ehuneko 8,5eko igoera onartu ez diolako, erretiroa 2023ko urtarrilaren 1a baino lehen hartu ez zuelako. Kexagilea kexu da, bederatzi eguneko kopuruagatik, eta 50 urte kotizatuta izan arren, ez diotela onartu, Gizarte Segurantzaren bulegoan artatu zuen pertsonak emandako informazio oker baten ondorioz; izan ere, pertsona horrek ez zion jakinarazi egun batzuk lehenago erretiroa hartzeko aukera izango zuela, igoeraren onuradun izateko. Q23/608.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Deierriko Udalak erretiro-pensio gisa jasotako zenbatekoak bahitu dizkiolako zirkulazio-zerga ez ordaintzeagatik udalarekin daukan zorraren ondorioz. Bahitura kentzeko eta itzultzeko eskatu du kexagileak, ez baitu errespetatzen legez enbargaezinak diren zenbatekoei buruzko xedapena. Q23/806.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) erretiro-pentsioa ukatu diola SMS bidez jakinarazi diolako, nahiz eta eskatutako kotizazio-aldia bete duen. Q23/827.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) erretiro-pentsioa ukatu diolako eskabidean adierazitako egunean, legez ezarritako epetik kanpo eskatu delako. Horrez gain, azaldu du, ukapen horren ondotik, alde aurreko erreklamazioa jarri zuela, baina erantzunik jaso ez duela. Q23/919.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa jarri du bere amak Frantziako pentsioa jasotzeari utzi diolako. Adierazi du bizi-agiria epearen barruan igorri duela beti, baina 2023ko ekainetik aurrera ez diotela pentsioa ordaintze. Berriz ere gutuna eta bizi-agiria bidali dituela adierazi du, baina ez diotela ordainketarik egin, ezta ordaintzeko eskabideari erantzun ere. Q23/986.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik. Herritarrari informazioa eman zaio bere eskubideak hobeto defendatu ditzan.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) ardurapeko seme-alaba adingabearengatik prestazioaren eskaera ebatzen gibelatzen ari delako. Gainera, interesdunak dio ezinezkoa zaila aurrez aurreko hitzordua hartzea, espedientearen egoera zein den jakiteko asmoz. Q23/1006.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Segurantzaren 45 urtez kotizatu badu ere, erretiro-pentsioa azken 25 urteetan kotizatutakoaren arabera ebatzi delako, eta kexu da hori ez delako berarentzat onuragarriena. Interesdunak adierazi duenez, bidezkoagoa izango litzateke hainbeste urte kotizatuta dituztenek urte horietatik guztietatik zein zenbatu aukeratzeko modua izatea pentsioaren zenbatekoa kalkulatzeko. Q23/1084. Q23/1084.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) erretiro-pentsioaren eskaera ebatzen berandutu delako. Azaldu duenez, ia hogeita hamar urtean kotizatu zuen Bulgarian, Espainiako Gizarte Segurantzak eskaera ebatzeko nahitaezko dokumentazioa jaso ez duela adierazi dio eta Bulgariako Administrazioak, berriz, bidalketa egin duela berretsi dio. Q23/1164.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

#### **F) Prestazioen itzulketak:**

- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) haren aurkako prozedura hasarazi duelako alarguntza-pentsioaren gutxieneko osagarrien zioz bidegabe jasotako zenbatekoak itzul ditzan. Interesdunak azaldu du osagarri horren baldintzak ezagutzen ez zituela, urte batzuk lehenagotik jasotzen ari baitzen, eta, beraz, haren aburuz, erakunde kudeatzaileari egotz dakioken diru-sarreraren kalkulu-akatsa dela. Kexagileak azaldu du ahalmen ekonomikorik ez duela zorraren itzulketari aurre egiteko. Q23/631.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, gizarteratzeko errenta aktiboa eskatzen saiatu denean, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ezintasun osoko pentsioarekin batera jasotzen zuen gutxienekoen ziozko osagarria itzultzeko eskatu diolako, indarrean dagoen urteko mugaz gaindiko diru-sarrerak lortu dituelarik. Kexagileak adierazi du ez dela bidegabeko aberasterik izan inoiz. Ez daki erreklamazio horren iturria zein den, baina ezin dio aurre egin, lehendik bidegabe jasotako beste zenbateko batzuk ere ordaindu dituelako. Q23/968.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

#### **3.2.29. Zerbitzu publikoak.**

Zerbitzu publikoen arloan, 29 kexa aurkeztu dira. Horietako 8 ur-hornidurari buruzkoak dira, 2 kexak hornidura eten izana salatu dute ordainagiriak ez ordaintzeagatik edo etxebizitzak bizigarritasun-baimenik ez edukitzeagatik; beste bitan, kexagileek desadostasuna agertu dute iturri bat kendu delako Iruñeko auzo batean edo, San Fermin jaietan, beste iturri baterako sarbidea oztopatu delako.

5 kexa telekomunikazioei buruzkoak dira; horietako 3tan salatu da zuntz optikoaren instalaziorik eza, Garesko auzo batean, Urdiaingo auzo batean eta Iruñeko alde zaharrean.

3 kexa argiteriaren ingurukoak dira: batean, kexagileak uste du eremu jakin bateko argiztapena eskasa zela, eta beste bitan, interesdunek adierazi dute argiztapena gehiegizkoa dela.

Era berean, herritarrek aurkezturiko 2 kexatan, desadostasuna agertu dute bulego edo zerbitzu jakin batzuetara sartzeko aurretiko hitzordua eskatzeko beharrarekin.

Era berean, kexak aurkeztu dira Iruñeko Magdalena auzoak eta Erripagainak duten egoeragatik, Iruñeko Biurdana parkean dagoen komun publikoa ixteagatik edo parke estali baten beharragatik Zangozan.

Hona hemen arloari buruz aurkeztutako kexa guztiak:

**A) Ura:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du uraren bonu soziala ukatu diotelako; interesdunak ez du erabakia ulertzen, 52 urte baititu eta jasotzen duen sorospenaren hileko zenbatekoa oso txikia baita. Q23/71.
  - Interesdunak uko egin dio.
- Herritar batek kexa jarri du Mairagako Mankomunitateak ur-hornidura eten diolako zenbait ordainagiri ez ordaintzeagatik, eta erreklamatzeko zaion zenbatekoari ordainketa bakarrean aurre egiteko baliabide ekonomiko nahikorik ez duelako. Arazoa konpontzeko xedez, adierazi du harremanetan jarri dela Erriberriko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatearekin, baina erakundeak hitzordua ematen diola hara joan ezin den orduetan, lanean ari delako. Azaldu duenez, hiru adingaberen ama izanik, haurdun egonik eta bikotekidea duela gutxira arte langabezia egon dela kontuan hartuta, laguntza behar dute. Q23/81.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Mairagako Mankomunitateari iradokitzea, ur-hornidura berrezarri ahal izateko, kasuaren inguruabarrak aintzat hartuta, azter dezala interesdunari aukera ematea zorretan duen kopurua eta ur-hornidurari berriro alta emateko gastuak zatikatuta ordaintzeko.

Erriberriko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari iradokitzea, interesdunaren laneko ordutegiarekin bat datozen hitzorduek emanda hara joaterik izan ez duenez, ahalegindu dadila interesdunarekin beste hitzordu bat hitzartzen ordutegi horretatik kanpo.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Mairagako Mankomunitateak ur-hornidura eten diolako bere familiarik (emazteak eta bi seme-alaba adingabek osatua), alokairuan bizi diren etxebizitzak bizigarritasun-zedularik ez duelako. Kexagileak adierazi duenez, eraikin bereko beste etxebizitza batzuek badute ura, nahiz eta egoera berean egon. Zedula hori lortzeko izapideak egiten ari direla eta bidaltzen dizkieten fakturak ordaintzen dituztela adierazi du. Q23/336.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Mairagako Mankomunitateari iradokitzea interesdunari egindako fakturazioa gainbegiratu dezala, uraren hornidura eta saneamenduko kontratuaren arabera, eta, zuzena ez dela egiaztatuz gero, interesdunari konpentsatzeko behar diren neurriak har ditzala.

- Zenbait herritarrek kexa jarri dute Ultzamako Udalak edateko uraren horniduraren eta saneamenduaren eskumenak Ilarregiko Kontzejuaren esku uztea erabaki duelako, eta eskumen horiek Ultzanuetako Zerbitzu Mankomunitateari eskuordetzea. Salatu dutenez, kontzejuari ez zaio inoiz horren berri eman, eta, haien ustez, erabakia interes pribatuei lotuta dago. Q23/389.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak iturri bat kendu zuelako Arrotxapea auzoan, espaloia handitzeko eta parkimetroa jartzeko obren kariaz, eta berriro iturria jarri ez zuelako. Hainbat erreklamazio aurkeztu direla adierazi du, iturria oso erabilgarria zelako eta, gainera, balio sentimental handia zuelako. Q23/470.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.



Iruñeko Udalarari iradokitzea, kexaren egileak eta Arrotxapea auzoko gainerako bizilagunek Udalarari aurkeztutako idazkietan eskatutakoaren ildoan, iturri bat jartzeko aukera azter dezala, kendutako iturria zegoen tokitik hurbil.

- Herritar batek kexa jarri du Urralgoitiko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen Adoingo edateko uraren goi-hornidura konpontzeko. Kexagileak adierazi duenez, bailarako gainerako herriek berri egin dute uraren goi-hornidura, bai eta tanga berriak jarri ere, baina, Adoainen kasuan, proposatutako irtenbidea motoponpa elektriko bat erabiltzea da, kontzejua errekatik hornitzeko, eta Tokiko Inbertsioen Plana baliatuta, bi urtez itxarotea lanak egiteko. Tanga berritzeko eta hodiak aldatzeko eskatu du. Q23/487.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Urralgoitiko Udalarari gomendatzea, bere kabuz edo Lurralde Kohesiorako Departamentuaren laguntzaz, beharrezko neurriak har ditzala Adoainen edateko uraren etxez etxeko hornidura modu eragingarrian ziurtatzeko.

Urralgoitiko Udalarari gomendatzea, Adoingo etxeak urez hornitzeko erabiltzen den tanga betetzeko Espolonga errekatiko ura erabiltzen den bakoitzean, ura edateko modukoa ez bada, herritarrei jakinaraz diezaiela.

- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foruen plazan dagoen edateko uraren iturri bakarrerako sarbidea oztopatzeagatik, Iruñeko Udalak San Ferminetan jarritako barrak direla eta. Kexagileak azaldu duenez, iturria barretako baten barruan geratu da, eta langileek erabiltzea daukate; ez, ordea, herritarrek. Interesdunak salatu du langileek uko egiten ziotela edalontziak urez betetzeari, baita adingabeei ere, eta horren ondorioz, botilak erosi behar ziren. Q23/753.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Burlatako Udalak duela bi urte egindako eskabide bati erantzun ez diolako. Eskabidean, Arga ibaiaren ondoan duen etxolarako ur-kontagailua jartzeko baimena eskatu zion Mankomunitateari. Q23/775.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Burlatako Udalarari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta eraz ebazteko legezko betebeharra daukala.

## B) Argiteria:

- Herritar batek kexa jarri du Zizur Nagusiko Udalak ez duelako neurririk hartzen Erreniega zeharbideko gaueko argiztapen eskasa konpontzeko, eta aferari buruz aurkeztu dituen eskabide ugariei erantzuten ez dielako. Q23/16.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Zizur Nagusiko Udalarari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta eraz ebazteko legezko betebeharra daukala.

- Herritar batek kexa jarri du Tuterako Udalak bide publikoko farolen ordez LED argiak jarri dituelako. Irtenbide horrek, farolen garaiera handia eta farolen eta kaleen arteko distantzia txikia aintzat hartuta, gehiegizko argitasuna ematen du, eta horrek eragozpenak eragiten dizkio bere etxebizitzan. Q23/549.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, bere iritziz, Zizur Nagusiko argiteria publikoak gehiegizko argiztapena sortzen duela auzoko etxejabeen erkidegoen fatxadetan. Interesdunak azaldu duenez, argitasun handiak eragin larria dauka etxebizitzan barruan eta auzotarren atsedena eragozten du, bai eta intsektuen pilaketa argien inguruan, eta inguruabar horren zioz ezin da leihorik ireki. Q23/632.
  - Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.

**C) Aurretiko hitzordua:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, eskabideak erregistratzeko edo Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren erregistro-bulegoan aurrez aurreta jasotzeko, hitzordua Internet bidez eskatu behar delako. Kexagileak adierazi duenez, erabaki horrek bidezkotu egiten du dokumentuak digitalizatzeko beharra, baina eskabidea egiteko oinarrizko eskubidea mugatzen duen eta epe administratiboak arriskuan jartzen dituen aitzakia besterik ez da. Q23/235.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barneko Departamentuari eta Osasun Departamentuari gomendatzea ahalik eta lasterren ken dezatela Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren bulego eta erregistroetara sartzeko alde aurreko hitzorduaren eskakizuna, neurritz kanpoko eta justifikatu gabea delakoan, aurrez aurreko arreta oro har bermaturik; eta, bereziki, kexan aipatzen den Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren erregistroan sartzeko baldintza hori ken dadila gomendatzea.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Espainiako Gobernuak Nafarroan duen Ordezkaritzan Covid-19a dela eta hartu zen aurretiko hitzorduaren sistema oraindik ere ezarrita dagoelako. Kexagilearen ustez, oztopo hori bereziki bidegabekoa da desgaitasuna duten pertsonentzat, eta, gainera, areagotu egiten da, baldin eta, berari gertatzen zaion moduan, baliabide telematikorik ez badauka, eta, hortaz, hitzordua eskatzera aurrez aurre joan behar bada, berriro ere leku berera joateko. Q23/615.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita

**D) Mantentze-lanak eta garbiketa:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko zerbitzuen funtzionamendua hagitx txarra delako, batez ere, garbiketa-zerbitzuari dagokionez (erregai-gastua, erratz-makinek sortzen duten kutsadura, kaleetako zikinkeria...) eta semaforo nahiz oinezkoen pasabide gehiegi daudelako. Q23/1115.
  - Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

**E) Telekomunikazioak:**

- Herritar batek kexa jarri du, Garesko Udalak ez dielako erantzun interesduna bizi deneko urbanizazioa egokitzeko eskaerei. Adierazi du, hango bizilagunekin batera, sei urte daramatzala sarbidearen egokitzapena eskatzen, lurrezko bidea delako, eroanbide elektrikoak lurpera daitezela eta zuntz optikoa instalatzea dadila, eta etxeko hondakinak behar bezala tratatzeko behar diren edukiontzia jar daitezela. Q23/210.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Tafallako Udala Tafallako Telekomunikazio Sareetako instalazio erradioelektrikoak arautzen dituen Udal Ordenantza betetzen ari ez delako; izan ere, manuak horretarako ezarritako epea igaro ondoren (6 hilabetekoa, esandako ordenantza indarrean hasi zenetik), ez da sortu espektro erradioelektrikoa erabiltzen duten telekomunikazio zerbitzuak emititzeko instalazio guztiak inskribatzeko Erregistro Berezia eta, hala badagokio, udalerrian izan litezkeen aldaketak ez dira egin. Gainera, aferari buruz aurkeztu diren eskabideei ez die erantzunik eman. Q23/577.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Tafallako Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta eraz erantzutek legezko betebeharra daukala, eta, zehazki, kexaren egileak aipatu dituen eskaerei erantzuteko betebeharra.

Tafallako Udalari gomendatzea Tafallako Telekomunikazio Sareetako Instalazio Erradioelektrikoak arautzen dituen Udal Ordenantzaren Bigarren Xedapen Gehigarria betetzeko beharrezko neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa jarri du Elizondoko Beartzun auzoan kobrezko linea kendu dutela jakinarazi delako. Adierazi duenez, hango telefonia-enpresak beste aukera batzuk eskaini baditu ere, egiatan, ezinezkoa da horiek baliatzea, estaldurarik ez dagoelako, eta horrek auzoa inkomunikatzea ekarriko du. Q23/802.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Urdiaingo Udalak ez duelako neurririk hartu interesduna bizi deneko etxebizitzaren erakinean zuntz optikoa jartzeko. Kexagileak azaldu duenez, leku hori da zuntz optikorik ez duen herriko eremu bakarra. Q23/997.
  - Ikertutako kexa izapidetzen ari da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Sarasate pasealekuan duen etxean zuntz optikorik ez duelako. Kexagileak azaldu duenez, Iruñeko Udalari arazoaren berri eman ondoren, administrazioak erantzun dio horixe egitea operadorearen ardura dela, baina hark ere ez dio irtenbiderik eskaintzen. Q23/1076.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.

#### F) Interes orokorreko beste zerbitzu batzuk:

- Auzotarren elkarte batek kexa aurkeztu du Erripagaña auzoaren egoeratik, administrazio arduradunek (Nafarroako Gobernuak eta Burlatako, Iruñeko, Eguesibarko eta Uharteko udalek) bertan behera utzita dutelako. Elkarrekin eskatu du udalez gaindiko plan sektoriala (UGPS) osorik egikaritu dadin, ez soilik etxebizitza eta espazio libreei dagokiena, udalek lortutako diru-sarreraren zati bat auzoan erabil dezaten, egoiliar guztiek eskubide eta betebeharrak izan ditzaten zerbitzu publikoak eskuratzeko eta finantzatzeko eta kudeaketa-eredu egokia ezar dadin eta, egungo egoeran nahiz udal bakar batean bateratuz gero, finantza-bideragarritasunari buruzko azterketa egin dadin. Q23/49.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Burlatako Udalari, Iruñeko Udalari, Eguesibarko Udalari eta Uharteko Udalari (Erripagaña auzoa udal-mugarte horien barruan dago) iradokitzea auzoa integratzea edo erantzukizunak aipaturiko udalerrietako batean biltzeko irtenbidea azter dezatela, adostasunez eta auzotarrek parte hartzeko prozesua bideratzeari kalterik egin gabe.

Burlatako Udalari, Iruñeko Udalari, Eguesibarko Udalari, Uharteko Udalari, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuari, Osasun Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari iradokitzea, zeinek dauzkan eskumenen arabera, Erripagaña auzoan zuzkidurak eta zerbitzuak sustatzeko neurriak ebaluatu eta har ditzatela, bereziki oinarritzkoenak edo eskatuena diren zerbitzuei dagokienez, hala nola ikastetxea eta osasun-zentroa.

- Herritar batek kexa jarri du, Orotz-Betelun jaio eta hazi arren, udalak inguruko basabidetara sartzeko modua ematen duen giltzaren kopia bat ukatu diolako, erroldatutako pertsoneri, etxebizitza bat jabetzan dutenei eta ehiztariei bakarrik ematen zaielako argudiatuta. Q23/57.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Mendillorri auzoaren egoeratik. Kexagileak aipatu duenez, auzoak ez dauka kiroldegirik, bidegorrian oztopoak daude, iturri bat ez dabil eta bi kutxatila buxatuta daude, plastikoz eta makilaz beterik daudelako. Q23/585.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak Biurdana parkeko komun publikoa itxita duelako. Azaldu duenez, denbora igaro da itxi zutenetik, eta erabiltzaileak haserre dira tokiko erakundearen aurrean, komuna ixteak eragiten dituen ondorio kaltegarriak eta eragozpenak ere aletuta. Q23/706.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari iradokitzea Biurdana parkean dauden komun publikoak berriro ireki ditzala, aurkeztutako kexari erantzunda.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalaren mendeko gizarte-etxe batek ukatu egin diolako seme-alabak udako ludoteka batera joan zitezten ordaindutako zenbatekoaren itzulketa, azkenean, adingabeak ezin izango direlako ludotekara joan. Kexagileak adierazi du itzulketa-politikari buruzko

dokumenturik edo informaziorik ez zitzaiola eman, eta, gainera, jasotako tratua ez zela egokia izan. Q23/717.

- Interesdunak uko egin dio.
- Kontzeju batek kexa jarri du, Ameskoabarreneko Udalaren egoitza dagoen eraikinean, herritarrei arreta emateko ordutegia oso murrizta delako. Eraikin horretan udal-bulegoak udalarenak ez direnak daude eta, ordutegiaren murrizketaren arrazoia da Udalak erabaki duela eraikinera sartzeko ate bakarra itxita egon dadila 11:30ak arte. Q23/799.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Ameskoabarreneko Udalarari gomendatzea ondorioz gabe utz dezala kexa eragin duen herritarrei arreta emateko ordutegi-murrizketa, eta murrizketa bera nahiz horren berri ematen duen kartela ken ditzala, eta, bereziki, kexan eskatutakoa kontuan hartuta, udalaren mendekoak ez diren eta eraikin berean dauden zerbitzuetarako erabilgarritasuna berma dezala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako erantzunik eman Magdalena auzoaren egoerak okerrera egin duela eta hura hobetzeko neurririk hartu ez dela salatzeke eskabide bati. Q23/975.
- Kexa Administrazioarekin egindako izapidetzean zehar ebatzita – Berrito irekita – Ebazpena emanda 2024an – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Zangozako Udalak ez dielako erantzun haur-parke estali bat berrito irekitzeko galdatzen duten eskabide batzuei, interesdunaren ustez, parkea zabaltzeak haurren aisialdia erraztuko lukeelako neguan. Q23/1074.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Zangozako Udalarari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta eraz erantzuteko legezko betebeharra daukala.

Zangozako Udalarari gomendatzea kexaren egilearen eskaera-idazkietako bati, gutxienez, erantzun diezaiola, eskatzeko eskubidea arautzen duen azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoaren 10.3 artikulua xedatzen duenari jarraituz.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak, EMATICen bidez, soilik neskontzako ikastaroak eskaintzen dituelako. Interesdunak azaldu duenez, hamar urteko semeak interesa du halako ikastaroetan eta ez diote parte hartzeko biderik ematen. Q23/1162.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Eguesibarko Udalak txakurren aisialdirako guneak murriztu dituelako Sarrigurenen. Adierazi duenez, azken aldian, udaltzainen zaintza handitu egin da txakurrak aske daramatzaten pertsonen jarrera kontrolatzeko, eta isunak ugari egin dira, baina, hala eta guztiz ere, gero eta leku gutxiago daude edo daudenak txikiagoak dira. Horrez gain, azaldu du txakurren aisialdirako espazio bat eskatu zuela mugikortasun urriko pertsonentzat egokitua, baina ez duela erantzunik jaso. Q23/1173.
- Ikertutako kexa izapidetzen ari da.

### 3.2.30. Lana.

Lanaren arloan 11 kexa aurkeztu dira.

Horietako 2 Nafar Lansare/Nafarroako Enplegu Zerbitzuko bulegoetan aurretiko hitzordua eskatzeko beharri buruzkoak dira: bata, enplegu-eskaera berritzea eskatzeari lotuta, eta bestea, enplegu-eskatzaile gisa inskribatzeko emandako hitzordu berantiaragatik, horren ondorioz, interesdunari geroago aitortu baitzioten langabezia-prestazioa jasotzeko eskubidea.

3 kexak Nafarroako Lan eta Gizarte Segurantzako Lurralde Ikuskatzailletza dute hizpide, horietako bik 2 eskabideri erantzuteko berandutzeagatik, bata lan-istripu bati buruzkoa eta bestea laneko jazarpen-egoera bati buruzkoa.

Beste kexa batean, interesdunak adierazi du ez dagoela ados Nafarroako Osasun Publikoaren eta Laneko Osasunaren Institutuak lan-istripu baten ondorioz izandako ondorioak ez baloratzearekin.

Halaber, kexak aurkeztu dira posta-bulegoetako garbiketa-zerbitzuko langileen egoeragatik, enpresek eta udalek kirol-instalazioetako langileek egindako grebaren ondotik egindako jarduketengatik, edo Iruñerriko Ingurumen Zentroko instalazio berrietan ezarritako txandagatik.

Hona hemen aurkeztu diren kexa guztiak:

**A) Nafarroako Lan eta Gizarte Segurantzako Lurralde Ikuskatzailletza:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Lan eta Gizarte Segurantzako Lurralde Ikuskatzailletzak erantzun ez diolako semeak kamioiarekin izandako lan-istripuaren eta enpresak laneko arriskuak prebenitzeko neurriak ez aplikatzearen arteko lotura zuzena salatu zuen eskabideari. Q23/381.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Lan eta Gizarte Segurantzako Lurralde Ikuskatzailletza gibelatzen ari delako laneko jazarpenagatik aurkeztutako hainbat salaketari erantzuten. Salaketak izapidetzen laguntzen duten langileen gabezia aipatu du interesdunak. Q23/641.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du eraikuntza-enpresa bat langileak modu irregularrean enplegatzen ari delako. Kexagileak adierazi duenez, Nafarroako Lan eta Gizarte Segurantzako Lurralde Ikuskatzailletzak jakinarazi dio ezinezkoa dela gaiari buruzko neurriak hartzea, enpresa identifikatzeko behar den informazioaren faltagatik. Q23/763.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik (norbanakoen arteko auzia).

**B) Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutua:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak lan-istripu baten zioz jasandako ondorioak baloratu ez dizkiolako. Interesdunak azaldu du balorazio hori behar duela enpresaren aurrean erreklamazioa egiteko. Q23/778.
  - Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.

**C) Beste batzuk:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du eta bertan adierazi du haserre dagoela kirol-instalazioetako langileek deitutako grebaren ondotik enpresek eta udalek gauzaturako jarduketekin. Azaldu duenez, Burlatako instalazioetan, aldebatekotasunez erabaki da gutxieneko zerbitzuak ezartzea eta greban dauden langileen ordezkioak erabiltzea, hartara, greba egiteko eskubidea urratu dutela. Q23/59.
  - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko jarduketak).
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Sailak etxeko arreta soziosanitarioa emateko egiaztapen profesionala bere ordezkatuari ukatu egin diolako. Aurrekoaz gain, kexu da ukatzeko arazoiei buruzko azalpenik eman ez diotelako. Q23/441.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea legezko eskubide eta interesak mugatzen dituzten erabakiak arazoitzeko legezko betebeharra daukala.

- Bi herritarrek kexa bana aurkeztu dute posta-bulegoetako garbiketa-zerbitzuko langileak pairatzen ari diren egoeragatik. Azaldu dutenez, azken esleipenaz geroztik, sarritan gertatu da soldatak eta aparteko ordainsariak ez ordaintzea, egiatan lan egindako lanaldiagatiko ordainketa partziala egitea edo zenbateko txikiagoa ordaintzea edo nominarik ez bidaltzea. Q23/740 eta Q23/744.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du zerbitzuak ematen dituen Iruñerriko Mankomunitateak Lanaren Nazioarteko Erakundeak (LANE) gaueko txandari buruz emandako gomendioa betetzen ez duelako Iruñerriko Ingurumen Zentroaren instalazio berrietan. Q23/774.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.

#### D) Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzua:

- Herritar batek kexa jarri du Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak enplegu-eskaera berritza eskatzeko beharrezkoa zela aurretiko hitzordua hartzea jakinarazi ziolako, interesdunaren inguruabar pertsonalak direla eta, erabili ezin dituen bideak erabiliz. Pandemia edo izurriteak iraun duen aldi ezarritako aurretiko hitzorduaren sistema kentzeko eskatu du, eta desgaitasunen bat duten pertsonen Administrazioarekin berdintasunean jarduteko eskubidea berma dezatela. Q23/614.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du langabezian geratu eta dagokion prestazioa jasotzeko eskubidea hurrengo egunetik bertatik aitortu ez zaiolako, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak enplegu-eskatzaile gisa alta emateko eman zion beranduko hitzorduaren ondorioz. Q23/637.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta – Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

Gizarte Eskubideen Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuan enplegu-eskatzaile gisa alta izapidetzeko aurretiazko hitzorduaren eskaeraren eta eskaera horren arteko epeak murriz daitezzen.

Gizarte Eskubideen Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala egoera jakin batzuetan Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuan alde aurreko hitzordurik gabe artatua izateko aukerari buruzko publikitatea hobetzeko.

#### 3.2.31. Trafikoa eta bide-segurtasuna.

Trafikoaren arloan, 67 kexa aurkeztu dira.

29 kexatan, herritarrek desadostasuna agertu dute trafiko-zehapenekin eta garabiaren jarduketekin. Aurreko urteetan bezala, Iruñeko aparkaleku mugatu edo debekatuko eremuetan, jarritako isunekin eta udal-garabiaren zerbitzuak ibilgailua eramaterekin ados egon ez diren herritarrek aurkeztutako kexak aipatzekoak dira; bestetik, herritar horiek kexu dira gehiegizko tasa ordaindu behar izaten dutelako ibilgailua berreskuratzeko.

15 kexa trafikoaren antolamenduari eta bide-segurtasunari buruzkoak dira. Horietako 2tan, kexaren egileak kexu dira bizikleta edo patinete elektrikoan espaloietan zirkulatzea debekatzen duen bide-segurtasunari buruzko araudia hainbat herritarrek betetzen ez dutelako, eta arau-hauste horiek direla eta, toki-erakundeek ezer egiten ez dutelako. Beste 3 kexak hizpide dute Iruñeko eta Burlatako hainbat kaletako espaloietan ibiltzea oso zaila dela, espaloiak estuegi suertatzen direlako, tamaina handiko ibilgailuek (hala nola furgonak eta autokarabanak) baterian aparkatzeagatik.

16 kexa baimen eta lizentziei buruzkoak dira. Horietatik 8tan, Nafarroako Trafiko Burutzan hainbat izapide egiteko aurretiko hitzordua lortzeko ezintasuna aipatu da.

Beste 7 kexa desgaitasunen bat duten pertsonentzako aparkalekuei buruzkoak dira. Horietako bitan, kexagileak ez dira ados egon Gizarte Eskubideen Departamentuak kexagileen seme-alaben NANA eskatzearekin, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela emateko izapidetzean, nahiz eta NANA edukitzeko betebeharrak ez izan, 14 urtetik beherakoak izateagatik. Beste bi kexatan, aparkatzeko

txartela ukatu dela salatu dute, mugitzeko zailtasunak izanik, kexagileek horretarako eskubidea badutela uste dutelako.

Hona hemen trafiko eta bide-segurtasunaren arloan aurkeztu diren kexa guztiak:

**A) Deskontuak, lizentziak eta baimenak:**

- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Trafiko Burutzak anaiaren gidabaimena berritzen ez duelako, nahiz eta bere txosten medikoetan jasota ez dagoen inolako eragozpen fisiko edo kognitiborik duenik eta azterketa-zentroko probak gainditu zituen. Q23/69.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak tarifa merkeagoa ezarri diolako 1. sektoreko egoiliarren aparkatze-txartelari hiriko gainerako sektoreetako txartelei baino, eta kexagilearen iritziz, neurri hori bidegabea, onartezina eta are diskriminatzailea da. Q23/79.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du, gidabaimenaren azterketa teorikoaren berriuspena eskatuz gero, ateratako puntuazioa soilik kontsulta daitekeelako, ez emandako erantzunak eta egindako akatsak. Kexu da gardentasunik ez dagoelako, ez baitago erreklamazio-prozedura finkorik ezarrita. Azaldu duenez, autoeskolak Trafiko Zuzendaritza Nagusira jotzeko esan dio, baina ez du lortu aurretiko hitzordurik eskatzea, eta ez du ulertzen aurrez aurre artatzeko modua besterik ez eskaintzea. Q23/97.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Trafiko Burutzan hitzordurik hartu ezin duelako gidatzeko administrazio-baimena trukatzeko helburuz. Azaldu duenez, hainbat egunetan saiatu da hitzordua Internet eta telefono bidez lortzen, baina ez dago hitzordurik eskuragarri. Interesdunak proposatu du informazio-oharrak argitaratzea hitzordu berriak eskaintzen direnean. Q23/132.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Sindikatu batek kexa aurkeztu du Trafikoko Zuzendaritza Nagusiaren jendearentzako arreta-bulegoetan langile nahikorik ez dagoela salatuta, inguruabar horrek herritarrei zuzenean eragiten dielakoan. Nafarroako Trafiko Burutza aipatu du kexan, bertan, arreta zuzeneko lanpostu hutsen kopurua % 70etik gorakoa baita. Horrek badakar ezinbesteko kudeaketak egiteko hitzordurik ezin lorturik ibiltzea. Q23/385.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Barne Ministerioa atzeratu delako ibilgailuaren hondar-tratamendurako eskabidea ebazten, agiria aurkeztu zenetik hiru hilabete baino gehiago igaro direla. Q23/440.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Barne Ministerioak semeari azterketa medikoa urtero-urteko egiteko eskatzen diolako, gidabaimena izan nahi badu. Kexagileak azaldu duenez, semeak leuzemia izan zuen, baina gaur egun ez dago gaixorik eta ez du medikaziorik hartzen. Q23/451.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroan dauden baliabideak eskuratu behar dituelako, kamioiak gidatzeko baimena ateratzeko xedez, bere desgaitasunera egokituta ikasi ahal izateko. Interesdunak azaldu duenez, horrek laneko garapena ahalbidetuko lioke gaur egun lan egiten dueneko enpresan. Q23/478.
  - Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarri.

- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Trafikoko Burutzara joan zenean, Marokoko gidabaimena trukatzeko ez zuelako, datu-baseetan ez baitzegoen jasota Marokoko agintariek bere lizentzia baliozkotuta zutela. Adierazi duenez, ezaugarri bertsuko hainbat gorabehera izan dira, eta, beraz, ziur aski, akatsen bat egongo da. Interesduna kexu da beste hitzordu bat eskatzea beste irtenbiderik ez diotela eskaini, nahiz eta hitzordua lortzea ia ezinezkoa izan. Q23/523.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Trafiko Burutzan aurretiko hitzordua lortzeko ezintasunagatik eta hitzordua eskatzeko doako telefonorik ez eskaintzeagatik. Q23/560.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, hiru hilabete baino gehiago daramatzalako Nafarroako Trafikoko Burutzan gidabaimenaren kopia eta hainbat ibilgailuren baja eskatzeko eskaintzen diren bide guztiak erabiliz hitzordua lortu nahian. Q23/563.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Trafiko Burutzaren aurretiko hitzorduen sistemaren funtzionamendu eskasagatik. Adierazi duenez, bulegoan arreta jaso nahi bada, ezinbestekoa da hitzordua izatea, baina hitzordurik ezin da lortu; izan ere, hitzordua lineaz edo telefonoz eskatzean, azaltzen da hitzorduak emateko izapidea ez dagoela irekita. Q23/757.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Trafiko Burutzaren aurretiko hitzorduen sistemaren funtzionamendu eskasagatik. Adierazi duenez, mezu bat agertzen da beti hurrengo egunetarako ordu guztiak emanda daudela edo eskaera-kopurua handiegia dela adierazten duena. Q23/839.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Trafiko Burutzak autoa gidatzeko baimena berritzea ukatu egin diolako begi-lauso edo kataraten ebakuntza egin ondoren. 0,5/0,6ko ikusmen-zorroztasuna du bi begietan, eta, beraz, berritu egin beharko lioketela dio. Q23/934.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Trafiko Burutzan ibilgailu baten titulartasun-aldaketa izapidetzeko aurretiko hitzordua lortzeko ezintasunagatik. Q23/941.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoa gibelatzen ari delako interesdunak izan zuen trafiko-istripu baten atestatua ematen, aseguru-etxeak erreklamatzeko baitio eta tasa dagoeneko ordaindu baitu. Q23/1019.
  - Interesdunak atzera egin du.

## **B) Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekuak:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak desgaitasuna duen pertsonari aparkatzeko txartel bakarra eman diolako eta txartelaren kopiarik ateratzeko aukerarik ematen ez duelako. Kexagilea kexu da, erabaki horren ondorioz, ibilgailua ezin duela aparkatu desgaitasuna duten pertsonentzat gordetako eremuan, semea ikastetxetik ateratzen denean hartzeko, amak eraman duen aldietan. Q23/6.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, behin eta berriz, aurrez aurre eta telefono bidez, Burlatako Udalera jo ondoren, trafikoari eta seinaleei buruzko hainbat eskabide egin baina horien erantzunik jaso ez



duelako. Kexagileak dioenez, badaude hainbat aparkaleku mugikortasun urriko pertsonentzat seinaleztapen osatugabea dutenak edo seinalerik ez dutenak. Horren ondorioz, halako pertsonak ezin dituzte esandako aparkalekuak erabili, horretarako baimenik ez duten ibilgailuek okupatzen baitituzte. Q23/38.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta eraz ebazteko legezko betebeharra daukala.

- Bi herritarrek kexa bana jarri dute Gizarte Eskubideen Departamentuak seme-alaben NANA aurkeztea eskatzen dielako baldintza gisa desgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartela emateko. Kexagileek azaldu dute euren seme-alabak 14 urtetik beherakoak direla, eta, beraz, ez dutela NANik eduki beharrik. Q23/87 eta Q23/90.
  - Q23/87 Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
  - Q23/90. Kexa onartuta – Auzia aurretiaz aztertuta. Kexa izapidetzean konponduta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, desgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartelaren formatua aldatu zenetik, semearentzako txartela berritzeko eskatu zuelako Eguesibarko Udalaren aurrean, eta Eguesibarko Udalak eskaera ezetsi duelako, haren titular izateko baldintzak betetzen ez direla iritzita. Interesdunak adierazi du semeak mugitzeko zailtasun larriak dituela eta Uharteko Udalak lehenago txartel hori eman ziola. Q23/205.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak desgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartela ukatu dielako. Interesdunak azaldu du % 37ko desgaitasuna duela eta lokomozio-zailtasunak dituela, eguneroko bizimodua zailtzen diotenak. Q23/333.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko mugikortasun urriko pertsonentzako aparkalekuak behar ez bezala erabiltzeagatik. Azaldu duenez, plaza horien erabiltzailea den semearekin joan zen Baluartera aparkatzera, baina ezin izan zuen, Berdintasun Ministerioa gune horretan egiten ari zen ekitaldi bateko ibilgailuek beteta zeudelako. Beste alde batetik, autobus-geltokikoetan ere ezin izan zuten aparkatu, bigarren ilaran utzitako autoek oztopatzen zituztelako, baina, horren aurrean, Udaltzaingoak ez zuen esku hartu. Q23/1117.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

### C) Arau-haustek eta zehapenak:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Santa Eulària des Riu herriko Udalak (Eivissa) egindako jakinarazpenetan akatsak daudelako gehiegizko abiaduragatik ezarritako zehapen baten inguruan. Interesdunak adierazi du posta-helbidea ez zegoela osorik, eta, beraz, ezin izan duela zehapenaren berri izan eta laster ordaintzeagatik deskontua baliatu. Q23/65.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du ibilgailua gordailutik Iruñeko ibilgailuen gordailutik gaez ezin atera izan duelako. Adierazi duenez, emaztea taxian etxera itzuli eta goizean itzuli behar izan zuela gordailura. Kexagilearen ustez, ibilgailua bide publikotik kentzeko goizaldean dabilen zerbitzua denez, hura jasotzeko ordutegi horretan ere funtzionatu beharko luke. Q23/186.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari iradokitzea, ibilgailuen udal gordailuaren atean eta Udalaren webgunean dagoen informazioaren osagarri gisa, bi leku horietan berariaz aipa dadila ibilgailuak berreskuratzeko aukera gordailu horren jendaurreko ordutegitik kanpo.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak isuna jarri diolako zirkulazio-istripu batean parte hartzeagatik eta gertaeren lekutik alde egiteagatik. Interesdunak azaldu duenez, furgonetako materiala deskargatzeko aparkatzeko maniobra batean, seinale bertikal bat jo zuen, baina, ibilgailua behar bezala aparkatu ondoren, lekura itzuli zela adierazi du, seinalea zegoen posizioan jartzeko. Q23/187.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iruñeko Udalari gomendatzea, gertakarien kalifikazio zuzenik ez dagoenez, ondoriorik gabe utz dezala interesdunari ezarritako isuna.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, lan-orduetan enpresako ibilgailu bat gidatzen ari zela, Guardia Zibilak droga-kontrola egin eta kontrol horren emaitza positiboa baina okerra izan zelako, geroago egindako odol-analisiak emaitza negatiboa eman baitzuen. Kexagilearen ustez, droga detektatzeko aparatu horien erabilera berrikusi beharko litzateke, lan-arloan sorraraz ditzaketen ondorio kaltegarriengatik. Q23/206.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak trafiko-arloko salaketa bati jarritako berraztertze errekurtsua ebazten legezko epeaz landa berandutu delako. Q23/279.
  - Kexa ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik..
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eguesibarko Udalak itzuli ez diolako Sarrigurenen radar bidezko trafiko-zehapen bati dagokion zenbatekoa. Diskriminatzailetzat jo du antzeko isuna jaso zuten pertsona askok, zehapenak ordaindu ez zituztenek, azkenean ordaintzeko beharrik ez izatea. Q23/282.
  - Kexa ez da onartu datuak falta direlako.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak erabaki duelako garabi-zerbitzuak bere ibilgailua eramatea, aparkatzeko tiketa ordaindu ez duelako. Kexagilearen esanetan, egoiliarren txartelak ustez balio zuen eremu batean aparkatu zuen. Neurritz kanpokotzat jotzen ditu hartutako neurria eta ordaindutako tasa, ibilgailuak ez baitzuen zirkulazioa oztopatzen. Q23/393.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari iradokitzea beharrezko neurriak har daitezela garabiak eramandako ibilgailuak berreskuratzeko beharrezko kudeaketak egiten diren lekuetan, txartel bidez ordaintzeko moduko datafonia izan dezaten.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Trafiko Burutza Nagusiak egotzi ezin zaizkion gertakari batzuegatik zigortu duelako. Kexagileak argudiatu duenez, bera ez da premiamendu-probidentzian agertzen den ibilgailuaren titularra, eta ez dela ibilgailu harekin ibili. Bestetik, kexu da Trafiko Zuzendaritza Nagusian hitzordua lortzeko ezintasunagatik. Q23/394.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Eguesibarko Udalak enbargoa egin diolako, trafiko-araudia 2021. urtean hausteagatik.. Zehapen-espeditentean jasotako datuetan oinarriturik egiaztatu duenez, etxeko jakinarazpena helbide oker batera egin zen. Interesdunak adierazi du, behar bezala jakinarazi izan balitzaio, zenbateko egokia ordainduko zukeela, azkar ordaintzeagatik deskontua baliatuta ordaindu ere. Q23/399.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Eguesibarko Udalari gomendatzea, zehapen-espedita izapidetu zen bitartean egindako jakinarazpenak arauz xedatutakora egokitu ez zirenez eta horrek interesdunaren defentsa-gabezia eragin zuenez, zehapen-espedita horren barruan egindako jarduketak ondorioz gabe uzteko beharrezko neurriak har ditzala.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak isun baten ziozko zehapen-prozedura hasarazi duelako haren aurka. Kexagilearen ustez, prozedura akastuna da; izan ere, alegazioak egin ondoren, Udalak salatutako gertakarien kalifikazioa aldatu du, “indarrean dagoen tiket edo egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik” izatetik “indarrean dagoen tiketa edo baimen-txartela ongi agerian ez jartzeagatik” izatera igaro baita. Q23/473.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iruñeko Udalari iradokitzea interesdunari ezarritako isuna ondorioz gabe utz dezala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak isuna jarri diolako ziklomotor gisa sailkatuta dagoen bere motogurdia ziklomotor eta motorrentzako aparkaleku batean aparkatzeagatik. Q23/483.

- Interesdunak atzera egin du.

- Herritar batek kexa jarri du Berriozarko Udalak enbargo bat egin diolako bere alabarekin ziklomotorrean gidatzeagatik ezarritako zigor baten ondorioz. Eragindakoak ukatu egin ditu salatutako egitateak, eta kexu agertu da zehapena oraingo posta-helbidean behar bezala jakinarazi ez diotelako, eta alegatzeko nahiz azkar ordaintzeagatik zenbatekoa murrizteko eskubidea galdu egin duelako. Q23/517.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Berriozarko Udalari gomendatzea ondorioz gabe utz ditzala zehapena eta egindako diru-bilketa betearazlea, jarduketan berri ez baita eman eragindakoaren etxean.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak enbargoa egin diolako, ibilgailua garraio publikoko geltoki batean aparkatzeagatik ezarri zioten zigor baten ondorioz. Kexagileak adierazi du ez zuela bertan aparkatu, ibilgailua gelditu behar izan zuela baizik, larrialdi baten ondorioz. Gainera, alegazioei erantzun dien arren, adierazi du Udalak ez dituela jarrirako errekurtsoak ebatzi. Q23/568.

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

- Herritar batek kexa aurkeztu du banku-kontuak enbargatzeko eginbidearen jakinarazpena jaso duelako, bere jabetzako ibilgailuak aseguruak ez izateagatik hasarazitako zehapen-espedita baten ondorioz. Kexagileak adierazi du aseguru-etxeak aitortu egin duela akatsa egin zuela asegurua berritzean, eta zehapenaren zenbatekoa nahiz garabiaren tasa itzuli dizkiola. Q23/590.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kendu izana neurritz kanpoko dela iritzita, aparkaldi mugatuko eremu batean tiket egokirik gabe aparkatzeagatik, baina zirkulazioa oztopatu gabe. Kexagilearen aburuz, hutsegite bakarrari “hiru zehapen” ezarri dizkiote: ibilgailuen gordailura joateak dakarren kaltea, 60 euroko isuna eta garabiaren kostua ordaintzea, 100 eurokoa. Ordenantza aldatzeko eta, errakuntzaz, tiketa jartzen ez den kasuetan ibilgailua eramateko aukera kentzeko eskatu du. Q23/642.

- Auzia lehendik aztertuta eta [ebazpena emanda](#). Administrazioak ez du onartu.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak zigorra ezarri diolako Sadar inguruan debekatutako leku batean aparkatzeagatik. Egunaren hasieran aparkatu zuenean, Club Atlético Osasunak 21:30ean jokatzea zuen partida bat zela eta aparkatzea debekatuta zegoela ohartarazten zuen seinalerik ez zegoela adierazi du kexagileak. Gainera, ibilgailua udalaren gordailutik berreskuratzean, hirugarren baten datu pertsonalak, harekin edo haren ibilgailuarekin zerikusirik ez dutenak, jasotzen dituen ordainagiria eman ziotela azaldu du. Q23/653.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iruñeko Udalari gomendatzea beharrezkoak diren neurriak har ditzala interesdunari ezarritako isuna ondorioz gabe uzteko eta garabiaren udal zerbitzuak ibilgailua kentzeagatik kostua itzultzeko.

Iruñeko Udalari gogoraraztea bere ardurapeko tratamenduaren datu pertsonalak hirugarrenei ez jakinaraztea zaintzeko betebeharra duela.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak isuna jarri diolako aparkatzeko gune arautuetarako ordainketa-sistemari atxikitako akatsengatik. Interesdunak adierazi duenez, ez dago ados aparkatzeko tiketa saltzeko makinek eskudirutan ordaintzeko aukera bakarrarekin, ondorioz, bankuko txartela erabiliz ezin baita ordaindu. Trafikoaren arloko zehapen-prozedurarekin ere ez dago ados, ezin baita zehapenaren % 50eko murrizketa baliatu alegazioak aurkezten badira. Q23/696.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak garabi-zerbitzua erabiliz ibilgailua kentzea erabaki duelako, aparkatzeko tiketa ez ordaintzeagatik. Neurritz kanpokotzat jo du neurri hori, aparkatzea ez zelako arriskutsua, eta ez zuelako oztopatzen beste ibilgailu edo pertsona batzuen zirkulazioa. Q23/715.
  - Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Barañaingo Udalak zehapena ezarri diolako ibilgailu bat behar ez bezala aparkatzeagatik, zirkulazioa larriki oztopatu gabe eta arriskurik sortu gabe. Kexagileak esan du zolan ez dela egon aparkatzeko leku debekatua edo okerra zela adierazten zuen seinalerik edo markarik. Q23/722.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Barañaingo Udalari gomendatzea hartu beharreko neurriak har ditzala hizpide darabilgun ebazpen-proposamena ondorioz gabe uzteko, lehen aipatutako arrazoiengatik.

Barañaingo Udalari gomendatzea, etorkizunean antzeko egoerak saiheste aldera, aparkatzeko plazen zolan egon diren seinaleak aldatzean edo kentzean, informazio-seinaleen neurri osagarriak har ditzala, aldi baterakoak edo behin betikoak.

- Herritar batek kexa jarri du Trafikoko Burutza Nagusiak hainbat zehapen-espeditente izapidetu dituelako haren aurka, bere jabetzakoa ez den ibilgailu bat erabiliz egindako trafiko-isunen ondoriozkoak. Adierazi duenez, ez zuen autoaren titulartasunaren aldaketa formalizatu. Bestetik azaldu du jakinarazpen egokirik ez zuela jaso, eta, beraz, aukera galdu duela espeditente horiek egungo jabearen aurka izapidetzeko behar ziren errekurtsoak aurkez zitzaizkion. Q23/783.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak udalaren garabi-zerbitzua erabiliz bere ibilgailua kentzea erabaki duelako, eremu urdinean tiketik edo indarrean dagoen aparkatzeko txartelik gabe aparkatzeagatik. Kexagileak neurritz kanpokotzat jo du hartutako neurria; izan ere, ibilgailuak ez zekarren inolako arriskurik, eta ez zuen larriki oztopatzen ibilgailuen edo oinezkoen zirkulazioa eta ez zien inolako narriadurarik eragin zerbitzu edo ondare publikoei. Interesdunak proposatu du “Telpark” aplikazioan alerta-zerbitzua ezar dadin isuna ezarri dela hautematen duen unean. Q23/950.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iruñeko Udalari gomendatzea, proportzionaltasunik ez duenez, beharrezko neurriak har ditzala interesdunari 100 euroko zenbatekoa itzultzeko, hau da, udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzearen kostuari dagokion zenbatekoa itzultzeko.

Iruñeko Udalari iradokitzea, ibilgailuarekin lotutako SMS bidezko abisuen sistema osatze aldera, abisu horiek “Telpark” aplikazioaren bidez ere jasotzeko aukera azter dezala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Trafiko Zuzendaritza Nagusiak zehapen-prozedura hasarazi duelako haren aurka, gidari arau-hauslea identifikatzeko errekerimenduei erantzun ez dielako. Barne

Ministerioaren arabera bidali diren errekerimendu horiek inoiz ez dituela jaso argudiatu du kexagileak. Q23/1061.

- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak trafikoaren arloko zigor batzuk jarri dizkiolako kontrolatutako sarbidea daukan eremu batera baimenik gabe sartzeagatik. Kexagileak azaldu duenez, lan-arrazoiak zirela medio, Alde Zaharrera ibilgailuz sartzeko eskatu zuela, eta baimena eman ziotela. Hala eta guztiz ere, une horretatik aurrera, isun ugari jaso ditu, baina zehapenak ez dira behar bezala jakinarazi. Horrez gain, azaldu du bi berraztertze-errekurtsoren erantzuna jaso duela, baina haietan ez dela identifikatu, ez espedientea, ez errekurritutako ebazpena. Q23/1069.
- Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak zigorra jarri diolako erabiltzaile jakin batzuentzat gordetako bidearen tarte batzuetan aparkatzeagatik Sadar zelaiaren inguruan, eta garabi zerbitzua erabiliz ibilgailua handik kentzea erabaki duelako. Kexagileak adierazi duenez, aparkatu zuen unean ez zegoen inolako seinaleztapenik, ezta debeku-oharrik ere; aitzitik, geroago bai jarri zen. Q23/1089.
- Ikertutako kexa izapidetzen ari da.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Vianako Udalak, trafikoaren arloko zehapen bat ezarri diolarik, tratu desberdina eman diolako gainerako bizilagunen aldean, isuna ezarri dioten pertsona bakarra izan baita. Interesdunak adierazi du behin baino gehiagotan jo duela udaletxera, inguruan gaizki aparkatuta dauden autoek sorrarazten dituzten eragozpenak salatzeraz, baina Udalak ez du inoiz zigorrik ezarri. Kexagileak adierazi du salaketaren kopia eskatu duela egoera onean, ordainketa azkar egiteagatik deskontua baliatzeko, baina erantzunik jaso ez duela. Q23/1096.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lugoko Udalak premiamendu-probidentzia igorri diolako, inolako jakinarazpenik jaso ez duen zehapen-prozedura baten ondorioz. Lugon egindako trafikoko arau-hauste bati dagokiola adierazi du, baina bera ez dela inoiz hiri horretan egon. Q23/1105.
- Kexa Valedor do Pobori igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Burlatako Udalak zigorra jarri diolako desgaitasuna duten pertsonen soilik erabiltzeko seinaleztatutako gune batean aparkatzeagatik. Kexagileak adierazi du aparkatutako tokian ez zegoela seinale egokirik, eta, gainera, akats larria egin zela salaketa egiterakoan, salaketa ez baitzen berehala jakinarazi. Q23/1119.
- Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udaltzaingoak zigortu duelako zamalanetarako eremu batean aparkatzeagatik. Kexagileak argudiatu duenez, gidatzen zihoala, ondoezik sentitzen hasi zen, haurdunaldi aurreratuetatik, eta, plaza librerik ez zegoenez, zamalanetarako eremu batean aparkatu behar izan zuen, gertuen zegoen tabernako komunera azkar-azkar sartzeko. Horrez gain, adierazi du zerbitzari batek agenteei azalpenak eman bazizkien ere, isuna jarri ziotela. Q23/1183.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2024an emanda – Ez onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Eusko Jaurlaritzak eman ez diolako ezarri zioten trafiko-zehapen bati doakion administrazio-espedientearen kopia, horren berririk izan ez duelarik premiamendu-probidentzia jaso arte. Q23/493.
- Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.

#### **D) Trafikoaren antolamendua eta bide-segurtasuna:**

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak, Burlatako Udalak, Antsoingo Udalak eta Atarrabiako Udalak ez dutelako bide-segurtasunari buruzko araudia behar bezala beteko denik bermatzen; araudi

horrek debekatu egiten die bizikleta edo patinete elektrikoek espaloietatik zirkulatzea. Indarrean dagoen araudia betearazteko ez ezik, bide-hezkuntzako eta bide-segurtasuneko kanpainak eta segurtasun-kontrolak egin daitezela eskatu du. Q23/8.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) (Iruña) – [Ebazpena emanda](#) (Burlata) – [Ebazpena emanda](#) (Antsoain) – [Ebazpena emanda](#) (Atarrabia) – Ebazpenak onartuta.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak oraindik ez duelako baimenik gabeko ibilgailuen zirkulazioa kontrolatzen duen kamerarik jarri Guelbenzu kaleko oinezkoentzako gunean. Kexagileak azaldu duenez, jende asko ibiltzen da plaza horretan, eta, batzuetan, ostalaritzako lokal batek terraza jartzen du eta, kasu batzuetan, ibilgailuek ozta-ozta ukitzen dute fatxada. Q23/55.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Zubieltzako Kontzejuak ez diolako jaramonik egin bizilagun batek etxera sartzeko bidearen seinaleak egokitzeko egin duen eskabideari, istripuak saihesteko. Q23/92.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta eraz erantzuteko betebeharra daukala.

- Herritar batek kexa jarri du Juan Maria Guelbenzu zeharkalean baterian aparkatzeak eragin nabarmena izan duelako kale horretako espaloitik ibiltzeko aukeran, ibilgailu batzuen (kamionetak, kamioiak, etab.) ezaugarri fisikoak direla eta. Kexagileak azaldu duenez, adineko eta desgaitasuna duten pertsona asko bizi dira eremu horretan, eta, askotan, fisikoki ezinezkoa da gurpil-aulkiekin edo taka-takekin igarotzea. Q23/236.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarari iradokitzea, zenbait kasutan, Juan María Guelbenzu zeharkalean baterian aparkatzeak eragin nabarmena izaten ari denez kale horretako espaloitik ibiltzeko aukeran, azter dezala hartutako neurrien osagarriak hartzea, horrela aparkatzeak ibiltzeko aukera lasaia eragozten edo mugatzen ez duela ziurtatzeko.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako itzuli behar bezala funtzionatzen ez zuen aparkaldi mugatuko eremuan aparkatzeko diru-txartel batean zeukan saldoa, eta horren ordez, saldirik gabeko beste bat eman ziotelako. Q23/246.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalarari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala, aparkalekua ordaintzeko txanpon-txartelen anonimotasuna gorabehera, txartelekun egiten diren ordainketen trazabilitatea ahalbidetzeko.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez duelako neurririk hartzen Estafeta kaleko zamalanetarako aparkalekuko txandak errespetatu daitezkeen. Azaldu duenez, hilabete bikoitietan, ezarrita dago kalearen alde batean eta hilabete bakoitietan bestean aparka dadila, saltoki guztiek antzeko kaltea jasateko moduan, baina, hala eta guztiz ere, bere negozioa dagoen aldeko txanda ez dela errespetatzen salatu du. Q23/321.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak ez duelako aparkaleku gehiago seinaleztatzen San Juan auzoko 6. sektorean bizi diren egoiliarrentzat (zehazki, Erreginaren aldapa – Iratxeko monasterioa kaleetan). Trinitarioen igogailuaren obrak direla, Iratxeko obrak direla, eremu horretatik gero eta udaltzain gehiago dagoela eta auzitegira lanera autoz jende asko joaten dela, eta Anaitasuna igerilekuetako bazkideen erabilera dela, aparkalekuen kopurua nabarmen murrizten dela adierazi du. Q23/508.
  - Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Cortesko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen ibilgailuak aparkatzeak pertsonak, bereziki adinekoak, Mirandako Dukeak plazako espaloietan ibiltzeko aukera ez eragozteko edo mugatzeko. Gainera, azaldu du hainbat urtetako ur-horniduraren ziozko fakturak ordaintzeko eskatzen diote amari. Kobrantzak hildako aitarena zen banku-kontu batean egiten saiatu direla adierazi du. Azkenik, udal-langileengandik jaso duen tratuz ere kexu azaldu da. Q23/521.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Cortesko Udalari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala Mirandako Dukeak plazan aparkatuta dauden ibilgailuek espaloiak inbaditzen ez dituztela ziurtatzeko, espaloietako zirkulazioa eragotziz edo mugatuz.

Cortesko Udalari iradokitzea, interesdunak bere eskabidean azaldutakoa ikusita, bertan azaldutako gertakariak iker ditzala eta bere ikerketen berri eman diezaiola interesdunari, horiek amaitutakoan.

- Herritar batek kexa bat jarri du Mélidako Zumalakarregi zeharbideko zaratagatik eta bide-segurtasun ezagatik, batez ere, tonaje handiko ibilgailuen abiadura handiagatik. Azaldu duenez, azaroa larriagotzen da espaloiak tamaina txikikoak direlako, etxebizitzak errepidetik hurbil daudelako, handik gertu hegazti-haztegi bat zabaltzeko baimena emango delako edo solte dauden estoldek eta mando-bizkarrek zarata handiegia ateratzen dutelako. Hori dela eta, Lurralde Kohesiorako Departamentuak eta Mélidako Udalak hainbat neurri har ditzatela eskatu du, hala nola abiadura 30 km/h-ra mugatzea. Q23/562.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Mélidako Udalari eta Lurralde Kohesiorako Departamentuari gogoraraztea Mélidako Zumalakarregi zeharkalean ibilgailu astunen zirkulazioak ateratako zaratak eta segurtasunik ezak eragindako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra dutela.

Mélidako Udalari eta Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatzea Mélidako Zumalakarregi zeharkalean ibilgailu astunen zirkulazioak eragindako arazoa konpontzeko behar diren neurriak har ditzatela, zeinek bere eskumenen esparruan.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, gero eta ohikoagoa delako bizikleta eta patinete elektrikoak espaloietan ibiltzea. Bide-hezkuntzako eta -segurtasuneko kanpainen eraginkortasun eskasa aipatu du, eta segurtasun-kontrolak egiteko beharra azpimarratu du. Q23/680.
  - Gaia aztertu da, [Ebazpena emanda](#) dago eta Administrazioak onartu du.
- Herritar batek kexa jarri du Irurtzungo Udalak ez duelako neurririk hartzen autokarabana bat bere aparkaleku pribatutik gertu aparkatzeak eragiten dizkion eragozpenak eta bide-segurtasun eza konpontzeko. Ibilgailuak bidea behar bezala ikustea eragozten duela azaldu du, eta horrek arrisku berezia dakarkielako oinezkoiei eta txirrindulariei. Bestalde, adierazi du eskabidea aurkeztu diola udalari baina ez duela inolako erantzunik jaso. Q23/690.
  - Kexa ikertuta – Izapidetzean konponduta – Berririo izapidetuta – Ebazpena 2024an emanda – Onartuta.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Aurrabiako Udalak ez diolako erantzunik eman Bidaburua kalean zirkulatzen ari den gehiegizko zirkulazio-dentsitatea dela-eta, 2020an onartutako Hiri Mugikortasun Jasangarriko Planean xedatutako neurriak aplikatu ez direla salatu zuen eskabide bati. Q23/104.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Aurrabiako Udalari jakinaraztea herritarren idazkiak garaiz eta eraz ebazteko legezko betebeharra daukala.

Aurrabiako Udalari gomendatzea interesdunak aurkeztutako idazkiari berriaz erantzun diezaiola.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Noaingo Udalak (Elortzibar) ez dituelako bere etxebizitzako garajearen aurrean jarritako oztopo-zutoin batzuk kentzen, garajearen sarrera eta irteera oztopatzen dutelarik. Bestalde, adierazi du ez diotela sarbiderik eman proiektua kontsultatzeko, ezta marraztu den marra hori jarraituari buruzko informaziorik eman ere. Q23/428.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa jarri du Burlatako Udalak ez duelako Dublin kaleko kalezulo bat urbanizatzen, ezta seinaleztatzen ere; hori dela eta, ez da soilik dagozkion zerbitzuetarako erabiltzen, aparkaleku eta bilgune bilakatu dela, eta zarata, eragozpenak eta segurtasunik eza sortzen dira. Q23/792.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Burlatako Udaltzaingoak ez duelako eskurik hartzen Erripagañan furgoiak eta autokarabanek espaloiak inbaditzeagatik herritarrek egindako salaketei erantzuteko. Q23/976.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Burlatako Udalari gomendatzea neurri egokiak har ditzala Erripagañan ibilgailu handiak indarreko araudiaren arabera aparka daitezen, betiere oinezkoei benetako kalterik edo balizko kalterik eragin gabe.

Burlatako Udalari iradokitzea autokarabanak edo horien antzeko ibilgailuak denbora luzez aparkatzeko gune bat egokitzeko aukera azter dezala.

### 3.2.32. Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.

27 kexa aurkeztu dira, gardentasunari eta herritarrek informazio publikoa eskuratzeko duten eskubideari buruzkoak. Eskaerak askotariko gaien ingurukoak izan dira: bizikleten eta patineteen erabiltzaileen araudia ez betetzeagatik ezarritako isunak, enplegu publikoko deialdietako ekitaldi jakin batzuk, osasun-zentroen kalitate-adierazleak, hirigintza-aferak, ikastetxeen hizkuntza-proiektuak eta abar.

Nafarroako Arartekoak gogorarazi die administrazioei herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egindako eskaerak garaiz eta eraz ebazteko legezko betebeharra dutela, baita onartezinak direla jakinarazteko ere.

Hona hemen aurkeztu diren kexa guztiak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, San Adriángo Udalak ez diolako erantzun hirigintzako teknikariaren/aholkulariaren lan-egoerari buruzko informazio publikoko eskaera bati. Q23/14.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

San Adriángo Udalari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egindako eskaerak garaiz eta eraz ebazteko legezko betebeharra daukala.

- Herritar batek kexa jarri du, Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuak ukatu egin diolako eraldaketarako nekazaritza-sozietate batek laguntzak eskatzeko erabakia hartzeko asmoa duela egiaztatzen duen dokumentua, bai eta eskaera hori egitekoa zen pertsonaren izendapena ere. Adierazi diotenaren arabera, informazio hori epailearen errekerimenduz bakarrik eman ahalko litzaioke. Q23/84.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuak ez diolako eskatutako informazioa eman eraldaketako nekazaritza-sozietate jakin batek hobekuntza-planetara aurkeztean hartutako konpromiso eta betebeharreri buruz. Q23/85.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuari gogoraraztea Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legearen babesean egindako informazio publikoa eskuratzeko eskabideak garaiz eta eraz ebazteko betebeharra daukala.

- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Foru Ogasunak ukatu egin diolako bazkide interesduna bazkidea den eraldaketarako nekazaritza-sozietate baten sozietateen aitopenen eskuratzeko, datuen babesaren arloko araudiak hori eragozten duelako argudiatuta. Kexagileak jaso zuen komunikazioan aipatutakoa galarazten duten manu zehatzak ageri ez direnez, eskatutako informazio fiskala emateko eskatu du. Q23/106.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.



- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuak ez diolako dirulaguntza bati buruz eskatutako dokumentazioa eman. Interesdunak azaldu du deialdiaren kopia baino ez diotela bidali, ez espedientearen gainerako edukia. Q23/182.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Murchanteko Udalak ez diolako ematen 2023ko inauterietako lehiaketaren sailkapen puntuatu eta banakatua. Lehenbizi saiatuta, ukapena epaileen anonimotasuna eta haien botoak babesteko betebeharragatik justifikatu zela adierazi du, eta bigarren saiakeran, izenik gabeko informazioa eskatu zuenean, arrazoirik gabe ukatu ziotela. Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Q23/189.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Murchanteko Udalarari gogoraraztea herritarrek egindako informazio publikoa eskuratzeko eskaerei garaiz erantzuteko eta prestatzeko legezko betebeharra daukala.

Murchanteko Udalarari gomendatzea interesdunari eskatutako dokumentazioa eman diezaiola, epaimahaiei buruzko datuak anonimizatuz, egoki iritziz gero.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuak ez diolako eman 2022ko NPB (Nekazaritza Politika Bateratua) laguntzari buruz eskatutako dokumentazioaren kopiarik. Kexagilea ez dago ados hartutako erabakiarekin; izan ere, 2005etik 2021era bitarteko kanpainei buruzko informazio hori bera eman diote, inolako eragozpenik gabe, eskuratzeko eskubidea duen dokumentazioa delako. Q23/194.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Berriobeitiko Udalak ez diolako erantzun bizikleta eta patinete elektrikoen erabiltzaileei, 2021eko abuztuaren 19ko Trafikoko Udal Ordenantza ez betetzeagatik, herrian ezarri zaizkien isunen kopuruari buruzko informazio-eskaerari. Q23/196.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Berriobeitiko Udalarari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egindako eskaerei garaiz eta eraz erantzuteko betebeharra daukala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Lan eta Gizarte Segurantzako Lurralde Ikuskatzaileak ez diolako erantzunik eman duela hiru hilabete baino gehiago erregistratutako eskabide bati; horren bidez, eraldaketarako nekazaritza-sozietate baten dokumentazio jakina eskuratzeko eskaera egin zuen. Q23/432.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuak ez dielako erantzun eraldaketarako nekazaritza-sozietate baten hobekuntza- eta inbertsio-planen hainbat espedienteren kopia eskatzen zuten bi eskabideri, bai eta sozietate beraren NPB eskubideen zenbait eskariri ere. Q23/433.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko betebeharra daukala.

- Herritar batek kexa jarri du, Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barneko Sailak ez diolako erantzun Enpleguko goi-mailako tituludunaren hamabi lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdiari lotuta egindako jendaurreko informazio-eskaera batzuei. Q23/457.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

*Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barneko Sailari gogoraraztea legezko betebeharra daukala informazio publikoa eskuratzeko eskaerei garaiz eta eraz erantzuteko, baita onartezinak direla jakinarazteko ere.*

- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentua berandutzen ari delako eskatutako informazioa ematen. Zehazki, Burlata eta Sarrigurengo osasun-zentroetako kalitate-adierazleak eta 2021eko emaitzak ezagutzeko eskatu du. Q23/499.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Osasun Departamentuari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa ez onartzeko aurkezten dituzten eskabide guztiak epe barruan ebatzi behar dituela ebazpen arrazoituaren bidez, eta prestatzen ari diren dokumentazioari dagokionez, horiek egiteko aurreikusitako denboraren berri eman behar duela.

Osasun Departamentuari gomendatzea, dagoeneko egin ez badu, kexaren egileak aurkeztutako eskaerak ebatz ditzala.

- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barneko Sailak ez dielako jaramonik egiten administrari laguntzaile posturako maiatzaren 31ko 1490/2019 Ebazpenaren bidez deitutako oposizioaren bigarren ariketaren (mekanografia) zuzenketaren ziozko aktak eskuratzeko eskaerei. Q23/558 eta Q23/561.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barneko Sailari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerak garaiz eta eraz ebatzi behar dituela.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

*Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barneko Sailari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerak garaiz eta eraz ebatzi behar dituela.*

- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak erantzun ez dielako bere alaba matrikulatuta dagoen ikastetxeko hizkuntza-proiektua eskuratzeko eskaerari, eskabideari erantzuteko legezko epea igaro den arren. Q23/617.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Berriobeitiko Udalak ez dielako erantzun informazio publikoko bi eskaerari; bata, udal aguazilek Trafikoko Udal Ordenantzaren kariaz egindako salaketa-kopuruari buruzkoa, eta bestea, txakurren jabeei maskota lotuta ez edukitzeagatik edo eginkariak ez jasotzeagatik ezarritako zehapenen kopuruari buruzkoa. Q23/661.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

*Berriobeitiko Udalari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egindako eskaerei garaiz eta eraz erantzuteko betebeharra daukala.*

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Odontologo eta Estomatologo Elkargoak, profesional baten aurkako erreklamazioa izapidetzean, hartz-erazketa bat lex artis delakoak eskatuko lukeenaren arabera egin ez zitzaiola uste duenez gero, interesdunak eskatutako dokumentazioa eskuratzeko ukatu dielako, txostenak konfidentzialak direla iritzita, eta, beraz, organo judizial batek hala agintzen badu soilik bidal diezaioketela informazioa. Q23/719.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Nafarroako Odontologo eta Estomatologo Elkargoari gomendatzea kexaren egileari eman diezaiola eskatutako informazio publikoa eskuratzeko aukera.

- Herritar batek kexa jarri du Lurralde Kohesiorako Departamentuak ez dielako erantzun Garesen zerbitzua ematen duen autobus-linearen emakidaren baldintza-agiriaren kopia lortzeko eskaerari, enpresak bere betebeharrak betetzen dituen ala ez jakiteko helburuz. Azaldu duenez, ohikoa da pertsonak autobusetara igo ezinik geratzea leku nahikorik ez dagoelako, eta jakin nahi du enpresak noiz duen hautazko garraiorik eskaintzeko betebeharra. Q23/735.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerei garaiz eta eraz erantzuteko betebeharra daukala.

- Sindikatu batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak eskuetarazten ez diolako departamentuak eta Ilundain/Haritz berri Fundazioak oinarrizko mailako heziketa-zikloi eta curriculum egokituako programei buruz 2022/2023, 2023/2024, 2024/2025 eta 2025/2026 ikasturteetarako izenpetutako hitzarmena; kalteberatasun-egoeran dauden ikasleak dira programa horien hartzaileak eta interesdunak hitzarmena betetzen ote den egiaztatzeko eskatu du. Q23/736.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Barneko, Funtzio Publiko eta Justizia Departamentuak erantzun ez diolako egonkortasun-prozesuen esparruan deitutako psikologo lanpostuaren merezimendu-lehiaketan bere aurretik agertzen diren pertsonen zenbatutako merezimenduei buruzko informazioa lortzeko egin duen eskabideari. Zehazki, lanpostu berean edo beste lanpostu batzuetan beteriko jarduera-aldiak ezagutzeko eskatu zuen, bai Nafarroako Gobernuan, bai beste administrazio batzuetan. Q23/854.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Sindikatu batek kexa jarri du Gizarte Eskubide, Gizarte Ekonomia eta Enplegu Departamentuak ez duelako eguneratuta argitaratu Pertsonen Autonomia eta Garapenerako Nafarroako Agentziaren kontratazio-zerrendei buruzko informazioa (eskainitako eta egindako kontratazioak, kontratuen iraupena...). Q23/880.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Tuterako Urrutiko Hezkuntzako Unibertsitate Nazionalak (UNED) irakasleen ordainsariei buruz Zuzendaritza Batzordeak 2023/2024 ikasturterako hartutako erabakiaren edo aktaren kopia eskuratzeko eskaerari erantzuten gibelatu delako. Hala, kexagileak adierazi du informazio hori eskuratu behar duela laster gaia aztertuko den bilera bat izan baino lehen. Q23/892.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Arangurengo Udalak ez diolako erantzun hirigintza-dokumentazio jakin bat eskuratzeko egin duen eskabideari, zehazki, bere etxebizitzaren inguruko etxebizitza-sustapen bat eraikitzeke proiektuei buruzkoa. Q23/922.
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Corellako Udala gardentasunaren arloko araudia urratzen ari delako. Osoko bilkuren saiorik ez ematea, obskurantismoa, aurrekontu parte-hartzailerik ez egitea eta bidalitako mezu elektronikoei erantzunik ez ematea salatu du. Q23/963.
  - Ez da eskubideen urratzerik hauteman.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak informazio publiko eskuratzeko egin duen eskabideari erantzun ez diolako. Horren bidez, Nafarroako Unibertsitate Publikoko kiroldegiak legeriak eskatzen duen Larrialdi Plana erregistratuta duen jakiteko eskatzen zuen. Q23/996.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuak ez diolako erantzun babes ofizialeko etxebizitza baten esleipen-prozesuari buruzko informazio publikoa eskatzeko instantzia bati. Q23/1033.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari gogoraraztea herritarren informazio publikoko eskaerei garaiz eta eraz erantzuteko legeko betebeharra daukala.

- Sindikatu batek kexa aurkeztu du Iruñeko UNEDeko ikastetxe elkartuko Zuzendaritza Batzordeetan 2021az geroztik onartutako erabakiak baliogabetzeko eskatuta, batzar horietako aktak argitaratu ez direlako eta gardenak ez direlako, eta, hortaz, egoerak defentsa-gabezia eragiten duelako. Kexagileak azaldu duenez, Nafarroako Administrazio Auzitegian jarritako gora jotzeko errekurtsio baten bidez ere eskatu du baliogabetzea. Q23/1043.
  - Kexa ez da onartu, eskumen faltagatik.

### 3.2.33. Garraio publikoa.

Garraio publikoaz denaz bezainbatean, 27 kexa aurkeztu dira.

5 kexaren arabera, Corella, Cintruénigo, Fitero eta Castejón Iruñearekin lotzen dituen autobus-zerbitzua ez da nahikoa, ibilbidearen iraupena luzeegia delako eta ezarritako ordutegiak egokienak ez direlako, eta herri horietako biztanleek Iruñera goizeko lehen orduan iris daitezen errazten ez dutelako.

Beste 5 kexatan, adinekoek edo mugikortasun urriko pertsonak hiriko autobusak erabiltzeko zailtasunak edo ezintasunak agerrarazi dira, ibilgailuak egokituta ez daudelako.

4 kexatan, Iruñerriko hiri-garraioa zerbitzuaren alderdi jakin batzuekiko desadostasuna adierazi da: lineetako batzuetan, gehiegizko abiadura, puntualtasunik eza edo bidaiari gehiegi eramateagatik, gidariak jostailuzko patinetea tolestuta zeraman adingabe bati igotzen ez uzteagatik, edo gidari batek autobuseko arrapala jaisteari uko egiteagatik, ibilbidean atzeratuta ziholako. Horren ondorioz, gurpil-aulkia darabilen 89 urteko pertsona bat eta beste zortzi pertsona autobusera ezin sarturik geratu ziren.

2 kexa Iruñerriko taxi-zerbitzuari buruzkoak dira: batean, desadostasuna agertu da Iruñerriko taxi-zerbitzua batera emateko eremuari atxikitako udalerrietako taxi-lizentzien eskualdaezintasunagatik; bestea, berriz, Iruñerriko Mankomunitatean mugikortasun mugatuko pertsonentzat egokitutako taxi-zerbitzuaren funtzionamendu txarra saltzeko aurkeztu da.

Hona hemen aurkeztu diren kexa guztiak:

- Herritar batek kexa jarri du Corella, Cintruénigo eta Fitero Iruñearekin lotzen dituen autobus-zerbitzua nahikoa ez delako. Kexagilea kexu da zuzeneko ibilbiderik ez dagoelako edo ordutegien konfigurazioa eskasa delako, eta horrek eragin handia duelako herri horietako biztanleek goizean goiz medikuaren hitzorduei heltzeko aukeran. Q23/166.
  - Kexa ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Corella eta Tuterako ospitalea lotzen dituen autobus-zerbitzua nahikoa ez delako. Bereziki salatu du minibusak osorik iristen direla Cintruénigotik, eta jendea ezin sarturik gertatzen dela. Q23/234.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari iradokitzea Corella eta Tuterako herrien arteko garraio-zerbitzua hobetzeko aldaketen egokitasuna azter dezala, batez ere, Sofia Erregina Ospitaleko geralekuko zerbitzua indartzeko asmoz, eremu horretan bizi diren pertsonen ematen zaien zerbitzua funtsezkoa baita.

- Herritar batek kexa aurkeztu du bere amabitxiari, gurpil-aulkia darabilen 89 urteko emakume bati, eskualdeko hiri-garraioa erabiltzea ezinezkoa izan zitzaielako; izan ere, gidariak uko egin zion autobuseko arrapala jaisteari, ibilbidean atzeratuta ziholako, eta hurrengo autobusa etorri arte itxaroteko adierazi zion. Kexagileak azaldu duenez, hori gertatu ondotik, zortzi bat lagun utzi zion igotzen, haurrentzako bi orga eta guzti. Q23/285.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñerriko Mankomunitateari gogoraraztea irisgarritasun unibertsaleko baldintzak bermatu behar direla, pertsona guztiek eskualdeko hiri-garraioa berdintasunez erabiltzea izan dezaten, desgaitasunagatik diskriminaziorik sortu gabe. Horretarako, beharrezko neurriak hartu behar dira, ekintza positibokoak ere aintzat hartuta.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Bilbo-Iruñea ibilbidean izandako bi orduko atzerapenagatik, autobusa matxuratu zelako; bestalde, konpainiak ez dio erantzun txartelaren zenbatekoa itzultzeko egindako eskaerari. Q23/312.
  - Kexa Arartekoari igorrita.
- Herritar batek kexa aurkeztu du duela bi urtetik hona hegazkinak etengabe igarotzen direlako Iruñerriko zerutik, eta horiek utzitako lorratzek klimaren garapen naturala eragozten dutelako. Aire-konpainiek baliatzen dituzten baimenak ezagutu nahi ditu, bai eta aireontziak igaro ondoren geratzen diren lorratzen osaera ere. Q23/400.
  - Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko jarduketak).
- Herritar batek kexa aurkeztu du Mallén eta Iruñea arteko errepide bidezko bidaiarien garraio erregularreko zerbitzua ematen duen autobusak txartelean adierazitako geralekua egin ez zelako, berrehun metro aurrerago baizik. Horrez gain, azaldu du irteteko ordua baino lehen abiatu zela autobusa, eta horren ondorioz, Tuterako hurrengo geltokira arte joan behar izan zuela. Q23/406.
  - Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñea Corella, Cintruénigo eta Fitero herriekin lotzen duen garraio-zerbitzuaren gainean, Errioxako Alfaro herrian geratzen denez, ibilbidearen iraupena nabarmen luzatzen delako. Kexagilearen ustez, Castejónera joan beharko litzateke, eta Errioxako biztanleentzako zerbitzua saihestu beharko litzateke. Q23/482.
  - Kexa ikertuta – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebehar-gogorazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du eskualdeko hiri-garraioa erabiltzeko ezintasunagatik, gidariak uko egin ziolako sei urteko alabari, jostailuzko patinetea tolestuta zeramanari, igotzen uzteari. Kexagilea kexu da gidariak giza indarrez bultzatutako jostailuzko patinete bat eta mugikortasun pertsonaleko ibilgailuak (horien artean, patinete elektrikoak), nahastu dituelako, azkenak Iruñerriko Mankomunitatearen ordenantzak debekatzen dituela autobusetan. Egindako akatsa konpainiak haren gain har dezala eskatu du. Q23/503.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñetik Madril eta Bartzelonara doan tren-txartelen prezioa izugarri igo delako. Q23/540.
  - Kexa Espainiako Herriaren Defendatzaileari igorrita.
- Herritar batek kexa jarri du Lizarraldean zerbitzua ematen duen autobus-enpresa batek ibilgailu egokiturik gabe egiten duelako, eta horrek kalte handia dakarkie, bereziki, adinekoei eta mugikortasun urriko erabiltzaileei. Interesdunak azaldu duenez, arrazoi horrengatik enpresa zigortu badute ere, enpresak ez du jokabidea aldatu. Q23/714.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Corella eta Iruñea lotzen dituen autobus-zerbitzua nahikoa ez delako. Kexu da egungo ordutegi-konfigurazioagatik, batez ere, goizeko ordutegian Iruñera joateko bidaietan, horrek eragin handia duelako herri horretako biztanleek medikuaren hitzorduei heltzeko aukeraren gainean. Q23/754.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du autobus-txartelak familia ugariaren deskontua baliatuz erosi zituelako, baina, berritzeen izapideak aldatu zirelako eta txartelak berandu eman zirelako, autobusera igotzean familia ugariaren txartela mugaeguneratuta egon zen eta beste txartel batzuk erosi behar izan zituen; gainera enpresak ez zion lehenengo ordaindutako txartelen zenbatekoa itzuli. Interesdunak azaldu

duenez, erreklamazioa aurkeztu zuen Nafarroako Garraioko Arbitraje Batzordean, eta hark arbitraje-laudoa eman zuen, kexagilearen uzia ezetsita. Q23/793.

- Kexa ez onartuta, eskumen faltagatik (partikularren arteko jarduketak).
- Elkarte batek kexa aurkeztu du Lerin-Iruñea linean dabiltzan garraio publikoko ibilgailuek irisgarritasunari buruzko araudia betetzen ez dutelako. Aurrekoaz gain, azaldu du ez dagoela ados maiztasunarekin, egungoak landa-eremua isolatzea eragiten baitu, batez ere, desgaitasuna duten pertsonen dagokienez. Q23/864.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Taxiari buruzko Foru Legea ez aldatzeagatik, Iruñerriko taxi-zerbitzua batera emateko eremuari atxikitako udalerrietako taxi-lizentzien eskualdaezintasunari dagokionez. Q23/873.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Erantzuteke.

Iruñerriko Mankomunitateari gogoraraztea herritarren eskaerak ebazteko legezko betebeharra duela, itxura denez, kexan aipatu den 2022ko maiatzaren 26ko eskaeraren kasuan, betebeharrak bete ez delako.

Lurralde Kohesiorako Departamentuari iradokitzea Taxiari buruzko Foru Legearen xedapen-aldaketa susta dezala, Iruñerriko taxi-zerbitzua batera emateko eremuan kontuan hartzen diren udalerriei dagokienez, aurreikuspen orokorren salbuespen gisa, egun ezarrita dagoen lizentzien eskualdaezintasunaren araua indarrrik gabe uzteko.

- Herritar batek kexa jarri du hiriko autobusen gehiegizko abiaduragatik, bidaiarien segurtasuna arriskuan jartzen delako, eta garraio hori erabiltzeko arauak betetzen eta errespetatzen ez direlako. Kexagileak azaldu duenez, erabiltzaile batzuek gizalegearen aurkako jokabidea darabilte, haur txikiak dituzten pertsonen eta adinekoei eserlekua lagatzen ez dietela. Q23/878.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa jarri du Corella eta Tutera lotzen dituen autobus-zerbitzuari buruz. Interesdunak azaldu duenez, txartela online erosi dutenek lehentasuna dute eserlekuak aukeratzeko, eta teknologia hori erabiltzen ez dakiten adinekoak kalteturik suertatzen dira. Kexagilearen ustez, beste geraleku bat ezar liteke, gero eta zaharragoak diren biztanleei garraio horretarako sarbidea errazteko helburuz. Ibilbidearekin ere ados ez dagoela adierazi du. Q23/883.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, Iruñea-Tutera linean zerbitzua ematen duen autobus-enpresa batek ibilgailu egokiturik gabe egiten duelako. Kexagileak azaldu duenez, egokitutako ibilgailu bakarra 20:45ekoa dela adierazi zioten, eta ordu horretara arte itxaron behar izan zuen. Hala ere, autobus horrek ez dauka gupil-aulkirako tokirik, eta, azkenean, bidea aulkia tolestuta egin behar izan zuen, igotzeko laguntza eman ziotelarik. Kexu da arreta egin ziotenen jokabideagatik, egoerarekiko inolako enpatiarik erakutsi ez zutela. Q23/893.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du, Oteitza-Villatuerta-Lizarra ibilbidea egiten duten autobus berriak ez daudelako egokituta desgaitasuna duten pertsonentzat edo adinekoentzat. Q23/921.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lesakako jaietan hiriarteko garraio publikoaren geralekuaren behin-behineko aldaketa behar bezala iragarri ez zelako, eta, ondorioz, ia-ia galdu egin zuelako etxera joateko azken autobusa. Bestalde, ez dago ados egindako erreklamazioari Nafarroako Gobernuak emandako erantzunarekin. Q23/923.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko autobus-geltoki nagusian data okerreko autobus-txartelak eman zizkiotelako pairatu dituen kalte-galerengatik. Adierazi du ibilgailura sartzen utzi ez ziotela, eta, beraz, taxi-zerbitzua ordaindu behar izan zuela. Q23/947.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa jarri du Tuterako hiri-autobuseko zerbitzua erabiltzen ari zela gidariak ibilgailutik jaitzarazi zituelako erabiltzaileak, jasotako aginduak betez. Zerbitzua berandu joan arren, nahi den geltokira iristeko eskubidea dagoela uste du kexagileak. Halako gertaerarik berriro ez jazotzeko eta geralekuetan azaldutako iritsiera-denborak aplikazio mugikorrekoeekin koordinatzeko eskatu du. Q23/1039.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa aurkeztu du eskualdeko hiri-garraioko zerbitzu eskasagatik, batez ere, Sario geltokian. Zehazki, 11. linearen funtzionamendua aipatu du kexagileak, bai eta haren puntualtasuna ere. Bestalde kexu da bidaiarien gehiegizko kopuruagatik, argiztapen faltagatik eta geralekuaren beraren egoeragatik. Q23/1094.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, itsua den aldetik, autobusa ezin erabiltzeagatik jasan zituen kalteengatik. Txartelak saltzeko makina matxuratuta zegoela eta txartela autobusean bertan erosten saiatu zela azaldu, baina, azkenean ezin izan zen ibilgailura sartu jesarlekuak libre egon arren. Adierazi duenez, taxia erabili behar izan zuen helmugara iritsi ahal izateko, eta ordaindutako zenbatekoa eskatu arren, ez diote erantzunik eman. Q23/1097.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Kolektibo batek kexa aurkeztu du Vianan eskaintzen den autobus-zerbitzuak irisgarritasun- eta inklusio-neurririk ez duelako. Zehazki, enpresak autobusa erabiltzeko bonurik ez duela aipatu du, eta horrek sarbidea erraztuko lieke gaitasun anitzak dituzten pertsonen. Q23/1111.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñerriko Mankomunitateko mugikortasun urriko pertsonentzat egokitutako taxien zerbitzuak gaizki funtzionatzen duelako. Azaldu du alde aurretik ezin duela egokitutako taxirik erreserbatu, asko ez daudelako. Adierazi duenez, itxaronaldia oso luzea da, bai helmugara heltzeko, bai zerbitzua eskatzen denetik bila etorri arte. Q23/1137.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Plataforma batek kexa bat aurkeztu du, Corella, Cintruénigo, Fitero eta Castejón herriak Iruñearekin lotzen dituen autobus zerbitzua nahikoa ez delako. Joan-etorrien iraupena luzeegia dela dio, eta ordutegiak egokiak ez direla, bereziki goizean. Q23/1142.
  - Kexa ez onartuta, anonimoa delako.
- Herritar batek kexa jarri du Corella eta Cintruénigo herriak Iruñearekin lotzen dituen autobus-zerbitzua nahikoa ez delako. Ordutegi-konfigurazioagatik eta horrek herri horietako biztanleak Iruñera goizeko lehen orduan iristeko aukeran duen eraginagatik kexu azaldu da. Q23/1161.
  - Ikertutako kexa izapidetzen ari da.

### 3.2.34. Turismoa.

Turismoaren arloan, honako kexa hau aurkeztu da:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Turismoaren web-orrian Olentzeroren ekitaldia Lesakan, Iruñean, Lizarran, Erriberrin, Tuteran, Erronkari-Belaguan, Zaraitzu Haranean eta Aezkoa Haranean

izango dela iragartzen dela eta, Corellako Olentzero ere sartzeko eskaera ukatu egin diotelako. Q23/1133.

- Ez da eskubideen urratzerik hauteman.

### 3.2.35. Hirigintza.

Hirigintza-arloan, 23 kexa aurkeztu dira.

Aipatzekoak dira hirigintza-kudeaketari lotutako kexak, bai eta herritarrek salatutako hirigintza-araudiaren balizko ez-betetzeen aurrean, legezketasuna babesteko neurriak hartzeko udalerrri batzuek izan duten atzerapenari lotutakoak ere. Era berean, kexak aurkeztu dira obra-lizentziak ukatzeagatik, kontserbazio- eta mantentze-jarduketan eskakizungatik eta hirigintza-araudia ez betetzeagatik ezarritako zehapen edo isun hertsagarriengatik ados ez dauden kexak aurkeztu dituzte herritarrek.

4 kexa plangintzaren gauzatzeari buruzkoak dira. Horien artean, nabarmentzekoa da konpentsazio-sistemari lotutako egikaritze-unitate baten zati zen lursail batean etxebizitza bat eraikitzeke ezintasunagatik jarritako kexa bat; beste bat nekazaritza-produktibitate handiko lurzoru urbanizaezin gisa sailkatuta zegoen lurzoruaren sailkapenaren aldaketa egituratzailea onartzeagatik jarritakoa eta beste batek Iruñeko Milagrosa-Arrosadia auzoaren egoerari buruz dihardu.

2 kexatan, herritarrak kexu dira bi udalek hirigintza-informazioari buruzko eskaerei erantzun ez dietelako.

Hona hemen hirigintzaren arloan aurkeztu diren kexa guztiak:

#### A) Plangintzaren gauzatzea:

- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Sunbillako plangintzak aitaren lursail batean etxebizitza bat eraikitzea eragozten dielako, lursaila konpentsazio-sistema baten zati delako, eta horrek aldameneko lurzatiaren jabeari eskubideak aitortzea ekarriko lukeelako, interesdunen lursailaren kaltetan. Era berean, katastroko akatsak daudela eta mugak eta azalera grafikoki aldatzeko prozedura hasi behar dela adierazi dute kexagileek. Q23/280.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Mendabiako Udalak lurzoruaren sailkapenaren aldaketa egituratzailea onartu duelako zaldi-zentro bat eraiki dadin. Mendabiako Udal Plangintza aldatzeko erabili den prozedura salatu du kexagileak. Izan ere, udal-plangintza horren arabera, nekazaritza-produktibitate handiko lurzoru urbanizaezin gisa sailkatutako eta kategorizatutako lursail batean, animaliak erabiliz garatu nahi den irakaskuntza jarduera onargarria da. Q23/686.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Mendabiako Udalari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala eztabaidagai diren egintzak ondorioz gabe uzteko, eta berma dezala, udalaren hirigintza-araudia aldatzen bada, argitaratutako informazioa edukiari dagokiola eta horri buruzko alegazioak aurkezteko aukera ematen duela, egiatan eta eraginkortasunez.

- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak Milagrosa-Arrosadia auzoa hobetzeko, egokitzeko eta auzoaren balioa handitzeko aspalditik eskatzen diren neurri egokiak hartu gabe jarraitzen duelako. Proposamen zehatz batzuk egin ditu, eta, horien arabera, auzo horren eta bertan bizi direnen egoera hobetuko litzateke; besteak beste, kale jakin batzuk oinezkoentzat egokitzea, hiri-altzariak jartzea, espaloiak berdintzea, bidegorria egokitzea edo ibilgailuen zirkulazioa antolatzea. Q23/720.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iruñeko Udalari iradokitzea jarrai dezala Milagrosa auzoaren egoera hobetzeko neurriak planifikatzen eta hartzen, auzotarren parte-hartzea baliaturik, eta, ingurumari horretan, beren-beregi baloratu ditzala interesdunak egindako proposamenak eta eman daitezkeen antzeko beste batzuk, kezka berezia sorrarazten duten alderdien adierazgarriak baldin badira.

- Herritar batek kexa aurkeztu du katastroko muga batzuk aldatzeari, Anueko udalaren hirigintza-planari eta bere jabetzako lursail batean instalazio elektriko bat jartzeari buruzko hainbat izapide egiteko



aurkitu dituen oztopoengatik. Anueko Udalaren pasibotasuna eta bidalitako idazkiei erantzunik eman ez diela agerian jarri du. Q23/956.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Anueko Udalari gogoraraztea lurzatieen eta higiezinaren unitateen mugak eta azalera nabarmen aldatzeko eskaerei garaiz eta eraz erantzuteko legezko betebeharra daukala.

Anueko Udalari gomendatzea, interesdunak 2020ko urtarrilaren 14an egin zuen lursailen eta higiezin-unitateen mugei eta azalera buruzko aldaketa grafiko esanguratsua egiteko eskaerari dagokionez, beharrezko neurriak har ditzala, proposatutako aldaketaren ondoriozko mugen irudikapen grafikoa aurkeztu ondoren, eskaera izapidetzeko, Nafarroako Lurralde Aberastasunaren eta Katastroen Erregistroari buruzko azaroaren 21eko 12/2006 Foru Legearen 31. artikulua xedatutakoarekin bat etorritik, eta ez diezaiola legez aurkeztua ez dagokion dokumentaziorik eskatu (hirugarrenen baimenak eta Kontzejuaren txostena).

#### **B) Hirigintza-informazioa:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Arangurengo Udalak Hiri Jarduketako Plan Berezi bati buruzko informaziorik ematen ez diolako. Jakin badaki alegazioak garaiz kanpo aurkeztu zirela eta, horien ondoren, plana lau aldiz ere aldatu dela. Espedientearen egoera ez ezagutzeak lanak egitea eragozten diola adierazi du. Q23/283.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Arangurengo Udalari gogoraraztea Jarduera Plan Bereziak garaiz eta eraz izapidetzeko legezko betebeharra daukala.

- Herritar batek kexa aurkeztu du Iturmendiko Udalak bi etxebizitza legeztatzeari eta titular den unitate oso bat urbanizatzeari buruz aurkeztutako idazki batzuei erantzunik eman ez dielako. Q23/618.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iturmendiko Udalari gogoraraztea herritarren informazio publikoari buruzko eskaerak garaiz eta eraz ebazteko legezko betebeharra daukala.

Iturmendiko Udalari gomendatzea 2023ko martxoaren 19ko eskaeran aipatutako informazio publikoa interesdunari eskuetara diezaiola.

#### **C) Legezketasuna eta hirigintza-diziplina babestea:**

- Bi etxebizitzetako jabeek kexa bat aurkeztu dute, izan ere, Vianako Udalak ez du neurririk hartzen beren etxebizitzaren artean dagoen higiezinak dituen arrisku-egoeraren eta kontserbazio-egoera eskasaren aurrean. Hain zuzen ere, ez da inolako bizi etxebizitza horretan, eta eraitsi ere egin da. Horrela, partekatzen dituzten mehelinak arriskuan daude. Q23/20.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Murchanteko Udalak lizentzia-eskaera ukatu diolako bere etxebizitza babesteko hesi perimetrala jartzeko. Eskaera hori aurkeztu du hesia erortzeko eta istripu bat gertatzeko benetako arriskua dagoelako. Horrez gain, kanpotarrak ez sartzea saihestu nahi du, eta baita arautegia bete ere. Argudiatu du udalerrian bere etxebizitzaren antzeko ezaugarriak dituzten hainbat eraikin daudela, eta eraikin horiei, berari ez bezala, baimena eman zaiela. Q23/56.

- Gaia aztertu da, [Ebazpena emanda](#) dago eta Administrazioak onartu du.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Arroitzeko Udalak, jabetza pribatu bat kontserbatzeko eta mantentzeko zenbait jarduketa egin ditzala eskatu diolako bere amari, lurrak bide publikora eror ez daitezten. Bere ustez, errekerimendua ez da bidezkoa, arazoa, berez, ez dagoelako bere lurzatieen; tokiko erakundeak berak egindako uren kanalizazioan baizik. Q23/1048.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Arroitzeko Udalari gomendatzea, kexan aipatzen den moduko errekerimendu bat egin aurretik (hirigintza egikaritzeko agindua), horri eusten dion irizpen teknikoa ematea interesdunari, eta aurka egiteko edo entzunaldia eskatzeko alegazioak egiteko eskubideaz baliatzea uztea.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Tuterako Udalak ez dielako irtenbiderik eman duela zenbait urtetatik, bere etxebizitzako fatxada baten eraistea eragiten ari den arazoei. Nahiz eta hori gertatu, lurraldeko kontribuzioa kobratzen jarraitzen diotela kritikatu du. Q23/163.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gomendatzen.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Itzagaondoko Udalak bere alboko jabeari karpia bat jartzeko baimena eman ziolako, eta obra horrek, bere etxebizitzaren fatxadaren zati bat erabili zuelako. Hori dela eta, eskabide bat aurkeztu zuen, baina ez zioten erantzun, beraz, administrazio publikoek ebazteko duten legezko betebeharra urratu zen. Q23/258.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gogoratzea Itzagaondoko Udalari garaiz eta forman erantzun behar diela, legez, herritarren idazkiei.

- Herritar batek kexa bat jarri du Orkoiengo Udalak hirigintza arloko zigor proposamen bat bidali diolako portxe bat jartzeagatik, nahiz eta, bere ustez, prozedura iraungita egon. Izan ere, sei hilabete baino gehiago igaro dira hasi zenetik, eta beraz, ez dago hirigintza urratzerik. Bestalde, obrak xehetasun-azterketa bat izapidetuz legezkatu daitezke. Q23/311.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez dituelako ez ikuskatzen, ez gelditzen, bere auzokoa dagokion lizentziarik gabe egiten ari den obrak. Bere etxebizitzak kalteren bat izateko beldur da. Bere ustez, ez duenez lizentziarik, jasan behar ez dituen kalteak dira zaratak, bibrazioak, hautsa eta materiala erortzeko arriskuak. Q23/339.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, San Adriango Udalak ez duelako jarduten auzoko bat lizentziarik egiten ari den obra batzuetan. Erkidegoko elementuez jabetu dela salatu du, eta eraikinaren estetikari ere eragin diola. Q23/427.
  - Kexa ikertu da – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gomendatzen egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Zuñigako Udalak ez duelako laguntzen bere ondoan dagoen higiezinak 2012an izan zuen suteak bere eraikinean izan zituen ondorioei irtenbide bat ematen. Higiezin hori, gaur egun, erortzeko zorian dago, eta horrek arriskuan jar lezake bere etxebizitza. Q23/501.
  - Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak hertsapen-isunak jarri dizkiolako, Tafallan kokatuta dagoen aisialdirako lurzati baten hirigintza legezkontrakotasun-egoera batengatik, Egoera berean edo okerragoan dauden ehunka lurzati gehiago ere badaudela kritikatu du, eta ez dituztela zehatu. Q23/584.
  - Kexa ikertu da - Itxita dago, auzibidera eraman delako.
- Gizon eta emakume batek kexa bat jarri dute, Orkoiengo Udalak ez dielako erantzun bere jabetzako igerileku baten obrak gelditzeko errekerimenduaren aurrean aurkeztu zituzten alegazio guztiei. Horrez gain, adierazi dute udalaren txosten teknikoan agertzen diren argazkiak legez kontra atera direla, aldameneko lurzati hain zuzen egin dituztelako. Q23/705.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gogoratzea Orkoiengo Udalari garaiz eta forman erantzun behar diela, legez, herritarren idazkiei.

- Herritar batek kexa bat jarri du beste herritar baten izenean, Nafarroako Administrazio Auzitegia gora jotzeko errekurso bat ebazten berandutzen ari delako. Erriberriko Udalaren aurka jarri zuen, olana bat jartzeko obra-lizentzia ukatu ziolako. Q23/733.
  - Kexa ikertuta – Defentsa-erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa helarazi zion kexaren egileari, alegazioak egin zitzaizkion. Alegaziorik jaso ez denez, amaiera eman zaio jarduketari, eta hala jakinarazi zaio interesdunari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ultzamako Udalak ez diolako erantzuten bere aitak egindako eskabide bati. Hor, bere jabetzako finka batean edateko ura hornitzeko jarritako hodi bat kentzea eskatu zuen, lizentziarik eta baimenik gabe jarri delako. Baimendu zuenaren eta azkenean gauzatu dutenaren artean alde nabaria dagoela salatu du. Q23/807.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gogoratzea Ultzamako Udalarari garaiz eta forman erantzun behar diela, legez, herritarren idazkiei.

Gomendatzea Ultzamako Udalarari, ahoz erantzun badio ere, egindako eskabideari idatziz ere erantzutea.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez duelako jarduten merkataritza-lokal bat duen eraikinean gertatutako sutearen ondorioz geratu den egoeraren aurrean. Jarduketak arintzea eskatu du, udalak jabearen oinordekoei eskatutako egokitze eta birgaitze obrak gauzatu bitartean ezin duelako aurrera jarraitu bere jarduerarekin. Erantzun ez dioten eskabide bat ere aurkeztu duela gaineratu du. Q23/820.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gogoratzea Iruñeko Udalarari garaiz eta forman erantzun behar diela, legez, herritarren idazkiei.

Gomendatzea Iruñeko Udalarari berariaz eta arrazoiak emanez erantzutea interesdunak aurkeztutako idazkiari.

Iradokitzea Iruñeko Udalarari beharrezkoak diren betearazpen subsidiarioko jarduketak lehenbailehen arintzea, kexan aipatzen den eraikinari kalte egin zion sutearen ondoriozko obrak egin ditzan.

- Enpresa batek kexa bat aurkeztu du, Arangurengo Udalak obra-lizentzia bat ukatu diolako gai piroteknikoak saltzeko industria-nabe bat egokitzeko, izan ere, ez ditu betetzen hirigunearekiko eta jendea elkartzen den lokal batekiko mantendu beharreko gutxieneko distantziak. Adierazitako distantziek bere jardueran ez dutela eraginik dio, urriaren 30eko 989/2015 Errege Dekretuak, pirotekniako artikuluen eta kartutxoaren arautegia onartzen duenak, ez duelako hori arautzen. Bestalde, ez dago hala ezartzen duen udal arautegirik, eta Gobernuaren Ordezkariordeztzak Nafarroan eta Guardia Zibilarren Arma eta Lehergailuen Biltegiak proiektuaren aldeko txostenak egin zituzten. Q23/1041.
  - Kexa ikertuta da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Azkoiengo Udalak ez duelako hartzen neurririk aldameneko lurzatian egindako obren aurrean. Obra horiek ez duten betetzen emandako lizentzia, eta bere lursailean eragiten dute. Horrez gain, dioenez, ez diote erantzun horren inguruan aurkeztutako idazkiei. Q23/1139.
  - Kexa ikertuta da – Ebazpena 2024an eman zen – Onartuta.

### 3.2.36. Etxebizitza.

Guztira, etxebizitzaren arloko 68 kexa aurkeztu dira.

Horietatik, 38 kexa, alokairuko etxebizitza babestuen beharrezkoetatik egin ziren. Kexa gehienetan, herritarrei ez zaie etxebizitzarik esleitu, nahiz eta zenbait urte eraman izena emanda etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan, eta bere egoera ekonomiko, pertsonal edo familiarra berezia izan. Nafarroan, Iruñeko eskualdean bereziki, alokairuko etxebizitza babestuen kopuru txikiarekin dagoen arazo oso larria erakusten dute kexa horiek. Horregatik, dagoen eskaera ikusita, herritarrek etxebizitza bat izateko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela gomendatu die Nafarroako Arartekoak Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Iruñeko Udalarari.

11 kexa, etxebizitza erosteko, alokatzeko eta birgaitzeko laguntza publikoekin lotuta egon ziren. Horietatik, hiru, Emanzipa eta David programarekin zerikusia zuten. Horrez gain, besteak beste, kexa hauek nabarmendu dira: etxebizitza babestua errentan hartzeko dirulaguntza jaitsi delako, bidegabeko kaleratzeagatik kalte-ordaina kobratzearen ondorioz, arautegian ezarritako gehieneko dirusarrerak gainditu direlako; unibertsitate-ikasketak ordaintzeko beka bat emateko kexa; mendekotasunerako laguntza bat kobratzeko, edo desgaitasuna duten pertsonentzako laguntza-produktuak eskuratzeko jasotako zenbatekoengatik. Kexa horiek aztertuta, Nafarroako Arartekoak etxebizitzaren arloan eskumena duen Departamentuari iradoki dio beharrezko neurriak bultzatu eta har ditzala, etxebizitza babestuen errentatzaileei dirulaguntza onartzeko eta zenbatzeko kontuan hartzen diren familia-unitatearen dirusarrera haztatuak kalkulatzeko, mendekotasunaren arloko laguntzen zenbatekoak eta ikasketetarako beka edo laguntzenak barne hartu ez ditzan.

Zazpi kexa, esleitu zaizkien alokairuko babes ofizialeko etxebizitzaren kalte, hezetan edo zainketa eta mantentze egoera desegokiei buruzkoak izan ziren, edo baita erkidegoko auzokoren batekin izandako bizikidetzaz-azazoei buruzkoak ere.

Beste 5 kexa, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldarekin lotuta zeuden; horietatik, 3, ez ziren ados agertzen etxebizitzaren arloan eskumena duen departamentuak babes ofizialeko etxebizitza bat erosteko sinadura-baimena ukatzearekin, bi kasutan, kontu korrontean 8.000 euro ez izateagatik 2022ko abenduaren 31n, eta beste kasu batean, kexa-egilearen alabaren aita familia-unitateko kideztat hartzeagatik, nahiz eta harekin bizi arren, ezkontza-loturarik ez izan.

Beste hiru kexa, etxebizitza utzarazteko aldeko epaia izan arren, errentariaren ahultasun egoera dela eta, prozedurak eten zizkieten herritarrek egin zituzten. Errentariak egoera ahulean bazeuden, Administrazioak arazoak konpondu behar zuela uste zuten, eta zenbait kasutan, oinarritzko gizarte-zerbitzuek beren txostenean errentariaren benetako egoera ez zutela jaso kritikatzeko zuten. Kexa horietako batean, herritarra ez zegoen ados etxebizitzaren arloan eskumena zuen Departamentuak errentariak ordaindu gabeko alokairu-errentak konpentsatzeko eskaera ukatzearekin.

Beste kexa bat bizigarritasun-zedulari buruzkoa zen.

Arlo horretan aurkeztuta kexa guztiak zerrendatuko ditugu orain:

#### **A) Errentamenduak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Elizagorri, Lodosa, Mendabia, Sartaguda eta Sesmako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateek, txostenean, bere etxebizitzako errentariaren benetako inguruabarrak ez dituztelako jaso. Horren aurrean, utzarazteko prozedura bat bideratzen ari da, errentak ez ordaintzeagatik. Adierazi du ez dagoela benetan ahultasun egoeran, eta inguruabar horrengatik hasitako prozedura etetea kalte handiak eragiten ari dela. Q23/215.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Nasuvinsa jabea den etxebizitza babestu batean bizi den herritar batek kexa bat aurkeztu du, erkidegoak berogailua ordaintzeko Nasuvinsari eskatu zion mailegu baten zati alikuota ordaintzea agindu diotelako. Bere ustez ez da bidezkoa bere kuoten ordainketa egunean izanda, sortu ez duen zor bati aurre egin behar izatea. Horrez gain, etxebizitza-aseguru bat ere kontrata dezala agindu diote, nahiz eta errentamendu-arabidean egon, eta higiezina erosteko aukerarik ez izan. Q23/570.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Emakume batek kexa bat jarri du. Kexa horretan, beste etxebizitza batean kokatzea eskatu du, gaur egun, Nasuvinsak esleitura bizi den etxebizitzaren ur beroaren eta gasaren kuota finkoak igo direlako, eta jabeak hemendik gutxira saldu nahi duelako. Q23/869.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak errentariak ordaindu gabeko alokairu-errentak konpentsatzeko aurkeztu zuen eskaera ukatu dielako. Izan ere, Antsoingo, Berriobeitiko, Berriozarreko, Itzako eta Txulapaingo oinarritzko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatearen lau txostenek, utzarazpenaren etetea agindu zuenaren arabera, ez

zuten ezartzen errentariaren ahultasun-egoerari erantzuteko departamentuari egotz dakizkiokeen neurririk. Q23/1073.

- Ikertutako kexa izapidetzen ari da.
- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, bere etxebizitza utzarazteko aldeko epaia izan arren, errentariaren ahultasun-egoera dela eta, prozedura hori eten zelako. Adierazi du, errentariak hileko kuota ordaintzen dion arren, kuota duela urte askotakoa delako, eta bestelako kontsumorik ez duela bere gain hartzen. Bere ustez, errentaria ahultasun-egoeran badago, Administrazioak konpondu behar du arazo hori. Egoera hori ekonomikoki eta pertsonalki eragiten ari zaio, eta jabea den etxebizitza besterik ez du nahi izan. Q23/1192.
- Ez da kexa onartu (aurretik Administrazioarekin ez delako harremanetan jarri).

## **B) Etxebizitza erosteko, errentan emateko eta birgaitzeko laguntza publikoak:**

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak etxebizitza alokatzeko “David” izeneko laguntza ukatu diolako, 2023ko urtarrilaren 1ean ez zegoelako izena emanda etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan. Azaldu duenez, aurreko etxebizitzaren kontratuaren indarraldia amaitutakoan, utzi behar izan zuenez, erroldan izena eman zuela, baina urtarrilaren 4an. Hori dela eta, ezin du laguntza hori jaso. Q23/44.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iradokitzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, beharrezkoa izango balitz, Ekonomia eta Ogasun Departamentuarekin lankidetzan, legegintza-neurri bat ezar ditzala, “David” programaren etxebizitza alokatzeko laguntza eskuratzeko, etxebizitza babestuen erroldan izena emateko antzinatean jakin bat behar ez izateko; zehazki, gaur egun, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Foru Legean ezartzen den urtarrilaren 1eko data. Horrela, interesdunek azkarrago jaso ahal izango dituzte prestazioak, bereziki arrazoizko prezioan dagoen etxebizitzarik ez dagoenean, gaur egun gertatzen den moduan.

- Emakume batek kexa bat jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak, bizi diren babes ofizialeko etxebizitzaren errentamendurako dirulaguntza txikiagotu diolako, bere semeari unibertsitate-ikasketak ordaintzeko beka bat eman diotelako. Dioenez, alokairu handiagoa ordaindu behar duenez, zailtasun handiak izaten ari dira gastuei aurre egiteko, esaterako, berogailuaren gastuei. Horren ondorioz, bekaren dirua erabili behar izan dute ordaintzeko, eta horrek, bere semeak prestakuntza akademikoarekin jarraitzeko aukera eragotz lezake. Q23/293.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iradokitzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari beharrezko neurriak sortu eta har ditzala, etxebizitza babestuen errentariei dirulaguntza onartzeko eta zenbatzeko kontuan hartutako familia-unitatearen dirusarrera haztatuak kalkulatzeko, familia-unitate horren kideren bati emandako ikasketa-beka edo -laguntzei dagozkien zenbatekoak barne hartu ez daitezkeen. Izan ere, hezkuntzarako eta berdintasunerako eskubideak bermatzearekin lotuta daude.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak, jasotzen ari zen DAVID laguntza ukatu diolako, arautegian ezarritako gehieneko dirusarrerak gainditu dituelako, bidegabeko kaleratze batengatiko kalte-ordaina kobratzearen ondorioz. Q23/320.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iradokitzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, apartekoa denez eta helburu jakin baterako, beharrezko neurri arauemaileak har ditzala, DAVID laguntzaren ondorioetarako, familiaren dirusarrera haztatuak kalkulatzeko, kaleratzeagatiko kalte-ordainak barne hartu ez daitezkeen.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak bere bikotearekin eta bost seme-alabarekin bizi den etxebizitza

babestuaren alokairurako dirulaguntza jaitsi diolako. Horrenbestez, hileko errenta 200 eurotan igo zaio. Dioenez, dirulaguntza kalkulatzeko, 2021. urteko errenta-aitorpena kontuan hartu duten arren, non dirusarrera handiagoak izan zituen, gaur egun, urtebete daramala langabezia kobratzen, eta bere familia osoaren gastuei aurre egin behar diela. Q23/368.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, mendekotasunerako laguntzaren, eta desgaitasuna duten pertsonen zuzendutako laguntza-produktuak erosteko jasotako zenbatekoen PFEZren aitortzearen errenta salbuetsi gisa kalifikatzeak, bizi den etxebizitza babestuaren alokairurako dirulaguntzan duen eraginarengatik. Bere ustez, ez da bidezkoa dirusarrera horiek zenbatzea alokairu sozialaren urteko dirulaguntza kalkulatzeko, ez jasotzeak eragiten dion kaltearengatik. Q23/480.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iradokitzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, izaera lotua eta berariazko helburua kontuan hartuz, beharrezko neurriak sortu eta har ditzala, etxebizitza babestuen errentariei emandako dirulaguntza onartzeko eta zenbatzeko kontuan hartzen diren familia-unitatearen dirusarrera haztatuak kalkulatzeko, interesdunak eskatu eta jasotako antzeko laguntzei dagozkien zenbatekoak barne hartu ez daitezela, batik bat mendekotasunaren arloan, eta autonomia pertsonala sustatzearekin lotuta daudenak.

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua bere etxebizitzan leihoak aldatzeko laguntza-eskaera ebatzen berandutzen ari delako. Q23/504.
- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.
- Emakume eta gizon batek kexa bat aurkeztu dute, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak 35 urtetik beherakoentzako etxebizitza erabilia eskuratzeko dirulaguntza ukatu dielako, dirulaguntza eskatu zuten etxebizitza 5.000 biztanle baino gutxiagoko udalerrian dagoelako (Noainen, Elortzibarren). Etxebizitza, udalerririk horretako 450 auzoko kontzejuan dagoela diote. Uste dute, arau horrekin, eta Nafarroako bertako konfigurazioa ikusita, kontzejua askok ezin dutela jaso dirulaguntzarik, nahiz eta haren helburua landa-eremuak biztanlerik gabe geratzea saihestea izan. Q23/709.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak gogorarazpenik.
- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak David programaren errentamendurako laguntzaren berritzea ukatu diolako, alokairu-kontratuan errenta gisa agertzen den zenbatekoaren banakapena ez duelako aurkeztu. Dioenez, aurrekoetan ez diete eskatu agiri horiek. Bere ustez ez da egokia Etxebizitza Zerbitzuko langileek emandako tratua. Q23/828.
- Kexa ikertuta da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zuten kexaren egileari, alegazioak aurkez zitzan. Alegaziorik ez zuenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunari jakinarazi zioten.
- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak Emanzipa laguntza ukatu diolako, eskaera eta errentamendu-kontratua ez datozelako bat, kontratuan bi titular agertzen direlako. Dioenez, bere anaia kontratuan barne hartu zuen abal-emaile solidarioa izateko bakarrik, errentatzaileak hain zuzen eskatu ziolako. Q23/993.
- Kexa ikertuta - [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, kexaren egileari Emanzipa laguntzaren ematea berriro balora dezala, kontuan hartuz errentamenduaren bi titular solidario egoteak ez duela ekartzen laguntza bat ukatzea.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak, bizi den etxebizitza babestuaren alokairurako dirulaguntza kendu diolako. Antza, bere emaztea

Espainiara heldu delako kendu diote, baina kritikatu du ez diotela arrazoia argi zehaztu. Departamentuari eskabide bat aurkeztu diola adierazi du, eta horren bidez, erabaki horrekin ez dagoela ados agertu duela. Oraindik ez du erantzunik jaso. Q23/1075.

- Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Onartuta.
- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak ez diolako handitu etxebizitza babestuaren alokairurako jasotzen duen dirulaguntza. Bere dirusarrerak kontuan hartuz, gaur egun emanda duen ehuneko ez dela nahikoa dio. Eskatzen du Eguesibarreko Udalaren Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak laguntzaren bat ematea, errentamendu-kontratuak eragindako zorrak ordaindu ahal izateko. Q23/1118.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.

### C) Bizigarritasun-zedula:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako erantzuten bizi den eraikinaren gabeziak salatzen dituen eskabideari. Eraisteko beldur da, eraikinak ez dituelako betetzen gutxieneko bizigarritasun-baldintzak. Q23/425.
- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iradokitzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, interesdunak bere garaian eskatu zioten dokumentazioa aurkeztu ondoren, bizigarritasun-zedularen indarraldia aurretiaz galtzeko espediente hasi behar duen ala ez azter dezala, eztabaida sortu duen higiezinak indarreko legediak eskatutako gutxieneko bizigarritasun-baldintzak ez dituelako betetzen.

Gogoratzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, garaiz eta forman erantzun behar diela herritarren idazkiei.

### D) Etxebizitza babestuen eskatzaileen errolda eta etxebizitzen esleipena:

- Emakume batek kexa bat jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak etxebizitza babestu baten esleipena ukatu diolako, esleipen-prozedura hasi ondoren aurkeztu duen genero-indarkeriaren biktimaren egiaztagiria. Adierazi duenez, psikologoak berandu bidali zion txostena Nafarroako Berdintasunerako Institutuari (NABI), eta horren ondorioz, egiaztagiria beranduago ere bidali zuen. Bizi zen etxebizitza dagoeneko utzi duela azaldu du, eta bizitzeko tokirik gabe geratu dela, bi alaba txikirekin. Q23/207.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Emakume batek kexa bat jarri du, Nasuivinsak etxebizitza esleitzeko erabiltzen dituen baremazio irizpideengatik. Alokairu poltsari atxikitako etxebizitza batean alokatuta bizi zela dio, eta hori kontuan hartuz dagokion balorazioa egin ziotela. Hala ere, etxer aldatu behar izan zuen. Etxebizitza bat esleituta izanda, uko egin izan diola adierazi du, puntuazio hori izateko eskubidea ez duela dagoeneko. Kritikatu du orain alokairu handiagoa ordaintzen egoteak ez diola punturik ematen, eta baldintzak betetzen zituen denbora ere ez diotela kontuan hartzen. Q23/338.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.
- Emakume batek kexa bat jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak etxebizitza babestu bat erosteko kontratu baten sinadura-baimena ukatu diolako, izan ere, ezin du egiaztatu errentamendu-kontratu baten titulartasuna alokairu publikoko sistemaren barruan, ez eta 8.000 euroko edo gehiagoko kontu korrante, aurrezki kontu, gordailu edo antzeko finantza-produktu baten titulartasuna. Azaldu duenez, alokairu-kontratu baten titularra izan zen, eta erroldan izena eman zuenean, 6.000 euroko edo gehiagoko saldoa bakarrik egiaztatu behar zen; ez 8.000 eurokoa. Baremoa aldatzen duen Foru Legea atzeraeraginez aplikatzea zalantzan jarri du. Horrez gain, ez dago ados erabilitako esleipen-sistemarekin, etxebizitzak esleitzea eta gero, kontrakoa jakinaraztea saihestu beharko litzatekeelako. Q23/1129.
- Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrak.

- Emakume batek kexa bat jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak babes ofizialeko etxebizitza baten salerosketa-kontratuaren sinadura ukatu diolako. Departamentuaren arabera, berarekin bizi den alabaren aitaren dirusarrerak kontuan hartuz, familia-unitateko kidea izanda, familiaren dirusarrerak, ezarritako muga gainditzen dute. Ez dago ados, alde batetik, ez dagoelako ezkontza-loturarik, eta bestetik, ez direlako inoiz egon erregistratuta bikote egonkor gisa. Pribatutasunerako eta diskriminaziorik ez izateko eskubidea urratu diotela uste du, seme-alabarik ez duten eskatzaileei ez zaielako ikertzen bikote sentimentalik duten ala ez. Gaineratu du bidegabekeria dagoela familia-unitatearen kontzeptua aplikatzean, esaterako, PFEZaren ondorioetarako, ezin dutelako egin baterako aitortpena. Q23/1158.
  - Ikertutako kexa izapidetzen ari da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak babes ofizialeko etxebizitza baten erosketaren sinadura-baimena ukatu diolako, 2022ko abenduaren 31n ez zituelako 8.000 euro kontu korrontean. Ez zekin egun horretan bete behar zuela baldintza hori, 2023an egin zuelako inskripzioa. Egiazki, bere bikoteak eta berak zenbateko hori bazutela dio, baina kontu korronte desberdinetan. Q23/1180.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman da –Ez da onartu.

### E) Etxebizitza bat izateko eskubidea:

- Herritar batek kexa bat jarri du, etxebizitza egoki bat behar duelako. Azaldu duenez, oso egoera txarrean dagoen etxebizitza batean bizi da (ez du berogailurik, intsektuak daude...) bere emaztearekin eta semearekin. Dituen osasun-arazoak okerrera egiten ari dira etxean dauden hezetasunengatik. Dioenez, 2012. urtetik Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda badago ere, oraindik ez diote etxerik esleitu. Q23/52.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Emakume batek kexa bat jarri du, etxebizitza publiko bat behar duelako, gaur egun bizi denak zenbait arazo dituelako (arrailak, hezetasunak, eraisteko arriskua eta abar), eta merkatuan bat erosteko baliabide ekonomikorik ez duelako. Adierazi du Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dagoela duela lau urtetatik, baina ez dela esleipenik egon. Q23/64.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Iruñeko Udalari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Emakume batek kexa bat jarri du, etxebizitza bat behar duelako, orain bizi den etxeak ez duelako ur berorik, eta berogailua ez dabilelako. Azaldu duenez, desgaitasun-maila bat onartuta dauka, eta Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda badago ere, eta Antsoingo, Berriobeitiko, Itzako eta Txulapaingo Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari laguntza eskatu dion arren, ez diote etxebizitzarik esleitu. Q23/88.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Emakume batek kexa bat jarri du, bere bi semeek eta berak etxebizitza bat behar dutelako, bizi ziren etxea utzi behar izan dutelako, errentatzailea hil delako. Azaldu duenez, duela bi urte baino gehiagotik Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dago, eta Burlatako Udalera jo duela, baina ez diotela etxebizitzarik esleitu. Q23/99.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Emakume batek kexa bat jarri du, ezin duelako etxebizitza bat eskuratu. Azaldu du genero-indarkeriaren biktima dela, eta onartutako desgaitasuna duela, baina Nafarroako etxebizitza



babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda badago ere, ez diotela etxebizitzarik esleitzen. Q23/123.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

Gomendatzea Atarrabiako Udalari, Nafarroako beste udalerrri batzuetan gertatzen den moduan, eta Departamentuak bere eskumeneko esparruan egiten duena alde batera utzita, neurriak har ditzala, herritarren etxebizitza-beharrei erantzuteko, bereziki gizarte-larrialdi kasuetan.

- Emakume batek kexa bat jarri du, etxebizitza bat behar duelako bere ahizparen familia-harrera formalizatzeko. Orain, behaketa eta harrera zentro batean dago. Azaldu duenez, Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dago, udalaren larrialdi-etxebizitza eskatu du eta EGTn ere sartu da, baina arrakastarik gabe. Q23/202.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Ez onartuta.

Iradokitzea Eskubide Sozietako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari kexaren egileari lagun diezaiola, adingabea den bere ahizpa familia-harrera lortzen, gaur egun, adingabeen egoitza-zentro batean dagoelako.

- Herritar batek kexa bat jarri du, bere lau seme-alaba adingabeekin bizi den etxebizitzaren errentariak etxea behar duela jakinarazi dielako, eta ez dutelako bizitzeko beste tokirik. Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dago, eta larrialdi-etxebizitza eskatu dio Iruñeko Udalari. Dioenez, errenta bermatua jasotzen du, eta merkatu librean, ez diotela etxebizitzarik alokatzen, hain zuzen ere arrazoi horrengatik. Q23/240.

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

- Emakume batek kexa bat jarri du, ezin duelako etxebizitzarik lortu, genero-indarkeriaren biktima eta guraso bakarreko familia den arren. Azaldu duenez, Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan eta Uharteko Udalaren larrialdiko etxebizitzetan izena emanda dago, baina azken horietatik kanpo geratu da ez dagoela erroldatuta. Bere ustez, ezin zaio aplikatu baldintza hori genero-indarkeriaren biktima dela egiaztatuta duelako. Q23/250.

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

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, bere aitarekin eta osabarekin bizi den etxebizitzaren jabeak uztea eskatu dielako. Adierazi duenez, etxebizitzaren alokairua oso garestia da merkatu librean, eta beraz, ez dute aukera hori. Gaineratu du duela zortzi urtetatik Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dagoela, baina itzarote-zerrendak luzeak direla, eta orain arte ez diotela etxebizitzarik esleitu. Q23/256.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, bizitzeko zailtasunak izaten ari delako. Bananduta dagoela, bi alaba dituela eta horietako bat adingabea dela azaldu du. Gaineratu du bera logela batean eta alaba nagusia beste batean bizi direla, eta horrek larritzen duela, alabak arazo psikologikoak dituelako. Biekin egoteko etxebizitza bat behar du lehenbailehen. Q23/291.

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zaio herritarrari.

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateak ez diola ematen Iruñean bizitzeko baliabide publikorik, Zangozan alokairu-kontratu bat sinatzen ez duen bitartean. Gaur egun, han bizi da, eta ez du inolako loturarik. Adierazi du guraso bakarreko ama dela, hiru seme-alaba adingabe dituela eta ahultasun-egoeran dagoela. Q23/325.

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

- Bi gizarte-langilek kexa bat aurkeztu dute, bost kidez osatutako familia batek (horietatik, hiru adingabe daude) etxebizitza duin bat behar duelako. Gaur egun bizi diren bizigarritasun-baldintza eskasak deskribatu ditu (hezetasuna, karraskariak, leku txikia, berogailurik gabe), eta horrek, osasunean eta garapen pertsonalean zein akademikoan kalte larria egiten diela azaldu du. Q23/343.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Iruñeko Udalari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bizitzeko baliabide bat behar duelako. Azaldu du hotz-boladaren ondoren, Iruñeko Udaleko etxerik gabeko pertsonen arretarako udal zentroa utzi behar izan duela, eta ez duela bizitzeko beste tokirik. Adierazi du gizarte-langilea zenbait alditan udalarekin jarri dela harremanetan, baina udalak laguntza ukatu diola. Q23/346.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Emakume batek kexa bat jarri du etxebizitza bat behar duelako, gaur egun bizi den etxea osasun-arazo asko eragiten ari den egoera larrian dagoelako. Gaineratu du 2011tik Nasuvinsako etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dagoela, Barañaingo oinarrizko gizarte-zerbitzuekin harremanetan jarri dela, gizarte-larrialdiko etxebizitza bat lortzeko, eta ez duela baliabide ekonomikorik merkatu librean etxebizitza bat erosteko. Q23/417.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

Gomendatzea Barañaingo Udalari, Nafarroako beste udalerrri batzuetan gertatzen den moduan, eta Departamentuak bere eskumeneko esparruan egiten duena alde batera utzita, neurriak har ditzala, herritarren etxebizitza-beharrei erantzuteko, bereziki gizarte-larrialdi kasuetan.

- Emakume batek kexa bat jarri du, bere senarrarekin eta hiru semeekin bizi den logelaren jabeak uztea eskatu dielako. Ez dute bizitzeko beste tokirik. Tafallako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetara jo duela adierazi du, baina ez diotela irtenbiderik eman. Horrez gain, Nasuvinsako etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena ematen saiatu da, baina bere senarrak oraindik bizileku-baimenik ez duenez, ezin duela jakinarazi diote. Q23/453.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Tafallako Udalari Nafarroako beste udalerrri batzuetan gertatzen den moduan, eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak bere eskumeneko esparruan egiten duena alde batera utzita, neurriak har ditzala, herritarren etxebizitza-beharrei erantzuteko, bereziki gizarte-larrialdi kasuetan.

- Emakume batek kexa bat jarri du, etxebizitza babestu bat behar duelako. Dioenez, bere seme adingabearekin bizi da etxebizitza libre batean, baina errentatzaileak bi hiletan uztea eskatu diela. Dioenez, ez du bizitzeko beste tokirik, ez eta gaitasun ekonomikorik ere merkatu librean dauden prezioak ordaintzeko. Bestalde, ez ditu betetzen Iruñeko Udalean larrialdiko etxebizitza bat eskuratzeko baldintzak. Q23/515.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

Gomendatzea Iruñeko Udalari gizarte-laguntzako jarduketak areagotzea interesdunarekin eta alaba adingabearekin, etxebizitza bat lortzeko saiatzeko, eta hala badagokio, egokitu ahal zaion gizarte-zerbitzuetako sistemaren prestazioren bat aktibatzea eta ordaintzen laguntzea.

- Emakume batek kexa bat jarri du, berak, genero-indarkeriaren biktima gisa egiaztatuta dagoenak, eta bere semeak, etxebizitza bat lortzeko dituzten zailtasunengatik. Adierazi du puntuazio altua duela erroldan, baina ez diotela etxebizitzarik esleitzen, nahiz eta jakin zenbait etxebizitza hutsik daudela. Q23/533.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Emakume batek kexa bat jarri du, etxea berehala utzaraziko dutenez, etxebizitza publiko bat behar duelako berarentzat eta bere hiru seme adingabeentzat. Horietako batek autismoa du. Azaldu duenez, bere dirusarrera iturria errenta bermatua da, beraz, Malerrekako Mankomunitatearen laguntza behar du bizitzeko beste toki bat aurkitzeko, Q23/553.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Iradokitzea Malerrekako Mankomunitateari laguntza-jarduketak egiten jarraitzea interesdunaren familiarekin, etxebizitza bat lortzen saiatzeko, eta hala badagokio, egokitu ahal zaion gizarte-zerbitzuetako sistemaren prestazioren bat aktibatzea eta ordaintzen laguntzea.

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du. Etxebizitzaz aldatzea eskatu du, Iruñera, gaur egun, Tuteran bizi delako, eta handik ezin duelako bidaiatu bere lau semerekin senarrarekin hitzartutako hitzordu guztietara. Senarra espetxe batean dago. Gaineratu du Nasuvinsako etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dagoela, baina ez diotela etxebizitzarik esleitu. Q23/554.

- Ez da hautematen eskubideen urratzerik - Berriro ireki da – Kexa ikertu da - [Emandako ebazpena](#) – Onartuta.

Gomendatzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa bat jarri du, bere emaztearekin eta hiru semerekin etxebizitza publiko bat behar duelako, bizi diren higiezin berehala utzaraziko dituztelako. Dioenez, negozio bat izan dute hainbat urtetan, baina hilabete batean dena galdu dutela. Gaineratu du duela asko etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda daudela, baina ez dietela etxebizitzarik esleitu. Merkatuan librean etxebizitza bilatu du, baina oso garestiak dira, eta gaur egungo egoera ekonomikoarekin ezingo lukete alokairua ordaindu. Q23/581.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere emaztearekin eta hiru semeekin alokairuan bizi den etxebizitza utzarazi dutelako. Klean dago, Iruñeko Udalaren gizarte-zerbitzuek eskainitako bi eguneko ostatua ez delako nahikoa. Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dago, eta gizarte-larrialdiko etxebizitza bat ere eskatu du. Hala ere, gizarte-zerbitzuen txostenak baditu ere, ez du lortu oraingoz bizitzeko beste lekurik. Q23/619.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere senarrarekin eta hiru semeekin bizi den etxebizitzaren jabeak uztea eskatu dielako. Ez dute bizitzeko beste tokirik. Dioenez, Nasuvinsak etxebizitza babestu bat esleitu zien, baina handik gutxira akats informatiko bat gertatu zela, eta etxebizitza ez zegoela erabilgarri jakinarazi zien. Merkatu librean zailtasun handiak izaten ari dira, emazteak ez duelako lanik egiten. Q23/648.

- Izapidetzen ari zen bitartean eman diote irtenbidea kexari.

- Herritar batek kexa bat jarri du, bere familiak etxebizitza bat behar duelako, izan ere, orain, 9m<sup>2</sup>-ko gela alokatu batean bizi dira lau kide. Dioenez, Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dago, eta larrialdiko etxebizitza bat lortzeko eskaera aurkezten saiatu da Iruñeko Udalean. Hala ere, ez diote onartu, ez dagoelako erroldatuta udalerrian. Adierazi du 2014. urtetik 2022. urtera erroldatuta egon zela, baina bizitzeko tokirik ez dutenez, sei hilabete daramatzatela bizitzen Zizur Nagusian. Q23/745.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, bere senarrarekin eta bi seme adingabeekin osatzen duen familia arazoak izaten ari delako etxebizitza babestu bat lortzeko. Etxebizitza libre batean bizi dela dio, baina baliabiderik ez dutenez, ezin dute ordaindu. Hori dela eta, utzarazteko agindua jaso zuten, eta etxea berehala utzi beharko dute. Ez dute bizitzeko beste tokirik, ez eta gaitasun ekonomikorik ere merkatu librean ezartzen diren prezioak ordaintzeko. Q23/846.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari eta Iruleko Udalarari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzatela, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere familia-unitatearen beharrei egokituta dagoen etxebizitza publiko bat behar duelako, izan ere, gaur egun bizi den etxebizitzaren ezaugarriak direla eta, ez du nahikoa lekurik bere semeak behar dituen zainketak bermatzeko; % 75eko desgaitasuna du. Q23/875.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta – Ebazpena 2024an eman da – Ez da onartu.

Gomendatzea, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera, eta zehazki, desgaitasuna duten personentzako etxebizitza babestuen sustapena bultzatzea.

- Herritar batek kexa bat jarri du, gutxi gorabehera duela bost urtetatik etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dagoelako, eta ez diotelako inoiz eskaini etxebizitza babesturik. Dioenez, senide eta lagunekin bizi behar izan du, ez duelako gaitasun ekonomikorik merkatu librean etxebizitza bat alokatzeko. Horren ondorioz, ezin du eskatu bere alabaren zaintza partekatua ere ez. Q23/884.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Emakume batek kexa bat jarri du, bere hiru seme adingabeekin osatzen duen familia-unitatearen beharrei egokitutako etxebizitza publiko bat behar duelako, gaur egun bizi den alokairu libreko etxebizitzaren baldintzak ez direlako egokiak. Azaldu du duela lau urtetatik Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dagoela. Q23/885.

- Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Departamentuari dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak edo Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak bizitzeko beste toki bat eman behar diotelako bere familiari, gaur egun bizi den etxebizitzan gertatu diren erortzeengatik. Azaldu du etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dagoela, eta udalaren larrialdiko etxebizitza eskatu duela, baina ez diotela esleitu. Q23/910.

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

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, bere senarrarekin eta bi urteko semearekin osatzen duen familiak etxebizitza bat behar duelako, bizi diren etxebizitzaren jabeak uztea eskatu dielako. Dioenez, etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda badago ere, ez du lortu etxebizitza bat esleitzea. Q23/938.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, etxebizitza publiko bat behar duelako, merkatu librean bat erosteko baliabide ekonomikorik ez duelako. Azaldu du % 65eko desgaitasun-maila onartuta duela, eta bere gaixotasuna ez dela bateragarria gaur egun bizi den tokiarekin, gela bat partekatzen duelako. Q23/946.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere familiaren gizarte-ahultasun egoerarengatik. Hiru seme adingabe ditu. Beharrezko neurriak har ditzatela eskatzen du, bizitzeko beste toki bat izan dezaten, errenta bermatuko prestazioa berri diezaioten, eta laguntza ekonomikoak eman diezazkioten gizarte-bazterkeriako egoerari aurre egiteko. Q23/954.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Elkarte batek kexa bat jarri du, pertsona bat, 70 urteko bere aita, eta 16 urteko bere semea dauden gizarte-larrialdiko egoerarengatik, izan ere, ez dute etxebizitzarik eta duela lau hilabete baino gehiagotik ibilgailu batean bizi dira. Adierazi du zailtasun handiak dituela bide pribatuan etxebizitza bat eskuratzeko, ez bakarrik arrazoi ekonomikoengatik; arraza-diskriminazioarengatik ere bai. Q23/967.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari eta Tuterako Udalari, dagoen eskaera kontuan hartuz, eta beren eskumeneko esparruen barruan, neurriak har ditzatela, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

Iradokitzea Tuterako Udalari, oinarritzko gizarte-zerbitzuaren bidez, laguntza eta arreta berezia eman diezaiola eragindako familiari, etxebizitza bat eskuratzeko laguntzeko, eta beharrezkoa izango balitz, egokiak diren bitartekotza-jarduketak egin ditzala hirugarrenekin. Bestalde, Lurzoru Publikoaren Foru Bankuaren bidez, etxebizitza lortzeko aukera baloratzea, deskribatzen duen behar-egoera agian han barne har daitekeelako.

- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, etxebizitza bat behar duelako, bere si semeekin infraetxe batean bizi delako; horietako bat, adingabea da. Etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda egon arren, eta Iruñeko Udalari larrialdiko etxebizitza bat eskatu badio ere, ez diote eman bizitzeko bestelako aukerarik. Bere ustez, Arrotxapea auzoko unitatean ematen dioten arreta ez da egokia. Q23/984.
  - Kexa ikertuta – [Ebazpena emanda](#) – Onartuta.

Gomendatzea Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari, dagoen eskaera kontuan hartuz, neurriak har ditzala, herritarrei etxebizitza bat izateko eskubidea bermatze aldera.

- Emakume batek kexa bat jarri du, hiru adingaberen ama izanda, etxebizitza bat behar duelako, izan ere, gaur egun bizi diren higiezin eraitsiko dute. Enpresa bat higiezin baten salerosketarekin izaten ari den portaera salatu du, arraza-arrazoiak direla eta, ez diolako saldu nahi. Q23/1009.
  - Interesdunak uko egin dio.
- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, bizitzeko beste leku bat behar duelako, bizi den etxebizitzaren errentamendu-kontratua berehala iraungiko delako, zenbait hilabetetako kuota ez duela ordaindu. Horrez gain, ez dago ados San Juan auzoko unitatearen jarduketarekin, arreta ukatu diotelako, udalerrian ez dagoela erroldatuta diotelako, baina ez dela egia. Q23/1025.

- Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Onartuta.
- Emakume batek kexa bat jarri du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua etxebizitza babestu bat esleitzen berandutzen ari delako. Dioenez, seme-alaben zaintze eskusiboa emango diote, beraz, etxebizitza egoki bat behar du. Etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dago 2019tik, hala ere, oraingoz ez du etxebizitzarik lortu. Q23/1029.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bizigarritasun-zedularik ez duen, erortzeko zorian dagoen, ura sartzen zaion eta hezetasuna duen etxebizitza batean bizi delako emaztearekin eta hiru seme-alabarekin. Dioenez, Antsoango, Berribeitiko, Berriozarreko, Itzako eta Txulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez dagoelako bizitzeko moduan egiaztatu du. Hala ere, Nasuvinsaren etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan izena emanda dagoen arren, oraingoz ez diote inolako laguntza, baliabide edo etxebizitza egokirik eman, gizarte-larrialdi egoeran badaude ere. Q23/1072.
  - Kexa ikertu da – Ebazpena 2024an eman zen – Erantzunaren zain dago.
- Emakume batek kexa bat jarri du, banandu ondoren, bizitzeko beste toki bat behar duelako. Dioenez, nominarik ez duenez, ezin du eskuratu etxebizitzarik alokairu libreko merkatuan, sei hilabeteren ordainketa aurreratzeko prest agertzen bada ere. Q23/1141.
  - Kexa ez da onartu datuak falta direlako.

#### **F) Kalteak eta bizikidetzaren etxebizitza babestuetan:**

- Emakume batek kexa jarri du, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako esleitzen beste etxebizitza bat, esleitu zioten etxebizitzan ur beltzak behin eta berriro sartzen zaizkion arren. Departamentuak dio eraikineko instalazioak modu desegoki batean erabiltzeagatik gertatzen dela hori. Eraikina, berez, bizitzeko moduan ez dagoela esaten du, eta ez dela barruan bizi direnen erabilera txarraren ondorioa. Q23/48.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, bere eraikineko etxebizitzetan bizi diren pertsonen eragindako bizikidetzaren arazoengatik, eta higiezinaren egoera teknikoarengatik zein gabeziengatik. Pertsona horiek, Iruñeko Udalaren alokairu-poltsan daude. Q23/229.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, erkidegoari gas-hornidura ez eteteko eman dion mailegu baten zati proportzionala ordaintzea eskatzen diolako Nasuvinsak. Mailegu hori, auzoko batzuek beren kuotak ez ordaintzeagatik eman dio. Bere kuoten ordainketa egunean duela dio, eta ez dela bidezkoa berak sortu ez duen zor bati aurre egin behar izatea. Q23/437.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharragorazpenik.
- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez dituelako konpontzen Uxuen berriki esleitu dizkieten eta berriro dituzten alokairuko etxebizitzetan hainbat kalte. Q23/547.
  - Kexa ikertu da – [Ebazpena emanda](#) - Onartuta – Berriro irekita – Izapidetzen.

Departamentuari iradokitzea, errentan hartutako etxebizitzek konpontzeke dauden hainbat kalte dituztenez gero, errentariekin batera etxebizitzak azter ditzan eta, hala badagokio, horiek konpontzeko beharrezko neurriak har ditzan.

- Burlatutako babes ofizialeko etxebizitzetan zenbait errentarik kexa bat jarri dute, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak eta sustatzaileak ez dutelako jarduten dauden bizigarritasun-arazoaren aurrean. Kalteak ez dituztela konpontzen, ez dutela garbitzen, kuotak legez kontra igo dituztela, garajeetan ispiluak edo segurtasun-kamerak ez dituztela jarri, edo

erkidegoaren urteko kontuen banakapena ezin dutela ikusi adierazi dute. Horrez gain, sustatzailearen tratu desegokia ere salatu dute. Q23/640.

- Kexa ikertu da – Erakundeak Administrazioetik jasotako informazioa eman zien kexaren egileei, alegazioak aurkez zitzaizen. Alegaziorik ez zutenez jaso, jarduketari amaiera eman zioten, eta interesdunei jakinarazi zieten.
- Emakume batek kexa bat aurkeztu du, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak etxebizitza babestuz aldatzeko eskaera ukatu diolako. Bere alabak eskatu zuen, auzoko batengandik jasotzen dituen mehatxuen ondorioz, beldur delako. Q23/859.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.
- Bi emakumek kexa bat jarri dute, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuak eta Eguesibarreko Udalak ez dutelako neurri eraginkorrik hartzen duela urtebete auzoko batzuk beren etxeetan eragiten ari diren eragozpenen aurrean. Diotenez, bitarteko izateko ahaleginek ez dute bizikidetzeta hobetu, beraz, etxebizitzaz aldatzea eskatu dute. Q23/943.
  - Ikertutako kexa – Ez da egin gomendio, iradokizun edo betebeharrarazpenik.

#### 4. KAPITULUA. KEXEN SAILKAPENA, ZEHARKAKO GAIEN ARABERA.

lazko txostenean, kexak Garapen Jasangarrirako Helburuen (GJH) arabera sailkatzeko berritasuna sartu genuen; oraingo honetan, ordea, kexak zeharkako zenbait gairen arabera aztertze berritasuna sartu dugu. Hona hemen zeharkako gaiok:

- Haurrak eta nerabeak
- Desgaitasuna eta mendekotasuna
- Adinekoak
- Generoa
- Arrazakeria eta xenofobia

Hala, beste gai batzuen arabera sailkatutako kexak (beste eremu batzuei buruzkoak) item horien arabera multzokatzea da analisi honen helburua, kexek gizarte-gai garrantzitsu horiekin lotutako pertsonen eta egoeren eragiten dietelako.

Esate baterako, haurrei eta nerabeei buruzko itemean, askotariko gaiei buruzko kexak (hezkuntza, gizarte-ongizatea, etxebizitza, atzeritarrak, osasuna eta abar) multzokatu daitezke; hots, adingabeei buruzko kexen kopurua aztertu ahal izatea da kontua, arloak askotarikoak izan arren.

Erakunde honen jardun-eremuetan zeharkako ikuspegia ezarrita, 2023an haur eta nerabeen alde, desgaitasuna eta mendekotasuna dutenen alde, adinekoen alde, sexuan edo generoan oinarrituta diskriminatu dituztenen alde eta arraza- nahiz etnia-jatorriagatik diskriminatu dituztenen alde egindakoak jorratu ditugu.

Analisi honi esker, erakundeak askoz hobeto ikusi du kolektibo horiek zer eremutan jasaten edo jasan duten diskriminazioa, eta auziaren inguruan egindako esku-hartzea –edo esku-hartzerik eza– aztertu du. Arartekoaren ustez, analisi honek, hausnartzeko bidea jartzeaz gainera, jarduteko ildoak doitzen lagundu diezaieke administrazio publikoei, organismoiei eta erakundeei.

Halaber, aintzakotzat hartu behar dugu “interseksionalitatearen” kontzeptua: paradigma horrek azpimarratzen duenez, kategoria biologiko, sozial eta kultural batzuek (hala nola, generoak, adinak, desgaitasunak, mendekotasunak, etniak...) elkarrekin jarduten dute, elkarreaginean eta elkarri gainjarrit, bidegabekeria sozialeko maila ugari eta, beraz, diskriminazio handiagoak sortzeko.

Kapitulu berri honetan, beraz, Nafarroako Arartekoak 2023an landu dituen zeharkako bost gaiok aztertuko ditugu, jasotako kexak gaiotan sailkatuz.

Hala, 2023an aurkeztutako 1.192 kexetatik 511 kexa zeharkako gai bati edo batzuei egotzi dizkiegu, kexatan azaldutako gertaerak eragindako pertsonaren edo pertsonen arabera.

Hona hemen zeharkako gai bakoitzari esleitutako kexak, kopuru handienetik txikienerako hurrenkeran:

Zeharkako gaiak	Kexa-kopurua
Haurrak eta nerabeak	241
Desgaitasuna eta mendekotasuna	126
Adinekoak	99
Generoa	33
Arrazakeria eta xenofobia	12
<b>Guztira</b>	<b>511</b>

##### 4.1. HAURRAK ETA NERABEAK.

Nafarroako Arartekoak, bere eskumen-eremuaren barruan, Nafarroako haur eta nerabeen eskubideak babesteko eginkizuna dauka, kontuan izanik haien mendekotasunaren eta garapen-egoeraren ondorioz biztanle bereziki zaugarriak direla.



Atal honetan, hortaz, Nafarroako Arartekoak jorratzen dituen askotariko gaietan haur eta nerabeen oinarrizko eskubideak ukitu dituzten kexen zeharkako ikuspegia emango dugu. Adingabeei nolabait eragin dieten kexak (241) jasotako guztien ehuneko 20 izan dira gutxi gorabehera, eta datu horrek berretsi egiten du erakunde honen jardun ikuskatzailearen zati handi batek biztanleriaren sektore horren babes juridikoan jartzen duela arreta.

Taulan honetan, kexa horiek sailkatu ditugu, gaien arabera banatuta, kopuru handienetik txikienerako hurrenkeran.

Gaiak	Kexa-kopurua	%
Hezkuntza	80	% 33,2
Gizarte-ongizatea	45	% 18,7
Etxebizitza	35	% 14,5
Osasuna	17	% 7,1
Herritarren segurtasuna	7	% 2,9
Euskara	6	% 2,5
Justizia	6	% 2,5
Zerbitzu publikoak	6	% 2,5
Trafikoa eta bide-segurtasuna	6	% 2,5
Gizarte Segurantza	5	% 2,1
Ingurumena	4	% 1,7
Funtzio publikoa	3	% 1,2
Garraio publikoa	3	% 1,2
Covid-19	2	% 0,8
Kirola	2	% 0,8
Atzeritartasuna	2	% 0,8
Toki-erakundeen funtzionamendua	2	% 0,8
Ogasuna	2	% 0,8
Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.	2	% 0,8
Enplegu publikoa eskuratzea	1	% 0,4
Administrazio elektronikoa	1	% 0,4
Kontsumoa	1	% 0,4
Kultura	1	% 0,4
Hauteskundeak	1	% 0,4
Memoria historikoa	1	% 0,4
<b>Guztira</b>	<b>241</b>	<b>% 100,0</b>

Kexen kapituluan zehazten diren hezkuntza-arloko kexa guztiak haur eta nerabeen zeharkako gaiari esleitu dizkiogu, unibertsitateko edo goi-mailako ikasketen ingurukoak kenduta, azken horiek adin nagusikoei buruzkoak direlako.

Besteak beste, eskola-garraioarekin eta -jantokiarekin lotutako kexak daude. Zehazki, landa-ingurunean bizi diren ikasleentzat eskola-garraiorik ez dagoela salatu da hainbat kexatan. Familiek salatzen dutenez, Hezkuntza Departamentuak batzuetan ematen dituen laguntza banakatuak ez dute arazoa konpontzen, seme-alabak eskolara eramateko ordutegien eta baliabideen ingurukoa baita arazoa. Gainera, egoera larriagoa da landa-inguruneetan, ikastetxeetarako distantziak handiagoak direlako. Arlo horretan, Nafarroako Arartekoak, araudi aplikagarria aipatuta, Hezkuntza Departamentuari adierazi dio landa-inguruneetan bizi diren ikasleekin zorrotz egin behar dituela goi-mailako ikasketetarako irispidea sustatzeko neurriak eta,

halaber, balitekeela dirulaguntza bat ematea ez izatea helburu horretarako neurri nahikoa. Hori dela-eta, ikasle horientzat eskola-garraioko zerbitzua antola dezan iradoki diogu departamentu horri.

Garraiatutako ikasleen familiek beste kexa batzuk aurkeztu dituzte; izan ere, seme-alaben ikastetxean lanaldi jarraitua egon arren, diruz lagundutako jantokirako eskubidea kendu zien Hezkuntza Departamentuak, eskolak amaitutakoan programatutako jarduerak (eskolaz kanpoko jarduerak) ez erabiltzeagatik edo egunero ez egiteagatik. Kexak aztertuta, Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentuari iradoki dio berrius dezala diruz lagundutako jantoki-zerbitzua kentzeko erabakia, ikasleek eskolak amaitu ondorengo eskolaz kanpoko jarduera boluntarioetan parte hartu zein ez gorabehera.

Beste kexa batzuek, berriz, ikastetxeetako onarpen-prozesuak zituzten hizpide. Horien artean, zenbait familiak formulatutakoak nabarmendu dira, ikasturtea hasteko zorian zegoela seme-alabek ez baitzuten Batxilergoa egiteko zentrorik esleituta.

94 herritarrek kexa jarri zuten, Iruñeko haur-eskolen aurretiko izen-emateen baremazioan ez zietelako lan-eta/edo ikasketa-egoera kontuan hartu, laneko bizitza ez aurkezteagatik. Behin-behineko zerrenden kontra alegazioak jarri ondotik, Iruñeko Udalak alegaziook onetsi zituen; beraz, desadostasuna eskatutakoaren alde ebatzi zenez, kexa itxi genuen. Bestetik, familia batzuek kexak jarri zituzten, Iruñeko Udalak onetsi egin zituelako beste familia batzuek haur-eskoletako behin-behineko zerrenden inguruan jarritako alegazioak eta, horren ondorioz, beren seme-alabentzat lortutako tokiak galdu zituztelako.

Halaber, bizikidetzarekin eta eskola-jazarpenerekin lotutako kexak daude. Horietako lautan, familiek uste zuten Hezkuntza Departamentuak ez dituela neurri egokiak hartzen seme-alabek ikastetxean jasandako erasoei aurre egiteko, eta, beste lautan, familiek ez zeuden ados seme-alaben ikastetxeetatik jasotzen ari ziren tratuaekin. Arlo horretan, Hezkuntza Departamentuari gomendatu diogu jazarritako ikasleen egoerari jarraipena egiten jarrai diezaiola, haien egoera emozionala zaindu, gainerako ikaskideen artean integratzen lagundu eta ikasleak eskola-jazarpenerako egoera posibleetatik babestearekin batera.

Beste bost kexatan, hezkuntzaren doakotasun-printzipioa urratu ahal izan dela planteatu da, ikastetxeek urteko ekarpenak kobratu dizkietelako eskola-material, jarduera eta irteera osagarrietarako.

Hiru kexa ikasleek teknologia berria erabiltzearen ingurukoak izan dira. Haien artean, zazpi pertsonak aurkeztutako bat nabarmendu da; bertan, herritar horiek adierazi dute ez daudela ados ikasleek gurasoen baimenik gabe *chromebook*-ak erabili eta Gmail-eko kontuak irekitzearekin.

Amaitzeko, hezkuntzaren arloko beste kexa batzuen artean, hiru hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei emandako arretari buruzkoak izan dira. Haietako bik adingabe biren hezkuntza-premiei laguntzeko neurririk hartzen ez dela zuten hizpide, eta, bestean, ikasturte osoa Frantzian egiteko programa akademikoaren deialdian hezkuntza-premia bereziak dituzten haurrentzat toki-erreserba espezifikorik jasotzen ez dela salatzen zen.

Gizarte-ongizatean, 18 kexa errenta bermatuari buruzkoak, bizitzeko gutxieneko diru-sarrerari buruzkoak eta adingabe bat edo gehiago dauzkaten familia-unitateen gizarte-bazterketako egoerei buruzkoak ziren. Ez zeuden ados prestazioak artxibatu, ezetsi, itzultzea eskatu edo iraungi izanarekin, enplegu-eskatzaile gisa ez agertzeagatik, langabeziagatik subsidioa ere jasotzen ari zirela detektatzeagatik, dokumentazio jakin bat faltatzeagatik, etxebizitzan beste batzuk erroldatuta egoteagatik edo prestazioa jaso bitartean bizikidetz-unitatearen eraketari eusteko betekizuna ez betetzeagatik.

Halaber, hainbat familiek Gurutze Gorriaren Asilo Programatik irten ondoren zuten edo izango zuten egoera zen sei kexaren hizketagaia. Salatzen zutenez, programak ez zituen kontuan hartu haien familia-inguruabarrak, eta bizilekua beste autonomia-erkidego batera lekualdatzea eskatu zieten, programan jarraitzeko betekizun gisa. Familia batzuek ez zuten lekualdaketa onartu, eta, beraz, programa utzi behar izan zuten: etxebizitza galdu zuten.

11 kexa haurren eta nerabeen babesari buruzkoak izan dira. Bi kexatan, Gizarte Zerbitzuak seme-alaben kasuetan inplikatzan ez direla salatzen zen, eta idazten dituzten txosten sozialekin ados ez zeudela adierazten, benetako egoera islatzen ez zutela iritzita.

Beste kexa batean, migratzaile batek hamazortzi urte betetakoan behaketa- eta harrera-zentrotik irten ondoren zuen egoera salatzen zen. Babesgabetasuneko edo "kaleko" egoerara bultzatu zutela salatzen zuen herritarrek, hamazortzi urte bete eta berehala irten behar izan baitzuten zentrotik, trantsizio-alternatiba egokirik gabe. Kexa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta

Enpleguko Departamentuari gomendatu dio adin-nagusitasunetik hurbil dauden adingabe migratzaileen kasuan, nahiz eta hamazortzi urte bete, babesgabetasun-egoera baloratu dezala, ahalik eta gehien laguntzeko autonomia-baliabideak eskuratzen edo babes-sistemara igarotzen. Era berean, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari gomendatu diegu neurriak azter eta har ditzatela, gazte migratzaileen premiei arreta espezifiko emateko zuzkidurak eta baliabide publikoak areagotzeko; bereziki, adingabeen zentroetatik datozei laguntzeko, babes-ingurune bat emanez.

Kexa batean, gainera, pertsona bat kezkatuta zegoen, Nafarroako ikus-entzunezko espektroan zezenketak ematen dituztelako haurrak babesteko ordutegian, eta, beste kexa batean salatzen zenez, markesinetan eta *nbici* zerbitzuaren elementuetan jarritako publizitateak sexu esplizituko irudiak dauzka, eta horrek, bere ustez, adingabeen eskubideak urratzen ditu.

Gizarte-ongizatearen arloko sei kexa, halaber, 0 eta 3 urte bitarteko hurren familiei diruz laguntzarekin zeuden lotuta. Hainbatek adierazi dute ez daudela oinarri erregulatzailerekin ados, goreneko errenta-maila bat ezartzen delako baldintza gisa, Estatuaren prestazio analogoak ez bezala, edo PFEZren ondorioetarako zerga-ordainketatik salbuetsita dauden errentak konputatzen direlako familia-unitatearen diru-sarrera gisa. Kexak aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari iradoki dio laguntzaren hurrengo deialdietara begira oraingo egoerari eustea erabakiz gero, zeina errentaren gehieneko mailaren betekizunean oinarritzen baita, errenta hori per capita har dadila kontuan, familia-unitate onuradunen ahalmen ekonomikoaren edo erosahalmenaren adierazle hobea izan daitekeela iritzita. Iradokizunari erantzunez, hurrengo deialdietan oinarriak berrikustearekin ados dagoela adierazi du departamentu horrek.

Beste sei kexak askotariko problematikak zituzten hizpide, hau da, familia ugariak, guraso bakarreko familiek eta guraso bakarreko egoeran dauden familiek aurrez aurre dauzkaten arazoak. Adibidez, pertsona bat ez dago ados seme-alabetako bat aurreko bikotekoa izateagatik eta haurraren aitaren baimen sinaturik ez edukitzeagatik familia ugariaren kondizioa ukatzearekin, eta beste bat ez dago ados 2021eko diru-sarrerek legez aurreikusita dagoen gehieneko zenbatekoa gainditzeagatik guraso bakarreko egoera ukatzearekin, diru-sarrera haiek ez dutelako oraingo egoera islatzen. Bestetik, guraso bakarreko familiei edo guraso bakarreko egoeran dauden familiei garraio publikoa erabiltzeko hoberiak aplikatzen ez zaizkiela kritikatu dute (lau urte daramatzate eskaera egiten), baita lurralde-ekarpeneko zergaren kuotari % 90era arteko legezko hoberia aplikatzen ez zaiola kritikatu ere.

Gizarte-ongizatearen arloko gainerako kexen artean, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak administrazio-prozedura bati amaiera emateagatik jarritako bat aipatuko dugu. Hala, herritarren alabari mendekotasun-egoera aitortzeko prozedura amaiarazi zuen departamentu horrek, alaba baloratu ezin zen prozesu patologiko batean zegoelako (prozesua bilakaeran zegoen, eta horregatik ezin zen baloratu). Bada, alabak etengabe zaintzea behar du, eta, dagozkion laguntzak jasotzeko, balorazioa ere behar du.

Besteren artean, etxebizitzaren arloan, problematika askok ukitu dituzte haur eta nerabeak; hala nola, etxebizitza babestuak esleitzean izaten diren atzerapenak, babes ofizialeko etxebizitza baten salerosketa-kontratua sinatzeari emandako ezetza, neskato batek auzokidearengandik jasotzen dituen mehatxuak direla-eta etxebizitza babestu bat birkokatzeko premia edo etxebizitza babestuaren alokairurako dirulaguntzaren murrizketa.

Alabaina, etxebizitza-premiaren harira jarri dira kexa gehien. Zehazki, adingabeak dauzkaten 26 familia-unitatek jarri dituzte kexak etxebizitzarako sarbidea bermatuta ez dutelako; besteak beste, alokairuko kontratuaren deuseztapenari buruzko komunikazioa jasotzeagatik, etxebizitza-egoeran edo, are, kale-egoeran egoteagatik edo merkatuan etxea erosteko baliabide ekonomikorik ez edukitzeagatik. Problematika horren aurrean, erakundeak *per se* administrazio-irregulartasunik atzematen ez badu ere (izan ere, familia-unitateak, etxebizitza babestuen eskatzaileen eroldan inskribatu eta dagokion baremoa aplikatu ondoren, puntuazio bat jasotzen du, eta, puntuazio horren arabera, beste batzuk aurretik jar dakizkioke etxebizitza horiek eskuratzeko hurrenkeran), egiaztatu egin dugu babes publikoko etxebizitzaren kopurua ez dela nahikoa gaur egungo eskariari erantzuteko. Horrenbestez, egoki ikusi dugun kasuetan, udalei eta Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari gomendatu diegu azter ditzatela adingabeak eta herritarrek etxebizitza bat eskuratzeko duten eskubidea ziurtatzera bideratutako neurriak eta, era berean, gizarte-laguntzako jarduketak ugaritu ditzatela. Horrela jokatu genuen, esaterako, hirurogeita hamar urteko aitarekin eta hamasei urteko semearekin batera gizarte-larrialdiko egoeran zegoen pertsona batek jarritako

kexan, ez baitzeukaten etxebizitzarik eta lau hilabete baino gehiago baitzeramatzaten ibilgailu batean bizitzen.

Bestetik, erakunde honek osasunaren arloko hainbat espediente izapidetu ditu, haur adingabeen arreta izanik muina. Lehen mailako arretan, zenbait kexa jaso ditugu pediatrian mediku-azterketak egiteko ziten esleipenean dagoen atzerapenagatik eta kontsultetan jasotako tratuarengatik. Ospitaleko arretan, zitak ematean dagoen atzerapena dela-eta jarri dira bost kexa; zehazki, pediatriako digestio-atalean, neuropediatrian, neonatologian eta haurren oftalmologian. Aipatu beharra dugu guztiak konpondu direla izapidean bertan, Osasun Departamentuari informazioa eskatu ondoren.

Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko pediatriako ZIUko hainbat langilek aurkeztutako kexa nabarmendu behar dugu: salatzen dutenez, baldintza eskasak edukitzeaz gainera, unitatea askotan lekualdatzen dute, eta haurrei eta eragindako familiei ematen zaien arretaren kalitatea txartzen du horrek. Kasu honetan, ezin dezakegu onartutzat jo Osasun Departamentuari pediatriako ZIUko egoera eta baldintzak hobetu ditzan egindako iradokizuna, erantzunean ez baitu zehaztu noiz hasiko den zenbait jarduketara egiten eta, halaber, neurriak ezartzeko aurreikusitako epea lau bat urtekoa baita (hau da, epe luzeegia).

Txertoen egutegia hiru kexaren xede izan da. Batetik, Nafarroan sei hilabetetik beherako haurtxoei arnas birus sintzitalaren aurkako txertoa kentzeagatik jarri dira bi kexa (denboraldiaren hasieran edo bitartean baztertu ziren haurtxoak txertaketa horretatik). Bi kasuetan, ofizioz hasitako jarduketaren berri eman diegu familiei: Osasun Departamentuari gomendatu diogu alda dezala erabakitako irizpidea, 2023/2024ko kanpainaren hasieran edo bitartean sei hilabetetik beherako haurtxo guztiak har daitezten eta ez 2023ko urriaren 1etik aurrera jaiotakoak bakarrik. Departamentuaren erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak ez-onartutzat jo du gomendioa. Beste kexan, B meningokokoaren txertoa 2023an jaiotakoentzat bakarrik izatea kritikatzan zen. Kasu horretan, Osasun Departamentuari gomendatu diogu 2023ko urtarrilaren 1a baino lehen jaiotako adingabeek, baldin eta B meningokokoaren aurkako txertaketa-pauta egun hori baino lehen hasita badute, txertaketa-pauta prestazio publiko gisa osatu ahal izan dezatela. Oraingoan ere, gomendioa ez dugu onartutzat jo.

Gainera, prestazio osagarriek dagokienez, herritar batek kexa jarri zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez zuelako alabaren otoplastia (belarrien birmoldaketa) bere gain hartzen, hamabi urte baitzuten eta, beraz, ez baitzen sartzen zerbitzu-zorroak estalitako adin-tartean. Beste herritar batek ere kexa jarri zuen Nafarroako Foru Komunitatetik kanpora deribatzen diren Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko pazienteen joan-etorrien, ostatu-gauen eta mantenuaren gastuengatik laguntzen esparruan, adingabeen kasuan guraso baten gastua bakarrik ordaintzen delako, eta ez biena.

Azkenik, farmazietako hondakinen edukiontzietara (SIGRE) botatzen diren sendagaiak adingabeek erraz hartzeko moduan daudela salatu du herritar batek, eta, bestetik, Nafarroako Foru Komunitatean "AA" osasun-txartela ezartzea eskatu, patologia jakin batzuk dauzkaten pertsonen (adibidez, interesdunaren alabari) osasun-zerbitzu zehatz batzuk jasotzen lagunduko dielako horrek.

Herritarren segurtasunaren arloan, kalean semearekin batera arte-ikuskitzuna egiteko baimena ukatzeagatik jarri dute kexa bi herritarrek. Bestetik, herritar batek kexa jarri du, semeari zigorra jarriko diotelako lokal batzuetan espraiarekin margotzeagatik, nahiz eta gertakarietan parte hartu ez, eta polizia adingabeen aurrean egindako zenbait jarduketarekin ados ez daudela adierazteko jarri dira beste kexa batzuk.

Kexen bidez, halaber, euskarak hezkuntzaren arloan eta adingabeen aisialdian presentzia handiagoa izatea aldarrikatu dute. Adibidez, kirol-jarduera batean eta Eguesibarko musika-eskolan euskarazko taldeak sortzea eskatu dute, baita Leringo eskola publikoan D eredu ezartzea ere. Alabaina, bi kexak kontrako norabidea izan dute; batetik, herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Gobernuak udalekuetan toki gehiago eskaintzen dituelako euskaraz (24) gaztelaniaz baino (12) eta desberdintasun horrek gaztelaniaz mintzatzen diren gazteei kalte egiten dielako, eta, bestetik, herritar batek kexa jarri du, Antsoingo Udalak D eredu ikasleentzat bakarrik egin dielako udalekuetarako dirulaguntzen deialdia.

Justiziaren arloan, besteak beste, bi kexa jarri dira ume jaioberriak Erregistro Zibilean erregistratzeko orduan izaten diren atzerapenengatik, eta beste bi jarri dira, beste zerbitzu batzuk (Gurasotasuna Koordinatzeko Zerbitzua eta Nafarroako Auzitegi Medikuntza eta Auzitegi Zientzien Institutua) atzeratu egiten direlako adingabeen inguruko prozedura judizialen esparruan izapideak egiten edo esku hartzen.

Bestalde, adingabeak dauzkaten familia-unitate batzuek oinarriko zerbitzu publiko batzuk eskuratu ezin dituztela salatu dute, ur-hornidura moztu baitiote, eta zerbitzu orokor batzuetarako sarbiderik izan ez dutela

salatu dute beste herritar batzuek (adibidez, ezin ziren haurrentzako parke batera sartu, irekitzea eskatu arren itxita zegoelako, edo mutiko bati ez diote utzi informatikako ikastaro bat egiten, neskentzat barrik zelako).

Era berean, trafikoaren eta bide-segurtasunaren arloko kexak aipatu behar ditugu. Hala, hiru kexa jarri dira adingabeei desgaitasuna dutenentzako aparkatzeko txartela ukatzeagatik. Horietako bitan, Eskubide Sozialetako Departamentuak interesdunen seme-alaben NANA eskatzen zuelako, nahiz eta, 14 urte baino gutxiago izanda, NANA edukitzeko betebeharririk izan ez, eta, beste batean, departamentu horrek balioetsi zuelako adingabeak ez zituela betetzen txartelaren titularra izateko betekizunak, mugitzeko zailtasun handiak izan arren. Beste kexa batean, mugikortasun murriztua dutenentzako aparkalekuak (Iruñekoak) gaizki erabiltzen direla salatu du herritar batek, eta semeari, aparkaleku horien erabiltzailea izaki, kalte egiten diola horrek. Zehapenen arloan, herritar batek kexa jarri du, alabarekin motorrean ibiltzeagatik ezarritako zehapenaren ondorioz egin dioten enbargoa dela-eta.

Gizarte Segurantzaren arloan, desgaitasunen bat duen seme edo alaba adingabea ardurapean edukitzeagatik prestazioari buruzko bi kexa jaso ditugu; lehenengoa, eskaera ebazteko orduan izandako atzerapenagatik, eta, bigarrena, prestazioa ordaintzean izandako atzerapenagatik; bestetik, kexa bat jarri dute, jaiotzagatiko eta adingabea zaintzeagatik prestazioak (amatasunagatik eta aitatasunagatik prestazioak) ematen atzeratzeagatik, eta beste bat eskatutako S1 ziurtagiria ematen atzeratzeagatik, ziurtagiri hori gabe herritarrak eta haren alabak ezin dezaketelako jaso Frantziako osasun-laguntza, ezta laguntzak ere. Bestalde, kexa bat jarri dute, minbiziak edo beste gaixotasun larri batek jotako adingabea zaintzeagatik autonomoen kuotan aplikatzen den hobaria atzeraeraginez ez aitortzeagatik.

Ingurumenaren arloan, etxeko kutsadura akustikoak adingabeei ere eragiten die. Horixe adierazi da taberna batetik eta ikasle-pisu batetik zetozen zaratengatik jarritako bi kexatan. Ostalaritza-jardueran aritzeko eskatutako jarduera sailkatuko lizentzia emateko orduan izandako atzerapenagatik jarri dute beste kexa bat, egoera horrek kexagileari, haren emazteari eta bi seme-alabei eragin dielako.

Funtzionarioek ere kexak jarri dituzte adingabeei eragiten dieten zenbait baimen eta lizentziaren harira. Hala, herritar batek adierazi du ez dagoela konforme bi seme-alabak zaindu ezin izatearekin; izan ere, Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioako funtzionarioek ezin ditzakete lortu ekainaren 28ko 5/2023 Errege Lege Dekretuan familiako eta laneko bizitzak bateragarri egiteko jasotzen diren baimen berriak. Beste herritar batek, minbiziak edo beste gaixotasun larri batek jotako adingabea zaintzeko lizentzia ordainduari buruz, adierazi du Estatuko arauak lanaldiaren % 100eko murrizketa ordaindua aurreikusten duela eta Nafarroako Foru Komunitateak, berriz, % 50eko edo % 75eko murrizketa baino ez duela aitortzen. Nafarroako Administrazio Publikoen Zerbitzurako Langileen Estatutuak, hori dela-eta, % 99,99ra zabaltzen du lanaldi-murrizketaren ehunekoak.

Garraio publikoari buruzko kexetan, herritar batzuk ez zeuden ados eskualdeko hiri-garraioa erabiltzeko arauarekin; adibidez, gidariak ez zion sei urteko haur bati jostailuzko patin tolestuarekin igotzen utzi, eta erabiltzaile batzuek gizalegearen kontrako jokaera izaten dute, ez dietelako eserlekua uzten haur txikiekin dauden pertsoneri edota adinekoei. Herritar batek hirugarren kexa bat jarri du, Nafarroako Garraioko Arbitraje Batzordeak bere asmoaren kontrako arbitraje-laudoa eman zuelako: herritarrak familia ugaria izateagatik deskontua zuten txartel batzuk erosi zituen, baina ezin izan zituen erabili, eta, hortaz, zenbatekoa itzultzea eskatu zuen.

COVID-19aren gaiak aurreko urteko txostenetan garrantzia izan bazuen ere, 2023an bi kexak bakarrik eragin diete adingabeei. Bada, hamabi urteko haur bati ibilgailu baten barruan jende gehiagorekin zihoala maskara ez jartzeagatik ezarritako zigorraren harira jarri dute bata, haurrak aldizkako errinitis moderatua zuelako diagnostikatuta eta maskararekin gaixotasuna larriagotu zitekeelako, eta ikastetxeetako ikasgeletan airearen kalitatea eta aireztapena ziurtatzeko neurri nahikorik ez dagoela salatzeko jarri dute bestea.

Kirolaren eremuan, herritar batek adierazi zigun ez zegoela ados Nafarroako 16 urtez azpiko emakumeen errugbi-selektzioaren argazki batekin, kideak bandera batekin agertzen direlako, eta bi herritarrek adierazi ziguten ez zeudela ados alabak Nafarroako Foru Komunitateko goi-mailako kirolari ez izendatzearekin, hala sailkatzeko moduko emaitzak lortu zituztelako.

Atzerritarren arloan, nazionalitate espainiarra lortzearen ingurukoak izan dira bi kexa. Batean, Justizia Ministerioa atzeratu egin zen nazionalitatea ukatzeko ebazpenaren aurka jarritako berraztertze errekurtsoa ebazten, eta horrek herritarrari galarazi egiten zion gaixorik dagoen semea familiarekin elkartzeko eskatzea, eta, bestean, Ministerioa atzeratu egin zen lau urteko haur baten nazionalitate-eskaera ebazten.

Adingaberen bat duten familia-unitateei, halaber, errolda eskuratzeko oztopoek ere eragiten diete; esate baterako, herritar batek adierazi digu nekez lor zitezkeen zenbait dokumentu original eskatzen zizkiotela seme-alabak erroldan inskribatzeko, eta beste herritar batek azaldu zigun desgaitasun bat duen semea daukala ardurapean eta ez diotela erroldatzen uzten, nahiz eta 2008tik bizi udalerrian, eta, ondorioz, ezin dituela laguntza batzuk jaso (adibidez, errenta bermatua) edo ezin daitekeela sartu larrialdiko etxebizitzaren erroldara.

Zergen arloan, Nafarroako Foru Ogasunak gerorapen bat aitortzea eskatu du herritar batek, zorrak eta jasaten dituen familia-kargak bateragarri egin ditzan (bi seme-alaba dauzka, autonomia da, eta zorrak lan-jardueran aritzea eragotzi diote), eta beste herritar batek kontu korrontean enbargo bat egin diotela salatu du, egintza hori indarreko legediaren kontrakoa delako; izan ere, zenbateko horiek ezin zitezkeen enbargatu, lau seme-alaba adingabeak mantentzeko baliabide ekonomikorik gabe utzi duelako horrek.

Administrazio publikoen gardentasun-printzipioari egindako urraketek ere adingabeak ukitzen dituzte. Zehazki, adierazi digutenez, ez diote erantzun alabaren ikastetxeko hizkuntza-proiektuan parte hartzeko egindako eskaera bati, eta sindikatu bati ez diote eman Hezkuntza Departamentuaren eta Ilundain/Haritz berri Fundazioaren artean sinatutako hitzarmena (zaugarritasun-egoeran dauden ikasleei 2022/2023, 2023/2024, 2024/2025 eta 2025/2026 ikasturteetan oinarritzko prestakuntza-zikloak eta curriculum egokituko programak eskaintzea da hitzarmenaren helburua). Nabarmendu egin behar dugu izapidean bertan konpondu zirela bi espedienteak.

Adingabeen gaia zeharka ukitu duten gainerako kexen artean, honako hauek daude: adingabeentzako laguntzak izapidetzeko dokumentazioa online aurkezteko ezintasuna salatzen zen batean, Iruñean bizi ez direnentzat diskriminatzailea dela iritzita; enpresa merkaturatzailearen aginduz bi helduk eta haur batek osatutako familia-unitate bati gas-hornidura moztu izana salatzen zen beste batean; Iruñeko planetarioko metalezko dekorazioa haurrentzat arriskutsua dela ohartarazten zuen beste kexa batek; Iruñerriko Hauteskunde Batzordeak 2023ko uztailako hauteskundeetan hauteskunde-mahai bateko kide ez izateko alegatutako aitzakia (bularreko haurra zaintzea) ez onartzeagatik jarri da beste kexa bat, eta, azkenik, "Memoria duten eskolak" hezkuntza-proiektuaren barruan 1978ko sanferminetan jazotako gertakariei buruzko unitate didaktikoa sartzeko eskaeraren izapide-egoerari buruzko informaziorik eman ez izana salatzen zen beste batean.

#### 4.2. DESGAITASUNA ETA MENDEKOTASUNA.

Desgaitasunen bat edo mendekotasuna duten pertsonen, desgaitasunen bat edo mendekotasuna dutenen senideek edo kolektibo hori babesten duten elkarteek, guztira, 126 kexa jarri dituzte 2023an. Kexa horietan, aurrez aurre dauzkaten askotariko problematikak salatu dituzte, edo problematika horien berri eman, desgaitasunen bat edo mendekotasuna duten herritarrek oraindik ere oztopoak aurkitzen dituztela berresteko: oztopoek eguneroko bizitza normaltasunez garatzea eta erabat gizarteratzea zailtzen edo, are, galarazten diete.

Taulan honetan, 126 kexa horiek sailkatu ditugu, gaien arabera banatuta, kopuru handienetik txikienerako hurrenkeran.

Gaiak	Kexa-kopurua	%
Gizarte-ongizatea	64	% 50,8
Trafikoa eta bide-segurtasuna	9	% 7,1
Enplegu publikoa eskuratzeko	8	% 6,3
Garraio publikoa	8	% 6,3
Etxebizitza	8	% 6,3
Funtzio publikoa	6	% 4,8
Osasuna	6	% 4,8
Herritarren segurtasuna	3	% 2,4
Hezkuntza	2	% 1,6
Ogasuna	2	% 1,6

Gaiak	Kexa-kopurua	%
Justizia	2	% 1,6
Gizarte Segurantza	2	% 1,6
Zerbitzu publikoak	2	% 1,6
Administrazio elektronikoa	1	% 0,8
Hauteskundeak	1	% 0,8
Toki-erakundeen funtzionamendua	1	% 0,8
Lana	1	% 0,8
<b>Guztira</b>	<b>126</b>	<b>% 100,0</b>

Ikusten denez, desgaitasunari eta mendekotasunari buruzko 64 kexa gizarte-ongizatearen arlokoak dira. Horietatik 18tan, mendekotasun-egoeran dauden adinekoen hainbat problematika jorratzen dira (hortaz, adinekoen zeharkako gaian ere sartu ditugu). Esate baterako, hainbat kexatan adierazi digute ez daudela konforme egoitzetan egoteagatik ordaindu behar den zenbatekoarekin edo ez zaiela gustatzen egoitzetan senideei ematen zaien arreta.

Beste kexa batean, herritar bat ez zegoen ados amari ematen zioten etxez etxeko arreta-zerbitzuarekin, eta, hainbat kexatan, mendekotasuna baloratzeko orduan izandako atzerapena salatu dute. Herritar batek beste kexa bat jarri zuen, amak, mendekotasun-egoera moderatua izanik, Aragoiraino joan behar zuelako eguneko zentzura joateko, etxetik hurbilago –Nafarroako Foru Komunitatean– ez ziotelako alternatibarik eskaini.

17 kexa jarri dituzte, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratu egin delako desgaitasun-maila aitortzeko edo berrikusteko ebazpena ematen. Gizarte-zerbitzu orokorren zorroak prestazio berraztertutaz jotzen du desgaitasuna baloratzeko zerbitzua, eta 3 hilabeteko epea ezartzen; alabaina, askotan, eskaera egiten denetik urtebete baino gehiago igarotzen da ebazpena jaso arte. Atzerapen horrek aparkaleku-txartelak lortzea, zerga-onurak aplikatzea, laguntzak eskuratzea eta abar galarazten die eragindakoei.

lau kexatan, hondakinaren edukiontziekin gustura ez daudela adierazi digute, ez direlako irisgarriak ez desgaitasunen bat dutenentzat, ez adinekoentzat, ez ikusmen-desgaitasuna dutenentzat, ez mugikortasun-arazoak dauzkatenentzat. Desgaitasunen bat dutenek hondakinak modu autonomoan botatzeko neurriak ezartzen jarrai dezala iradoki genion Iruñerriko Mankomunitateari, eta hark iradokizuna onartu zuen. Hala, gero jakin dugunez, ahokadura baxuago duten edukiontzi egokituen proiektu pilotu bat abiatu du mankomunitate horrek.

Beste bi kexatan salatu denez, gaztelaniazko zeinu-hizkuntzako interpretazio-zerbitzua falta zen Lanbide Heziketako bi zentrotan, eta, beste kexa batean adierazi digutenez, gor batek irisgarritasun-arazoak izan zituen Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko egonaldian.

Elkarte batek kexa jarri zuen, Iruñeko Alde Zaharreko osasun-zentzura Caldereria kaletik sartzeko sarreraren irisgarritasuna hobetu dadin. Arartekoa ados agertu zen, eta, arazoari irtenbidea emateko, Osasun Departamentua eta Iruñeko Udala lankidetzan aritu zitezela ebatzi zuen.

Irisgarritasunaren arloan emandako ebazpenetan, azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legea aipatzen dugu, Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzkoa. Bada, hezkuntza-eremuari ere aplikatu dakioke, eta helburu du Nafarroan desgaitasuna dutenen eskubideak bermatzea eta eskubideei arreta emateko jarduketak ezartzea, aukera-berdintasuna bermatzeko behar diren irisgarritasun unibertsaleko baldintzak finkatzea, autonomia pertsonala sustatzea eta desgaitasunen bat dutenen nahiz haien senideen gizarte-inklusioa, parte-hartzea eta bizitza independentea sustatzea.

Halaber, desgaitasunerako laguntzen inguruko kexak jarri dituzte. Adibidez, herritar batek kexa aurkeztu du, desgaitasunagatik garraio kolektiboak erabili ezin dituzten mugikortasuna sustatze aldera, bonotaxi baten bidez, Iruñeko Udalak ematen dituen laguntzak izapidetzean sortzen diren arazoengatik. Salatu duenez, urtearen hasieran deialdi berri bat izapidetu eta ebatzi bitartean, laguntzen hartzailak ezin dituzte bonotaxiak erabili. Udalak iradokizuna onartu du, eta aldaketak egiteko prest dago, antolaketari nahiz prozedurei dagokienez, deialdiaren hasiera arintzeko.

Amaitzeko, gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsona batzuek kexak jarri dituzte gizarte-ongizatearen arloan, desgaitasun edo mendekotasun aitortua duen kideren bat dutelako familian, eta, bestetik, kexak jarri dituzte, Desgaitasuna duten Pertsonen Laguntza Emateko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) mendeko senideen defendatzaile judizial aritzean izandako jokaeragatik.

Trafikoaren eta bide-segurtasunaren arloan, desgaitasunen bat dutenentzako aparkalekuei buruzko zazpi kexak nabarmentzen dira. Horietako bi kexatan, kexagileak ez zeuden ados Eskubide Sozialetako Departamentuak seme-alaben NANA eskatzearekin desgaitasunen bat dutenentzako aparkalekuen txartela emateko, 14 urtetik beherakoak ez daudelako NANA edukitzera behartuta. Bi kexatan, ez zeuden ados aparkatzeko txartela ukatzearekin, uste baitzuten mugitzeko zailtasunak izanda txartela eskuratzeko eskubidea zutela; kexa batean, mugikortasun murriztua dutenentzat gordetako aparkalekuak gaizki erabiltzen direla salatzen zen, eta, beste batean, Burlatan aparkaleku horiek gaizki seinaleztatuta daudela adierazten zen.

Enplegu publikoa eskuratzeari dagokionez, desgaitasunen bat duten pertsonen kexak jarri dituzte, lanposturik ez esleitzeagatik, lanpostu jakin batzuk betetzeko ez deitzeagatik edo beren desgaitasunarekin bat egiten ez duten eginkizunak dauzkaten lanpostuetan kontratatzeagatik. Era berean, herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuaren Balorazio eta Orientazio Taldeak balioetsi zuelako semea ez zela gai atezain-lana modu autonomoan betetzeko eta horrek lan egiteko arazoak sortzen zizkiola. Beste herritar batek, ama mendekotasun-egoeran duenez, prestutasunik ez zeukala jarri zuen etxetik urrun zuen oinarriko osasun-eremu baterako, jakin gabe kondizio hori eremu guztietan geratuko zitzaioela. Beste kexa batean salatzen zenez, datu pertsonalak ezagutzera eman ziren funtzio publikora sartzeko prozeduretan, desgaitasunen bat duten pertsonen beren txandan parte hartzeko esparruan.

Garraio publikoaren eremuan, zortzi kexatan, desgaitasunen bat duten pertsonen beren kabuz ibiltzeko oztopoak aurkitzen dituztela salatzen zen. Batez ere, ibilbide jakin batzuetan autobus egokiturik ez dagoela salatzen zuten, baita Iruñerriko Mankomunitateko taxi egokituen zerbitzuak gaizki funtzionatzen duela ere; izan ere, aurretik ezin da bat erreserbatu, gutxi daudelako.

Desgaitasunen bat dutenek edo familian desgaitasun edo mendekotasun aitortua duen kideren bat dutenek etxebizitzaren arloko kexak ere jarri dituzte, bai etxebizitza bat eskatzeko eta, kasu batzuetan, etxebizitza egokitu bat eskatzeko, bai etxebizitza babestuaren alokairurako dirulaguntza iraungi zaielako, bai mendekotasunerako laguntzek eta desgaitasunen bat dutenentzako laguntza-produktuak erosteko zenbatekoek, zeinak PFEZaren aitopenetik salbuetsita baitaude, dirulaguntza horretan duten eraginak kalte egiten dielako.

Bestetik, langile publiko batzuek kexak jarri dituzte minbiziak edo beste gaixotasun larri batek jotako seme edo alaba adingabea zaintzeko lizentzia ordaindua ukatu izanagatik mendekotasuna duen seme edo alaba hori adin nagusikoa izatean. Uste dute araudia murriztaileagoa dela Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioaren funtzionarioentzat edo administrazio-araubidean kontratatuko langileentzat, Estatutako gainerako langile publiko edo pribatuentzat baino, baita Nafarroako sektore pribatuko langileentzat baino ere, subjektu eragilearen gehieneko adina ez delako 23 urtera hedatu. Funtzionario batek kexa jarri zuen, ez zizkiotelako baliozkotu mendeko senideei laguntzeko zenbait ziurtagiri mediko.

Osasunean, desgaitasuna duen pertsona bat kexatu egin da, asko atzeratu direlako blokeo epidural baterako zita ematen; beste pertsona bat ere kexu da, anbulantzia-zerbitzua ezetsi diotelako, eta, beste bat, proba batzuk egin aurretik ez diotelako eman informazio egokia (gorra denez, aurretik jaso behar du informazio guztia). Gainera, herritar batek Nafarroako Foru Komunitatean "AA" osasun-txartela ezartzea eskatu du, horrek patologia jakin batzuk dauzkaten erraztu eta azkartu egingo liekeelako osasun-zerbitzu jakin batzuk lortzea, baldin eta sintomak direla-eta hala egitea komeni bada, eta herritar batek hortzetako osasuna estaltzeko zerbitzu bat eskatu du osasun mentaleko arazoak dauzkaten pertsonentzat.

Herritarren segurtasunari dagokionez, espetxeen arloan, herritar batek irisgarritasun-arazoaren inguruko kexa jarri du; batez ere, adinekoei eta desgaitasunen bat dutenei begira. Izan ere, barneratuen senideek eta lagunek ezin dute erabili Iruñeko espetxe barruko aparkalekua, eta, beraz, urrutiko aparkaleku batean utzi behar izaten dute autoa (gainera, malda handia dago).

Hezkuntzaren arloan, kexa batean salatu dute haur bati ez diotela garraio egokiturik jarri etxetik hezkuntza bereziko zentrora joateko, eta, beste kexa batean adierazi digutenez, Unibertsitate Sistemaren martxoaren 22ko 2/2023 Lege Organikoak eskatzen duenaren eta beste autonomia-erkidego batzuetan eta Estatuan gertatzen denaren kontrara, doktoratu aurreko beken deialdietan ez da desgaitasun-maila kontuan hartzen.



Bestetik, bi kexa zergen eta tasen salbuespenei buruzkoak dira. Batean, trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineke zergatik (edo zirkulazio-zergatik) atzeraeraginezko ondoreekin salbuestea eskatu du herritar batek, desgaitasuneko eta mugikortasun murriztuko betekizunak betetzen dituelako, eta, beste batean, interesdunak salatu du neurritz kanpoko zabor-tasa kobratu diotela anaiari, lan egiten duen biltegiaren inguruko industrialdean ez dagoelako zaborren edukiontzirik eta, ondorioz, zaborra hirigune historikoraino eramane behar izaten duelako, gurpildun aulkian.

Justiziaren arloan, desgaitasun aitortua duen herritar batek kexa jarri du, ukatu diotelako prozesu monitorio baterako eskatu zuen doako laguntza juridikoa.

Gizarte Segurantzaren arloan, desgaitasunen bat duen semea edo alaba ardurapean edukitzeagatiko prestazioari buruzko bi kexa jarri dituzte; lehenengoa, eskaera ebazten atzeratzeagatik, eta, bigarrena, prestazioa ordaintzen atzeratzeagatik.

Nafarroako Gobernuaren Ordezkaritzan eta Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuan aurretiko zita emateko sistema ezarri izanak ere kexak eragin ditu, desgaitasunen bat dutenei kalte berezia eragiten dien oztopoa dela irizita.

Halaber, kexak jarri dituzte, bai Eguesibarren ez dagoelako txakurren aisialdirako eremurik mugikortasun murriztua dutenei egokituta, bai desgaitasuna eta/edo mendekotasuna dutenei zaila egiten zaielako PFEZaren aitortpena telematikoki izapidetzea, Nafarroako Foru Ogasunaren bulegoetan aurrez aurreko hitzordurik hartu ezinaren ondorioz.

#### 4.3. ADINEKOAK.

2030 Agendak funtsezko garrantzia ematen die adinekoei, eta hala islatzen da Garapen jasangarrirako helburu (GJH) eta xedeetan. 1 GJHn, adibidez, honako hau adierazten da: *“Hemendik 2030era arte, gutxienez erdira murriztea dimentsio guztietako pobrezia-egoeran bizi diren adin guztietako gizon, emakume eta haurren proportzioa, definizio nazionalen arabera”*, GJH 2an honako hau esaten da: *“hemendik 2030era arte (...) neska gazteen, haurdun dauden eta bularra ematen ari diren emakumeen eta adinekoen nutrizio-premiak jorratzea”*, eta GJH 3ren enuntziatuak berak erreferentzia zehatz bat du: *“Bizitza osasuntsua bermatzea eta guztien ongizatea sustatzea adin guztietan”*, GJH 10ak adinagatiko diskriminazioak debekatzen ditu, honela: *“hemendik 2030era arte, pertsona guztien inklusio soziala, ekonomikoa eta politikoa indartzea eta sustatzea, haien adina, sexua, desgaitasuna, arraza, etnia, jatorria, erlijioa edota egoera ekonomikoa edo bestelako baldintzak edozein direla ere”*, eta GJH 11n adinekoak berariaz aipatzen dituzten bi xede daude: 11.2 xedea: *“Hemendik 2030era arte, denentzako garraio-sistema segurua, prezio aldetik arrazoizkoa, irisgarria eta jasangarria ematea, eta bide-segurtasuna hobetzea, bereziki garraio publikoa zabalduz, eta arreta berezia jarriz adinekoen premiei”*, eta 11.7 Xedea: *“Hemendik 2030era arte, sarbide unibertsala ematea berdegune eta espazio publiko seguru, inklusibo eta eskuragarrietarako, bereziki (...) adinekoentzat (...)”*.

Aurkeztutako 99 kexa kontabilizatu dira guztira, eta horietan agerian geratu dira biztanleriaren sektore kaltebera zabala osatzen duten adinekoei kalte egiten dieten hainbat arazo.

Hurrengo taulan kexa horien sailkapena egin da, aipatutako gaien arabera banatuta, zenbaki handienetik txikienera.

Arloak	Kexa-kopurua	%
Gizarte-ongizatea	34	% 34,3
Gizarte-segurantza	19	% 19,2
Osasuna	10	% 10,1
Ogasuna	5	% 5,1
Garraio publikoa	5	% 5,1
Enplegu publikoa eskuratzea	3	% 3,0
Administrazio elektronikoa	3	% 3,0
Funtzio publikoa	3	% 3,0

Arloak	Kexa-kopurua	%
Ingurumena	3	% 3,0
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	3	% 3,0
Kontsumoa	2	% 2,0
Herritarren segurtasuna	2	% 2,0
Trafikoa eta bide-segurtasuna	2	% 2,0
Administrazio publikoen ondasunak	1	% 1,0
Hezkuntza	1	% 1,0
Hauteskundeak	1	% 1,0
Hirigintza	1	% 1,0
Etxebizitza	1	% 1,0
<b>Guztira</b>	<b>99</b>	<b>% 100,0</b>

Pertsonen zahartze-prozesuarekin lotutako laguntza-premien bilakaeraren ondorioz, herritarrek adinekoen bizitza-kalitate hobea sustatzeko neurriak eskatu dituzte. Hala, gizarte-ongizatean, eta adinekoen zentro eta egoitzetan sartzeari eta egoteko baldintzei erreparatuz, 5 kexatan desadostasuna nabari zen ordaindu beharreko ekarpen ekonomikoarekin, batzuetan ez zetorrelako bat erabiltzailearen ahalmen ekonomikoarekin. 3 kexatan, senideei egoitza-zentroetan ematen zaien zaintza eta arreta desegokia salatzen zen, eta 2 kexatan, Iruñeko egoitza batera lekualdatzeko eskatzen zen. Beste kexa batean, herritar batek adierazi zuen ez zegoela ados amari etxean ematen zitzaion zerbitzuarekin, arreta-langileen etengabeko aldaketak, langilerik eza eta puntualtasun-falta zirela eta.

Era berean, arazoak agertu dira adinekoen mendekotasunaren eta desgaitasunaren balorazioekin (eta horiek beranduegi gauzatzen zirela adieraziz), bai eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak emandako kotizazio gabeko erretiro-pentsioarekin izandako arazoak ere, ezin izan delako eskatu, zenbatekoa murriztu delako edota itzulketa eskatu delako. 2 kexa zaintzaile profesionalak kontratatzeko laguntzekin lotuta zeuden; 2 kexa audifonoak eta betaurrekoak erosteko laguntzak ukatu izana aipatzen zuten; eta kexa 1 IMSERSOren bidaiarako ordaindutako zenbatekoa itzultzeko eskaera etzetsi zelako egin zen (bidaia hori ezin izan zen egin ezinbesteko arrazoiengatik).

Irisgarritasunean, nabarmen da emakumezko herritar baten kexa, desgaitasunaren zeharkako arloan ere aipatuta, Iruñeko zakarrontziak aldatzeko eskatu baitzuen, desgaitasunen bat duten eta adineko pertsonentzat erabilerrazagoak izan daitezen. Beste herritar batek kritikatu zuen erabateko informazio-falta zegoela etxebizitza eskuratzeko dirulaguntzaren eskaera izapidetzearen inguruan, eta azkenean artxibatu egin zuten dokumentazioa behar bezala aurkeztu ez zuelako.

Azkenik, gizarte-ongizatean gizarte-bazterketa jasaten duten eta familia-unitatean adinekoren bat duten pertsonak aurkeztutako bi kexa daude, eta beste bi kexa, Desgaitasuna duten Pertsonen Lagungarriak Helarazteko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) mendekotasuna duten adineko senideen defendatzaile judizial gisa egindako lanagatik.

Gizarte-segurantzan, 14 kexa erretiro- eta alarguntza-pentsioei buruzkoak dira, eta bereziki pensioen zenbatekoekin, ukatzearekin eta berandu ordaintzearekin ados ez daudela aipatzen dute. Azken arrazoi horri erreparatuz, Gorte Nagusiek izendatutako Arartekoak (berari bidaltzen zaizkio kexak bere eskumena dela medio), jakinarazi zuen aldeko ebazpena eman zela eta ordaintzeke zeuden zenbatekoak ordaindu egingo zirela.

Bestalde, instituzio horrek adinekoak zaintzea xede duten hainbat espediente izapidetu ditu Osasunaren arloan. 10 kexetatik 6 hitzorduak berandu jartzeagatik egin dira, batez ere Traumatologia-, Bizkarrezur-, Oftalmologia- eta Neumologia- espezialitateetan. Nabarmentzekoa da kasu horiek guztiak izapidetzean konpondu direla, Osasun-departamentuari informazioa eskatu ondoren.

Bestalde, 65 urtetik gorako pertsona batek eta 70 urtetik gorako beste batek kexa bana planteatu zuten herpes zosterraren aurkako txertoa hartu ezin zutelako, 65 eta 75 urte bitartekoei ematen baitzaie (2023an, 1948tik 1958ra bitartean jaio zirenei). Nafarroako Arartekoak, horri dagokionez, iradoki zuen, ekitaldi

ekonomiko horretan edo etorkizunekoetan aurrekontua dagoen heinean, 65 urtetik gorakoei herpes zosterraren aurkako txostena emateko neurri zehatzak hartzea.

Gainera, beste kexa batean, herritar batek adierazi zuen amak, adinekoentzako egoitza batean sartu zenean, osasun-sistema publikoko lehen mailako arretako medikua esleituta izateari utzi ziola. Kasu horretan, Osasun-departamentuak onartu du gaur egun ez dagoela zentro soziosanitarioetan sartzen diren erabiltzaileei osasun-zentroko medikuaren esleipena bertan behera uzteko erabakia bermatzen duen araudirik, eta, beraz, gomendatu zitzaion interesdunak adinekoentzako egoitza-zentro batean sartu aurretik zuen lehen mailako arretako medikuaren esleipena bertan behera uztea (ondoriorik gabe), eta esleipen hori zentroan eman daitekeen mediku-zerbitzuarekin bateragarria dela pentsatzea.

Zergen arloan, 5 kexetatik 4 PFEZren aitorpenari buruzkoak izan ziren. 108 pertsonak egindako kexa nabari da, 2020ko ekitalditik ezin dutelako aplikatu aurreikuspen sozialeko mutualitateei egindako ekarpenen ondoriozko erretiro- edo desgaitasun-dirulaguntzen zerga-murrizketa. Lege-aldaketa horren atzeraeraginezko indargabetzea eskatzen dute, uste baitute zerga-ezarpen bikoitza aplikatzen ari dela. Hori juridikoki aplikaezina da, eta gaitasun ekonomikoaren printzipioa eta Nafarroako zergadunek gainerakoan aldean duten berdintasun-eskubidea urratzen ditu.

Garraio publikoaren arloan, 5 kexak adinekoen garapen askerako oztopoak islatzen dituzte. Funtsean, hainbat ibilbidetan egokitutako autobus-faltari egiten zaio erreferentzia, bai eta eskualdeko herri-garraioa erabiltzeko arauekin ados ez egoteari, hala nola gidariak gurgil-aulkia erabiltzen zuen 89 urteko emakume bati arrapala jaisteari ezetz esatea, edota haur txikiak dituztenei eta adinekoei eserlekua ez uzten ez dizkieten erabiltzaile batzuen portaera zakarra.

Enplegu publiko batera sartzean, bi herritar kexatu egin ziren funtzionario izatea eta aldi baterako kontratazio berriak eskuratzeko aukera ukatu zitzaizkielako, 65 urte bete izanagatik. Neurri hori adinarekiko diskriminaziotzat jotzen dute, batez ere, gainera, oraindik erretiro-pentsioa jaso ezin dutenean.

Administrazio elektronikoaren arloan, agerian geratzen da bi adinekok zailtasunak izan dituztela Foru-ogasunean PFEZaren aitorpena egiteko aurrez aurreko hitzordua lortzeko, adina dela-eta eta teknologia berriak ezagutzen ez dituztenez, ezin dutelako izapidea aurrez aurrekoa ez den beste bide batetik egin. Oztopo berberak ditu beste herritar batek ere, orain arte BEZa aurrez aurre aitortu baitu, eta orain bide telematikoa nahitaez ezarri delako.

Bestalde, Funtzio publikoan, aipagarria da sindikatu batek egindako kexa, amatasun-osagarria kobratzerakoan Nafarroako administrazio publikoetako montepioetako funtzionario erretiratuek duten desberdineriagatik. Eskatu du, Auzitegi Gorenak ebazitakoaren arabera, bi gurasoei osagarria aldi berean kobratzeko aukera ematea.

Ingurumenaren arloan, kutsadura akustikoak adinekoei ere eragiten die, eta hala islatzen da 2 kexatan. Batean, herritarrek bere etxean lau urtez jasaten ari den zaratak eta dardarak salatzen ditu, bizilagunaren etxeko egongelatik datozenak, eta bestean, herriko jaietan instalatutako barrakek eta astero ospatzen den azokak adineko ugari bizi diren Ribaforadako kale bateko bizilagunei sorrarazten dizkien zarata-, irisgarritasun- eta garbitasun-eragozpenak.

Bestalde, administrazio publikoan ondare-erantzukizunarekin zerikusia duten 3 kexak ondare-erantzukizunari buruzko erreklamazioak berandu ebazteagatik aurkeztu ziren, bi kasutan, interesdunak bide publikoan erori ondoren eta, beste kasuan, tratamendu mediko baten informazio-faltaren ondorioengatik.

Kontsumoan, hortz-klinika pribatu batek emandako zerbitzuak salatu ziren, bai eta etxebizitza baten goiko solairutik zetozen ur-filtrazioen aurrean aseguru-erakunde batek egindako jarduketa ere; bi kasuek adinekoei eragin zieten.

Herritarren segurtasunari dagokionez, espetxe-arloan, herritar batek kexa bat aurkeztu zuen irisgarritasun-arazoengatik, bereziki adinekoentzat eta desgaitasuna dutenentzat, Iruñeako espetxe barruko aparkalekua ezin baitute espetxeratuen senide eta lagunek erabili, eta autoa urrun eta malda handian dagoen parking batean utzi behar baitute.

Adinekoen zeharkako arloan egindako beste kexa batzuen artean, honako hauek salatu ziren: autoak Gorteen aurrean aparkatzea, pertsonen (bereziki adinekoei) espaloietan ibiltzea eragozten eta mugatzen baitie; Villafrancako Udalaren jabetzako lurzati mugakidearen egoeraren ondorioz senar-emazte nagusi batzuen etxebizitza hondatzea; uztailaren 23ko hauteskunde orokorrak zirela-eta adinekoen egoitza batean

egindako propaganda politikoa; adineko bati ez erantzutea haren jabetzako finkan instalatutako edateko ura hornitzeko hodi bat kentzeko eskaera egin zuenean; eta pertsona bat, haren aita, hirurogeita hamar urtekoa, eta haren semea, hamaseikoa, etxebizitzarik ez izateagatik eta duela lau hilabete baino gehiagotik ibilgailu batean bizitzeagatik duten gizarte-larrialdi egoeran egotea.

#### 4.4. GENEROA.

Nafarroako Arartekoak bere gain hartutako konpromisoa da genero-ikuspegiak zeharka murgiltzea erakunde honen eskumen-esparruak eta lan-arloak, eta, horrela, 1997an Nazio Batuen Ekonomia- eta Gizarte-kontseiluak sortutako (ECOSOC) “*genero-ikuspegiaren transbertsalitatea*” kontzeptuaren definizioarekin bat egitea: “*Genero-ikuspegiak zeharkatzea gizonentzat zein emakumeentzat planifikatzen den edozein ekintzak dituen inplikazioak baloratzeko prozesua da. Ekintza hori legediari, politikei edo programei buruzkoa izan daiteke, edozein arlotakoa eta edozein mailatan*”.

Nafarroako Arartekoaren funtzioa gizonen eta emakumeen arteko berdintasunaren konstituzio-printzipioa betetzen dela babestea eta egiaztatzea da, Konstituzioaren 14. artikuluan jasotzen den bezala. Botere publikoek, Konstituzioaren 9.2 artikuluko aginduaren bidez, beren gain hartzen dute pertsonen eta taldeen berdintasuna benetakoa eta eraginkorra izateko baldintzak sustatzeko betebeharrak. Berdintasun materialak ezinbestean dakar berarekin garrantzi bereziko neurriak hartzea, hala nola ekintza positibokoak.

Aparteko aipamena merezi du genero-indarkeriaren aurka borrokatzeko araudiak eta administrazio-organoei aplikatzeak. Genero-indarkeriarekin lotutako kekek egoteak agerian uzten du gaitz horren aurka borrokatzeko politiken garrantzia.

Generoaren zeharkako arloari esleitutako 33 kexen artean, GJH 5ari lotutako 25 kexak ditugu, eta horien xedea generoen arteko berdintasuna lortzea eta emakumeak zein neskak ahalduntzea da.

Honako taula honetan 33 kexa horien sailkapena egin da, arloen arabera banatuta, kopururik handienetik txikienera.

Arloak	Kexa-kopurua	%
Gizarte-ongizatea	12	% 36,4
Funtzio publikoa	4	% 12,1
Etxebizitza	4	% 12,1
Enplegu publikoa eskuratzea	3	% 9,1
Osasuna	3	% 9,1
Kirola	1	% 3,0
Hezkuntza	1	% 3,0
Justizia	1	% 3,0
Gizarte-segurantza	1	% 3,0
Zerbitzu publikoak	1	% 3,0
Lana	1	% 3,0
Trafikoa eta bide-segurtasuna	1	% 3,0
<b>Guztira</b>	<b>33</b>	<b>% 100,0</b>

Gizarte-ongizatearen arloko kexen artean, babestutako etxebizitza batera sartzeko indarkeria matxistaren egoera administratiboki egiaztatzei buruzkoak daude. Zentzu horretan, agerian geratu da emakumeek jasan lezaketen birbiktimizazio-maila; izan ere, Delituen Biktimei Laguntzeko Bulegoak genero-indarkeriaren biktime gisa emandako egiaztapena ez da eraginkorra etxebizitza babestu bat eskatzeko, eta Nafarroako Berdintasunerako Institutuak (INAI) emandako beste egiaztapen bat eskatu da. Hori dela eta, Arartekoak ebazpen bat eman zuen administrazio-leihatila hori bateratzeko proposatuz.

Era berean, bi kexatan genero-indarkeriaren biktimentzako doako laguntza psikologikoan inbertitzeko garrantzia islatzen da, eta horietako batean zerbitzuko langileen murrizketa aipatu da. Beste kexa batean, herritar batek Familia-elkarguneko segurtasun-neurrien falta eta horren ondorioz jasaten duen bigarren

mailako biktimizazioa salatu ditu, batez ere zerbitzuaren barruan beste gurasoarekin izandako topaketaren inguruan. Era berean, kexa bat aurkeztu da errenta bermatua ukatzeagatik, herritarrek bere bikotekide ohia agertzen den errolda-ziurtagiria zuzentzen ez duen bitartean; izan ere, haren aldeko urruntze-neurriak adostu dira.

Funtzio publikoan, genero-indarkeriaren biktima den emakume bati ezetsi egin zaio langile gisa administrazio artean mugitzeko eskaera, Nafarroako Foru-erkidegotik kanpo mugitzea eskatu duelako. Bestalde, amatasunaren ondoriozko laidoak salatu dira, emakume batena kasu. Bere semearen haurdunaldiaren eta jaiotzearen ondorioz, ezin izan zuen funtzionario izateko behar zen prestakuntza-aldia egin, eta horrek, lekualdatze-lehiaketa baterako, berekin dakar, praktiketako funtzionario gisa, oposaketan lortutako notarekin bakarrik lehiatzea, eta ezin du beste merezimendurik baliarazi.

Etxebizitzaren arloan, genero-indarkeriaren biktima diren eta etxebizitza batera sartu behar duten emakumeek aurkeztutako 3 kexa daude, eta, bi kasutan, bi seme-alaba dituzte beren ardurapean. Laugarren kexa babestutako etxebizitza bat esleitzea ezetsi zaion herritar batek egin zuen, genero-indarkeriaren biktima dela adierazten duen akreditazioa esleipen-prozedura hasi ondoren aurkeztu izanagatik.

Enplegu publiko batera sartzeari dagokionez, funtzio publikora sartzeko prozeduretan datu pertsonalak agerraraztea salatu da, genero-indarkeriaren biktimek haiei gordetako txandan parte hartzeari buruz, bai eta emakume bat hautaketa-prozedura batean genero-indarkeriaren biktimei gordetako txandatik kanpo uzteari buruz ere, eskaeran txanda irekia hautatu baitzuen sartzeko modu gisa.

Osasunaren arloan, bi herritar kexatu egin dira Gizarte-segurantzak ugalkortasun-tratamenduak 40 urte bete arte ordaintzen dituelako, eta beste herritar bat Osasunbidea-Nafarroako Osasun-zerbitzuak bularreko minbizia goiz detektatzeko programan artatzen ez duelako, nahiz eta baldintza guztiak bete, edoskitzen ari delako.

Kirolaren arloan, kirol-merezimenduen dominak genero artean modu ekitatiboan banatzea eskatu da.

Hezkuntzan, emakume batek salatu du bere alaba doan ikastetxeak ez duela neurri nahikorik hartu pairatzen duen eskola-jazarpenaren eta biktima izan zen erasoaren aurrean.

Era berean, kexak aurkeztu dira Inklusio-, Gizarte Segurantza- eta Migrazio-ministerioak genero-arrakala murrizteko osagarria ezeztatzeagatik, erretiro-pentsioaren egunean ez zegoelako indarrean; neskatoentzako soilik diren ikastaroak eskaini direlako eta hamar urteko mutiko bat parte hartzetik kanpo geratu baita; Nafarroako Laneko eta Gizarte Segurantzako Probintziako Ikuskatzailtzak lan-jazarpenagatik aurkeztutako hainbat salaketari berandu erantzuteagatik; eta emakume bati jarritako salaketa, gidatzen zihoala, ondoezik sentitzen hasi zelako haurdunaldi aurreratuagatik, eta, ez zegoenez toki librerik, karga-deskargako eremuan aparkatu behar izan zuelako, hurbileneko tabernaren komunera azkar sartzeko.

#### 4.5. ARRAZAKERIA ETA XENOFOBIA.

12 kexatan hainbat motatako gertakari diskriminatzaileak salatu dira, arraza- edo etnia-jatorriagatik, etorkinei eta errefuxiatuei, ijito-komunitateari eta beste talde kaltebera batzuei eragiten dietenak.

Hurrengo taulan kexa horien sailkapena egin da, arloen arabera banatuta, kopururik handienetik txikienera.

Arloak	Kexa-kopurua	%
Herritarren segurtasuna	4	% 33,3
Atzerritartasuna	2	% 16,7
Etxebizitza	2	% 16,7
Gizarte-ongizatea	1	% 8,3
Justizia	1	% 8,3
Ingurumena	1	% 8,3
Osasuna	1	% 8,3
<b>Guztira</b>	<b>12</b>	<b>% 100,0</b>

Herritarren segurtasunaren arloko 4 kexetatik 3 poliziaren jarduketekin ados ez egoteagatik aurkeztu ziren. Hala, elkarte batek egindakoa dugu, Nafarroako Foruzaingoak ez zuelako jokatu eraikin bateko segurtasun-agente batek pertsona bati faltsuki ebasketa leporatu zionean; elkarte horrek berak egindakoa, Kubako nazionalitatea duen herritar bati kiroldegi batean gertatutakoagatik, oso modu txarrean tratatu baitzioten azalaren koloreagatik, eta ez baitzizaion salaketarik izapidetu Udaltzaingoan; eta herritar batek aurkeztutakoa, bere Dominikar jatorria zela-eta saltoki batean jasotako irainen ondorioz egindako salaketaren informaziorik jaso ez izanagatik Polizia Nazionalaren aldetik. Laugarren kexa Nafarroako Foruzaingoak herritar bati izapidetutako zehapen-prozedura bati buruzkoa da. Herritar horrek agenteengana jo zuen, hiru gazteren identifikazioa justifikatzeko eskatuz; antza denez, jatorri etnikoagatik identifikatu zituen.

Atzerritartasunean, izatezko bikotearen egokitasunari buruzko elkarrizketa bati egiten zaio erreferentzia, erkidegoko senitartekoen bizileku-txartela lortzeko prozesuan, etengabeko zalantza beteta egin baitzen. Bestalde, bi gazteri zitazioak eman zitzaizkien Atzerritarren eta Mugen Brigadaren aurrean agertzeko, erosketak egin ondoren parke batean paseatzen ari zirenean, eta ohartarazi zitzaien atxilotu egingo zituztela bertaratu ezean, haien profil etnikoan oinarrituta.

Bestalde, bi kexaren bidez agerian geratu da bi familia-unitatek etxebizitza bilatzeko eta eskuratzeko orduan jasandako arraza-diskriminazioa. Bat datoz esatean etxebizitza bide pribatutik bilatzeko zailtasunak dituztela arrazoi ekonomikoengatik ez ezik jatorriagatik ere.

Gizarte-ongizatean, herritar batek ziurtatu du Oinarrizko Gizarte-zerbitzuak erabiltzaileei emandako tratua desberdina dela arrazaren edota jatorriaren arabera.

Justiziaren arloan, herritar batek kexa bat aurkeztu zuen ezkondu egingo delako, eta Udalak galdetegi bat egin zielako berari eta bere bikotekideari. Galderak deserosoak, pertsonalak eta desegokiak izan ziren, eta, gainera, ez zen bidezkoa, atzerritarren komenientziako ezkontzak saihesteko egiten delako, eta haiek nazionalitate espainiarra dute. Ziur zegoen Argentinako azentua duelako eman zela kasua.

Azkenik, kexa bat egin zen jarduera sailkatutako lizentzia bat berandu emateagatik, eraikineko auzokideen erkidegoa nabarmen aurka zegoelako, batez ere jatorrizko herrialdeagatik, eta, osasunaren arloan, kexa bat aurkeztu zen interesdunaren semeari Nafarroako Unibertsitate-ospitalean emandako arreta kaskarragatik, interesdunaren ustetan, arraza dela arrazoi.

**5. KAPITULUA. GENEROAREKIN LOTURIKO KEXEN BANAKETA.**

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

Arloak	Gizonak		Emakumeak		Guztira	
	Adina	%	Adina	%	Adina	%
Ingurumena	149	% 50,9	144	% 49,1	293	% 15,1
Hezkuntza	90	% 36,7	155	% 63,3	245	% 12,6
Osasuna	55	% 23,8	176	% 76,2	231	% 11,9
Gizarte-ongizatea	73	% 41,2	104	% 58,8	177	% 9,1
Ogasuna	81	% 51,3	77	% 48,7	158	% 8,1
Etxebizitza	50	% 48,5	53	% 51,5	103	% 5,3
Funtzio publikoa	35	% 39,3	54	% 60,7	89	% 4,6
Enplegu publikoa eskuratzea	29	% 33,7	57	% 66,3	86	% 4,4
Trafikoa	39	% 58,2	28	% 41,8	67	% 3,5
Herritarren segurtasuna	38	% 66,7	19	% 33,3	57	% 2,9
Atzerritartasuna	28	% 63,6	16	% 36,4	44	% 2,3
Gizarte Segurantzza	12	% 27,9	31	% 72,1	43	% 2,2
Euskara	31	% 91,2	3	% 8,8	34	% 1,8
Zerbitzu publikoak	15	% 46,9	17	% 53,1	32	% 1,6
Justizia	19	% 61,3	12	% 38,7	31	% 1,6
Hirigintza	19	% 61,3	12	% 38,7	31	% 1,6
Herri-lanak	16	% 59,3	11	% 40,7	27	% 1,4
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	19	% 70,4	8	% 29,6	27	% 1,4
Garraio publikoa	16	% 59,3	11	% 40,7	27	% 1,4
Kontsumoa	14	% 56,0	11	% 44,0	25	% 1,3
Kirola	7	% 50,0	7	% 50,0	14	% 0,7
Covid-19	7	% 58,3	5	% 41,7	12	% 0,6
Lana	3	% 25,0	9	% 75,0	12	% 0,6
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	2	% 18,2	9	% 81,8	11	% 0,6
Administrazio elektronikoa	6	% 60,0	4	% 40,0	10	% 0,5
Administrazio publikoen ondasunak	5	% 55,6	4	% 44,4	9	% 0,5
Kultura	5	% 55,6	4	% 44,4	9	% 0,5
Toki-erakundearen funtzionamendua	6	% 66,7	3	% 33,3	9	% 0,5
Datu pertsonalen babesa	1	% 14,3	6	% 85,7	7	% 0,4
Nekazaritza	3	% 50,0	3	% 50,0	6	% 0,3

Arloak		Gizonak		Emakumeak		Guztira	
Hauteskundeak. administrazioa	Hauteskunde-	3	% 50,0	3	% 50,0	6	% 0,3
Energia		3	% 75,0	1	% 25,0	4	% 0,2
Zuzenbide zibila		1	% 50,0	1	% 50,0	2	% 0,1
Memoria historikoa		1	% 50,0	1	% 50,0	2	% 0,1
Kontratu publikoak		1	% 100,0	0	% 0,0	1	% 0,1
Turismoa		1	% 100,0	0	% 0,0	1	% 0,1
<b>Guztira</b>		<b>883</b>	<b>% 45,5</b>	<b>1.059</b>	<b>% 54,5</b>	<b>1.942</b>	<b>% 100,0</b>

Taulari esker ziurta daiteke, oro har, antzeko banaketa dagoela generoaren arabera kexen aurkezpenean (% 46 gizonak eta % 54 emakumeak).

Hala ere, azterketa zehatzagoa eginez, ondorioztatzen da, arlo jakin batzuetan, kexak zabaltzen dituztenak gehiago direla emakumeak gizonak baino. Beste arlo batzuetan, antzekoa da banaketa-maila. Dena den, badira gizonezkoek emakumezkoek baino kexa gehiago jarritako arloak ere.

Datu horiek berez eztabaida ez diren arren, horien bidez ziurtatu daiteke, instituzioak aurkeztutako kexak generoaren arabera aztertzen direnetik, arlo "sozialetan" emakumeek etengabe edo egituraz sustatutako kexa gehiago daudela. Hala nola: osasuna (% 76), hezkuntza (% 63) edota gizarte-ongizatea (% 59). Gainera, kexa horietako askotan, emakume batek sustatu du hirugarren bati (seme-alaba adingabea edo senide bat) buruzko kexa.

Nagusiki emakumeek sustatutako beste arlo batzuk hauek dira: datu pertsonalen babesa (% 86), administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (% 82), lana (% 75), Gizarte-segurantza (% 72), enplegu publiko batera sartzea (% 66) edota funtzio publikoa (% 61).

Beste arlo batzuetan, aldiz, ziurtatu da gizonak sustatzen dituztela kexa gehienak. Adibidez, euskararen (% 91), gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidean (% 70), herritarren segurtasunean (% 67), toki-erakundearen funtzionamenduan (% 67), atzerritartasunean (% 64), hirigintzan (% 61), justizian (% 61) edota administrazio elektronikoan (% 60).

Arlo batzuetan, ehunekoa antzekoa da edo % 50-50 inguruan dabil. Adibidez, ingurumenean (% 51 gizonak eta % 49 emakumeak), ogasunean (% 51 gizonak eta % 49 emakumeak), etxebizitzan (% 49 gizonak eta % 51 emakumeak), zerbitzu publikoetan (% 47 gizonak eta % 53 emakumeak) edota kirolean (% 50 gizonak eta % 50 emakumeak).

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

Orain arte kexa jarri dutenetako inork eskatu ez duen arren, instituzio hau prest dago generoaren atalean bitarrak ez diren beste aukera batzuk jasotzen dituen edozein eskaera egiteko.

Era berean, kexa ebaluatzeko galdetegian, 2024an "Beste batzuk" izeneko laukian sartu da, "Gizona" eta "Emakumea" laukiekin batera.



## 6. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK.

### 6.1. DATU OROKORRAK.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 18.1 artikulua bidez, Nafarroako Arartekoari esleitzen zaio ofiziozko jarduketak egiteko ahalmena, antolamendu juridikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak bermatze aldera (1.1 artikulua bidez) eta zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetze aldera (16. artikulua bidez). Ofiziozko jarduketa horiei amaiera eman dakieke, egokitzat jotzen bada, Nafarroako administrazio publikoei zuzendutako iradokizun, legezko betebeharren gogorarazpen eta gomendioak eginez, edo bestelako erakunde publikoei, hala nola Nafarroako Parlamentuari (33. eta 34. artikulua) edo Espainiako Herriaren Defendatzaileari (14.2 eta 39. artikulua), iradokizun eta eskariak eginez.

2023. urtean ofiziozko 22 jarduketa hasi ziren. Hala eta guztiz ere, guztira halako 28 jarduketa kudeatu ziren, 2022an hasitako sei jarduketa 2022ko abenduaren 31n bukatzeke zeudelako.

Kudeatutako ofiziozko 19 jarduketatan, 26 ebazpen egin ziren guztira, 15 gomendio eta 11 iradokizunekin.

Kudeatu eta ebatzi diren ofiziozko 19 jarduketa horietatik, hartu zituzten administrazio publikoek 11 onartu zituzten; 5 ez zituzten onartu, eta 3 erantzunaren zain zeuden txosten hau idazten amaitu zenean. Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketei lotuta emandako ebazpenen onarpen-ehunekoa % 68,8koa izan da (erantzun ziren ebazpenak eta onartutakoak alderatuta).

Gainerako ofiziozko jarduketak honela kudeatu dira:

- Ikerketa jakinarazi ostean Administrazioak emandako erantzuna ikusita, 5 jarduketatan jo zen auzia konpontzeko bidean zegoela.
- Bi kasutan, Administrazioetik jasotako informazioa aztertu ondoren, ez zen beharrezkotzat jo ebazpena ematea edo neurri berriak hartzea.
- Ofiziozko jarduketa batean, detektatutako egoera Espainiako Herriaren Defendatzaileari jakinarazi zaio, ebazpenik eman gabe, kasua haren eskumenekoa dela iritzita.
- Ofiziozko jarduketetako 1 izapidetzen ari da, eta, beraz, ikerketa ez da bukatu txosten honen itxieradatan.

2023an aurkeztutako ofiziozko jarduketek honako **arlo** hauek hartu zituzten xedetzat (handitik txikira ordenatuta zerrendatu ditugu):

- **Gizarte-ongizatea: 5** (Elkarri-Laguntza elkartearentzako lokalik eza; erizainen murrizketa adinekoen zentroetan; etxerik gabeko pertsona baten heriotza; adingabeak babesteko ataletan baliabideen falta; eta etxerik gabeko pertsonentzako aterpetxearen egoera).
- **Hezkuntza: 3** (eskola-jazarpena prebenitzeko jarduketak; tokirik eza Moret-Irubide Aita Institutuan; eta ikastetxerik eza Aiegin).
- **Osasuna: 3** (erditze osteko ospitalean egonaldia murriztea; arnas-birus sinzitalaren aurkako txertoen adin-irizpideak; eta García Orcoyen Ospitaleko erditze-gunea ixtea).
- **Ingurumena: 2** (toki-erakundeentzako laguntzen atzerapena 2022ko suteengatik; eta eragozpenak Santa Ana plaza gaez ez ixteagatik).
- **Zerbitzu publikoak: 2** (bizikidetzaz arazoak eta zikinkeria Buztintxuri auzoan; eta Iruñerriko Mankomunitatean aurrez aurreko arretarako aurretiko hitzordua eskatzea).
- **Garraio publikoa: 2** (Iruztun-Iruña autobus-zerbitzuaren gabeziak; eta Berriozarren adineko bat taxiz lekualdatzeari uko egitea).
- **Administrazio elektronikoa: 1** (diru-sarrera txikiak dituzten pertsonentzako laguntzak izapidetzeko bide telematikoa).
- **Energia: 1** (bizilagunen komunitateetan eguzki-plakak instalatzeko trabak).

- **Toki-erakundeen funtzionamendua: 1** (erroldatzeko bidegabeko oztopoak).
- **Trafikoa: 1** (Frantziarekin dauden mugaz gaindiko pasabideak ixtea).
- **Hirigintza: 1** (bizilagunei eragozpenak eragiten dizkien Erripagañako lurzati bat abandonatuta egotea).

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

Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzailea	Emaitza
<b>2022ko abenduaren 31n bukatzeke zeuden ofiziozko jarduketak</b>			
Industria	Ekimen ekonomiko berriak ezartzeko epeak bizkortzea.	Garapen Ekonomikoko eta Enpresarialeko Departamentua, Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.	Onartutako iradokizuna.
Herritarren segurtasuna	Urdalur presako alarma-sistematik eza.	Altsatsuko Udala, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua eta Ebroko Konfederazio Hidrografikoa.	Espainiako Herriaren Defendatzaileari bidali zaio.
Hezkuntza	Medikuntzako eta Erizaintzako unibertsitate-graduetan sartzeko itxarote-zerrenda.	Nafarroako Unibertsitate Publikoa eta Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Unibertsitate Departamentua.	Iradokizunak ez dira onartu.
Osasuna	Itxarote-zerrendako pazienteei ematen zaien informazioa.	Osasun-departamentua.	Gomendioa ez da onartu.

Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzaila	Emaitza
Ingurumena	San Cristóbal/Ezka bako mendiko suteen aurkako plana.	Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua; Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua eta Iruñerriko Mankomunitatea.	Onartutako gomendioa.
Atzeritartasuna	Ukrainako familiei harrera egiteko laguntzen ordainketaren atzerapena.	Migrazio-politiketako eta Justiziako Departamentua.	Aintzat hartua, konponbidean.

**2023ko ofiziozko jarduketak**

Administrazio elektronikoa	Diru-sarrera txikiak dituzten pertsonentzako laguntzak kudeatzeko bide telematikoa.	Ekonomia- eta Ogasun-departamentua.	Gomendioa ez da onartu.
Toki-erakundearen funtzionamendua	Erroldatzeko bidegabeko oztopoak.	Iruñeko Udala, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio-politiketako Departamentua eta Nafarroako Udala eta Kontzejuen Federazioa.	Onartutako gomendioak.
Hezkuntza	Eskola-jazarpena prebenitzeko jarduketak.	Hezkuntza-departamentua.	Onartutako iradokizuna.
Gizarte-ongizatea	Elkarri-Laguntza elkarterako lokalik ez izatea.	Iruñeko Udala eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua.	Onartutako iradokizunak.
Gizarte-ongizatea	Erizainen murrizketa adinekoren zentroetan.	Eskubide Sozialetako Departamentua eta Osasun-departamentua.	Gomendioa ez da onartu.
Gizarte-ongizatea	Etixerik gabeko pertsona baten heriotza.	Iruñeko Udala.	Onartutako gomendioa.

Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzalea	Emaitza
Zerbitzu publikoak	Bizikidetza-arazoak eta zikinkeria Buztintxuri auzoan.	Iruñeko Udala eta Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea.	Onartutako gomendioa.
Zerbitzu publikoak	Aurrez aurreko arretarako aurretiko hitzordua eskatzea.	Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea.	Onartutako gomendioa.
Osasuna	Erditze osteko ospitalean egonaldia murriztea.	Osasun-departamentua.	Ez zen ebazpena eman beharrik ikusi.
Energia	Bizilagunen komunitateetan eguzki-plakak instalatzeko trabak.	Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentua.	Onartutako iradokizuna.
Gizarte-ongizatea	Adingabekoak babesteko ataletan baliabideen falta.	Eskubide Sozietako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua.	Gomendioak 2024an igorri ziren, eta erantzuteke daude.
Ingurumena	Toki-erakundeentzako laguntzen falta 2022ko suteengatik.	Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua, Landa-garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua eta Lurralde-koheziarako Departamentua.	Onartutako iradokizunak.
Ingurumena	Eragozpenak Santa Ana plaza gaez ez ixteagatik.	Iruñeko Udala.	2024an emandako Gomendioa eta Iradokizuna onartuta.
Hezkuntza	Tokirik eza Moret-Irubide Aita Institutuan.	Hezkuntza-departamentua.	Ez zen ebazpena eman beharrik ikusi.
Osasuna	Arnas-birus sinzitalaren aurkako txertoen adin-irizpideak.	Osasun-departamentua.	Gomendioa ez da onartu.
Hirigintza	Erripagañako lurzati bat abandonatuta egotea.	Eguesibarko Udala.	Aintzat hartua, konponbidean.

Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzaila	Emaitza
Garraio publikoa	Irurtzun-Iruña autobus-zerbitzuaren gabeziak.	Lurralde-koehesiorako Departamentua.	Gomendioa 2024an igorri zen, eta erantzuteke dago.
Trafikoa	Frantziarekin dauden mugaz gairako pasabideak ixtea.	Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentua.	Aintzat hartua, konponbidean.
Hezkuntza	Ikastetxerik eza Aiegin.	Hezkuntza-departamentua eta Aiegiko Udala.	Gomendioak 2024an igorri ziren, eta erantzuteke daude.
Garraio publikoa	Adineko bat taxiz lekualdatzeari uko egitea.	Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea.	Aintzat hartua, konponbidean.
Gizarte-ongizatea	Etixerik gabeko pertsonentzako aterpetxearen egoera.	Atarrabiako Udala.	Izapidetzen.
Osasuna	García Orcoyen Ospitaleko erditze-gunea ixtea.	Osasun-departamentua.	Aintzat hartua, konponbidean.

## 6.2. 2023KO OFIZIOZKO JARDUKETAK.

Honako hauek dira 2023an eginiko jarduketa garrantzitsuenak, hasi ziren unearen arabera antolatuta:

### 6.2.1. Diru-sarrera txikiak dituzten pertsonentzako laguntzak kudeatzeko bide telematikoa.

**Arloa:** Administrazio elektronikoa.

**Administrazio hartzaila:** Ekonomia eta Ogasun Departamentua.

Abenduaren 28an, Estatuko Aldizkari Ofizialean 20/2022 Errege Lege-dekretua argitaratu ondoren (abenduaren 27koa, Ukrainako Gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko eta La Palma uhartea berreraikitzen eta beste kalteberatasun-egoera batzuetan laguntzeko neurriei buruzkoa), 200 euroko zuzeneko dirulaguntza-lerroa onartu zen diru-sarrera eta ondare gutxiko pertsona fisikoentzat.

2022an antzeko laguntzak onartu zirenean, bereziki ekainaren 25eko 11/2022 Errege Lege-dekretuan jasotakoak, Ekonomia- eta Ogasun-departamentuak uztailearen 20ko 80/2022 Foru-agindua onetsi zuen, laguntza horien kudeaketa- eta ordainketa-prozedura arautzeko, eta horren bidez ezarri zen laguntza horien eskaerak telematikoki bakarrik aurkeztuko zirela.

Hala, 2022ko abuztuaren 2an, instituzio honek gaiari buruzko O22/13 ofiziozko jarduketari ekin zion, eta Ekonomia- eta Ogasun-departamentura jo zuen. Horri erantzunez, Departamentuak adierazi zuen beharrezko neurri guztiak hartu zituela, laguntza eskatzeko ezagutza, bitarteko edo trebetasunik ez duten baina laguntzaren onuradun potentzialak diren pertsonen eskaera modu telematikoa izapidetu ahal izan zezaten departamentuaren bulegoetan.

Nahiz eta erakunde honek ontzat eman zuen Administrazioak neurri horiek hartu izana, ikusi zuen, neurriak telematikoki aurkezteko eskatzen zenez, herritarren eta administrazioen arteko harremana legediaz dituen oinarriak hausten ari zirela bide elektronikoen bitartez, inplizituki herritarren aukera izatetik betebeharriz izatera igaroko baitzen.

Hori aintzat harturik, erakunde honek uste zuen, laguntza sozialekin oro har gertatzen den bezala, eskaera telematikoki nahiz ohiko moduan egiteko aukera egon beharko zatekeela; ondorioz, Ekonomia- eta Ogasun-departamentuari hori ahalbidetzeko beharrezko neurriak hartzeko gomendatu zion.

Gomendio horri erantzunez, Nafarroako Foru-ogasunak jakinarazi zuen eskaera horien eta kontsulten izapidetze telematikoen bostehun bat arreta egin zituela, eta 487 kontsultari erantzun zuela "bidali zure kontsulta" inprimakiaren bidez, bai eta beste ehuni telefonoz ere.

Ondoren, eta instituzio honen informazio-errekerimendu bati erantzunez, Ekonomia- eta Ogasun-departamentuak datu berriak gehitu zituen, hala nola:

Balizko onuradun-kopuruaren zenbatespenari dagokionez, adierazi zen Estatuko Administrazioari zegokiola, laguntza-lerroaren sustatzaile gisa, haren eragin ekonomikoa kuantifikatzea, eta horrek onuradunen kopuru posiblea zenbatestea eskatzen duela. Kontuan hartuta laguntza horiei aurre egiteko Nafarroara transferitutako zenbatekoa, ulertu beharko litzateke foru-erkidegoan laguntza horren balizko onuradun-kopuruari buruzko Estatuko zenbatespena 36.000 pertsona pasatxokoa izango zela.

Nafarroako eskatzaile-kopuruari dagokionez, Foru-ogasunak jakinarazi zuen Administrazio horretan zuzenean 7.621 eskaera jaso zirela, eta horietatik 865 deuseztatu zirela bikoiztasunen edo akatsen ondorioz; eta beste 1.622 eskaera Zerga-administrazioaren Estatu-agentzian aurkeztu zituztela Nafarroari emandako laguntzaren kudeaketa dagokien zergadunek, horietatik 300 bikoiztasunen edo akatsen ondorioz deuseztatuak. Beraz, Nafarroan 8.078 pertsonak eskatu zuten laguntza, ustez izan zitezkeen 36.000 pertsonetatik oso urrun.

Azkenik, laguntzen onuradunen zenbateko osoari dagokionez, jakinarazi zuen eskaerak laguntzak arautzen dituen araudiak ezarritako baldintzak betetzen direla ziurtatzeko fasean zeudela oraindik.

Ondoren, instituzio hau laguntza horiek hartzen dituzten kolektibo kalteberei babeska ematen dieten hogeitaz gizarate-erakunde baina gehiagorekin bildu ahal izan zen. Bilera horietan guztietan agerian utzi zen artatutako pertsonen laguntzeak ekar dezakeen gehiegizko ahalegina laguntza-eskaera horiek izapidetu ahal izateko; haien ustez, ezin izango lukete ahalegin hori berriz egin, askotan boluntarioran oinarritutako lana delako.

Aurreko guztia ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzat hartu zuen gaiaren inguruko ofiziozko jarduketa berri bat sustatzea, Ekonomia- eta Ogasun-departamentura jotzea, 200 euroko laguntza-deialdi berrian eskaerak modu tradizionalen eta telematikoen aurkezteko aukera sartzeari aurreikusita zegoen jakiteko.

Ekonomia- eta Ogasun-departamentuak honako txosten hau bidali zigun:

“Eskaera (AO23/1 espediente) Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru-legearen 16. eta 18. artikuluetan ezarritakoaren arabera egin da, manu horiek ahalmena ematen baitiote Institutuari Administrazio Publikoen jarduerak ikuskatzeko jarduerak egiteko.

Gai honetan sustatzen den jarduketa diru-sarrera eta ondare-maila txikiko pertsona fisikoentzako zuzeneko laguntza-lerroa da, 200 eurokoa ordainketa bakarrean. Laguntza hori Ukrainako Gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko eta La Palma uhartera berreraikitzen eta beste kalteberatasun-egoera batzuetan laguntzeko neurriari buruzko abenduaren 27ko 20/2022 Errege Lege-dekretuaren bidez onartu zen. Zehatz esanda, deialdi honetan laguntza horien hartzaileek eskaerak telematikoak ez diren beste bide batzuek aurkezteko aukera sartzeari aurreikusitako den jakiteko informazioa eskatzen da.

Jarduketa hori justifikatzen da, 2022an antzeko beste laguntza bat onartu zenean, prestazioaren kudeaketa eta ordainketa arautu zituen foru-aginduak eskaerak telematikoki bakarrik aurkezteari ahalbidetu zuelako, dagokion inprimakia betez. Murrizketa horrek, Arartekoak hainbat gizarate-erakunderekin izandako bileretan egiaztatu ahal izan duenez, gizarate-erakundeek gehiegizko ahalegina egitea ekarri zuen laguntza izapidetu ahal izateko artatzen dituzten pertsonen ematen zieten laguntzan. Izan ere, gehiegizko ahalegin hori ezin dute berriz egin, kasu askotan boluntarioran oinarritutako lana baita.

Eskatutakoari erantzunez, jakinarazi behar da Ekonomia- eta Ogasun-departamentuak abenduaren 27ko 20/2022 Errege Lege-dekretuaren 74. artikuluan jasotakoa aplikatuko dela. Lege horrek ezartzen duenez, posible da eskaera dagokion inprimaki elektronikoa betez aurkezteari, arau horrek ezarritako epean, hau da, 2023ko otsailaren 15etik martxoaren 31ra bitartean.

Nahiz eta jakin aurkezpen-modu horrek arazoak eta eragozpenak ekar ditzakeela arauaren hartzaile diren batzuentzat, modu egoki eta posible bakartzat hartzen da eskaera-mordoa eta ebazpen-epe bereziki

laburretan izapidetzea eskatzen duten prozedurei aurre egiteko (aipatutako laguntza da horren adibide). Nolanahi ere, eta aurreko laguntza kudeatzean egin zen bezalaxe, Nafarroako Foru-ogasuneko zergadunarentzako arreta-zerbitzuek behar adina informazio eta laguntza emango diete eskatzen duten pertsoneri laguntza-eskaerak telematikoki aurkezteko.

Zentzu horretan, otsailaren 15etik aurrera atal espezifiko bat irekiko da Nafarroako Foru-ogasunarekin aurretiko hitzorduaren izapidearen barruan, behar duen pertsona orok zerga-bulegoetara jo ahal izan dezan eta laguntza izapidetzen lagun diezaion.

Bestalde, interesdunei izapideak errazte aldera, 2022an erabili zen laguntzarako inprimakia ere sinplifikatuko da, lauki batzuk ezabatuz eta datu jakin batzuen aurrekarga konfiguraturaz, hala nola etxebizitzaren datuena. Gainera, gidarizat balioko duen pausoz pausoko "tutoriala" jarriko da abian erabiltzaileei ongietorria ematean.

Azkenik, agerian utzi nahi da Nafarroako Foru-ogasunak eskerrak eman zizkiela laguntza eskuzabala eman zuten gizarte-erakundeei, aurreko urtean kolektibo ahuletako pertsoneri laguntza-eskaerak aurkezteko aholkularitzan lagundu baitzuten. Oso positiboki baloratuko litzateke, ahal izanez gero, ahalegin pertsonal horri eustea; izan ere, Foru-ogasuna erakunde horien esku geratzen da zentzu horretan, laguntza-deialdi berri horrek planteatzen dituzten zalantza eta galdera guztiak argitzen saiatzeko".

Bidalitako txostena ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzat hartu zuen eskaerak telematikoki bakarrik aurkeztearen aurkako jarrera berrestea, eta, ildo horretan, honako gogoeta hauek egin zituen:

Administrazio-prozeduraren legediaren helburua da, printzipio orokor gisa, pertsona fisikoen kasuan bide telematikoa aukera bat izatea betebeharrak izatearen ordez, bide digital horren ezinbestekotasunak eragin negatiboa izan dezakeelako pertsonen eskubide eta interes legitimoetan. Aztertzen ari garen laguntzen kasuan, diru-sarrerara txikiak dituzten pertsoneri zuzenduta daudenez, instituzioaren hitzetan, adierazitakoarekin bat etorritik, egokiagoa litzateke bi bideak (elektronikoa eta tradizionala) bateragarri egiteko aukera ematea, eta, horrela, eskatzaile bakoitzak bata edo bestea hautatu ahal izatea, bere gaitasunen edota lehentasunen arabera.

Laguntza horien eskaera-mordotik haratago, instituzio honen ustez administrazioak egin beharko luke ahalegina laguntzak jasotzeko interesa dutenen beharretara egokitzeko, eta horiek aurkezteko bi bideak ahalbidetzea, eta ez alderantziz. Horrez gain, laguntza horien aurreko deialdiari dagokionez, eta Ekonomia- eta Ogasun-departamentuak emandako informazioa kontuan hartuta, erabaki zen, hasiera batean, laguntza 36.000 pertsonara iristea aurreikusita zegoela, baina 8.000 pertsona inguruk jaso zutela. Dibergentzia hori hainbat faktorek eragin zezaketen, baina horien artean egon zitekeen bide telematikoa erabiltzeko eskakizunari dagokiona, pertsona batzuei sarbidea zailduko baitzuten eta, derrigorrezkoa izateagatik, modu kaltegarrian eta oztopatzailan aritu izan baita.

Instituzio honek azpimarratu bezala, gizarte-erakundeek izapidetze telematikoa eskatzeak eragindako haserrea adierazi zioten, eta azaldu zuten lan-karga handiagoa ekarri zela. Erakunde horien lankidetzak laudagarria bada ere, uste dugu ahalegin horrek ez lukeela zertan bere gain hartu beste jarduerak batzuen kaltetan, eta Administrazioari dagokiola herritarrei aukera ematea legediaren arabera onargarriak diren bideetatik jo dezaten, besteak beste, ohiko bidetik edota paperezko formatuan.

Hori kontuan hartuta, Nafarroako Arartekoak gomendio hau egin zion Ekonomia- eta Ogasun-departamentuari:

*"kalteberatasun sozial eta ekonomikoko egoerei aurre egiteko eta diru-sarrerara txikiak dituzten pertsoneri bideratutako aurreikusitako den "200 euroko laguntza" modu tradizionalan zein elektronikoa eskatu ahal dadin lortzea, eta, horrela, ezarri den azken bide hori nahitaez egitea eragozteko".*

Gomendio horri erantzuteko, Ekonomia- eta Ogasun-departamentuak honako idazki hau bidali zuen:

"Arartekoak bere gomendioan adierazitako jarrera eta arrazoibideak errespetaturaz, Nafarroako Foru-ogasunak berretsi egiten du, diru-sarrerara eta ondare txikiak dituzten pertsonentzako laguntzen eta bestelako prozeduretan, haren ezaugarriak eta balizko eskatzaile-kopuru handia ikusita, ez dela bideragarritzat jotzen, gutxieneko kudeaketa eraginkorraren ikuspuntutik, eskaerak paperean aurkezteko aukera ahalbidetzea, inprimaki elektronikoren ordez. Eta halaxe baliotsi du laguntzak arautzen dituen estatuko arauak ere, aurreko zein oraingo deialdian bide telematikoa bakarrik ahalbidetzen baitzuen.

Nolanahi ere, Nafarroako Foru-ogasunak, laguntza horien kudeaketaz arduratzen den erakundea den aldetik, ahalegin handia egin du eskaerak aurkezteko modua pertsona bakar batentzat ere oztopo izan ez dadin.

Horren ondorioz, 25.300 eskaera inguru aurkeztu dira ezarritako epean. Horietatik 1.300 eskaera baino gehiago zergadunari arreta emateko eta laguntzeko bulegoetan zuzenean izapidetu dira. Bestalde, Foru-ogasunak 4.500 kontsulta inguru artatu eta ebatzi zituen hainbat kanalen bidez, eta erabiltzaileak aurkezpen-izapideetan gidatzeko sortutako tutorial digitalak (bideoa) ia 9.600 bistaratze lortu zituen. Azkenik, azpimarratzekoa da, aurreko deialdiarekin alderatuta, inprimaki elektronikoa hobetu egin zela, lauki batzuk ezabatu eta eskatzaileen helbideari buruzko datuak automatikoki agertzen baitziren errazago bete ahal izateko.

Laburbilduz, Nafarroako Foru-ogasunaren iritziz, aurkezpena berariaz telematikoki egin beharrak ez du, oro har, kalterik edota entitatearen eragozpenik eragin laguntzak hartzen dituzten pertsoneri, kontuan hartuta Administrazioak haien eskura jarritako baliabideak izapide telematikoa egin ahal izateko. Gainera, jarraitutako prozedurak eskaerak eta, ondorioz, horien ordainketa azkarrago izapidetzeko eta ebazteko aukera emango du. Ez da ahaztu behar, aurreko gomendioari emandako erantzunean adierazi bezala, kasu hau urgentziako araua dela, errege lege-dekretu bat, ordainketa bakarreko laguntza hori jasotzen duena, 2022an soldatapekoei, autonomoei eta langabetuei zuzendua, beste prestazio sozial batzuek estaltzen ez dituzten kalteberatasun ekonomikoko egoerak arintzeko. Beharrezkoa da, hortaz, ordainketa ere ahalik eta lasterren egitea, arauaren helburua betetzeko.”

Erantzuna ikusirik, Nafarroako Arartekoak balioetsi zuen gomendioa ez zela onartu, eta amaitutzat jo zituen gaiaren inguruko jarduketak.

### 6.2.2. Erroldatzeko bidegabeko oztopoak.

**Arloa:** Toki-erakundearen funtzionamendua.

**Administrazio hartzailea:** Iruñeko Udala, Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio-politika Departamentua eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioa.

2022 eta 2023 bitartean, Nafarroako Arartekoak hainbat bilera izan zituen gizartearen arloan jarduten duten elkarte, kolektibo eta entitateetako ordezkariekin, eta behin eta berriz adierazi zuten kezkatuta zeudela hainbat arrazoien ondorioz babesik gabe dauden edota egoera zailean edo gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsonen Iruñean erroldatzeko trabengatik.

Bilera horietan, aipatutako erakundeek adierazi zuten, kasu jakin batzuetan, etxebizitzaren jabeek ustez xantaia edo estortsioa egin dietela alokairuan bizi diren eta erroldatu nahi duten pertsoneri. Kasu horietan, azaldu zenez, jabeek nolabaiteko “beto” bat egingo lukete, eta erroldatzea aparteko diru-kopuru baten truke baino ez lukete emango. Era berean, beste mota bateko “betoa” ere aipatu zen: etxebizitzak alokatzen dituztela adierazi nahi ez duten jabeek edo pisuen errentariak erroldatzea kudeatzeari uko egitea. Azken horien kontratu-klausuletan azpierreantamendua debekatzen da, kontratua deuseztatzeke arrazoia den aldetik.

Bestalde, adierazi zen, halaber, bazterketan dauden eta inguruabar bereziak dituzten pertsoneri (adibidez, kalean bizi diren etxebizitzarik gabeko pertsonak) udal-erroldan sartzeko aukera emateko Iruñeko Udalak dituen irizpideak ez direla egokienak edo onuragarrienak pertsona horiek udal-erroldan sartzeko, hirian bizi diren arren.

Aurrekoaren ildo beretik, jakinarazi zen lehen gizarte-zerbitzuetako auzo-unitateek egoera zailean zeuden pertsona horien erroldatzeak izapidetzen parte hartzen zutela, baina, gaur egun, esku-hartze hori zentralizatu egin da, eta horrek, praktikan, malgutasun txikiagoa ekarri du erroldara sartzeko eta kalte egin die pertsona horiei.

Zentzu horretan, Toki-araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legeak udal-erroldarako sarbidea arautzen du, eta 15.1 artikuluan xedatzen du *“Espainian bizi den pertsona oro behartuta dagoela ohiko bizilekua duen udalerriko erroldan izena ematera”*, eta 16.1 artikuluan, berriz, errolda hori *“udalerriko auzotarrak jasotzen dituen administrazio-erregistroa dela. Datu horiek udalerrian bizilekua eta ohiko bizilekua izatearen frogara dira. Datu horiei buruz bidaltzen diren ziurtagiriak dokumentu publiko eta fede-emaileak izango dira ondorio administratibo guztietarako”*.

Agindu horiei dagokionez, Estatistikako Institutu Nazionalaren eta Autonomia-erkidegoekin eta Toki-erakundeekin Eskumenak Koordinatzeko Zuzendaritza Nagusiaren 2020ko otsailaren 17ko Ebazpenak udal-erroldaren kudeaketari buruzko jarraibide teknikoak idatzi zizkien udalei. Jarraibide horiek egoera berezietan erroldatzeko irizpideak dituzte, kasu horietan errolda errazago eskuratzeko asmoz.



Erroldatzea, udalerrri batean benetan bizi izanaren ohiko frogaren aldetik, praktikan bide edo oztopo bihurtzen da herritarrek funtsezko hainbat eskubide baliatzeko (osasun-prestazioa eskuratzea, oinarriko prestazio sozialak eskuratzea, etxebizitza izateko eskubidea erabiltzea, eta abar). Nafarroako Arartekoaren instituzio honek administrazio publikoaren aurrean zaindu behar ditu eskubide horiek.

Horiek horrela, Nafarroako Arartekoak honako alderdi hauei buruzko informazioa eskatu zion Iruñeko Udalari:

“a) Udalak eskatzen dituen betekizunak edo dokumentuak pertsonak erroldatu egin daitezzen, hala eskatzen badute.

b) Erroldak kudeatzeko aplikatu beharreko irizpide, jarraibide edo antzeko tresnak, publikoak edo barne-mailakoak, bereziki egoera berezietan edo zailtasun sozialeko egoeretan dauden pertsonen kasuan. Instituzio honi interesatzen zaio irizpide horien kopia izatea, edota, hala bada kasua, argitaratzeari buruzko informazioa ematea.

c) Salaketarik jaso duen estortsioagatik edo diru-kopuruak eskatu zaizkiolako errolda lortzeko, edota etxebizitzaren titularrak inskripzio hori egiteari uko egiteagatik, eta, hala bada, erroldara sartzeko egindako jarduketan eta hartutako erabakien berri ematea.

Horretarako, 2020, 2021 eta 2022 urteetako informazioa eskatuko da, eta instituzio honi ez zaio interesatzen egon daitezkeen datu pertsonalak ezagutzea, orokorrean ondorengo kasuen eta jarduketan deskribapena baizik.

d) Egoera berezietan (gizarte-bazterketa larria, kalean bizi diren etxerik gabeko pertsonak, eta abar) dauden pertsonak erroldatzeko kudeaketan esku hartzen duten organoak.

e) Gai horrekin lotutako beste gogoeta komenigarri batzuk, egoki baderitzo”.

Gainera, instituzio honek Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federaziora jo zuen honako alderdi hauen berri eman zezan:

“a) Federazioak jakin badu 2. puntuari adierazitako kasuetako batzuk Nafarroako udalerriren batean gertatzen ari direla.

b) Baiezkoa bada, horren inguruan ezar daitezkeen jarduketei buruzko azterketarik edo gogoetarik egin bada.

c) Baldin eta jakiten bada hainbat irizpide eta/edo interpretazio daudela Estatistikako Institutu Nazionalaren Lehendakariaren eta Autonomia-erkidegoekin eta Toki-erakundeekin Eskumenak Koordinatzeko Zuzendaritza Nagusiaren 2020ko otsailaren 17ko Ebazpena foru-erkidegoko udalerrietan aplikatzeko.

d) Hala bada, elkartutako udalerrri guztietarako aplikazio homogenea adosteko aukera planteatu bada, erroldatzea errazteko eta hori lehen urrats izan dadin herritarrentzat funtsezkoak diren beste eskubide batzuk baliatu ahal izateko eta lurralde-arloko desberdinkeriak ere saihesteko.

e) Gai horrekin lotutako beste gogoeta komenigarri batzuk, egoki baderitzo”.

Iruñeko Udalak hainbat txosten bidali zituen horren eskudun diren arloetatik. Lehendabizi, Hezkuntza-, Herritarren Partaidetza- eta Gazteria-sailak, hala eskatzen duten pertsonak erroldatzeko udalak eskatzen dituen betekizunei edota dokumentuei dagokienez, honako hau adierazi zuen:

“Horiek berak Estatistikako Institutu Nazionaleko lehendakariaren eta Autonomia-erkidegoekin eta Toki-erakundeekin Eskumenak Koordinatzeko Zuzendaritza Nagusiaren 2020ko otsailaren 17ko Ebazpenean jaso dira.

Espedientean azaldutako kasuetan, etxebizitzaren jabeek edota alokairu-kontratu baten titularrek ukatu egiten dute etxean bizi diren beste pertsona batzuk bertan erroldatu ahal izateko baimena, eta ebazpen horren 2.3 puntuko azken paragrafoa aplikatuz, interesdunak ofiziozko alta eskatu ahal du, eta zerbitzuak egitate hori ziurtatuko du, Udaltzaingoaren txosten baten bidez zein interesdunari gutun ziurtatu bat bidaliz, kontuan hartuta hura jaso izana bizilekuaren zantzu nahikoa dela.

*Bestalde, egoera berezietan edota gizarte-zailtasuneko egoeran dauden pertsonen kasuetan, udaleko gizarte-zerbituek baloratzen dute haien egoera, aipatutako ebazpenaren 3.3 puntua aplikatuz, eta, hala badagokio, txosten egokia egiten dute auzo-unitatearen edo dagokion zerbitzuaren egoitzan erroldatzeko.*

Bigarrenik, Komunitate-ekintza, Lankidetzeta eta Kirolaren Sailak, hasteko, b) letrari erantzun zion, adieraziz indarreko araudian ezarritako irizpideak, jarraibideak eta/edo tresnak baino ez direla erabiltzen, eta, zehazki, lehen aipatutako 2020ko otsailaren 17ko Ebazpenaren 3.3 puntua aplikatzen dela.

Era berean, b) letrari erantzun zitzaion, honela: *“Egoera berezietan (gizarte-bazterketa larria, kalean bizi diren etxerik gabeko pertsonak, eta abar) dauden pertsonak erroldatzeko kudeaketan esku hartzen duten organoak”*, eta jakinarazi zen gizarte-zerbitzuek egoera berezietan dauden pertsonari arreta eman dietela, eta kasuan lan egiten dutenak auzo-unitateetako eta bazterketa handiko programako profesionalak direla, eta eraginpeko pertsonaren egoerari/aurrekariari buruzko txostena programaren arduradun teknikoei aurkezten diete. Horiek, aurreko paragrafoan aipatutako araua aplikatzen denetik, errolda hori baimenduko dute edo ez.

Azkenik, Herritarren segurtasuneko alorrean, salaketak jasotzeari dagokionez, estortzioa jasateagatik edo diru-kopuruak eskatu zaiolako errolda lortzeko, edo etxebizitzaren titularrak inskripzio hori egiteari uko egiteagatik, jakinarazi zen, udaltzaingoa, polizia judizialari adskribatutako inspektoreak kexan adierazitako arrazoiengatik jarritako balizko salaketen ikerketa egin zuela, eta ezezko emaitza izan zuela.

Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak kasuan kasuko txostena bidali zuen, eta horren bidez informazio-eskaerei erantzun zien. Halaber, a) letrari erreparatuz, jakinarazi zen Federazioak ez zekiela deskribatutako egoerak gertatzen ari zirenik. Bestalde, c) letrari erreparatuz, askotariko irizpide eta/edo interpretazioei dagokienez, honako hau adierazi zen:

“Auzi honi jaramon eginez eta alde batera utzi gabe aipatutako Ebazpenak udal-erroldaren kudeaketari buruzko jarraibide teknikoak jasotzen dituela eta hainbat gai hartzen dituela, egiaztatu egin da zaila dela 3. gogoeta orokorrak aipatzen duen ohikotasun-kontzeptua interpretatzea, zehazkiago etxerik gabeko pertsonak erroldatzeko orduan.

Irizpide hori behar bezala aplikatuz gero, alde batetik, bizilagunak bizi diren edozein helbide onartu behar da bizilekutzat, eta, bestetik, “gezurrezko bizileku” batera jo ahal eta behar da, baldin eta etxerik gabeko pertsona bat udalerrian bizi ohi bada eta kasuan kasuko gizarte-zerbitzuek haren berri badute.

Errolda-mota horretarako bete beharko liratekeen baldintzak honako hauek dira:

- Gizarte-zerbitzuak administrazio publikoren baten egitura organikoan sartuta egotea edo haren koordinaziopean eta gainbegiratzepean egotea.
- Zerbitzu horien arduradunek erroldatu nahi den auzotarra udalerrian bizi ohi dela jakinaraztea.
- Gizarte-zerbitzuek erroldako inskripzioan agertu behar den helbidea adieraztea, udalerriko kale-izendegiari erreferentzia eginez, eta jakinarazpena egiten saiatzeko konpromisoa hartzea, helbide horretan administrazio publikoren batetik komunikatu bat jasotzen denean.
- Baldintza horietan, erroldaren helbidea Gizarte-zerbitzuek adierazten duena izango da: Zerbitzu beraren helbidea, udal-aterpetxearena, bizilagunak gaua eman ohi duen leku geografiko zehatza, eta abar.

Inskripzio hori egiteko, jakina, ez da beharrezkoa jakinarazpena hartzaileari iritsiko zaiola bermatzea; arrazoizkoa da, besterik gabe, zentzuzko epe batean jakinarazpena helaraztea.”

Zailtasun hori kide garen Errolda-kontseiluari jakinarazi zaio, zehazki haren probintzia-ordezkaritzari”.

Era berean, aipatutako txostenean c) letrari emandako erantzuna sartuta dago, udalerrri elkartu guztietarako aplikazio homogeneoa adosteari dagokionez:

“Adierazitako kasuetan udalerrian bizitzeko ohikotasunaren irizpidea interpretatzeko zailtasunari dagokionez, uste dugu eskumena duenak egin behar duela, hau da, Estatistikako Institutu Nazionalaren Lehendakariak. Udalerrriek udal-errolda osatzeko, eguneratzeko, berrikusteko eta zaintzeko eskumena dute esleituta, Ekonomia- eta Ogasun-ministerioan dagokion erakundeak onartutako arauen arabera bada ere.

Hala, Tokiko Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legeak 17. artikuluan xedatzen du Errolda-kontseiluari dagokiola “udal-erroldak kudeatzeko behar diren jarraibide teknikoak onartzea proposatzea”, eta EINeko presidentetzari dagokio horiek onartzea.

Hortaz, erakunde eskudunak irizpide hori argitu beharko luke, Espainiako udalerrri guztiek modu homogeneoan eta koordinatuan jardun dezaten”.

Azkenik, txostena honako hau esanez amaitzen da:

“Udalerrri guztiek jarduteko irizpide argia eta uniformeak lortzeko, egokia litzateke aginpidea duenak erantzuna ematea.

Zentzu horretan, eskatzen da instituzioak, Gorte Nagusiek izendatutako Arartekoarekin dagoen koordinazioaren babesean, hari zuzentzea, batez ere kontuan hartuta zalantzak estatuaren eskumeneko arau baten ondorioz sortzen direla, horiek berak argitzeko eskatutako irizpide hori eman dadin”.

Bidalitako txostenen edukia ikusita, Nafarroako Arartekoak komenigarritzat jo zuen txosten horiek gizartearen arloan diharduten elkarte, kolektibo eta erakundeei bidaltzea, eta hamar egun balioduneko epea ematea, egoki iritziz gero, intereseko gairen bat aurkez dezaten. Hori dela eta, honako erakunde hauei bidali zitzaizkien txostenak: Emaus-en traperoak; Nafarroako Pobreziaren eta Gizarte-bazterketaren kontrako Sarea; Paris 365 jangela solidarioa; Elkarri-Laguntza Elkartea; Lantxotegi Fundazioa (Lantxotegi Elkartea); Migratuendako Informazio-gunea (MIG); Haziak (tutoretzapean dauden adingabeentzako laguntza-elkartea); Munduko Medikuak GKE Nafarroa; SOS Arrazakeria Nafarroa; Nafarroako Gurutze Gorria; Errefuxiatuei Laguntzeko Espainiako Batzordea - CEAR.

Erantzun gisa, bi alegazio-idazki jaso ziren: lehena Munduko Medikuak GKE Nafarroaren aldetik, eta bigarrena beste sei gizarte-erakunderen aldetik (Paris 365, Lantxotegi Elkartea, Elkarri-Laguntza Elkartea, Migratuendako Informazio-gunea (MIG), SOS Arrazakeria Nafarroa eta Oxfam Intermon), denak batera. Horiek, funtsean, salatutakoa berrestera etorri ziren, erroldatzea herritarrentzako funtsezko eskubideak (osasuna, etxebizitza, hezkuntza, eta abar) eskuratzeko eta hainbat zerbitzu (Gizarte-zerbitzuak, adibidez) eskuratzeko oztopo ohikoenetako bat dela adieraziz.

Iruñeko Udaleko hainbat arlotatik edo Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioetik jasotako txostenei dagokienez, erakundeek argitu dute *“eskubideen titularrek ez dituztela erroldaren edo estortzioaren salmenta-egoerak salatzen, etxegabetzea, indarkeria fisikoa edo morala edo administrazio-egoera irregularraren salaketa ekarriko duten errepresaliak izateko beldurragatik”*, eta salatu dute udalek, nahiz eta argi ez izan lehen aipatutako “ohi” termino eztabaidagarria, ez dutela eskatu irizpide hori interpretatzea, eta horrek *“atea zabalik uzten die diskriminazio-mota guztiei”*.

Aurreko guztia aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen gizarte-erakundeek bidalitako alegazio-idazkiak Iruñeko Udalarari helaraztea eta informazio osagarria eskatzea honako auzi hauei buruz:

“a) Hezkuntza, Herritarren Partaidetza eta Gazteriako Alorraren txostenean aipatzen den bidetik erroldatzeko kasuei buruzko txostena (*“ofizioz alta ematea”* izenekoa), etxebizitzaren jabeek edo alokairu-kontratuen titularrek eskatzaileei baimena ukatzen dieten kasuei buruzkoa. Komeni da jakitea zenbat erroldatze egin diren bide horretatik honako urte hauetako bakoitzean: 2018, 2019, 2020, 2021, 2022.

b) Udaleko gizarte-zerbitzuko egoitzan edo egoitzetan (auzo-unitatean edo gizarte-zerbitzuetako beste unitate batean) zenbat pertsona erroldatu diren zehazten duen txostena. Komeni da jakitea zenbat erroldatze egin diren egoitza horietan honako urte hauetako bakoitzean: 2018, 2019, 2020, 2021, 2022.

c) Iruñeko Udalak erroldatutako udalerrian bizi “ohi” dela egiaztatutzat jotzeko behar den aldia zein den (izena emateko eskatzen diren egunak edo hilabeteak) eta egoitza hori nola egiaztatzen den adierazten duen txostena. Komeni da, era berean, aplikatutako irizpidea duen dokumentua izatea (jarraibidea, zirkularra edo antzekoa).

d) Komunitate-ekintza, Lankidetzeta eta Kirolaren Sailaren (egoera berezietan daudenak erroldatzean esku hartzen duten organoen) txostenaren d) letran adierazitakoari erreparatuz:

- Informazio zehatzagoa ematea etxerik gabeko pertsonen bizileku-egoerak egiaztatzeko esku hartzen duten organo, administrazio-unitate eta karguei buruz (auzo-unitateak, bazterketa handiko programa, programaren arduradun teknikoak, eta abar), bai eta kasuen azterketan duten funtzioari eta jarraitzen den prozedura zehatzari buruz ere (hasierako balorazioa, erroldatze-proposamena, baimena, eta abar). Zehazki, erroldatzea baimentzeko esku hartzen duten arduradunak zein programaren parte diren jakinaraztea.

- Adieraztea zergatik, auzo-unitateetako eta bazterketa handiko programako profesionalak aldeko txostena eman eta gero, programako teknikari arduradunak erroldatzea ukatu dezakeen.

- Adieraztea interesdunek zer aurkaratze-bide edo baliabide duten auzo-unitateko edo kasua ezagutzen duen bazterketa handiko programako profesionalak hasierako txostena igorri ezean, eta, txostena aurkeztu bada, kasuan kasuko programaren arduradunak baimenik eman ezean. Era berean, jakinaraztea interesdunei ukatzeko dokumenturik ematen zaien eta aurkaratzeko bide horren berri ematen zaien.

- *Toki-erakundeetan jasota dagoen dokumentazioaren kopia bat aurkeztea, auzo-unitateko edo bazterkeria-arrisku handiko programako profesionalak hasierako txostena egin duen kasuei buruzkoa, eta programaren arduradunak erroldatzea baimendu ez badu. Komeni da 2022ko kasuak jakitea.*

e) Egoki iritziz gero, Iruñeko Udalak bidezko ikusten dituen gogoetak egin ditzake erantsitako gizarte-erakundeen idazkietan adierazitakoaren inguruan.”

Azken eskaera horri erantzunez, Iruñeko Udalaren bi txosten jaso ziren, bata Komunitate-ekintza, Lankidetzeta eta Kirolaren Sailekoa, eta bestea Hezkuntza-, Herritarren Partaidetza- eta Gazteria-sailekoa.

Komunitate-ekintza, Lankidetzeta eta Kirolaren Saileko txostenean, honako hau jasotzen da:

“Gizarte-zerbitzuei dagokienez, honako hau adierazten dut:

c) letrari erreparatuz, Iruñeko Udalean ez dago inolako jarraibiderik ohikotasunak ezartzen duen behin-behinekotasuna zehazteko, eta profesionalen esku uzten du errotzea baloratzea eta kasuaren ezagutza fedemailea, alderdi hori erroldatze-araudian ere jasotzen baita.

Gizarte-zerbitzuek egiaztagiri eta testigantza nahikoak izan ditzaten, zaila da epeak estandarizatzea, esku-hartzeari lotutako hainbat faktoreren arabera izango delako. Barrutik modu programatikoan lantzen ari gara ohikotasuna definitzen duen errotzearen aldibaterakotasuna, eta, zentzu horretan, Udal eta Kontzejuen Federazioarekin eta Migrazio-politiketako zein Eskubide Sozialetako Departamentuekin bildu gara, jarraibidearen garapena zehaztu ahal izateko.

Egoera hori Lehen Mailako Arretako Batzordera ere eraman dugu. Batzorde horretan, Nafarroako arlo guztiak daude ordezkaturik (toki-erakundeak), bai eta Eskubide Sozialetako Departamentua ere, autonomia-erkidegoan uniforme den eta toki-erakunde bakoitzaren berezkoa ez den interpretazioa egiteko aukera ematen duten estandar batzuk ezartzeko.

d) letrari dagokionez:

- Informazio zehatzagoa ematea etxerik gabeko pertsonen bizileku-egoerak egiaztatze esku hartzen duten organo, administrazio-unitate eta karguei buruz (auzo-unitateak, bazterketa handiko programa, programaren arduradun teknikoak, eta abar), bai eta kasuen azterketan duten funtzioari eta jarraitzen den prozedura zehatzari buruz ere (hasierako balorazioa, erroldatze-proposamena, baimena, eta abar). Zehazki, erroldatzea baimentzeko esku hartzen duten arduradunak zein programaren parte diren jakinaraztea.

*Lehen mailako arretako profesionalen errolda-eskaera egiten denean, horiek egoera baloratu eta, azkenean errolda izapidetzea erabakitzen badute, programaren arduradunak eman behar du baimena. Eskaera honen izapidea ukatzeko zergatia lege-betekizunik ez dagoelako izan daiteke. Ez dago arduradunek ukatutako oinarrizko profesionalen izapidetutako kasurik jasota.*

- *Adieraztea zergatik, auzo-unitateetako eta bazterketa handiko programako profesionalen aldeko txostena eman eta gero, programako teknikari arduradunak erroldatzea ukatu dezakeen.*

*Adierazi den bezala, ez dago oinarrizko profesionalen izapidetutako eta programako arduradunek ukatutako kasurik jasota.*

- *Adieraztea interesdunek zer aurkaratze-bide edo baliabide duten auzo-unitateko edo kasua ezagutzen duen bazterketa handiko programako profesionalak hasierako txostena igorri ezean, eta, txostena aurkeztu bada, kasuan kasuko programaren arduradunak baimenik eman ezean. Era berean, jakinaraztea interesdunei ukatzeko dokumenturik eman zaien eta aurkaratzeko bide horren berri eman zitzaie.*

*Ez dago ukatzerik jasota, aurretik adierazi den bezala. Edonola ere, ukatzeak administrazio-prozeduraren arabera egingo lirateke.*

- *Toki-erakundeak jasota dagoen dokumentazioaren kopia bat aurkeztea, auzo-unitateko edo bazterkeria-arrisku handiko programako profesionalak hasierako txostena egin duen kasuei buruzkoa, eta programaren arduradunak erroldatzea baimendu ez badu. Komeni da 2022ko kasuak jakitea.*

*Dagoeneko erantzun da ez dagoela jasota”.*

Hezkuntza-, Herritarren Partaidetza- eta Gazteria-sailak honako txosten hau bidali du:

“a) letrari dagokionez, ez daukagu ofizioz alta emateko eskaerei buruzko datu sakabanaturik, etxebizitzaren jabeek edo alokairu-kontratuen titularrek eskatzaileei baimena ukatzen dieten kasuei buruzkoa.

*Ofizioz alta emandako espedienteek kasu horiek barne hartzen dituzte, bai eta beste batzuk ere, hala nola etxebizitzaren bizi direla egiaztatzen duen dokumentaziorik ez duten pertsonak (etxebizitza okupatuak, jabetza-tituluak galtzea, hildakoen etxebizitzak...), errolda-mugimendu errepikakorrak dituzten pertsonak, benetako bizilekua egiaztatu behar dutenak, erroldatutako pertsona ugari dituzten etxebizitzak, eta abar.*

b) letrari dagokionez, hurrengo taulak auzo-unitateetan eta gizarte-zerbitzuetako beste lokal batzuetan erroldatu diren pertsona-kopurua adierazten du:

URTEA	2018	2019	2020	2021	2022
ERROLDATUTAKO PERTSONAK	25	33	58	95	138

c) letrari dagokionez, etxerik gabeko pertsonak udalerrian bizi ohi badira, horri buruzko informazioa ematen duten gizarte-zerbitzuek zehaztu behar dute”.

Gainera, Arartekoak jakin zuen Migrazio-politiketako eta Justiziako Departamentuak erroldatzearen arazoari buruzko azterlan bat egiten ari zela, 2021-2022 aldirako pertsona migratzaileei harrera egiteko Nafarroako planaren 2023ko plan operatiboaren esparruan. Hori dela eta, departamentu horri eskatu zion, azterlana amaitutakoan, horren edukia eta ateratako ondorioak helarazteko, bai eta, egokia balitz, gaiaren inguruko beste gogoeta batzuk egiteko. Departamentu horrek jakinarazi zuen zenbait jarduketara falta zirela azterlana burutzeko.

Bidalitako txostenak eta idazkiak ikusirik, Nafarroako Arartekoak honako gogoeta hauek egin zituen:

Erroldatzea, obligazio bat izateaz gain, udalerrri batean benetan bizi izanaren ohiko frogara den aldetik, praktikan bide edo oztopo bihurtzen da herritarrek funtsezko hainbat eskubide baliatzeko (osasun-prestazioa eskuratzea, oinarriko prestazio sozialak eskuratzea, eskolatzeko aukera izatea, etxebizitza izateko eskubidea erabiltzea, eta abar). Nafarroako Arartekoaren instituzio honek administrazio publikoen aurrean zaindu behar ditu eskubide horiek. Erroldatuta ez egoteak, beraz, zaildu egin dezake administrazio publikoei bertan bizi dela frogatzea, dagokion dokumentu ofiziala eskatzeko joera baitute, eta horrek zuzenean eta modu negatiboan eragin dezake eragina jasan dutenek eskubideez baliatzeko orduan.

Auzi horri erreparatu, Estatistikako Institutu Nazionalaren eta Autonomia-erkidegoekin eta Toki-erakundeekin Eskumenak Koordinatzeko Zuzendaritza Nagusiaren 2020ko otsailaren 17ko Ebazpenak udal-errolaren kudeaketari buruzko jarraibide teknikoak idatzi zizkien udalei. Jarraibide horiek egoera berezietan erroldatzeko irizpideak dituzte, erroldatzeko aukera errazteko asmoz, baldin eta, ohiko etxebizitzaren egoera izan arren, arruntak ez diren kasuak badira, bazterketa-inguruabarrak betetzeagatik edo etxebizitzarik ez izateagatik. Zentzu horretan, honako hau jasotzen da:

“Infraetxeetan eta etxerik gabeko pertsonak erroldatzea. Goian adierazi den bezala, erroldak udalerriko bizilagun bakoitzaren benetako etxebizitza jaso behar du, eta errola-inkripzioa etxebizitzaren titulartasunari buruzko eztabaida juridiko-privatuetatik erabat independentea den bezala, bizilekuari eragiten dioten inguruabar fisiko, higieniko-sanitario edo bestelakoetatik ere bada. Ondorioz, infraetxeak (txabolak, karabanak, kobazuloak, eta abar, bai eta teilaturik gabekoak ere) baliozko bizileku gisa agertu ahal dira eta behar dute errolan.

Muturreko egoerek zalantza sor dezakete udal-errolan jasota egotearen jatorriari buruz. Erabaki horretan nagusi izan behar den irizpidea da errolatuari bere inkripzioan agertzen den bizilekura jakinarazpen bat bidaltzeko aukera edo ezintasuna. Zentzuzkoa bada jakinarazpen hori hartzaileak jakin dezan itzarotea, helbide horretan errolatu behar da.

Irizpide hori behar bezala aplikatuz gero, alde batetik, bizilagunak bizi diren edozein helbide onartu behar da bizilekutzat, eta, bestetik, “gezurrezko bizileku” batera jo ahal eta behar da, baldin eta etxerik gabeko pertsona bat udalerrian bizi ohi bada eta kasuan kasuko gizarte-zerbitzuek haren berri badute.

Errola-mota horretarako bete beharko liratekeen baldintzak honako hauek dira:

- Gizarte-zerbitzuak administrazio publikoren baten egitura organikoan sartuta egotea edo haren koordinaziopean eta gainbegiratzepean egotea.
- Zerbitzu horien arduradunek errolatu nahi den auzotarra udalerrian bizi ohi dela jakinaraztea.
- Gizarte-zerbitzuek erroldako inkripzioan agertu behar den helbidea adieraztea, udalerriko kale-izendegiari erreferentzia eginez, eta jakinarazpena egiten saiatzeko konpromisoa hartzea, helbide horretan administrazio publikoren batetik komunikatu bat jasotzen denean.
- Baldintza horietan, errolaren helbidea gizarte-zerbitzuek adierazten duena izango da: zerbitzu beraren helbidea, udal-aterpetxearena, bizilagunak gaua eman ohi duen leku geografiko zehatza, eta abar.

Inskripzio hori egiteko, jakina, ez da beharrezkoa jakinarazpena hartzaileari iritsiko zaiola bermatzea; arrazoizkoa da, besterik gabe, zentzuzko epe batean jakinarazpena helaraztea.”

Irizpide horiek udal-eroldaren izaeraren isla dira; pertsonen bizitegi-errealitatea, beste inguruabar batzuk kontuan hartu gabe, jasotzera bideratutako administrazio-erregistroaren izaeraren isla, alegia.

Errolda eskuratzeko moduari dagokionez, ohikoa eta arrunta da, printzipioz, udalerrian kokatutako etxebizitza baten okupazio-titulua egiaztatzeak (jabetza edo alokairua) rol garrantzitsu bat jokatzeko, eta horrek pisua edo eragina ematen dio higiezinaren jabearen asmoari.

Testuinguru horretan, eta, jaso denez, errolda "giltzarri" izan daitekeenez aitortutako eskubideak baliatzeko edota prestazioak eskuratzeko, posible da, bereziki interesdunen gizarte-bazterkeriako edo arriskuko egoeretan, gizarte-erakundeek salatutako kasuak gertatzea, hala nola betoak (baliteke, hainbat arrazoi direla medio, titularrari ez interesatzea alokatzea) edota xantaia edo estortsioa egitea (bere posizioaz balia daiteke legez kontrako onura lortzeko, eta erroldatzearen aldeko nahiaren adierazpena baldintzatu).

Jarduketa horiek beste bide batzuek jazarri ahal izatetik haratago, gure ustez, ahal den heinean, udal eskudunak (Iruñekoak, kasu honetan) jarrera proaktiboa izan behar du bizitegi-errealitateen islan, jabearen asmoaren pisua eragotzi edo murrizteko, jarrerak ezin izan ditzan erabaki guztiak hartu.

Ildo horretan, hasiera batean, egokia litzateke udalaren txostenetan adierazitako bidea jabea ados ez dagoen kasuetarako, "ofiziozko alta" izena duena. Horren arabera, interesdunak alta hori eskatu beharko luke, eta errolda-inskripzioa egingo litzateke, udal-zerbitzuek bizitegi-errealitatea egiaztatu ondoren. Hala ere, Iruñeko Udalak jakinarazi du ez dagoela jasota jabeak egindako beto horiei buruzko datu bereizirik, bide hori bizilekuaren beste froga-zailtasun batzuetarako ere erabiltzen delako.

Hori guztia horrela, eta kontuan hartuta, gainera, bizitegi-errealitateak egiaztatzeako alternatibak bilatzeko jarrera proaktiboak lotura duela botere publikoek herritarrei benetako berdintasuna eragozten dieten oztopoak ezabatzeko duten eginbeharrarekin, bai eta haien eskubideak osorik baliatzeko betebeharrarekin ere, egokitzen hartzen dugu bide hori indartzea, errealitate horiek jasotzeko, zeharka bada ere, abusuzko jokabideak (adierazitakoak kasu) saihesteko edota txikiagotzeko asmoz.

Beste alde batetik, adierazi nahi da bizitegi-egoeraren "ohikotasun-baldintza" egiaztatzeako eskatzen den epeari buruzko irizpide zehatz baten faltak egoera diskriminatzaileak edo arbitrarioak sortzen dituela edo sor ditzakeela herritar batzuentzat, eta bereziki etxerik gabekoei edota infraetxeetan bizi direnei kaltetuko lieke.

Horri dagokionez, Iruñeko Udalaren txostenean adierazten da ez dagoela horri buruzko jarraibiderik, eta profesional bakoitzaren esku geratuko liratekeela errotzearen balorazioa eta kasuaren ezagutza, epeak estandarizatu gabe. Alabaina, azpimarratzen da errotzearen aldibaterakotasuna lantzen ari dela, eta, azkenean, lan-bilerak egin direla migrazioaren eta eskubide sozialen arloan eskumena duten Nafarroako Foru-erkidegoko Administrazioako departamentuekin, bai eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioarekin ere.

Azken erakunde horrek bere txostenean adierazi du, ohikotasunaren nozio hori dela eta, komenigarria litzatekeela definizio handiagoa ematea erroldari buruzko Estatistikako Institutu Nazionaleko jarraibideetan.

Auzi horretan, instituzio honek, ohikotasun-egoera egiaztatzeako behar den denbora zehatz-mehatz aurretik erabakitzea zaila dela aitortzen badu ere, egokitzen jo du honako gogoeta hauek egitea:

a) Udalaren barruan hartutako erabakietan nolabaiteko koherentzia bermatze aldera, arrazoizkoa da erreferentziako denbora-irizpide eta -parametroak finkatzea (are gehiago, Iruñean gertatzen den bezala, hainbat unitate eta profesionalek jardun dezaketenean, lurralde- edo funtzio-banaketa batean oinarrituta), hargatik eragotzi gabe, behar bezala arrazoitutako kasuetan, salbuespenezko inguruabarrak aztertzeako aukera ez ixtea.

b) Eta, bestalde, kontuan hartuta erroldak interesdunen eskubideak baliatzeko orduan duen rol garrantzitsua, zalantzak interesdunen alde ebatzen saiatu behar da, hau da, inskripzioa egin behar da, iraupen luzeegirik eskatu gabe. Uste dugu hobe dela errolda-inskripzio okerra behar bezala inskribatu ez izana baino, eta, beraz, zalantzak herritarren eskubideak baliatzearen alde argitu behar dira.

Gainera, erreferentziako irizpide edota parametro horiek zehazterakoan, komenigarria liteke gizarte-bazterkeriaren esparruan jarduten duten gizarte-erakundeen parte-hartzea bultzatzea, bereziki egoera zailtan dauden pertsona horiei eragiten dieten arazo eta errealitateen jakitun daudenean.

Udalaren txostenetan ageri denaren arabera, adierazi bezala, ez dago “ofiziozko alta” emateko kasuen erregistrorik, jabeak erroldatzearen aurka egon direnean. Era berean, ez dago jabeek errolda hori eskuratzeko egindako estortzio- edota beto-salaketaren kasurik. Eta ez da erregistratu oinarriko gizarte-zerbitzuetako profesionalak proposatutako inskripzioen ukatzerik, nahiz eta prozeduran kasuan kasuko programaren arduradunek esku hartzea aurreikusten den.

Gure iritziz, posible da aipatutako egoera-mota horietako batzuk, eta, noiz edo noiz, errolda eskuratzeko bidegabekoak diren eta gizarte-erakundeek salatu dituzten oztopoak, administrazio-erregistroetatik kanpoko esparru batean gertatzea, baina uste dugu, errealitate sozial hori diagnostikatzeko aldera, komenigarria litzatekeela dokumentazio horretan ahalegin handiagoa egitea.

Ildo horretan, arrazoizkoa dirudi interesdunek egindako erroldatze-eskaerak erregistratzea, baita gizarte-zerbitzuetako profesionalen aurrean formalizatu gabe planteatzen badira ere, eta arrazoizkoa ere bada gerta litezkeen eskaera horien ukapenak edo arretak erregistratzea, oinarriko gizarte-zerbitzuetan bertan (auzo-unitateetako profesionalak) edo beste instantzia batzuetan (programen arduradunak). Eta, era berean, ukapenak egotekotan, arrazoituak izatea eta interesdunei beren eskubide eta interes legitimoak defendatzeko aurkaratzeko bideak adieraztea.

Hori kontuan hartuta, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Iruñeko Udalari hurrengo gomendioak helaraztea:

*“Iruñeko Udalari honako hau gomendatzea, etxebizitzarik ez duten edo infraetxeetan bizi diren eta bazterketa-egoeran dauden pertsonak erroldatzeari dagokionez, edota alokatutako etxeen edota gelen jabeek egindako betoak edo bidegabeko mugak dituzten pertsonak erroldatzeari dagokionez:*

*a) Jabe horiek pertsonen erroldatzea eragozten edo behar ez bezala baldintzatzen duten kasuetarako alternatibak bilatzea, erroldatze horren alde egiteko eta bizitegien errealitatea islatzeko. Proaktiboa izango da “ofizioz egindako alta” deiturikoa erabiltzean, hargatik eragotzi gabe udalak dagokion egiaztapena egitea.*

*b) Barneko arloan, eta beste erakunde batzuekiko koordinazioa ere bilatzeari kalterik egin gabe, irizpide edota parametro orokor batzuk prestatzea egoera berezietan daudenak erroldatzeko, etxerik ez duten edota infraetxeetan bizi diren kasuetan, eta koherentzia eta diskriminaziorik eza erdiestea erabakian hartzerakoan. Horretarako, baztertuta dauden pertsonen arreta ematen dieten gizarte-erakundeen parte-hartzea izan behar du. Eta, zalantzak izan daitezkeen kasuetan, interesdunak erroldatzearen aldeko ebazpena egitea, haien eskubideak bermatzeko.*

*c) Neurriak baloratzea aipatutako egoeren dokumentazio- eta erregistro-maila handiagoa izateko (erroldatze-eskaerak, ezezkoak, jabeen eragozpenak jasota egotea, erroldatzearen ordezkotako bideak erabiltzea haien baimenaz, eta abar), eta, edonola ere, ukapenak, gertatzekotan, berariaz, idatziz eta interesdunei kasuan kasuko aurkaratze-bideak adierazita formalizatzea”.*

Gomendia horiei erantzuteko, Iruñeko Udalak honako idazki hau eman zuen:

*“Pertsonen Kudeaketako Alorreko Zuzendaritzak, Arartekoaren jarduerak eragindako Iruñeko Udaleko Alorreko Zuzendaritza guztien izenean eta idatzi honen arrazoia dela eta, instituzio honen idazkia aztertu ondoren, honako hau jakinarazten du:*

*a) gomendia: Gomendia onartu da. Udalaren egiaztapena jakinarazpen ziurtatua bidaliz eta/edo Udaltzaingoak etxebizitzara gerturatuz egingo da.*

*b) gomendia: Gomendia onartu da. Hori betetzeko, lantalde bat sortu da, Gizarte-zerbitzuen eta Pertsonen Kudeaketako (Errolda) Alorretako profesionalak osatua, egoera berezietan erroldatzeko irizpide edota parametro orokorrak ezartzeko. Proposamena Iruñeko Udaleko organo erabakitzaileari aurkeztuko zaio.*

*c) gomendia: Gomendia onartu da. Hori betetzeko, aurreko puntuan adierazitako lantaldeak, eragindako alorren arteko zirkuitu bat landuko du, ukatutako errolda-eskaerak erregistratzeko eta interesdunei jakinarazteko, kasuan kasuko aurkaratze-bideak adieraziz”.*

Hori aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak balioetsi zuen gomendia onartu egin zela, eta amaitutzat jo zituen gaiaren inguruko jarduketak. Hala ere, Udal horrek hartuko zituela adierazi ziren neurriak kontuan

hartuta, gauzatuko ziren unean horien berri emateko eskatu zuen, gomendatutakoa betetzen zela eta iragarritako neurri horiek eraginkorrak zirela ziurtatzeko.

Iruñeko Udalak honako erantzun hau eman zuen:

Pertsonen Kudeaketako Alorreko Zuzendaritzak, Arartekoaren jarduerak eragindako Iruñeko Udaleko Alorreko Zuzendaritza guztien izenean eta idatzi honen arrazoia dela eta, instituzio honen idazkia aztertu ondoren, proposatutako gomendioak onartu zituen.

Horiek betez, Iruñeko Udala hainbat bidetan ari da lanean.

- Ikuspegi teknikitik, lantalde bat sortu dugu, beste udalerrri batzuetako oinarritzko hainbat gizarte-zerbitzuek, gizarte-erakundek eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak osatua, bazterkeria-arrisku handiko pertsonekin esku hartzeko irizpideak bateratzeko. Irizpide horien artean, zerbitzu publikoetan errolatzearen gaia jorratuko da. Ikuspegi zabalago batetik ebaluatu beharko dugu gaia, udalerrri honetan arautzen dena erreferentziazkoa izan daitekeelako gainerako udalerrientzat. Nafarroako Gobernuaren baldintza dezake, haren prestazio autonomikoen esparruan. Hori dela eta, gai hori Nafarroako Gobernuarekin ere jorratuko da geroago, gizartearen esku-hartzea baldintzatzen duelako eta esku hartzeko esparruetan administrazioen arteko koherentzia egotea zaindu behar delako, bai eta sistema guztietan duen eragina baloratu ere.
- Barne-lanean ari dira lehen mailako arretako bi zerbitzu, gizarteratzeko programa eta bazterkeria-arrisku handirako zerbitzua, kolektibo horrekiko esku-hartzean metatutako esperientzian oinarrituta, populazio horrekin ibilbide-estandar bat ezar dezaten, gero esku-hartze bakoitzean zehaztu ahal izateko, profesional bakoitzaren iritzia arabera, baina esku-hartzearen gidari izan dadin.
- Barne-lanean ari dira gizarte-zerbitzuen arloko teknikariak, kolektibo horrekiko esku-hartzean metatutako esperientzian oinarrituta, populazio horrekin ibilbide-estandar bat ezar dezaten, gero esku-hartze bakoitzean erreferentziako profesionalaren balorazio teknikoaren arabera egokitu ahal izateko.
- Indarrean dagoen araudia betetze aldera, gizarte-zerbitzuek aspalditik esku hartu dute gure hirian pertsonen errotzea egiazatzeko. Hala ere, errolatzea Iruñeari ez ezik, Nafarroako beste udalerriei ere eragiten dien araudia da. Zentzu horretan, toki-erakunde honek Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioari helarazi dio, foru-erkidegoko lurralde osorako irizpide objektibo eta homogeenak adosteko.

Ohikotasun-irizpidea elkarrekin batera definitzea eta udalerrri guztiek alderdi hori betetzea giltzarri da lurralde horietan bizi diren pertsonen diskriminaziorik jasan ez dezaten.

- Bestalde, udalaren barruko lantalde bat osatu nahi da, udal-eroldaren eta gizarte-zerbitzuen ordezkariekin. Erroldako instrukzioa interpretatzen eta errolda emateko/ez baimentzeko balorazio tekniko eta prozedura bateratuko dituen prozedura definitzen lagunduko du, bai eta erroldatik eratorritako izapide guztiak ere, hala eskatzen duten pertsonen bermeak emateko. Alabaina, lehen adierazi den bezala, auzi hori ezin da bakarrik gure udalerrien menpe egon, gidalerroek eta irizpideek homogeenak izan behar baitute foru-erkidego osorako.
- Irailtik aurrera, ofizioski emateko eskaeren aurrean, errentamendu-kontratuaren titularrak etxean bizi ziren pertsonen erroldatzea ez baimentzeagatik, guztiei gutun ziurtatua bidali zaie, interesdunak han benetan bizi direla egiazatzeko.

Iruñeko Udalak bidalitako azken idazki hori ikusita, Nafarroako Arartekoak jarduketak itxi zirela berretsi zuen.

### **6.2.3. Eskola-jazarpenera prebenitzeko jarduketak.**

**Arloa:** Hezkuntza.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

Salaketa publiko baten ondorioz, instituzio honi jakinarazi zitzaion familia batek Iruñeko ikastetxe batean bere 10 urteko semeak bizi izandako eskola-jazarpenera salatu zuela. Adierazienez, ama Polizia Nazionalera joan zen haurrak elikadura-portaeraren nahasmenduagatik ospitaleratu ondoren. Antza denez, eskola-jazarpeneraren ondorio izan zen hori, eta beste ikasle batek fisikoari buruz zuzendutako irainek eragin zituen.



Polizia Nazionalak Adingabeen Fiskaltzari helarazi zion kasua instruitzeko, eta ikastetxeak, gertatutakoaz egun batzuk lehenago jabetu, amarekin bildu eta eskola-jazarpenerako protokoloa abiarazi zuen.

Alde batera utzi gabe Adingabeen Fiskaltzaren jarduketak, edota auziari buruz egon zitezkeen jarduketa judizialak, instituzio honek egokitzen jo zuen gaiaren inguruko ofiziozko jarduketa bat bultzatzea. Haren xedea zerbitzu publikoaren funtzionamendua zen, eta, horrela, honako hau eskatu zion Hezkuntza-departamentuari:

“a) Aipatutako kasuari buruz jasota dagoen dokumentazioa bidaltzea (Departamentuko zerbitzu nagusietan zein kaltetutako ikasleak ikasten duen ikastetxean bertan).

Instituzio honi ez zaio interesatzen espedientean ageri diren datu pertsonalak jakitea, eta, beraz, anonimo egingo dira.

b) Departamentuan jasotako eskola-jazarpenerako kasuen salaketez informatzea, 2021/2022 eta 2022/2023 ikasturteetako zehatz esanda, eta egindako jarduketak adieraziz, edo, halakorik ezean, kasuan kasuko espedienteak bidaliz.

c) Eskola-jazarpenerako kasuak prebenitzeko edota horien aurrean erreakzionatzeko aurreikusitako protokoloari edota tresnei buruzko informazioa ematea, eta horiek sostengatzen dituen dokumentazioa bidaltzea.

d) Jazarpen-kasu horiek prebenitzeko edota hautemateko ezarritako koordinazio-mekanismoei buruzko informazioa ematea, bai eta esku hartzen duten administrazio-organoei buruzkoa ere.

e) Gai horrekin lotutako beste gogoeta komenigarri batzuk, egoki baderitzo”.

Hezkuntza-departamentuak honako lehen txosten hau igorri zuen:

“- Bizikidetzarako aholkularitza garatzen ari den (...) kasuari buruzko informazioa eta jarraipena, kasuaren Espedientea (1. Eranskina)

- Saileko bizikidetzaholkularitzan honako datu hauek hartu dira kontuan:

NEGOZIATUTAKO GAIAK	2021-22	2022-23
Jazarpena	67	19
Ziberjazarpena	12	8

Gauzatutako jarduketak kasu zehatz bakoitzaren arabera dira. Kasu bakoitza paregabea da, eta jarduketa bakoitza, desberdina. Orokorrean, baiesten diren orientabideak partekatzen dira jazarpen-kasuetan esku hartzen den bakoitzean (2. Eranskina).

- Diagnostikoa egiteko gehien erabiltzen diren tresnak, protokolotik haratago (3. Eranskina), Pikas metodoa (4. Eranskina) edota Sozioeskola izan ohi dira.

Ondoren, taldea indartzen duten eta talde-kohesioaren alde egiten duten mota guztietako dinamikak gomendatzen dira (askotarikoak dira, eta adinaren arabera aldatzen dira).

Laguntza Programa tresna ona da neska-mutilen tratua eta ongizate emozionala lantzeko.

- Koordinazioari dagokionez, lehenengoa Hezkuntzako Ikuskapenaren Zerbitzuarekin batera egin behar da, eta horrek beti jakin behar du noiz irekitzen den protokoloa.

Elkarrekin batera jo ohi da ikastetxetara bi alderdien artean esku hartzeko plan bat diseinatzeko. Bizikidetzarako aholkularitzak kasuaren jarraipena egiten du beharrezkoa den arte, eta horren helburua da ikastetxea autonomoa izatea moldatutako plana bizikidetzarako aholkularitzaren laguntzaz egiteko orduan.

Txostena eta erantsitako dokumentazioa jaso ondoren, instituzioak egokitzen hartu zuen honako alderdiei buruzko informazio osagarria eskatzea:

“a) Ikastetxe publiko edota itunpekoetan eskola-jazarpenerari eta haren protokoloari buruzko prestakuntzen inguruan jakinaraztea. Interesekoa da, bereziki, honako hauei buruzko informazioa: prestakuntza zein kolektibori zuzentzen zaien, zein profesionalak ematen duten (ez dira haien datu pertsonalak behar), zein ikastaro edo prestakuntza-jarduera diren, haien ezaugarri orokorrak eta iraupena, erabilitako materialak, edota garrantzitsuak izan daitezkeen bestelako elementuak.

b) Ikastetxeetan eta, hala badagokio, Hezkuntza-departamentuan kasuak detektatzeko eta erregistratzeko egiten den funtzioaren inguruan informatzea.

Jasotako txostenean azaltzen denez, 2021/2022 ikasturtean, Hezkuntza-departamentuko Bizikidetzarako aholkularitzan 67 jazarpen-kasu eta 12 ziberjazarpen-kasu artatu ziren, eta, 2022/2023 ikasturtean, 19 eta 8 kasu artatu ziren, hurrenez hurren. Duela gutxi, Hezkuntza-departamentuak Nafarroan aurrez aurreko eskola-jazarpenari eta teknologikoari (bullying eta cyberbullying) buruz egindako azterlan zabal baten berri eman zuen. Horren ondorio garrantzitsuenen artean, nabarmentzekoa zen aurreko urtean Nafarroako ikasleen % 48,4k aurrez aurreko bullyinga behin edo gehiagotan (fisikoa, ahozkoa, soziala edota psikologikoa) jasan zuela, eta % 35,2k cyberbullyinga behin edo gehiagotan jasan zuela. Datu batzuk eta besteak betetzen dituzten errealitateak homogeneoak ez badira ere, erakunde honi interesatzen zaio kasuen detekzioa eta erregistroa nola kudeatzen den azaltzea (kasuak detektatzeko bideak, kasuak detektatzeko eta erregistratzeko funtzioan esku hartzen duten profesionalak eta organoak, ikastetxeen eta Hezkuntza-departamentuaren arteko koordinazioa arlo horretan, ikastetxeetan bakarrik erregistratutako kasuak dauden eta departamentuari jakinarazi ez zaizkion, Hezkuntza-departamentuan erregistratutako kasuak dauden eta ikastetxeetan jasota ez dauden, edota garrantzitsutzat jotzen diren beste elementu batzuk).

Eskaera horri erantzunez, Hezkuntza-departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

“a) Ikastetxe publiko edota itunpekoetan eskola-jazarpenari eta haren protokoloari buruzko prestakuntzen inguruan.

Honako hauek dira Bizikidetzarako Aholkularitzak eskainitako eta emandako ikastaroak:

GAIAK	Parte-hartzaile kop.
“Laguntza” heziketa emozionala. Haur- eta lehen hezkuntza. Pilotatzearen lehenengo urtea	900
“Laguntza” heziketa emozionala. Haur- eta lehen hezkuntza. Pilotatzearen bigarren urtea	560
“Laguntza” heziketa emozionala. Bigarren hezkuntza	0
Irakasleen ongizaterako coaching eta gainbegiratzea	0
Ziberbizikidetzaren plana ezartzea	37
Ikasleen osasun mentala babestea. Krisian esku hartzea.	8
Bizikidetzaz aztertzea	4
Bitartekaritza-lana	21
Bizikidetzaz planetatik bizikidetzarako planetara	0
Gatazkak kudeatzeko oinarriko baliabideak	47
Heziketa emozionala eta ikasgeletako gatazkak kudeatzea	0
Gure jolastokia eraldatzeko prozesua	0
Gorrito-diskurtsoak prebenitzea. Zurrumurruen aurkako agenteen	0
Positiboki hezteko estrategiak	0
Ikaskuntza eta zerbitzu solidarioa	0
Autoezagutza eta ongizate emozionala	0
Entzute aktiboa eta komunikazio-gaitasunak	0
Gure emozio bizipenak (ikastetxeak)	5
Diziplina positiboa (ikastetxeak)	36
Emotresnak (ikastetxeak)	45
Familiekiko komunikazioa hobetu den ikuskatzea eta detektatzea (ikastetxeak)	100
Erregulazio emozionala (ikastetxeak)	72
Heziketa emozionala eta irakasleen ongizatea. (ikastetxeak)	61
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.896</b>

Aldi berean, Bizikidetzarako Plan Zuzentzailearen prestakuntza guztia egongo litzateke. Bertan, erkidegoko eta estatuko segurtasun-kolektiboetako hainbat eragilek esku hartzen dute.

Kontuan izan behar da ikastetxeek modu autonomoan hautatzen dutela beren prestakuntza-plana, eta klaustro osoak parte hartzen duela bertan. Gehien eskatutako gaien artean eskolako bizikidetzaren hobetzea dago.

b) Ikastetxeetan eta, hala badagokio, Hezkuntza-departamentuan kasuak detektatzeko eta erregistratzeko egiten den funtzioari dagokionez.

Abuztuaren 23ko 47/2010 Foru-dekretuak –unibertsitateaz kanpoko ikastetxe publiko eta pribatu itunduetako ikasleen eta bizikidetzaren eskubideak eta betebeharrak jasotzen dituenak– ezartzen duen bezala, bizikidetzaren aurkako kasu kaltegarrietarako prozedura islatzen du. Jazarpen-kasua “oso kaltegarritzat” jotzen da, eta, halakorik gerta daitekeen unean, biktimak diren ikasleen babesaren lehentasunezkoa da.

Jazarpen-protokoloari hasiera emateko, beharrezkoa den informazioa bildu eta adostutako aldi biktimak bizi dituen egoerak behatzen dituen irakasle- eta/edo ikasle-talde bat dago.

Informazio hori hasiera-hasieratik ematen zaio Departamentuko Hezkuntza-ikuskaritzako Zerbitzuari; izan ere, prozesu osoan zehar lagunduko du.

Kasuren batean, Bizikidetzarako Aholkularitzari parte hartzea eskatzen zaio”.

Aipatutako departamentuak bidali zituen txostenak eta erantsitako dokumentazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak honako gogoeta hauek egin zituen:

Hezkuntzari buruzko Lege Organikoak, hezkuntza-sistemaren printzipioei buruzkoa den 1. artikuluan, eskola-jazarpena eta ziberjazarpena aipatzen ditu, eta horiek saihestu eta aurre egin behar zaiela adierazten du. Era berean, arauaren beste artikulua batzuetan arazo hori jasotzen da: 102. artikuluan, irakasleen etengabeko prestakuntzari buruzkoan; 121. artikuluan, ikastetxearen hezkuntza-proiektuak eskola-jazarpena eta ziberjazarpenaren prebentzioa integratuko duela adierazten baitu; 124. artikuluan, eskola-jazarpenaren zantzuen aurrean jarduteko protokoloak arautuko direla xedatzen baitu; edota berrogeita batgarren xedapen gehigarrian, jazarpena prebenitzeari buruzko edukiak curriculumetan sartzea eskatzen baitu. Halaber, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna bultzatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru-legea arazo horrekiko sentikorra da, eta, hezkuntza izateko eskubideari erreparatuz (20. artikulua), ezartzen du arlo horren eskumenekoa den departamentuak hainbat jarduketa egin beharko dituela haurren eta gazteen artean gerta daitekeen edozein jazarpen- eta indarkeria-egoera prebenitzeko eta zuzentzeko. Jarduketa horiek aginduan bertan aipatzen dira (zazpigarren atala). Bestalde, sistemaren prebentzio-jarduketari dagokienez (64. artikulua), ikastetxeetan programak langile kualifikatuekin batera garatzea aurreikusten da, haurrek eta nerabeek bizitzen duten eskola-jazarpena kontrolatzeko eta desagerrarazteko.

Era berean, eskola-jazarpenaren arazo larri hori abuztuaren 23ko 47/2010 Foru-dekretuan aipatzen da, Nafarroako Foru-erkidegok unibertsitateaz kanpoko ikastetxe publiko eta pribatu itunduetako ikasleen eta bizikidetzaren eskubide eta betebeharrari buruzkoan.

Testuinguru horretan, eskola-jazarpenak merezi duen garrantzi eta arreta berezia agerian uzten du – haurren eskubiderik funtsezkoen eta, bereziki, haien duintasunari eta osotasun fisiko eta morala izateko eskubideari zuzenean eragiten dielako –, eta instituzio honen ustez, hezkuntza-administrazioak ahalegin handiagoa egin behar du arazo larri horri aurre egiteko.

Illo horretan, eman zaizkigun protokoloak, jarduketa-irizpideak eta gainerako informazioa ikusita, egoki deritzogu, alde batetik, irakasleen eta ikasleak artatzen dituzten gainerako langileen prestakuntza indartzeko. Horrela, hezkuntza-funtzioa betetzen duten langile guztiek behar adina tresna izango dituzte kasuak behar bezala detektatzeko eta, hala badagokio, horiek kudeatzeko, ezarritako protokoloen arabera, edota espezializatuago dauden beste organo batzuei jakinarazteko.

Prestakuntza espezifikoki horri dagokionez, ulertzen dugu eska daitekeela irakasle guztiek eta adingabeak artatzen dituzten langileek prestakuntza hori nahitaez jasotzea, eta ikastetxe guztietan, ikasleen eskubideak babestearekin izan dezaketen loturagatik; nolahi ere, irismena edo intentsitatea jardura espezifikorekin arabera modulatu ahal izango da. Horren inguruan emandako informazioak (eskainitako eta emandako ikastaroak eta parte hartu dutenen kopurua, batzuetan batek ere hartu ez badu ere), zalantzak sortzen ditu prestakuntza horrek langile guztiengan duen benetako irismenari buruz.

Bestalde, eta aurrekoarekin lotuta egon arren, komenigarria dirudi neurri gehigarriak aztertzea eta ezartzea jazarpen-kasuak hobe detektatzeko eta erregistratzeko. Hezkuntza-departamentuak erraztutako datuek kasuak gutxi samarrak izan direla adierazten dute (67 jazarpen-kasu, adibidez, 2021/2022 ikasturtean; hala ere, bizikidetzarako aholkularitzan jasotakoak dira, eta aholkularitzak parte hartetik ondorioztatu da ez dela kasu guztietan gertatzen). Edonola ere, Hezkuntza-departamentuak berriki zabaldu duen azterlan batean islatu den bezala, adingabeek eragindako jazarpen-kasuen datuak askoz gehiago dira. Konparazioa, ziur aski, homogeneoa ez izateaz gain, alde handi horiek, adierazi bezala, ikastetxeetan eta Hezkuntza-departamentuan eskola-jazarpeneko kasuak detektatzeko eta erregistratzeko funtzioak hobetzeko beharra ekar dezakete.

Horregatik, esandakoaren ildoan, honako iradokizun hauek egin zituen Nafarroako Arartekoak:

*“a) Hezkuntza-departamentuari iradokitzea, eskola-jazarpenaren arazoari dagokionez, irakasleen eta ikasleak artatzen dituzten gainerako langileen prestakuntza indartzeko. Horrela, hezkuntza-funtzioa betetzen duten langile guztiek behar adina tresna izango dituzte kasuak behar bezala detektatzeko eta, hala badagokio, horiek kudeatzeko, ezarritako protokoloen arabera, edota espezializatuago dauden beste organo batzuei jakinarazteko.*

*b) Hezkuntza-departamentuari iradokitzea neurri gehigarriak aztertzeke eta ezartzeko, eskola-jazarpen kasuak hobe detektatu eta erregistratu daitezen”.*

Iradokizun horiei erantzuteko, Hezkuntza-departamentuak honako idazki hau bidali zuen:

*“- Arazoaren jakinean gaude eta hori borrokatzeko ahaleginak areagotzen ari gara.*

*- Gure ustez, beharrezkoa da profesionalak prestatzea bizikidetzaren eta jazarpenaren aurkako jokabideak prebenitzeko eta detektatzeko, bai eta gatazkak kudeatzen lagunduko duten tresnak emateko ere.*

*- Beste erakunde eta baliabide espezializatu batzuekin lankidetzara areagotu behar dugu.*

*- Gure ustez, datu objektiboak emango dizkiguten mekanismoak garatu behar ditugu ikastetxeetako jazarpen-kasuetan edo bizikidetzarako kaltegarriak diren jarreretan egindako jarduketei dagokienez.*

*- Ulertzen dugu bideak ezarri behar ditugula ikastetxeei eta familiei kasuistika hori jorratzen laguntzeko, erantzun egokiak eta kudeaketa-tresnak emateko.*

*- Departamentuen arteko bileretan, dagoeneko aztertzen ari gara nola landu ikastetxeetan jazarpena, ziberjazarpena eta bizikidetzarako oso kaltegarriak diren jarreraren prebentzioa, detekzioa eta kudeaketa”.*

Departamentu horrek bidalitako erantzunari jarraituz, Arartekoak ikusi zuen bertan ez zela aipatzen edota zehazten Departamentuak ezartzea aurreikusita zuen neurri edota ekintzarik, iradokizunetan sorrarazitako alderdiei dagokienez. Hori dela eta, hari eskatu zitzaion iradokizunei emandako erantzuna osatzeko, garatu beharreko neurri edota ekintza zehatzak adierazita.

Departamentuak, horri erantzunez, honako txosten hau bidali zuen:

Hezkuntza-kontseilariaren urriaren 26ko 99/2023 Foru-agindua argitaratu da, eta horren bidez Nafarroako Foru-erkidegoko ikastetxeetan ikasleen bizikidetzara arautzen duen Foru-dekretuaren proiektua egiteko prozedura hasi da.

*- (...) andreak argitaratutako “Eskola-bizikidetzara ebaluatzeko eta hobetzeko adierazleak” dokumentuaren prestaketan parte hartu da, Hezkuntza, Lanbide-heziketa eta Kirol Ministerioak finantzatuta eta bultzatuta.*

*- Eskola-bizikidetzaren Estatuko Behatokiko kide da.*

*- Gaur egun Zirkulu Errestauratiboei buruzko prestakuntza eskaintzen ari da, gatazkak konpontzeko lan-modu gisa, (...) andrearen laguntzaz.*

*- Jazarpenari buruzko etorkizuneko prestakuntzak diseinatzen ari dira.*

*- Aurtengo ikasturtean Laguntza-programaren pilotatzea bukatuko da, eta datorren ikasturtean programan 15 ikastetxe sartu ahal izango dira (ikasturte bakoitzeko).*

*- Sioeskola programarekin lanean jarraitzen dugu, eta haren bidez ikastetxeen errealitatea ezagutzen dugu, bizikidetzari dagokienez”.*

Horrela, mahaigaineratutako arazoaren inguruko neurri edota ekintza zehatzak aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zituen egindako iradokizunak, eta amaitutzat eman zituen gaiari buruzko jarduketak.

#### 6.2.4. Lokalik eza Elkarri-Laguntza elkartearentzat.

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Administrazio hartzailea:** Iruñeko Udala eta Eskubide Sozietako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua.

2023aren hasieran, hedabideek hainbat albiste kaleratu zituzten ekainetik aurrera Elkarri Laguntza elkartearen jarduera bertan behera uzteko posibilitateari buruz, lokalik ez izateagatik. Adierazitakoaren arabera, erakundeak hamar urte daramatza Iruñean lanean, eta 781 familiari eta 3.000 pertsonari baino gehiagori lagundu die. Egoitza utzi beharko luke, Iruñeko Arrotxapea auzoan, IWER eraikinean, eta ez luke lokalik izango lekuz aldatzeko.

Kontatu zenez, handik urte eta erdi baino gehiagora, Iruñeko Udalak erakundeari udalerriko beste toki baten egon zitekeela jakinarazi zion, baina hori ez zen gauzatu. IWER eraikinaren egungo kokalekuan adinekoentzako egoitza bat, apartamentuak, supermerkatu bat, plaza bat eta abar eraikiko direla azaldu zen, eta eraikuntza-enpresak eraikina uzteko eskatu duela. Horren ondorioz, hainbat erakundek, hala nola Elkarri-Laguntzak, birkokatu eta pobrezia-indize altuko auzo batetik joan beharko dute. Badakigu egoera horrek kalteberatasun-egoeran dauden familientzat eta pertsonentzat izan ditzakeen ondorio negatibo larriak, Elkarri Laguntzaren lanak administrazioak pertsona horiei ematen dien zerbitzuaren urritasuna arintzea delako.

Gauzak horrela, Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalera eta Eskubide Sozietako Departamentura jo zuen, arazoaren eta horretarako aurreikusitako neurrien berri eman zezaten. Zehazki, eskatu zen adieraz zedila neurriren bat aurreikusita zegoen Elkarri Laguntza elkarterako ordezkotoki bat emateko eta haren jarduera sozial garrantzitsua egiten jarraitzeko.

Eskubide Sozietako Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

“Aldez aurretik, egokitzat jotzen da honako gogoeta hau egitea administrazioaren eta gizarte zibileko edota hirugarren sektoreko erakundeen arteko harremani buruz. Testuinguru horretan gauzatzen da Elkarri-Laguntza elkartearen eta Eskubide Sozietako Departamentuaren arteko harremana:

Instituzio honek ondo dakienez, administrazioaren jarduerak hiru kategoriatan ardatz: poliziaren jarduerak, sustatze-jarduerak eta zerbitzu publikoaren jarduerak. Jarduera publikoaren segmentazio horri eragiten dioten kategorizazio dogmatiko tradizionalen krisia kontuan hartuta ere, sailkapen horrek onargarria izaten jarraitzen du, administrazioaren protagonismoa eta partikularrekin duen korrelazioa gutxiagotik gehiagora mailakatzea adierazten duen neurrian.

Hirugarren sektore sozialeko erakundeen eta administrazioaren arteko harremanak sustapen-jardueran eta zerbitzu publikoaren jardueran du arreta jarrita. Lehenengoan, administrazioak partikularren jarduerak lehentasunezkoetatik edo interes orokorrekotzat jotzen diren helburuetara bideratu edo sustatzen du; bigarrenetan, berriz, administrazioak zerbitzu publiko jakin batzuk emateko ardura hartzen du, baliabide propioak erabiliz edo kontratazio publikora jotz.

Sustapen-jardueran, oinarritzko tresna juridikoa dirulaguntza da, Dirulaguntzei buruzko azaroaren 9ko 11/2005 Foru-legeak arautzen duena. 17. artikulua ezartzen duenez, dirulaguntzak emateko ohiko prozedura norgehiagoka-erregimenean egin behar dela, salbu eta, behar bezala justifikatuta egonez gero, Nafarroako Gobernuak banakako ebaluazioaren araubidea baimentzen badu; halaber, artikulua horretako 2. atalean ezartzen da zuzenean eman ahalko direla dirulaguntzak hiru kasutan: Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko Foru-legean aurrekontu-lerro izenduna izateagatik, lege-mailako arau baten ondorioz nahitaez bete behar izateagatik, edota, salbuespenez, beste edozein interesdun sartzeko aukera baztertzeko delako. Azken batean, arauak prozedura arrunt gisa ezartzen du norgehiagoka, lehia askeari eta eskura jarritako funts publikoak eskuratzeari hobekien egokitzen zaiona baita, jarduerak bat lehentasunezko helburuetara edo interes orokorrekoko helburuetara bideratzeko edo sustatzeko. Gainerako prozedurak prozedura arruntetik salbuesita daude. Kasu guztietan, dirulaguntzen onuradun izateko, erakundeek dirulaguntzak emateko oinarri den egoeran egon behar dute, edota oinarri arautzaileetan eta deialdian aurreikusitako inguruabarrak gertatzen diren egoeretan. Oinarri arautzaile horietan zehaztu behar du administrazioak dirulaguntzaren xedea, onura publiko edota sozialekoa.

Eskubide Sozietako Departamentuak, gizarteratzeko eskubidea bermatzeko funtzioa baliatzean (gizarteratzeko eta errenta bermatua izateko eskubideak arautzen dituen azaroaren 11ko 15/2016 Foru-arauak aintzatesten duen eskubidea, hain zuzen ere), sustapen- eta zerbitzu-jarduerak gauzatzen ditu, eta, horretarako, hirugarren sektoreko erakundeek laguntza du, besteak beste.

Sustapen-jarduerari dagokionez, hainbat deialdi egin dira norgehiagoka bidez, gure erkidegoan gizarteratzea eta laneratzea sustatzeko ekintzak egiten dituzten gizarte-erakunde guztientzat. Deialdi horiek esku hartzeko proiektuak edota programak egitera bideratuta daude, baina ez erakundeen gastu arruntak edo funtzionamendu-gastuak estaltzera; izan ere, gaitasun tekniko eta operatibo jakin baten eskakizuna parte hartu ahal izateko dagoela uste da, baina, batez ere, balorazio-baremoetan gaitasun eta ibilbide hori neurtzen da, baita sailaren lehentasunekin duen lerrokadura ere. Azken batean, dirulaguntza-lerro horiek duten interes publikoa gizarteratzea sustatzeko jarduerak egitean datza.

Salbuespen gisa, zuzeneko dirulaguntzak daude aurrekontu-lerro izendunak daudelako, baina publizitate-eta lehia-printzipioen salbuespenetik haratago, dirulaguntza horiek jarduerak sustatzeko xedearekin lerrokatuta daude, eta erakunde onuradunek salbuespeneko prozedura horiek gauzatzeko gaitasun teknikoa eta operatiboa aurreuposatzen da.

Esku artean dugun kasuan, aipatutako erakundearen eta Departamentuaren arteko harremanak sustapen-funtzioan kokatzen dira berariaz, eta dirulaguntza izendunen salbuespenezko lerroaren bidez eskuratzen dira dirulaguntzak, Legebiltzarreko zuzenketa bidez, honako ibilbide honekin:

2020 urtea. Irabazi-asmorik gabeko erakundeentzako dirulaguntzen deialdian parte hartzen dute, talde ahulenen gizarteratzearen eta gizarte-sustapenaren arloko proiektuetarako, "Haurren elikadura eta higiena hobetzea COVID-19aren aurrean" proiektuarekin.

Eskaera ezetsi da, proiektuak ez dituelako 4.a) oinarrian ezarritako baldintzak betetzen. Deialdi honetako 1. oinarrian jasota dauden helburu eta xedeetarako egokiak izatea eta ulertzea proiektua ez litzatekeela haurrak eta familiak babesteko beste deialdi publiko batzuetan hobe sartuko.

2021 urtea. Dirulaguntza izenduna, erakundea osatzen duten askotariko jardueren proiektu batekin: Harrera, elikagaiak, arropa eta bigarren eskuko altxariak banatzeko zentroa, etxebizitza (gazte migratzaileentzat eta guraso bakarreko familientzat), adingabeentzako eskola-laguntza, baratzea...

Hitzarmena sinatzea eta 30.000,00 euro ematea

2022 urtea. Bi dirulaguntza izendun jaso zituzten:

Inoren kargura ez dauden gazte migratzaileei etxebizitzan laguntzeko proiektua. 2022ko maiatza: Hitzarmena sinatzea eta 10.000,00 euro ematea

Instalazioak hobetzeko proiektua (banaketa-zentroa lekualdatzeko lagatako lokala eraberritzea eta egokitzea). 2022ko maiatza: Hitzarmena sinatzea eta 40.000,00 euro ematea

2022ko azaroan, hitzarmenean aipatutako epea luzatzea eskatu zuten justifikaziorako (2022ko abendua) Epea 2023ko abendura arte luzatzea onartu eta ebatzi zen, eta hitzarmenaren aldaketa sinatu zen.

2022ko abenduaren 11n, erakundeak jakinarazi zuen ezinezkoa izango zela eraberritu nahi zuten lokala emandako dirulaguntzarekin alokatu, eta, beraz, dirulaguntza itzultzeko asmoa jakinarazi zuten. Gizarte-inklusioreko eta Gutxiengoei Arreta Emateko Atalak emandako zenbatekoa (40.000,00) ordaintzeko gutuna igorri eta bidali zuen. 2022ko abenduaren 20an, erakundeak 40.000,00 euro ordaindu izanaren frogagiria aurkeztu zuen.

2023 urtea. Erakundeak bi dirulaguntza izendun jaso zituen:

Gazte migratzaileei etxebizitzan laguntzeko proiektua. Hitzarmena sinatzeko zain (2023ko maiatzean zehar, ziurrenik). 20.000,00 euro eman ziren.

Elikagaiak eta premia-premiazko beste produktu batzuk familia migratzaileei banatzeko zentroaren proiektua. Hitzarmena sinatzeko zain (2023ko maiatzean zehar, ziurrenik). 20.000,00 euro eman ziren.

Dirulaguntza horiek kudeatzeko, Gizarte Inklusioreko eta Gutxiengoei Arreta Emateko Atalak etengabe egin zituen erakundeari jarraipenak egiteko eta laguntzeko bilerak".

Iruñeko Udalak, bestalde, honako hau adierazten du txostenean:

"Ogasuneko zuzendaritzan Arartekoaren ofiziozko jarduketari buruzko jakinarazpena jaso da, Elkarri-Laguntza elkarteak lokal bat ez izateagatik jarduera bertan behera uzteko arriskuan egotearen inguruko albisteak prentsan argitaratzeari dagokionez.

Iruñeko Udalak aspalditik egin du erakunde horren jardueraren alde, eta, higiezinak lagatzeari dagokionez, Ogasuneko eta Ondareko zuzendaritzaren eskumena izanik, lokal bat eta 9 etxebizitza laga ditu.

1.- DAGOENEKO EGIN DIREN UDALAREN JARDUKETAK

## LAGATAKO LOKALA

2015ean, Zerbitzu Orokorretako zinegotzi delegatuaren maiatzaren 28ko ebazpen bidez, Buztintxuri auzoko udal-jabetzako lokal bat behin-behinean lagatzea onartu zen, sei hilabetez, erakundearen jarduerarako erabiltzeko. Ondoren, 2017ko apirilaren 12an, tokiko ekonomia jasangarrirako zinegotzi delegatuaren ebazpen bidez, 250 metro karratuko lokal bat lagatzea onartu zen. 2020ko abenduaren 1ean lagapen hori 5 urtez luzatu zen (zerbitzu orokorren zinegotzi delegatuaren ebazpen bidez). Elkarteak lokal hori izango du, bertan araututakoaren arabera, 2025eko azaroaren 30era arte.

## LAGATAKO ETXEBIZITZAK

2019an, hiri bizigarrien eta etxebizitzaren zinegotzi delegatuak Iruñeko Udalaren eta elkartearen arteko maiatzaren 29ko hitzarmena onartu zuen, eta haren xedea zen etxebizitzak eskura jartzea, bizitegi-larrialdiko egoeran dauden pertsonen harrera egiteko. Gehieneko indarraldia 5 urtekoa da.

Hitzarmena sinatu ondoren, eta hari lotuta egonik, udal-jabetzako 9 etxebizitza doan ematea onartu da: 4 etxebizitza, tokiko ekonomia jasangarriko zinegotzi delegatuaren 2019ko ekainaren 14ko ebazpen bidez; 2 etxebizitza, zerbitzu orokorretako zinegotzi delegatuaren 2021eko maiatzaren 16ko ebazpen bidez; 3 etxebizitza, zerbitzu orokorretako zinegotzi delegatuaren 2022ko otsailaren 10eko ebazpen bidez.

## 2.- PREMIA BERRIAK

Alkatetzak zuzenean egindako kudeaketaz gain, Ondare-departamentuaren izenean hainbat bisita antolatu dira udal-lokaletara elkarteko ordezkariekin. Zentzu horretan, Ogasun- eta Ondare-departamentukook uste dugu bideratuta dagoela planteatutako arazoari eman ahal zaion aldi baterako konponbidea.

Espero dugu aurkeztutako informazioa erabilgarria izatea, eta, edonola ere, gure ustez erabat partziala izan den argitaratutako informazioa osatzea.

Txosten horiek jaso ondoren, Elkarri-Laguntza elkarteak jakinarazi zuen, lehen aipatu den albistea argitaratu ondoren, Iruñeko Udalak Buztintxuriko (Sainz de Oiza kaleko) lokal batera sartzeko aukera eskaini ziola, eta hark onartu egingo zuela. Hala ere, lagapena egiteke dago.

Jarduketa hori izapidetzen ari zela, Iruñean etxerik gabeko pertsona-kopuruaren igoera nabarmenari buruzko albistea argitaratu ziren, tren-geltokiaren ondoko nabe bat hustu ondoren. Azpimarratu da, udaleko iturriak aipatuz, Iruñeak ez duela gaitasunik gaur egungo premiei erantzuteko, eta Nafarroako foru-erkidegoko administrazioaren inplikazioa eskatu zen. Era berean, aipatutako bi administrazioek arazoari aurre egiteko bilera bat programatu dutela adierazi da.

Testuinguru horretan, eta kontuan hartuta Elkarri-Laguntza Elkarteak pertsona-kolektibo horri arreta emateko orduan rol oso garrantzitsua betetzen duela, uste dugu gomendagarria dela erakunde horri beharrezko laguntza ematea, bere jarduerarekin jarrai dezan, eta, bereziki, Arrotxapean egun kokatutako lokala galtzeko arriskua burutzen bada, antzeko alternatiba bat eman dakiola, epe barruan.

Nolanahi ere, neurri egokiak hartu ahal izango dira kolektibo horri arreta emateko eta dagozkion diru-kopuruak edota zerbitzu publikoak indartzeko arazoei dagokienez.

Hori kontuan hartuta, honako iradokizun hau egin zuen Nafarroako Arartekoak:

*“Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Iruñeko Udalari iradokitzea, bakoitzak bere jarduketa-eremuan, Elkarri-Laguntza Elkarteari beharrezko laguntza eman diezaiotela bazterketan dauden pertsonen arreta ematen jarrai dezan, eta, bereziki, egungo lokala galtzeko arriskua betetzen bada, antzeko beste aukera bat eman diezaiotela, epe barruan. Nolanahi ere, neurri egokiak hartu ahal izango dira kolektibo horri arreta emateko eta dagozkion diru-kopuruak edota zerbitzu publikoak indartzeko arazoei dagokienez.*

Iradokizun horri erantzunez, Departamentu horrek txosten bat bidali zuen, eta honako hau dio:

“Aurreko idazkian jakinarazi zenez, Departamentuak, gizarteratzeko eskubidea bermatzeko funtzioa baliatzean, sustapen- eta zerbitzu-jarduerak gauzatzen ditu, eta, horretarako, hirugarren sektoreko erakundeen laguntza du. Sustapenaren ildo horretan, hainbat deialdi egin dira norgehiagoka bidez, gizarteratzea eta laneratzea sustatzeko jarduketak egiten dituzten gizarte-erakunde guztientzat. Deialdi horiek esku hartzeko proiektuak edota programak egitera bideratuta daude, baina ez erakundeen gastu arruntak edo funtzionamendu-gastuak estaltzera.

Hau da, dirulaguntzen deialdietan finantzagarriztat hartzen dira higiezinak alokatzea, gastu arruntak eta erakundeak garatutako eta diruz laguntzen diren proiektuen jardueraren zeharkako gastuak, baina ez erakundearen berezko gastuak edo diruz lagundutako proiektuetatik kanpo egiten duen jardueraren gastuak.

Horretaz guztiaz gain, Departamentuak ez du hirugarren sektoreko erakundeei emateko lokalik.

Aurrekoaz gain, txosten horretan egindako jarduketak zehazten dira, etxerik gabeko pertsonen kolektiboari arreta emateko eta dagozkion diru-kopuruak edota zerbitzu publikoak indartzeko arazoei dagokienez.

Bestalde, Iruñeko Udalak, iradokizun horri erantzunez, txosten bat bidali zuen, honako hau esanez:

“Iruñeko Udalak gomendioa onartu du. Berriz diogu elkarteak 250 metro karratuko udal-jabetzako lokal bat duela, eta oraindik emateke dagoela. Erakunde horrek lokala lagatzeko epea luzatzeko eskaera jaso dugu eta izapidetzen ari gara.

Alabaina, erakunde honek ez zuen ikusi egindako iradokizunarekin bat zetozen neurriak eta, zehazki, jarduketak adierazitako lokalaren (IWER eraikina) alternatiba bat bilatzeko xedearekin bat zetozen neurriak hartu zirenik. Udalaren txostenean aipatzen zen lokala beste bat izango litzateke, eta haren balizko galerak argitaratutakoa eta erakunde horren hurrengo jarduketa eragin zituen, eta IWER eraikinean kokatutako lokalaz bestelako helburuetarako erabiliko litzateke. Era berean, aipatutako elkarteak erakunde honi jakinarazi zion lokal hori galdu egin zela, eta ez zutela alternatiba egokirik egiten ari ziren jarduerarekin jarraitzeko.

Hori guztia ikusita, eta toki-erakundeak helarazitako ebazpena onartzeko adierazpenari jarraituz, Iruñeko Udalari txosten osagarri bat eskatu zitzaion, erantzuna eguneratzeko, eta, hala badagokio, iradokitakoaren arabera hartutako neurriak, edo, iradoki ezean, hura ez egiteko arrazoia zehazteko.

Zentzu horretan, Iruñeko Udalak honako idazki hau bidali zuen, esanez erabaki batera iritsi zirela eta Arrotxapeako Haur-eskolaren zati bat emango zitzaizela eta lagata zeukaten 250 m<sup>2</sup>-ko lokala itzuli zitzaizela.

Adierazitakoa aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak balioetsi zuen iradokizunak onartu egin zirela, eta amaitutzat jo zituen gaiaren inguruko jarduketak.

#### **6.2.5. Erizainen murrizketa adinekoen zentroetan.**

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Administrazio hartzaileak:** Eskubide Sozialetako Departamentua eta Osasun-departamentua.

2023ko apirilean, Nafarroako Erizainen Elkargo Ofizialeko idazkariaren eta bi kideren artikulua bat argitaratu zen. Bertan, adinekoen egoitzetako osasun-arretaren bilakaerarekin kezkatuta zeudela adierazten zuten. Adinekoentzako egoitza-arreta soziosanitarioko 76 zentro zeudela azaldu zen, eta gehienak Foru-erkidegoko Administrazioarekin itunak zituztela. Zentro horietako erabiltzaile gehienak, adierazi zen bezala, adineko pertsonak dira, osasun-zainketen premia handiekin, eta, kasu askotan, erizaintzako etengabeko jarraipena eta balorazioa behar izaten dituzte. Horrek esan nahi du normalean erizaintzako langileak dituzten zentroak aukeratzan dituztela. Adierazi zen zentroen baldintzak eta profesionalen ratioak Eskubide Sozialetako Departamentuak hainbat erakunderekin egindako itun, akordio eta lizitazioek zehazten dituztela, zentromotaren, plaza-kopuruaren eta mendekotasun-mailaren arabera.

Adierazi zen adinekoentzako egoitzetako tokietarako “Open House” esparru-akordio berriaren ondorioz itundutako tokiak % 25 igo zirela. Testuinguru horretan, adierazi zen Nafarroako Erizainen Elkargora kontratatutako erizainen kopuruak behera egin zuela ohartzen zuten kexak bidali zirela, eta beherakada hori “Open House” akordio-esparruak babestuko zuela. Azpimarratu zen elkargoak kontratazio-datuei buruzko informazioa eskatu ziela Eskubide Sozialetako Departamentuari zein Osasun-departamentuari, eta ez zutela erantzunik jaso.

Idazkian erizainak kontratatuzko zailtasunak azaltzen ziren, eta horrek hiru arrazoi zituela, nagusiki: erizain-eskasia lan-merkatuan, oporraldietan nabariago dena; egoiliarren laguntza-premiak asetzeko nahikoa ez diren erizainen ratioak, horrek lan-karga handiegia eragitea, eta, ondorioz, ogibidea erakargarri ez egitea eta zerbitzuaren kalitatea murriztea; eta, sektore publikokoan aldean, lan-baldintza nabarmen kaskarrak izatea.

Zentro horietan erizainik ez dagoenez, egoitza batzuetan zainketa horiek kasuan kasuko osasun-zentroei eskatzen zaizkie. Zentro horiek arreta-eskaera puntuala bete dezakete, baina ez pertsona horien egoerak



eskatzen duen jarraitutasunaz. Horren ondorioz, zerbitzua bete gabe geratzen da edo kualifikaziorik gabeko langileek ematen dute, eta horrek arriskuan jartzen ditu egoiliarren arretaren eta segurtasunaren kalitatea. Erizainek adinekoentzako zentro horietan duten beharrezko zeregina aldarrikatzen zen, arreta egokia bermatzeko, eta egoitzek langile horiek izaten jarraitu ahal izateko neurriak hartzeko eskatu zen.

Halaber, goian aipatutako informazioa eskatzearekin bat etorriz, Eskubide Sozialetako Departamentuari eskatu zitzaion publiko egitea "Open House" sistemarekin lotutako kontratazioak eta ematea tokiak ituntzeko erabili diren egoitzen zerrenda zein kontratu horietan adierazitako erizainen ratioa.

Azkenik, Departamentu horri nahiz Osasun-departamentuari informazioa eskatu zitzaien egoiliarrei arreta egokia emango zitzaie la ziurtatzeko hartutako estrategiari buruz. Horrek lehen mailako arretako taldeen gehiegizko lana eragotziko luke, bai eta larrialdietara eramatea edota ospitaleratzea ere.

Aurreko guztia dela eta, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen gaiaren inguruko ofiziozko jarduketa bat bultzatzea, eta Eskubide Sozialetako Departamentuari zein Osasun-departamentuari salatutako arazoari buruzko informazioa eskatzea.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honako txosten hau eman zuen:

"a) Indarreko araudiak jasotako erizaintzako titulazioa duten langileek emandako arreta-ratioak, adinekoentzako egoitza-zentroei dagokienez, publikoak, pribatuak edo itunduak badira ere.

Gaur egungo araua, langileen ratioak arautzen dituena, apirilaren 5eko 38/2023 Foru-dekretua da, eta abenduaren 2ko 92/2020 Foru-dekretua aldatzen du (Nafarroako Foru-erkidegoko gizarte-zerbitzuen sistemako adinekoen, desgaitasunen, gaixotasun mentalen eta gizarteratzearen arloetako egoitza-zerbitzuen, eguneko zerbitzuen eta anbulatorioen funtzionamendua arautzen duena, eta baimenen, aurretiazko komunikazioen eta homologazioen araubidea). Era berean, ekainaren 17ko 69/2008 Foru-dekretua aldatzen du, Gizarte-zerbitzuen Zorro Orokorra onartzen duena eta gizarte- eta osasun-arreta integralerako zerbitzu soziosanitarioak eta migrazio-politiken zerbitzu-zorroa onartzen dituena.

Arau horrek ezartzen duenez, "adinekoentzako egoitzetan, mendekotasunik ez duten pertsonak bakarrik artatzen dituztenetan salbu, erizaintzako langileek gutxienez ere 0,02 langile baliokide/erabiltzaileko/urteko izan beharko dute, farmaziakoa barne" (langile baliokidetzat hartzen da urteko arreta-orduen kopurua/urteko lanaldiko). Eta, horrenbestez, ezartzen du, zentro psikogeriatrikoetarako, erizaintzako langileen ratioa 0,08 langile baliokide/erabiltzaileko/urteko izango dela.

Seigarren xedapen gehigarrian, 92/2020 FDK ezartzen du "foru-dekretu horretan araututako zentro eta zerbitzuen pertsona edo erakunde titularrek, indarrean sartzean martxan badaude eta jadanik funtzionamendu-baimena badute, 4 urteko epea izango dutela, data horretatik aurrera, arau horretan xedatutakoa betetzeko, prozeduran bertan jasotako zentrozen espazioei eta azalerei buruzko zehaztapen materialak izan ezik.

38/2023 FDK seigarren gehigarriaren aldaketa bat ezartzen du, egiaztapen-akordioan adostutakoa betetzeko araudia egokitzeko epeei dagokienez. Aldaketa horrek 2029ra arte gutxienekoak igotzen diren egoitza-zentroetako teknikarien ratioei eragiten die, baina ez akordio horretan zehazten ez diren erizaintzako ratioei.

"Seigarren xedapen gehigarria. Araudira egokitzeko epea.

Foru-dekretu honetan araututa eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonentzat lege ezarritako zerbitzuen katalogoan dauden zentro eta zerbitzuetako titularrak diren pertsona edo entitateek, Gizarte-zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren Lurralde-kontseiluaren 2022ko ekainaren 28ko Akordiorako egokitzapenak indarra hartzen duen egunean abian baldin badaude eta funtzionamendu-baimena baldin badute, foru-dekretu honen aurreikuspenetarako egokitzapena planifikatu beharko dute akordio horretan ezarritako epeen barruan.

Gainera, 92/2020 FDK, hirugarren xedapen iragankorrean (ez da aldatu), egoitza-zentro txikietako erizaintzako ratioei dagokienez, honako hau ezartzen du: "Egoitza-zentroaren ahalmena 50 tokitik beherakoa bada eta, eskaintzen diren egoiliar-toki publikoak eta zerbitzuari lotutako prestazioak batera hartuta, okupazioa % 50era iristen ez bada, erizaintzako langileen zerbitzua Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko oinarritzko osasun-laguntzatik jaso ahal da, aurretik harekin adostuta eta Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziak baimentzen badu.

b) Artikuluan aipatutako "Open House" esparru-akordioan barne hartutako ratioak edota zehaztapenak, erizaintzako langile horiei dagokienez.

Kontratazio irekiko sistemaren edo "Open Houseko" sistemaren klausula teknikoaren baldintza-agiriak, Nafarroako Foru-erkidegoko egoitzetako tokiak, eguneko egonaldiak, garraioa eta eguneko zentroak kudeatzeko, zainzaileen eta teknikarien gutxieneko ratio batzuk ezartzen ditu, eta zentroek bete egin beharko dituzte sisteman sartzeko. Ez da eskatzen 38/2023 FDan deskribatutako erizaintzako langileen ratioak baino handiagoak izatea, baina zentroek ratio hobekak izanez gero, kontuan hartzen da zerbitzua emateagatik ordaindu beharreko modulua zehazteko orduan.

"Open House" kontratazio-sistema modu independentean eta intentsitate desberdinarekin kuantifikatzen diren hainbat zerbitzu-modulurekin diseinatu da, eta horrek zentro bakoitzari ordaindu beharreko moduluen prezioa definitzen du: zainzaileek eta teknikariek osatutako laguntza-modulua, erizaintzako modulua eta medikuntzako modulua. Erizaintzako eta medikuntzako moduluek aparteko modulu gisa ikus daitezten, zehaztutako gutxieneko ratioa lortu behar dute. Ratio horietara iristen ez bada, baina zentroek figura profesional horiek badituzte (ordu-dedikazio txikiagoarekin, beraz), teknikari gisa kontabilizatuko dira eta teknikarien zenbaketa areagotuko da.

Erizaintzako langileei erreparatuz, lau ratio-talde ezartzen dira, eta horiek ere zentroetan dauden mendeko pertsonen ehunekoak definitzen ditu (ez da erizaintzako modulurik aurreikusten mendekoak ez diren kategorietarako):

<b>MENDEKOTASUNA (%)</b>	<b>GUTXIENEO RI</b>	<b>RII</b>	<b>RIII</b>	<b>RIV</b>
<b>&lt;% 41</b>	14	24,5	35	45,5
<b>&gt;=% 41 - &lt;% 51</b>	18,2	31,85	45,5	59,15
<b>&gt;=% 51 - &lt;% 61</b>	22,2	38,85	55,5	72,15
<b>&gt;=% 61 - &lt;% 71</b>	26,2	45,85	65,5	85,15
<b>&gt;=% 71 - &lt;% 81</b>	30,2	52,85	75,5	98,15
<b>&gt;=% 81 - &lt;% 91</b>	34,2	59,85	85,5	111,15
<b>&gt;=% 91 - &lt;=% 100</b>	38,2	66,85	95,5	124,15

Ratioak honela zehaztuta daude: ordu-kopurua/erabiltzaileko/urteko.

c) Esparru-akordio horren arabera harpidetutako itunen zerrenda, erizaintzako langileen ratioei buruzko zehaztapenak adierazita.

l. eranskina atxiki da, eta bertan harpidetutako itunen zerrenda, erizaintzako ordu-kopurua eta prezioa kalkulatzeko adskribatutako modulua daude.

Ikusiko denez, bi zentrok bakarrik ez dute erizaintzako langile propiorik. Erizaintzako langileak dituzten beste 5 zentro daude, baina ez dute behar adinako ratioa erizaintzako modulu gisa aparte ordaintzeko kontuan hartzeko.

d) Idazkian adierazi bezala, erizainen eskakizunak murriztu diren "Open House" sistema aplikatu aurretik zeudenen aldean, eta, hala izatekotan, horren zergatia.

Ez 2019an sinatutako esparru-akordioan, ez eta gaur egungo "open house" hitzarmen-sistema irekian ere, ez zen ezartzen erizaintzako orduen gutxieneko ratioerik lizitazioa eskuratzeko, unean indarrean dagoen baimen-araudian eskatutakotik haratago.

Aldatu dena, ordea, lan egindako orduak aparteko modulutzat hartzeko gutxieneko baldintza da, eta, horrela, zentroi profesional horiek kontratatzean egiten ari diren benetako inbertsioa ordaintzea.

Aurreko esparru-akordioaren jarraipenean, egoitza-zentroek erizainak kontratatzeko zailtasunak zituztela detektatu zen; izan ere, areagotu egin ziren pandemiaren aldian. Era berean, profesional horiei eman beharreko ordainsariak lanbide-maila bereko gainerako teknikariei emandakoa baino handiagoa zen. Hori zela eta, erizaintzako modulu espezifikoko bat zehaztu zen (aurreko esparru-akordioan, zuzeneko arretako profesional guztiak biltzen zituen laguntza-modulu bakarra zegoen), eta horrek kostua kontuan hartu eta eskakizuna asebetetzat jotzeko gutxieneko orduak murriztu zituen, zentroak sustatzeko eta kontratatzeko zeuden zailtasunei erantzuna emateko.

e) Gai horri buruzko beste gogoeta komenigarri batzuk, eta, hala badagokio, horren inguruan hartuko diren neurriak.

Lehenik eta behin, azpimarratu beharra dago egoitza-zentroak direla interesa izaten lehenak, eta hala aitortzen dute, erabiltzaileei arreta emateko erizaintzako langileak kontratatzean, eta lizitazio berriak ez dela, inola ere, beharrezko kontratazioak ez egiteko justifikazioa izan.

Esparru horretako profesionalen gabezia, lehendabizi, kontratatzeko zailtasun orokorren ondorio da, baina baita osasun-zerbitzuetan eta sare publikokoetan ere. Horrez gain, ordainsari-baldintza baxuagoak, eremu publikoan administrazioaren oposizioetara aurkezteko egindako lan-denbora eta egoitza-zentroetan egindakoa modu berean kontuan ez hartzea eta lanaren edukia, erizaintzako profesionalak, eta, zehazki, adinekoei arreta ematen dietenak arreta soziosanitarioko zentroekiko oro har duten interesa suspertzen ez duten baldintzak dira. Pandemiaren aurretik ere bazegoen dagoeneko egituraren eskasia, eta hori oporraldietan lanpostuak betetzeko zailtasunean nabari zen; izan ere, langileak argi eta garbi aldatzen ziren Nafarroako osasun-zerbitzura.

Bestalde, Eskubide Sozialetako Departamentuaren ustez osasun-arreta Osasun-departamentuaren eskumenekoa da, eta egoitza-zentro horietan bizi direnek, haien kudeaketa edozein dela ere, gainerako herritarrek duten eskubide bera dute kalitatezko osasun-laguntza publikoa jasotzeko. Egoitza-zentroek, erabiltzaileen bizilekuak izan arren, etxe baten egituratik bereizten dituzten ezaugarri espezifikoak dituzte, batez ere mendekotasuna eta osasun-arazoak dituzten eta etengabeko sorospen- zein osasun-laguntzak behar dituzten pertsona-kopuru handi bat izateagatik. Osasun-zainketa horien antolaketa da administraziook dugun erronka egoiliarrei kalitatezko arreta bermatzeko, eta ezinbestekoa da osasun-departamentuak inplikatzera, zuzenean zein beste formula batzuk erabiliz, hala nola koordinazio soziosanitarioa.

Hartu beharreko neurriei dagokienez, honako hau jakinaraztea:

- Joan den apirilaren 25ean, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako zuzendaritzak bilera bat izan zuen erizainen elkargoko ordezkariekin, egoitza-zentroetako erizaintzako langileen faltaren arrazoiak aztertzeko. Bi alderdiak ados zeuden honako kasuetan: osasun-sektorean baino soldata-baldintza baxuagoak, profesionalen eskasia arlo guztietan eta egoitza-zentroetatik osasun-sistema publikora ihes egitea, lan-karga handiagoa egoitzetan, lanbide-aitorpen txikiagoa (adibidez, lan egindako denborak ez du osasun-arlo publikoan lan egindako denboraren intentsitate bera) eta aitorten sozial txikiagoa, osasun-sektore barruan ere bai. Erizainen Elkargoari arlo soziosanitarioan lan egiten duten profesionalen aitorten sozial hori sustatzea eskatu zaio, eta egiten duten lanari zein bultzatzen ari den arreta-ereduaren (pertsona ardatz duen arreta) aldaketan duen inplikazioari eta esperientziari balioa ematea.

- Apirilaren 4an, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako zuzendaria Osasunbidetako profesionalen zuzendariarekin bildu zen, dagozkion oposizioetan plazak eskuratzeko baremoak aldatzeko aukera jakinarazteko. Kontuan izan zuen kasuan kasuko mahai sektorialetan negoziatu ahal izateko eta, hala badagokio, araudia aldatzeko.

- Gaur egun mendekotasunari buruzko I. hitzarmen kolektiboa negoziatzen ari da. Negoziazioan zehar ez da eztabaidatu aldaketa hori, baina negoziazioari berriz ekitean, Eskubide Sozialetako Departamentuak proposamen bat planteatu du arlo horretan erizaintzako profesionalen lan-baldintzak hobetzeko, eta, horrela, lanpostu hori hautatzea bultzatzeko.

- Azkenik, aspalditik ari gara Osasun-departamentuarekin lanean, haren eremu geografikoetan dauden lehen mailako arretako zentroen eta egoitza-zentroen arteko harreman-esparrua zehazteko, baliabide soziosanitarioetan arreta bermatzea ahalbidetuko duten gutxieneko koordinazio-estandarrek adosteko, batez ere bi eremuetan erizaintzako lanpostuak betetzeko zailtasunak dauden uneetan. Hurrengo batzorde tekniko soziosanitarioan (ekainaren 9rako programatuta) erlazio-esparru hori deskribatzen duen dokumentua onartzea aurreikusten da.

Bestalde, Osasun-departamentuak honako hau jakinarazi zuen:

“Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Osasun-departamentuari salatutako arazoari buruzko informazioa eskatu zaie, eta, bereziki, Osasun-departamentuaren ardura denari dagokionez, honako hau jakinaraztea eskatzen da:

a) Lehen mailako arretako osasun-zentroetan ikusi bada erizainek arreta handiagoa eman behar dietela adinekoren egoitza-zentroetako erabiltzaileei “Open House” sistema ezarri aurretik baino, lanbide-elkargokak salatu duen bezala.

b) Eskubide Sozialetako Departamentuarekin salatutako arazoa jorratu bada, eta eztabaidatutako alderdiak eta, hala badagokio, aurreikusitako neurriak azpimarratu badira.

Lehenengo auziari dagokionez, erizaintzako ratio txikiagoko egoitzetako lehen mailako arretako oinarritzko osasun-eremuek gainkarga erantsia dute, are larriagoa egoitzak langile horiek ez dituenean.

Egoera horren hasiera ez dago “Open House” sistema berriaren ezartzearekin lotuta, baina egia da arazoa agerian utzi duela. Lanbide-profil hori betetzeko zailtasuna aspalditik gertatu da, nabariago oporraldietan, eta azken urteetan esponentzialki areagotu da, batez ere Covid-19 pandemia hasi zenetik.

Egia da araudi berriek lanbide-profil horren presentzia malgutzen dutela, eta horri esker zentro soziosanitarioetan kontratatzeko zaila den profil batean ratioak apurka-apurka urritzen doaz.

Adinekoen egoitza-zentro soziosanitarioen erabiltzaileak, artikulua dioen arabera, adinekoak dira, eta osasun-zainketen premia handiak dituzte, eta, askotan, erizainen etengabeko jarraipena eta balorazioa behar dituzte. Arreta hori osasun-eskualde oinarrizkoko profesionalak eman dezakete, etxe partikularrean artatzen diren eta premia berberak dituen edozein pertsonari ematen zaion bezala.

Alabaina, zentro horietako erizainen arreta eta etxeetan ematen den arreta desberdinak dira, alderdi askotan:

Lehenik eta behin, egoitza-zentroetako erizainen lana ezinbestekoa da, ez bakarrik haien lanbide-profileko eskumenen berezko eginkizunagatik, baizik eta egoitzako osasun-arreta antolatzen, talde-lanean eta diziplina anitzeko ekipoaren koordinazioan, zainzaileen eta oinarrizko eremuko profesionalen arteko komunikazioan edota senideei informazioa eta laguntza ematean egiten duten lanagatik ere, beste funtzio askoren artean.

Eta, bigarrenik, erizaintzarik ez duten zentroetan, oso zaila da erantzukizunak hartzea eta paziente horien bilakaeraren jarraipena egitea, paziente horiek senitartekoek zaintzen baitituzte etxe partikularretan, osasun-profesionalek prestakuntza eta trebakuntza eman ondoren. Hori dela eta, ez da bermatzen egoitzako erabiltzailea artatzen duten oinarrizko eremuko erizainek gomendatutako zainketen jarraipena.

Horrek guztiak zaildu egiten du, neurri handian, oinarrizko eskualdeko osasun-arreta, eta profesionalen lan-kargan eragiten du.

Bigarren auziari erreparatuz, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak komenigarritzat eta beharrezkotzat jotzen du erizaintzako profesionalak egoitza-zentro soziosanitarioetan egotea, aurreko paragrafoetan deskribatutako arrazoiengatik. Auzi hori hainbat aldiz jorratu da denboran zehar Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziarekin, Eskubide Sozialetako Departamentuko mendeko eta/edo desgaitasunen bat duten pertsonen arreta emateko behar diren zerbitzuen eta baliabideen zorroa kudeatzeaz arduratzen baita.

Zehatz esanda, eta erreferentzia eginez Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko eta Eskubide Sozialetako Departamentuko arduradunek 2023ko martxoaren 14an egindako Arreta Soziosanitarioko Batzorde Teknikoaren azken bilerari, gai-zerrendako 4. puntuan "egoitzetako osasun-arretaren" gaia landu zen. Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko lehen mailako arretako gerentziak egoitza batzuetako erizain-eskasiaren inguruko kezka helarazi zuen, eta Eskubide Sozialetako Departamentuak egoera hori berrikustea adostu zuen.

Era berean, bi departamentuetako profesionalak osatutako lantalde bat bultatzea erabaki zen. Lantalde hori oinarrizko dokumentu bat prestatzen ari zen, osasun-zentroen eta egoitza-zentroen arteko koordinaziorako.

Dokumentu horrek jardunbide egokietan oinarritutako ildo estrategikoak izango ditu, koordinaziorako eta elkarlanerako. Koordinaziorako proposamena prest dagoenean, ildo horretan dagoeneko lanean ari den oinarrizko eremuak hautatuko dira, probatzeko, hobetzeko eta baliozkotzeko, foru-erkidego osoan aplikatzeari begira, eta, horrela, koordinatutako lana ezarri behar duten bi sistemetak profesionalen parte-hartzea eta iritzia txertatuko dira.

Lantalde hori bigarren aldiz bildu zen aurtengo martxoaren 29an, eta lanean jarraitzen du helburua ahalik eta lasterren lortzeko."

Bidalitako txosten horiek ikusirik, Nafarroako Arartekoak honako gogoeta hauek egin zituen:

Gizarte-zerbitzuei buruzko abenduaren 14ko 15/2006 Foru-legearen 2. artikulua gizarte-politiken funtsezko helburuak ezartzen ditu. Horien artean, "autonomia pertsonala, familiarra eta taldeena sustatzea" (b letra) eta "mendekotasunetik eratorritako premiei erantzutea" (f letra) daude.

Foru-lege horren 6. artikulua zenbait eskubide aintzatesten dizkie, oro har, gizarte-zerbitzuen hartzaileei.

Eta 8. artikuluan xedatzen da, aurreko eskubideez gain, egoitza-zentroen erabiltzaileek eskubide espezifiko batzuk dituztela, horien artean 1. ataleko d) letran jasotakoa:

*"Laguntza pertsonalizatua jasotzeko eskubidea, norberaren behar berriazkoen arabera, laguntza soziala, osasuneko, farmazeutikoa, hezkuntza eta kultura-arloetako eta behar pertsonal guztiak bere baitan hartzen dituen, garapen egokia lortzeko."*

Eskubide horretatik ondorioztatzen da, hemen interesatzen zaigunari dagokionez, egoitza-zentroetako erabiltzaileek osasun-arreta jasotzeko eskubidea dutela, beren premia pertsonalen arabera.

Osasun-laguntza izateko eskubidea dela ondorioztatzen da, egoitza-zentroen erabiltzaile izateagatik aitortua, eta ez hainbeste herritar izateagatik oro har; izan ere, azken hori kontuan hartuz gero, arauak ez luke berariazko birtualtasunik izango, eztabaidaezina baita, ohiko osasun-legeriaren arabera, dagokion eskubidea ere badutela.

Eta, berezitasun horrekin bat etorritik, ondorioztatu da eskubidea egoitza-zerbitzuaren lotura bereziko harremanaren esparruan, eta, beraz, zerbitzuaren arduraduna edo titularra denaren aurrean eska daitekeela.

69/2008 Foru-dekretuak onartutako Gizarte-zerbitzuen Zorro Orokorrak aurrekoa berresten du. Zentzu horretan, adinekoentzako egoitza-arretako zerbitzuak, prestazio bermatu gisa jasotzen bada (C6 ataleko I. Eranskina) ala prestazio ez-bermatu gisa jasotzen bada (B7 ataleko II. Eranskina), medikuntza- eta erizaintza-arreta dakartza berekin ditu (arreta hori bera aurreikusten da zorroko beste zerbitzu batzuen kasuan ere, antzeko zerbitzutat har baitaitezke).

Aurrekoa aintzat hartuta, instituzio honen ustetan, osasun-arreta jasotzeko eskubidea, eta, zehazki, erizainen prestazioa modu egokian babeste aldera, egoitza-zerbitzua eskaintzen duten zentro guztiei erizaina izatea eskatu beharko litzaieke, kontuan izan gabe eskakizunaren intentsitatea hura desagerrarazi gabe modulatu daitekeen ala ez, prestazioaren denborari dagokionez, hainbat faktoreren arabera, hala nola erabiltzaile-kopurua edota horien ezaugarriak.

Uste dugu, gainera, eskakizun hori ezarri egin behar dela kontuan izan gabe zentroa publikoa, pribatua edo itundua den, erabiltzaileek laguntza publikoak jasotzen dituzten edo ez, edota mendekotasuna duten pertsonak diren edo ez. Izan ere, hori da, gure iritziz, gizarte-zerbitzuen legediaren mende dauden egoitza-zerbitzuetako erabiltzaile guztiei dagokien eskubidea, eta mendekotasun-egoera bera prebenitzeari ere lotuta dago.

Ildo horretan, ez dugu egoki ikusten zerbitzu horren erabilgarritasuna zentroaren dimentsio txikiaren eta itunpeko tokia edota prestazio publikoa jasotzeko eskubidea duten erabiltzailearen ehunekoaren arabera izatea, edota zentroak gaur egun mendekotasunik ez duten pertsonen berariazko arreta eman ahal izatearen arabera, Eskubide Sozialetako Departamentuaren txostenean aipatutako foru-dekretuaren xedapen jakin batzuetatik ondoriozta daitekeen bezala.

Erizaintza-zerbitzua zentroan eskuragarri izateko eskakizunak ez du esan nahi osasun-administrazioarekin eta, zehazki, kasuan kasuko zonaldeko osasun-zerbitzuarekin koordinaziorik egon ezin denik eta egon behar ez duenik. Erabiltzaileak ere eskatu ahal izango du koordinazio hori, egoera jakin batzuetan. Hala ere, ez dugu uste arreta espezifiko hori osasun-zentro horiei eta bertako langileei berariaz dagokiela; beraz, arrazoitutakoa kontuan hartuta, egoitza-zentroen titularrei ere eskatu beharko zaie.

Hori kontuan izanda, Nafarroako Arartekoak honako hau gomendatu zion Eskubide Sozialetako Departamentuari:

*“Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatzea bidezko diren neurriak hartzea adinekoentzako egoitza-zentro guztiek behar adinako erizaintzako zerbitzua eta langileak izango dituztela bermatzeko, eta, beharrezkoa balitz, kasuan kasuko erregelamenduzko araudia eta lizitazioak egokitzea”.*

Gomendio horri erantzuteko, Eskubide Sozialetako Departamentuak honako idazki hau bidali zuen:

“Aipatzen den bezala, Gizarte-zerbitzuei buruzko abenduaren 14ko 15/2006 Foru-legeak, egoitzetako zerbitzuen erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak berariazko buruzko 8d artikuluan, honako hau izango dutela adierazten du: “laguntza pertsonalizatua jasotzeko eskubidea, norberaren behar berariazkoen arabera, laguntza soziala, osasuneko, farmazeutikoa, hezkuntza eta kultura-arloetako eta behar pertsonal guztiak bere baitan hartzen dituen, garapen egokia lortzeko.”

Hala ere, artikulua horretatik ez da ondorioztatzen, Arartekoak azaltzen duen bezala, egoiliarren eskubidekoa den osasun-arreta egoitza-zentroetako langileek nahitaez eman behar dutenik, eta Auzitegiek behin baino gehiagotan adierazi dute zerbitzua jasotzeko eskubideak ez dakarrela zerbitzu hori emateko modu zehatzik. Artikulua hitzez hitz irakurtzen badugu, eta kontuan izanda osasun-arretak, erizainen esku-hartzeak ez ezik, egoiliarren osasuna zaintzeko arreta oro ere hartzen duela barne, ondorioztatu beharko genuke egoitza-zentroek “osasun-baliabide guztiak” izan beharko lituzketela, premia pertsonalak asetzeko beharrezkoa den

arreta mediko osoa barne (espezializatua ere bai), eta hori logikaz kanpo dago. Gizarte-zerbitzuei buruzko Legearen aipatutako artikulutik ondorioztatzen da egoiliar guztiek dutela beren premien arabera arreta pertsonalizatua jasotzeko eskubidea, eta zentroek arreta hori emateko betebeharra dutela, bide propioez edo bestelakoez.

Bestalde, Gizarte-zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren Lurralde-kontseiluaren 2022ko ekainaren 28ko Akordioak, Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemako zentroen eta zerbitzuen egiaztapen- eta kalitate-irizpide komunei buruzkoak, uztailaren 28ko Ebazpen bidez 2022ko abuztuaren 11ko EAO n argitaratu zenak, hamahirugarren artikuluan honako hau ezartzen du:

“Osasun-sistemaren zerbitzuak egituratzeko, egoitza artatutako pertsonen ohiko bizilekutzat hartuko da.

Beharrezko neurriak artikulatuko dira, bi sistemek, sozialak eta sanitarioak, informazio soziala trukatu dezaten eta honako hauetara izan dezaten sarbidea: istorio klinikoa, errezeta elektronikoak, proba osagarrien kudeaketa, interkontsulta, kasuen koordinazioa eta berrikuspena, telekontsulta, analisi klinikoen bidalketa eta harrera, prozesuak automatizatzen dituen teknologia ezartzera eta autonomia-erkidego edota -hiriko aurretiako borondateen erregistroa.

Osasun-arreta publikoa lehen mailako osasun-arretako gailuen bidez emango da, arreta pertsonalizatuaren eta ospitalekoaren bidez, eta egoitzetan bertan zerbitzuak ematen ari diren osasun-profesionalen laguntza izango du.

Administrazio autonomikoek edo, hala badagokio, eskumena duen Administrazioak ziurtatuko dute egiaztatutako egoitza-zentro bakoitzak koordinazio-plan funtzional bat izango duela, eta plan hori prestatuko duela zentroa kokatuta dagoen eremuko eskumena duen osasun-sistema publikoarekin batera, bai lehen mailako arretaren mailan, bai ambulatorioko eta ospitaleko arretaren mailan.

Egiaztatutako 30 toki baino gehiago dituzten egoitza-arretako zentroek profesionalak izan beharko dituzte osasun-sistema publikoarekin koordinatzeko eta lotzeko eta zainketa-jarraibideak gainbegiratzeko. Zentroak 75 tokiak gainditzen dituenean, osasun-langileek deskribatutako funtzioak beren gain hartu beharko dituzte, osasun-lanbideen antolamenduari buruzko azaroaren 21eko 44/2003 Legearen 2. eta 3. artikuluek definitutakoaren arabera. Desgaitasuna duten eta osasun-zaintza espezializaturik behar ez duten pertsonentzako egoitzetarako, rol hori ez da beharrezkoa izango.

*Titulartasun publikoko egoitza-zentroetan, osasun-langile horiek kasuan kasuko osasun-sistemako estatutupeko langileak izan ahalko dira, autonomia-erkidegoaren eskumen-esparruan hala artikulatzen bada.*

*Egoitza-zentroetan bizi den biztanleria-motaren ondoriozko osasun-zainketen premiei erantzuteko, garrantzitsua izango da zainketaren beharrezko erantzuna emateko behar adina espazio eta baliabide jartzea, pertsonen duintasuna eta haiekiko errespetua bermatuko duen esparru batean.*

(...)

*Aurretik deskribatutakoa Lurralde-kontseiluak Osasun-sistema Nazionalako Lurraldearteko Kontseiluaren osoko bilkurari proposatuko dio, arreta koordinatu hori adostu eta bultzatzeko”.*

Azpitarratzekoa da hamahirugarren artikuluko hori (arreta sozial eta sanitarioarako koordinazioari buruzkoa) idatzi egin zela kontuan hartuta Estatuko Osasun Sistemaren ekitatea, unibertsaltasuna eta kohesioa sendotzeko zenbait arau aldatzen dituen Lege-aurreproiektuaren 14. artikulua.

Une honetan, Eskubide Sozialetako Departamentua eta Osasun-departamentua, aurreko erantzunean zehaztu zen bezala, batera dabilta lanean egoitza-zentro bakoitzaren eta erreferentziako osasun-zentroaren arteko harremana arautuko duen koordinazio-plan funtzionalak ezartzeko. Plan horiek erabiltzaileek bere premien arabera kalitatezko osasun-arreta jasotzeko eskubidea zaindu behar dute, eta egoitzak oinarrizko osasun-eremu bakoitzaren osasun-plangintzan sartu behar dute.

Osasun-departamentuarekin honako baieztapen hau partekatzen dugu: egoitza-zentroetako erizaintzako profesionalak “egoitzako osasun-arreta antolatzeke, talde-laneko eta diziplina anitzeko ekipoaren koordinazioko, zaintzaileen eta oinarrizko zonako profesionalen arteko komunikazioko edota senideei informazioa eta laguntza emateko lana dute, beste funtzio askoren artean”. Halaber, honako hau adierazi behar da: nahiz eta uste dugun erizaintzako profesionala gai dela eginkizun horiek betetzeko, halakorik ez badago, beste profil profesional batzuek koordinazioko, profesionalen arteko komunikazioko eta senideei laguntzeko eginkizun horiek bete behar izan dituzte, osasun-profesionalenak soilik ez direnak. Izan ere, aipatutako Lurralde-kontseiluaren akordioak ezartzen du 30 toki baino gehiago dituzten zentroetan

koordinazio-figura egotea, eta 75 baino gehiagokoetan, figura hori osasuneko profesional bat izatea (ez du berariaz aipatzen erizaintzako profesionala denik).

*Ez dugu Osasun-departamentuaren baieztapen hau partekatzen: “Erizaintzarik ez duten zentroetan, oso zaila da erantzukizunak hartzea eta paziente horien bilakaeraren jarraipena egitea, paziente horiek senitartekoek zaintzen baitituzte etxe partikularretan, osasun-profesionalek prestakuntza eta trebakuntza eman ondoren. Hori dela eta, ez da bermatzen egoitzako erabiltzailea artatzen duten oinarrizko eremuko erizainek gomendatutako zainketen jarraipena”.*

*Erizainik ez duten zentroetan, arreta soziosanitarioko berariazko prestakuntza duten langileen esku geratzen dira zainketak eta arreta, eta langile horiek prest daude osasuneko profesionalek emandako jarraibideei jarraitzeko, pazienteen senitartekoek etxean egiten duten bezala edo gehiago. Logikoa denez, egoitzan erreferentziako erizainak egoteak osasun-zentroko profesionala askatzen du jarraibide horiek ezartzetik.*

*Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazten du egokia litzatekeela egoitza bakoitzean erizaintzako figura bat egotea, baina, egia esan, ez dago lanpostu horiek betetzeko profesionalik. Gabezia horri ezin dio erantzun Eskubide Sozialetako Departamentuak bakarrik, eta departamentu horrek hartutako neurriez gain (aurreko txostenean aipatu ziren), beharrezkoa da Osasun-departamentuarekin neurri bateratuak hartzea, zentroetako egoiliarren eskubideak murriztu ez daitezen profesionalik ez dagoenean. Horrenbestez, beharrezkoa litzateke zehaztea zer den “behar besteko gaitasuna duen langilea”, eta nola arintzen den profesionalen gabezia sistemikoko egoeretan, hala nola honako hau.*

*Horregatik guztiagatik, Departamentu honek ezin du Arartekoak “araudia egokitzeko” duen proposamena onartu, araudi hori aldatu berri baita (apirilaren 5eko 38/2023 FD), Gizarte-zerbitzuen eta Autonomiaren Aldeko eta Mendetasunari Arreta Eskaintzeko Sistemaren Lurralde-kontseiluaren akordioa betetzeko. Hura idatzi zenean, Osasun-departamentuak parte hartzeko sistema zabala erabili zuen.*

*Halaber, berretsi behar da Departamentuak egoitza- zentroek erizaintzako langileak kontrata ditzaten sustatzeko egoki eta egingarri iritzi zaizkion neurriak hartu dituela, eta, horretarako, Open House kontratazio-sisteman erizaintzako modulu espezifiko bat definitu eta merkatuaren arabera ordaindu duela. Gogoan izan, halaber, lizitazio honetan bi zentrok bakarrik ez dutela erizaintzako langile propiorik.”*

Erantzuna ikusirik, Nafarroako Arartekoak balioetsi zuen gomendioa ez zela onartu, eta amaitutzat jo zituen gaiaren inguruko jarduketak.

#### **6.2.6. Etxerik gabeko pertsona baten heriotza.**

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Administrazio hartzailea:** Iruñeko Udala.

Hainbat albiste argitaratu izanaren ondorioz, Nafarroako Arartekoak Errotxapeako Plazaolako tunelean pertsona bat hil zela jakin zuen. Argitaratutakoaren arabera, etxerik gabeko pertsona bat izan zen, eta gizarte-zerbitzuek artatu zuten.

Aurrekoa ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen gaiari buruzko ofiziozko jarduketa bat sustatzea Iruñeko Udalaren aurrean, honako informazio hau eskatuz:

- a) Toki-erakunde horrek dakienera mugatuta, heriotzaren inguruabarrak azaltzea.
- b) Jakinaraztea hildako pertsona udaleko gizarte-zerbitzuek artatu duten, eta, hala badagokio, gizarte-laguntzako zer jarduera egin diren. Zehazki, interesekoa da jakitea pertsona horrek osasun-arretaren eta etxebizitzaren premiak adierazi zituen, Iruñean erroldatuta zegoen eta artatua izateko osasun-txartela zuen.
- c) Udaleko gizarte-zerbitzuan jasota egon daitekeen espediente administratiboaren kopia bat aurkeztea.

Hori guztia alde batera utzi gabe auziaren inguruan komenigarri izan daitezkeen beste gogoeta batzuk formulatu daitezkeela, egoki baderitzo.

Iruñeko Udalak gizarte-zerbitzuetan eskuragarri dagoen espediente familiarra igorri zuen, eta bertan herritarrekin egindako esku-hartzeak zehazten ziren. Gainera, Herritarren segurtasuneko alorrak honako hau jakinarazi zuen:

“Plazaolako tunelean pertsona bat hil izanaren ondorioz Arartekoak ofizioz jardun zuela eta, jakinarazten da Iruñeko 3-B zenbakiko Instrukzioko Epaitegira bidali zela 3230-2023 atestatua, Plazaolako tunelean hildakoaren kasuari dagokiona, eta, beraz, oraingoz ezin dugula informazio gehiago eman Arlo honetan”.

Bidalitako informazioa aztertuta, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen hildakoari udal-aterpetxea erabiltzeko edota egoitza-harrerako programa jakin batzuen onuradun izateko aukera galtzeko zigorra ezarri ziotela. Zentzu horretan, bidalitako espedientean honako ohar hau jaso zen: “Aterpetxeak jakinarazi didatenez, (...) PROGRAMA GUZTIETATIK kanporatuta dago kanpaina honetan, “ibiltari”, “erroldatutakoak” (2021-2026 bitartean) eta “hotzaldi” programetatik hain zuzen ere, oso gatazka larri baten ondorioz.”

Hori ikusita, Iruñeko Udalari eskatu zitzaion informazioa eman zezala aplikatutako araudiari buruz eta jarraitutako prozedura pertsona kaleratzeko edota hari zerbitzu publikoa erabiltzeko eskubidea kentzeko orduan. Era berean, eskatu zen oharpen horretan aipatutako kanporatze-espedientearen edota eskubide-galeraren adierazpenaren kopia bat bidaltzea.

Iruñeko Udalak honako txosten hau eman zuen:

“Erregistro-akats bat dago kaltetutako erabiltzailearen Siuss espedientean; etxe gabeko pertsonentzako arretarako zentroan eskatutako eta aurkeztutako kanporatzeen erregistroan jasota dagoen bezala, [...] ez zegoen programa GUZTIETATIK kanporatuta 2026ra arte. Egonaldien eta kanporatzeen erregistroaren laburpenak honako hau adierazten du:

#### EGONALDIAK ATERPETXEAN

- 2014/03/11tik 2014/04/03ra arte – Ibiltari programa – 23 egun, “Erroldatuak” Programara pasatu zen.
- 2014/04/03tik 2014/07/16ra arte – Erroldatuak Programa.
- 2017/07/18tik 2017/08/16ra arte – Ibiltari programa – Erroldatuak Programara pasatu zen.
- 2017/08/16tik 2017/10/11ra arte – Erroldatuak Programa.
- 2021/09/13tik 2021/09/19ra arte – Ibiltari programa. Kanporatu egin da.

#### KANPORATZEAK:

Kanporatzearen data: 2021/09/19 - 2022/03/04 - 2022/03/26. Zigorren metaketa.

- 2026/09/19ra arte Ibiltari programan.
- 2022-2023 bitartean Hotzaldi programan.
- 2023/03/19ra arte Erroldatuak programan.

Beraz, aipatutako pertsonak aukera zuen 2023ko martxoaren 20tik aurrera etxerik gabeko pertsonentzako arreta-zentroko erroldatuentzako programara sartzeko.

Etxerik gabeko pertsonentzako arreta-zentroren zehapen-araubidea erantsi da, bai eta aipatutako pertsonak kanporatzeko txostenak eta hezitzaile-taldearen lan-egunkariaren kopia ere. Bertan, errieta egin eta/edo kanporatu zuten egunetan egindako esku-hartzeak jasotzen dira. Dokumentazio horretan identifika daiteke hezitzaileei eta zentroko funtzionamendu-arauei egindako etengabeko errespetu-falten erregistroak daudela.

Emandako dokumentazioa aintzat hartuta, instituzio honek ikusi zuen, hildakoaren jokabide jakin batzuen aurrean, 2021eko irailaren 19an, 2022ko martxoaren 4an eta 2022ko martxoaren 26an, interesduna “kanporatzeko bi txosten” formalizatu zirela.

Lehenengoan (2021ko irailaren 19an), zehapen-proposamena honako hau zen:

- “- Ibiltari programan 2 urteko zigorra. Ibiltarira 2024-09-19an itzuli daiteke.
- 2021ko Hotzaldia (2022an sartu daiteke).
- Erroldatuen programatik urtebete, 2022/09/19ra arte”.

Behin-betiko zigorrari dagokionez, honako hau zehazten zen: “Udalak baliozkotzeke”.

Bigarren txostenean (2022ko martxoaren 4koan) zigor-proposamena honako hau zen:

- “- Ibiltari programatik urtebete. Aurreko kanporatzeari gehituta, 2025/09/19an itzuli daiteke.
- Erroldatuen programatik 6 hilabete, eta aurrekoari gehituz 2023/03/19an itzuli daiteke”.



Behin-betiko zigorrari dagokionez, honako hau zehazten zen: “Udalak baliozkotzeke”.

Azken txostenean (2022ko martxoaren 26koan) zigor-proposamena honako hau zen:

- Aurretiaz Ibilitatik kanporatuta 2025era arte. Zigor-proposamena, Ibilitatik beste urtebete, 2026/09/19an itzuli daiteke.
- Hotzaldiaren 2022/2023 kanpaina.
- Aurretik Erroldatuetan 2023ko martxora arte. Ez da zigorrik gehitu”.

Behin-betiko zigorrari dagokionez, honako hau zehazten zen: “Udalak baliozkotzeke”.

Udalek zehapenak baliozkotzeari buruzko erreferentziei dagokionez, ikusten da barne-araubidearen erregelamendua (programa horien erakunde kudeatzaileak egin dituela uste dugu) aurreikusten duela “nolabaiteko garrantzia duten zehapenak Iruñeko Udalaren erantzukizun zuzena izango direla”. Hala ere, erregelamendu horretan aipatutakoa eta zehapenak baliozkotzeari buruzko txostenetan adierazitakoa gorabehera, bidali zaigun dokumentazioan ez dago jasota udalak inolako erabakirik hartu, interesdunari zerbitzua jasotzeko eskubidea kentzeari buruz.

Haatik, igorritako espedientearen honako hau jasotzen da, interesduna hil aurreko azken gorabehera gisa: *“osabarekin etorri da. (...) esan diogu kanporatu egin dugula eta MPra joateko eskatu diogu, bertan pentsio-xtartel batekin lagundu ahal diotelako. Eskerrak eman eta alde egin dute”.*

Abenduaren 2ko 92/2020 Foru-dekretuak, Nafarroako Foru-erkidegoko gizarte-zerbitzuen sistemako adinekoren, desgaitasunaren, buru-nahastearen, adingabeen arretaren eta gizarteratzearen arloetako egoitza-zerbitzuen, eguneko zerbitzuen eta anbulatorioen funtzionamendua eta baimenen, aurretiazko komunikazioen eta homologazioen araubidea arautzen dituenak, 41. artikuluan honako hau ezartzen du:

*“Gizarte-zerbitzuei buruzko 15/2006 Foru-legearen 6., 7. eta 8. artikuluetan aintzatetsitako eskubideen esparruan, erabiltzaileek honako eskubide hauek izango dituzte:*

*(...) Zerbitzu batetik kanporatuak ez izateko, baldin eta ez bada kanporatzearen arrazoiari buruzko informazioa jaso eta azken erabakia hartu aurretik entzun zaion prozedura gauzatu, hargatik eragotzi gabe zerbitzua edota hirugarrenak babesteko berehalako kautelazko neurriak hartu daitezkeela, nahitaezkoak izango baitira emakumeen aurkako indarkeria-kasuetan”.*

Aztertzen ari garen kasuan, erabiltzailearen jokabideak hil aurretik arbuigarriak izatetik haratago, oso zehapen garrantzitsuak hautematen dira (hainbat urtetako zerbitzu-gabetzeak: 4 urte eta erdira artekoak, 2022ko martxoaren 26ko txostenean adierazitakoari kasu eginez gero, adibidez), eta gizarteratze-zerbitzu mota horren izaera eta hartzaileak kontuan hartuta, zalantzarriak izan daitezke hedadurari dagokionez.

Egiaztatzen da, bestalde, azken zehaztapena (garrantziko zehapenen kasuan, behintzat) Iruñeko Udalarari badagokio ere, ez dago halako esku-hartzerik (ez dago jasota, behintzat, instituzio honi kanporatze-espedienteen eskaerari erantzunez bidalitako dokumentazioan).

Eta, azkenik, aurrekoa gorabehera, proposatutako kanporatzearen ondoreak berehala gertatzen eta finkatzen dira (gertakarien egunetik bertatik), eta hori ez dator bat zehapen-/diziplina-prozedura bat behar diren bermeekin izapidetzearekin.

Horren guztiaren ondorioz, instituzio honek honako gomendio hau egin zion Iruñeko Udalarari:

*“Udaleko aterpetxean egindako jardunbide jarraitua berrikustea erabiltzaileak kasuan kasuko programa edota zerbitzuetatik kanporatu dituztenean, eta zaintzea, kasu bakoitzean hartu beharreko kautelazko neurriei kalte egin gabe, behar diren bermeak eta, bereziki, jarraitutako prozedurari (interesdunaren defentsa eta organo eskudunak esanbidez emandako ebazpena) eta ezartzen diren zehapenen proportzionaltasunari dagozkionak betetzen direla”.*

Gomendio horri erantzunez, Iruñeko Udalak idazki bat bidali zuen, eta, horren bidez, gomendioa onartu eta gaia berrikusten ari zirela adierazi zuen, bai eta dagozkion aldaketak egiteko prest zegoela ere.

Erantzuna aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen gomendioa, eta bukatutzat eman zituen jarduketak.

### 6.2.7. Buztintxuri auzoko bizikidetza-arazoak eta zikinkeria.

**Arloa:** Zerbitzu publikoak.

**Administrazio hartzailea:** Iruñeko Udala eta Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea.

Buztintxuriko bizilagunen salaketa bati buruz argitaratutako albiste batzuen bidez, Nafarroako Arartekoak auzo horretako bizikidetza-, zarata-, zabor- eta segurtasun-arazoen berri izan zuen. Zehatz esanda, aipamen berezia egiten zitzaion Ventura Rodríguez eta Santa Lucía kaleen eremuari, eta, adierazitakoaren ildotik, honako arazo hauek azaltzen ziren:

- a) Komunitate jakin batzuetako bizilagunen arteko bizikidetza.
- b) Gehiegizko zarata, eta auzia konpontzeko balio ez duten poliziaren esku-hartze puntualak.
- c) Zikinkeria, eraikinen barrualdean zein kanpoaldean, eta dagozkien kontainerretatik kanpoan zaborra metatuta.
- d) Segurtasunik eza, bereziki gauez.

Argitaratutakoan kontatzen zenez, auzokideek laguntza eskatu zieten administrazioei, besteak beste, Iruñeko Udalari, eta egoera auzoko foroetan azaldu zen, abandonu-sentimendua zutela adieraziz.

Horregatik guztiagatik, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen gai horren inguruan ofiziozko jarduketa bat sustatzea, eta Iruñeko Udalera zein Iruñerriko Mankomunitatera jo zuen bizilagunek sortutako arazoen berri eman zezaten, bai eta, hala bazegokion, hartuko zituzten neurrien berri ere.

Iruñeko Udaleko Herritarren segurtasuneko alorrak honako txosten hau eman zuen:

“Arartekoaren ofiziozko jarduketari dagokionez, Buztintxuriko bizilagunek auzoko bizikidetza, zarata, zaborra eta segurtasunik ezaren inguruan zituzten arazoak salatu baitzituzten, jakinarazi behar da, hain zuzen ere, alor honek etengabe esku hartu duela esparru horretan. Zehazki, 2022an eta 2023ko apirilaren 20ra arte, Udaltzaingoak 23 aldiz esku hartu behar izan du:

- 12 gorabehera bizilagunek eragindako eragozpenengatik.
- 5 gorabehera arau-huste penalengatik.
- 3 beste kontu batzuenengatik.

Istiluak askotarikoak izan dira: auzokideen arteko eztabaidak, etxebizitzetara sartzea, borroak tranpalean, eragozpenak auzokoei, musika ozena, objektuak kalera jaurtitzea, eta abar.

Oro har, arazoak udaltzainak iritsi eta jardun dutenean desagertu dira.

Etxadi hori Udaltzaingoaren ohiko zaintza-plan eta -gailuetan barne hartuta dago.”

Bestalde, Iruñerriko Mankomunitateak honako txosten hau igorri zuen:

“2023ko apirilaren 21ean, Nafarroako Arartekoaren idazkia jaso da. Haren arabera, ofizioz jardun du Buztintxuriko auzokideek bertako bizikidetza-, zarata-, zabor- eta segurtasun-arazoei buruzko albiste baten ondorioz. Zikinkeriarri dagokionez, kasuan kasuko kontainerretatik kanpoan zaborra pilatzen dela aipatu da.

Iruñerriko Mankomunitateak auzokideen arazoei buruzko txostena eskatu zaio, bai eta, hala badagokio, hartu diren edo hartzea aurreikusita dauden neurriak jakinaraztea ere.

Iruñeko eremu eta kale guztietan bezala, Iruñerriko Mankomunitateko hondakinak biltzeko zerbitzuak egunero kentzen eta garbitzen ditu herritarrek kontainerren alboetan uzten zituzten hondakinak, eta ez die bide publikoan 24 orduz baino gehiagoz egotea uzten.

Gainera, kontainerren puntu kritikoetan (PCC), hau da, kontainerren kanpoan hondakin asko uzten diren puntuetan, jarduketa espezifikoak egiten dira arazoa konpontzeko. Jarduketa horiek, lehenik eta behin, hondakinak uzten dituzten arduradunak identifikatzean dautza, eta, ezinezkoa izan bada, puntu horietan kaleko jarduketa espezifikoak abiaraztean. Jarduketa horien bidez, inguruko langile kualifikatuek herritarrei eta dendei hondakinak nola bereiztea, kontainerretan behar bezala uztea eta praxi txarrak zuzentzea jakinarazten diete.

Gaur egun, Iruñerriko Mankomunitatea ekintza-kanpaina batean murgilduta dago, hondakinak kontainerren ondoan ez uzteko eta herritarrek kontainerretan behar bezala utzi ditzaten. Neurri horien artean, kontainerren puntu kritikoak (PCC) deiturikoan oinarrituta jardungo da, eta puntu horien artean Ventura Rodríguez eta Santa Lucía kaleak daude. Ondoren, puntuen jarraipena egiten da, egoera zuzendu den edo beste neurri batzuk abiaraztea beharrezkoa den ziurtatzeko.

Bestalde, Iruñerriko Mankomunitateak ez duenez salaketa-ahalmena duen agintaritzagenterik, udalen eskumenekoak dira, udaltzainen bidez, ezarritako arauak urratzen dituzten jokabide zakarrak ikuskatzea eta zigortzea. Horrekin bat etorrituz, Iruñerriko Mankomunitateak hilerok bidaltzen die udalei hondakinen poltsa handiak uzten diren kontainer-puntuen informazioa, ikuskapen- eta zehapen-lanak bideratu ditzaten.

Laburbilduz, herritar batzuen jarduketak zakarren aurrean, Iruñerriko Mankomunitateak modu zuzentzaile eta berehalakoan jarduten du, eta sortutako zikinkeria biltzen eta garbitzen du. Era berean, prebenitze aldera, herritarrei jokabide txarrak zuzentzeko jakinarazten eta kontzientziatzen diete”.

Bildutako informaziotik egiaztatu zen, izan ere, argitaratutako albistean auzokideek salatzen zuten bezala, Buztintxuri auzoko eremu batean bizilagunen arteko bizikidetzaz arazoak ondoriozko gorabeherak ematen ari zirela, bai eta kontainerren kanpoan hondakinak pilatu zirela ere.

Halaber, egiaztatu zen Iruñeko Udalak zein Iruñerriko Mankomunitateak beren eskumen-esparruan jarduten ari zirela.

Nolanahi ere, bizilagunek abandonu-sentsazioa zuten, dirudienez, arazoak bere horretan baitzeuden, eta eguraldi onarekin zarata-eragozpenak larriagotu ere egin ziren. Hori dela eta, instituzio honek beharrezkotzat jo zuen honako gomendio hau egitea:

“Iruñeko Udalarik gomendatzea erne jarrai dezala azaldutako arazoari dagokionez, eta beharrezko neurriak hartzea Buztintxuri auzoko bizikidetzaz, segurtasuna eta garbiketa hobetze aldera, bereziki jarduketak horretan aipatzen den eremuan, hargatik eragotzi gabe Iruñerriko Mankomunitatearekin edota beste organo administratibo batzuekin behar den koordinazioa”.

Iruñeko Udalak jakinarazi zuen gomendioa onartzen zuela; ondorioz, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

### **6.2.8. Aurrez aurreko arretarako aurretiko hitzordua eskatzea.**

**Arloa:** Zerbitzu publikoak.

**Administrazio hartzailea:** Iruñerriko Mankomunitatea.

Nafarroako Arartekoak jakin zuen Iruñerriko Mankomunitatean aurrez aurreko arreta aurretiko hitzorduarekin bakarrik ematen zela (horri buruz toki-erakundearen bulegoetan eta webgunean ohartarazten zen).

Auzi horri dagokionez, irismen orokorragoa badu ere eragindako administrazioen aldean, instituzio honek Iruñeko Abokatuen Elkargoaren kexa bat izapidetu eta ebatzi zuen.

Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen gaiaren inguruko ofiziozko jarduketak bat sustatzea, eta Iruñerriko Mankomunitateari informazioa eskatu zion. Zehazki, honako informazio hau eskatu zuen: a) noiztik dagoen ezarritako aurretiko hitzorduaren eskakizuna; b) murrizketaren oinarriak eta lortu nahi diren helburuak; c) mugaketaren norainokoa: ondoriozta daitekeen bezala, aurrez aurreko edozein arreta den edo kudeaketa jakin batzuei bakarrik aplikatzen zaizen; d) mugaketa horretan aldaketarik edota modulaziorik aurreikusita dagoen.

Gainera, Iruñeko Abokatuen Elkargoaren kexaren harira bidalitako ebazpenaren kopia bat erantsi zitzaion, eta bertan instituzio honen jarrera jasotzen zen.

Horri erantzunez, Iruñerriko Mankomunitateak honako txosten hau igorri zuen:

“IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEKO HERRITARRENTZAKO ARRETA-ZERBITZUA ETA IRUÑERRIKO ZERBITZUAK, S.A.

Iruñerriko Mankomunitateko Herritarrendako Arreta-zerbitzuaren (aurrerantzean, HAZ) eta Iruñerriko Zerbitzuak S.Aren (aurrerantzean, IZSA) egitekoa da herritarrek aurkeztutako eskaerak, erreklamazioak eta

kexak artatzea, izapidetzea eta erantzutea, herritarren eskura jarritako edozein kanalen bidez, modu antolatuta eta sistematikoan, horretan eragina duten erakundeko departamentu guztiekin koordinatuta.

Gaur egun, Mankomunitateak eta IZSAk honako zerbitzu hauek ematen dituzte: ura, hondakinak, garraioa, taxiak eta ibaiko parkea. HAZek herritarrentzako arreta guztia koordinatzen du, eta, beraz, zerbitzu anitzeko arreta da.

Mankomunitateak eta IZSAk geografikoki sakabanatuta dauden 50 udalerriri ematen diete zerbitzua, 1.328 km<sup>2</sup>-ko azalera bizi diren 380.249 herritarri.

#### HAZaren DESKRIBAPENA

Testuinguru horretan, eta herritarrei ahalik eta zerbitzurik hoberena emate aldera, Mankomunitateak eta IZSAk arreta-kanal ugari jartzen dituzte eskura, eta horiek ere HAZek koordinatzen ditu; beraz, kanal anitzeko zerbitzua da.

Antolamenduari dagokionez, HAZa arloa zuzentzen eta ikuskatzen duten pertsonak osatzen dute, bai eta bezeroari arreta ematen dioten pertsonak ere (aurrerantzean operadore deituko diegu). Operadoreak prest daude arreta-kanal guztien artean txandakatzeko, zerbitzu guztiei erantzuteko eta herritarren eskura jarritako izapide oro kudeatzeko. Departamentu honek 28 pertsona ditu.

Telefono bidezko kudeaketarako, HAZak deien telefonogune bat du, herritarren kanpoko dei guztiak behar bezala publikizatutako zenbakien bidez bideratzeko.

Zerbitzu hori aurrez aurre emateko, Mankomunitateak eta IZSAk herritarrentzako arreta-bulego bakarra dute, gaur egun Navas de Tolosa kaleko 29 zenbakiko beheko solairuan (Iruña). Alabaina, Mankomunitateak kontratatutako establezimenduen sare bat du (garraioa kargatzeko sare izenekoa), eta herritarrek bertara jo dezakete hainbat kudeaketa egiteko, hala nola garraio-txartelak lortzeko, kargatzeko eta haiei buruzko gorabeherak kudeatzeko. Urritik aurrera, zerbitzua Arazuri Doktorea kaleko saletarren garai bateko komentuko egoitza berrian emango da.

Mankomunitateak eta IZSAk webgune korporatiboa eta egoitza elektronikoa dute ([www.mcp.es](http://www.mcp.es)); bertan, emandako zerbitzuei buruzko informazio guztia biltzen da, eta herritarren eskura jartzen dira entitatearekin egin daitezkeen izapide guztiak, aurretiko hitzordua eskatzea barne. Gainera, herritarrentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jartzeko aukera dago, behar bezala publikizatutako posta-kontuen bidez.

#### HAZen jarduerak (zerbitzu integrala)

HAZen zeregin informatiboa alde batera utzita, eta izapideen kudeaketan arreta jarrita, HAZek izaera finalista du. Horren adibide dira uraren kontratazioa, fakturen ordainketa, uraren, hondakien eta garraioaren fakturretan hobariak izapidetzea, igorritako uraren eta hondakinen fakturak artatzea, bidaltzea, egiaztatzea eta zuzentzea, eta abar.

Herritarrei eskainitako izapide guztiak diseinatzeko orduan, kontuan dugu hainbat kanalen bidez egin daitezkeela, eta, horrela, herritarrek kanala hautatu dezakete.

Mankomunitateak eta IZSAk ematen dituzten zerbitzuen izaera dela eta, herritarrekiko harreman hori desberdina izan daiteke horietako bakoitzean; ur-zerbitzua, adibidez, alde aurretik kontratatuta ematen da; hondakinen kasuan, nahitaezko harrera-zerbitzua da, eta garraioaren kasuan, autobusean sartzeko txartela ordaindu ondoren ematen da. Hori dela eta, izapide bakoitza diseinatzeko orduan, kontuan ditugu zeintzuk diren herritarrek eta entitate honek bete beharreko premiak eta obligazioak.

Uraren kasuan, esaterako, kontratu-harreman horrek ahalbidetzen eta sustatzen du zerbitzua ematen ari garen bitartean haiengana modu proaktiboan jotzea askotan, fakturak, idazkiak eta bestelakoak erabiliz, eta horietan beti adierazten dugu Mankomunitatearekin eta IZSArekin harremanetan jartzeko edo izapideak egiteko aukera ugari daudela.

Deskribapen horren bidez, agerian utzi nahi da Mankomunitatearen eta IZSaren herritarrentzako arreta-zerbitzuaren osotasuna, aurretiko hitzorduaren (aurrez aurrekoa zein telefono bidezkoa) funtzionamendu espezifikoa deskribatzeko, herritarrei zerbitzuak emateko aukera guztien zati gisa.

#### Aurretiko hitzordua

Mankomunitatearen eta IZSaren HAZn aurretiko hitzorduaren modulua instalatuta dago, aurrez aurreko arreta-sisteman, 2015eko urtarriletik, ordaindu beharreko tarifei buruzko garraio-ordenantzetan egindako aldaketarekin batera, eta horrek aurrez aurreko arreten igoera aurreikustea eragiten zuen (aipatzekoa da HAZen bulegoetan aurrez aurre gehien eskatzen den zerbitzuetako bat profil sozialak dituzten garraio-txartelak igortzea eta/edo berriz igortzea dela).

Une hartan espero genuen bezala, bertaratu ziren pertsonen fluxua esponentzialki handitu zen, eta aurretiko hitzordua ezinbesteko tresna bihurtu zen kalitatezko zerbitzua emateko, itxaronaldirik eta jendea bulegoan pilatu gabe.

Hasiera-hasieratik eta gaur arte aurretiko hitzordua eskatzeko aukerak honako hauek dira: telefonoz deitzea eta gure langileek hitzordua emango diete, edo modu autonomoan egitea webgune bertan ([www.mcp.es](http://www.mcp.es)). Hala dago diseinatuta, askotan, eskatutako izapidea beste kanal baten bidez egin daitekeelako, eta hori posible bada, deiari erantzuten dioten langileek egiten dute. Era berean, posible da eskatutako izapidea aurrez aurre egin ahal izatea eskatzailearen etxetik hurbilago dagoen beste toki batean, eta deian dagoen bitartean edota adierazitako webgunean horren berri ematen zaio. Hori garraio-txartelak kargatzeko sareko lekuetan txartelak igortzeari buruzko eta lehen aipatutako kasua izan daiteke. Beraz, lortu nahi den beste xedeetako bat eskualdeko herritarrek alferrikako joan-etorriak ez egitea da.

Pandemia iritsi zenean, herritarrarentzako arreta-zerbitzua itxi zen, etaaldi horretan zehar, herritarrei zerbitzuak hainbat kanalen bidez emateko aukera guztiak berrikusi genituen, eta berriz ireki genuenean, zorrotzagoak izan ginen aurretiko hitzorduarekin, edukiera-murrizketak zirela eta.

Azkenik, aurretiko hitzordua eskatzeko aukera dagoen webgunearen atalean, hitzordua telefono bidez eskatzeko aukera ipini genuen. Horren arrazoiak da askotan aurrez aurre etortzen direla izapidea egiteko behar den dokumentaziorik gabe, eta, beraz, guk egindako aurretiko dei horretan, zalantza guztiak argitzen dira, ahal bada izapidea egiten da, eta, bestela, bulegora etortzeko hitzordua ematen zaie. Horren helburua da izapidea bulegora hainbat bisita egin gabe egitea.

HAZa eta haren lan-jarraibideak diseinatuta daudenaren bezala, ekintza horiekin guztiekin, uste dugu aurrez aurrekorat bideratzen dugula beharrezkoa den guztia, ezin delako beste modu batera egin edo, interesdunak arreta-modu hori aukeratzen badu, arreta hori berarentzat ahalik eta eraginkorrena izan dadin.

Bestalde, jakina da pertsona batzuk zuzenean joaten direla bulegoetara, eta kasu horietan, zerbitzua antolatuta dugunez, gure langileek beti artatzen dute. Jo daitezkeen askotariko izapideen artean, aurretiko hitzordua eskatu ahal diegun batzuk badaude, haien konplexutasuna, arreta emateko batez besteko denborak eta abar ikusita. Beste batzuetarako, aldiz, berehalako arreta jaso daiteke, ahal den guztietan, kasuan kasuko antolamendu-neurriek kalte egin gabe.

Garrantzi-orden bat jartzearen, adierazi behar da 2023ko apirilean gure aurrez aurreko arreta-bulegoan artatutako 2.846 pertsonetatik 1.147 aurretiko hitzordurik gabe artatu zirela. Datu horrekin agerian uzten da, nahiz eta gure mezuetan herritarrei aurretiko hitzordua erabiltzeko eskatzen diegun, haientzat abantaila delakoaren ustetan, une bakoitzeko inguruabarrei erreparatzen diegu eta malguak gara gure herritarren beharretarako.

Idazki honen ondorio gisa, eta Arartekoak planteatutako gaiei erantzunez:

- Mankomunitatearen eta IZSAren aurrez aurreko arreta-bulegoetara joateko aurretiko hitzorduaren beharrari buruzko iragarkiak gure webgunean daude argitaratuta, sistema 2015ean abian jarri zen unetik.
- Pandemiaren zehar edukiera-murrizketa zorrotzagoak egon ziren aldiak izan ezik, aurretiko hitzorduaren sistema zuzeneko eta ohiko sarbide sistemarekin bizi izan da bulegoetan, eta gure taldeko pertsona batek aurrez aurre artatzen du beti lehen instantzian.
- Aurretiko hitzorduaren sistemarekin lortu nahi izan diren helburu nagusiak honako hauek izan dira: herritarrarentzako alferrikako joan-etorriak eta itxaronaldiak saihestea, izapide bera ebazteko bulegora behin eta berriz bisitak egitea saihestea, eta bulegoan jendea pilotzea saihestea.
- Aurretiko hitzorduaren sistema behar-beharrezkotzat hartzen dugu kalifikatutako laguntza behar duten izapideetan edota eskatutako prestazioa betetzeko; gainerako kasuetarako, aurretiko hitzordua oso gomendagarria dela uste dugu, baina ez derrigorrezkoa.
- Gure ustez, herritarrarentzako arretaren inguruan egiten ditugun jarduketekin, praktikan, Mankomunitateak Arartekoak egindako gomendioak betetzen ditu. Edonola ere, Mankomunitateak eta IZSAk aurrez aurreko arreta herritarrei eskaintzen zaien aukera edota eskubidea dela eta une oro bermatzen zaiela argitze aldera, hargatik eragotzi gabe bestelako arreta-bideak edota -kanalak egotea, "beharrezkoa" eta "bakarrik" hitzak ezabatu dira aurretiko hitzorduari buruz hitz egitean, bai gure bulegoetako oharretan, bai webgunean".

Txosten hori ikusirik, Nafarroako Arartekoak honako gogoeta hauek egin zituen:

Auzi hori Administrazio Publikoen Administrazio-prozedura erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean jasotakoarekin bat dator. Hala, lege horren 13. artikulua e) letrak hainbat eskubide aitortzen dizkie pertsonen administrazio publikoekin dituzten harremanetan, besteak beste: *“errespetuz eta begirunez tratatu behar dituzte agintari eta enplegatu publikoek, eta erraztu egin behar diete beren eskubideak egikaritzea eta beren betebeharrak betetzea*. Lege horren 14. artikulua honako hau ezartzen du, arau orokor modura: *“persona fisikoek noiznahi erabaki dezakete beren eskubideak eta betebeharrak baliatzeko administrazio publikoekin komunikatzean bitarteko elektronikoak erabili edo ez”*.

Aurreko lege-aginduetatik honako ohar zuzentzailea erauzi daitezke:

a) Administrazioak, herritarren zerbitzura dagoen erakundea den aldetik, arreta egokia eman behar die une oro, bai eta haien eskubideak egikaritzen eta obligazioak betetzen lagundu ere.

b) Bitarteko elektronikoak erabiltzea, pertsona fisikoaren kasuan, oro har, eskubide edota aukera gisa ulertzen da, baina ez obligazio gisa. Aurrez aurreko arreta bermatu behar da, alde batera utzi gabe beste bide batzuekin batera egotea.

Azken horri erreparaturik, instituzioak adostu behar du bide elektronikoa gehiegi orokortzea edota ezartzea, administrazioaren eta herritarren arteko harreman-bide gisa, eskakizun gisa edota nahitaez gertatzen bada, lege-aginduaren zentzuaren aurka joango lirarteke, eta, gainera, barne hartutako pertsonen eta taldeen arteko desberdinkeriak sortuko edo areagotuko dituen faktorea izan daitekeela.

Beraz, instituzio honek adierazi behar du bitarteko elektronikoak erabiltzea ez litzatekeela derrigorrez edota indarrez ezarri edo zabaldu behar, nahiz eta sustatu eta erraztu ahal izango litzatekeen.

Administrazioaren bulegoetara joateko aurretiko hitzordua eskatzeari dagokionez, saihestu egin behar dela deritzogu, gure ustez, herritarrek arreta egokia jasotzeko eskubidearen eta administrazio publikoaren zerbitzu-izaeraren aurka doalako.

Aitortu behar da, kudeaketa jakin batzuk egiteko edo Administrazioarekin berriazko aholkularitza edo laguntza kualifikatua behar duten harreman batzuk bideratzeko, aurretiko hitzorduaren sistema ezartzea komeni dela, ezinbestekoa izan daitekeelako zerbitzua antolatzeko eta zerbitzua eman behar duten langileentzat, eta, beraz, eskatutako prestazioa bete ahal izateko.

Hala ere, gure ustez, administrazio-bulego eta -erregistroetara normaltasunez eta betiko moduan sartzeko, hau da, herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan izan ohi duten “sarbidea” izateko (Iruñerriko Mankomunitatearen kasuan, Herritarrendako Arreta-zerbitzuan egin ohi diren izapidetarako, hala nola fakturak ordaintzeko, ura kontratatzeko, uraren, hondakinen eta garraioaren fakturretan hobariak izapidetzeko, eta abar), ez dugu ikusten alde aurreko hitzordua eskatzea neurritzkoa edo arrazoizkoa denik.

Ez da ikusten, bestalde, administrazio bulegoetara eta erregistroetara sartzeko baldintza jasotzen duen arau juridikorik dagoenik.

Ez dugu uste bideraezina denik arreta hitzorduarekin eta aurrez aurreko arreta hura gabe eta berehala ematea aldi berean. Horrela, herritarrek bata edo bestea aukera dezakete, alde batera utzi gabe kasuan kasuko antolamendu-neurriak.

Instituzio honetako langileek egiaztatu ahal izan dutenez, nahiz eta webgunean “beharrezko” hitza ezabatu den, oraindik ere “arreta aurretiko hitzorduarekin bakarrik” dioten kartelak daude eskegita Mankomunitateko bulegoetan. Gure iritziz, aurretiko hitzordua ez bada mankomunitatean arreta jasotzeko eskakizun bat (txostenean adierazten den bezala), baizik eta herritarren aukerakoa, egokiena litzateke hala jasotzea webgunean zein iragarki-tauletan; izan ere, gaur egun agertzen diren mezuek, bigarren kasuan argiago, pentsaraz dezakete ezinezkoa dela arreta hitzordurik gabe jasotzea.

Hori kontuan hartuta, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen honako gomendio hau ematea:

“Iruñerriko Mankomunitateari gomendatzea bulego eta erregistroetara sartzeko aurretiko hitzordua eskatzea ahalik eta lasterren kentzeko, neurritz kanpoko eta justifikaziorik gabekoa delakoan. Horrela, aurrez aurreko arreta orokorra bermatuko da. Eta, hitzordua arretarako aukera bada, berriaz jaso beharko da haren izaera fakultatiboa”.

Iruñerriko Mankomunitateak honako txosten hau igorri zuen:

“023/08 espedienteari buruzko ekainaren 15eko idazkiari erantzunez, jakinarazten dizugu Mankomunitateak instituzio honek egindako gomendioa bere gain hartzen duela, eta aurrez aurreko arreta orokorra bermatuko duela.

Horretarako, aldi berean emango ditugu arreta hitzorduarekin eta aurrez aurreko arreta hura gabe eta berehala. Horrela, herritarrek bata edo bestea aukera dezakete, alde batera utzi gabe kasuan kasuko antolamendu-neurriak.

Horri dagokionez, Mankomunitatearen bulegoetan jarritako kartelak berrikusi ditugu, eta une honetan aurretiko hitzordua eskatzeko modua baino ez dute adierazten, baina ez dute inola ere sarbidea eragozten. Bulegora iritsitakoan, gure taldeko pertsona batek erantzungo dizu, eta adieraziko dizu nora jo aurretiko hitzordurik izanez gero, edota zeintzuk diren aukerak hitzordua izan ezean.

Berariazko aholkularitza edo laguntza kualifikatua behar duen kudeaketa puntualen bat badago, edota zerbitzuaren eta zerbitzua eman behar duten langileen antolaketarako zuzeneko arreta saihestezina den egoeraren batean badago, orduan bakarrik eskatuko zaio gure bulegoetan dagoen herritarrari beste une batean eta hitzordu batekin itzultzeko.

Hala ere, gurekin beste bide batzuetatik harremanetan jartzen diren herritarrei gure bulegoetara aurretiko hitzorduarekin etortzeak dituen abantailen berri ematen jarraituko zaie, eskatutako prestazioa ahalik eta eraginkorren asetzeko.

Laster, herritarrentzako arreta-zerbitzua Mankomunitatearen egoitza berrira aldatuko da (Arazuri doktorearen kalea 12, Iruñea), eta bulego berri horietan ere ez da egongo arreta aurretiko hitzorduarekin bakarrik emango dela adierazten duen kartelik.

Erantzun hori aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen gomendioa, eta bukatutzat eman zituen jarduketak.

### **6.2.9. Erditze osteko egonaldiaren murrizketa ospitalean.**

**Arloa:** Osasuna.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

Komunikabideen bidez, erakunde honek haur jaioberri batek, ospitaletik irten eta familiaren etxera joan ondoren, deshidratazio handi baten ondorioz izandako arazoen berri izan zuen. Familiak idazkian adierazi zuen ez zegoela ados alta erditzetik hogeita lau ordu igaro ondoren, eta amaren esnea igo aurretik, ematearekin. Adierazi zuten neskatoa ez zela behar bezala elikatu lehen ordu horietan, aitarentzat eta amarentzat zaila baita igoera hori baino lehen haurrak hartzen duen oritz kantitatea zenbatzea.

Adierazi zuten ospitalean egoteko eta hogeita lau ordura alta emateko irizpide hori Covid-19aren pandemian sortutako protokolo baten ondorio zela, eta gaur egun aplikatzen jarraitzeak ez zuela zentzurik osasun aldetik eta arriskuak sortzen zituela.

Nafarroako Arartekoak egokitatzat jo zuen Osasun Departamentuari informazioa eskatzea jaiotzaren ondoren amak eta jaioberriak ospitaletik ateratzeko aplikatutako irizpide orokorrei buruz, zehaztuta ospitalean egoteko aldi baterako iraupen-irizpiderik dagoen (24 ordu edo beste neurriren bat). Era berean, Covid-19aren pandemiaren ondorioz alderdi horretan aldaketarik egon ote zen jakiteko informazioa eskatu zuen, eta, hala balitz, orduan ezarritako irizpideek gaur egun aplikatzen jarraitzen ote zuten jakiteko. Azkenik, erakunde honek 2020ko urtarrilaren 1etik gaur egun arte landu diren edo indarrean egon diren protokoloak bidaltzeko eskatu zuen.

Osasun Departamentuak honako hau erantzun zuen:

“OBSTETRIZIA ETA GINEKOLOGIA ZERBITZUAREN BIDEZ EMANDAKO ERANTZUNA:

1. Zein dira jaiotzaren ondoren amak eta jaioberriak ospitaletik ateratzeko aplikatutako irizpide orokorrak, zehaztuta ospitalean egoteko aldi baterako iraupen-irizpiderik dagoen (24 ordu edo beste neurriren bat).
2. COVID--19aren pandemiaren ondorioz alderdi horretan aldaketarik egon ote zen jakitea, hala balitz, orduan ezarritako irizpideek gaur egun aplikatzen jarraitzen ote zuten jakitea.
3. 2020ko urtarrilaren 1etik gaur egun arte landu diren edo indarrean egon diren protokoloak bidaltzea.

Erditzeagatiko ospitaleratzeak dira Espainiako ospitaleetan ospitaleratzeko arrazoi nagusia, eta, jakina, baita Nafarroako Ospitale Unibertsitarioan ere.

Batez ere biztanleria osasuntsuarekin lan egiten duen ospitaleko arretako osagarri bakarra da, eta ospitaleratzea gertatzen da gertaera biologikoki natural bati lotutako esperientzia bat igarotzeko. Gertaera horren amaiera seme edo alabaren jaiotza da.

Hala ere, ospitaleko arreta eskatzen duten beste gertaera batzuen antzera, erditzearen arreta biztanleriaren itxaropenekin, asistentzia-patroien aldaketekin eta zaintza-prozesuen aldakortasunarekin lotutako aldagai askoren mende dago.

Aldagai horien barruan, 2020. urtean COVID-19aren pandemia-egoerari egin behar izan genion aurre, eta egoera horrek hankaz gora jarri zuen ospitale-arreta, bai eta asistentzia-maila guztiak ere. Une horretan, halaber, arriskuan jarri zen amari eta jaioberriari eman beharreko arreta, eta ospitaleko egonaldia estandar batzuetara egokitu zen. Estandar horiek aurrez ere kontuan hartzen eta aplikatzen ziren une horretan. Alde batetik, amen eta haurtxoen kutsatzea saihesteko, haien egonaldia minimizatuz ospitalean eta larrialdietan, eta, bestetik, ospitaleari beste patologia batzuetarako ohe gehiago edukitzeko aukera emanez, kasu honetan pneumoniak eta arnas aparatuko beste diagnostiko batzuk, zeinak, ospitale honen historian lehen aldiz, erditzearen aurretik ohikoena bihurtu baitziren (historikoki, diagnostikorik ohikoena):

- 2020: DTE ohikoena Beste pneumonia batzuk taldea da, eta Garrantzi txikiko beste diagnostiko batzuk, arnas aparatuen zeinuak eta sintomak DTE taldearekin batera alta guztien % 9,98 dira. Ondoren, Erditzeak DTE taldea dago (% 5,55).
- 2021: DTE ohikoena "560 Erditzea" da, alta guztien % 6,60.
- 2022: DTE ohikoena "560 Erditzea" da, alta guztien % 6,9.

Erditzerako ospitaleko arreta zentzoko amatasun arloaren inguruan egituratzen da. Egiturazko eta antolakuntzako ikuspegitik, honela definitzen da: emakumeei, jaioberriei eta familiei erditzean eta jaiotzean diziplinarteko laguntza eskaintzen zaien espazioa da, talde multiprofesionalak aurreikusitako jarduerarako beharrezkoak diren lokal, instalazio eta ekipamenduekin, eta segurtasun-, kalitate- eta eraginkortasun-baldintza egokiak bermatzen ditu.

HUNeko erditzearen ospitaleko arretan, hainbat profesionalak esku hartzen dute diziplina anitzeko arreta egokia emateko; ikus EZLT, Emaginak, Ginekologoak eta Pediatrak. Horiek modu artikulatuan egiten diete arreta amari eta jaioberriari ospitalean dauden bitartean.

Gure ingurunean, gainera, koordinazioa dago ospitale-ingurunearen eta Lehen Mailako Arretaren eta Sexu eta Ugalketa Osasunaren Arretarako Zentroaren artean. Horren bidez, amari ospitaleko alta ematen zaionean jarraipen ambulatorioa antolatzen zaio, hitzordu goiztiarrak antolatzen dira jaioberriarentzat Lehen Mailako Arretako pediatriako erizaintzarekin (alta hartu eta 48-72 ordura), eta CASSYReko emaginarekin erdiberriarentzat (alta eman eta 24-48 ordura).

Jaioberriari Lehen Mailako Arretako erizaintza zerbitzuaren bidez ematen zaion lehen arreta hori etxean egiteko aukera ere eskaintzen da zenbait zentrotan.

Emaginak erdiberriari ematen dion arretan ere jaioberriaren balorazioa egiten da jaioberriaren itxura aztertzen baita, eta amari anamnesia egiten zaio eta gernu-egiteei, haurraren eginkariei eta edoskitzei buruzko informazioa jasotzen da. Halaber, jaioberriak Lehen Mailako Arretako erizaintzan dituen hitzorduei buruzko ikerketa egiten da (kasu batzuetan hitzordua aurreratzea gomendatzen dute, alerta-zantzurik edo -sintomarik badago).

2020ko martxoan, Obstetria eta Ginekologia Zerbitzuko Obstetria eta Ginekologia Zerbitzuan, Obstetria Atalean, erdiberriarentzat alta goiztiarra ezarri zen ospitalean erditu ondoren, betiere horretarako baldintza klinikoak betetzen baziren.

Jaioberriaren alta NOUeko Neonatologia/Pediatria Zerbitzuak balioesten du, bere irizpide propioekin.

Jaiotzaren ondoren amak eta jaioberriak ospitaletik ateratzeko aplikatutako irizpide orokorrak, zehaztuta ospitalean egoteko aldi baterako iraupen-irizpiderik dagoen (24 ordu edo beste neurriren bat):

a. Jaioberrien alta egiteko irizpideak (Pediatria Zerbitzua).

b. Amari alta emateko irizpideak:

Agindu medikoa, uste baita pazienteak ez duela ospitaleko zaintzarik behar erditu eta hurrengo egunean, 08:00etatik 15:00etara bitartean izan bazen, salbu eta 37 astetik beherako adin gestazionala duen erditzean



kasuan, betiere haurra amarekin badago (amari alta ematea, jaioberria Neonatologiako Unitatean ospitaleratuta badago), edo amak honako baldintza hauek betetzen ez baditu:

- i. *Paziente apiretikoa. Pultsua eta TA normaltasunaren barruan.*
- ii. *Altarako miaketa. Perineoa eta erditze-kanal berrikusiak, arreta berezia gorputz arrotzei.*
- iii. *Umetokiko inboluzio zuzena Bularreko miaketa: ingurgitazioa, pitzadurak...*
- iv. *Gernu-egite normala*
- v. *Zailtasunik gabe ibiltzea*
- vi. *Ahoko tolerantzia eta hesteetako zaratak egotea*
- vii. *Alta-txostena, honako hauek jasotzen dituena:*
  - *Haurdunaldiko patologia, halakorik izan bada.*
  - *Pazientearen baldintzak onarpen-unean.*
  - *Erditzearen bilakaera eta amaiera.*
  - *Tratamendu eta zaintza espezifikoak, behar izanez gero.*
  - *Medikazio anbulatorioa, behar izanez gero: analgesikoak, polibitaminikoak, burdina, iodoa, tronboprofilaxia, etab.*
  - *Kontsultatu beharreko alarma-seinaleak: sukarra, odoljarria, hanken hantura, bularreko tumorazio mingarria, hantura-zantzuak, etab.*
  - *Alta emandako amaren zaintzei buruzko informazioa:*
  - *Alerta-seinaleei buruzko informazioa*
  - *Episiotomia edo zesarea bat egin zaien amen higieua eta zauria zaintzea, sendaketa-plan bat ezarriz*
  - *Elikadura orekatu eta askotarikoari izateari buruzko aholkua, amari errekuperatzeko aukera emango diona*
  - *Jarduera fisiko progresibo egiteari buruzko aholkua, egunero ibilaldiak egitea, emakumearen muskulu-tonua eta eguneroko bizitzako jarduera berreskuratzea sustatzeko*
  - *Bisita-plan bat ezartzea, zainketekin jarraitu ahal izateko.*
  - *Alerta-seinaleei buruzko informazioa.*

## ALTA GOIZTIARRA

Ospitaleko erditzearen osteko alta goiztiarra modu desberdinean aplikatzen da Europar Batasuneko herrialdeetan, eta, antza denez, ez dago lotuta herrialde bakoitzeko jaio aurreko arretaren eta erditzearen ereduarekin, baizik eta osasun-sistema motarekin, ospitaleko kudeaketarekin eta praktika profesionalarekin lotutako beste alderdi batzuekin.

“Osasun-zerbitzu nazionala” motako osasun-sistemak dituzten herrialdeek “gizarte-aseguruetan” oinarritutako sistemak dituztenek baino batez besteko egonaldi laburragoak izaten dituzte.

Osasun Ministerioak 2014. urtean argitaratutako dokumentuan (Haurdunaldian eta erditu berritan arreta emateko praktika klinikoaren gida, alta goiztiarrari buruzkoa), honako hau iradokitzen da: “Ospitale-alta 48 ordu baino lehen eskaintzea modu egokian eta konplikaziorik gabe jaio diren haurren amei, betiere jarraipen egokia bermatu badaiteke”.

Dokumentu horretan gure ingurunean betetzen diren gomendio batzuk deskribatzen dira. Laburpen gisa:

- *Ospitalean alta jaso ondoren, emakumeen eta haien haurtxoen zainketen jarraitutasuna* bermatzea gomendatzen da, emaginak amei, jaioberriei eta haien familiei arreta ematen dieten profesionalen jarduna koordinatuko duen arreta-eredu baten bidez.
- *Ospitalean alta jaso ondorengo lehen 40 egunetan gutxienez bi kontsulta eskaintzea* iradokitzen da. Lehenengoa alta ondorengo 24-48 ordu bitartean, eta bestea berrogeialdiaren amaieran. Gure ingurunean, CASSYRen 3 eta 4 bisita inguru egiten dituzte erdiberriek aldi horretan, ez lehen aipatutako biak bakarrik.

- Ospitalean alta jaso ondoren, emakumeei etxeko bisitak egiteko aukera eskaintzea iradokitzen da, haien zirkunstantzien, bilakaeraren eta erditzearen ezaugarrien arabera. Bisita horiek emakume eta jaioberrien zainketei buruzko aholkuak eta laguntza ematera bideratuko dira.
- Etxeko bisitarik jaso nahi ez duten emakumeei Lehen Mailako Arretako Zentro edo Ospitale batean bisitak egiteko aukera eskaintzea iradokitzen da, haien eta jaioberriaren osasunaren balorazio orokorra egiteko eta beharrezko aholkularitza jasotzeko.
- Erditze osteko bisita bakoitzean emakumeen egoera emozionala, familiaren eta gizartearen babesa eta eguneroko bizitzako egoerei aurre egiteko garatutako estrategiak aztertzea iradokitzen da, haiekin eta haien bikotekideekin edo familiakoekin edozein aldaketa emozional edo aldarte-aldaketa balioetsiz.

Eta, oro har, hainbat erakunde zientifiko eta asistentzialek bermatzen dute, egiaztatutako frogetan oinarrituta, jaioberrien bisitak onak direla bizitzako lehen astean:

- Pediatriako Amerikako Akademiak, bere praktika anbulatorioko batzordearen eta Bright Futures programarekin duen lankidetzaren bidez.
- Rourke Baby Records sistemak
- Health for all Children y la National Collaborating Centre for Primary Care zentroak.
- Espainian, Lehen Mailako Arretako Pediatriako Espainiako Elkarteak (AEPap) eta AEPap-eko haur eta nerabeentzako prebentzio-jardueren eta osasuna sustatzeko jardueren taldeak eta Prebentzioko eta Osasuna Sustatzeko Jardueren Programak (PAPPS-semFYC).

#### NOUko PEDIATRIA ZERBITZUAREN BIDEZ EMANDAKO ERANTZUNA:

1. Jaiotzaren ondoren amak eta jaioberriak ospitaletik ateratzeko aplikatutako irizpide orokorrak zein diren azaltzea, zehaztuta ospitalean egoteko aldi baterako iraupen-irizpiderik dagoen (24 ordu edo beste neurriren bat).

Amaren eta jaioberriaren ospitaleko egonaldia iraupen nahikoa izan behar du arazoak identifikatzeko eta jaioberrien egonkortasun fisiologikoaz gain, amak etxean jaioberrien zaintza mantendu ahal izatea bermatzeko.

Amatasunaren arloan ALTA GOIZTIARTZAT hartuko da jaioberriak, altaren egunean, bizitzako lehen 24 orduak betetzen dituenean 15:00ak baino lehen.

Alta goiztiarra eman dakiekeen pazienteak baloratzeko unean, Pediatria Zerbitzuan ezarritako gutxienekoen irizpide hauek hartzen dira kontuan, argitaratutako bibliografian oinarrituta.

Alta goiztiarra baino lehen bete beharreko GUTXIENKO IRIZPIDEAK:

#### Ama/haurdunaldia

- Haurdunaldiaren jarraipen egokia
- Droga-kontsumorik gabe
- Gaixotasun mentalik gabe
- Elbarritasunik gabe
- Ez nerabea
- Gizarte-bereizketarik gabe
- TORCH serologia negatiboekin
- Hipertiroidismorik gabe
- Coombs proba zuzena negatiboa
- Ez du jaioberria zaintzea eragotz dezakeen aurrekari pertsonalik (epilepsia, endekapenezko gaixotasunak...)

#### Erditzea

- Berezko erditzea

- Erditze instrumentalak indibidualizatu egin behar dira (amaren egoera eta eragina jaioberriarengan)

#### Jaioberria:

- Epe egokian eta pisu egokiarekin adin gestazionalen
- Ez, amagandiko edoskitze eskusiboa duten erditze anizkoitzak badira
- Adin gestazionalerako txikiak eta handiak direnak bereizi
- Ez, pisu txikikoak badira (<2500g)
- Ez Down S.
- Adin gestazionala >37 aste (indibidualizatu 37+1-38+6 badira)
- Malformaziorik gabe (malformazio txikiren bat badute, azterketa osagarririk behar ez duen bat izan behar du, adibidez, aurikula-aurreko pedikuluak, fosita sakratu itxiak, sindaktiliak...)
- Infekzio-arriskua eta erditze barruko profilaxi antibiotikoa osatu gabe badaude, eta ez badago gomendatuta analitika protokoloaren arabera ateratzea, komeni da 48 orduko BEHAKETA.
- Ikteriziarik gabe (grafiko pertzentilatua aplikatzen da ikterizia-arriskurako, larruazalaren zeharkako bilirrubinaren arabera, bizitzako lehen 24 orduetan)
- Tenperatura axilarra bere kabuz egonkor mantentzeko gai da
- Behar bezala toleratzen du elikadura
- 24 orduan galdutako pisua < % 7(P95). Pisu pertzentilatuaren grafiko berria.
- Gutxienez mekonioa behin egin du modu espontaneoan
- Diuresia egin du modu espontaneoan
- Baheketak egin dira (metabolikoak, otoigorpenak eta oxigeno-saturazioa).

#### Amagandiko edoskitze eskusiboa

Gutxienez behatutako 2 hartualdi egiten dira, non objektibatu den amak, bere kabuz, jarrera, helduleku eta hurrupaketa egokiak lortzen dituela (transferentziarekin) eta denboran zehar mantentzen dela.

Aldez aurretik azaldutako irizpideak betetzen ez direnean, amari alta ematen bazaio, amaren orde zaioberria ospitaleratuko da, eta Pediatria Zerbitzuaren kargura egongo da paziente gisa. Horretarako, "ama eta haurra ospitaleratzeko protokoloa" izeneko dokumentu adostu bat egin zen 2019an (erantsita doa).

2. COVID-19aren pandemiaren ondorioz alderdi horretan aldaketarik egon ote den jakitea, hala balitz, orduan ezarritako irizpideek gaur egun aplikatzen jarraitzen ote diren jakitea.

2020. urtean, COVID-19 pandemiaren ondorioz, ospitaleko egonaldia egokitu zen aldez aurretik egoera zehatzetan aplikatzen ziren alta goiztiarreko estandarretara. Alde batetik, amak eta haurtxoak kutsatzea saihesteko, ospitalean eta larrialdietan egindako egonaldia ahalik eta laburrena izateko, eta, bestetik, ospitaleak ohe gehiago izan ditzan ahalbidetzeko. Gainera, erdiberrien alta goiztiarren eskari altua zegoen.

Pandemiaren ondoren, gaur egun, aldez aurretik azaldutako Gutxieneko Irizpideak betetzen dituzten kasu guztietan alta goiztiararen aukera baloratzen da; izan ere, beste osasun-erakunde batzuetan aspaldidanik aplikatutako praktika horrek abantailak ditu, eta horiek gurean ere aurkitu ditugu. Amatasun-solairuetan 48 ordu baino gutxiago egoteak laguntzen du amak, oro har, gelan bakarrik egoten, pertsona bakar batek lagunduta, gehienetan bikotekideak lagunduta. Giro lasaiak edoskitze goiztiarra bultzatzen du, eta hori lehen zailagoa zen, gelan pertsona gehiago baitzeuden.

NOUek IHANen 1D akreditazioa lortu du, eta horrek jaioberriaren zaintzari eta edoskitze-teknikei buruzko ezagutza orokorra eskatzen du pediatriaren eta obstetziaren eremuko profesionalen artean. Gehienak senideei aholkuak emateko gai dira, bularra emateko zailtasunak baldin badaude. Gainera, QR estekak daude ohean bertan, jaioberrien zaintzari eta elikadurari buruzko informazio zabala (idatzia eta bideoz) lortzeko.

Pandemiaren ondorioz sortutako antolamendu-aldaketei dagokienez, alta goiztiarrak orokortzeko egoera horrek jaioberrien altako zainketen jarraitutasuna hobetzeko beharra eragin zuen, eta, horretarako, gaur egun mantentzen diren hainbat neurri hartu ziren:

- 72 orduko epean Lehen Mailako Arretan hitzordua ziurtatzea emaginarekin edo pediatriako oinarrizko arreta unitateko taldearekin.
- Horretarako, jaioberriaren CIPNA azkar lortzeko aukera eman zen, hau da, erditzearen ondorengo lehen orduetan.

Osasun Barrutietako zainketa goiztiarren jarraitutasuna antolatzeko, Osasunbidearen Osasun Laguntzaren Eraginkortasun eta Segurtasunerako Zerbitzua laguntza izan da.

Pandemiaren hasierako fasearen ondoren, alta-goiztiarren tarteko egoera bat izan zuten, eta hori ikus daiteke jaioberrien ospitaleratzeek amatasun-solairuetan duten bilakaeran (ama haurarekin ospitaleratzeeko protokoloa aplikatzen da). Lehen azaldu bezala, zainketa estua behar duten pazienteak edo prozeduraren bat behar dutenak ospitaleratzin dituzte, eta amarekin batera geratzen dira, arreta leuntzean oinarritutako zainketak errazteko.

2019an 98 jaioberri sartu ziren amatasun-solairuetan arrazoi horiengatik, 2021ean 220 izan ziren eta 2022an 279 jaioberrik luzatu zuten egonaldia (irailera arteko datuak). 2022ko udan Jaioberrien Unitatea eraberritu zen, eta amatasun-solairuetako diru-sarreraren igoera hori, neurri batean, egoera horren ondorio izan daiteke.

Laburbilduz, HUNeko Pediatria Zerbitzuan arreta handiz baloratzen da hondakin arriskutsu bakoitzaren egoera, eta zaintza estuagoa behar izanez gero, behar den denboraz luzatzen da egonaldia, normalean 48 ordutik gora. Jaioberriaren zainketa hori amarengana zabaltzen da, amaren eta jaioberriaren binomioaren arreta leuntzen saiatuz, IHANen jarraibideei jarraituz. 9. orrialdea.

3. 2020ko urtarrilaren 1etik gaur egun arte landu diren edo indarrean egon diren protokoloak bidaltzea. (Erantsita daude)

#### ERANTZUNA, HUNeko PEDIATRIA ZERBITZUAN JAIOBERRI BATI EMANDAKO LAGUNTZA AIPATZEAGATIK.

Jaioberri baten gurasoek Diario de Navarran, maiatzaren 2an, idatzitako gutunari buruz: Laburbilduz, gurasoek honako hau deskribatzen dute idazkian:

- Gorabeherarik gabeko erditzea.
- Egonaldia amatasun-solairuan. Dirudienez, arreta eman zioten profesionalek neskatoak mikzioa egitea bakarrik hartu zuten kontuan.
- Behin etxera iritsita, 2 egun zituen jaioberriaren hiporreaktibitate-gertakari bat kontatzen dute eta SOS-Nafarroak arreta eman eta anbulantzian eraman behar izan zuten HUNera.
- Pediatriako Larrialdietan deshidratazio handia diagnostikatu ziotela diote.
- Beren iritziz, esnea igo arte egon izan balitz ospitaleratuta, hiporreaktibitate-gertakari hori saihestu zitekeen.
- Prentsa-oharrean azaldutakoari buruzko iruzkinak:
- Amatasun-solairuan otsailaren 19tik 20rako egonaldiari buruzkoa.

*HUNaren historia klinikoaren fitxan, erizainek egindako jarraipena zehazten da, egin ziren jarduketak guztiekin, hartualdien ikuskapena eta amarentzako prestakuntza barne, edoskitze-teknika desberdinetan. Neonatologo batek esploratu ondoren joan zen. Arrisku goiztiarreko irizpideak baztertu zituen, miaketa fisikoan aurkikuntzarik egin gabe: oxigenoaren saturazioa hartu zion, entzumen-baheketa egin zion eta metabolopatiak egin zizkion, eta pisu fisiologikoaren galera % 4,8koa zela ondorioztatu zuen. Gainera, jaiotza-inguruko arrisku-aurrekaririk gabeko neskatoa zen.*

- Hurrengo eguna, otsailaren 21ean, Lehen Mailako Arretako taldeak baloratu zuen. Ikus historia Atenean. Ez zuten alarma-daturik baloratu. Bisitaren ondoren izan zuen hiporreaktibitatea, eta 112 zenbakira deitu zuten. Neskatoa berez sendatu zen anbulantzian, eta egonkor iritsi zen Pediatriako Larrialdietara.
- Pediatriako Larrialdietan, protokoloari jarraituz, analitika egin zitzaion, normaltasun-maila zuela ondorioztatu zuena (hipernatremia arina zuen, ez hipogluzemiarik), eta honako hauek diagnostikatu ziren: Hiporreaktibitatea. Deshidratazio arina. Hiperbilirubinemia fisiologikoa fototerapia-mailatik kanpo. Inoiz ez da baloratzen deshidratazioa handia denik.

Alde handiak daude argitaratu zenaren eta benetan gertatu zenaren artean. Hori guztia jasota utzi nahi dut irakurketak gizaritean sor zezakeen alarma-egoeraren aurrean, Nafarroako Arartekoa ere kezkatu baitzuen.

Pediatria Zerbitzuaren helburua Nafarroako haur eta nerabeei ahalik eta arreta onena eskaintzea da, eta horretan jartzen dugu gure eguneroko jarduera onena”.

Adierazitakoa ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak eta eskerrak eman zizkion Osasun Sailari bidalitako informazioagatik.

#### 6.2.10. Bizilagunen komunitateetan eguzki-plakak instalatzeko trabak.

**Arloa:** Energia.

**Administrazio hartzailea:** Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentua.

Prentsan argitaratutako zenbait albiste irakurri ostean, erakunde horrek jakin zuen bizilagunen komunitateetan ezinegona zegoela, beren eguzki-proiektuei trabak jartzen zizkietelako.

Salatu zuten teilatuetan eguzki-plakak jartzearen aldeko apustua egin zuten komunitateek denbora gehiegi itxaron behar izan zutela instalazioak martxan jarri aurreko izapide burokratikoa ebazteko. Arazoak gero eta komunitate gehiagori eragiten ziela adierazi zuten argitalpenean. Era berean, bizilagun batzuek instalazioagatik kopuru esanguratsuak ordaindu zituztela azaldu zuten, baina, teilatuetako plakekin urtebete igaro ondoren, oraindik ez zutela funtzionatu. Enpresa merkaturatzaile eta banatzaileetan komunikazio-arazo bat zegoela aipatu zuten, eta honako hau adierazi zuten: “Nafarroako Gobernua mugitzen ari da ordena pixka bat jartzen saiatzeko, baina oraingoz ez da ezer lortu”. Egoera horren ondorioz, autokontsumo-mota hori ezartzeko ideia birplanteatu zitzaizen hainbat komunitateri.

Nafarroako Arartekoak, aurrekoa ikusirik, erabaki zuen ofiziozko jardun bat sustatzea gaiari buruz, eta informazioa eskatzea Ekonomiaren eta Enpresaren Garapeneko Departamentuari, Departamentuaren zuzendaritzako jardunei buruz, eta, hala balegokio, salatutako arazoa konpontzeko edo hobetzeko aurreikusitako neurriei buruz.

Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

#### **“1. Autokontsumoaren egungo egoera**

Azken hiru urteetan autokontsumorako instalazioen kopurua modu esponontzialean hazi da.

Jarraian, 2023ko ekainaren 16ra arte Industria Antolamenduaren, Azpiegitura Energetikoen eta Meatzeen Zerbitzuan erregistratutako autokontsumorako instalazioei buruzko datuak erakusten dira:

	<b>Erregistratutako instalazioen kopurua</b>	<b>Potentzia (kW)</b>
<b>2019 arte</b>	115	8.162,28
<b>2020</b>	46	7.709,61
<b>2021</b>	1.060	23.383,93
<b>2022</b>	4.245	57.745,94
<b>2023ko ekaina arte</b>	1.891	34.621,62
<b>GUZTIRA</b>	<b>7.357</b>	<b>131.623,38</b>

Industria Antolamenduaren, Azpiegitura Energetikoen eta Meatzeen Zerbitzutik lortutako informazioa

Autokontsumo kolektiboari dagokionez problematikaren garrantzia kuantifikatzeko, honako informazio hau ere ematen da; bertan ikus daiteke erregistratutako 7.357 instalazioetatik % 2,4 autokontsumo kolektiboko instalazioak direla:

	<b>Erregistratutako instalazioen kopurua</b>	<b>Potentzia (kW)</b>
<b>Banakako instalazioak</b>	7.177	127.200,96
<b>Instalazio kolektiboak</b>	180	4.422,42
<b>GUZTIRA</b>	<b>7.357</b>	<b>131.623,38</b>

Industria Antolamenduaren, Azpiegitura Energetikoen eta Meatzeen Zerbitzutik lortutako informazioa

Autokontsumorako instalazioen % 95 Sare Elektriko Adimendunen i-DE Redes Eléctricas Inteligentes -Grupo Iberdrola- konpainiaren sareetara konektatuta daude (aurrerantzean i-DE). Gainerako instalazioak beste enpresa banatzaile batzuen sareetan konektatzen dira. Bestalde, 2023ko maiatzaren 22an argitaratutako prentsa-albisteak Iruñean kokatutako instalazioei egiten die erreferentzia; beraz, ondorengo datuak i-DE konpainia-banatzaileari buruzkoak dira (enpresa hori da eremu horretan jarduten duena).

Konpainia horrek emandako datuen arabera, 2023ko maiatza ixtean, Nafarroan autokontsumorako 6.627 kontratu zeuden, eta horietatik % 8 kontratu kolektiboak ziren (535 kontratu). Gaur egun, 399 autokontsumo-espeditente daude abian, eta horietatik % 41 autokontsumo kolektiboari buruzkoak dira (163 espeditente). Taula honetan espeditente horien egoeraren xehetasuna agertzen da, dauden fasearen arabera:

Espeditente kop	Banakakoa	Kolektiboa	Guztira
0. Zirriborro fasean dagoen espeditentea	8	6	14
1. Administrazio-ikuskapena	8	9	17
2. Aurretiazko proposamena egitea	15	11	26
3. Bezeroaren Proposamena Onartzeko zain	13	11	24
4. Obrak egitea	88	63	151
5. Kontratatzeko aukera emateko zain	84	45	129
6. Kontratazioa onartua	20	18	38
Abian diren espeditenteak, guztira	236	163	399

% 59

% 41

**Guztiaren %**

2023ko ekainaren 18ko datuak

i-DE konpainiak emandako informazioa

Argitu behar da, aurreko taulan, "6. Kontratazioa onartua" faseko espeditenteak autokontsumoak direla, eta haien sarbide- eta konexio-espeditentea amaituta dagoela; i-DEk bezeroen merkaturatzaileari jakinarazi dio, eta kasu horiek sarbide- eta hornidura-kontratuak egokitzeko prozesuan daude.

## 2. Autokontsumo kolektiboko instalazio bat abian jartzeko araudia eta prozedurak

Behe-tentsioko instalazio elektriko guztiek bezala, autokontsumorako instalazioek behe-tentsiorako erregelamendu elektroteknikoa onartzen duen abuztuaren 2ko 842/2002 Errege Dekretuan eskatutakoa bete behar dute.

244/2019 Errege Dekretua, apirilaren 5ekoa, energia elektrikoaren autokontsumoaren baldintza administratiboak, teknikoak eta ekonomikoak arautzen dituena. Bestalde, abenduaren 29ko 1183/2020 Errege Dekretuak energia elektrikoaren garrario- eta banaketa-sareetarako sarbide- eta konexio-prozedurak ezartzen ditu.

Errege-dekretu horiek, horiek garatzen dituzten beste arau batzuekin batera, autokontsumorako instalazio bat abian jartzeko esku hartzen duten eragileek jarraitu beharreko prozedurak ezartzen dituzte: titularrak, enpresa instalatzaileak, administrazioa, enpresa banatzaileak eta enpresa merkaturatzaileak.

Garrantzitsua da adieraztea autokontsumorako instalazio bat abian jartzeko prozedurak ez direla administrazio-izapide huts gisa ulertu behar. Instalazioek zenbait zehaztapen tekniko eta segurtasunekoak bete behar dituzte, baita sektoreko legeriak ezartzen dituen kontratazio-eskakizunak ere. Instalazioek banaketa-sarean asaldurarik sortzen ez dutela ere ziurtatu behar da.

Autokontsumorako instalazio kolektibo bat abian jartzeko prozesua, laburbilduz, honako hau izango litzateke:

a. Jabeen erkidegoak (edo instalazio bat sustatzeko interesa duten pertsonen multzoak) plaka fotovoltaikoak balioetsi eta instalatzea erabakitzen du. Jabeen Batzarrari eragiten dion edozein gaik bezala, bere dinamika propioa du eta bileren, eskaintzen alderaketaren eta erabakiak hartzearen artean denbora pasa daiteke.

b. Jabeen erkidegoaren izenean izendatutako enpresa instalatzaile gaituak espeditentea ireki du enpresa banatzailearen plataforma telematikoa (GEA plataforma, espeditenteak kudeatzeko, i-DE enpresaren kasuan). Abenduaren 29ko 1183/2020 Errege Dekretuak ezartzen dituen prozeduren eta epeen arabera, 15 kW-tik gorako instalazioek sarbide- eta konexio-baimena lortu behar dute, enpresa banatzaileak emana.

c. Teknikari tituludun eskudunak proiektu bat (edo memoria, kasuaren arabera) idatzi behar du. Enpresa instalatzaileak lanak gauzatzen ditu, eta, ondoren, instalazioa Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuan erregistratzen du (behe-tentsioko instalazioen erregistroa).

d. Ondoren, titularrak edo haren ordezkariak autokontsumoaren erregistroan inskribatu behar du instalazioa. 100 kW-rainoko instalazioen kasuan, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak ofizioz egingo du inskripzioa erregistro horretan, behe-tentsioko instalazioen erregistrotik abiatuta.

e. Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak informazio jakin bat bidali behar dio enpresa banatzaileari. Apirilaren 5eko 244/2019 Errege Dekretuaren 8. artikulua ezartzen duenez, autonomia-erkidegoek hamar eguneko epea izango dute informazio hori bidaltzeko.

f. Enpresa instalatzaileak instalazioaren dokumentazioa eta informazioa, operazio-jakinazpenak, akordioa eta banaketa-koefizienteak eta abar aurkezten dizkio enpresa banatzaileari.

g. Enpresa banatzaileak beharrezko dokumentazio guztia duenean, autokontsumo kolektiboan parte hartzen duten kontsumitzaile guztien merkaturatzaileek parte hartzen duten kontratazio-prozesua hasten da. Merkaturatzaileek bezeroen hornidura-kontratuak aldatu behar dute, horietan autokontsumoa kontratatuta dutela sartzeko.

h. Eskaerak behar bezala egin ondoren, eta bezeroaren neurketa-ekipoek eskuliburu teknikoak betetzen dituztela egiaztatu ondoren, enpresa banatzaileak autokontsumorako kontratuak aktibatuko du.

Garrantzitsua da adieraztea Administrazioaren eta enpresa banatzailearen arteko informazio-trukea, bai eta enpresa merkaturatzaile eta banatzaileen artekoa ere, sarbide- eta hornidura-kontratuak aldatzeko, batez ere XML fitxategietan oinarritutako sistema informatizatu baten bidez egiten dela. MLBN da fitxategi horien edukia eta formatua definitzeko eta onartzeko ardura duen erakundea, bai eta komunikazio-fluxuarena ere, apirilaren 5eko 244/2019 Errege Dekretuak lehen xedapen gehigarrian ezartzen duen bezala.

Autokontsumo-prozesuan erabiltzen diren XML fitxategi nagusiak hauek dira:

- A1: Administrazioak banatzaileari autokontsumoari buruz bidalitako informazioa.
- D1: Banatzaileak merkaturatzaileari autokontsumoari buruz bidalitako informazioa.
- A3: Kontratuaren alta-eskaera, merkaturatzaileak banatzaileari bidalia.
- M1: Kontratuak aldatzeko eskaera, merkaturatzaileak banatzaileari bidalia.
- C2: Merkaturatzaileak banatzaileari bidalitako kontratuaren baldintzak aldatzen dituen merkaturatzailea aldatzeko eskaera.

MLBNren fitxategien formatuen indarreko 2.6 bertsioa autokontsumoaren "minimoen bertsio" bat da, urriaren 18ko 18/2022 Errege Lege Dekretua betetzeko onartua, baina ez ditu onartzen arauak aurreikusten dituen kontratazio-aukera guztiak.

MLBN gaur egun fitxategien formatuen 3.0 bertsioa garatzen ari da, "autokontsumoaren maximoen bertsioa" izenekoa. Ez dago aurreikusita lan hori amaitzeko eta, ondorioz, ezartzeko datarik.

### 3. Detektatutako arazoak eta autokontsumo kolektiboaren berezitasunak

Garrantzitsua da argitzea instalazio fotovoltaikoa eginda edukitzeak ez duela esan nahi dagokion administrazio-prozesua amaitu denik, ezta autokontsumoa aktibatuta dagoenik ere. Autokontsumo kolektibo bati atxikitako bezeroek beren fakturretan deskontuak ikusi ahal izateko, autokontsumoaren kontratazio-prozesua kudeatu eta amaitu behar da.

Oro har, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua ez da eragozpenik antzematen ari autokontsumorako instalazio indibidualak martxan jartzeko. Kontuan izan behar da autokontsumo kolektiboko instalazioen kasuan prozesua, berez, konplexuagoa dela, eta eragile gehiagok esku hartzen dutela (titular bat baino gehiagok, bakoitza bere enpresa merkaturatzailearekin, gainerako parte-hartzaileen aldean desberdina izan daitekeena).

Autokontsumo kolektiboetarako, kontuan izan behar da:

A1 fitxategiak ez du parte-hartzaile guztien informazioa jasotzen, eta, beraz, banatzaileak akordioa eta banaketa-koefizienteak jaso arte itxaroten du.

Banatzaileak autokontsumoko sarbide kolektiboko kontratuaren lehenengo eskaera jaso arte itxaroten du (A3, M1, C2 fitxategiak).

Banatzaileak merkaturatzaile bakoitzaren eskaerak jaso ahala aktiba ditzake autokontsumoak.

MLBNk ez du zehaztu nola kontabilizatu behar diren apirilaren 5eko 244/2019 Errege Dekretuaren 16 bis artikuluan aurreikusitako atzerapenak, ezta horiek banatzaileari eta enpresa merkaturatzaile parte-hartzaile bakoitzari nola esleitu behar zaizkion ere.

Aurrekotik ondoriozta daiteke autokontsumorako instalazio kolektibo bat martxan jartzeko prozesua, definizioz, konplexua dela, eta esku hartzen duten guztiek arau eta prozedura asko ezagutzea eskatzen duela. Gainera, izapidetzean parte hartzen duten agenteen arteko komunikazioa bitarteko telematikoen bidez egin behar da, eta, beraz, informazioa trukatzeko fitxategietako batean akats txiki bat gertatuz gero, sistema informatikoek automatikoki bazterten dute.

4. Deskontuak aurreikustea autokontsumoaren aktibazioa atzeratzen denean

Abuztuaren 1eko 14/2022 Errege Lege Dekretuaren bidez, 16 bis artikulua gehitzen zaio apirilaren 5eko 244/2019 Errege Dekretuari, eta honako hau ezartzen du:

“1. Soberakinekin autokontsumoa egin nahi duten kontsumitzaileentzat, betiere lotutako ekoizpen-instalazioa 100 kW-ekoa bada eta behe-tentsioan konektatuta badaude, autokontsumoa aktibatzeke denbora ezin izango da bi hilabetetik gorakoa izan.

Energia elektrikoa banatzen duen enpresak errege-dekretu honen 8. artikuluan aurreikusitako sarbide-kontratuaren aldaketa egiteko beharrezko dokumentazioa jasotzen duen egunetik sarera isurketak egiten has daitekeela jakinarazten zaion unera arte igarotako denbora hartuko da aktibazio-denboratzat, eta horiek fakturazioan aintzat hartuko dira.

2. Denbora hori kontsumitzaileari eta energiaren arloan eskumena duten administrazio publikoei egotzi ezin zaizkien arrazoiengatik gainditzen bada, merkaturatzaileak automatikoki sartuko du kontsumitzailearen fakturazioan autokontsumoaren aktibazioaren atzerapen bakoitzeko deskontu-termino bat bere fakturazioan, konpentsazio-mekanismo sinplifikatuaren zenbateko balioak (...)

Apirilaren 5eko 244/2019 Errege Dekretuak eta MLBNk ez dute zehaztu aldi horretako banaketa autokontsumo kolektiboa aktibatzeke prozesuan esku hartzen duten eragileen artean (titularra edo titularrak, enpresa merkaturatzaileak eta enpresa banatzailea).

Hala ere, uler daiteke enpresa banatzaileak 40 egun dituela kontratua aktibatzeke prozesuan esleituta dituen eginkizunak betetzeko:

- 5 egun, autonomia-erkidegoak bidalitako dokumentazioa jasotzen denetik aurrera, enpresa merkaturatzaileei informazioa bidaltzeko (apirilaren 5eko 244/2019 Errege Dekretuaren 8. artikulua).
- 5 egun kontratua aldatzeko eskaera onartzeko, merkaturatzaileak bidalitako kontratazioko XML fitxategia jasotzen denetik.
- Gehienez 30 egun, merkaturatzaileak neurri-ekipoa kontratazio-baldintza berrietara egokitzeko eta kontratua aktibatzeke egindako eskaera onartzen denetik.

Departamentu honi adierazi dionez, eta aurreko epeak kontuan hartuta, i-DE enpresa banatzaileak autokontsumoaren aktibazioan atzerapenagatiko deskontua aplikatzen die aipatutako 16 bis artikulua indarrean jarri zenetik dagokion banakako autokontsumorako kontratu guztiei, nahiz eta MLBNk oraindik ez duen zehaztu nola kalkulatu eta egotzi atzerapenak.

Banatzailearen eta merkaturatzailearen artean erantzukizun-egunen banaketan desadostasunik balego, MLBNk kalkulu-metodologia definitzen duenean ebatziko lirarteke.

Hala ere, une honetan autokontsumo kolektiboan deskontua aplikatzea ezinezkoa da, merkaturatzaileak bezero bat atzeratzeak gainerako parte-hartzaileei eragin diezaiekeelako. Kasu horietan, atzerapena kalkulatzeko modua konplexuagoa da, eta banatzailearen eta enpresa merkaturatzaileetako baten arteko egun-banaketa hutsetik haratago doa.

Badirudi definizio hori MLBNren formatuen 3.0 bertsioan zehaztuko dela.

Departamentu honen ustez, behin bertsio hori ezarrita, enpresa banatzaileak atzeraeraginez aplikatu beharko lituzke deskontuak. Hala ere, hori MLBNk baieztatu beharko du.

*5. Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak egindako jarduketak eta aurreikusitako neurriak*  
*Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak autokontsumoaren eta, bereziki, autokontsumoaren garapenarekin konpromisoa du. Horrela, 2030 Nafarroako Energia Planaren (2023ko*



eguneratzea) bost zutabeetako bat "banatutako sorkuntzaren bultzada da, eta bereziki autokontsumorako eta komunitate energetikoen kudeaketarako ereduak, ekoizpenaren eta kontsumoaren arteko hibridazio-formula berri gisa, sistema energetiko globala errazten eta orekatzen dutenak".

Departamentuak jarduera ugari egin ditu autokontsumoa eta, bereziki, autokontsumoaren garapena bultzatzeko, bai eta instalazio horien izapidetzea eta zerbitzuan jartzea sinplifikatzeko eta arintzeko ere:

a) Garapen informatikoak inplementatzea, bai behe-tentsioko instalazioen erregistroan, bai Autokontsumoaren Administrazio Erregistroan, prozedurak aplikatu beharreko araudira egokitzeko.

Garapen horien bidez, Administrazioak izapideak egiteko dituen epeak murriztu nahi ziren. Prozesu hori 2022an eta 2023an egin da. Nolanahi ere, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak beti bete eta bete du apirilaren 5eko 244/2019 Errege Dekretuaren 8. artikulua eskatzen duen hamar eguneko epea.

b) Sektoreko profesionalen eta, oro har, instalazioen titularren artean arau eta prozedura aplikagarrien inguruan zegoen eta dagoen ezjakintasuna antzeman ondoren, Departamentuak dibulgazio-ekintza ugari egin ditu, besteak beste:

Informazioa argitaratzea <https://www.navarra.es/es/tramites/on/-/line/Tramitacion-y-registro-administrativo-de-instalaciones-de-autoconsumo-de-energia-electrica> webguneko fitxan. Bertan, prozeduren laburpena, erregistratutako instalazioen zerrenda eta abar sartu dira, sektoreko profesionalentzat.

Instalatazaileentzako prestakuntza-prozesuak: 2019ko apirilaren 7an eta 2022ko ekainaren 21ean emandako jardunaldiak, Nafarroako Elektrikarien eta Telekomunikazioetako Profesionalen Elkartearekin (AEN) lankidetzan.

i-DE enpresarekin lankidetzan aritzea 2023ko apirilaren 20an egindako zabalkunde-jardunaldian, enpresa banatazailearen plataforma telematikoen bidez (GEA plataforma) espedienteak kudeatzen dituzten instalatazaileei eta profesionalen elkartei zuzenduta, batez ere.

Kontrol-erakunde izapidegileak eta Administrazioaren laguntzaileak prestatzeko prozesuak (azken bilera 2023ko martxoaren 8an egin zen).

Energia Komunitateen Europako bi Kongresu egitea (lehena 2021eko azaroan eta bigarrena 2023ko urtarrilean).

Informazio interesgarria argitaratzea eta zabaltzea <https://transicion-energetica.navarra.es/pages/comunidades> webgunean

c) Arau hauek garatu ditu:

81/2019 Ebazpena, ekainaren 7koa, Industria, Energia eta Berrikuntzako zuzendari nagusiarena, Nafarroako Foru Komunitateko kontsumitzaileak energia elektrikoaren autokontsumoaren administrazio-erregistroan inskribatzeko behar den informazioa jasotzeko eta tratatzeko jarraibideak ezartzen dituena.

4/2021 Foru Legea, apirilaren 22koa, uztailaren 26ko 1/2017 Legegintzako Foru Dekretuaren bidez onetsitako Lurralde Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen testu bateginaren 192. artikulua aldatzen duena, argitzeko autokontsumorako eguzki-energiaren sistemak instalatzeko ez dela alde aurreko obra-lizentziarik behar eta erantzukizunpeko adierazpena edo alde aurreko jakinarazpena behar dela, salbuespen zehatzetan izan ezik.

64/2022 Foru Agindua, urriaren 21ekoa, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko kontseilariak emana, Nafarroan energia komunitateak sustatzeko neurriak ezartzen dituena.

Foru agindu honen 16. artikulua energia erkidegoek egin behar dituzten izapideak arintzen laguntzea eskatzen die enpresa banatazaileei.

Halaber, 18. artikulua ezartzen du energiaren arloan eskumena duen Zuzendaritza Nagusiak "Nafarroako Energia Erkidegoei Laguntzeko Bulego" bat ezarriko duela, eta bulego horren helburua izango dela aholkularitza eskaintzea laguntza eta dirulaguntzen kudeaketan, baimen eta lizentzien tramitazioan, hobari fiskaletan eta abarretan interesa duten pertsona eta entitateei.

d) Autokontsumoaren garapena sustatzen da dirulaguntza eta kenkari fiskalen bidez:

Industria, Energia eta Proiektu Estrategikoetako S3 zuzendari nagusiaren urriaren 15eko 121E/2021 Ebazpenaren bidez, honako dirulaguntza honen deialdia onartu zen: "Autokontsumorako eta energia-iturri berriztagarriekin biltegitartzeko laguntzak, bai eta sistema termiko berriztagarriak ezartzeko laguntzak ere

bizitegi-sektorean”: <https://www.navarra.es/es/tramites/on/-/line/Ayudas-al-autoconsumo-y-al-almacenamiento-con-fuentes-de-energia-renovable>

*Energia berriztagarrien instalazioetan egindako inbertsioengatiko kenkari fiskala:*  
<https://www.navarra.es/es/tramites/on/-/line/Informe-de-inversiones-en-instalaciones-de-energias-renovables-y-en-sistemas-de-recarga>

e) *Enpresa banatzaileek eta merkaturatzaileek egindako jardueren jarraipena eta kontrola:*

*Autokontsumo-espeditante bat izapidetzearen inguruan Departamentuan jasotzen den edozein kexa edo kontsultaren aurrean, informazioa eskatzen zaio enpresa banatzaileari, instalazioa abiaraztea bizkortzen saiatzeko. Kasu askotan, atzerapena enpresa banatzaileari ez ezik, enpresa merkaturatzaileei edo instalazioen titularren ordezkari gisa jarduten duten enpresa instalatzaileei ere egotz dakieke.*

*2023ko maiatzaren 22an argitaratutako prentsa-albistearen kasu zehatzean, Finka Administrazioaren Elkargoarekin eta i-DE enpresa banatzailearekin hainbat bilera egin direla jakinarazi behar da. 2023ko ekainaren 7an, Finantza Administrazioaren Elkargoak eskabide bat aurkeztu zuen Departamentuan, autokontsumoko espeditante jakin batzuei buruz. Ondorioz, ekainaren 19an, Departamentuak errekerimendu bat bidali dio i-DE enpresari, eta uztailaren 4an erantzun zaio. Erantzuna ez da oraingoz aztertu. Dokumentu hori aztertuta, Administrazioak jarduketa gehiago egin behar dituen ebazkiko da, edo ez.*

f) *Enpresa banatzaile eta merkaturatzaileekin aurreikusitako beste neurri batzuk:*

*Une honetan, Departamentuaren eta Nafarroan jarduten duten enpresa banatzaileen artean lankidetzahitzarmen bat sinatzeko aukera aztertzen ari dira, Energia Erkidegoen garapena bultzatzeko helburuarekin. Era berean, Nafarroako Autokontsumoaren Mahaia sortzea ere baloratzen ari da. Prozesuan esku hartzen duten eragile nagusiek osatuko dute mahaia: Administrazioa, enpresa instalatzaileak, enpresa banatzaileak, enpresa merkaturatzaile nagusiak... Helburua autokontsumoarekin zerikusia duten gai guztiak koordinatzea eta tratatzea izango litzateke.*

*Bi neurri horiek, hala badagokio, Nafarroako Gobernu berria adostu ondoren hasi litezke lantzen eta ezartzen.*

g) *Trantsizio Ekologikorako eta Erronka Demografikorako Ministerioak egin beharreko arauzko garapenak bultzatzea*

*Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak Ministerioari helaraziko dio autokontsumo kolektiboen izapidetzea sinplifikatzeko beharra, bai eta MLBNk onartu behar duen XML fitxategien formatuen bertsio berri baten beharra ere. Era berean, beharrezkoa da sarbide- eta hornidura-kontratuen aktibazioa bereiztea, autokontsumo kolektiboen kontratazioa arintzeko.*

*Bestalde, beharrezkoa da apirilaren 5eko 244/2019 Errege Dekretuaren 16 bis artikulua garatzea deskontuei dagokienez, eta, bereziki, autokontsumo kolektiboetarako dagokienez.*

h) *Azkenik, jakinarazi behar da Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua harremanetan dagoela Nafarroako Finka Administrazioaren Elkargoaren zalantzei eta informazio-eskaerei erantzuteko. Zehazki, hainbat bilera egin dira Gobernu Batzordearekin maiatzaren 24an eta uztailaren 4an, autokontsumorako instalazioak dituzten auzo-komunitateen arazoari buruz. Bilera horien ondorioz, i-DE enpresari informazioa eskatu zaio, eta hori aztertu egin behar da, eta aipatutako Finka Administrazioaren Elkargoarekin partekatu eta kontrastatuko da, planteatutako galderei erantzuteko “.*

*Jasotako txostena aztertuta, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen Klima Aldaketari eta Trantsizio Energetikoari buruzko martxoaren 22ko 4/2022 Foru Legearen hitzaurreak honako hau xedatzen zuela:*

*"Kontuan harturik Nafarroako lurraldean gauzatzen diren sektore eta jarduera desberdinen energia-kontsumoa eta energia-emisioak murrizteko potentziala, foru lege honek betebeharrak ezartzen ditu energia berriztagarria sortzea sustatzeko, ingurumenaren gaineko eragina minimizatuz, sortze-instalazioen egungo kokalekuak optimizatuz, azalera urbanizatuak aprobetxatuz eta herritarren, erakundeen eta tokiko eragileen inplikazioa bultzatuz tresna kooperatiboen bidez, hala nola autokontsumo partekatuen bidez eta udal- edo eskualde-mailan egiten diren proiektu energetikoen bidez, komunitate energetikoen garapenaren bidez (energia berriztagarrien komunitateak eta energiako herritarren komunitateak edo tokiko komunitate energetikoak), proiektu horiek onura sozialak, ekonomikoak eta ingurumenekoak dakartzatelako".*

*Bestalde, administrazio-prozedurari buruzko araudi orokorrak, 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena, edo, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren kasuan, 11/2019 Foru Legea, martxoaren 11koa, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioarena eta Foru Sektore Publiko Institutuzionalarenak, printzipio orokorrak jasotzen ditu, hala nola prozedura sinplifikatzeko edo*

izapideak azkartzeko printzipioak, Administrazio arinagoa lortzea bultzatzen dutenak, herritarren proiektuak errazte aldera.

Hori guztia ikusita, erakundeak ulergarri ikusten zuen salaketa publikoaren xede den egoerak eragindako auzokideen erkidegoen ezinegona, eta, bestalde, positiboki baloratzen zituen Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak problematika hobetzen laguntzeko abiarazitako jarduera-ildoak.

Hori dela-eta, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat hartu zuen iradokizun hau ematea:

*“Industria eta Trantsizio Ekologiko eta Digital Enpresarialeko Departamentuari iradokitzea, eragile jarduleekin beharrezkoa den lankidetzeta eta koordinazioarekin, autokontsumorako eguzki-instalazio kolektiboak martxan jartzea errazteko eta bizkortzeko behar diren ekintzak abian jartzen eta gauzatzen sakontzeko”.*

Industria eta Trantsizio Ekologiko eta Digital Enpresarialeko Departamentuak idazki bat bidali zuen, eta bertan ondorioztatu zuen eragileekin lankidetzan eta koordinazioan ari zirela, autokontsumorako instalazio kolektiboak martxan jartzea errazteko eta arintzeko. Halaber, adierazi zuen ildo beretik jarraituko duela lanean, Nafarroako Arartekoak iradokitakoa aintzat hartuta.

Erantzun hori aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak iradokizuna onartutzat jo zuen, eta amaitutzat eman zuen jarduketa.

### **6.2.11. Baliabide eta langile falta adingabeak babesteko ataletan.**

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua.

Prentsan argitaratutako hainbat albisteren bidez, erakunde honek jakin zuen adingabeak babesteko ataletan ez zegoela baliabide eta langilerik.

Argitaratu zen Babesgabetasun Egoeren Balorazio Ataleko eta Zaintza Kudeatzeko eta Neurri Judizialak Betearazteko Ataleko langileek, biak Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzaokoak, salatu zutela baliabide edo bitartekorik ez zutela, artatu beharreko kasuak ugaritu egin zirelako.

Era berean, Magale Harrera Familien Elkartearen idazki bat argitaratu zen, salaketa hori babesteko.

Adierazi zenaren arabera, Nafarroako haurren babesgabetasun kasu larrienak artatzen dituzten bi ataletako profesionalak gainezka egongo liriteke, eta ez lukete behar bezala eta garaiz tratatuko jorratu beharreko kasuak, baliabide nahikorik ez egoteagatik. Oinarrizko gizarte-zerbitzuek eta haurrak eta nerabeak zaintzeko taldeek antzemandako babesgabetasun-kasuak ezin direla eskatu daitekeen azkartasunarekin baloratu adierazi zen.

Era berean, adierazi zuten baliabide falta horrek adingabeei ez ezik harrera-familiei ere eragiten diela, erantzuteko epeak luzatzen zaizkiela eta erabakiak hartzen atzeratzen direla ikusten dutelako, eta behar duten prestakuntza murrizten dutelako.

Azken batean, publikoki aldarrikatzen zen atal horiek behar adina baliabide eta langile izan behar zituztela agindutako lanari ekiteko.

Nafarroako Arartekoak, aurrekoa ikusirik, gaiari buruzko ofiziozko jardun bat sustatzea erabaki zuen, eta honako gai hauei buruzko informazioa eskatu zion Eskubide Sozialetako Departamentuari:

- a) Babesgabetasun Egoeren Balorazio Atalari nahiz Zaintza Kudeatzeko eta Neurri Judizialak Betearazteko Atalari (kopurua eta profil profesionalak) atxikitako teknikariak, 2018, 2019, 2020, 2021 eta 2022ko ekitaldiei erreferentzia eginez.
- b) Atal batek eta besteak erreferentziako aldi berean artatutako kasuak, hurrenez hurren.

Halaber, salatutako gabezia konpontzeko edo hobetzeko neurriak hartzea aurreikusita zegoen jakin nahi izan zuen, eta Departamentuari neurri horiek zehazteko eskatu zion.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honako informazio hau bidali zuen:

“- Arartekoaren esku daude babes-sisteman artatutako adingabeen urteko datuak. Dakizunez, 2019an gorakada handia gertatu zen inoren kargura ez zeuden adingabe migratzaileen etorrera-fluxu azkarra egon

baitzen. 2020an, sisteman artatutako adingabeen guztizko kopurua murriztu egin zen modu zuhurrean, adingabe migratzaileen fluxua murriztearekin batera, eta ordutik egonkor mantendu da.

- Eskubide Sozialetako Departamentua haurrei eta nerabeei arreta emateko baliabideak dauden eskarietara egokitzen saiatu da, bai baliabide propioak (famiaren eta adingabeen zuzendariordetzako langileak), bai kanpokoak:

a) 2016. urtean, babesgabetasun egoeren balorazio atalean eta neurri judizialak betearazteko atalean (nahiz eta egitura desberdina izan) 29 lanpostu zeuden guztira, administrazioko langileak eta ataleko eta negoziatutako buruzak kontuan hartuta. Gaur egun, 39 lanpostu daude. Horrek esan nahi du langileen kopurua % 34 handitu dela, batez ere teknikarien kopurua (9 gizarte-langile izatetik 14 izatera eta 7 psikologo izatera igaro dira). Igoera hori 2019tik aurrera gertatu da, batez ere.

b) Era berean, handitu egin da adingabeei arreta emateko eskuragarri dauden baliabideen kopurua, egoitza-harrerako zerbitzuak nahiz prebentzio-zerbitzuak kudeatzen dituzten erakundeekin sinatutako itun sozialen bidez. Kontuan izan behar da 2019an egoitza-baliabideak handitu behar izan zirela adingabe migratzaileen fluxua hartzeko, eta une hartan berriazko baliabideak sortu zirela; gaur egun, baliabide horiek sendotzen eta babes-sistema orokorrean txertatzen joan dira, eta harrera-baliabide espezifiko bat baino ez da geratzen (Martzellako Behaketa eta Harrera Zentroa, 40 plazakoa). Horrez gain, gainerako baliabideak ere gehitu egin dira azken urteotan:

a. 2019an, Gizain Fundazioak bere gain hartu zuen 14 urte arteko adingabeentzako Behaketa eta Harrera Zentroaren kudeaketa (lehen babes-zentroa deitzen zena). Eskualdaketa horretan, 3 plazatan handitu zen baliabidearen edukiera (egungo 12etatik 15etara). 2023ko otsailean, 8 plazako baliabide gehigarri bat ireki zitzaion Behaketa eta Harrera Zentro honi, une horretan dagoen balorazio-egoera altuari erantzuteko, zaintza bere gain hartuta. Baliabidea gaur egun ere mantentzen da.

b. 2022an, Gizain Fundazioak 14 eta 17 urte bitarteko adingabeei zuzendutako Behaketa eta Harrera Zentroaren kudeaketa ere bere gain hartu zuen (lehen gatazkakoa deitua), 2016an 10 plaza baimenduta zituena. Urte hauetan zehar, beharrezkoa izan da edukiera handitzea, eta gaur egun 18 plaza daude, bi espazio bereizitan banatuta.

c. 2019an, erreforma-neurriak kudeatzeko gizarte-itun berri bat sinatu zen, helburu horretarako baliabideak zabalduz: erregimen itxiko barneratze-plazak handitu ziren, 22tik 25era pasatuz; 2016an sortutako 6 plazako hezkuntza-taldeko neurri judizialak betetzeko errekurtsioa finkatu zen; bizitza autonomoan laguntzeko 10 plaza sortu ziren, eta nerabeak hezteko eta gurasoen aurkako indarkeriarako programa ambulatorioak gehitu ziren. Era berean, zentro berri bat sortu zen erregimen erdi-irekiko neurri judizialak betetzeko (10 plaza), eta 2020an, eskariaren bilakaera kontuan hartuta, babes-sistemako egoitza-harrera espezializatu bihurtu zen. Azkenik, 2020an, Gazte Justiziako Eguneko Zentroa inauguratu zen, Gizain Fundazioak kudeatutakoa.

d. Egoitza-harrerako baliabideei dagokienez, 2015etik izandako gorakada ere esanguratsua izan da. Data horretan (2015eko abuztua), sistemak 157 egoitza-plaza zituen hainbat baliabidetan eta 40 autonomia-plaza ingurune irekian. 2019an eta 2021ean sinatutako itun berrien bidez, gaur egun 271 plaza ditugu egoitza-baliabideetan (161 oinarriko egoitza-harreran, ama haurdunentzako 3 plaza barne, 30 harrera espezializatuan eta 80 autonomia-etxebizitzetan) eta beste 80 autonomia-plaza ingurune irekian. Horrek esan nahi du % 72 hazi direla egoitza-baliabideak eta % 100 ingurune irekiko autonomia-baliabideak.

e. Azkenik, adierazi behar da 2021eko azken itunean ere nabarmen inbertitu dela prebentzio-programetan, eta nabarmen handitu direla familietan esku-hartzeko programa (PEIF) eta familia-harreran eta adopzioan laguntzeko zerbitzua (SAFAYA); azken zerbitzu hori, berriz ere, handitu egin da 2023an.

- Familia eta adingabeen zuzendariordetzako profesionalen ezinegona, batez ere aipatutako bi ataletakoena, aspaldidanik gertatzen ari da. 2014ko txosten bat dago, Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiaren Antolaketa eta Modernizazio Zerbitzuak egina, lan-kargak aztertzen saiatzen dena, une hartan zeuden kexei erantzuteko. Txosten horretan aipatutako proposamenetatik batzuk inplementatu ahal izan dira, hala nola:

a) "3. proposamena". Lanpostu finkoen deialdia: behin-behinekotasuna garrantzitsua izan da urte hauetan, deialdirik egin ez delako, eta hori zuzendu egin da azken deialdiekin eta egonkortze-prozesuarekin.

b) "5. proposamena". Laneko arriskuen ebaluazioa. 2023ko otsailean, Laneko Arriskuen Prebentziarako Zerbitzuak egindako arrisku psikosozialen ebaluazioa aurkeztu zen, eta lantalde bat eratu zen zuzendariordetzan bertan, landu daitezkeen neurriak ezartzeko.

c) "7. proposamena". Administrazio-pull bat sortzea. Aurreko legealdian egin zen, administrazio-negoziatuko buruzagitza bat sortuz.

d) "8. proposamena". Kanpoko baliabideen dimentsionamendu egokia (gorago azaldu da baliabideen pixkanakako hazkundera).

e) Txosten horren beste proposamen batzuk, administrazio-prozesuak sinplifikatzeari (ebazpenen zirkuitua, espedienteen izapidetzea, etab.) eta lana antolatzeari buruzkoak, egin dira edo egiteko prozesuan daude.

Hala ere, zuzendariordetzako langileentzat funtsezkoak diren beste proposamen batzuk ezin izan dira ezarri gaitzaren bizitako egoera hobetzeko, eta honako hauek dira:

a) "2. proposamena". Hautaketa-prozesuak aldatzea. Langileek Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzako bi atal horietan profesionalak kontratatzeako lanpostu tekniko espezifikokoak daudela aldarrikatzen dute. Lanak ezagutza tekniko espezializatua eskatzen du, eskatutako titulazio orokorrekin (psikologia, gizarte-lana, gizarte-hezkuntza) eskuratutako gaitasunetatik haratago. Prestakuntza hori ez duten profesionalak badaude, langileek ikasteko prozesu bat izan beharko dute, denbora luzez luza daitekeena (6 hilabete baino gehiago), eta horrek prozesuak astiroago baloratzea eta laguntzea dakar. 2014ko txostenean, Funtzio Publikoa Antolatu eta Modernizatzeko Zerbitzuak gomendatzen zuen lanpostu horiek betetzeko proba espezifikoen deialdia egitea. Eskubide Sozialetako Departamentuak Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiari eskatu zion 2019an (lehenago ere planteatu zen) bi ataletako lanpostu teknikoetara iristeko titulazio espezifikoa eskatzeko aukera, eta, horrela, gaiari buruzko ezagutzarik ezak eragindako segurtasun-faltak eragindako lanbide-arriskuak murrizteko. Eskaera hori ukatu egin zen, horretarako onartutako titulaziorik ez dagoela argudiatuz. Funtzio Publikoaren Zuzendaritzarekin beste bilera bat egiteko zain gaude, eskaerari berriro ekiteko.

Aldi berean, eta gabezia hori arintzeko, zuzendariordetzan online autoprestakuntza-formatuan sartzen diren profesionalentzako berriazko prestakuntza diseinatzea proposatu du Departamentuak, babes-sistema, hura arautzen duten legeak eta arauak eta kasuak izapidetzeko oinarriko kudeaketa-tresnak azkar eta oinarriko moduan ezagutu ahal izateko. Taldeko pertsona guztiei zuzendutako eta etengabeko prestakuntza ahalbidetuko duten beste prestakuntza-proposamen espezifikokoak batzuk alde batera utzita.

b) "4. proposamena". Lanpostu hutsak betetzea. 2014ko txostenean, aldi baterako kontratazio-zerrenda aktiboen eskuragarritasuna uneoro bermatzea ere gomendatzen zuten. Bajek edo lekualdaketek eragindako plaza hutsak betetzeko atzerapenak ere ondorez eragin du langileen artean. Estaldura hori Funtzio Publikoaren mende dago. 2022an, gizarte-hezitzaileen aldi baterako kontratazio-zerrendarik ez zegoenez eta, beraz, lanbide-profil horiek ezin zirenez kontratatu, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziak Funtzio Publikoari eskatu zion, erakunde autonomo gisa, haren egitura aldatzeko, eta, horrela, Familia eta Adingabeen Zuzendariordetzako bi atalak Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako zentroen printzipio berberen arabera arautuko ziren, kontratazioari dagokionez. Horrela, erakunde autonomotik kontratazio-zerrendak sor genitzakeen Nafarroako Enplegu Zerbitzuari eskatuta (une hartan Funtzio Publikoak ezin zituen egin). Hala ere, aldaketa horrek ez du ia eraginik izan plantillaren kudeaketan; izan ere, Funtzio Publikoak ez du onartzen Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziatik zuzenean deitzea teknikariak kontratatzeako (ezta Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziaren mendeko gainerako zentroetarako ere, zaintzaile-lanpostuetarako eta zerbitzu orokorretarako izan ezik), eta horrek ez du hobetu plazak betetzeko arintasuna. Horrek beren lanpostuetan dauden pertsonen kopurua benetan murriztea eragiten du. Araudian ez dago ezarrita Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziak dei horiek zuzenean egin ezin dituenik.

c) Ebatzi gabeko bi proposamen horiekin batera, zuzendariordetzako langileen hirugarren eskari bat dago, eta horrek langileen behin-behinekotasuna murriztea ekar lezake, eta, ondorioz, garatutako jardueraren eraginkortasuna hobetzea, eskuratutako ezagutza atxikiko litzatekeelako. Eskaera hori osagarri ekonomiko bat sortzea da, profesionalak babesgabetasun-egoerak baloratzeako eta neurri judizialak zaintzeko eta betearazteko ataletan aukeratzera eta egotera bultzatuko dituena. Eskubide Sozialetako Departamentuan uste dugu osagarri hori justifikatuta dagoela esku-hartzearen gaiaren zailtasun berezia eta langileek jasaten dituzten arriskuak direla eta. Funtzio Publikoaren Zuzendaritzak ere atzera bota zuen proposamen hori.

- Azkenik, harrera-familien kexari dagokionez, adierazi behar da atzerapenak eta erantzuteko epeen luzapena pertsonal-arazoekin lotuta daudela (plaza hutsak betetzeko atzerapena, lanpostuetako errotazio handia), eta horrek azken urtean familia harreragile berrientzako prestakuntza-planak baldintzatu dituela. Une honetan, eta Berreskurapenerako eta Erresilientziarako Europako Funtsen laguntzarekin, harrera-familia erakartzeko kanpaina bat abian jartzen ari da, eta prestakuntza-prozesuak areagotzea aurreikusten da.

- Esan bezala, lantalde bat eratu da Familiaren eta Adingabeen Zuzendariordetzako hiru ataletako profesionalekin, Laneko Arriskuen Prebentziarako Zerbitzuaren txostenean azaldutako arriskuei heltzeko eta

beharrezkoak izan daitezkeen neurriak ezartzeko, Funtzio Publikoaren arloan eskumena duen Departamentuaren lankidetzak eskatuz".

Aurreko txostena jaso ondoren, erakunde honek egokitzat jo zuen Barneko, funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari txosten bat eskatzea; izan ere, Eskubide Sozialetako Departamentuak txostenean aipatzen zuen neurri batzuk hartu behar zirela sortutako arazoa hobetzeko, eta neurri horiek ezin izango zirela gauzatu Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiaren oposizioaren edo jarreraren ondorioz.

Barneko, funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak honako txosten hau bidali zигun:

"1.- Jarduera horren esparruan, Eskubide Sozialetako Departamentuak, abuztuaren 16an, txostena egin zuen, eta bertan, jarduketaren problematika hobetzeko hartutako edo hasitako zenbait neurri aipatzen ziren.

2.- Planteatutako gaiari dagokionez, Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiko Langileak Kudeatzeko Zerbitzuak jakinarazi du 2023ko lan-eskaintza publikoaren proposamenen gizarte-langilearen eta psikologoaren lanpostuetako plantillan dauden lanpostu huts guztiak sartzen direla, besteak beste, langile finkoek betetzeko.

Izapidetzen ari den egiturari buruzko Foru Dekretu berrian, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziak bere gain hartuko luke bere unitate organikoari atxikitako langileak deitzeko eta aldi baterako kontratatzeko eskumena, eta gaur egun ezin da baieztapen hori egiaztatu, oraindik ez baita Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratu Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziaren estatutuak onartzen dituen Foru Dekretua.

Bestalde, Funtzio Publikoko Zuzendaritza Nagusia Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako lanpostuen azterketa bat egiten ari da unitateen behar espezifikoak identifikatzeko, arau-esparruaren eta esparru ekonomikoaren barruan".

Igorritako txostenak ikusirik, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen jarduketan sortutako auzia bat zetorrela Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak behar adina baliabide eta zuzkidura izatearekin, maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak, haurrak eta nerabeak zaindu eta babestekoak eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzekoak, agindutako eginkizunei behar bezala ekiteko.

Erakunde horrek, Nafarroako Parlamentuari urtero egiten dizkion txostenetan, adierazi izan du babes-sistemak artatutako adingabeen kopuruak eta azken hamarkadan ikusten den horien hazkunde-joera adierazgarriak direla administrazio-organoen eta esku hartzeko taldeen zuzkidura ebaluatzeko eta, hala badagokio, indartzeko.

Baliabide-hornidura beharrezko horri dagokionez, 12/2022 Foru Legeak aurrekontuen lehentasuna aitortzen duela adierazi zen (5. artikulua), eta honako hau adierazi zen: *"Foru Komunitateko Administrazioak bere aurrekontuetan jasoko ditu, lehentasunez, Foru Komunitateko adingabeen prebentziorako, zailtasunak garaz detektatzeko eta horiek konpontzeko bitartekoak aktibatuzko jarduerak, sustapena, arreta, prestakuntza, babesa, gizarteratzea, integrazioa eta aisialdia, eta horiek handitu ditu, gutxienez, igoerak daudenean gastuaren muga handitzen den neurri berean. Gastuaren muga handitzen ez bada, eutsi egingo zaie, baldin eta foru lege honen xedearen ondoriozko beharrak ez badira gutxitu"*. Ikusten da, beraz, legegileak adingabearen babesaren arloko zuzkidurak lehenetsi nahi dituela.

Hori guztia ikusita, erakunde honek positibotzat jo zituen jasotako txostenetan aipatzen ziren neurriak, eta jakin bazekien hainbat faktorek eragin zezaketela arazoa konpontzean. Nolanahi ere, profesionalak salatutakoa ikusita eta arlo horretako jarduera-adierazlearen goranzko bilakaera egiaztatuta, egokitzat hartu zen honako hau gomendatzea:

"Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari gomendatzea, beharrezkoa den lankidetzarekin, adingabeen babesgabetasuna balioesteko eta zaintza-egoerak kudeatzeko arloetan eskumena duten unitateak behar bezala hornitzeko ahaleginak lehenetsi eta areagotu daitezela, zerbitzuaren funtzionamendu egokia eta, bereziki, haurren eta nerabeen eta haien familien eskubideak babesteko, baita harrerakoak ere, kaltetuak izan baitaitezke".

Txosten hau ixteko datan, ez da jaso departamentuen erantzunik egindako gomendioari buruz.

#### **6.2.12. Toki-erakundeei laguntzak ez ematea 2022an izandako suteengatik.**

**Arloa:** Ingurumena.

**Administrazio hartzailea:** Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua eta Lurralde Kohesiorako Departamentua.

Prentsan argitaratutako idazki baten bidez, erakunde honek jakin zuen ez zirela eman 2022ko ekainean Nafarroako udalerrietan izandako suteek eragindako kalteak ordaintzeko iragarritako laguntza batzuk.

Idazkian adierazi zutenez, Espainiako Gobernuak eta Nafarroako Gobernuak, 2022ko ekaineko sute-oldea gertatu eta bi hilabetera, jakinarazi zuten zuzeneko laguntzak emango zitzaizkiela kaltetutako udalerriei. Hala ere, azaldu zuten ez zirela gauzatu. Adierazi zen toki-erakundeek udal-funtsekin ordaindu behar izan zituztela suteek kaltetutako azpiegitura publikoak konpontzeko beharrezko gastuak. Eraginpeko udalerrietako (Obanos, Gares, Legarda, San Martin Unx eta Uxueko) zenbait alkatek deklaraturakoa jasotzen zen, gaiaren mamiarekin funtsean bat zetorrena.

Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen Lurralde Kohesiorako Departamentuari, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari eta Lehendakariak, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari toki-erakundeek salatutako laguntza faltaren inguruan egin diren edo aurreikusita dauden jardueri buruzko informazioa eskatzea, bai eta horien egutegiari buruzkoa ere.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

“Horri dagokionez, aipatzekoa da Departamentu honek, Lurralde Kohesiorako kontseilariaren uztailaren 28ko 49/2022 Foru Aginduaren bidez, Nafarroako Foru Komunitatean 2022ko ekainaren 15etik 23ra bitartean izandako suteek eragindako udalerrien zerrenda onartu zuela, eta fenomeno horiek eragindako pertsona fisiko eta juridikoek izan ditzaketen zerga-salbuespenak eta salbuespen horiek aplikatzen dituzten udalerriei egin beharreko konpentsazioak zehaztu zituela.

Udalerriek 4 urteko preskripzio-epe orokorra dute Zuzendaritza Nagusi honi konpentsazioa eskatzeko aipatutako 49/2022 Foru Aginduan aurreikusitakoaren babesean egiten dituzten salbuespen eta hobari fiskalengatik, hizpide ditugun suteei dagokienez.

Orain arte, Toki Administrazioaren eta Despopulazioaren zuzendaritza nagusian bi udalen bi eskaera jaso dira sute horiekin lotuta.

Era berean, 2022ko abuztuaren 8an, Toki Azpiegituren Zerbitzuak aipatutako Foru Aginduan jasotako toki-erakunde guztiei zuzendu zitzairen, toki-erakundea bera titular duten tokiko azpiegituretan izandako kalteak jakinaraz zitzaizten, toki-azpiegituretan kalteak izan dituzten Nafarroako toki-erakundeen egoera ezagutzeko, nekazaritza-, baso- eta abeltzaintza-arlokoak izan ezik (Departamentu honen eskumenekoak ez direlako).

Ahal den neurrian, jasandako kalteen tipologia deskribatzeko eskatu zen, eta Toki Administrazioaren eta Despopulazioaren Zuzendaritza Nagusiari horien balioespen zenbatetsia emateko, erregistroz edo posta elektronikoz, 2022ko irailaren 5a baino lehen.

Guztira 53 udalerrik eta kontzejuk bidali zuten informazio hori, eta 645.488,39 euroko kalteak aipatu zituzten: batzuetan, kontatutako kalteak usategiei, abeltzaintzako itxierei, igerileku partikularrei eta Lurralde Kohesiorako Departamentuaren eskumenekoak ez diren bestelako jardueri buruzkoak ziren”.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak txosten hau igorri zuen:

“Nafarroako Arartekoak O23/12 espedientearen harira ofizios hasitako jardunari dagokionez, 2022ko ekainean izandako suteek Nafarroako udalerrietan eragindako kalteak ordaintzeko iragarritako laguntza batzuk ez emateagatik, nabarmendu behar da Nafarroan, Toki Administrazioaren kontseilariaren Foru Aginduak finkatzen duela zeintzuk diren eragindako udalerriak eta, beraz, eremu guztietako laguntzak jaso ditzaketenak. Foru agindu hori urriaren 30eko 11/2009 Foru Legearen menpe dago, zeinaren arabera Nafarroak ematen dituen laguntzak Estatuko osagarriak eta subsidiarioak izango baitira beti, eta horretarako departamentu bakoitzak du bere eskumen-eremuko laguntzen deialdia egiteko ardura.

Diario de Navarra egunkariak argitaratutako informazioak aipatzen dituen kalteak, baso-kudeaketa izan ezik, ez dira Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuaren eskumenekoak (hesi perimetral elektrikodunak, argiteria publikoa, wifia, hiri-ureztapenerako sistemak, hiri-altzariak, harrizko eskailerak, suhiltzaileen kamioia, etab.).

Baso-kudeaketari dagokionez, adierazi behar da lehengoratzetan egiteko urtebete itxaron behar dela lurzorua erantzun naturala eta zuhaitzen bilakaera egiaztatzeko. Denbora hori igarota, Ingurumeneko Zuzendaritza Nagusiak tokiko erakundeekin batera egiten du lehengoratzeko proiektua, eta haiek erabakitzen dute, mendiaren jabe diren aldetik, behin betiko jarduketak egitea (landatu behar den ala ez eta zer landatu

behar den edo aprobetxamendurik gabeko zuhaitzak kentzea erabaki den, baina ez da berreskuratu). Aholkularitza emateaz eta toki-erakundeek erabakitako zaharberritze-lanak egiteaz gain, Ingurumeneko Departamentuak osorik eta bere aurrekontuen kontura finantzatzen du baso-lehengoratzeko hori.

Ildo horretan, Ingurumeneko zuzendari nagusia eta teknikariak Arguedasko eta Valtierra alkateekin bildu ziren informazio hori helarazteko, eta, gainera, teknikarien etengabeko jarraipena dago. Aipatzekoa da, halaber, toki-erakundeekin izandako bileretan, Departamentuak mendiaren kudeaketa Nafarroako Gobernuari borondatez lagatzeko aukera eskaini zela (ez aprobetxamenduak, eurenak izaten jarraituko luketenak), ardua hartzerik ez bazuten.

Departamentu honetako beste bi zuzendaritza nagusiei dagokienez, Landa Garapeneko Zuzendaritza Nagusiak (O-23-12 DGDR.pdf Arartekoaren Erantzun-txostena) eta Nekazaritza eta Abeltzaintza Zuzendaritza Nagusiak (DGAG.pdf txostena) idazki honi erantsitako txostenak bidaltzen dizkizut".

Landa Garapeneko Zuzendaritza Nagusiak jakinarazi zuen dirulaguntzen deialdi bat diseinatu zela udazkenean ordaintzeko, 2023an egindako eta 2022ko udako suteek eragindako ardoen balio-galera konpentsatzeko, 300.000 euro izango zituena. Deialdi hori Nafarroako Jatorri Deiturako upategiei zuzenduta zegoen, haien produktuak, sutea izan zuten Tafalla, Legarda, Arguedas eta San Martin Unxeko eremuetako mahastietatik ateratakoak, erre-zaporea, kea, errautsak eta abar hartu baitzituen, eta horrek kalitatea galtzea eragin baitzion, ligninaren degradazio termikoaren ondoriozko fenol lurrunkorra (guayacol molekular, 4-metilguayacol molekular, eta abar) zeudelako".

Abeltzaintza eta Nekazaritza Zuzendaritzak adierazi zuen Landa Garapeneko eta Ingurumeneko kontseilariaren apirilaren 27ko 44/2023 Foru Aginduaren bidez onartu zirela Nafarroako Foru Komunitatean 2022ko ekainean izandako suteek nekazaritza-ekoizpenetan eragindako galerengatik laguntzen oinarri arautzaileak. Nekazaritza-ekoizpenetan izandako galerengatik laguntzak ordaintzeko ebazpena egina eta fiskalizatua zegoen, eta ordainketa-data 2023ko uztailearen 19rako aurreikusita zegoen.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

"Joan den ekainaren 23an jasotako eskaera dela eta, jakinarazten dizut Herrizaingo Zuzendaritza Nagusiko Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuak aholkularitza eskaini diela, jardunaldi batzuen bidez, PAMIFak (Baso-suteetarako Udal Ekintza Plana) egiteko betebeharra duten 85 udalei, bai eta planak kalitatezko tresna eraginkorrak izan daitezkeen interesa duten beste udalerriri batzuei ere. Gainera, Nafarroako Gobernuak dirulaguntzak emateko deialdi bat egin du, derrigorrezko PAMIFa duten udalerriei laguntzeko. 70 udalerririk baino gehiagok eskatu dute dirulaguntza.

INFONA 2022 Plan berriarekin (Nafarroako Baso Suteen ondoriozko Larrialdietarako Babes Zibileko Plan Berezia), Nafarroarako bi arrisku-mapa espezifiko ezarri dira, bata udarako eta bestea negurako. Mapa horiei esker, modu proaktiboan lan egin daiteke, aurrerapenetik eta ezagutzatik abiatuta. Prebentzio-ikuspegi horretatik, INFONA 2022 planak pertsonak eta ondasunak babesten ditu, suteek biztanleguneetan eta oinarrizko azpiegituretan duten eragina murrizteko.

Mapa horien bidez, arrisku handiko eremuetan dauden 85 herri identifikatu dira. Herri horiek baso-arriskuko udal-planak (PAMIF) izan beharko dituzte nahitaez, eta plan horiek beste 85 udalerriri ezartzea gomendatu zaie. Horien artean daude, besteak beste, Gares, San Martin Unx eta Uxue udalerriak, baita Legarda ere".

Jasotako txostenak aztertuta, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen sute horiei buruzko hainbat neurri hartu eta bultzatu zirela. Hala ere, erakundeak ulergarri ikusten zuen, halaber, kaltetuen artean sortutako ezinegona.

Hori dela-eta, Nafarroako Arartekoak beharrezko ikusi zuen iradokizun hau ematea:

"Lurralde Kohesiorako Departamentuari, Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuari eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari iradokitzea, beharrezko koordinazioa eta lankidetzara alde batera utzi gabe, ahal den neurrian, Nafarroako hainbat herritan 2022ko udan izandako suteen inguruan dagozkion neurriak eta laguntzak hartzea arin dezaten".

Lurralde Kohesiorako Sailak, Landa Garapen eta Ingurumen Sailak eta Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak txostenak bidali zituzten, egindako iradokizunak onartzen zituztela jakinarazteko eta horri buruzko neurriak zehazteko. Informazio hori ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

### **6.2.13. Eragozpenak Santa Ana plaza gaueko ordutegian erabiltzeagatik.**



**Arloa:** Ingurumena.

**Administrazio hartzailea:** Iruñeko Udala.

Iruñeko Alde Zaharreko bizilagunen artean Santa Ana plaza erabiltzeagatik zegoen nahigabearen berri izan zuen erakunde honek.

Gai horrekin lotuta, duela hilabete batzuk argitaratu zen auzokideen erkidego batzuek udalari kexa adierazi ziotela aipatutako plaza gauze itxi ez izanak eragindako eragozpenengatik.

Bertan sortzen diren bandalismoa, zikinkeria edo zaratak aipatzen ziren, baita horrek inguruko bizilagunei eragiten zizkien ondorioak ere. Adierazten zen aurreikusita zegoela Santa Ana plaza Jarauta kaletik ixtea, udal-ebazpen baten bidez, gaueko 10etatik goizeko 8ak arte, baina erabilera-muga hori ez zela betetzen.

Nafarroako Arartekoak, aurrekoa ikusita, gaiari buruzko ofiziozko jardun bat sustatzea erabaki zuen, eta Iruñeko Udalari aipatutako Santa Ana plaza erabiltzeko indarrean dagoen ordutegi-araubideari buruzko eta, hala badagokio, auzotarrek salatutako arazoarekin lotuta hartu diren edo hartuko diren neurriei buruzko informazioa eskatu zion.

Iruñeko Udalak txosten hau eman zuen:

*“Arartekoak Iruñeko Alde Zaharreko bizilagunen artean Santa Ana plaza erabiltzeagatik dagoen nahigabeari buruz egindako idazkiari dagokionez, Santa Ana plaza erabiltzeko indarrean dagoen ordutegi-araubideari buruzko eta, hala badagokio, bizilagunek salatutako arazoarekin lotuta hartu diren edo hartuko diren neurriei buruzko informazioa eskatzen du. Horri dagokionez, jakinarazten da Herritarren Segurtasunerako Arloan ez dagoela jasota Arartekoak Santa Ana plaza 22:00etatik 08:00etara bitartean itxeko aipatzen duen ebazpena.*

*Barruko plazei buruzko Barne Erreformako eta Babeserako Plan Bereziak (PEPRI) honako hau jasotzen du:*

*“Auzoari bere ingurune hurbilean eskaintzen zaizkion aukerak alde batera utzita, batez ere Redin eta Labriteko hiri-parke eta harremanetarako espazio gisa, ezpondak eta glaziak (Alde Zaharra VIII. unitate integratuan sartuak), eta Argako ibai-parkea berreskuratzen badira, agerikoa da hirigunearen barruko eremu librean defizita, are gehiago kontuan hartzen bada plaza batzuen izaera enblematikoak edo horien diseinuak eta erabilera-erregimenak, trafikoak eta aparkalekuek eraginda, zaildu egiten duela horiek egonleku edo jolasgune gisa erabiltzea.*

Esku hartzeko lehen irizpidearen arabera, komeni da hutsik dagoen espazio oro erabilera publikoko eremu libre gisa aprobetxatzea, eta espazio publikoak, plazak, pasealekuak eta kaleak eraberritzea, funtsean oinezkoentzako espazioak izan daitezen, batzuetan autoa eta oinezkoa batera egon arren.

Barnealdeko beste eremu libre batzuei dagokienez, ezkutukoak edo izan daitezkeenak, esan den bezala, eremu librean sistema orokorrean sar daitezkeen espazio esanguratsuak daude ehunean, nahiz eta, beren izaera edo jabetzaren arabera, erabilera mugatuko erregimena ezarri behar zaien jabeekin egindako akordio bidez”.

Aztertzen ari garen kasuan, Santa Ana plaza ez da jabetza pribatuko espazio bat, gaur egun udalarena da eta erabilera publikoa du. PEPRIn adierazitakoaren ildotik, bere tamaina eta zabaltasunagatik plaza publiko baten ezaugarriak dituen espazioa da (izan ere, Santa Ana plaza deitzen zaio) eta, beraz, horrela aprobetxatu behar da.

Gaur egun, ez du zentzurik bertara ematen duten bi sarbideak irekitzeak eta ixteak; izan ere, hiriko edozein plazaren funtzionamendu bera dute, adibidez, gertu dagoen San Frantzisko plazarena.

Beste gauza bat da bizilagun jakin batzuek eragozpenak eragin ditzaketela erabilera horretan, beste plaza batzuetan gerta daitezkeen bezala.

Egia da Alde Zaharreko elkarteek eta hiriko hainbat peñek plazan jarduerak eginahal izateko eskatzen dutela, modu intentsiboan. Ildo horretan, eta plazako zenbait bizilagunek egindako kexak ikusita, erabilera mugatzen ari da, eta zenbait jarduera soilik baimentzen zaizkie adierazitako erakunde eskatzaileei”.

Aurreko txostena jaso ondoren, erakundeak Iruñeko Udalera jo zuen berriro, honako hauen berri emateko eskatuz:

“a) Argitaratutakotik ondoriozta daitezkeenez, plaza erabiltzeko edo itxeko ordutegirik ote zegoen, muga hori nola sartu zen alde batera utzita, horretarako arrazoiak adierazita.

b) Herritarrek adierazi duten bezala, plazan kartel bat jarri ote zen, erabiltzeko ordutegia adierazita zuena.

c) Ondorioztatzen den bezala, lehen plaza gauez ixten ote zen, eta kasu horretan, gaur egun irekita dagoela kontuan hartuta, neurri hori aplikatzeko irizpidea aldatzeko arrazoiak.

d) Auzokideek salatutako zarata- eta eragozpen-arazoei buruz egokitzen diren beste gogoeta batzuk edo hartzea aurreikusten diren neurriak”.

Era berean, erakundeak egokitzen jo zuen gertakarien lekura bisita bat egitea.

Informazio osagarriaren eskaera horri dagokionez, Iruñeko Udalak jakinarazi zuen plaza gauez ixteko ebazpenik ez dagoela eta Udaltzaingoak aldi batzuetan itxi duen ala ez ebatzi ez arren, plazako bizilagunek udalari egindako eskaerak ikusita, plazako bizilagunen ordezkariekin bilera bat egin zela, eta bilerako aktan jasotzen den akordioa lortu zela.

Bileraren aktan honako hau adierazten zen:

“Herritarrek azaldu dutenez, bileraren helburua Jarauta kaletik Santa Ana plazako burdin hesia gaueko ordutegian ixteko eskatzea da.

Bileran iritziak trukatu ondoren, udaleko ordezkariak honako proposamen hauek egin dizkiete bizilagunei:

1) Udaltzaingoak, hemendik aurrera, atea eskuz itxiko du ostegunero eta larunbatero gaueko 10ak aldera, eta hurrengo goizean irekiko du. Halaber, burdin hesia ostiral gauetan ixten saiatuko da, baina ezin du ziurtatu. Auzokideek adierazi dutenez, Santa Ana plazara irteten den Taberna okindegia urteko egun guztietako goizeko 8etan irekitzeko prest dago, lan egiten ez duten Gabonetako egun gutxitan izan ezik.

2) Gaur egun Santa Ana plazan dagoen kameraren kalitatea hobetuko da.

3) Ate-mota bat bilatuko da, hesia hobeto itxi ahal izateko eta sabotaje posibleen aurka babestuago egoteko.

2024ko urtarrilean bizilagunak udaleko ordezkariekin berriro biltzea erabaki da, udalaren proposamenak ebaluatzeko eta Alde Zaharreko bizilagunen ongizate fisiko eta psikikoari eta segurtasunari modu serioan eragiten dien arazo honen konponbidean sakontzeko”.

Jasotako aurrekariak eta izandako bileraren aktan aipatzen ziren neurriak ikusita, ez dirudi eztabaidagarria bizilagunek aipatzen zuten arazoa. Erakunde honek, beste kexa edo antzeko jardura batzuk direla eta, agerian uzten du herritarren eskubide konstituzionaletan asaldura-faktoreak izan ditzaketela, besteak beste, zarata. Honako hau azaldu da:

“Interesdunaren etxebizitzetan jasaten diren zaratek eta eragozpenek lotura dute konstituzioan aitortutako hainbat eskubiderekin. Zehazki, honako eskubide hauek egon daitezke arriskuan: ingurumen egokiaz gozatzeko eskubidea (Konstituzioaren 45. artikulua), osasuna babesteko eskubidea (43. artikulua), osotasun fisiko eta moralerako eskubidea (15. artikulua), intimitaterako eskubidea (18.1 artikulua) eta egoitzaren bortxaezintasunerako eskubidea (18.2 artikulua).

Bestalde, Lurzoruaren eta Hiri Birgaitzearen Legearen testu bategina onartzen duen urriaren 30eko 7/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren 5.a) artikulua honako eskubide hauek aitortzen dizkie herritarrei: “Etxebizitza duin, egoki eta eskuragarri bat izatea bizilekutzat, pertsona guztientzako diseinuaren printzipioaren arabera pentsatua, aplikagarri den legeriak onarturiko gehieneko mugak gainditzen dituen zaratarik edo beste edozein motatako immisio kutsagarririk gabea, ingurumen eta paisaia egoki batean”.

(...) Administrazio publiko guztiek, beren eskumenen esparruari dagokien neurrian, herritarren konstituzio eskubideak babestu beharko dituzte (Konstituzioaren 53.1 artikulua).

Udalek funtsezko eginkizun bat betetzen dute herritarren oinarriko eskubideak babesteari dagokionez. Halaxe ondorioztatzen da Ingurumena Babesteko Esku-hartzeari buruzko martxoaren 22ko 4/2005 Foru Legeak, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legeak eta Zaratarik buruzko azaroaren 17ko 37/2003 Legeak emandako eskumenetatik.

(...) “Lurzoruaren eta Hiri Birgaitzearen Legearen testu bategina onartzen duen urriaren 30eko 7/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren 5. artikulua herritar guztiei aitortzen die zaratarik gabeko etxebizitza batez gozatzeko eskubidea, aplikagarri den legeriak onarturiko gehieneko mugak gainditzen dituen zaratarik edo beste edozein motatako emisio kutsagarririk gabe. Ordenamendu juridikoan aitortuta dago gehiegizko zaratarik jasan behar ez duen etxebizitza izateko eskubidea, eta Administrazioak babestu behar du, herritarrei aitortutako eskubide publikoa baita.

Gainera, Konstituzio Auzitegiaren eta Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren jurisprudentziak ohartarazi du etxean zarata iraunkorrak eta gehiegizkoak eginez gero, konstituzio eskubideak kaltetu daitezkeela:

ingurumen egokia izateko eskubidea, osasuna babesteko eskubidea, osotasun fisiko eta moralerako eskubidea, intimitaterako eskubidea eta egoitzaren bortxaezintasunerako eskubidea.

Eskubide horiek, konstituzio garrantzi handia dutenez, administrazio publikoek bereziki babestu behar dituzte; izan ere, behartuta daude, etengabe, eskubide horiek errespetatzen direla zaintzera, baita eman daitezkeen ez betetzeen aurrean neurriak hartzera ere. Gainera, egindako jarduketak edo hartutako neurriak, eraginkortasun-printzipioak gidatu behar ditu, erantzun arina eta puntuala bermatzeko, eta, ahal den neurrian, zaratak sor ditzakeen etorkizuneko arazoei aurrea hartzeko”.

Hori guztia ikusita, erakundeak positibotzat jo zuen bizilagunekin izandako elkarriketa, eta neurri zehatzak zehazteko akordio bat bilatzeko deia egin zuen, haien eskubide guztiak haien izaerari eta xedeari dagokion plazaren erabilerarekin uztartzeko. Era berean, ezarrita dauden edo ezarriko diren neurrien aplikazioaren eta eraginkortasunaren jarraipena egitearen aldeko balorazioa egin zuen.

Nolanahi ere, auzokideekin izan beharreko elkarriketa horri garrantzirik kendu gabe, Iruñeko Udalak neurri eraginkorrek hartu behar ditu bere eskubideak babesteko, atsedenerako eskubidea barne, zarata eta gehiegizko beste eragozpen batzuen aurrean. Neurri horien artean, erreklamatzeko den plazaren gaueko itxiera egokitu daiteke.

Hori dela-eta, Nafarroako Arartekoak beharrezko ikusi zuen iradokizun eta gomendio hau ematea:

a) Santa Ana plaza erabiltzeak eragindako gehiegizko zarata eta eragozpenei dagokienez, Iruñeko Udalari iradokitzea auzokideekin hitz egiteko aukera eman dezala edo egiten jarrai dezala, ahal den neurrian, aplikatu beharreko neurriak zehaztean adostutako irtenbide bat bilatuz, eta neurri horien ezarpenaren eta eraginkortasunaren jarraipena eginez.

b) Iruñeko Udalari gomendatzea, nolanahi ere, aipatutako solaskidetza alde batera utzi gabe, neurri eraginkorrek har ditzala bizilagunen eskubideak babesteko zarataren eta gehiegizko beste eragozpen batzuen aurrean.

Iruñeko Udalak txosten bat bidali zuen, egindako gomendioa onartzen zuela jakinarazteko. Era berean, adierazi zuen auzoko bizilagunekin eta Aldezaharrean Bizi elkartearekin bilera egin zela, eta Iruñeko Udaltzaingoan egunero lan egiteko agindua eman zela agenteek Santa Ana plaza 22:00etan itxeko.

Erantzuna ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

#### **6.2.14. Plazarik eza Padre Moret-Irubide Institutuan.**

**Arloa:** Hezkuntza.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

Prentsan argitaratutako idazki baten bidez, erakunde honek hogeita bederatzi familiek beren seme-alabak Padre Moret-Irubide DBHIn (British programa) onar zitzatela eskatzeko egindako erreklamazioaren berri izan zuen. Adierazi zuten beren asmoa zela beren seme-alabek bigarren hezkuntzako lehen maila egitea ikastetxe horretan, baina oraindik, abuztu hasieran, ez zekitela non matrikulatu ahal zituzten. Esan zuten beren seme-alabek Lehen Hezkuntza IESO Ochoa de Olza ikastetxeari atxikitako Doña Mayor ikastetxean egin zutela, eta ikastetxeak ez dituela betetzen British programaren baldintzak.

Ikasle horietako batzuk bere garaian Cardenal Ilundain ikastetxean matrikulatu ezin izan zirela argudiatu zuten, leku faltagatik, eta Doña Mayor ikastetxera bideratu zituztela eta, hain zuzen ere, orain ezin zirela Padre Moret-Irubide DBHIn sartu, gerora lerro gehigarri bat ireki zelako aipatutako lehen ikastetxean.

Egoera hori bidegabetzat jotzen zuten, eta azaltzen zuten British hizkuntza-programako plazak urriak direla, eskariak eskaintza gainditzen duela, eta Padre Moret-Irubide DBHIn dauden plaza guztiak Cardenal Ilundain eta García Galdeano ikastetxeetatik datozen ikasleekin betetzen direla.

Era berean, adierazi zuten familia batzuek antzeko gorabeherak izan zituztela beren seme-alaba nagusiekin, azkenean British zentroan eta programan tokia lortu zutela, baina orain anai-arreba txikiek ezin izango zutela plaza hori eskuratu, eta horrek ondorio negatiboak ditu familia horientzat.

Horregatik guztiagatik, lerro gehigarri bat eskatu zuten Padre Moret-Irubide DBHIn, eta adierazi zuten ikastetxeko zuzendaritzak adostasuna helarazi zela.

Nafarroako Arartekoak, aurrekoa ikusirik, gaiari buruzko ofiziozko jardun bat sustatzea erabaki zuen, eta informazioa eskatu zion Hezkuntza Departamentuari, eskatutako neurrietarako (lerroa irekitzea), edo,

halakorik ezean, ezezkoa oinarritzeko arrazioen eta ikastetxe, eredu eta hizkuntza-programari dagokionez planteatzen ziren eskolatzeko-aukeren inguruan.

Hezkuntza Departamentuak honako hau bidali zuen:

“1.- Hezkuntza Ikuskaritzako Zerbitzuko Hezkuntza Plangintzako Arloak, baliabideen banaketa egokiaren barruan eta Nafarroako biztanleei bidezko erantzuna ematen saiatuz, ikastetxe eta eskola-maila jakin bateko taldeak eta plazak planifikatzen ditu, ikastetxeari atxikitako ikasleei plazak bermatuz, ikastetxeko espazioen erabilgarritasuna kontuan hartuz eta eraginkortasun ekonomikoko irizpideak kontuan hartuz.

2.- 80/2019 Foru Dekretuak eta bere eguneratzeek Nafarroako Foru Komunitateko ikastetxe publikoen sarea berrantolatu eta ikastetxeen atxikipenak ezartzen dituzte.

3.- Doña Mayor de Navarra HLHIPa Iñaki Ochoa de Olza DBHiri atxikita dago.

4.- Doña Mayor de Navarra HLHIk A eta G eruedetan ematen ditu bere irakaskuntzak, eta biak osatzen ditu PAI programak (Ingeleseko Ikasteko Programa). Beraz, Ochoa de Olza DBHIk, Doña Mayor ikastetxea atxikita dagoen bigarren hezkuntzako ikastetxeak, A eta G ereduak eskaintzen ditu, Ingeleseko Bigarren Hezkuntza Eleanitzeko programarekin osatuta, Ingeleseko Ikaskuntza Programari jarraipena emanez.

5.- Hezkuntzako zuzendari nagusiaren martxoaren 8ko 38/2023 Ebazpenak Nafarroako Foru Komunitateko ikastetxe publikoetan eta itunpeko ikastetxe pribatuetan ikasleak onartzeko prozesua deitu eta garatu zuen, 2023-24 ikasturtean Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko irakaskuntzak egiteko.

6.- 2023ko irailaren 22an, onarpen-prozesua fase guztiak (arrunta eta ikasturtea hasi aurreko epetik kanpokoa) amaitu ondoren, Padre Moret-Irubide BHIk DBHko 1. mailan atxiki gabeko 24 ikasle onartu ditu.

7.- Onarpen-prozesua behar bezala eta Hezkuntza Departamentuak alde aurretik egindako plangintza errespetatuz egin da, eta plangintza hori ezinbestekoa da eskola-eskaintza orekatu eta bideragarri baten bideragarritasuna bermatzeko”.

Adierazitakoa ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

#### **6.2.15. Arnas Birus Sintzitalaren aurkako txertoa jartzeko adin-irizpideak.**

**Arloa:** Osasuna.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

Erakunde horrek ofizioz ekin zion jardun honi, autonomia-erkidego askok (hamaika ere, aipatzen zenaren arabera) haurrak Arnas Birus Sintzitalaren kontra babestuko zituztela argitaratu ondoren.

Adierazten zen immunizazioak (nirsevimab antigorputz monoklonalarekin, aipatzen zenaren arabera) sei hilabetetik beherako guztiei egingo zuela mesede, eta 2023ko urritik aurrera egingo zela. Azaldu zen botikak % 84 babestuko zuela birusak eragindako ospitaleratzeen eta koadro akutuen aurrean, eta administrazioa lehenesteko irizpide orokorrak aipatzen ziren. Adierazi zutenenez, Nafarroaren kasuan oraindik ez zegoen immunizazioari buruzko erabakirik.

Gai horrek zuen interesa ikusirik, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen ofiziozko jardun bat sustatzea eta Osasun Departamentuari informazioa eskatzea. Zehazki, gaiari buruz egoki irizitako gainerako kontsiderazioei kalterik egin gabe, erakundeari eskatu zion Nafarroan aipatutako birusarekiko balizko immunizazioari buruz egin zitekeen balorazioari buruzko informazioa emateko, eta horri buruz aurreikusitako neurririk ba ote zegoen adierazteko, eta, azkenik, immunizazio hori gauzatuko ote zen eta, kasu horretan, hura aplikatzeko irizpide orokorrak zehazteko.

Osasun Departamentuak honako hau bidali zuen:

“Osasun Departamentuak, Txertaketan Aholku Batzorde Teknikoak 2023ko irailaren 7an egindako bileraren ondoren, 2023-2024 denboraldirako, onartu du Arnas Birus Sintzitalaren aurkako immunizatzea nirsevimab antigorputz monoklonalarekin egitea:

- Arnas Birus Sintzitalak eragindako gaixotasun larria izateko arrisku handia duten haurrak, palibizumab antigorputz monoklonalaren ordeztu, lehendik egiten zen bezala.
- Immunizazio unibertsala, 2023ko urriaren 1etik abenduaren 31ra bitartean jaiotzen diren adingabe guztientzat, eta irekita uzten da 2024ko urtarriletik martxora bitartean jaiotzen diren adin txikikoentzat immunizazio horrekin jarraitzeko aukera, egoera epidemiologikoaren, Arnas Birus Sintzitalaren

zirkulazioaren eta gure erkidegoko aurrekontu-eskuragarritasun nahikoa eta iraunkorraren arabera. Immunizazio hori ospitale-eremuan eskainiko da, jaiotako eta 24-48 ordura”.

Kontuan hartuta txostenean jarraituko ziren irizpideak azaltzen zirela, baina ez zela horren funtsik azaltzen, eta, era berean, sei hilabetetik beherakoei dagokiena kontuan hartuta, erakunde honek txosten osagarri bat eskatu zion Osasun Departamentuari, honako hau adieraz zezan: aplikatu behar ziren irizpideen oinarria azaldu eta, oro har, sei hilabetetik beherako haurtxoei txertoa ez jartzeko arrazoiak zehaztu zitzala, Arnas Birus Sintzitalaren denboraldia hasten zen egunean edo denboraldian zehar (2023ko apirilaren 1etik aurrera jaiotakoak, urriaren 1a denboraldi horren hasierako epeztat hartuta).

Azken eskaera horri erantzunez, Osasun Departamentuak honako hau jakinarazi zuen:

*“2023ko irailaren 7ko Txertaketa Batzorde Teknikoaren Aktaren 4. puntua transkribatuko dugu. Bertan, gai hau jorratzen da eta honako hau dio hitzez hitz:*

*“4. Nirsevimab-en (Beyfortus<sup>®</sup>) administrazio-estrategia 2023-2024 denboraldirako*

*Osasun Ministerioako Osasun Publikoko Batzordeak, Osasun Ministerioaren Txertaketan eta Txertaketa Programan Ponentziak egindako "Nirsevimab erabiltzeko gomendioak" dokumentua aztertu ondoren, 2023-2024 denboraldirako Nirsevimab erabiltzeko bi estrategia posible hartu zituen:*

- *Arnas Birus Sintzitalak eragindako gaixotasun larria izateko arrisku handia duten haurrak immunizatzea*
- *6 hilabetetik beherako haurren immunizazioa, Arnas Birus Sintzitalaren denboraldiaren hasieran edo bitartean, 2023-2024 denboraldirako immunizazioa gomendatuz, 2023ko apirilaren 1etik 2024ko martxoaren 31ra arte jaiotako 6 hilabetetik beherakoei.*

*“Nafarroako Foru Komunitatean nirsevimab antigorputza biztanleriarekin erabiltzeko finantzatzeko duen kokapenari buruzko aurretzeko txostena” aurkeztu da. Txosten horretan, biztanleria-programa bat ezartzeak, fitxa teknikoan jasotako oharrarekin bat etorritik, eragina izango luke osasun-laguntzaren lan-karga murriztean, ospitaleko egonaldian eta horrek eragindako zuzeneko kostuetan, Arnas Birus Sintzitalaren bidezko infekzioaren ondorioz. Hala ere, murrizketa hori osasun publikoan egindako inbertsioaren kontura gauzatu litzateke. Inbertsio horrek ia bikoiztu egingo litzuzke 2022-23 denboraldian aztertutako adin-taldean zuzenean eragindako zuzeneko kostu guztiak (518.572,50 vs. 1.003.768,48 euro). Beste era batera esanda, kohorte osorako botika erostearen zuzeneko kostuak kohorte horretan Arnas Birus Sintzitalak eragindako infekzioak eragindako osasun-laguntzan inbertitzen denaren ia bikoitza (1,94 aldiz) gastatzea ekarriko luke.*

*“Nafarroan nirsevimab erabiltzeko estrategiarako laburpena” txostena ere azaltzen da. Laburpen horretan ondorioztatzen denez, arrisku handiko haurren profilaxitik profilaxi unibertsalera igarotzeak hau ekarriko luke:*

- o Medikamentuaren kostua: 613.600 €
- o Kostu orokorraren igoera, ospitaleratzeak eta larrialdiak kontatuta: 96.216 €
- o Arreta medikoa behar duten 275 infekzio saihestuko lirateke
- o Larrialdietara 99 bisita egitea saihestuko litzateke (arreta medikoen murrizketa bera onartuz)
- o 102 ospitaleratze saihestuko lirateke
- o Oxigenoa edo IV fluidoterapia duten 89 ospitaleratze saihestuko lirateke
- o Agertoki guztietan saihesten dituzte palibizumab antigorputzaren kostuak (576.079 € 2022an)

Immunizazio-agertoki alternatiboak proposatzen dira, gaixotasunaren epidemiologiaren eta birusaren zirkulazioaren arabera. Zentzu horretan, Arnas Birus Sintzitalak eragindako infekzioa izateko arrisku handiena azaroan jaiotako haurrek dute, eta neurri txikiagoan urrian eta abenduan jaiotakoak. Azaldu du, gainera, immunizazio unibertsal prospektiboko estrategia bat ezartzeak, kostuak aurrezteaz gain, onura maximizatzen duela eta immunizazio-programa errazagoa egiten duela, ospitaleetan gauzatu baitaiteke, jaioberriari alta eman aurretik. 2023ko urria eta abendua bitartean jaiotako profilaxia arrisku handiko faktorerik gabe jaiotako 1.153 haur ingururentzat izango litzateke. Dosiko 217,36 €-ko prezioa onartuta, guztizko kostua 250.616 €-koa da. Nirsevimab antigorputzaren eraginkortasuna % 76,8koa dela onartuta, 36 ospitaleratze eta 2 ospitaleratze saihestuko direla kalkulatu da ZIU-n (batez beste 5 denboraldi tipikoan oinarritutako kalkulua, arrisku handiko haurrak alde batera utzita). Interbentzio honetan aurreikusitako diru-sarreraren artean tratamenduen kostua 7.053 €-koa da, eta 102.068 €-koa saihestutako ZIU-n sartzeagatik. Esku-hartzea urtarrilean jaiotakoetara hedatuko balitz, 376 jaioberri gehiago sartu beharko lirateke, 81.717

euroko kostu gehigarriarekin. Irabaziak antzeko ratioetan mantenduko lirateke, betiere Arnas Birus Sintzitalaren jarduera epidemikoak jarraitu izan balu.

Azalpenaren ondoren, eztabaida bat sortu da, eta agerian utzi da nirsevimab antigorputza behar dela birusaren zirkulazio-denboraldian Arnas Birus Sintzitalak eragindako gainkarga asistentzuala minimizatzeko, bai ospitaleratzeetan, bai lehen mailako arretan.

Epe luzerako segurtasunari buruzko daturik ez dagoenez, Espainia osoko Zaintza Farmakologikoko Zentroek farmakozaintza intentsiboko plan bat jarri dute abian sendagai horretarako. Plan hori AEMPSeK koordinatzen du, zaintza farmakologikoko zentro autonomikoekin batera, eta giza erabilerarako sendagaien segurtasuneko hurrengo batzordean eztabaidatuko da.

Era berean, Nafarroan formatu adiskidetsua duen gurasoentzako informazioa biltzen duen dokumentu bat egitearen garrantzia eztabaidatu zen.

Ildo horretan, detektatzen diren kontrako erreakzioen susmo guztiak jakinaraztearen garrantzia nabarmendu zen, eta dokumentu horretan nola eta non jakinarazi behar den azaltzeko beharra.

Neurriaren alde onak eta txarrak ikusita, aho batez erabaki da, Arnas Birus Sintzitalak eragindako gaixotasun larria izateko arrisku handia duten haurrak immunizatzeaz gain, 2023ko urriaren 1etik 2023ko abenduaren 31ra arte jaiotzen diren haur guztiei immunizazio unibertsala eranstea, eta 2024ko urtarriletik martxora bitartean jaiotzen diren haurrei immunizazio horrekin jarraitzeko aukera ematea, egoera epidemiologikoaren, Arnas Birus Sintzitalak gure erkidegoan duen zirkulazioaren eta denboran aurrekontu nahikoa eta iraunkorra izatearen arabera".

Gainera, dokumentazio hau erantsi dugu, 2023ko apirilaren 1etik jaiotako eta urriaren 1etik aurrera jaiotzeko bakarrik egiten zaien haurren taldea ez immunizatzeko arrazoiak justifikatzeko:

Nafarroako Foru Komunitatean nirsevimab antigorputza biztanleriarekin erabiltzeko finantzatzeko duen kokapenari buruzko aurreziak txostena

Nafarroan nirsevimab erabiltzeko estratergiarako laburpena

Gai hori 1989ko azaroan Nazio Batuen Batzar Nagusiak onartutako Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioaren aurreikuspenekin lotzen da. Konbentzio horrek 24. artikuluan aitortzen du haurrek eskubidea dutela ahalik eta osasun-maila handienaz gozatzeko.

Halaber, zerikusia du Konstituzioaren 14. artikuluekin, espainiarrak legearen aurrean berdina direla aldarrikatzen baitu, eta ezin baita bereizkeriarik egin jaiotza, arraza, sexu, erlijio, iritzi edo beste edozein egoera edo zirkunstantzia pertsonal edo sozialengatik; eta Konstituzioaren 43. artikuluekin, herritarrek osasuna babesteko duten eskubidea aitortzen baitu, eta botere publikoen eskumena baita osasuna antolatzea eta babestea, prebentzio-neurrien eta beharrezko beste prestazio eta zerbitzu batzuen bidez.

Foru-esparruan, azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeak, Nafarroako Foru Komunitateko osasunaren arloko pertsonen eskubide eta betebeharrak buruzkoak, 5. artikuluan ezartzen du pertsonak eskubidea dutela osasun-laguntza jasotzeko, "berdintasun eraginkorreko baldintzetan eta beren nortasuna, duintasuna eta intimitatea erabat errespetatuz, inolako diskriminaziorik gabe arraza, sexu, erlijio, iritzi, hizkuntza, ideologia edo beste edozein baldintza edo inguruabar pertsonal edo sozialengatik", bai eta eskubidea ere "dagozkion osasun-prestazioak eskuratu eta eskuratzeko, lege ezarritako baldintzetan, osasun-egoera babestu, kontserbatu edo berrezartzeko".

Foru lege horren 20. artikulua adingabeen osasunaren babes kualifikatua aurreikusten du, eta honako hau xedatzen du: "osasun-administrazioak bereziki zainduko ditu adingabeen osasunari buruzko eskubideak, Nafarroako Foru Komunitateko Haurrak eta Nerabeak Sustatu, Zaindu eta Babesteari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legean eta gainerako araudi aplikagarrian jasotako aurreikuspenekin bat etorritik".

15/2005 Foru Legea aipatzen denean, haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legea aipatzen dela ulertu behar da; lege horren 19. artikulua osasuna babesteko eskubidea aitortzen du.

Aurreko kexa bat zela eta, 2016ko urtarrilaren 1etik aurrera jaiotako haurren Nafarroako Txertaketen Egutegi Ofizialean Pneumokokoaren aurkako 13 txerto konjugatu baliotsua sartzeari buruzkoa, alde batera uzten baitzuten aurretik jaiotakoak, alde aurretik benetan merkaturatutako txerto baimendua izanik, erakunde horrek, Espainiako Herriaren Defendatzailearen jarrera ere jasota, honako hau uste eta gomendatzen zuen:

"3. (...) Azken batean, kexak zalantza jartzen du Osasuneko kontseilariaren urtarrilaren 26ko 75E/2016 Foru Aginduen artikulua bakarrez auzeratutako irizpidea, zeinaren bidez aldatzen baita Nafarroako Haurren

Txertaketen Egutegi Ofiziala (2016ko otsailaren 15eko Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratua, 30. zenbakian). Honela dio: "Aldatu egiten da Nafarroako Haurren Txertaketen Egutegi Ofiziala, eta honako aldaketa hauek sartzen dira foru agindu honen eranskinean: a) Pneumokokoaren aurkako 13 txerto konjugatu baliotsua Nafarroako Txertaketen Egutegi Ofizialean sartzea 2, 4 eta 11 hilabeteren buruan, 2016ko urtarrilaren 1etik aurrera Nafarroan jaio diren haur guztientzat".

4. Kexak sorrarazten duen funtsezko gaia Espainiako Herriaren Arartekoak aztertu zuen 2015ean, Murtziako Eskualdeko eta Gaztela eta Leongo Juntako Osasun Kontseilaritzetan aurkeztutako bi kexa zirela eta. Kexa horietan, bi administrazioei gomendatu zitzairen haurren txertaketa-egutegia aldatzea, 2015eko urtarrilaren 1a baino lehen baina aurreko hamabi hilabeteetan jaiotako adingabeek Pneumokokoaren aurkako txerto konjugatu jaso ahal izan zezaten, ondoren jaiotako baldintza berdinetan.

Konstituzio-erakundeak konstituzio-eskubideak babesteko emandako gomendio horietan, honako hau adierazten da:

"Erakunde honek lehen jakinarazpenean adierazi zuenez, muga horrek tratu desberdina ematen die urte honen aurretik jaiotako haurrei, baldin eta txerto horren dosiak jasotzeko oinarrizko baldintzak eta egoera klinikoa betetzen badituzte bi, lau edo hamabi hilabeteren buruan, eta gurasoen kontura hasi ahal izan badira txertoa ematen, betiere medikuaren aginduz eta txertaketa-egutegian orain jasotzen den dosifikazio-eskema berarekin bat etorritik.

Administrazio autonomiko horrek hartutako erabakiaren arabera, txerto horren preskripzioa eta dispentsazioa osasun-sistema publikoaren kontura egiten da 2015eko urtarrilaren 1etik aurrera, eta pazienteen kolektiboaren zati bat kanpoan uzten du, nahiz eta horretarako baldintza materialak betetzen dituzten, data jakin hori baino lehen jaio izanagatik bakarrik, gure ordenamendu juridikoa informatzen duen Legearen aurreko berdintasun-printzipioaren aurkakoa dela dirudi. (..)

Hemen aztertzen ari garen gaian, ez dirudi justifikazio objektibo nahikorik aurkeztu denik Murtziako Eskualdeko Erkidegoan 2015eko urtarrilaren 1a baino lehen eta ondoren jaiotako arteko tratu-desberdintasuna bermatzeko, edo, behintzat, ez da sail horretatik jasotako erantzunean ematen.

Jasotako txostenak dio hartutako erabakiak ikuspegi epidemiologikotik kalteberenak lehenesten dituela, baina ez du zehazten denbora-zehaztapena bermatzen duen azterlan epidemiologikoa, eta ez du zehazten data horren aurretik jaiotakoak baztertzea komeni den, adibidez, 2014ko azken orduetan jaiotako haurrak izan daitezkeenean. Gogoan izan behar da, nolana ere, edozein adinetako arrisku-taldeen kideak sartu direla. Azkenik, Murtziako Eskualdeko Osasun Kontseiluak aurtengo apirilaren 27an egindako bileran agindu-proposamenaren aldeko harrera aipatu da, bertako kideek ez baitzuten eragozpenik jarri.

Gaur egungo egoeraren arabera, txertaketa-egutegia aldatu aurreko hamabi hilabeteetan jaiotako haurren guraso askok oraindik eman gabe dituzte beren seme-alabei txertoaren gainerako dosiak, eta orain arte txertaketa-egutegi ofizialak jasotzen dituen irizpide mediko berberak jarraitu dira. Zentzuzkoa eta bidezkoa dirudi gainerako dosi horiek funts publikoen kontura eskuratu ahal izatea, hau da, 2015ean jaiotako baldintza berberetan.

Beste kontu bat litzateke txertoa alde aurretik baimenduta eta benetan merkaturatuta egon ez izana, eta horrek baztertu egingo luke pneumokokoaren aurkako txertaketa-fasean zegoen pediatriako populazioa. Baina pneumokokoaren aurkako txerto hori merkaturatuta eta osasun-sistemaren erabiltzaileek eskuratzeko moduan zegoela, medikuak aginduta, eta, beraz, beharrezkoa da aurreikuspen iragankor bat egitea, neurriaren aplikazioa aldi baterako harmonizatuko duena.

Izan ere, beste autonomia-erkidego batzuek erabaki dute 2015eko txertaketa-egutegian pneumokokoaren aurkako txertoa sartzea. Kasuren batean, txertoaren banaketa 2015ean jaiotakoetara mugatzeko hasierako erabakiaren ondoren, neurri iragankorrak adostu dituzte, aurretik jaiotako haurrei estaldura emateko gomendioak aldi baterako egokitzeko, ezarritako txertaketa-jarraibideari jarraituz.

Horiek horrela, eta Herriaren Defendatzaileari buruzko apirilaren 6ko 3/1981 Lege Organikoaren 30. artikuluan aurreikusitakoarekin bat etorritik, honako gomendio hau egiten dizugu: "Murtziako Eskualdeko haurren txertaketa-egutegia aldatzea, 2015eko urtarrilaren 1a baino lehen baina aurreko hamabi hilabeteetan jaiotako adingabeek Pneumokokoaren aurkako 13 txerto konjugatua jaso ahal izan dezaten, ondoren jaiotako baldintza berdinetan, betiere horretarako ezarritako gomendio klinikoekin eta osasun publikoko gomendioekin bat etorritik".

5. Erakunde honek egiaztatu duenez, Osasun sailburuaren xedapenak 2016ko urtarrilaren 1etik aurrera jaiotako haurrei soilik aplikatzen zaiela jasotzen du, eta ez du neurri iragankorrik ezartzen data horren aurretik jaiotako haurrei estaldura aldi baterako egokitzeko.

Hala, denbora-muga horrek tratu desberdina ematen die urte hau baino lehen jaiotako haurrei, baldin eta gurasoen kontura hasi baziren txertoa ematen, medikuaren aginduz eta orain txertaketa-egutegian jasotako dosifikazio-eskema beraren arabera, eta txerto horren dosiak jasotzeko oinarrizko baldintzak eta egoera klinikoko baldintzak betetzen badituzte, bi, lau edo hamaika hilabeteren buruan.

Era berean, muga horrek herritarrak arrazoi ekonomikoengatik diskriminatzea ere badakar edo eragiten du; izan ere, gerta daiteke pertsona batzuk 2015ean hasi izana beren seme-alabei txerto hori ematen, baina, 2016an, ezin izatea hura ordaintzen jarraitu, prezioa dela eta (75 euro inguru). Oztopo ekonomiko horrek ezinezkoa egingo lieke hasitako txertaketa-zikloa osatzea, txertaketa-egutegi berriaren aplikazio-eremutik kanpo geratuko bailirateke.

Era berean, ez da justifikazio objektibo eta nahikorik ikusten 2016ko urtarrilaren 1etik aurrera jaiotako eta txertoa jaso aurretik jaiotako arteko tratu-desberdintasuna bermatzeko. Soilik aipatzen da aurreko urteetan beste txerto batzuk ezartzean data jakin batzuk ezarri zirela txertoak benetan emateko, eta pneumokokoaren aurkako txertoa sartzen den adina (bi hilabetetik aurrera) txertoa eraginkorra izateko eta gaixotasunaren prebentzio-potentzial handiena lortzeko adinaren arabera aukeratzeko dela.

Hala ere, kexaren xedea ez da txertoa gutxi gorabehera eraginkorra izateko adina, txertaketa-egutegian txertatzea baizik, osasun-sistema publikoak finantzatu ahal izateko. Eta, horri dagokionez, ez da ezer justifikatzen Osasun Departamentuak bidalitako txostenean. Horren arabera, 2016ko urtarrilaren 1a baino lehen jaiotako haurrek ezin dituzte txerto horiek sistema publikoaren kargura jaso, aurrez jasotzen hasi direlako jaso gabe dituztenean.

Horregatik, erakunde honen ustez, arrazoizkoa eta bidezkoa da, gutxienez, 2016ko urtarrilaren 1a baino lehen jaio eta ezarritako txertaketa-jarraibidea jarraitzen ari zirenek gainerako dosiak osasun-sistema publikoaren kargura eskuratu ahal izatea, hau da, 2016an jaiotako baldintza berberetan”.

7. Ondorioz, eta Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.1 artikulua esleitu dizkidan ahalmenekin bat, jarraian azaldutakoa beharrezkoa dela ebatzi dut:

Osasun Departamentuari gomendatzea haurren txertaketa-egutegia aldatzea, 2016ko urtarrilaren 1a baino lehen baina aurreko hamabi hilabeteetan jaiotako adingabeek, ezarritako txertaketa-jarraibideari jarraitzen badiote, pneumokokoaren aurkako txerto konjugatua jaso dezaten, ondoren jaiotako baldintza berdinetan, betiere horretarako ezarritako gomendio kliniko eta osasun publikoko gomendioekin bat etorritz”.

Ofiziozko jardun honen gaia, berdina ez bazen ere, bat zetorren elementu komunekin; izan ere, ikusten zen Osasun Ministerioaren Txertaketen Ponentziaren gomendioak aipatzen duen adinagatiko xede-biztanleriaren zati bat kanpoan utzi zela (gomendio horrek sei hilabetetik beherakoak aipatzen ditu Arnas Birus Sintzitalaren denboraldian hasieran edo kanpainen zehar, hau da, 2023ko apirilaren 1etik 2024ko martxoaren 31ra bitartean jaiotakoak, 2023-2024 denboraldiaren kasuan), eta, erakunde horren iritziz, ez dago arrazoi objektiborik hori justifikatzen duenik eta adingabe batzuen eta besteen artean sartutako diskriminazioa babesten duenik.

Ildo horretan, erakunde horrek ikusi zuen ezen, estatu mailan aurreikusitako txertaketa-estrategietako bat sei hilabetetik beherako guztiak txertatzea izanik, Nafarroan 2023ko apirilaren 1etik 2023ko urriaren 1era bitartean jaiotakoak kanpo utzi zirela, arrazoi ekonomikoengatik eta neurria aplikatzearen kostu-onura erlazioan oinarrituta.

Hala ere, erakunde honen ustez, eta lehen deskribatutako esparru juridikoan, adingabeen osasunerako eskubidea "bereziki" babestera eta diskriminazioak saihestera bideratzen duenean, arrazoi horiek amore eman beharko lukete. Eta, are gehiago, txostenetatik ondorioztatzen zenez, txertoa emanda infekzio-bolumen bat, larrialdietara egindako bisitak eta ospitaleratzeak saihestuko liratekeenean, egoera posibleen eta kalkulaturako kalkuluen arabera (nahiz eta kostu txikiagoa izan dezaketen, diru hutsez neurtuta, txertoa ematearena baino).

Justizia materialeko irizpideekin eta osasun-arriskuak saihesteko irizpideekin, oso zaila zen onartzea kanpaina hasi aurretik eta berehala jaiotakoek (adibidez, eta, bereziki, irailaren amaieran jaiotakoek) kanpainaren amaieran jaiotakoek baino baldintza okerragoan egon behar dutela (abenduan jaiotakoek edo, hala badagokio, hurrengo hilabeteetan jaiotakoek, hau da, 2024an hasitako txertoarekin jarraitzekoak), jarraibideak sei hilabetetik beherako guztiak barne hartzea gomendatzen baitzuen.

Eta, era berean, ezin esan gabe utzi txertoaren hartzaile diren adingabeetako batzuk finantzaketa publikotik kanpo uzteak, azkenean, txerto hori familien ahalmen ekonomikoaren arabera ematea edo ez ematea eragin dezakeela, baldin eta bide pribatutik eros badaiteke, eta hori, berdintasun-irizpideekin, saihestu beharreko egoera izango litzateke lehentasunez.



Hori dela-eta, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat hartu zuen gomendio hau ematea:

“Osasun Departamentuari gomendatzea alda dezala haurtxoei Arnas Birus Sintzialaren aurkako txertoa jartzeari buruz adostutako irizpidea, sei hilabetetik beherako guztiak har ditzan 2023/2024 kanpainaren hasieran edo kanpainan, eta ez 2023ko urriaren 1etik aurrera jaiotakoak bakarrik”.

Osasun Departamentuak txosten bat bidali zuen egindako gomendioari erantzuteko, eta honako hau adierazi zuen:

"Osasun Ministerioak, bere gomendioan, adierazten du autonomia-erkidegoek, beren inguruabar espezifikoek arabera, erabakiko dutela txertoen ponentziak egindako gomendioen proposamena ezartzeko ereduari eta denborei buruz.

Immunizazio-irizpideak, maila teknikoan, Txertaketan Aholku Batzorde Teknikoan adostu ziren, eraginkortasunari eta segurtasunari buruz argitaratutako datuak kontuan hartuta, bai eta familien parte-hartzea errazteko eta sendagai hori hobeto emateko optimotzat jo ziren kostuak eta baldintzak ere.

Osasun Departamentuak balorazio hori onartu zuen. 2024ko urtarrilean jaioberriak immunizatzen jarraitu da.

Txertoen Aholku Batzorde Teknikoak otsailaren 1ean egingo duen hurrengo bileran, 2023-2024 kanpainako nirsevimab bidezko immunizazio-programa ebaluatuko da”.

Erantzun hori ikusita, Nafarroako Arartekoak jo zuen egindako gomendioa ez zutela onartu, eta jarduketak bukatutzat jo zituen.

#### **6.2.16. Erripagañako lurzati baten abandonu-egoera, bizilagunei eragozpenak eragiten dizkiena.**

**Arloa:** Hirigintza.

**Administrazio hartzailea:** Eguesibarko Udala.

Argitaratutako albiste baten bidez, Eguesibarko zuzkidura-partzela baten (Erripagañan dagoena) egoera txarraren berri izan zuen erakunde honek.

Argitaratutakoaren arabera, Erripagañako Bizilagun Elkarteak aipatutako lurzatiaren (8.843,90 metro koadroko zuzkidura-partzela) abandonu-egoera salatu du. Partzela hori Erroma kalearen ondoan dago, eta auzoa Berrikuntzaren Hiriarekin lotzen du NA-2300 errepidearen gaineko oinezkoentzako pasabidearen bidez. Azaldu zutenez, lurzatia oso egoera txarrean dago mantentze-lanik ezagatik; eta, horren ondorioz, euria egiten duenean, Erroma kaleraino iristen diren lokatz-ibaiak sortzen dira eta Berrikuntzaren Hirira daraman pasabiderako bidea bideraezin uzten dute. Adierazi zutenez, langileek eta Sarrigurengo herrigunera (osasun-zentrorra, haurtzaindegira, kiroldegira, ikastetxera eta abarretara) joan nahi dutenek asko erabiltzen dute bidea.

Adierazi zuten lurzatia urbanizatu zenetik utzi dela bertan behera; horrez gain, adierazi zuten lursailaren ezaugarriak aldameneko beste lurzati batzuetakoen berdinak direla, horietan ez dela akats bera ikusten (Berrikuntzaren Hiriko lursaila aipatzen da ) eta, beraz, mantentze-lanen arazo baten aurrean geundekeela. Adierazi zuten elkarteak konponbide integralerako proposamen bat igorri ziola udalari (“urak biltzeko saneamendua bideratzea, lurra berdintzea eta landare-lurrezko geruza bat jartzea”), baina pasabiderako bidean zehar hormatxoa jartzeak ez duela arazoa konpontzen, ezta epe laburrean ere.

Sortutako gaia ikusita, erakunde honek egokitzen jo zuen gaiari buruzko ofiziozko jarduketa bat sustatzea eta Eguesibarko Udalari informazioa eskatzea.

Eguesibarko Udalak honako hau jakinarazi zuen:

*“Udal-partzela hori Eguesibarko 15. poligonoko 415 katastro-partzela da, Erripagañako birpartzelaziotik datorrena.*

*Bere garaian, eta Nafarroako Gobernuarekin hitzarmena egin ondoren, NA-2300 errepidearen gainean pasabide bat eraikitzeko obrak egin ziren (obra horiek Berrikuntzaren Hiriko enpresek eta Udalak ordaindu zituzten), hura eta Erripagañako Erroma kalea oinezkoentzako bide baten bidez komunikatzeko. Harira ez datozen inguruabarrak direla-eta, bide hori udal-partzelatik egin behar zen, partzela horren eta 15. poligonoko 427 katastro-partzelaren artean dagoen espaziotik beharrean.*

Partzelak egindako komunikazio-bidearekiko duen maldak, denborarekin, euriteen ondorioz, bide horretara lurra, lokatza... erortzea eragiten du (askotan Erroma kaleraino), dagoen ertz-erretanak eta hustubideak ezin dutelako xurgatu.

Sarriguren-Berrikuntzaren Hiria-Erripagaña-Areta-Burlata lotzeko oinezkoentzako eta bizikletentzako ibilbidea eraikitzeako proiektuaren obrak gauzatzearen ondorioz (proiektu horretan, beste jarduketa batzuen artean, aurreikusten da aurreko bidea bikoiztea beste bide batekin —oinezkoentzako bat eta bizikletentzako beste bat—), Udalak, jendaurrean jartzeko epean, alegazioak aurkeztu zituen. Alegazio horietan, bide horretan sortzen den egoeraren eta materialak (lokatza, lurra, harritzoak...) erortzea konpondu gabe bizikleta-bide bat egiteak ekarriko lukeen arriskugarritasunaren aurrean, euste-hormatxo bat egitea eskatzen zuen. Alegazio hori ezetsi egin zen, eta, horren ordez, udal-lurzatitik erorketa horiei eusteko luzetarako zangak egitea planteatu zen.

Gaur egun, oraindik ere arazoak daudenez, udala baloratzen ari da —aztertzen ari den beste aukera batekin batera— honako irtenbide hau egitea: berdegune-zerrenda bat landatzea, zabalera aldakorrekoa, bidearen goiko aldetik (bidearen eta udal-partzelaren artean) igaroko dena, eta bide osoan zehar, aipaturiko materialen balizko erorketari eusteko eta hura xurgatzeko, eta, hala, bide horrek eta Erroma kaleak kalterik ez izateko. Badirudi konponbide horrek arazo hori izan den beste leku batzuetan emaitza ona izan duela, eta hori izango da ia ziur laster gauzatuko dena”.

Eguesibarko Udalak azaldutakoaren arabera arazoa konpontzen saiatzeko, aurreikuspenen arabera, laster gauzatuko zen konponbidea ikusita (konponbidea zabalera aldakorrekoa berdegune-zerrenda bat ezartzea zen), Nafarroako Arartekoak erabaki zuen gaia bideratuta zegoela eta bere jarduketak amaitutzat eman zituen.

### **6.2.17. Gabeziak Irurtzun eta Iruña arteko autobus-zerbitzuan.**

**Arloa:** Garraio publikoa.

**Administrazio hartzailea:** Lurralde Kohesiorako Departamentua.

Komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Irurtzun eta Iruña arteko autobus-zerbitzuaren birmoldaketa baten ondorioz astean hamalau autobus-zerbitzu kendu zirela herri horien artean eta horrek erabiltzaileentzako eragina izan zuela (bereziki Irurtzungo bizilagunentzat).

Salatzen zen, Irurtzungo alkatearen adierazpenak jasoz, udalerrian bidaiariak hartzeko baimendutako linea bakarra zegoela (lehen hiru ziren) eta azken hilabeteetako arazoa areagotu egiten zela autobusa beteta iristen den eta “gelditu gabe aurrera jarraitzen duen” kasuetan. Azaltzen zen, sortutako arazoetako baten adibide gisa, goizeko lehen zerbitzua (07:00etako) galdu zela eta Iruñera lanera joaten diren pertsona batzuek kaltea jasan zutela.

Aipatzen zen toki-erakundeek eta erabiltzaileek ez zutela parte hartu lizitazio-prozesu berrian; eta Irurtzungo Udalak, bizilagunen kexak zirela-eta, kudeaketak egin zituela Nafarroako Gobernuak Garraio Zuzendaritza Nagusian, baina ez zutela emaitzarik izan.

Gainera, argitaratu zen Interneteko sarbiderik ez zuten bidaiariak beste erabiltzaile batzuen aldean desabantailan zeudela, eta horrek bereziki adineko pertsonen eragiten zela (“gerta daiteke txartela Internet bidez erreserbatzeko gaitasunik ez duten pertsonak geltokian lehenengo egotea eta lehentasunik ez izatea Internet bidez hartu dituztenen aldean, eta autobusa hartu gabe geratzea”).

Berri horiek ikusita, Nafarroako Arartekoak Lurralde Kohesiorako Departamentura jo zuen Irurtzuni dagokionez albisteetan aipatzen zen birmoldaketaren aurretik eta ondorengo zerbitzuaren ezaugarriak buruzko informazioa (lineak, ordutegiak, txartela erreserbatzeko moduak eta abar) eskatzeko, eta jakiteko bizilagunek eta erabiltzaileek salatutako arazoetatik neurriak hartu ziren edo hartuko ziren.

Lurralde Kohesiorako Departamentuak idazki bat bidali zuen; idazkiak honako hau adierazten zuen:

*“Garraio eta Mugikortasun Jasangarriaren Zuzendaritza Nagusiak hainbat garraio-emakida lizitatu zituen; eta horien artean dago Iruña-Gasteiz emakida, 2023ko maiatzaren 4an martxan jarri zena. Erkidegoko eta estatuko legeriak ez dute baimentzen bi emakidak trafiko bera eskaintzea, salbu eta, interes orokorreko arrazoiak direla medio, garraio-zerbitzuaren enpresa adjudikaziodunak horretarako aukera ematen badu.*

*Iruña eta Gasteiz arteko emakida Burundesa enpresari adjudikatu zitzaionez, konpainia hori da emakida hori osatzen duten lineetako trafiko eskusiboa duena; eta debekatuta dago gainerako enpresek ibilbide horretan zerbitzua eman ahal izatea. Ordutegi jakin batzuetan bidaiarien eskaintza baino eskari handiagoa dagoela identifikatu ondoren, Burundesa enpresa adjudikaziodunari eskatu diogu ordutegi jakin batzuetan trafikoak partekatzea onar dezala. Onartzen ez badu, arazo hori konpontzeko beste aukera batzuk aztertuko dira. Ohikoa da emakida bat abian jarri ondoren zenbait gabezia hautematea. Administrazio publiko gisa, lan egingo dugu horiek guztiak konpontzen saiatzeko”.*

Erakunde honek uste du txostenak ez ziela eskatutako alderdi guztiei erantzuten, eta, beraz, hainbat informazio-eskaera osagarri egin ziren. Horien ondorioz, Lurralde Kohesiorako Departamentuak adierazi zuen 2013ko abenduan hainbat aldaketa egin zirela zerbitzuan.

Departamentuaren azken txostenean, bilduma gisa, honako hauek jasotzen ziren: a) zerbitzuaren ezaugarriak 2023ko maiatza baino lehen, lizitazio berria egin zenean; b) zerbitzuaren ezaugarriak 2023ko maiatza eta abendua bitartean, aldaketa jakin batzuk sartu zirenean; eta c) zerbitzuaren ezaugarriak 2023ko abendutik aurrera.

Erakunde honek, emandako informazioa ikusita, ikusi zuen, hain zuzen ere, 2023ko maiatzean egindako adjudikazio berriaren ondoren Iruña eta Irurtzun arteko ibilbide-kopurua nabarmen murriztu zela (34tik 18ra, astelehenetik ostiralera bitarteko eta ibilbidearen bi noranzkoetako zerbitzuen erreferentzia hartuta), eta murrizketa horretan eragina izango zukeela lehen lau enpresa aritzen zirela eta gaur egun bakarra. Era berean, egiaztatu zuen 2023ko abenduan zenbait aldaketa egin zirela zerbitzuan, eta ordutegi batzuk gehitu zirela.

Azaldutako aurrekariak kontuan hartuta, eta Irurtzun eta Iruña artean lekualdatu behar duten eta beste aukerarik ez duten hainbat herritarrentzat beharrezkoa den zerbitzua izanik, erakundeak erabaki zuen Lurralde Kohesiorako Departamentuak adi egon behar zuela salatutako arazoa ikusita, eta, beharrezkoa izanez gero, beste neurri batzuk hartu behar zituela.

Horregatik guztiatik, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat jo zuen gomendio hau ematea:

*“Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatzea adi egon dadila Irurtzun eta Iruña arteko garraio-zerbitzuari buruz salatutako arazoaren aurrean, eta haren egoera (maiztasunak, ordutegiak, autobusen edukiera, adinekoen sarbidea, eta abar) aldizka berrikus dezala, bai eta berriki sartutako neurriak ere; eta, behar izanez gero, areagotu egin ditzala, erabiltzaileen beharretara egokitzeko”.*

Txosten hau ixteko datan ez zen jaso erantzunik egindako gomendioari buruz.

#### **6.2.18. Frantziarekin muga egiten duten pasabideak ixtea.**

**Arloa:** Zirkulazioa.

**Administrazio hartzailea:** Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentua.

2021ean, erakunde honek ofiziozko jarduketa bat izapidetu zuen, Frantzian mugako hainbat pasabide ixteari buruzkoa. Une hartan, gaiari buruz argitaratutako berrien arabera, arazoak sortzen ari zen, batez ere Baztan-Bidasoako bizilagunei.

Jarduketa horren esparruan, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak gai horri buruzko zenbait neurri hartu edo bultzatu izanaren berri eman zuen, eta, horren ondorioz, erakunde honek uste zuen eztabaida konpontzeko bidean zegoela.

Berriz ere, erakundeak jakin zuen 2023an mugako pasabide batzuk ixten jarraitzen zutela, bai Nafarroarekiko muga, bai beste erkidego batzuekiko muga.

Hori ikusirik, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen gaiari buruzko ofiziozko jarduketa bat sustatzea, eta Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentura jo zuen kanpo-harremanen arloan duen eskumena dela-eta. Ildo horretatik, gai horren egungo egoerari buruzko informazioa ematea komeni zen, eta, hala bazegokion, eztabaidarekin lotuta hartutako edo aurreikusitako neurriei buruzkoa.

Ildo horretatik, aipatutako departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

*“Atsegin handiz jakinarazten dizut Frantziak joan den urriaren 30ean onartu zuela azkenean 2021eko urtarriletik itxita zeuden Izpegi, Urkiaga eta Larrauko mugako pasabideak berriro irekitzea, baita Irungo Etorbidea zubikoa ere. Nafarroako Gobernuak aurreko errekerimenduetan jakinarazi zion bezala, Nafarroak behin eta berriz eskatu zuen puntu horiek berriz irekitzeko, toki-erakundeekin, beste autonomia eta eskualde batzuekin eta Espainiako Gobernuarekin batera, parte hartzen duen Europako organoetan (esaterako, Euroeskualdea edo Pirinioetako Lan Elkarteak). Lan horrek fruituak eman ditu Frantziaren azken erabakiaren arabera.*

*Pirinio Atlantikoetako prefeturak jakinarazi zuenez, Frantzia eta Espainiaren arteko muga osoan zehar patruila mistoekin egindako mugako kontrolaren bilakaerak, urtarrilean egindako Bartzelonako gailurrean aztertu zenak, aukera eman zuen murrizketa horiek kentzeko (Nafarroako Pirinioetan oraindik indarrean baitzegoen hiru pasabide horietan, bere garaian arrisku terroristako arrazoiak argudiatuta).*

Nahi baino beranduago bada ere (kontuan hartuta gure eskumen autonomikoak eta are estatu-mailakoak gaintzen zituen neurri horrek mugaren bi aldeetan bizi diren biztanleengan eragin dituen eragozpenak), berriz irekitzea balorazio positiboa egiteko arrazoia da; eta erakundeen arteko koordinazio-lan iraunkor eta zabal baten emaitza gisa kokatu behar da. Koordinazio horretan, Nafarroako Gobernuak, Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuaren bitartez, bere eskumenpeko energia eta tresna guztiakin inplikatu da, beste autonomia eta eskualde batzuekin eta gobernu zentralarekin berarekin lankidetzan.

Sakontzeko asmorik gabe, baina gai honen historia gogoratzearen, esan behar da, 2021eko urtarrilean, Frantziako estatuak alde bakarrez erabaki zuela Nafarroarekin muga egiten zuten hamar pasabideetatik zazpi ixtea, arrisku terroristako arrazoiak argudiatuta. Ibardin (Bera), Dantxarinea (Urdazubi/Urdax) eta Valcarlos-Arneki bakarrik geratu ziren irekita. Erabaki horrek berriz ere eragin oso negatiboa izan zuen mugaz gaintzen herritarren eguneroko bizitzan; eta hala adierazi zion Pirinio Atlantikoetako prefetari (hau da, Frantziako estatuari) Nafarroako Gobernuak Kanpo Ekintzarako zuzendari nagusiak, Pirinioez Gaintzen Konferentzia Atlantikoaren osoko bilkuran, urte horretako otsailean egindako batzarrean.

Jatorrian itxitako zazpi pasabideetatik, hiru urte horretako martxoan ireki ziren berriro: Lizuniaga mendatea (Beratik Sarara), Lizarieta mendatea (Etxalarko usategiak) eta Zugarramurditik Sararako bidea (Venta Berrouetetik). Horietatik lau itxita mantendu ziren: Izpegi mendatea (Erratzutik Baigorri), Urkiaga mendatea (Eugitik Aldudera, Kintoatik), Larraineko mendatea (Zaraitzutik Larrainera) eta Belagua mendatea (Izabatik Eretara, Piedra de San Martín).

Egoera horren guztiaren ondorioz, Nafarroako Gobernuak beste kexa bat aurkeztu zuen Pirinioetako Lan Elkartearen osoko bilkuran, 2021eko abenduaren 13an. Bertan, agerian geratu zen “kontraesan izugarria dagoela mugaz gaintzen lankidetzaz hitz egitean, Pirinioetan zehar mugak ixten jarraitzen zuten bitartean”. Pierre de Saint Martingo pasabidea 2021eko abenduaren amaieran ireki zen azkenean.

Behin hori lortuta, garai hartako Herritarrekiko Harremanetako Departamentuak, mugaz gaintzen lankidetzaren foroetan Nafarroako Gobernuak ordezkatzuz, hainbat ekintza sustatzen, izenpetzen eta babesten jarraitu zuen. Esaterako, Akitania Berria-Euskadi-Nafarroa Euroeskualdearen irailaren 28ko Batzorde Betearazlearen Adierazpena; edo irailaren 29an eta 30ean egindako Pirinioetako Lan Elkartearen (PLE) Batzorde Betearazlearen proposamen bat sartzeko (mugen itxieraren arazoa presidenteen deklarazioan sartzeko, besteak beste).

2023ko martxoaren 20an, Akitania Berria-Euskadi-Nafarroa Euroeskualdearen Batzarra egin zen Donibane-Garazin. Bertan, Larraineko mendateko, Aldudeko eta Izpegi gaineko mugako pasabideak “lehenbailehen” berriro irekitzea eskatu zen, “inguru horietan bizi diren pertsonentzako ondorio kaltegarriak direla-eta”. Hori guztia, halaber, estatuko agintariekin etengabe harremanetan eta lankidetzan; izan ere, horiek ere maila gorenean inplikatu dira berriro irekitzea lortu arte (azkenean, berriro ireki zen joan den astelehenean, urriaren 30ean, herritar guztientzat eta etengabe —data jakin batzuetan noizbehinka irekitzea lortu eta hitzartu izan baita mugaz gaintzen zenbait kirol-proba direla-eta—).

Txosten hori ikusita, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen eztabaida konponduta zegoela, eta, beraz, amaiera eman zion gai horretan izandako esku-hartzeari.

#### **6.2.19. Aiegin ikastetxerik ez izatea.**

**Arloa:** Hezkuntza.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua eta Aiegiko Udala.

2023an, Aiegin ikastetxe publikorik ez egotearen eta herriko bizilagunek gabezia hori zuzentzeko egindako eskaeraren inguruko berriak argitaratu ziren. Erreklamazioa duela hamabost urtetik dago hor (Aiegi 2.000 biztanle baino gehiago izatera iritsi zen orduan). Adierazten zen bezala, legeak eskatuko lukeen muga da hori ikastetxe publiko bat irekitzeko.

Aipatzen zen gaur egun Aiegik ia 2.500 biztanle dituela, eta herrian biztanleriaren etengabeko hazkundera dagoela. Eskola-adinean dauden ikasleak 500 inguru dira; eta Lizarraldea BHIra joaten diren ikasleak bakarrik zenbatuta, autobus bat betetzen da Aiegin.

Herriak, duela urte batzuetatik, mediku-zentro bat du; eta horrek Lizarrara joatea saihesten du osasun-zerbitzu hori jasotzeko, baina ez da gauza bera gertatu eskola-zerbitzuaren kasuan.

Aipatzen zen, abian jartzea finantzatzeko, 2022an dirulaguntza-lerro jakin batzuk aurreikusi eta lortu zirela (2023rako ere bai), baina ez zirela gauzatu.

Azaldu zen gaia Aiegiko Udalaren mahai gainean egon zela, baina erreklamaziogileen ustetan udalak ez zuen ezer egin. Toki-erakundeak Hezkuntza Departamentuak eskatzen dituen baldintzak betetzen dituen kokapenen bat proposa zezala eskatzen zen, aurreko hiru proposamenen kasuan bezala gerta ez zedin (atzera bota ziren horiek).

2.000 biztanle baino gehiago dituen eta ikastetxe publikorik ez duen Nafarroako herri bakarra dela azpimarratzen zen.

Geroago, argitara eman zen Aiegiko Udalak hiru lurzati eskaini zizkiola Hezkuntza Departamentuari ikastetxea eraikitzeo, baina Departamentuak ez zuela horri buruzko erabakirik hartu.

Ildo horretatik, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen gaiari buruzko ofiziozko jarduketa bat sustatzea, eta informazioa eskatu zien bai Hezkuntza Departamentuari bai Aiegiko Udalari. Zehazki, eskatu zuen administrazio horiek ikastetxea eraikitzeo bizilagunen erreklamazioari buruz duten jarrerari buruz informatzeko, bai eta erreklamazioaren oinarri diren arrazoiei buruz ere. Baita gaiaren inguruan egin diren jarduketei buruz edo, hala badagokio, laster hartuko diren neurriei buruz ere.

Informazio-eskaerari erantzunez, bi txosten jaso ziren. Txosten horietan, bi administrazioek ikastetxea eraikitzeo lurzati bat lortzeko egindako jarduketak azaltzen dira. Ildo horretatik, Hezkuntza Departamentuak eta Aiegiko Udalak ikastetxea eraikitzearen aldeko jarrera ondorioztatu zen.

Hala, Departamentuaren txostenean honako hau ondorioztatu zen:

*“Azaldutakoa ikusita, kontuan hartuta azken bi urteetan Aiegiko Udalarekin, alkatearekin eta beste udalalde batzuekin izandako bilerak, Udal honek proposatutako lurzati guztiei buruz egindako txosten teknikoak eta Hezkuntza Departamentuak aurrekontuen aurreproiektuan, aurrekontu propioarekin, Aiegiko ikastetxe publikoaren proiektua egiteko partida bat bi aldiz sartu duela, Hezkuntza Departamentuak arduraz jokatu du Aiegirako lurzatiarik egokiena lortzeko”.*

Bestalde, Udalaren txostenean honako hau azaldu zen:

*“Horiek izan dira gure aldetik eman diren urratsak; eta espero dugu lurzati egokia emateko eta Hezkuntza Departamentuak eskatzen dizkigun baldintzak betetzeko Aiegiko Udaleko gobernu-talde honek egindako ahalegina baloratzea”.*

Bidalitako txostenak ikusita, Nafarroako Arartekoak iritzi zion sortu den auziak eta jarduketa eragin duen bizilagunen erreklamazioak bat egiten duela herritarrek beren ingurunean edo eremu natural hurbilean oinarritzko zerbitzuak (esaterako, hezkuntza alorrekoa) jasotzeko duten eskubidearekin.

Hezkuntzari buruzko Lege Organikoak, ekitateari eta desberdintasunen konpentsazioari buruzko aurreikuspenen esparruan (eta, zehazkiago, landa-eremuko aukera-berdintasunari buruzko aurreikuspenen esparruan), hurbiltasun-eskubide horren ildotik, 82.2 artikuluan honako hau jasotzen du: “Lehen hezkuntzan, hezkuntza-administrazioek doako ikaspostu bat bermatuko diete ikasle guztiei udalerrian edo ezarritako eskolatzere-eremuan bertan”; baita honako hau ere: “Aurreko paragrafoan xedatutakoa alde batera utzi gabe, oinarritzko hezkuntzan, gomendagarritzat jotzen den landa-eremuetan, bizi diren udalerritik hurbil dagoen udalerriri batean eskolatu ahal izango dira haurrak, irakaskuntzaren kalitatea bermatzeko. Kasu horretan, hezkuntza-administrazioek doan emango dituzte garraioko eta, hala badagokio, jangelako eta barnetegiko eskola-zerbitzuak”.

Lege organiko horrek berak hamabosgarren xedapen gehigarrian jasotzen du hezkuntza-administrazioaren eta udalerrien arteko lankidetzaren (besteak beste, ikastetxeak eraikitzeari dagokionez): “Udalerriek hezkuntza-administrazioekin lankidetzan jardungo dute ikastetxe publiko berriak eraikitzeo beharrezkoak diren orubeak lortzeko” (4. apartatua).

Kasu honetan, ondorioztatzen da ez dagoela desadostasunik Aiegin ikastetxe publiko bat egotearen komenigarritasunari dagokionez; herri horrek, gainera, Nafarroako testuinguruan, populazio-maila garrantzitsua baitu. Hala ere, zailtasunak edo desadostasunak daude ikastetxea kokatuko litzatekeen lurzati zehazteari dagokionez.

Hori guztia ikusirik, gomendio hau egin zuen Nafarroako Arartekoak:

“Hezkuntza Departamentuari eta Aiegiko Udalari gomendatzea, dagokion lankidetzaren bidez, laster Aiegin ikastetxe publiko bat eraikitzea ahalbidetuko duten neurriak har ditzatela (beharrezko orubea lortzea barne)”.

Txosten hau ixteko datan ez da jaso erantzunik egindako gomendioari buruz.

**6.2.20. Berriozarren adineko pertsona bat taxiz lekualdatzeari uko egin izana.**

**Arloa:** Garraio publikoa.

**Administrazio hartzailea:** Iruñerriko Mankomunitatea.

Salaketa publiko baten bidez, Nafarroako Arartekoak taxi-gidari baten jokabidearen berri izan zuen: ez zuen laurogeita hamar urteko pertsona bat osasun-zentro batera eraman nahi izan joan den azaroaren 28an.

Aipatutakoaren arabera, zerbitzua Berriozarko Gipuzkoa etorbideko taxi-geralekuan eskatu zen, 10:30ean gutxi gorabehera. Interesduna laurogeita hamar urteko pertsona bat zen, eta bi kilometro ingurura dagoen Buztintxuriko osasun-etxera joan behar zuen min eta herren nabarmeneko egoera dela-eta agindutako erradiografia batzuk egitera.

Beti ere salatutakoaren arabera, taxi-gidariak antza denez uko egin zion zerbitzua emateari; interesdunari esan zion “ez zuela bandera jaitsiko ibilbide hain laburrerako” eta Villavesa hartzeko gomendatu zion.

Horregatik, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen gaiari buruzko ofiziozko jarduketa bat sustatzea, eta Iruñerriko Mankomunitateari informazioa eskatu zion. Bereziki, honako hauei buruz informatzeko eskatu zuen:

- a) Mankomunitateak gaiari buruzko ikerketa edo jarduketaren bat egin duen, eta, hala bada, horren emaitza jakinaraztea.
- b) Mankomunitateak, deskribatutakoaren antzeko kasuetarako edo berdintsuetarako, erreklamazio- edo kexa-sistema bat duen, erabiltzaileei aukera emango diena egoerak azaltzeko eta toki-erakundeari aukera emango diona balizko jarduketa desegokiko gertaeren berri izan eta horien aurrean erreakzionatzeko.
- c) Antzeko kasuetan, baldin eta bide batetik edo bestetik taxi-zerbitzua ematean okerrekoa izan litekeen jarduketaren baten berri izan bada, Mankomunitateak esku-hartzeren bat egiten duen, baita ofizioz ere. Hori azaltzea komeni da, oro har.
- d) Zerbitzua ematearen esparruan, taxiko profesionalek askatasuna duten edo ez lekualdaketa egitea erabakitzeko distantziaren arabera eta, hala badagokio, gai horretan indarrean dauden irizpideen arabera.
- e) Aipatu den gertakariari buruz edo gertaera horrek sortzen duen gaiari buruz beharrezkotzat jotzen diren beste gogoeta batzuk.

Horri erantzunez, Iruñerriko Mankomunitateak txosten hau bidali zuen:

“A) ERREKLAMAZIO ZEHATZ HORRI BURUZ EGINDAKO IKERKETA.

Iruñerriko Mankomunitatean ez dago jasota erreklamazio hori inongo kanaletatik jaso denik.

Nolanahi ere, erreklamazio horri eta ondorengo jarduketei buruzko egitateek honako prozesu kronologiko hau jarraitu zuten:

- 2023ko azaroaren 28an izan ziren salatutako egitateak.
- 2023ko abenduaren 4an, egitate horren deskribapena jaso zen Diario de Noticias egunkariko “Cartas al Director” atalean, “Agradecimiento a un taxista ejemplar” izenburupean.
- 2023ko abenduaren 7an, Iruñerriko Mankomunitateak duen “Prensa dosierra” sisteman jaso zen; bertan, ematen dituen zerbitzuei buruzko albiste guztien berri ematen da.
- 2023ko abenduaren 11n, Pedro Rezusta Garraio teknikariak, jasotako salaketa larriaren eta taxi-gidaria aurkitzeko informazio zehatzik ezaren aurrean, mezu elektronikoko bat bidali zuen Teletaxi San Fermín elkartera, egitate horri buruzko informazioa eskatzeko. (I. eranskina) Adierazi behar da Teletaxi San Fermín elkarteak Iruñerriko 315 taxi-titularretatik 309 biltzen dituela, eta Mankomunitateak baimendutako elkarte dela zerbitzu itunduak emateko.
- 2023ko abenduaren 12an, [...] Garraio teknikariak telefonoz deitu zion Teletaxi San Fermín elkarteko presidenteari, (...), egitate horiei buruz galdetzeko. Teletaxi San Fermínek presidenteari, egitate horrekiko gaitzespena adierazteaz gain, jakinarazi du beren lokalizazio-sistemekin ikertzen ari direla, baina zalantzak daudela, taxi-gidari batek ere ez dituela egitate horiek onartzen eta ikertzen jarraituko dutela. Emaitzak eskuratzen dituztenean, Mankomunitateari jakinaraziko diote.
- 2023ko abenduaren 28an, gertaera horren berririk ez zegoenez, Mankomunitateak beste eskaera formal bat bidali zuen Teletaxi San Fermínera taxi-gidariaren identifikazioa eskatzeko. (II. eranskina)

- 2023ko urtarrilaren 8an, Teletaxi San Fermín elkarteak jakinarazi du emandako datuekin ezin izan dutela gidaria identifikatu, eta gogorarazi du badirela beste taxi-gidari batzuk Teletaxi San Fermínekoak ez direnak.

B) ERREKLAMAZIO- EDO KEXA-SISTEMAREN DESKRIBAPENA, ERABILTZAILEEI AUKERA EMANGO DIENA EGOERAK AZALTZEKO ETA TOKI-ERAKUNDEARI AUKERA EMANGO DIONA BALIZKO JARDUKETA DESEGOKIKO GERTAEREN BERRI IZAN ETA HORIEN AURREAN ERREAKZIONATZEKO.

Zerbitzua arautzen duen Ordenantzaren 45. artikulua honako hau ezartzen du:

“45. artikulua. Erabiltzaileen erreklamazioak.

1. Mankomunitateak Bezeroarendako Laguntza Zerbitzua izanen du, hiritarrek –bide ezberdinak erabilita– erreklamazioak, eskaerak eta oharak egiteko.

2. Ibilgailu bakoitzak erreklamazio liburu bakarra eramanen du. Liburu hori hiriarteko garraioari eskatzen zaion berbera da eta kontrol agiriei buruzko araudian xedatutakoari jarraituko dio. Erreklamazio liburu erabiltzaileen eskura izanen da. Erreklamazio bat egiten denean, lizentziaren titularrak kopia bat igorri beharko du Mankomunitatera, erreklamazioa egin eta hurrengo 72 orduen barruan. Erreklamazio orriarekin bat, lizentziaren titularrak idazki bat bidaltzen ahalko du, egoki deritzon alegazioak aurkezteko.

3. Irrati edo beste sistema teknologikoen bidez egiten diren erreklamazioak Mankomunitateari bidali beharko dizkiote irradi horiek kudeatzen dituzten elkarteek edota telefono edo beste sistema teknologikoen bidezko kontratazioa egiten duten beste pertsona fisiko edo juridikoek, erreklamazioa egin eta hurrengo 72 orduen barruan.

4. Artikulu honen 1. eta 3. ataletan jasotako kasuetan, erreklamazioen kopia igorriko zaio lizentziaren titularrari edo, hala badagokio, irradiari edo taxi zerbitzua eskatzeko sistemaren arduraduna den pertsona fisiko edo juridikoari, horrek 10 eguneko epean, egoki deritzen alegazioak egin ditzan. Mankomunitateak erreklamazioa eta, halakorik bada, alegazioak jasotzen dituen idazkia ikusirik, egoki baderitzo, zehatzeko ahala erabiliko du.”

Horrela, aipaturiko artikulu hori betez, Iruñerriko Mankomunitateak bezeroarentzako arreta-sistema bat jarri du herritarren eskura, erreklamazioak, kontsultak edo zerbitzuari buruzko beste gai batzuk bidaltzeko. Hiru kanal daude horretarako:

- Aurrez aurrekoa. Gaur egun Aduanako Zokoa kaleko 12. zenbakiko bulegoetan, astelehenetik ostiralera, 08:30etik 14:30era.
- Telefono bidezkoa. 948 42 32 42 telefono-zenbakira deituta, astelehenetik ostiralera, 07:30etik 18:00etara.
- Posta elektronikoa bidezkoa. mcp@mcp.es helbidera mezu elektronikoa bat bidalita edozein unetan.

Erreklamazioa edozein kanaletatik jaso ondoren, Ordenantza Arautzailearen 45. artikulua aipatutako 4. apartatuaren arabera jarduten da, eta zerbitzua ebaluatzeko balio duten adierazle batzuk lortzen dira. Erreferentzia gisa, hona hemen azken 4 urteetako emaitzak:

Erreklamazioak	2019	2020	2021	2022
IMra zuzenduak	14	14	10	12
Teletaxira zuzenduak	35	7	21	53
Taxi-gidari partikularrei zuzenduak	40	19	22	8

Oharra: 2023ko datuak aztertzen ari dira une honetan.

C) ERABILITAKO PROZEDURA, BALDIN ETA BIDE BATETIK EDO BESTETIK TAXI-ZERBITZUA EMATEAN OKERREKOA IZAN LITEKEEN JARDUKETAREN BATEN BERRI IZAN BADA.

Aurreko ataletan adierazi den bezala, Mankomunitateak jardun egiten du, bai jarritako kanal ofizialen bidez jasotako erreklamazioetan, bai beste kanal batzuen bidez ezagutzen diren erreklamazioetan edo jardunbide txarretan, eta, hala balegokio, ofiziozko jarduketak hasten ditu.

Erabilitako prozedura legerian jasotakoa eta aurreko atalean azaldutakoa da.

D) ZEHAZTEA, ZERBITZUA EMATEAREN ESPARRUAN, TAXIKO PROFESIONALEK ASKATASUNA DUTEN EDO EZ LEKUALDAKETA EGITEA ERABAKITZEKO DISTANTZIAREN ARABERA ETA, HALA BADAGOKIO, GAI HORRETAN INDARREAN DAUDEN IRIZPIDEEN ARABERA.

Taxiei buruzko 9/2005 Foru Legearen 42. artikulua 3.a) idatz-zatian ezartzen du zerbitzua jasotzeko eskubidea, arrazoi justifikaturik ezean. Eta egitateen deskribapenean ez da adierazten zerbitzua ez ematea justifikatzen duen arrazoirik.

“a) Zerbitzua jasotzea, hura ukatzeko bidezko arrazoirik izan ezean.”

Halaber, Taxiei buruzko 9/2005 Foru Legearen 43. artikulua 1.b) idatz-zatian ezartzen duenez, taxi-gidariak erabiltzaileek egindako zerbitzu-eskaerari erantzun beharko diote, geltokietan, telefono-deiaren bidez edo beste sistema teknologikoren baten bidez nahiz eremu publikoan.

“b) Erabiltzaileek geltokietan, telefonoz edo beste sistema teknologiko batzuen bidez nahiz eremu publikoan eskatzen dituzten zerbitzuak egitea.”

Beraz, taxi-gidariaren jokabidea Legearen aurkakoa izango zen, eta zerbitzu hori egin beharko zukeen, helmugarako distantzia edozein zela ere.

#### ONDORIOA.

Emandako datuetan oinarrituta, egiaztatu da Iruñerriko Mankomunitateak, legeriak jasotzen duen bezala, kanal bat duela erreklamazioak, iradokizunak edo herritarrekiko beste komunikazio batzuk jasotzeko, eta horiek Ordenantzaren 45. artikuluan adierazitakoaren arabera tratatzen direla, arazoak konpontzeko eta zerbitzua hobetzeko.

Era berean, Iruñerriko Mankomunitateak, kanal ofizialak alde batera utzita, informazioa biltzeko beste mekanismo batzuk ditu (esaterako, albisteak prentsan edo beste komunikabide batzuetan, edo sare sozialetan); eta horiek aztertzeak ofiziozko jarduketak hastea ekar lezake, planteatutako erreklamazio zehatzaren kasuan bezala.

Azkenik, erreklamazio zehatz honi dagokionez, ikertzen jarraitzen da taxi-gidari erantzulea identifikatu ahal izateko; eta identifikatu eta legerian ezarritakoaren aurkako jardunbideren bat berretsiz gero, dagokion zehapen-espidentea hasiko litzateke”.

Txostenetik kasua aztertzerantz bideratutako neurriak ondorioztatzen direla ikusita, Nafarroako Arartekoak gaia bideratuta zegoela ikusi zuen eta amaiera eman zion bere esku-hartzeari.

#### **6.2.21. Etxerik gabeko pertsonentzako Atarrabiako aterpetxearen egoera.**

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Administrazio hartzailea:** Atarrabiako Udala.

2023ko abenduan, etxebizitzarik ez duten edo aterpe hartzeko beste aukera batzuk ez dituzten pertsonen – horietako batzuk adingabeak direla–, eragiten dien egoera penagarriari buruzko albisteak argitaratu ziren; horiek guztiak Iruñeko kaleetan edo inguruetan ematen dute gaua.

Hala berean, azaldutako kasuek agerian uzten dute baliabide publikoak (aterpetxeak edo antzekoak) ez direla nahikoak kalteberatasun- eta premia-egoera larri horiei erantzuteko, eta argiro erakusten dute arazo hori konpontzeko edo, behintzat, arintzeko neurriak hartzeko beharra badagoela.

Inguruabar horretan, *Apoio Mutuo* elkarteak salatutakoa jasota, adierazi da Atarrabian aterpetxe bat badagoela, baina aterpetxe hori ez dagoela eskuragarri gaua kalean igaro behar duten pertsona horiei arreta emateko (“*Ezin da onargarria plazen faltan egotea eta pertsonak kalean geratzea eta Atarrabiako Udalak aterpetxea Nafarroako Gobernuaren esku ez jartzea*”).

Horrela, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen gai horri buruzko jarduketa sustatzea ofizioz, eta Atarrabiako Udalari eskatu zion gaiari buruzko informazioa eman zezala.

Informazioa jaso ez zenez, berriro egin genuen eskaera. Dena dela, txosten honen itxiera-datan, informazioa noiz jasoko zain gaude.

#### **6.2.22. García Orcoyen Ospitaleko erditzeen arloaren itxiera.**

**Arloa:** Osasuna.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.



Gai horri buruzko hainbat albiste argitaratu direlako, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Lizarrako García Orcoyen Ospitaleko erditzeen arloa itxi egin zela.

Argitaratu zenaren arabera, ustez, itxiera aldi baterakoa izango da, zerbitzua emateko profesional nahikorik ez dagoelako, eta, horren ondorioz, erditu behar diren Lizarrako osasun-barrutian bizi diren emakumeak Iruñeko edo Tuterako ospitaleetara bideratu beharko liriateke, horrek sortzen dituen eragozpenak aintzat hartuta.

Era berean, zerbitzua bertan behera utzi delako, ospitalearen inguruko elkarretaratze eta protesten berri eman da.

Hala, defentsa-erakunde honek egokitzen jo zuen gaiari buruzko jarduketara sustatzea ofizioz, eta informazioa eskatu zion Osasun Departamentuari. Zehazki, zerbitzua ixtea eragin duten arrazoen xehetasunen berri emateko eskatu zuen, baita Osasun Departamentuak zerbitzuaren inguruan egindako aurreikuspenen eta arazo horren inguruan hartutako edo hartuko diren neurrien berri emateko ere.

Ilido horretan, Osasun Departamentuak ondoko txostena bidali zuen:

*“Hauxe da Lizarrako García Orcoyen Ospitaleak, 2023ko abenduaren 5etik aurrera, erditzeei aldi baterako ezin erantzuteko arrazoia: Ginekologia eta Obstetria Zerbitzua osatzen duten zortzi profesionaletatik 5,5 falta dira. Gaur egun, García Orcoyen Ospitaleko Ginekologiako zortzi lanpostuak betetzen dituzten langileetatik lau baja medikoan daude, bik lanaldi-murrizketa aitortuta dute eta bi lanaldi osoan ari dira.*

*Aipaturiko data horretara arte, arrazoi medikoak direla eta, hainbat profesionalen absentiari aurre egin zaio gainerako langileek ahalegin eta konpromiso handiari esker; gainera, profesionalak zerbitzua berregituratzen ari dira, epe luzean, ahalik eta baldintza onenetan izateko. Beste alde batetik, Nafarroako Unibertsitate Ospitalea jarduera berrantolatzeke ahalegin aparta egiten ari da, Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko zenbait profesionalak García Orcoyen Ospitaleko ginekologiako guardiak borondatez bete dituzten azken hilabeteetan.*

*Beste profesional baten bajak, erditzeen arloa ixteko hasiera-egunaren aurreko egun batzuetan jakin zenak, paziente guztien kalitatea eta segurtasuna bermatzeko zerbitzu-zorroaren aldi baterako aldaketa ekarri zuen; izan ere, ezin dira Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko profesional gehiago lekualdatu Lizarrara, hura ere zerbitzuetan mentsdun geratu gabe.*

*Zerbitzua eguneko 24 orduetan, asteko 7 egunetan, erditzeek behar dituzten bi profesional bezala ezinezkoa zela ikusita, Osasun Departamentuak eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren kudeatzaileak erabaki zuten, denboraldi baterako, erditzeko dauden Lizarrako emakume haurdunak Nafarroako Unibertsitate Ospitalera edo, nahiago izanez gero, Tuterako Sofia Erregina Ospitalera joan zitezela, eta, horretarako, balizko joan-etorrietarako osasun-garraioa indartu zen.*

*Egoera hori gorabehera, zerbitzuak gainerako jarduerari eutsi dio, eta azken asteetan ere jaiotzak izan dira Lizarrako García Orcoyen ospitalean, haurdunaldia oso aurreratuta zegoelako edo, hala gertatu denean, bi profesional guardian zeudelako. Hala eta guztiz ere, oraingoz ezin da lanaldien estaldura osoa egunero-egunero bermatu, eta horregatik, zerbitzua ez da oraindik oso-osoan eskaintzen.*

*Une honetan, lanean jarraitzen dugu erabilgai dauden eta profesionalen kopurua handitzeko eta 24 orduko zerbitzuari modu seguru eta iraunkorren eusteko. Horretarako, zerbitzu-eginkizun bat indargabetu zaio Nafarroako Unibertsitate Ospitaleari, zerbitzu-eginkizun bat esleitu diogu Lizarrako García Orcoyen Ospitaleari, eta kontratu partziala egin zaie laguntzako bi ginekologori, bai eta kontratu partekatua bat egokitu ere bi ospitaleen artean. Egungo plantilla indartzeko neurri horiez gain, beste profesional bat zerbitzuan hasten denean (zinez espero dugu epe laburrean gertatuko dela), erditzeko gunea berriro irekitzeko moduan egongo gara, abenduko jaizubia baino lehen lan egiten zen moduan.*

*Osasun Departamentuak eta Nafarroako Gobernuak hurbileko zerbitzuen aldeko apustua egiten dute, baina gorabeherak ere jazotzen dira bat-batean eta horiei erantzun behar zaie. Gure pazienteen segurtasuna eta arretaren kalitatea gauza guztien gainetik daude, eta une honetan, beste ospitale batzuetara bideratzea dugu irtenbiderik arduratsuen eta koherentea egungo egoera kontuan hartuta, harik eta plantilla iraunkortasunez indartzen den arte”.*

Osasun Departamentuak jakinarazitakoa eta zerbitzua berriz irekiko zela iragarri dela ikusita, Nafarroako Arartekoak amaiera eman zion bere jarduketari eta auzia konpondutzat jo zuen.

## 7. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK.

### 7.1. DATU OROKORRAK.

Aurreko urteko txostenetan agertzen den bezala, 2008. urteaz geroztik, erakundeak herritarren parte-hartzea sustatzen du zerbitzu publikoen hobekuntzan, eta zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak aurkez ditzatela gogatzeko. Gainera, kasu batzuetan, proposamen horiek araudia aldatzeko proposamen bihurtzen dira.

Horrela, 2008tik aurrera, herritarrek **358** hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte. Horietatik, **7** proposamen 2023. urtekoak dira.

Nafarroako Arartekoak administrazio publiko eskudunari edo, Estatuaren eskumenekoak badira, Espainiako Herritarren Defendatzaileari helarazten dizkio herritarren proposamen horiek, eta zentzuzkotzat jotzen dituen neurrian, beste erakunde horien aurrean defendatzen ditu.

Kudeatu diren 8 hobekuntza-proposamenetatik (hots, 2023an aurkeztutako 7 proposamenetatik eta 2022ko abenduaren 31n amaitzeke zegoen beste proposamen bat), bat ez zitzaion inongo administrazioari helarazi, eta 7 administrazio eskudunaren bidez izapidetu ziren, emaitza ondokoa izan zela: bi zuzenean onartu ziren, hiru ez ziren onartu, beste baten kariaz arauzko iradokizun bat egin zen, administrazioak onartu zuena, eta beste bat, txosten honen itxiera-datan, izapidetzen ari zen.

Proposamenak honako arlo hauei buruzkoak dira:

- **Gizarte Ongizatea: 2** (babespeko etxebizitzetan bizi diren adinekoen arreta hobetzea eta legea aldatzea mendekotasuna duten eta errenta-maila txikia duten pertsonen zaintzaile bat kontratatzeko laguntzen tratamenduan).
- **Enplegu publikoa eskuratzea: 1** (60 urtetik gorako izangaiak lehentasunez jotzea aldi baterako kontratazioetan).
- **Ingurumena: 1** (txartel elektronikoa darabilen hondakinak gordetzeko sistema kentzea).
- **Administrazio elektronikoa: 1** (ViaT gailuaren erregistroa modu telematikoan egin ahal izatea).
- **Hirigintza: 1** (tximinien erabilera eta katuen koloniak arautzen dituen foru araudia onartzea).
- **Ogasuna: 1** (PFEZaren araudia aldatzea, ezkontide baten pentsiotik soilik datozen diru-sarrerak dituzten senar-emazteen zergari dagokionez).

Hurrengo taulan, proposamenak eta horien emaitzak jaso ditugu:

Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzailea	Emaitza
<b>2022ko abenduaren 31n amaitzeke zeuden proposamenak</b>			
Hezkuntza	Haur-eskolak ixten diren aldian, kontziliazioa errazteko neurriak sustatzea	Hezkuntza Departamentua, Gizarte Eskubideen Departamentua eta Tuterako Udala.	Proposamena ez onartuta
<b>2023ko proposamenak</b>			
Enplegu publikoa eskuratzea	60 urtetik gorako izangaiak lehentasunez jotzea aldi baterako kontratazioetan	Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	Arauzko iradokizuna onartuta
Ingurumena	Txartel elektronikoa darabilen hondakinak gordetzeko sistema kentzea	Iruñerriko Mankomunitatea	Proposamena ez onartuta

Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzailea	Emaitza
Gizarte-ongizatea	Babespeko etxebizitzetan bizi diren adinekoen arreta hobetzea	Eskubide Sozialetako Departamentua	Proposamena onartuta
Administrazio elektronikoa	ViaT gailuaren erregistroa modu telematikoan egin ahal izatea	Ekonomia eta Ogasun Departamentua	Proposamena onartuta
Hirigintza	Tximinien erabilera eta katuen koloniak arautzen dituen foru araudia onartzea		Ez da eskubideen urratzerik hauteman
Gizarte-ongizatea	Legea aldatzea mendekotasuna duten eta errenta-maila txikia duten pertsonen zaintzaile bat kontratatzeke laguntzen tratamenduan	Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua eta Ekonomia eta Ogasun Departamentua	Proposamena izapidetzen
Ogasuna	PFEZaren araudia aldatzea, ezkontide baten pentsiotik soilik datozen diru-sarrerak dituzten senar-emazteen zergari dagokionez	Ekonomia eta Ogasun Departamentua	Proposamena ez onartuta

## 7.2. PROPOSAMENEN EDUKIA.

### 7.2.1. 60 urtetik gorako izangaiak lehentasunez kotzat jotzea aldi baterako kontratazioetan.

**Arloa:** Enplegu publikoa eskuratzea.

**Administrazio hartzailea:** Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek proposatu zuen hirurogei urtetik gorako pertsonen kontratazioa errazten duen neurrien bat ezar dadin, baldin eta administrazioan lanean aldi esanguratsua (hamar urtekoa) eman badute, adin-tarte horretan dagoen kolektiboak lan-merkatuan sartzeko daukan zailtasuna dela eta.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak hobekuntza-proposamenaren edukia helarazi zion Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Berdintasuneko eta Barneko Departamentuari, balorazioa egin zezan.

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Berdintasuneko eta Barneko Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“[...] 2. Mahairatutako gaiari dagokionez, gogorazi behar da aldi baterako kontratazioen zerrendak kudeatzeko arauak erregulatzen dituen indarreko araudiak beste lehentasun batzuk jasotzen dituela, hala nola 55 urtetik gorako izangaiena eta, gutxienez, 15 urtez Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan emandako zerbitzuena, bai eta 100eko 33ko edo hortik gorako desgaitasun-maila dutenena.

Aurrekoa esanda, zehaztu behar da, funtzio publikoaren arloko araudia berrikusteko prozeduraren barruan, onartzen diren neurriak Nafarroako Administrazio Publikoaren zerbitzuko funtzionario eta estatutupeko langileen negoziatorako Mahai Orokorrean horretarako legitimazioa duten sindikatuarekin negoziatu behar direla, Nafarroako Administrazio Publikoaren zerbitzuko Langileen Estatutuaren testu bategina onartzen duen abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren 83. eta 84. artikuluetan xedatutakoarekin bat etorritik.

3. Aldaketa berriena aipatzearen, adierazi behar da 2023ko otsailaren 17an eta 28an bilerak egin zituztela Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren Mahai Orokorrak eta beraren erakunde autonomoek, eta bilera horietan, besteak beste, abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuak onartutako Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuaren testu bateginean egindako zenbait aldaketa aztertu zirela. Prozedura horren izapidetzea amaitu da 2023ko apirilaren 18an, Nafarroako Aldizkari Ofizialean, 78. zenbakian, argitaratu baita martxoaren 29ko 12/2023 Foru Legea, arestian aipaturiko Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuaren testu bategina aldatzen duena.

4. Azaldutakoa ikusita, adierazi behar da une honetan ezin dela onartu (...) andreak egindako proposamena, baina gai hori, hala badagokio, baloratu ahalko da Administrazioak eta Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen eta estatutupeko langileen Negoziazio Mahai Orokorrean parte hartzen duten sindikatuek egiten duten negoziazio-prozesuan txertatzeko, hurrengo hauteskunde sindikalak eta autonomia-erkidegokoak egin ondoren ateratzen diren solaskideek”.

Bidalitako txostena aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak adierazi zuen, hain zuzen ere, proposamenak aipatzen duen kolektiboak (hirurogei urtetik gorakoak eta Administrazioarentzat urteetan lan egin dutenak) zailtasun bereziak izan ditzakeela dena delako administrazioarako zerbitzua eteten zaion kasuetan berriro lan egiteko. Hori dela eta, ondorioztatu zuen Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak aipatutako neurri hori txertatzeko bidea sindikatuekiko negoziatioari lotu bazitzaion ere, jasotako txostenean haren egokitasunari edo komenigarritasunari buruzko balorazio sakonik jaso ez denez, proposatutako neurria onuragarria izan zitekeela eta balorazio sakonagoa merezi zuela, arrazoizkoa izan bailiteke gaur egun indarrean dagoenarekin (55 urte baino gehiago eta 15 urte zerbitzuan) lotzea, haren eraginaren baterako ebaluazioa egiteko.

Horregatik, defentsa-erakunde honek egokitzen jo zuen honako iradokizun hau egitea:

*“Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradokitzea, hurrengo negoziatio kolektiboan, interesdunak proposatutako neurriari hel diezaiotela (lehentasuna ematea hirurogei urtetik gorakoei aldi baterako kontratazioetan, baldin eta, gutxienez, hamar urtez administrazioarako lanean egon badira), eztabaidatu dezan eta, hala badagokio, aldi baterako kontratazio-zerrenden kudeaketa arautzen duen araudian txerta dadin”.*

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak txostena bidali zuen, iradokizuna onartzen zela eta foru-hauteskundeen ondoren izendatzen den Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiko taldeari helaraziko diotela adierazita, kontuan har dezaten, aldi baterako kontratazio-zerrenden kudeaketa arautzen duen araudia aldatzeko proposatzen den eztabaidan txertatzeko xedez.

Hori ikusirik, Nafarroako Arartekoak onartutzat jo zuen iradokizuna, eta, beraz, honako informazio hau proposamenaren egileari igorrita, amaitutzat eman zituen jarduketak.

### **7.2.2. Txartel elektronikoa darabilen hondakinak gordetzeko sistema kentzeko proposamena.**

**Arloa:** Ingurumena.

**Administrazio hartzailea:** Iruñerriko Mankomunitatea.

**Laburpena:** Herritar batek proposatu zuen hondakinak txartel elektronikoa erabiliz uzteko sistema kentzea, hainbat arrazoiengatik: datuak babesteko araudia urratzen duelako, txartelak helbideratuta daudelako; sistema hori soilik Iruñean, ez beste inon, erabil daitekeelako; tratu-desberdintasuna sorrarazten duelako; izan ere, San Fermin jaietan, edukiontzi irekiak jarri beharko dira, ezin baitzaizkie txartelak eman hirira etortzen diren guztiei; birziklatzea arazo orokorra delako, ez eskualdekoa, eta, beraz, eraginkorragoa litzateke baliabide ekonomikoak pertsonen birziklatzeari buruzko prestakuntza sustatzera bideratzea; eta koordinaziorik ez dagoelako Espainiako gainerako herrialdeekin.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak hobekuntza-proposamenaren edukia helarazi zion Iruñerriko Mankomunitateari, balorazioa egin zezan.

Iruñerriko Mankomunitateak ondoko txostena igorri zuen:

“Azterketa honen abiapuntua eta esparru juridikoa honako lege honetan datza: 7/2022 Legea, apirilaren 8koa, Hondakinak eta Lurzoru Kutsatuak arautu eta Ekonomia Zirkularra bultzatzeko. Lege horrek, hondakinak bereizteari dagokionez helburu zorrotzak ezarri ondoren, honako hau xedatzen du 25.2 artikuluan:

Aurreko frakzioak biltzeko toki-entitateek ezartzen dituzten ereduaren artean, bilketa-eredu efizienteenak lehenetsi beharko dira, hala nola atez atekoa edo antzeko bilketa-ratioak bermatzen dituzten edukiontzi itxi edo adimendunak erabiltzea.

#### DATUEN BABESA URRATZEN DU

Edukiontzietara sartzeko kontrola darabilen bilketa-sistema berriak edukiontzi/ontzien irekiera-kopurua erregistratzen du erabilera-estatistikak lortzeko, gertatzen diren gorabeherak detektatzeko eta sistema benetako eskarira egokitzeko (adibidez, bilketa-ordutegiak eta –maiztasunak aintzat hartuta); azken batean, eskualdeko hondakinak biltzeko zerbitzua hobetzeko. Txartela erabiltzearen zioz biltzen diren datu guztiak (helbideei buruzkoak, ez pertsoneri buruzkoak) Iruñerriko Mankomunitatearen mendekoa den Servicios de la Comarca de Pamplona S.A. (SCPSA) enpresa publikoaren ardurapean tratatzen dira, soil-soilik materia organiko eta errefusako edukiontzi eta ontzien erabilera aztertzeko eta, bilketa pneumatikoari dagokionez, ontzien erabilera aztertzeko soilik. Eta, zehazki, zenbateraino erabiltzen diren jakiteko azterketa egiten da, aplikazio-helburu arauemaileak erdiesteko eta informazio-jarduerak antolatzeko, zerbitzua eta emaitzak sustatzeko. Ez dago aurreikusita datu horiek zehapenak ezartzeko erabiltzea, ezta hirugarrenei lagatzea ere.

Galdutako txartelen baja egin daiteke. Etxebizitza edo establezimendu bakoitzari emandako txartel bat edo biak galdu direla jakinarazten bada, baja eman aurretik, txartela benetan desagertuta dagoela eta etxean edo establezimenduan bertan galdu ez dela ziurtatu beharko da. Era berean, beharrezkoa da eskatzailea bizilekuaren edo establezimenduaren erabiltzaile gisa identifikatu dadin, prozedura bermatzeko eta iruzurrak saihesteko.

#### TXARTELAK IRUÑERRIAN BAINO EZ DU BALIO

Iruñerriko Mankomunitateak hondakinak biltzeko zerbitzua ematen duen Iruñerriko udalerrri guztietan dira baliagarriak txartelak, baldin eta sarraila txartela erabiliz irekitzeko sistema instalatu bada. Begien bistako arrazoiak direla medio (ikus hiri-garraioaren erabilera), txartelak ezin du balio izan Iruñerriko Mankomunitateak zerbitzurik ematen ez duen udalerrietan, Iruñerriko ez-egoiliarrek edo establezimenduen jabe ez direnek Iruñerriko Mankomunitateak eskaintzen zerbitzuak erabili behar ez dituzten bezala (ez baitute zerbitzu horiengatik ordaintzen).

#### SANFERMINAK IRISTEN DIRENEAN, MANKOMUNITATEAK EDUKIONTZI IREKIAK JARRIKO DITU

San Fermin jaietan, hondakinak biltzeko zerbitzua aldatzen den Iruñeko eremu bakarra Alde Zaharra da. Horren arrazoia da, barruti horretan, hondakinak biltzeko sistema bilketa pneumatikoaren bidez egiten dela, eta sistema hori ez da oso malgua hondakinen sorreran gertatzen diren aldaketa handiei dagokienez. Horregatik, bilketa pneumatikoko ontziak kendu eta edukiontzi irekiak jartzen dira jaietan. Iruñeko gainerako barrutietan, edukiontzi itxiak erabili behar dira, eta behar den lekuetan, edukiontzi gehiago jartzen dira, sarraila eta guzti.

Edukiontzi erabilerak etxeetan edo establezimenduetan sortzen diren hondakinak biltzea du helburu, eta guztiek ere, jabetzan edo alokairuan daudela, edukiontzi irekitzeko txartelak darabiltzate. Kanean sortzen diren hondakinak, udalerriko biztanleek zein bisitariak sortutakoak, alegia, udalek horretarako dituzten paperontzietan utzi behar dira.

#### BIRZIKLATZEA ARAZO GLOBALA DA, EZ ESKUALDEKOA

Europar Batasunak ezarritako birziklatze-helburuak direla-eta, estatu kideek helburu horiek bete behar dituzte, eta estatuak eskualdeetara (gure kasuan, autonomia-erkidegoetara) hedatzen dute betebeharrak hori, eta horiek, aldi berean, toki-erakundeak behartzen dituzte helburuak betetzera. Beraz, Iruñerriko Mankomunitateak eskura dituen bitartekoak baliatu behar ditu Europako, Estatuako, eskualdeko eta tokiko araudian ezarritako gaikako bilketaren eta birziklatzearen helburuak lortzeko. Hala, erakunde bakoitza, zein bere lurralde-eremuan, lurralde horretan sortutako hondakinen kudeaketa egokiaren arduraduna da, horrela, helburu globalak lortzeko xedez, “globalki pentsatu, tokian jardun” filosofiarekin bat etorritik.

#### HOBE DA BALIABIDEAK PERTSONEN PRESTAKUNTZA SUSTATZEN ERABILTZEA

*Iruñerriko mankomunitateak 30 urte baino gehiago daramatza herritarrek prestatzeko, informazioa emateko eta sentsibilizatzeko baliabideak eskaintzen. Urte horietan guztietan metatutako esperientziari esker, ohartu gara prestakuntza hori, ezinbestekoa bada ere, ez dela nahikoa beste jarduerak batzuekin batera ez badao. Egin diren azterketek jarraituz, ondorioztatu da hondakinak botatzerakoan funtsezkoa dela anonimotasuna ezabatzea birziklatze-ehuneko handiak jadedesteko. “Anonimotasunaren galera” horrek eragin handia du herritarren jokabide-aldaketetan.*

Erabiltzaileen identifikazio-sistema ezarrita duten hirietako emaitza onetan oinarriturik erabaki du Iruñerriko Mankomunitateak sistema hori ezartzea, eta birziklatzearen ehunekoak hobetzea lortu du horri esker, batez ere, materia organikoarenak.

Beraz, prestakuntza eta sentsibilizazioa bai, beti, baina ez da nahikoa beste jarduera batzuekin batera ez bada.

#### SISTEMA MOTA HAU EZARTZEN ARI DIREN ESPAINIAKO GAINERAKO HERRIEKIN HITZ EGITEA

Espainiako Estatuan, legeak hondakinak biltzeko eta birziklatzeko ezartzen dituen helburuak betetzeko garatu diren edo garatzen ari diren proiektuak bi bilketa-sistematan oinarritzen dira:

Atez ateko bilketa-sistema: gehienbat, udalerrri txikietan.

Sarraila elektronikoa duten edukiontzien sistema eta txartel bidezko irekiera: bai udalerrri txikietan, bai hiri handietan.

Bi sistema horiek hondakinak uzteko orduan anonimotasuna galtzea dute oinarri, dela etxeko atean bertan biltzen direlako, biltzen diren poltsen edo kuboan jabetza identifikatuta geratzen delako, dela edukiontzia irekitzen duen titularraren helbidea edo establezimendua erregistratuta geratzen delako.

Iruñerriko Mankomunitatea aitzindaria izan da sarraila elektronikodun edukiontziak eskala handian eta udalerrri handietan ezartzen, baina, gaur egun, udalerrri batzuk sistema hori ezartzen ari dira edo ezartzeko proiektua lantzen ari dira, baldintza berdintsuetan, aldaera bakarrak hauexek direla: txartelak etxea edo pertsona identifikatzen duen, eta sarrailak edukiontzi batzuetan edo guztietan instalatzen diren (hondakin-mota guztietarako).

Ondorioz, arestian azaldutako guztiagatik eta, bereziki, txartel bidez irekitzen diren edukiontzi itxien sistema erabiliz lortutako birziklatze-emaitza onengatik, ez da bideragarritzat jotzen eskatzailearen proposamena, eta Iruñerriko Mankomunitatearen asmoa dela sistema horri eustea eta Iruñerri osora hedatzen jarraitzea”.

Informazio hori guztia proposamenaren egileari igorri eta gero, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen gai honi buruzko jarduketak.

#### **7.2.3. Babespeko etxebizitzetan bizi diren adinekoen arreta hobetzeko proposamena.**

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialetako Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek proposatu zuen Eskubide Sozialetako Departamentuak neurriak har zitzala babespeko etxebizitzetan bizi diren adinekoen arreta hobetzeko helburuz. Adierazi zuenez, alokairu gisa ordaintzen den ekarpen ekonomikoaren gehikuntza gehiegizkoa da diru-sarrera guztiak pentsio bakarrari lotuta dituzten pertsonentzat, horrek kalte larria eragiten diela. Era berean, erabiltzaile bakoitzaren baldintzak eta beharrak aztertze beharra azaldu zuen, zerbitzuaren kalitatea hobetze aldera.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balora zezaten.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honako txosten hau eman zuen:

“Nafarroan, adinekoentzako babespeko etxebizitzak ez daude sartuta Gizarte Zerbitzuen Zorroan, eta ez dira abenduaren 2ko 92/2020 Foru Dekretuan (92/2020 Foru Dekretua, abenduaren 2koa, Nafarroako Foru Komunitateko gizarte-zerbitzuen sistemaren barruan, egoitza zerbitzuen, eguneko zerbitzuen eta zerbitzu ambulatorioen funtzionamendua adinekoen, desgaitasuna dutenen, eritasun mentala dutenen eta gizarte inklusioaren arloetan, eta baimenen, aurretiazko komunikazioen eta homologazioen araubidea arautzen dituen) arautzen den zerbitzuetako bat .

Nafarroan etxebizitza izateko eskubideari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Foru Legearen hamaseigarren xedapen gehigarriak babes ofizialeko etxebizitzaren sustatzaileentzako dirulaguntzak arautzen ditu. Etxebizitza horiek erosketa-aukerarik gabeko errentamendu-araubidekoak dira, bai eta 60 urtetik gorakoentzat edo desgaitasuna dutenentzat alokairuko apartamentu babestuak eta erabilera-lagapeneko araubideari lotutako babes ofizialeko etxebizitzak ere.

Araudi horrek alokairuko apartamentu babestuak eraikitzeke aukera ematen die udal-erakundeei eta sustatzaileei, betiere alokairu merkeagoa eta 60 urtetik gorakoei egokitutako eraikuntza arkitektonikoak eskaintzen badituzte.

Iruñean, babestutako apartamentuen eraikin batzuk daude; horietako batzuk Iruñeko Udalak kudeatzen ditu eta beste batzuk etxebizitza-sustatzaileek kudeatzen dituzte.

Udal-apartamentuak udal-ordenantza batek araututa daude. Ordenantza horretan, diru-sarreraren arabera ordaindu beharreko errentamendu-tarifak eta horiek eskuratzeko baldintzak ezartzen dira.

Sustatzaileek kudeatutakoek, berriz, araudi propioa dute, eta alokairu-tarifek ezin dute babes ofizialeko alokairu-etxebizitzetarako ezarritakoa gainditu.

Pertsonak jasotzen dituzten zerbitzuak etxean bizi den edozein adineko dituen berberak dira: larrialdietarako telefono zerbitzua, etxez etxeko udal arretoa zerbitzua eta abar.

Babestutako apartamentuena ez da zerbitzuak ematen dituen laguntza-baliabide, arkitekturaren ikuspegitik, adinekoen beharretara egokitutako alokairuko etxebizitzak baizik, eta ez daude Eskubide Sozialetako Sailaren kudeaketaren eta eskumenaren mende.

Hala ere, abenduaren 2ko 92/2020 Foru Dekretuaren (92/2020 Foru Dekretua, abenduaren 2koa, Nafarroako Foru Komunitateko gizarte-zerbitzuen sistemaren barruan, egoitza zerbitzuen, eguneko zerbitzuen eta zerbitzu anbulatorioen funtzionamendua adinekoen, desgaitasuna dutenen, eritasun mentala dutenen eta gizarte inklusioaren arloetan, eta baimenen, aurretiazko komunikazioen eta homologazioen araubidea arautzen dituen) araudiaren aldaketan, adinekoen premia berriei erantzuten dieten egoitza-ereduaren ordezkotako zerbitzu berriak sortzea xedatzen da. Arau-aldaketa horretan, gainera, zenbait laguntza-intentsitatetako baliabideak ezarri dira”.

Jasotako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen egoitza-ereduaren ordezkotako zerbitzu berriak sortzeak, zenbait laguntza-intentsitatetako baliabideak eskainiz, adinekoen egoera hobetzen lagunduko duela, eta, beraz, informazio hori interesdunari igorrita, eta auzia konponbidean zegoela kontuan hartuta, amaitutzat eman zituen erakundearen jarduketak.

#### **7.2.4. ViaT gailua era elektronikoz erregistratzeko ezintasunari buruzko proposamena.**

**Arloa:** Administrazio elektronikoa.

**Administrazio hartzailea:** Ekonomia eta Ogasun Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek ViaT gailuaren erregistroa era telematikoa egin ahal izatea proposatu zuen. Zehazki, azaldu zuen duela hogeitun urte Audenasako txartela izan zuela, baina, ViaT gailura aldatzean, deskontuak aplikatzeari utzi ziotela. Interesduna kexu zen txartel berria aurrez aurre bakarrik aktibatu daitekeelako; bada, kexagilea norbere konturako langilea da, egun zatizko ordutegian lan egiten du, Erriberan bizi da eta Iruñera egiten duen bidaia bakoitza hogeitun euro inguru kostatzen zaio.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak hobekuntza-proposamenaren edukia igorri zion Ekonomia eta Ogasun Departamentuari, balorazioa egin zezan.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

“Auziari dagokionez, eskaera honen edukiari lotutako aurrekarietara jo behar dugu, Nafarroako Arartekoaren Q19/48 espedientean aipatutakoak; horren bidez, defentsa-erakundeak kexa bat igorri zuen Ogasun eta Finantza Politika Sailera, OBE era telematikoa erregistratzea ezinezkoa delako.

1. Une hartan adierazi zen bezala, Nafarroako Gobernuak eta Autopistas de Navarra SA (aurrerantzean, AUDENASA) sozietate emakidadunak adostutako AP-15 autobideko deskontu-politika komertziala 2008ko martxoaren 15etik aurrera hedatu zen ibilgailu arinen erabiltzaile ohikoentzat, baldin eta, gainera, AUDENASaren deskontuei lotutako OBE (ViaT) gailua erabiltzen bazuten bidesariak ordaintzeko.

Nafarroako Gobernuak 2008ko martxoaren 10ean onartutako Akordioan eta Nafarroako Gobernuak eta AUDENASak 2008ko martxoaren 14an sinatutako hitzarmenean, OBE (ViaT) gailuek bete beharreko baldintzak ezartzen dira, ‘AUDENASaren deskontuei lotutakotzat’ jotzeko eta, gainerako baldintzak betetzeko, AP-15eko merkataritza-politikan ezarritako deskontuen onuradun izateko. Gobernuaren akordioa eta hitzarmena 2008ko martxoaren 31ko Nafarroako Aldizkari Ofizialean, 41. zenbakikoan, argitaratu ziren, jende orok jakin zezan. Hitzarmenean, honako hau ezartzen da:

“T-Bideko OBE gailua (Audenasako deskontuei lotua) T-Bideari lotutako finantza entitateek eta jaulkitzaile ez finantzarioek ematen dute, honi jarraikiz:

- 1) AP-15 txartelaren erabiltzaileak, T-Bideko OBE gailua (Audenasako deskontuei lotua) eduki baino lehen:
  - 1.1. T-Bideko OBE gailua Audenasaren lankide den finantza entitate batek ematen badu, entitate horrek berak eginen du kudeaketa Audenasarekin, OBE T-Bidea gailua AP-15 txartelarekin uztartzeko.
  - 1.2. T-Bideko OBE gailua badu, Audenasarekin harremanetan jarri beharko du, T-Bideko OBE gailua AP-15 txartelarekin uztartzeko.
  - 1.3. T-Bideko OBE gailua Audenasarekin lankidetzat hitzarmenik ez duen finantza entitate batean lortzen bada, erabiltzaileak Audenasako bulegoetara azaldu beharko du, T-Bideko OBE gailua eta AP-15 txartela uztartzeko.

2) AP-15 txartela ez duten erabiltzaileek T-Bideko OBE gailua (Audenasako deskontuei lotua) lortzen dutenean:

T-Bideko OBE gailua Audenasaren lankide den finantza entitate batek ematen badu, aldeztatik izaten bada edo beste finantza entitate batean lortzen bada ere, erabiltzaileak Audenasako bulegoetara azaldu beharko du, T-Bideko OBE gailu gisa (Audenasako deskontuei lotua) alta emateko.

T-Bideko OBE gailua (Audenasako deskontuei lotua) lortzean, AP-15 txartela baliogabetuko da.

Aplikazio horrek sortzen dituen arazoak konpontzen ez badira, Nafarroako Gobernuak emakidatzailearenean duen ordezkaritzara igorriko dira, bertan konpon ditzaten”.

Orduan ondorioztatu zen OBE (ViaT) gailuak lotzeko prozedura hori sozietate emakidadunak aplikatu behar zuela, prozedura aldatzen ez zen bitartean, eta aldaketa hori gauzatzeko, hura onartzeko erabili zen prozedura bera jarraitu beharko litzatekeela; hau da, bi alderdien artean adostu beharko litzateke, eta AUDENASAKo administrazio-kontseiluak eta Nafarroako Gobernuak onartu, hurrenez hurren, eta, ondoren, hitzarmen egokia sinatu.

2. Nafarroako Arartekoak Ogasun eta Finantza Politikako Departamentuari egindako iradokizuna kontuan hartuta, ‘AUDENASArekin batera, OBE (ViaT) gailuarekin lotutako deskontuak eskuratzeko prozeduraren aldaketa azter dezala, prozedura errazten saiatzeko eta behar-beharrezkoak ez diren aurrez aurreko izapideak saihesteko, ahal izanez gero neurriren bat bultzatuz ildo horretan’, departamentuaren orduko titularrak konpromisoa hartu zuen ‘lantalde bat era dadin proposatzeko, Nafarroako Gobernuak eta AUDENASAK ordezkatuta daudela, eta, era berean, Nafarroako Gobernuaren ordezkariek parte hartuta emakidan, 2008ko martxoaren 14an sinatutako hitzarmenean ezarritako prozeduraren aplikazioa aztertzeke eta, hala badagokio, horren gaineko balizko hobekuntzak formulatzeko, aldaketa horiek konpromiso ekonomikoetan izan dezaketen eragina baloratu beharko delarik’.

3. 2008ko hitzarmenaren edukia eta haren balizko aldaketak diru-kutxa publikoetan izan ditzakeen ondorio ekonomikoak zehatz-mehatz aztertu ondoren, honako hau ondorioztatu zen: arestian aipatutako hitzarmenak aurrekusten du gailuak AUDENASAKo deskontuei lotzeko adostutako baldintzak aplikatzeak sorrarazten duen konpondu gabeko arazoa Nafarroako Gobernuak emakidaduneari daukan ordezkaritari bidaliko zaiola, hark konpon dezan. Horretan funtsaturik, jarraibide orokorra bidali zitzaion sozietate emakidadunari, honako eduki honekin:

“Ordezkaritza honek autobidearen erabiltzaileen hainbat erreklamazioen berri izan du. Hori dela eta, honako jarraibide hauek ezarri behar dira:

Kasu batzuetan, autobidearen erabiltzaileek nahitaez joan behar dute AUDENASArekin bulegoetara, OBE (ViaT) gailu berri baten alta egitera. Beharrezkotzat jotzen da emakidadunak izapide hori era ez-presentzialak erabiliz egiteko aukera eman diezaien bulegoetara joateko ezintasuna adierazten duten pertsoneri.

Erabiltzaileak emakidadunaren bulegoetara joaterik ez daukala adierazten badu, deskontuei lotzeko dokumentua bidaliko zaio mezu elektronikoko bidez. Dokumentu hori betetakoan, AUDENASArekin posta elektronikora bidali beharko da, dagozkion deskontuak aplikatzeko ondorioak izan ditzan.

Aurrez aurreko bidetik kanpoko eskaera asko jasotzen badira, emakidadunak Ordezkaritza honi jakinaraziko dio, Nafarroako Gobernuaren eta AUDENASArekin arteko hitzarmen horretan hartutako erabakietan izan dezakeen eragina aztertzeke.

Era berean, arazoak sortzen dira zaharkituta daudelako ordezten diren gailuei dagokienez, lehengo gailuaren zenbaki bera ez dutelako eta, beraz, ez daude deskontuei lotuta, AUDENASArekin zenbaki berria jakinarazten ez bazaio. Ordezten diren gailuaren titularrak lotura galtzea bere borondatearen aurkakoa izan dela frogatu ahal



badu eta gailu zaharra erabiltzeari utzi zaiola egiazta badaiteke, alta emango zaio gailu berriari, eta zenbaki-aldaketa egin ezean zegozkiokeen deskontuak aplikatuko zaizkio. Horretarako, ViaT gailuaren igorleak egindako egiaztagiria aurkeztu beharko da, gailuaren zenbaki-aldaketa igorleak berak eragin duela egiaztatzen duena. Kasu horretan, AUDENASAK aplikatu gabeko deskontuen ordainketa-faktura egingo du, eskaera aurkeztu aurreko 3 hilabeteen barrukoa, gehienez ere, eta banku-transferentzia egingo du erabiltzaileak adierazitako kontura.

Jarraibide hau aplikatuta, pentsatzekoa da erantzuna eman zaiola Arartekoak 2019an egindako iradokizunari.

2023ko urriaren 23an, Arartekoari aurkeztutako kexa berriari dagokionez, Nafarroako Gobernuaren Ordezkaritzak informazioa eskatu dio enpresari, eta hark adierazi du ez duela zuzenean erabiltzailearen erreklamaziorik jaso. Hala eta guztiz ere, Ordezkaritzak eskatu die ViaT gailuen lotura-eskaerei erantzuten dieten langileei emandako jarraibidea gogoraraz diezaieten, posta elektronikoa erabiliz, bulegoetara joatea ezinezkoa dela adierazten duten erabiltzaileei erraztasunak emateko prozedura egoki gauzatze aldera”.

Jasotako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen auzia konponbidean zegoela, eta, beraz, informazio hori guztia interesdunari bidalita, amaitutzat eman zituen jarduketak.

Nolanahi ere den, proposamenaren egilea berriro jo zuen defentsa-erakunde honetara eta adierazi zuen berriro ere jakinarazi ziotela, deskontuak eskatu ahal izateko, “Audenasako bulegoetara joan behar zuela eta Nafarroako Gobernuaren inprimaki bat bete behar zuela”.

Horregatik, Nafarroako Arartekoak Ekonomia eta Ogasun Departamentura jo zuen berriro, eta proposamenaren egileak adierazitakoa igorri zion.

Ekonomia eta Ogasun Sailak idazkia bidali zuen; bertan, besteak beste, adierazi zuen proposamenaren egilearen gailuaren lotura eginda zegoela eta neurriak hartu zirela Iruñeko bulegoetara joateko ezintasuna adierazten zuten pertsonen bidez lotzen laguntzeko.

Informazio hori proposamenaren egileari bidalita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen jarduketak. Informazio hori proposamen-egileari helarazi ondoren Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **7.2.5. Tximiniek eta katuen koloniek sorrarazitako eragozpenei buruzko arauketa orokorra, ez tokikoa, egiteko proposamena.**

**Arloa:** Hirigintza.

**Laburpena:** Kexagilearen bizilagunek erabiltzen duten tximiniak sortzen dituen eragozpenak (usaina eta kea) direla kausa, eta Udalak interesdunaren etxeraino sartzen diren usainek eragindako eragozpenak desagerrarazteko edo, behintzat, murrizteko neurriak hartzen ez duela ikusita, herritar batek proposatu zuen horrelako jardura gogaikarriak arautzeko eskumena toki-erakundeei ez ematea, ezpada, toki-administrazioek nahitaez aplikatzeko xedapena onartzea (Foru Legea edo Foru Dekretua).

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak herritarrari azaldu zion gai jakin bat foru-esparruan edo toki-esparruan arautzea ez dela hobe eta okerragoa herritarren eskubide konstituzionalak defendatzeko. Ildo horretan, defentsa-erakunde honen ustez, azaldutako gaiaren inguruan modu batera edo bestera arautzeak ez luke garrantzirik izango edo ez luke bestelako ondoriorik ekarri beharko.

Informazio hori proposamenaren egileari igorri eta gero, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen gai honi buruzko jarduketak.

#### **7.2.6. Mendekotasuna duten eta errenta-maila txikia duten pertsonen zaintzaile bat kontratatzekeo laguntzen tratamendua dela eta, legea aldatzeko proposamena.**

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek proposatu zuen errenta maila baxuko pertsonen zaintzaile bat kontratatzekeo laguntzen tratamenduan edo emateko moduan lege-aldaketa bat bultzatzea. Adierazi zuenez, pertsona horiek “ezin dute beren zaintzaileen gizarte-segurantza errenta aitortzearen modu eraginkorrean kendu, Nafarroako Gobernuak jendaurrean sustatu duen bezala; izan ere, kuotaren kenkaria denez, ez dute “kuota fiskal” nahikorik izaten kenkari hori baliatzeko, pentsioen zenbatekoa txikia delako. Gehieneko pentsioak

edo diru-sarrera handiak dituzten pertsonak soilik balia dezakete kenkari hori. Gizarte Sozialetako Departamentuak proposatutako neurri horren helburua errenta txikiak edo ertainak dituzten mendeko adinekoei behar duten zaintzailearen gizarte-segurantza ordaintzen laguntzea dela ulertuta, guztiz bidegabea den irizpide hori bertan behera utzi eta lege-aldaketa susta dadila eskatzen dut, aipaturiko kenkaria “kenkari negatibo” gisa erabiltzea egon dadin, mendeko pertsona guztiek zerga-neurriaz baliatu ahal izateko, edo, bestela, Eskubide Sozialetako Departamentuaren zuzeneko laguntzaren bidez egin dadila”.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentura igorri zuen hobekuntza-proposamenaren edukia, han balorazioa egin zezaten.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak honako txosten hau egin zuen:

“Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko kontseilariak, (...) jaunak, (...) jaunaren ordezkari gisa, aurkeztutako J23/6 espedienteari lotutako idazkiari erantzunez, zeinaren bidez proposamen bat egin duen mendekotasuna duten eta errenta-maila txikia duten pertsonak zaintzaile bat kontratatzeke laguntzen tratamenduan edo emateko moduan lege-aldaketa bat susta dadila, ondokoa dio:

(...) jaunak aipatzen duen laguntzaren xedea zerbitzu bat, pertsona bat edo zerbitzu-enpresa bat kontratatzea da, mendekotasuna duten pertsonen etxean eguneroko bizitzako oinarrizko jarduerak egiteko behar den zaintza eskuratzeko. Laguntza hori abenduaren 19ko 476/2018 Foru Aginduak, Eskubide Sozialetako kontseilariarenak, arautzen du eta mendekotasuna duten pertsonak etxean jarraitzeko modua izan dezaten, zerbitzuren bat (zaintzaile profesionala eta/edo zerbitzu-enpresa) kontratatzeke laguntza ekonomikoaz dihardu.

(...) jaunak bidalitako idazkian adierazten den bezala, prestazio ekonomikoaren helburua gure mendeko adinekoei laguntzea da, eta, horretarako, prestazio ekonomikoa mendekotasun-mailaren eta mendetasun-egoeran dauden pertsona onuradunen gaitasun ekonomikoaren arabera taxutzen eta kalkulaten da, eta, beraz, ahalik eta ekitatiboena eta bidezkoena izaten saiatzen da, eta, horrela, gaitasun ekonomiko txikiagoa izatean, laguntza handiagoa ematen du, dagokion mendekotasun-mailaren barruan, taula honetan adierazten den bezala:

	ZAINZAILE PROFESIONALA kontratatzeke laguntzak					
	MEND. HANDIA		MEND. LARRIA		MEND. MODERATUA	
	% Errentaren araberako murrizketa	Zaintzaile profesionala kontratatzeke laguntza	% Errentaren araberako murrizketa	Zaintzaile profesionala kontratatzeke laguntza	% Errentaren araberako murrizketa	Zaintzaile profesionala kontratatzeke laguntza
IPREMetik BEHERA	% 0,00	1.069,80 €	% 0,00	846,58 €	% 0,00	424,65 €
1-1,35	% 13,85	921,63 €	% 13,85	729,33 €	% 13,85	365,83 €
1-1,50	% 22,50	829,10 €	% 19,00	685,73 €	% 23,45	325,07 €
1,50-1,80	% 31,20	736,02 €	% 23,00	651,86 €	% 32,00	288,76 €
1,80-2	% 40,50	636,53 €	% 25,60	629,86 €	% 40,50	252,66 €
2-3	% 45,60	581,97 €	% 32,40	572,28 €	% 46,45	227,40 €
3-3,50	% 49,00	545,60 €	% 39,20	514,72 €	% 52,40	202,13 €
3,5-4	% 52,40	509,22 €	% 46,00	457,15 €	% 57,50	195,99 €
4-4,5	% 54,05	491,57 €	% 52,80	399,59 €	% 62,60	195,99 €
4,5-5	% 54,05	491,57 €	% 55,80	374,18 €	% 66,67	195,99 €

Laguntza jasotzeko baldintza da zaintzaile profesionala (edo zerbitzua) kontratatzea, nahitaez altan egon behar duena eta gizarte-segurantzian kotizatu behar duena, eta kotizazio hori ere laguntzaren xede da. Hau da, gerta daiteke zaintzaile profesionalaren gizarte-segurantza prestazio ekonomikoari esker ordaintzea eta, geroago, zergak arintzea.

Azaldutakoa gorabehera, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ez dauka eskumenik gizarte-segurantzaren arloan, ezta zerga-arloan ere, eta, horren ondorioz, ezin du inolako lege-aldaketarik sustatu gai horietan.

Esandakoa oinarri hartuta, pentsatzekoa da laguntzak ez duela egoera bidegaberik sortzen, dena delako zenbatekoa onuradunaren gaitasun ekonomikoaren eta mendekotasun-mailaren arabera ematen baita, eta kontratatutako pertsonaren gizarte-segurantzako gastuen zati bat edo gastu guztiak sar daitezke, eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak ezin du lege-aldaketarik sustatu gizarte-segurantzaren arloan, ez eta zerga-arloan ere, horretarako eskumenik ez duelako”.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak igorritako txostenaren azken paragrafoan adierazitakoari jarraikiz, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen Ekonomia eta Ogasun Departamentuaren txostena ere jasotzea, gai horren inguruan egokitzen jotzen zuena adieraz zezan.

Txosten honen itxiera-datan ez da jaso Ekonomia eta Ogasun Departamentuaren txostena.

### **7.2.7. Pentsio bakarra jasotzen duten senar-emazteen PFEZaren tributazioari buruzko legea aldatzeko proposamena.**

**Arloa:** Ogasuna.

**Administrazio hartzailea:** Ekonomia eta Ogasun Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek proposatu zuen PFEZaren lege-aldaketa bat sustatzea, ezkontide bakarraren pentsiotik soilik datozen diru-sarrerak hartzen dituzten senar-emazteen zerga-ordainketei dagokienez; izan ere, *“senar-emazteek, kideetako baten pentsioa dela-eta, 42.000 euroko diru-sarrerak izanez gero (baita pentsio mugatua izanez gero ere), 8.053,56 euro ordainduko lituzkete PFEZagatik urtean, eta kideetako batek 28.000 euroko pentsioa eta besteak 14.000 euroko pentsioa jasotzen duten senar-emazteek, berriz, 4.947,96 euro ordainduko lituzkete PFEZaren zioz”*.

**Eraitza:** Nafarroako Arartekoak hobekuntza-proposamenaren edukia igorri zion Ekonomia eta Ogasun Departamentuari, balorazioa egin zezan.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak honako txosten hau bidali zigun:

“Proposamen horri dagokionez, esan beharra dago PFEZa subjektu pasibo bakoitzak lortutako errentak zergapetzen dituen zerga dela, eta progresibitatearen printzipioari jarraituz egiten duela. Horrek esan nahi du banakako zerga dela, eta haren tarifa progresiboa familia-unitateko kide bakoitzaren banakako errentei aplikatzen zaiela. Eta, horregatik, ez da harrizkoa, tributaren izaerari berari erantzuten diolako, alde nabarmenak suertatu ahal izatea errenta-hartzaile baten edo batzuen kasu desberdinetan. Horregatik, jasotako diru-sarreraren zenbatekoaren arabera errenta-hartzaile bakarra duten familia-unitateen kasuan, zerga-ordainketa handiagoa da errenta-zenbateko hori familia-unitateko bi kideek jasoko balute baino.

Eraitza hori gertatzeko arrazoia dugu, lehen esan bezala, PFEZa, Espainian (eta Nafarroan) definituta dagoen moduan, banakako zerga delako eta, errenta aintzat hartuta, zerga gehiorra delako. Inguruabar pertsonalak eta familiarrak pertsona baten zerga-karga murrizteko baino ez dira kontuan hartzen, errenta berdina eskuratzen duen baina familia-betebeharrak ez duen beste baten aldean. Baina konparazioa ezin da egin familia-unitatearen errenten mailan, zergapekoa edo subjektu pasiboa ez baita familia, norbanakoa baizik.

Ikuspegi horretatik, familien zerga-alderaketak ez du inolako zentzurik, familiak ezin baitira izan berdintasun-, ekitate- eta progresibitate-eskakizunen erreferentziazko terminoak. Subjektu pasiboa familia-unitatea balitz, konparazio hori egin liteke, eta zentzuzkoena litzateke errenta- eta kide-maila bereko familia-unitateek zerga-karga bera jasatea. Baina hori ez da gertatzen Nafarroan, aipatu dugunez, zerga banakakoa delako. Baterako tributazioaren aldeko hautua familia-unitate bateko kide den gizabanakoaren zerga-karga murrizten saiatzen den tresna hutsa da, familia-unitatea osatzen duten gainerako kideek errentarik jasotzen ez dutenean, baina ez da familia-unitate osoaren tributazioa.

Zergadunak “splitting” sistema baliatuz edo guztizko errenta familia-unitateko kideen artean banatuz proposatuz gero, PFEZa sakon eraldatu beharko litzateke, eta zergaren ardatza norbanakoa izan beharrean, familia-unitatea izango litzateke. Ikuspegi hori, beste edozein bezala, baliozkoa izan liteke, abantaila eta eragozpen guztiak kontuan hartuta, baina PFEZaren aurreko erreformetan baztertu egin zen. Ezin izango litzateke pentsio bakarra jasotzen duten senar-emazteei bakarrik aplikatu; izan ere, badira soldata bakarra

jasotzen duten senar-emazteak, eta bi ezkontideen artean zenbateko berdina jasotzen duten senar-emazte batzuek baino gehiago ordaintzen dute, bi-biek jasota ere.

Beste alde batetik, azpimarratu behar da gure inguruko zerga-administrazio bakar batean ere ez dela onartu errentak familia-unitateko kideen artean banatzeko sistema hori, hau da, itxura denez, kexa egin duen zergadunak proposatzen duena.

Ondorioz, Nafarroako Foru Ogasuna ezetsi egin behar du jasotako proposamenaren edukia”.

Ekonomia eta Ogasun Departamentuaren ezezko iritzia herritarrari igorrita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen jarduketak.

## 8. KAPITULUA. ESPEDIENTEEN SAILKAPENA GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUEN ARABERA.

2015eko irailaren 25ean, Nazio Batuen Batzar Nagusiak Garapen Jasangarrirako 2030 Agenda onartu zuen; pobrezia desagerrarazteko, planeta babesteko eta pertsona guztien oparotasuna bermatzeko deialdi unibertsala da ekintza-plan hori. Bake unibertsala indartzea ere badu helburu, askatasunaren kontzeptu zabalago baten barruan.

Agendak aurrekaririk gabeko irismena eta garrantzia ditu. Herrialde kide guztiek onartu dute, eta guztiei aplikatzen zaie, bakoitzaren errealtatea, gaitasunak eta garapen-maila kontuan hartuta eta estatu bakoitzeko politikak eta lehentasunak errespetatuz.

Agendak Garapen Jasangarriko 17 Helburu (aurrerantzean, GJH) jasotzen ditu, eta haiei 169 helburu datxezkie, garapen jasangarriaren hiru esparruak uztartzen dituztenak: ekonomia, gizartea eta ingurumena. Agenda onartutakoan, 193 estatuk konpromisoa hartu zuten hura ezartzeko behar diren bitartekoak mobilizatzeko, batez ere, pertsona pobreen eta ahulenen beharrezanean erantzutea asmo duten aliantzen bidez.

Helburu eta jomugetan, etorkizuneko ikuspegia azaltzen da, Agendaren testuan adierazten denaren arabera, asmo handikoa eta eraldatzailea dela. Hona hemen, hitzez hitz:

“Txirotasunik, goserik, gaixotasunik eta gabeziarik gabeko mundua nahi dugu, non bizitzeko era guztiek aurrera egin dezaketen; beldurrik eta indarkeriarik gabeko mundua nahi dugu; alfabetatzea unibertsala izango den mundua, kalitatezko hezkuntzaren maila guztiei ekitatez eta orokortasunez hel dakiekeena, osasun-arreta eta gizarte-babesa dituen, eta ongizate fisikoa, mentala eta soziala bermatzen dituen; edateko ura eta saneamendua izateko giza eskubideari buruzko konpromisoak berresten dituen mundua, non higie hobe dagoen eta elikagaiak nahikoak, kaltegabeak, eskurazinak eta elikagarriak diren; giza habitata segurua, erresilienteak eta iraunkorrak dituen mundua, eta energia-hornidura eskuragarria, fidagarria eta jasangarria daukan mundua.

Nahi dugun munduan, giza eskubideen eta pertsonen duintasunaren errespetua, zuzenbide-estatua, justizia, berdintasuna eta diskriminaziorik eza unibertsala da; arrazak, jatorri etnikoa eta kultura-aniztasuna errespetatzen dira eta aukera-berdintasuna dago, gizabanakoen ahalmena erabat gauzatu ahal izateko eta oparotasun partekatua lortzen laguntzeko; haurtzaroan inbertitzen duen mundua, non haur guztiak indarkeriarik eta esplotaziorik gabe hazten diren; mundu horretan, emakume eta neska guztiek erabateko berdintasuna dute generoen artean, eta ahaldundua eragozten duten oztopo juridiko, sozial eta ekonomiko guztiak ezabatuta dauden; mundu justu, ekitatibo, tolerantia, ireki eta, gizartearen ikuspegitik, inklusiboa, non ahulenen beharrei erantzuten zaien.

Herrialde guztiek hazkunde ekonomiko iraunkorra, inklusiboa eta jasangarria eta guztiontzako lan egokia duen mundua nahi dugu; kontsumo- eta ekoizpen-modalitateak eta baliabide natural guztien erabilera jasangarriak sustatzen dituen mundua, airekoak nahiz lurrekoak, ibaietakoak, aintziretakoak eta akuiferoetakoak, bai eta ozeano eta itsasoetakoak ere; demokrazia, gobernantza ona eta zuzenbide-estatua, nazioko eta nazioarteko ingurune egoki batez horniturik, garapen jasangarriaren funtsezko elementuak dituen mundua, hazkunde ekonomiko iraunkorra eta inklusiboa, garapen soziala, ingurumenaren babesa eta pobrezia eta gosea desagerraraztea aintzat hartuta; teknologien garapenak eta aplikazioak klima eta biodibertsitatea errespetatzen dituen mundua, horiek erresilienteak izan daitezen; gizateria naturarekiko harmonian bizi den eta basoko flora eta fauna eta beste espezie bizidunak babesten dituen mundua”.

Helburu eta helmuga berriak 2016ko urtarrilaren 1ean hasi ziren indarrean, eta hurrengo hamabost urteetan hartu beharreko erabakiak gidatzea dute helburu.

Kapitulu honetan, kexen sailkapena, ofizioz bideratutako jarduketak eta hobekuntza-proposamenak jasota daude garapen jasangarrirako 17 helburuei doakienez.

### 8.1. KEXAK.

2023. urtean jaso diren eta izapidetu diren 1.192 kexen edukia aztertu ondoren, honako sailkapen hau ateratzen da:

Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH)		Kexa kopurua
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	55

Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH)		Kexa kopurua
2. GJH	Goserik ez	6
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	143
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	108
5. GJH	Genero-berdintasuna	25
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	13
7. GJH	Energia irisgarria eta ez kutsatzailea	14
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	168
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	12
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	215
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	269
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	14
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	1
14. GJH	Itsaspeko bizitza	0
15. GJH	Lehorreko ekosistemetak bizitza	19
16. GJH	Bakea, justizia eta instituzio sendoak	130
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0

Ikus daitekeenez., 14. eta 17. Garapen Jasangarrirako Helburuen espezialitateagatik, ez dago helburu horiei lotutako kexarik. Beraz, 2030 Agenda osatzen duten 169 jomugetatik 140 kontuan hartu dira.

Garapen Jasangarrirako Helburuen sailkapena, kexa-kopuru handienetik txikienera ordenatuta, honako hau izango litzateke:

Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH)		Kexa-kopurua	%
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	269	% 22,6
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	215	% 18,0
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	168	% 14,1
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	143	% 12,0
16. GJH	Bakea, justizia eta instituzio sendoak	130	% 10,9
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	108	% 9,1
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	55	% 4,6
5. GJH	Genero-berdintasuna	25	% 2,1
15. GJH	Lehorreko ekosistemetak bizitza	19	% 1,6
7. GJH	Energia irisgarria eta ez kutsatzailea	14	% 1,2
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	14	% 1,2
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	13	% 1,1
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	12	% 1,0

Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJH)		Kexa-kopurua	%
2. GJH	Goserik ez	6	% 0,5
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	1	% 0,1
14. GJH	Itsaspeko bizitza	0	% 0,0
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0	% 0,0
<b>Guztira</b>		<b>1.192</b>	<b>% 100,0</b>

Emandako taulatik ondorioztatzen denez, **11. GJHak**, hiri eta komunitate jasangarriak lortzea jomuga duenak, biltzen ditu kexa gehien. GJH horretan ditugu "Etxebizitza" arloko kexa gehienak (62 kexa). Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozedurez, eraikuntza-akatsez, bizikidetzaz-azazoz, alokairu-laguntzez (Emanzipa, David) eta dirulaguntzez (besteak beste) gain, familia-unitateek aurkeztutakoak aipatzekoak dira, batez ere; izan ere, askotan adingabeek osatzen dituzte familia-unitateak, baina ez dute etxebizitza eskuratzeko eskubidea bermatuta, alokairu-kontratua azkendu izanaren berri jaso dutelako, etxegabetu dituztelako edo, besterik gabe, kalean bizi eta merkatuan etxebizitzarik eskuratzeko baliabide ekonomiko nahikorik ez dutelako. Kasu horietan, defentsa-erakundeak berezko administrazio-irregulartasunik antzematen ez badu ere –bada, familia-unitatea etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan inskribatu ondoren eta baremazio egokia aplikatu ondoren, puntuazio jakina ateratzen du, eta, horren arabera, etxebizitza horiek eskuratzeko beste pertsona batzuk daude aurretik– egiaztatu du babes publikoko etxebizitzaren kopurua ez dela nahikoa egun dagoen eskaerari erantzuteko. Horregatik, komenigarritzat jo da udalei eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politiketako Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzatela herritarrek eraginortasunez baliatzea izan dezaten etxebizitza eskuratzeko eskubidea.

GJH horri loturik ere zenbait kexa aurkeztu dira oinarrizko zerbitzuetarako (argiztapena, garbiketa) edo zerbitzu orokorretarako (iturri publikoa, komun publikoak, haur-parkea, adibidez) sarbiderik ez izateagatik (26 kexa guztira), baita kutsadura akustikoagatik ere (25 kexa), bereziki, pertsonak beren etxeetan pairatzen dituzten zarategatik, hainbat jarduera gogaikarri direla-eta. Bestalde, hiriguneen eta landa-eremuen arteko loturak bermatzen ez dituzten garraiobide egoki, eskuragarri eta segurueterako irispidea jorratzen duten 17 kexa 11. GJHari atxikitzen zaizkio. Azpimarratzekoak dira Corella eta Iruña artean eskaintzen den autobus-zerbitzu eskasak eragindakoak, batez ere, goizeko ordutegian eskaintzen denak.

Gainera, kexa batzuk (21) hirigintza jasangarria sustatzeari buruzko helmugan sailkatzekoak dira, hala nola lizentziak, administrazio-baimenak eta eraikuntza eta lurzoruan esku hartzeko beste egintza batzuk xede dituztenak, bai eta Administrazioak lursail eta eraikuntzen jabe gisa duen betebeharra bete ez duela salatzen dituztenak, lursail eta eraikuntzok segurtasunez, osasungarritasunez, apaintasun publikoaz eta bizigarritasunez mantentzea dela eta; hala berean, kultura-ondarea babesteari buruzko helmugan sailkatzekoak diren kexak jaso dira. Azkenik, "Administrazio publikoen ondasunak" deritzen arloan bildutako kexa guztiak GJH honetan sailkatzekoak dira, bai eta negozio-jarduerako lizentzietan buruzko kexa ia guztiak ere, hala nola Zubiriko Kontzejuko 198 bizilagunek aurkeztutakoa, beilatokia bertan eraikitzeagatik, edo erroldatzeari, ikuskizun publikoei, ordena publikoari eta trafikoari eta bide-segurtasunari buruzkoak. Azken arlo horretan, isunak jartzearen ziozkoak edo horiek jakinaraztean egindako akatsen ziozkoak nabarmendu behar ditugu, bai eta udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailuak kentzeagatik egindakoak ere, interesdunak neurri horren proportziorik ezaz kexu direla.

**10. GJHak** herrialdeen arteko eta horien barruko diru-sarreraren eta aukeren arteko desberdintasuna murriztu nahi du, pertsona guztien gizarteratze soziala, ekonomikoa eta politikoa sustatuz. GJH horretan sailkatu dira desberdintasun-egoeraren bat agerian jarri duten kexak, bereziki, talde kalteberenen artean, hala nola adinekoak, adingabeak, migratzaileak, desgaitasuna duten pertsonak, familia ugariak, guraso bakarreko familiak edo guraso bakarreko egoeran daudenak eta LGTBIQ+ kolektiboari dagozkionak.

Adinekoei gagozkiela, honako hauek salatu dira: mendekotasuna ebaluatzeko atzerapenak, egoitzetan egoteagatik ordaindu beharreko gehiegizko ekarpen ekonomikoa, egoitza-zentroetan ematen zaien zaintza-eta arreta-gabeziak, kotizazio gabeko erretiro-pentsioa murriztu edo azkendu izana eta etxek etxeko arreta-zerbitzuko langileen etengabeko aldaketak, absentzia eta puntualtasunik eza ere.

Adingabeez denaz bezainbatean, salatutako desberdintasun-egoeren artean, pertsona batena aipatu behar dugu: ehuneko 33ko desgaitasun-maila aitortuta izanik eta Administrazioak duela lau urtetik bere zaintza eta tutoretza izan ondoren, arazoak izaten ari zen, adin-nagusitasunera iritsi ondoren, etxebizitza batean askoz pertsona gazteagoekin bizitzetik egungo egoera pertsonala aintzat hartuta egokiagoa litzatekeen etxebizitza

batera igarotzeko aukera ematen dion baliabiderik eskuratzeko. Bestalde, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak interesdunaren semearen benetako egoera azaltzen duen txostena egin dezan lortzen ez duen herritar batena aipatu behar dugu, semeak argi eta garbi adierazi duela aitarekin joan nahi ez duela.

“Atzerritartasunaren” arloko kexa ia guztiak (37 kexa) 10. GJHan sailkatu dira, 10.7 helmugari atxikita (“Migrazioa eta migrazio-politika ordenatuak erraztea”); horiek guztiak nazionalitatea lortzeko egin beharreko izapideekin eta egoitza-baimenekin bat ez etortzeagatik, horiek ukatzeagatik, hasitako eskaera-espeditueen ebazpena atzeratzeagatik eta Atzerritartasun Bulegoetan hitzordua lortzeko ezintasunagatik aurkeztu dira.

Desgaitasuna duten pertsonen ari garela, kasurako, 23 kexatan salatzen dira autobus eta taxi zerbitzuetan, edukiontzietan, komun publikoetan eta bide publikoetan dauden arkitektura-oztopoak eta irisgarritasun-arazoak, bai eta Nafar Lansare Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren ikastaroetan, ospitalean edo aireportuan gorrek nozitzen dituzten trabak, zeinu-hizkuntzako interpretarik ez dagoelako. Era berean, 17 kexa aurkeztu dira Eskubide Sozialetako Departamentuak desgaitasun-maila ebaluatzeko edo berrikusteko eskaerak ebazterakoan izandako atzerapenagatik; batzuetan, eskaera horiek aurkeztu zirenetik urtebete baino gehiago igaro delarik.

Era berean, kexak jaso ditugu familia ugariaren eta guraso bakarreko familiaren izaera aitortzearen inguruan, 0-3 urte bitarteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko laguntza ekonomikoaren inguruan, eta bi kexa iritsi dira LGTBIQ+ pertsonen babesari buruzkoak.

Azkenik, esan behar da GJH horretan ere sailkatzen direla “Euskara” arloari buruzko kexak; kexa horietan agerian jarri zen euskarazko arretarik ez izatea hainbat bulegotan eta euskarazko talderik ez eskaintzea zenbait jardueratan edo zirkulazio-seinaleak gaztelaniaz bakarrik agertzea, gehien-gehienak elkarte berak aurkeztuta; kexa horien arrazoi nagusia izan da ele bietako hizkuntza-eskakizunez hornitutako lanpostuen gabezia edo euskara merezimendu gisa ez baloratzea toki-erakunde batzuetako plantilla organikoetan, eremu mistoan nahiz eremu euskaldunean.

**8. GJHan**, lan duina eta hazkunde ekonomiko iraunkorra, inklusiboa eta jasangarria sustatzen duen helburuan, 168 kexa jaso dira. Horien artean, “Funtzio publikoa” (119), “Enplegu publikorako sarbidea” (64) eta “Lana” (10) izeneko arloetako kexa ia-ia guztiak daude. Funtzio publikoa dela eta, kexak, batez ere, baimenak, kontziliazioa, lanaldi-murrizketak, oporrak eta beste eskubide batzuk, ordainsari-araubidea, mugikortasuna eta administrazio-karrerari buruzkoak dira. Enplegu publikorako sarbideari doakionez, deialdien oinarriari, deialdiei edo egonkortze-prozesuei buruzko kexak izapidetu ziren, eta, lanaren arloan, greba-eskubidearen urraketa, Correos erakundeko garbitzaileen egoera edo langabezia-prestazioaren ukapena salatu ziren, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuan edo SEPEEn emandako beranduko hitzorduagatik.

Era berean, 8. GJHan, besteak beste, finantza-erakundeekiko desadostasuna agertzen duten kexak ditugu, enplegu publikoa lortzeko prozeduretan gardentasunik eza salatzen dutenak, erretiro-pentsioak aitortzea, ukatzea edo zenbateko jakinak onartzea helburu dutenak, bai eta Gizarte Segurantzak ezintasunak aitortzea eta ordaintzea xede dutenak ere.

**3. GJHak** bizitza osasuntsua bermatu eta adin guztietako pertsona guztien ongizatea sustatu nahi du eta 143 kexa biltzen ditu, besteak beste, “Osasuna” arloari buruzko kexa ia guztiak (114). Itxarote-zerrendeak lotutakoak (53) nabarmendu behar ditugu, batez ere, Kirurgia Ortopediko eta Traumatologiako Zerbitzuan, Bizkarrezurreko Unitatean, Otorrinolaringologian eta Oftalmologian. Lehen mailako arretari, pediatriako arretari eta jasotako osasun-arreta zehatzari buruzko kexak ere badaude. Era berean, kexak aurkeztu dira, hitzordua eskuratu ahal izateko, herritarrek duten gaitzaren berri osasun-etxeetako administrariari ematearekin ados ez daudelako, medikuaren eta pazientearen arteko harremanari atxikitako datu konfidentzialak direla kontuan hartuta, txertaketa-egutegian txerto jakin batzuk kontuan hartu ez direlako, edo 40 urtetik gorako emakumeek ugalkortasun-tratamendurik eskuratzeko ez dutelako.

Osasun publikoari, kirol-osasunari, Covid-19ari, klinika mediko pribatuei edo espetxe-administrazioari osasunari buruzko kexak ere agertzen dira GJH honetan.

**16. GJHan**, garapen jasangarrirako gizarte baketsuak eta inklusiboak sustatzeko helburuan, pertsona guztiei justiziarako sarbidea emateko eta maila guztietan erakunde eraginkorrek, arduratsuak eta inklusiboak eraikitzeke helmugarekin bat datozen kexak jaso dira. Asmo hori aintzat hartuta, askotariko kexak jaso dira, baina, batez ere, administrazio publikoak herritarrei jarritako oztopo jakin batzuk agerian utzi dituztenak aipatu behar ditugu, hala nola gardentasunik eza, informazio publikoa eskuratzeko eskubidea urratzea, aurrez aurreko hitzorduak eskuratzeko ezintasuna, jasotako tratua, edo eskabideei erantzunik ez ematea edo errekurtsioak ez ebaztea. Adibidez, Administrazioak ez die eskaera batzuei erantzun, uko egin dio sozietate bati buruzko informazio jakina emateari, trafikoko arauak hausteengatik edo txakurra aske eramateagatik ezarritako zehapen kopuruari buruzko informazioa emateari, edo dirulaguntza bati buruzko datuak emateari.



Aurretiko hitzorduari dagokionez, horren betebeharezkotasuna salatzeaz gain (herritar batek Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren erregistro-bulegoan aurkeztutako kexa), agerian jarri dira, era berean, herritarrek izan dituzten zailtasunak hitzordurik eskuratzeko Gizarte Segurantzaren eta Trafikoko Zuzendaritza Nagusiaren bulegoetan.

Era berean, 16. GJHan sailkatu dira, besteak beste, “Justizia” gaiari buruzko kexa gehienak (26), hainbat polizia-jarduketagatiko eta hauteskunde-arloko kexak.

“Hezkuntza” arloari buruzko kexa guztiak **4. GJHan** jasota daude, kalitatezko hezkuntza bermatzea helburu duena. Horietako gehienak eskola-garraioko eta -jantokiko zerbitzuei lorturikoak izan dira, hala nola landa-inguruneetan bizi diren ikasleentzako eskola-garraioren eza salatu duten familia batzuek aurkeztutakoak; izan ere, Hezkuntza Sailak batzuetan ematen dituen banakako laguntzek ez baitute familia horien arazoa konpontzen, edo garraioa darabilten ikasleen beste familia batzuek aurkezturiko kexak, diruz lagundutako jantokirako eskubidea kentzeagatik, seme-alabak joaten direneko ikastetxean eskolaldi jarraitua izan arren, eskolak amaitzean bertan programatzen diren eskolaz kanpoko jarduerak erabiltzen ez dituztelako (edo egunero-egunero erabiltzen ez dituztelako). Beste kexa batzuk ikastetxeetako edo haur-eskoletako onarpen-prozedurei buruzkoak izan dira, hala nola 94 pertsonak aurkeztutakoa, Iruñeko haur-eskoletako aurreinskripzioen baremazioan ez zietelako punturik eman laneko egoeraren eta/edo egoera akademikoaren arabera, lan-bizitza aurkeztu ez zutelako. Honako auzi hauekin lotutako kexak ere jasotzen dira GHJ horretan: eskola-bizikidetzeta eta -jazarpena, ikasteko bekak eta laguntzak, unibertsitate-ikasketak, bigarren hezkuntza, batxilergoa eta lanbide-heziketa, hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei emandako arreta edo ikasleek teknologia berriak erabiltzea.

Horiez gain, badira beste kexa batzuk, adibidez, kirolari buruzkoak edo hezkuntzaren esparruan gardentasunik eza salatzen dutenak. Memoria historikoari buruzko unitate didaktikoa txertatzeko eskaera egin da kexa batean, eta beste batean ikasgelan Covid-19aren aurkako prebentzio-neurri nahikoak ez direla salatu da.

**1. GJHak** konpromisoa hartzen du pobrezia desagerrarazteko, era eta dimentsio guztietan, 2030ean. Helburu honetara bildu dira gizarte-bazterkeria jasateko arriskuan dauden pertsonentzako laguntzei buruz egindako kexak, batez ere, honako hauen ingurukoak: diru-sarrerak bermatzeko errenta, bizitzeko gutxieneko diru-sarrerara edo ezohiko laguntzak ukatu edo azkentzeari buruzkoak, eskaerak ebazteko atzerapenari, emandako zenbatekoekin ados ez egoteari eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak, hainbat udalek eta epaitegik laguntza horiek enbargatzeari buruzkoak.

Enbargoek dagokienez, Prozedura Zibilaren urtarrilaren 7ko 1/2000 Legearen 607. artikulua xedatutako baldintzei jarraituz enbargaezinak diren diruzko kopuru eta zenbatekoek jarritako trabak salatu dira.

**5. GJHaren** helburua generoen arteko berdintasuna lortzea eta emakume eta neska guztiak ahalduntzea da, eta horrekin lotuta daude emakumeek eta gizonek berdintasunezko tratua emateko galdatzen duten kexak, adibidez, kirolaren esparruan, kirol-merezimenduaren dominak ekitatez bana daitezela eskatzen duen kexa, edo Gizarte Segurantzaren alorrean aurkeztutakoak, kasurako, Gizarte Segurantzaren eta Migrazio Ministerioak genero-arrakala murrizteko osagarria ukatu izana salatu duen emakume batek aurkeztutakoa, ministerioak erretiro-pentsioa sortu zen egunean indarrean ez zegoela argudiatuta, kexagilearen iritziz, emakumeek lehenik ere genero-arrakala pairatu dutelako, gizonek baino soldata txikiagoak jasotzen zituztela.

Helburu horretan aurki ditzakegu, hala berean, amatasunaren eta haurdunaldiaren ziozko bidegabekeriak salatzen dituzten kexak. Horrela, alde batetik, funtzio publikoan lan egiteko aukera dela arrazoi, herritar baten kexa erregistratu dugu, non haurdun egotearen eta semea jaiotzearen ondorioz, ezin izan zuen karrerako funtzionario izateko behar zen praktikaldia egin. Hori dela eta, lekualdatze-lehiaketa baten ondorioetarako, praktikaldiko funtzionario den aldetik, oposizioan ateratako nota erabiliz lehiatu daiteke soilik, eta ezin du beste merezimendurik baliatu. Beste alde batetik, trafikoaren arloan, beste herritar batek aurkezturiko kexa aipatu behar dugu; hala, gidatzen zihola, ondoezik sentitu zen, haurdunaldi aurreratuaren ondorioz, eta, aparkatzeko leku liberrik ez zegoenez, zamalanetarako eremuan aparkatu behar izan zuen eta handik gertuen zegoen taberna batera sartu zen azkar-azkar, baina isuna ezarri zioten debekaturiko eremuan aparkatzeagatik.

Era berean, genero-indarkeriaren biktima diren emakumeek aurkeztutako kexa guztiak jaso dira helburu horretan, euren egoera egiaztatze, enplegu publikoa eskuratzeko edo etxebizitza eskuratzeko izan dituzten arazoei buruzkoak. Agerian jarri da, adibidez, emakumeek jasan lezaketen birbiktimizazio-maila, Delituaren Biktimei Laguntzeko Bulegoak emandako genero-indarkeriaren biktima izan delako egiaztagiria ez duelako aukerarik ematen etxebizitza babesturik eskatzeko, nahiz eta Nafarroako Berdintasunerako Institutuak (INAI) ematen duen “Genero-indarkeriaren biktimaren aitortzea” eskatzen den etxebizitza babestua eskuratzeko.

“Lehorreko ekosistemetako bizitza” deritzon **15. GJHari** esleitutako kexa gehienak bi multzotan sailka daitezke. Alde batetik, naturguneak kontserbatzea helburu duten kexak (kexa horietan, esaterako zuhaitzen mozketa aipatzen da edo presa bat eraisteko eskatzen da), eta, bestetik, animalien babesari buruzko kexak (harrapariak eta katuen koloniak) edo, bestela, espezie inbaditzaileei buruzkoak (usoen izurria, adibidez).

**7. GJHan**, “Energia irisgarria eta ez-kutsatzailea” izenekoan, gas-horniduraren fakturazioari, eguzki-plaken edo eguzki-planta fotovoltaikoen instalazioari, bonu sozial termikoari, energia-eraginkortasuna hobetzeko lanetarako laguntzei (etxebizitzako leihoak aldatzea) eta PFEZaren kenkariei buruzko kexak jaso dira.

12. GJHak egungo ekoizpen- eta kontsumo-eredua aldatu nahi du baliabide naturalen kudeaketa eraginkorra jadesteko, eta bertan bildu dira hondakinen tratamenduari (edukiontzia, zabor-kamioiak eta erratz-makinak) eta kobratutako tasei lotutako kexa guztiak. Kexa gehienetan, edukiontzien kokapenarekiko desadostasuna agertu da, edukiontzi horien aurreko etxebizitzari edo saltokiei eragozpenak eragiten dizkietelako.

**6. GJHan**, denontzako uraren eta saneamenduaren eskuragarritasuna eta kudeaketa jasagarria bermatzeko helburuari atxikitako kexak batu dira. Hala, ondoko auziak jorratzen dituzten kexak jaso dira 6. Helburuan: ur-hornidura eta horretarako egindako lanak, hornidura ematea eta etetea, fakturazioa, ur-ihesak eta ihesak sorrarazitako kalteak.

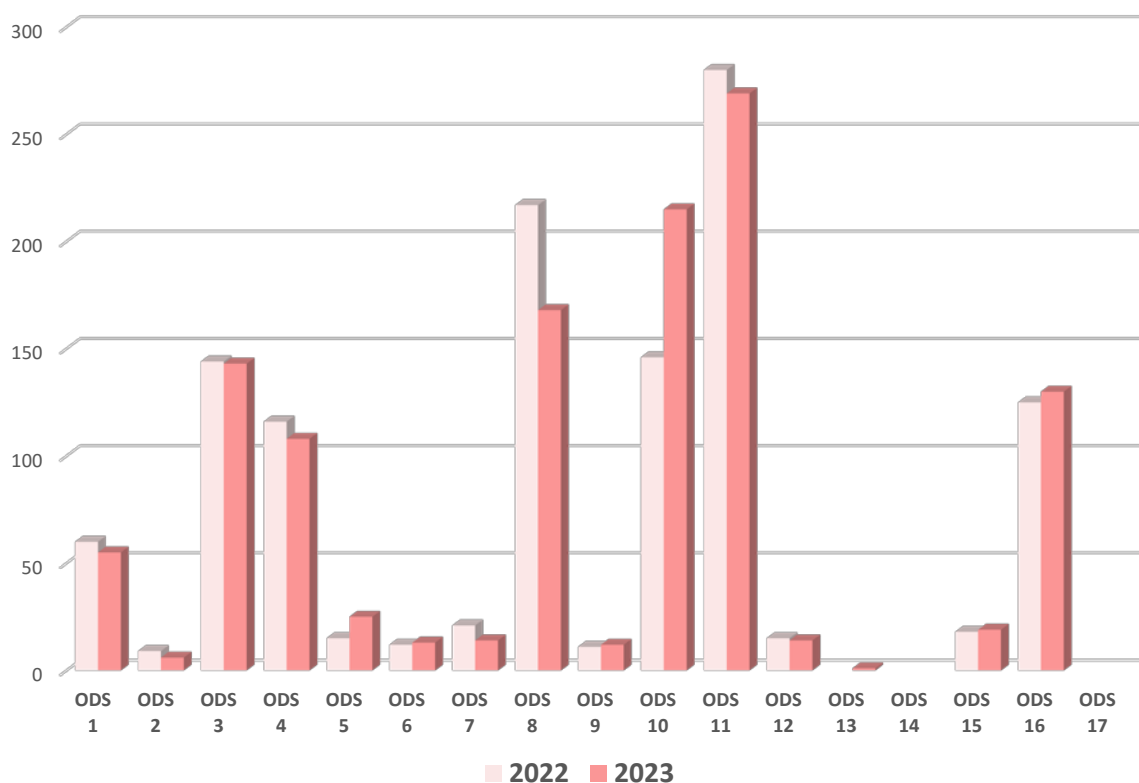
**9. GJHan**, “Industria, berrikuntza eta azpiegitura” izenekoan, telefono-konpainiei, aseguru-etxeei edo zerbitzuei lotutako “Kontsumoa” deritzon alorreko kexak ageri dira, baita telekomunikazioei loturiko kexak ere, batez ere, zuntz optikoa eskuratzeko aukerarik ez izateagatik.

Azkenik, **2. GJHari**, hau da, Goserik ez helburuari, esleitutako 6 kexak lurzatiak biltzeko edo laborantzako herri-lurrak esleitzeko prozedurei buruzkoak dira. “Klimaren aldeko ekintza” deritzon **13. GJHari** atxikitako kexak badihardu hegazkinek Iruñerriko zerua etengabe zeharkatzeaz.

## 8.2. 2022ko EMAITZEKIKO ALDERAKETA.

Beheko taulan eta horren ondoko grafikoan, 2023. urtean, Garapen Jasangarrirako Helburu bakoitzari esleitu zaion kexen kopurua adierazi da, 2022. urtean izan ziren datuekin alderatuta:

	2023		2022	
1. GJH	55	% 4,6	60	% 5,0
2. GJH	6	% 0,5	9	% 0,8
3. GJH	143	% 12,0	144	% 12,1
4. GJH	108	% 9,1	116	% 9,8
5. GJH	25	% 2,1	15	% 1,3
6. GJH	13	% 1,1	12	% 1,0
7. GJH	14	% 1,2	21	% 1,8
8. GJH	168	% 14,1	217	% 18,3
9. GJH	12	% 1,0	11	% 0,9
10. GJH	215	% 18,0	146	% 12,3
11. GJH	269	% 22,6	280	% 23,5
12. GJH	14	% 1,2	15	% 1,3
13. GJH	1	% 0,1	0	% 0,0
14. GJH	0	% 0,0	0	% 0,0
15. GJH	19	% 1,6	18	% 1,5
16. GJH	130	% 10,9	125	% 10,5
17. GJH	0	% 0,0	0	% 0,0
<b>Guztira</b>	<b>1.192</b>	<b>% 100,0</b>	<b>1.189</b>	<b>% 100,0</b>



### 8.3. OFIZIOZKO JARDUKETAK.

2023an hasitako ofiziozko 22 jarduketan edukia aztertu ondoren, honela sailkatu dira garapen jasangarrirako hamazazpi helburuetan:

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Ofiziozko jarduketa-kopurua
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	5
2. GJH	Goserik ez	0
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	4
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	3
5. GJH	Genero-berdintasuna	0
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	0
7. GJH	Energia irisgarria eta ez kutsatzailea	1
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	0
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	0
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	2
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	5
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	0
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	0
14. GJH	Itsaspeko bizitza	0

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Ofiziozko jarduketa-kopurua
15. GJH	Lehorreko ekosistemetako bizitza	1
16. GJH	Bakea, justizia eta instituzio sendoak	1
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0

Garapen Jasangarrirako Helburen sailkapena, ofiziozko jarduketa-kopuru handienetik txikienera ordenatuta, honako hau izango litzateke:

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Ofiziozko jarduketa-kopurua	%
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	5	% 22,7
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	5	% 22,7
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	4	% 18,2
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	3	% 13,6
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	2	% 9,1
7. GJH	Energia irisgarria eta ez kutsatzailea	1	% 4,5
15. GJH	Lehorreko ekosistemetako bizitza	1	% 4,5
16. GJH	Bakea, justizia eta instituzio sendoak	1	% 4,5
2. GJH	Goserik ez	0	% 0,0
5. GJH	Genero-berdintasuna	0	% 0,0
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	0	% 0,0
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	0	% 0,0
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	0	% 0,0
12. GJH	ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	0	% 0,0
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	0	% 0,0
14. GJH	Itsaspeko bizitza	0	% 0,0
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0	% 0,0
<b>Guztira</b>		<b>22</b>	<b>% 100,0</b>

**1. GJH** 2030erako pobrezia (bere forma eta dimentsio guztietan) desagerrarazteko konpromiso bat da, eta bost ofiziozko jarduketa ditu. Lehenik eta behin, honi buruzko jarduketa dugu: babesgabeek edo gizarte-zailtasun edo -bazterketa egoeran daudenek errolatzeko dituzten zailtasunak. Gizarte-arloan lan egiten duten elkarte, kolektibo eta erakundeetako ordezkariak hainbatetan errepikatu izan dituzte bileretan. Salatzen zutenaren arabera, zenbait kasutan, etxebizitza-jabeek ustezko xantaiak edo estortsioak egiten dituzte, eta etxebizitzak alokatzen dituztela aitortu nahi ez duten jabeek edo pisuen errentariak errolatzea kudeatzeari uko egiten diete. Azken horien kontratu-klausuletan azpierrentamendua debekatzen da, kontratua deuseztatzeko arrazoia den aldetik. Aipatzen zuten baita ere, Iruñeko Udalak inguruabar bereziengatik bazterketa-egoeretan (adibidez, kalean bizi diren eta etxerik ez duten pertsonak) daudenak errolatzeko ezartzen dituen irizpideak ez direla egokienak ezta aldekoenak ere.

Beste kasu batean, Ekonomia eta Ogasun Departamentuari galdetu zitzaion ea aurreikusita ote zegoen 200 euroko laguntzen deialdi berrian eskaerak aurrez aurre aurkezteko aukera, modalitate telematikoaz gain.

Aurreko deialdian ezarri zen eskaerak bakarrik telematikoki aurkeztu ahal zirela eta, horrenbestez, kolektibo zaurgarriari (horiek dira, hain zuzen ere, laguntza horien hartzaileak) laguntzen dieten gizarte-erakundeek lan gehigarri ikaragarria egin behar izan zuten hartzaileei eskaerak izapidetzen laguntzeko; esan zuten lan gehigarri hori berriro ere egitea ezinezkoa zela, kasu askotan boluntarioek egiten baitute.

Beste ofiziozko jarduketa batean Iruñeko Udalarri Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza elkartearen jardura-etete posiblearen inguruan galdetu zitzaion, elkarteak ez baitu lokal erabilgarririk. Elkarteak Arrotxapeko egoitza utzi behar izan zuen eta ez zuten joateko beste lokalik. Iruñeko Udalak elkarteari esan zion udalaren beste lokal bat erabiltzea posible izango zela beharbada, baina ez zen horrelakorik gauzatu. Egoera zaurgarrian dauden familia eta norbanakoei egoera horrek ekar dakizkien ondorio negatibo larriak aipatu ziren.

Beste jarduketa bat hasi zen Arrotxapeko Plazaola tunelean etxerik ez zuen pertsona bat hil zenean. Informazioa analizatu eta gero, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak egiaztatu zuen hildakoari zigorra ezarri zitzaiola eta horregatik ezin zuela udal-aterpetxeetara joan edo ezin zela zenbait harrera-programen onuradun izan.

Azkenik, 2023ko abenduan etxerik edo ostatu hartzeko bestelako aukerarik ez dutenen egoera larriari buruzko berriak argitaratu ziren. Batzuk adingabeak dira, eta duten aukera bakarra Iruñeko edo inguruko kaleetan gaua pasatzea da. Aipatu zituzten kasuetan agerian uzten zen baita ere ez zegoela baliabide publiko nahikorik (ostatuak edo bestelakoak) zaurgarritasun- eta behar-egoera larri horiei erantzuteko. Egoera horretan, Apoyo Mutuo elkarteak salatu zuen Atarrabian badagoela aterpetxe bat, baina ez dagoela eskuragarri gaua kalean igaro behar dutenei laguntzeko. Modu horretan, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak beharrezkotzat jo zuen gai horren inguruan ofiziozko jarduketa hastea, eta Atarrabiako Udalarri eskatu zion gai horren inguruko informazioa emateko.

**11. GJHren** helburua hiri eta komunitate jasangarriak lortzea da eta bost ofiziozko jarduketa ditu. Zerbitzu publikoen arloan, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak berrietan ikusi zuen Buztintxuri auzoan elkarbizitzarekin, zaratarekin, zaborrarekin eta segurtasunik ezarekin lotutako arazoak zituztela. Zehazki, Ventura Rodríguez eta Santa Lucía kaleak aipatzen ziren eta honelako arazoak azaltzen ziren: komunitate batzuetako bizilagunen arteko elkarbizitza, gehiegizko zaratak, arazoa konpontzeko baliagarriak ez diren poliziaren esku-hartze puntualak, zikinkeria (eraikinen barnealdean eta kanpoaldean), edukiontzi kanpoetan pilatutako zaborra eta segurtasunik eza, bereziki gauez. Argitaratutakoan kontatzen zen bizilagunek laguntzak eskatu zituztela administrazioetan —besteak beste, Iruñeko Udalean—, eta egoera auzoko foroetara eraman zela, eta esan zuten abandonatuta sentitzen zirela.

Beste alde batetik, Nafarroako Herriaren Defendatzaileak ofiziozko jarduketa bat sustatzea erabaki zuen, Iruñeko Alde Zaharreko bizilagunak ez baitzeuden ados Santa Ana plaza gauetan ez ixtearekin. Bizilagunen arabera, bandalismo, zikinkeria eta zarata arazoak sortzen dira. Esan zuten udal-ebazpen batean aurreikusita zegoela Santa Ana plaza Jarauta kaletik itxiko zela gaueko 22:00etatik goizeko 08:00etara, baina egiaz ez zela betetzen.

Beste jarduketa bat hasi zen baita ere Erripagañan kokatutako Eguesibarko zuzkidura-lurzati baten egoera txarrarengatik. Azaldu zuten lurzatiaren egoera ezin okerragoa zela mantentzea falta zuelako eta euria egiten zuenean, Roma kalean bukatzen ziren lokatz-ibaia sortzen zirela, eta ezinezkoa zela Berrikuntzaren Hirira doan pasabidetik igarotzea. Esan zuten pasabidean jarritako horma txikiak ez zuela arazoa konpontzen, epe motzean ezta ere.

Garraio publikoari dagokionez, GJH honetan Irurtzungo arazoarekin lotutako jarduketa aipatzen da; herri horretatik Iruñera joateko garraio-arazoak daude, bereziki, 2023ko maiatzean zerbitzu horren emakida berria egin zenetik aurrera. Besteak beste ibilbideak gutxitzea, ordutegi jakin batzuetako bidaiak kentzea, zenbaitetan autobusak geltokian dauden bidaiariak eramateko duten gaitasun-falta, edo bereziki nagusientzat txartelak elektronikoki erostea lehenesteak sortzen dituen arazoak aipatzen ziren.

Azkenik, ofiziozko jarduketa bat hasi zen jakin zenean gaur egun Frantziarako zenbait muga-pasabidek itxita jarraitzen dutela, bai Nafarroan bai bestelako autonomia-erkidegoetan ere.

**3. GJHren** xedea da bizitza osasuntsua bermatzea eta adin guztietan ongizatea sustatzea, eta lau jarduketa barne hartzen ditu. Lehenengoaren muina zen posible zela adinekoen zentroetan erizainak falta izatea: zentro horietan, erabiltzaileen profila dela-eta arreta- eta laguntza-beharrak kualifikatuak dira. Erizainen falta horrek egoiliarrei eragiteaz gain, zenbait osasun-zentroren egoera kaltetuko luke, gaitasun osagarria izango bailukete eta, ondorioz, osasun-zentroetako langileak eta erabiltzaileak ere kaltetuko bailirateke.

Beste jarduketa bat hasi zen ospitaletik irten berri zen jaioberri batek deshidratazio-arazo larriak izan zituelako. Alta erditzetik bakarrik hogeita lau ordu igarota eman zieten, amari esnea igo baino lehen. Nafarroako Herriaren Defendatzaileak egokitzen jo zuen Osasun Departamentuari informazioa eskatzea jai

eta gero amak eta jaioberriak ospitaletik ateratzeko ezartzen diren irizpide orokorren inguruan, Covid-19aren pandemia zela-eta aldatu ote ziren ere jakiteko eta, hala balitz, jakiteko ea orduan ezarri ziren irizpideak gaur egun ere ezartzen jarraitzen duten.

Gainera, ofiziozko beste jarduketa bat hasi zen argitaratu eta gero autonomia-erkidego asko (ordura arte hamaika) jaioberriak arnas-birus sintzitalaren aurrean (VRS) babesten hasiko zirela. Esan zuten immunizazioak sei hilabeteko guztiei mesede egingo zela eta 2023ko urritik aurrera gauzatuko zela. Esan zutenaren arabera, Nafarroan oraindik ez zegoen immunizazioaren inguruko erabakirik.

GJH horren barneko azken jarduketa Lizarrako García Orcoyen Ospitaleko Erditzeen Eremua ixteagatik hasi zen; argitaratutakoaren arabera, behin-behineko itxiera izango zen, eta zerbitzuan lan egiteko langilerik ez zegoelako hartu zen erabakia. Horren ondorioz, erditzera zihoazen Lizarrako Osasun Arloko emakumeak Iruñeko edo Tuterako ospitaleetara eraman behar izaten zituzten, horrek sortzen zituen eragozpen guztiekin.

**4. GJHren** xedea da kalitatezko hezkuntza bermatzea, eta hiru jarduketa ditu. Lehenengo jarduketa hasi zen hamar urteko ume baten familiak Iruñeko ikastetxe batean sufritu zuen eskola-jazarpena salatu zuenean. Erakunde honek, albo batera utzi gabe Adingabeen Fiskaltzak edo auzitegi eskudunak gauzatu litzaketan jarduketak, egokitzat jo zuen Hezkuntza Departamentuan zerbitzu publikoaren inguruko hainbat gairi buruz galdetzea. Bigarren jarduketa 29 familiak egindako erreklamazioa publiko egin zenean hasi zen; familia horiek eskatzen zuten beren seme-alabak IESO Padre Moret-Irubide (British programan) ikastetxean onartuak izan zitezten. Esan zuten beren seme-alabek Lehen Hezkuntza IESO Ochoa de Olza ikastetxeari atxikitako Doña Mayor ikastetxean egin zutela, eta ikastetxeak ez dituela betetzen British programaren baldintzak. IESO Padre Moret-Irubiden lerro osagarri bat eskatzen zuten eta adierazi zuten ikastetxeko zuzendaritza ados zegoela. Azken jarduketa gauzatu zen Aiegin ikastetxe publikorik ez zegoenari buruzko berriak argitaratu zirenean (2.000 biztanle baino gehiago ditu) eta jakin zutenean udalerriko bizilagunek ikastetxea izan nahi zutela. Nahi zutena zera zen, toki-erakundeak Hezkuntza Departamentuaren baldintzak betetzen zituen kokapen bat proposatzea, aurreko hiru proposamenekin gertatu zena ekiditeko (ukatu egin ziren).

“Desberdintasunak gutxitzea” **10. GJHn** ofiziozko bi jarduketa ditugu. Alde batetik, ofiziozko jarduketa bat hasi zen adingabeen babesgabetasun-egoerak baloratzeko eta horien zaintza kudeatzeko unitate eskudunetako langileek publikoki salatu zutenean lanez gainezka zeudela eta horrek zerbitzua, adingabeak eta familiak kaltetzen zituela eta, beste alde batetik, beste ofiziozko jarduketa bat egin zen taxi-gidari baten jarrera jendaurrean salatu zenean, uko egin baitzion 90 urteko herritar bat osasun-zentrora eramateari, distantzia motza zelako.

“Energia eskuragarria eta ez-kutsatzailea” **7. GJHn** egin zen ofiziozko jarduketa jabeen-erkidegoen haserrearekin lotuta dago, autokontsumoko eguzki-instalazioak martxan jartzeko atzerapenak sufritzen baitituzte. Salatu zutenaren arabera, alde batetik, indarreko araudiak horrelako instalazioak sustatzen dituen arren, beharrezko izapidetze burokratikoarengatik (administrazioek, enpresa banatzaileek eta merkaturatzaileek esku hartzen dute) martxan jartzea atzeratzen zen eta herritar asko urrundu egiten ziren proiektu horietatik.

**15. GJHrekin** lotutako jarduketa egiteko arrazoia izan zen 2022ko udan sute larriak sufritu zituzten udalerrietako ordezkarien ezinegona, kalteak konpontzeko jakinarazi ziren laguntzak berandu ordaintzen ari zitaizkielako.

Azkenik, eta **16. GJHrekin** lotuta, erakunde honek ofiziozko jarduketa bat hasi zuen jakin zuenean Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateak aurrez aurreko arreta bakarrik aurretiatzko hitzorduarekin ematen zuela (horren inguruko abisuak eman ziren udal-erakundeko bulegoetan eta web-orrian).

#### 8.4. HOBEKUNTZA-PROPOSAMENAK.

2023an izapidetutako zazpi hobekuntza-proposamenen edukia aztertu ondoren, honela sailkatu dira proposamenok garapen jasangarrirako hamazazpi helburuetan:

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Hobekuntza-proposamen kopurua
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	0
2. GJH	Goserik ez	0
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	0

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Hobekuntza-proposamen kopurua
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	0
5. GJH	Genero-berdintasuna	0
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	0
7. GJH	Energia irisgarria eta ez kutsatzailea	0
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	1
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	0
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	3
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	1
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	1
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	0
14. GJH	Itsaspeko bizi	0
15. GJH	Lehorreko ekosistemetak bizi	0
16. GJH	Bakea, justizia eta instituzio sendoak	1
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0

Garapen Jasangarrirako Helburuen sailkapena, ofiziozko jarduketa-kopuru handienetik txikienera ordenatuta, honako hau izango litzateke:

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Hobekuntza-proposamen kopurua	%
10. GJH	Desberdintasunak murriztea	3	% 42,9
8. GJH	Lan duina eta hazkunde ekonomikoa	1	% 14,3
11. GJH	Hiri eta komunitate jasangarriak	1	% 14,3
12. GJH	Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak	1	% 14,3
16. GJH	Bakea, justizia eta instituzio sendoak	1	% 14,3
1. GJH	Pobrezia desagerraraztea	0	% 0,0
2. GJH	Goserik ez	0	% 0,0
3. GJH	Osasuna eta ongizatea	0	% 0,0
4. GJH	Kalitatezko hezkuntza	0	% 0,0
5. GJH	Genero-berdintasuna	0	% 0,0
6. GJH	Ur garbia eta saneamendua	0	% 0,0
7. GJH	Energia irisgarria eta ez kutsatzailea	0	% 0,0
9. GJH	Industria, berrikuntza eta azpiegitura	0	% 0,0
13. GJH	Klimaren aldeko ekintza	0	% 0,0
14. GJH	Itsaspeko bizi	0	% 0,0

Garapen jasangarrirako helburuak (GJH)		Hobekuntza-proposamen kopurua	%
15. GJH	Lehorreko ekosistemetak bizitza	0	% 0,0
17. GJH	Helburuak lortzeko aliantzak	0	% 0,0
<b>Guztira</b>		<b>7</b>	<b>% 100,0</b>

Taula horretatik ondorioztatu da “Desberdintasunak gutxitzea” **10. GJHk** dituela proposamen gehien. Alde batetik, enplegu publikoa eskuratzeari dagokionez, herritar batek proposatu zuen nolabaiteko neurriren bat ezar zedila administrazioan hamar urte lanean daramatzaten 60 urtetik gorakoak kontratatzea errazteko, kolektibo horrek zailtasunak baititu adin-tarte horretan egonik lan-merkatura berriro ere sartzeko. Bestalde, gizarte-ongizatean bi proposamen egin ziren. Lehenengoa, tutoretzapeko etxebizitzetan bizi diren adinekoei ematen zaien arreta hobetzeko. Horrekin lotuta, herritarrak zihoen alokairu-kontzeptuan ordaintzen den zenbatekoaren igoera gehiegizkoa dela pentsio bat bakarrik jasotzen dutenentzat, eta azaldu zuen beharrezkoa zela erabiltzaile bakoitzaren baldintzak eta beharrak aztertzea. Bigarren proposamena menpekotasuna eta diru-sarrera gutxi dituzten adinekoek beren zaintzaileen kontratazioko Gizarte Segurantzako kotizazioengatik PFEZren kuotan kenkari eraginkorra jasotzearen ezinezkotasunarekin lotuta zegoen. Zerga-tratamenduan legeria aldatzeko eskatzen zuen, kenkaria egin dezaketen bakarrak gehieneko pentsioak edo diru-sarrera asko jasotzen dituztenak baitira.

“Lan duina eta hazkuntza ekonomikoa” **8. GJHrekin** lotuta eta zerga-arloari dagokionez, herritar batek proposatu zuen PFEZren legeria aldatzeko ezkontide bakarraren diru-sarrerak besterik jasotzen ez dituzten bikote ezkonduen zerga-ordainketarekin lotuta, izan ere *“ezkontide baten 42.000 euroko pentsioko diru-sarrerak jasotzen dituen bikote ezkondu batek (mugatutako pentsioa izan dezake) urtean 8.053,56 euro ordainduko litzuke PFEZrengatik, eta ezkontide baten 28.000 euroko eta beste ezkontidearen 14.000 euroko pentsioa duen bikote batek 4.947,96 euro ordainduko litzuke PFEZrengatik”*.

“Hiri eta komunitate jasangarriak” **11. GJHri** dagokionez, herritar batek, bere bizilagunen tximiniak sortzen zituen usain eta keaz gogaituta eta ikusirik udalak ez zuela neurririk ezarri bere etxeko usain-arazoeekin bukatzeko edo gutxienez horiek gutxitzeko, proposatu zuen horrelako jarduera gogaikarriak arautzeko eskumena ez litzatekeela toki-erakundeena izan behar, baizik eta toki-administrazioei orokorrean aplikatzeko zaien xedapen bat onetsi beharko litzatekeela (Foru Legea edo Foru Dekretua).

“Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak” **12. GJHn** herritar batek egindako proposamen hau sartzen da: hondakinak txartel elektronikorekin botatzeko sistema kentzea, arrazoi hauengatik: datuak babesteko araudia urratzea, txartelak helbideratuta baitaude; bakarrik Iruñean funtzionatzen duen sistema da; tratuezberdintasuna, San Ferminetan edukiontzi irekiak jarri beharko baitituzte, hirira datozen guztiei txartelak ematea ezinezkoa baita; birziklapena arazo orokorra da, ez eskualdekoa, eta horrenbestez, eraginkorragoa litzateke baliabide ekonomikoak birziklapenaren inguruko prestakuntzara bideratzea, eta azkenik, koordinazio-falta Espainiako gainerako lekuekin.

Bukatzeko, eta “Bakea, justizia eta erakunde sendoak” **16. GJHrekin** lotuta, herritar batek proposatu zuen Vía-T gailua telematikoki erregistratzeko aukera gaitzea. Zehazki, esan zuen orain dela hogeitau urte Audenasaren txartel bat izan zuela, baina Vía-T-ra aldatzean, jada ez zizkiotela deskontuak aplikatzen. Kritikatu egiten zuen txartel berria bakarrik aurrez aurre aktibatu ahal izatea, langilea autonomoa izanik ordutegi zatituan lan egiten baitu eta Erriberan bizi zela, Iruñera joateko bidaia bakoitzarengatik hogeitau euro inguru ordaindu behar baititu.



## 9. KAPITULUA. BITARTEKARITZA-ZERBITZUA.

### 9.1. AURREKARIAK.

2020ko ekainaren 2an, Nafarroako Tartekaritza Elkartek (ANAME) Nafarroako Arartekora jo zuen, Nafarroako Arartekoari atxikitako administrazio-bitartekaritzako zerbitzu bat garatzeko asmoa adierazteko.

Ekimen horren ondorioz, eta hainbat jarduketaren ondoren, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuari proposatu zion Nafarroako Arartekoaren Antolaketaren eta Funtzionamenduaren Erregelamenduaren 20.3 artikulua aldatzea, bitartekaritza-erakunde gisa duen eginkizuna indartzeko.

2021eko otsailaren 22an egindako bilkuran, Nafarroako Parlamentuko Mahaiak 20.3 artikulua aldatzea hori onartzea erabaki zuen. Arau horren arabera, Nafarroako Arartekoak bitartekaritza-erakunde baten eginkizuna betetzen du, bitartekaritzarako irisgarritasuna eta horren kudeaketa hornitzen du, eta bitartekariak izendatu ere egiten ditu.

Bitartekaritza-eginkizun horiek betetzeko, Nafarroako Arartekoaren martxoaren 3ko 6/2021 Ebazpenaren bidez, "*Bitartekaritza Zerbitzua*" izeneko arlo funtzionala ezarri zen, eta haren kudeaketa aholkulari bati esleitu zitzaion.

### 9.2. JARDUKETA OROKORRAK.

1. 2021eko apirilaren 16an, lankidetzeta-hitzarmen bat sinatu zen Nafarroako Bitartekaritza Elkartearekin (ANAME), Nafarroako Arartekoaren Bitartekaritza Zerbitzuak bitartekaritza-eginkizunak garatu zitzaizkien. Lankidetzeta hori prozedura-ikuspegitik nola garatu behar zen arautzeko, hitzarmenarekin batera, Bitartekaritza Zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko protokolo bat aurkeztu zen.

Hitzarmenak urtebeteko iraupena zuenez, 2022ko agiriari jarraikiz, 2023ko apirilaren 16an beste urtebeteko berritza sinatu zen.

2. 2023ko ekainaren 28an hitzarmenaren jarraipen-bilera egin zen Nafarroako Bitartekaritza Elkartearekin (ANAME), eta administrazio-bitartekaritza ezartzeari lotutako arazo batzuk landu zituzten eta horietarako hobekuntza posibleak proposatu zituzten.

3. 2022ko txostenean aurreratu zen bezala, 2023an erakundeko langileek bitartekaritza egiteko unibertsitateko gaikuntza-ikastaro bat bukatu zuten.

### 9.3. BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK.

2023. urtean, Bitartekaritza Zerbitzuak honako bitartekaritza-espediente hauek kudeatu zituen:

#### A) HERRITARREK HALA ESKATUTA IREKITAKO BITARTEKARITZA-ESPEDIENTEAK.

**M22/7 espedientea:** Elkarte batek Kultura eta Kirol Departamentuarekin bitartekaritza eskatu zuen Corellako desgaitasuna dutenentzako etxebizitza-proiektu batekin lotuta.

Eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapena bidali arren, ez zen bitartekaritzarik egin, Kultura eta Kirol Departamentuak esan baitzuen kontu hori jada konpondu zela bitartekaritzaren erakunde sustatzailearekin sinatutako akordio baten bidez (garai horretan, Eskubide Sozietateko Departamentua).

**M22/15 eta M22/17 espedienteak:** Kirol-instalazioetako langileen grebaren ondorioz, Zizur Nagusiko herritarrek udalarekin bitartekaritza eskatu zuten udaleko kirol-instalazioak berriro irekitzeko akordioa lortzeko.

Toki-erakundeari gonbidapena bidali eta gero, egun gutxi barru greba bukatu zen eta udalaren kirol-instalazioak berriro ireki ziren. Beraz, udalak gonbidapenari erantzunez esan zuen bezala, eskatutako bitartekaritzak ez zuen muinik.

**M23/1 espedientea:** Eloko bizilagun batek esan zuen udalak eskatu ziola bere etxeko teilatuko eguzki-plaken instalazioa aldatzeko. Plaka horiek hiru urte lehenago instalatu zituzten, ustez instalatu baino lehen enpresa instalatzaileak toki-erakundean entregatu zuen proiektu baten arabera.

Horregatik, Eloko Udalarekin bitartekaritza eskatu zuen eta akordio posible gisa proposatu zuen plakak mantentzen uzteko edo, bestela, enpresa instalatzaileak indemnizazioa ordain diezaiola plakengatik eta instalazioarengatik ordaindu zuen prezioan.

Egoeraren legezkotasuna egiaztatze aldera eta kontu horretan bitartekaritza egiteko aukerari zegokionez, erakunde honek interesdunari eguzki-plakak instalatzeko lizentziaren edo baimenaren eta horiek kentzeko errekerimenduaren kopiak aurkezteko eskatu zion.

Hilabete igaro eta dokumentazio hori jaso ez zenez, espedientea artxibatu zen.

**M23/2 espediente:** Sarrigurengo bizilagun batek Dublin eta Roma kaleetako zenbait higiezinetak jabeen erkidegoekin bitartekaritza eskatu zuen, higiezin horietako zona komunean duten saskibaloian jokatzeko saski baten zaratek enbarazu egiten ziotelako.

Jabeen erkidego bat ez denez administrazio publiko bat, baizik eta jabetza horizontalaren erregimenari atxikitako higiezin bateko erkidegoaren gobernu-organo bat (Jabetza horizontalari buruzko uztailaren 21eko 49/1960 Legearen 13.1 artikulua), ez zen interesdunaren eskaria onartu, arazo horretan bitartekaritza-lanak egiteko eskumen-faltagatik.

**M23/4 espediente:** Zubieltako herritar batek esan zuen Montejurrako Mankomunitateak aurretiaz abisatu gabe ur-kontagailu bat berriro ere jarri zuela eta horrek hainbat kalte sorrarazi zizkiola.

Bitartekaritza-eskaria aztertuta, izapidetzerako onartu zen eta Montejurrako Mankomunitateari eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbitea eman zitzaion.

Montejurrako Mankomunitateak esan zuen ez zuela bitartekaritzan parte hartuko, beraien ustez, edukiontzia kokapenak Ur Zerbitzuen Arautegiaren 60.artikuluko baldintzak bete behar zituelako eta, horrenbestez, xedatu ezin zuen kontua zelako.

**M23/5 espediente:** Jatorri marokoarreko adingabe bat ordezkatzuz, herritar batek bitartekaritza eskatu zuen Andaluziako administrazio eta Estatuko Fiskaltza Orokorreko hainbat organorekin Marokoko Erreinuako kontsulatua adingabearen dokumentazioarekin lotuta izaten ari zen jokaerari zegokionez.

Andaluziako administrazioa Andaluziako Herriaren Defendatzaileak gainbegiratu behar duenez eta Gorte Nagusiek esleitutako Herriaren Defendatzaileak estatuko Fiskaltza Orokorrekin lan egiten duenez, eskumen-faltarengatik eskaera ezetsi zen, baina interesdunari esan zitzaion erakunde horietan aurkez zezakeela gaia.

**M23/6 espediente:** Babes Zibileko eta Larrialdietako Zerbitzuak kontratatu zuen pertsona batek esan zuen ez zegoela ados 2023ko uztailaren 6an oporrak hartzeko eskaria ezetsi izanarekin, zerbitzuaren beharrak estaltzeko langile osagarriak kontratatu arren.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eskatutako bitartekaritzan parte hartzeko gonbidapena bidali zitzaion, baina Departamentuak parte-hartzeari uko egin zion.

Halaber, Departamentuak funtsezko kontuari buruzko gonbidapenaren erantzunean emandako azalpenak aintzat hartuta ondorioztatu zen arazoak sortu zituen ukapena ez zela irregulartasun bat eta, horrenbestez, ez zen beharrezkotzat jo subsidiarioki herritarrei kontua kexa gisa izapidetzeko aukera ematea.

**M23/7 espediente:** Antsoingo herritar batek salatu zuen kaleratze bat gauzatu eta gero, kaleratzearen sustatzailea izan zen bankuak ez ziola ahalbidetzen etxebizitzara sartzea bere gauza batzuk jasotzera.

Horregatik, banku-erakundearekin bitartekaritza eskatu zuen, beharrezkoa balitz bankuko ordezkari batekin joan eta egun pare bat izan zitzan bere gauzak jasotzeko.

Eskaeraren onargarritasunaren inguruko erabaki bat hartu baino lehen, interesdunak telefonoz esan zuen akordio batera iritsi zela banku-erakundearekin eta eskariari uko egiten ziola.

**M23/9 espediente:** Bizilagunen elkarte bat ordezkatzuz, herritar batek bitartekaritza eskatu zuen Iruñeko Udalarekin Zangoza kalean lurpeko aparkaleku bat eraikitzeko obrekin lotuta.

Toki-erakundeari gonbidapena bidali zitzaion eta uko egin zion, eskatutako bitartekaritza ez zela egin behar uste zuelako, jada lanean hasita baitzeuden obrek kaltetutako auzokide guztiekin partaidetza prozesu orokorra egiteko.

**M23/11 espediente:** Elkarte bat ordezkatzuz, herritar batek azaldu zuen Iruñeko Udalak Gaztelu Plazan 2023ko irailaren 17an musika-ikuskizun bat egiteko eskaera ezetsi zuela eta bestelako datarik ez zuela proposatu.

Horregatik, bitartekaritza eskatu zuten toki-erakundearekin akordio bat lortu eta leku berebetean, baina beste egun batean ikuskizuna egiteko.

Administrazioari gonbidapena bidali zitzaion, baina bitartekaritza-prozesuan parte-hartzeari uko egin zion, bere ustez, bitartekaritza sustatzaileak, udalak eta proposatutako ikuskizunaren balizko kaltetuek parte hartu behar baitzuten, hau da, Gaztelu Plazako eta Alde Zaharreko bizilagunek. Era berean, esan zuten espediente itxita zegoenez, eskatutako bitartekaritza denboraz kanpoko zela.

**M23/12 espediente:** Herritar batek azaldu zuen ez zegoela ados NASUVINSA enpresa publikoak Iruñeko etxebizitza babestuen promozio bateko adjudikazio-prozeduran gauzatutako prozesuarekin.

Gonbidapena bidali zitzaion Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari, eta uko egin zion, azalduz bere iritziz gai horrek ezin zuela bitartekaritza izan.

**M23/15 espediente:** Herritar batek bitartekaritza eskatu zuen Estatuko Gobernuak Nafarroako Delegazioarekin, bere iritziz, estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoen bide publikoko hedapena gehiegizkoa eta beldurtzekoa zelako bereziki Gaztelu Plazaren inguruan, eta herritarrak zein jardura ekonomikoa kaltetzen zituelako.

Aipatutako administrazioak (Estatuko Gobernuaren Nafarroako Delegazioa eta Estatuko Segurtasun eta Indar Kidegoak) ez direnez Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak, eskumen faltarengatik bitartekaritza-eskaria ezetsi zen.

## **B) AZKENEAN KEXA GISA IZAPIDETURIKO ESPEDIENTEAK.**

**M22/16 espediente:** Osasunbidea- Nafarroako Osasun Zerbitzuko langile batek Osasun Departamentuarekin bitartekaritza eskatu zuen txandaka lan egiten duten langileei Gabonetako jaiegun bereziak ez zitzaizkielako ordaindu.

Osasun Departamentuari gonbidapena bidali zitzaion eta bitartekaritza-prozesuan parte-hartzeari uko egin zion.

Ezekoa jaso eta gero, interesdunari jakinarazi zitzaion eta kontu hori kexa-prozedura batean aztertzearen aukera eman zitzaion.

Onartu egin zuen eta bitartekaritza-espediente itxi eta kexa-espediente ireki zen (Q23/54 espediente).

**M23/3 espediente:** Nafar batek aipatu zuen ez zegoela ados Errioxako Osasun Publikoko Zuzendaritza Nagusiak hartutako erabaki batekin, zehazki, pandemian lanera joateagatik ezarri zitzaion isunaren inguruko errekurtoa onetsi ez izanarekin.

Errioxako Osasun Publikoko Zuzendaritza Nagusia ez denez Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioaren parte, eskumen faltarengatik interesdunaren bitartekaritza-eskaera ezetsi zen; hala ere, kontu hori kexa gisa Gorte Nagusiek izendatutako Herriaren Defendatzailean aurkezteko aukera eman zitzaion, bera baita eskuduna Errioxako Autonomia Erkidegoko administrazioa gainbegiratzeko.

Onartu egin zuen eta itxi eta kexa-espediente ireki zen (Q23/531 espediente).

**M23/8 espediente:** Herritar batek azaldu zuen aitortu zitzaion bermatutako errenta jasotzeko eskubidearen esparruan, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuak araudia urratu izana leporatzen ziola eta horregatik, jasotako zenbatekoak erreklamatu zizkiola:

Kontu horren ezaugarriak kontuan hartuta, egokitzat jo zen interesdunari aukera bat ematea, ezen kasuaren egitateak zabaldu eta gero, kasua kexa-prozedura batean aztertua izatea.

Horrekin lotuta kexa-idazkia egin zen eta ondoren bitartekaritza-espediente itxi eta kexa-espediente ireki zen (Q23/894 espediente).

**M23/10 espediente:** Corellako higiezin bateko jabeen erkidego bat ordezkatzuz, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuarekin bitartekaritza egiteko eskaera bat aurkeztu zen, azken horrek dirulaguntza-eskaera baten espediente artxibatzea erabaki zuelako.

Kontua aztertu eta gero, erabaki zen bitartekaritza ezin zenez egin eta interes orokorrik, sozialik edo komunitariorik ez zuenez, ez zirela betetzen Nafarroako Foru Komunitatearen Herriaren Defendatzailearen antolamendu- eta funtzionamendu-arautegiaren 20.3 artikuluko baldintzak eta, horrenbestez, ez zela bitartekaritza-eskaria onetsi behar.

Aurrekoa gorabehera, kontu hori kexa-prozeduran aztertu zitekeenez, aukera hori eman zitzaion interesdunari.

Onartu egin zuen eta bitartekaritza-espediente itxi eta kexa-espediente ireki zen (Q23/796 espediente).

**M23/14 espedientea:** Herritar batek azaldu zuen Hezkuntza Departamentuak deitutako lehiaketa-oposizio prozesu batean akats bat egin zuela prozesu horretako kontratazio-zerrendetako prestasun-laukiak betetzean eta akatsa zuzentzen saiatu zenean, Departamentuak bere eskariari erantzuteari uko egin ziola.

Kontu hori kexa-prozeduran hobeto kokatzen denez, kexa gisa izapidetzeko aukera eman zitzaion.

Onartu egin zuen eta bitartekaritza-espedientea itxi eta kexa-espedientea ireki zen (Q23/1104 espedientea).

### **C) AZKENEAN HOBEKUNTZA-PROPOSAMEN GISA IZAPIDETURIKO ESPEDIENTEAK.**

**M23/13 espedientea:** Bere aita ordezkatzuz, herritar batek Ekonomia eta Ogasun Departamentuarekin eta Eskubide Sozialetako Departamentuarekin bitartekaritza eskatu zuen errenta baxuak eta menpekotasuna dutenek zaintzaileak kontratatzeke laguntzen zerga-tratamenduarekin, edo horrelakorik ez dagoenean, laguntzak ematearen moduarekin lotuta.

Eskaeraren sustatzailearen helburuari erreparatuz, ondorioztatu zen kontu horrek ezin zuela bitartekaritza-prozesurik izan, azken finean, helburua ez zelako arazo jakin bat konpontzea, baizik eta herritarren kolektibo baten egoera hobetzeko aldaketak sustatzea.

Horregatik, bitartekaritza-eskaria ezetsi zen baina kontu hori hobekuntza-proposamen gisa izapidetzeko aukera eman zen.

Onartu egin zuen eta itxi eta hobekuntza-proposamenaren espedientea ireki zen (J23/6 espedientea).

## **10. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.**

### **10.1. SARRERA.**

Kapitulu honetan, bai kexa-espedienteetan, bai ofiziozko jarduketetan eta hobekuntza-proposamenetan, Nafarroako Arartekoak 2023an egindako gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak jaso dira.

Egindako gomendio, iradokizun eta gogorazpenak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta zein administrazioi —edo bestelako hartzailei— helarazi zaizkion adierazten da, edukia labur-labur aipatuta.

Hurrengo epigrafean, arau-aldaketarik planteatzen ez duten gomendioak, iradokizunak eta gogorazpenak jaso dira; 9.3 puntuan, berriz, legeak edo beste xedapen orokor batzuk aldatzea proposatzen duten iradokizunak zerrendatu dira.

Hobeto ulertzeko asmoz, informazioa honela antolatzen da:

- Lehenengoa, gaia.
- Bigarrena, erakunde edo administrazio hartzailea, Nafarroako Gobernuako departamentu bat, udal bat, kontzeju bat, mankomunitate bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, elkargo profesional bat edo beste erakunde bat den zehaztuz.
- Hirugarrena, espediente-zenbakia, hurrenkera honetan ondorengoa zehaztuz: kexa bat (Q), ofiziozko jarduera bat (AO) edo herritarren proposamen bat (P) den.
- Laugarrena, aztertutako gaiaren sintesi laburra.
- Bosgarrena, gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebeharren gogorazpenaren testua.
- Seigarrena, onartu den ala ez edota erantzunaren zain dagoela adierazten duen oharpena.

### **10.2. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.**

#### **10.2.1. Enplegu publikoko lanpostu bat izatea.**

#### **Eskubide Sozialesko, Ekonomia Sozialesko eta Enpleguko Departamentuari**

---

##### **Q23/378**

Balorazio eta Orientazio Taldeak (EVO) kexagilearen semeak atezain-lanak egiteko duen gaitasunaren inguruan egindako txostenei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea neurriak ezar ditzala aurrerantzean interesdunaren semeak atezain-lanak egiteko duen gaitasunaren inguruan idazten diren txostenak behar beste arrazoiak egon daitezzen ondorio hori ateratzeko arrazoiak ulertu ahal izateko.

**Onartuta.**

#### **Hezkuntza Departamentuari**

---

##### **Q23/294**

Lanbide-heziketako irakasleen oposizioko kalifikazioen aurka jarritako gora jotzeko errekurso bat ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea legez behartuta dagoela aurkeztu zaizkion gora jotzeko errekursoak garaiz ebatzera.

**Onartuta.****Q23/516**

Kexagileak behin betiko lanpostua lortzeko dituen zailtasunei dagokienez (izan ere, Hizkuntzak Ikasteko Programa ezarri eta hedatu izanagatik geroz eta murrizagoak diren lanpostuen hautagaia izan baitaiteke bakarrik):

- Departamentuari iradokitzea interesdunaren eta antzeko egoeran dauden gainerako funtzionarioen egoera aztertuta, behin betiko lanpostua lortzea ahalbidetzen duten neurriak baloratu ditzala.

**Onartuta.****Q23/782**

Langileak egonkortzeko onetsi behar den —eta ondorioz, lehiaketa-sistema bidez deitu behar den— egonkortze-prozesuen lanpostu bat sartzeari faltatzeari dagokionez:

- Hezkuntza Departamentuari gomendatzea interesdunaren nahia bete dezala, hau da, Musika eta Arte Eszenikoen Katedradunaren lanpostua sar dezatela txistuaren espezialitatean 5/2023 Legegintza Errege Dekretuak dioen egonkortze-prozesuan, lehiaketa-sistemaren bidez izapidetu dadin.

Ez da onartu.

**Q23/844**

Egun eta ordu berean izateagatik zenbait irakaskuntza-espezialitateko hautaketa-probetan lehiatzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea kexagileari itzul diezazkiola ordaindutako azterketa-tasak; zehazki, deialdiaren ondoren erabaki baitzen aldi berean egitea espezialitateetako probak, eta irizpide hori orokorrean aplikatu dezala etorkizuneko hautaketa-prozesuetan, antzeko inguruabarrak gertatuz gero.

Ez da onartu.

**Barneko, Funtzio Publikoko, eta Justiziako Departamentuari**

---

**Q23/379**

Kexagileak enpleguko goi-mailako tituludunaren lanpostuko hamabi plaza lehiaketa bidez hornitzeko deialdiarekin lotuta aurkeztutako alegazioak arrazoituta erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexagileari azaldu diezaiola zergatik ezetsi ziren bere alegazioak.

**Onartuta.****Q23/419**

Psikologo-lanpostuak egonkortzeko prozesuei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak ezar ditzala plantilla organikoak argi eta garbi jakin dezan psikologoaren zein lanpostutarako den beharrezkoa psikologiako lizentziatura edo gradua osatzen duen titulazioa izatea.

**Onartuta.****Q23/463**

Datu personalak funtzio publikora sartzeko prozeduretan tratatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea edonola ere gardentasun- eta publizitate-printzipioak errespetatuz, azter dezala desgaitasuna dutenen txandan parte-hartzearekin lotuta funtzio publikora sartzeko prozeduretan gutxitze-neurriak ezartzearen aukera.

Ez da onartu.

#### **Q23/624**

Kexagilearen egoera bereziari dagokionez (baliteke lehiaketa-oposizio bidez laneratzeko prozedura bateko azterketa ezin izatea, transplante bat jasotzeko itxarote-zerrendan dagoelako):

- Departamentuari iradokitzea garraioko kudeaketa-teknikariaren lehiaketa-oposizioan parte hartzeko eskaria jaso eta gero, neurriak ezar ditzala epaimahai kalifikatzaile eskudunak baloratu ditzan ezinbesteko kasu batean alegatutako inguruabar eragozleetan sartzen den edo ez.

**Onartuta.**

#### **Q23/668**

Koordinazioko laguntzailearen lanpostuaren deialdiaren aurka aurkezturiko gora jotzeko errekurtsio bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexagileak koordinazioko laguntzailearen lanpostuaren deialdiaren aurka aurkezturiko gora jotzeko errekurtsioa azkar eta arrazoituta ebatz dezala.

**Onartuta.**

#### **Q23/935 eta Q23/936**

Enplegu publikoa eskuratzeko bi prozeduretako hautaketa-probak egun eta ordu berean izateari dagokionez.

- Departamentuari iradokitzea, ikusirik administrazio berberak laneratzeko antzeko baldintzak dituzten hautaketa-prozesuak deitu dituela, proben egunak koordinatzeko neurriak ezar ditzala eta, hala, ahal den neurrian, ahalbidetzea baldintzak betetzen dituzten hautagaiek prozesu horietan parte hartu ahal izatea.

**Onartuta.**

### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

---

#### **Q22/1414**

Lan-kontratudun langile finko gisa aitortzeko egindako eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela bertan aurkezten diren eskaerak epean ebaztera. Hala, gehiegizkoa da kexa honetan salatutako atzerapena.

**Onartuta.**

#### **Q23/102**

Administrazio publikoko teknikariaren (adar juridikoa) lanpostuaren behin-behineko kontratazio-zerrendak kudeatzeari buruzko informazio-eskaera ez erantzuteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko egiten dituzten eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

#### **P23/1**

60 urte baino gehiagokoen alde behin-behineko kontratazioak egiteko lehentasuna ezartzearen aukerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea hurrengo negoziazio kolektiboan interesdunak proposatutako neurria lantzea (60 urte baino gehiago dituzten eta administrazioan hamar urtez lan egin dutenen behin-behineko kontratazioa lehenestea), eztabaidatzeko eta behin-behineko kontratazio-zerrendak kudeatzeko araudian balizko moduan sartzeko.

**Onartuta.****Herritarrekiko Harremanetako Departamentuari**

---

**Q23/301**

Euskarabidea-Euskararen Nafar Institutuan egindako maila-proba bat berrikusteari eta aurkeztutako erreklamazio bat ez erantzuteari dagokienez.

- Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskariak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.
- Departamentuari gomendatzea interesdunari eskatu duen informazioa eman diezaiola.
- Departamentuari gomendatzea eskatutako informazio publikoa eman eta gero, interesdunari utz diezaiola zuzendutako probak ikusten eta hala, egiaztatu dezala zuzenketak zein mailatan betetzen dituen irizpideak.

**Onartuta.****Osasun Departamentuari**

---

**Q22/1393**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan 55 urte baino gehiagokoentzat lanpostuak behin-behinean betetzeko lehentasuna izateko Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioan hamabost urtez lan egitearen betebeharrari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea lehentasun-irizpidearen aldaketa posiblea aztertu dezala, zeina Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko behin-behineko kontratazioaren ondorioetarako kexan zalantzan jartzen den (hau da, 55 urte izatearen baldintzaren betekizun osagarri gisa Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioan hamabost urtez lan egin izanaren baldintza betetzea), eta berariaz baloratu dezala ea irizpidea babesten duten arrazoi objektibo eta justifikaturik ote dagoen, eta ez balego, irizpidea deuseztatu dezala.

Ez da onartu.

**Q22/1424, Q22/1425, Q23/5, Q23/9, Q23/11, Q23/12, Q23/13, Q23/15, Q23/25 eta Q23/28**

Osasun Departamentuak 2021eko irailean deitutako erizain-lanpostuaren lehiaketa-oposizioa ebazteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea langileen hautaketa-prozesuak izapidetzeko neurriak azkar aztertu eta ezar ditzala, aintzat hartuta kexaren muina den erizain-lanpostuaren deialdian gehiegizko atzerapena gertatu dela.

**Onartuta.****Q23/169**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren zerbitzu orokorren behin-behineko kontratazio-zerrendatik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea —ikusirik interesdunak ia hogeitaz hamar urte daramatzala Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan lanean Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko Zerbitzu Orokoretako 157 lanpostu huts oposizio bidez betetzeko deialdia onartzen duen Funtzio Publikoko zuzendari nagusiaren martxoaren 15eko Ebazpenaren bitartez deitutako prozesuan eskaini ziren lanpostuen antzekoetan lanean— denboraz kanpo aurkeztutako



titulazioa onar dezala eta egiaztatu ondoren baldintzak betetzen dituela, interesduna berriro ere sar dezala ebazpen horretako 13.oinarritik eratorritako Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan lan egiteko behin-behineko kontratazio-zerrendan.

Ez da onartu.

#### **Q23/388**

Kexagileari ordezkapenak egiteko administrazio-kontratu bat eskaini ez izanari dagokionez (bere ustez, kontratu hori zegokion) eta zerrenden lehentasun-ordenarekin bat etorriz:

- Departamentuari gomendatzea kexan aipatutako aldi baterako ezintasunarengatik kontratuaren deuseztapena, dagozkion ondorioekin.
- Departamentuari gogoraraztea herritarren kexak denboran eta forman ebazteko legezko betebeharra duela, eta halaxe jardun behar duela kexagileak aurkeztutako kexarekin ere.

Ez da onartu.

#### **Q23/489**

Interesduna langileen hautaketa-prozesua gainditu zutenen lanpostuak hautatzeko zerrendan ez sartzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea Osasun kontseilariaren irailaren 10eko 195E/2021 Foru Aginduaren bidez deitutako hautaketa-prozesuan eskainitako plazak esleitzean — betiere, hirugarren bat kaltetzen ez den heinean—, kontuan har dezala interesdunak egindako zirriborroa, zeina akats posible batengatik, ez zen agertu behin betiko aukeraketan.

Ez da onartu.

#### **Q23/858**

Ezinbesteko inguruabarrengatik Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren behin-behineko kontratazio-zerrendetan daudenentzat lan egiteko moduan leudekeen lekuen hautaketa aldatzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea interesdunari baimendu diezaiola lan egiteko moduan agertzea dagozkion Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren kontratazio-zerrendetan; hala, zerrenda horietan 2023ko irailaren 2ko eskaera aurkeztu aurretik zegoen egoera berebetean ager dadin.
- Departamentuari iradokitzea familia eta lana kontziliatzea hobetze aldera, balora dezala indarreko araudian aukera bat sartzeko, ezen, arrazoi pertsonalengatik eta egoera berezi eta ezinbestekoetan posible izatea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren kontratazio-zerrendetan daudenean lan egiteko ezintasuna bakar-bakarrik zona eta leku jakin batzuetarako jakinarazi ahal izatea.

Ez da onartu.

### **Orkoiengo Udalari**

---

#### **Q23/217**

Hautaketa-prozesu batetik kanporatzearen aurka jarritako berraztertze errekurtsoari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren berraztertze errekurtsoak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

### **Iruñeko Udalari**

---

#### **Q23/678**

Udalak enplegu publikoko deialdi bateko lan-eskaintza jakinarazteko erabilitako helbide elektronikoari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, etorkizunean antzeko egoerak gertatzea ekidite aldera, hautaketa-prozesuetako jakinarazpenak interesdunak parte-hartzeko eskaeran adierazitako helbidera bidal ditzala, eta ez erabiltzea eskaera aurkezteko erabilitako metodoa inplizituki jakin daitekeen helbidea.

Ez da onartu.

#### **Q23/987**

Kexagilearen Komunitate Ekintzako teknikari-kontratua azkentzearekin lotutako informazioa ez emateari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

### **Cortesko Udalari eta Eskubide Sozialen Departamentuari**

---

#### **Q23/288**

Cortesko Udalaren brigadako langileen behin-behineko kontratazio-prozesuari dagokionez (toki-erakunde horrek gauzatu zuena Nafarroako toki-erakundeei emandako dirulaguntzen deialdian, langabeak kontratatzearen interes orokorreko edo sozialeko obrak eta zerbitzuak egiteko):

- Udalari eta Departamentuari (Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuari) gomendatzea, kexaren hizpide izan den deialdiaren ondorengo deialdiak ikusirik, neurriak baloratu eta ezar ditzatela argitzeko langabeak kontratatzeako enplegu-eskatzaille izateaz gaindiko betekizunak eskatzen diren kasuetan (adibidez, gidabaimena izatea) nola, noiz eta non baliozkotu behar diren betekizunok.

**Onartuta.**

#### **10.2.2. Administrazio elektronikoa.**

### **Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

---

#### **Q23/261**

Alokatutako etxabe bat duen adineko batek BEZaren subjektu pasibo gisa dituen betebeharrak betetzeko dituen zailtasunei dagokienez (nahitaezko bide telematikoa ezarri zelako eta ordura arte egindako moduan aitorpena egitea ezinezkoa delako —hau da, aurrez aurre Foru Ogasuneko administrazio-bulegoan—):

- Departamentuari iradokitzea kexagileari erraz diezazkiola BEZaren aitorpenarekin lotutako zerga-betebeharrak betetzeko beharrezko kudeaketa eta izapide guztiak eta, ondorioz, berak eskatu moduan, Nafarroako Foru Ogasuneko bulegoetan aurrez aurreko arreta eta laguntza jaso ditzala.

Ez da onartu.

#### **Q23/351**

Nafarroako Foru Ogasunean izapidetzeak egiteko bide telematikoa orokortzeari dagokionez.

- Departamentuari iradokitzea orokorrean bermatu dezala herritarrei aurrez aurreko arreta ematen zaiela beren zerga-betebeharrak bete ditzaten:

Ez da onartu.

#### **AO23/1**

“200 euroko laguntzen” eskariak nahitaez telematikoki aurkeztu beharri dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ahalbidetu dezala diru-sarrera baxuak dituztenei zuzendutako gizarte- eta ekonomia-zaugarritasun egoerei aurre egiteko aurreikusitako “200 euroko laguntza” aurrez aurre zein online eskatu ahal izatea, eta online modalitatea ez izatea nahitaezkoa, ezarri den moduan.

Ez da onartu.

### **Iruñerriko Mankomunitateari**

---

#### **Q23/47**

Mankomunitateko bezero eta langile ohi batek bere helbide elektronikoko pertsonaletik “@mcp.es” domeinuko helbide elektronikoa mezuak bidaltzeko ezintasunari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala Mankomunitatearen bezero den interesdunak blokeatutako helbide elektronikotik “mcp@mcp.es” helbidera mezuak bidali ahal izateko; izan ere, kanal hori berariaz gaitu zen Mankomunitatearen eta haren bezeroen arteko harremanetarako.

**Onartuta.**

#### **10.2.3. Nekazaritza eta abeltzaintza.**

### **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari**

---

#### **Q23/241**

Kexagileari “nekazari gazteak instalatzeko” eman zitzaion laguntza itzultzeko jarraitutako prozedurari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legezko betebeharra duela prozedurak epearen barne izapidetu eta ebazteko. Eta iraungitzen badira, iraungitzea deklaritzen duen ebazpena emateko eta prozedura artxibatzea agintzeko duen betebeharra gogoraraztea eta, prozedura berri bat hasten bada, aurreko egintza eta izapidetzeak gorde behar dituela eta edonola ere, alegazioak analizatu behar dituela.

**Onartuta.**

### **Piedramillerako Udalari**

---

#### **Q23/567**

Udalerriko bizilagun berria den heinean, herri-lurzati bat adjudikatu ez izanari dagokionez:

- Udalari iradokitzea Cortecampoko soberako lurzatiak alokatzeko etorkizuneko baldintzen pleguarekin lotuta, neurriak ezar ditzala xehetasun gehiagorekin definitzeko udalerriko bizilagun berriek udal-lurzati horien adjudikazioan dituzten eskubideak.

**Onartuta.**

#### **10.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.**

### **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari**

---

#### **Q23/21**

Komunalen Atalak partikularren finen inguruko txostenak emateko dituen eskumenen inguruan jarritako gora jotzeko errekurtsio bat erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.
- Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekurtsioak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

- Departamentuari gomendatzea aurkezten zenetik hiru hilabete igaro direnez, ahalik eta azkarren ebatz dezala interesdunak jarri zuen gora jotzeko errekurtoa.

**Onartuta.**

#### **Q23/319**

Kexagileak trukatzearen bidez 25 urte baino gehiagoan merkataritza-jarduerarako erabiltzen ari den herri-lursaila eskuratzeko izaten ari den arazoei dagokienez:

- Iradokitzea, bere txostenean egindako eskaintzarekin bat etorritz, baremo bat egin dezala interesdunari eta Altsasuko Udalari ahalbidetzeko interesdunari adjudikatutako lurzatiarengatik trukatzeko bati begira, indarreko araudiak eskatutako erabilgarritasun publikoa duen lurzati bat edo gehiago identifikatu ahal izatea.

**Onartuta.**

### **Esteribarko Udalari**

---

#### **Q23/284**

Kexagileak Nafarroako Foru Poliziaren agenteekin bide bat eta jabetzarako sarrera jabetzan berreskuratzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea azaldutako arrazoiengatik jabeari Ilarratzeko 18. industrialdeko 5.luzatiaren jabetza osoa berrezar diezaiola edo, bestela, 2023ko martxoaren 24an jabetza berreskuratzeko lanen eraginpeko lursailaren balioarengatik indemnitzatu dezala.

Ez da onartu.

### **Muruzabalgo Udalari**

---

#### **Q22/1272**

Kexagilearen jabetzako lurzati baten mugen inguruko informazio-faltari dagokionez:

- Iradokitzea, ikusirik eskatutako informazioa ezin dela eman informazio-eskaera zela-eta hasitako ikerketa bukatu arte, neurriak ezar ditzala ikerketa ahalik eta gutxien atzeratu dadin.

**Onartuta.**

### **Puiuko Udalari**

---

#### **Q23/940**

Bide publikoan objektuak gordetzearen inguruan aurkeztutako idazki bat erantzun ez izanari dagokionez:

- Puiuko Udalari gogoraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

#### **10.2.5. Gizarte-ongizatea.**

### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

#### **Q22/1270**

Kexagilearen amak egoitza-zentro batean duen egoeraren inguruan aurkeztutako eskariei erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzuteko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Q22/1354**

Eguneraketan ondorioz menpekotasun-mailari dagozkion ekonomia-prestazioak ohiko epean ez ordaintzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea sor daitezkeen ondorio larriak kontuan hartuta, neurriak ezar ditzala ekiditeko prestazioen aldaketak edo eguneratzeak dagokion unean hilabeteko kopuruak ez ordaintzea sorraraztea.

**Onartuta.**

**Q22/1429 y Q23/42**

Desgaitasuna dutenei laguntzeko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) kexagilearen amaren defendatzaile judicial gisa egindako jarduketei dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea Kode Zibilean eta Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzko azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legean xedatutakoa betez, laguntzak ematen direnean nahitaezkoa dela pertsonaren nahiak, desirak eta lehentasunak aintzat hartzea, eta horretarako, nahitaezkoa da berarekin nolabaiteko harremana izatea.
- Departamentuari gomendatzea, Datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 EB Arautegiaren 15. artikuluan aurreikusitakoarekin bat etorritik (horren bitartez indargabetzen da Datuak babesteko 95/46/EB Zuzentarau orokorra), interesdunari baieztatu diezaiola ea FUNDAPA bere datu pertsonalak tratatzen ari den eta, hala bada, datu horien kopia eman diezaiola.
- Departamentuari gomendatzea azaldutako arrazoiengatik, interesdunari eman diezaiola FUNDAPAN bere amari buruz duten espedientea.

**Onartuta.**

**Q23/89**

Laguntza berezi bat ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea behartuta dagoela herritarrek aurkezten dizkieten gora jotzeko errekurtsoak garaiz eta behar bezala erantzutera.

**Onartuta.**

**Q23/111**

Administrazioaren zaintza eta tutoretzapean egon den eta desgaitasun intelektuala duen herritar bat laguntzadun etxebizitza bat eskuratzeko izaten ari den atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, ikusirik gainbegiratutako etxebizitzaren zerbitzuaren itxarote-zerrendan plazen bezainbesteko pertsona daudela, neurriak ezar ditzala zerbitzuaren plaza-kopurua eskariari egokitzeko.
- Departamentuari iradokitzea, ikusirik gaur egun ezin zaiola gainbegiratutako etxebizitza-zerbitzuaren eskariari erantzun, neurriak ezar ditzala interesdunari bestelako baliabide edo zerbitzu bat emateko, egun onuradun den zerbitzuak baino hobeto erantzuten dionak bere egoera pertsonalari.

**Onartuta.**

**Q23/131**

Gizarte-bono termikoa berandu ordaintzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurriak ezar ditzala gizarte-bono termikoa Energia-trantsiziorako eta kontsumitzaileak babesteko premiazko neurrien urriaren 5eko 15/2018 Errege Lege Dekretuaren 10.3 artikuluan aurreikusitako epean ordaintzeko.

**Onartuta.**

**Q23/144**

Bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren bi eskaera berandu ebatzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, ikusirik atzerapena gertatu dela bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskariak baloratu eta ebaztean, neurriak ezar ditzala atzerapena murrizteko eta, zehazki, aipatutako espedienteak ahalik eta azkarren ebatz ditzala.

**Onartuta.**

**Q23/179**

Betaurrekoak erosteko laguntza ekonomikoa ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, ikusirik eskuratutako laguntza-produktuaren prezioa altua dela bere diru-sarrerekin alderatuta, neurriak ezar ditzala interesdunaren ordezkatuari aukera emateko eskatutako laguntza jasotzeko edo, hala ez bada, antzeko baliabide bat eskuratzeko.

Ez da onartu.

**Q23/185**

Bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren bi eskaera berandu ebatzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, ikusirik atzerapena gertatu dela bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskariak baloratu eta ebaztean, neurriak ezar ditzala atzerapena murrizteko eta, zehazki, aipatutako espedienteak ahalik eta azkarren ebatz ditzala.

**Onartuta.**

**Q23/188**

Familia ugari gisa ez aitortzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, kasuaren inguruabarrak kontuan harturik eta bizikidetzaren lehentasunezko irizpidea aplikatuta eta interesdunak baimena edo erantzukizunpeko adierazpena aurkeztzen duen heinean, familia ugariaren egiaztagiria eman diezaion.

**Onartuta.**

**Q23/195**

Desgaitasuna dutenei laguntzeko Nafarroako Fundazio Publikoak (FUNDAPA) kexagilearen izebaren kuradoretza gauzatzeko moduaren inguruan aurkeztutako zenbait idazkiri erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

**Q23/272**

Betaurrekoak erosteko laguntza baten eskaera-prozedurari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, ikusirik dokumentazio osagarria aurkezteko errekerimenduan aurreikusitako hamar egun balioduneko epea ez dela errespetatu, neurriak ezar ditzala jarduketak errekerimendua egin zen unera atzeratzeko; hala,

interesdunari hamar egun balioduneko epea ematea laguntza eskatzeko xede izan ziren laguntza-produktuen ordainketa ziurtatzeko bankuko agiriak aurkez ditzan.

**Onartuta.**

**Q23/295**

Bermatutako errentaren zenbateko batzuk itzultzeko eskakizun-ebazpen baten kontra aurkeztutako gora jotzeko errekurso bat ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekursoak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Departamentuari gomendatzea interesdunak 2021eko urriaren 18an jarritako gora jotzeko errekursoa ahalik eta azkarren ebatz dezala.

**Onartuta.**

**Q23/326**

Interesdunaren aitari ematen zaion zerbitzuari (itunpeko zentro batean dago) dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea zain dezala, kexan hizpide den kasuaren berezitasuna kontuan hartuta (adinekoa, itunpeko egoitza-zentro batean dagoena pluripatologiarekin eta gernu-inkontinentziarekin), interesdunaren duintasuna bermatzen duen arreta-pauta egokia betetzen dela, uste delako aurretik preskribatutako pauta ez dela egokia, eta irtenbide egokia ezar dezala; halaber, interesdunak erabakiak hartzen parte har dezala eta gaia bere senideekin hitz egin dadila, lehenengoak hala nahi badu.

**Onartuta.**

**Q23/383**

Errenta bermatuaren eskari bat artxibatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala espediente berriro ere izapidetzeko, eta espediente egiaztatuta egoteko interesduna Nafarroan bizi izan dela gutxienez eskaera aurkeztu baino bi urte aurretik.

Ez da onartu.

**Q23/395**

Desgaitasun-maila berrikusteko espediente bat berandu ebatzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurri gehiago ezar ditzala bermatzeko, prestazio bermatuari dagokionez, desgaitasunaren balorazioa araudian ezarritako epeetan egiten dela.
- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala kexagileari 2022ko abenduaren 30ean eskatu zen berrikuspena ahalik eta azkarren egin diezaioten.

**Onartuta.**

**Q23/459**

Kexagilearen amak hirugarren adinekoentzako zentro batean okupatzen duen plazarengatik hilero ordaindu behar duen zenbatekoaren inguruko eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Departamentuari gomendatzea, jada egin ez badu, interesdunak 2023ko martxoaren 2an aurkeztutako eskariari erantzun diezaiola.

**Onartuta.**

**AO23/5**

Adinekoen zentroetan erizain falta posiblea egoteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurriak ezar ditzala bermatzeko adinekoen egoitzazentrotan guztietan beharrezko maila duten langileak eta zerbitzuak dituztela eta, beharrezkoa balitz, arautegia eta dagozkion lizitazioak aldatzea.

Ez da onartu.

**Eskubide Sozietako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari****Q23/230**

Errenta bermatu gisa jasotako zenbatekoak itzultzeko erreklamazioari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, ikusirik errenta bermatuaren zenbatekoak itzultzeko erreklamazioari dagozkion jarduketak ez zirela zuzen jakinarazi, neurriak ezar ditzala jarduketa horiek indargabetzeko eta oraindik egokitzat joz gero, horren inguruko espediente berri bat izapidetu dezala.

Ez da onartu.

**Q23/423**

Desgaitasun-maila berrikusteko eskaera bat berandu ebatzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurri gehiago ezar ditzala bermatzeko, prestazio bermatuari dagokionez, desgaitasunaren balorazioa araudian ezarritako epeetan egiten dela.
- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala kexagileari 2022ko abenduaren 15ean eskatu zen berrikuspena ahalik eta azkarren egin diezaioten.

**Onartuta.**

**Q23/486**

Bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera bat ebaztean izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskariak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Departamentuari gomendatzea interesdunak 2022ko urriaren 24an egin zuen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaria ahalik eta azkarren ebatz dezala.

**Onartuta.**

**Q23/536**

Bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera bat ebaztean izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskariak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Departamentuari gomendatzea interesdunak 2022ko ekainaren 17an egin zuen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaria ahalik eta azkarren ebatz dezala.

Ez da onartu.

**Q23/587**

Desgaitasun-maila aitortzeko eskaera bat izapidetzean gertatutako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela desgaitasunaren balorazio-eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea, ikusirik aitortu duela atzerapenak gertatu direla desgaitasuna baloratzeko eskaerei erantzutean, arazoa konpontzeko neurri gehiago ezar ditzala.



- Departamentuari gomendatzea, ikusirik bere amaren desgaitasuna baloratzeko eskariari erantzuteko araudian ezarritako epeak nabarmenki gainditu direla, eskaera horri ahalik eta azkarren erantzun diezaiola.

**Onartuta.**

**Q23/596, Q23/604 eta Q23/611**

Hiru familien egoerari dagokionez (adingabeak dituzte kargura eta Gurutze Gorriaren Asilo Programatik atera berri dira, ez baitzutelako non bizi eta ukatu egin zitzaielako sei hilabetean bermatutako errentaren prestazioa jaso ahal izatea):

- Departamentuari iradokitzea, ikusten denean Harrera Programako plaza bati uko egin izana justifikatuta egon daitekeela eta familiak gizarte-zaugarritasun egoera berezian daudela, balora dezala errenta bermatuaren prestazioa emateko aukera.

Ez da onartu.

**Q23/645**

Departamentuak babesgabetasun-egoeran dauden adingabeei askotariko zerbitzuak emateko sinatutako itun bateko langileen baldintzei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea eman dezala iritzi sakon bat sindikatu kexagileak aipatutakoaren inguruan, eta esan dezala aipatutako itunean ea langileen betekizunak urratu diren edo ez babesgabetasun-egoeran dauden adingabeei emandako zenbait zerbitzurekin lotuta eta, hala badagokio, aipatu ditzala ezarri beharreko neurriak eta sindikatua informatu dezala.

**Onartuta.**

**Q23/721**

Aurreko emakida-epea iraungi eta gero errenta bermatuaren espediente bat ebazteko gertatutako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kontuan har dezala errenta bermatuaren berritzeak izapidetzean ahalik eta azkarren jardun dezala, kontuan hartuta prestazio hori behar-egoerei lotuta dagoela; eta, gainera, kexa honen kasuan, hori egin ez bada, eskaera ahalik eta azkarren ebatz dezala.

**Onartuta.**

**Q23/732**

Desgaitasun-maila berrikusteko eskaera bat berandu ebatzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea desgaitasun-maila berrikusteko eskariei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala kexagileari 2022ko azaroaren 22an eskatu zen berrikuspena ahalik eta azkarren egin diezaioten.

**Onartuta.**

**Q23/759**

Hiru urtera arteko adingabeak dituzten familiei laguntzeko laguntza ekonomikoari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, baldin eta hiru urtera arteko adingabeak dituzten familiei zuzendutako laguntza ekonomikoen hurrengo deialdietan egungo eredia jarraitzea erabakitzen bada, estatuko prestazio analogoa ez bezala (errentaren gehieneko mailaren baldintza sartzean oinarritzen dena), per capitaren arabera aintzat hartu dadila, adierazle egokiagoa baita familia-unitate onuradunen gaitasun ekonomikoa edo erosteko ahalmena zehazteko.

**Onartuta.**

**Q23/779**

Bi eskari berandu ebatzi izanari dagokionez, bata desgaitasun-maila aitortzeko eta, bestea, laguntza teknologikoko produktuak erosteko laguntzen ingurukoa:

- Departamentuari gomendatzea neurri gehiago ezar ditzala bermatzeko, prestazio bermatuari dagokionez, desgaitasunaren balorazioa araudian ezarritako epeetan egiten dela.
- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala kexagileak eskatu zuen berrikuspena ahalik eta azkarren egin dadin.
- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta legea betez erantzuteko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea neurriak ezar ditzala laguntza teknologikoko produktuak eskuratzeko laguntzak araudian xedatutako epeetan ematen direla bermatzeko.

**Onartuta.**

**Q23/823**

Guraso bakarreko familia gisa eta familia ugari gisa aitortzeko eskaerak ukatzeari dagokionez:

Departamentuari iradokitzea:

- Neurriak ezar ditzala guraso bakarreko familia gisa aitortzeko espedientea berrikusi dadin eta ondorioztatzen bada interesdunak aurkeztutako ezkontza-ziurtagiriaren kopiak ez duela frogatzen ezkontza-harreman baliozkoa eta eraginkorra dagoela, interesduna buru duen familia-unitatea guraso bakarreko familia gisa egiaztatu dezala; edo,
- neurriak ezar ditzala, baldin eta ondorioztatzen bada interesdunaren eta bere ezkontidearen artean ezkontza-lotura baliozkoa eta eraginkorra dagoela, berari eta bere adingabeko hiru seme-alabei familia ugariaren izaera aitortzeko.

**Onartuta.**

**Q23/853**

Desgaitasun-balorazioa berandu egin izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurri gehiago ezar ditzala bermatzeko desgaitasunaren balorazioa araudian ezarritako epeetan egiten dela.
- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala kexagileari eskatu zuen balorazioa ahalik eta azkarren egiteko.

**Onartuta.**

**Q23/862**

Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera berandu ebatzi eta jaso izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea behartuta dagoela bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzutera.

**Onartuta.**

**Q23/863**

Menpekotasuna dutenak etxean geratzeko laguntza ekonomikoa emateko egunari dagokionez (laguntza hori zaintzaile profesional bat eta/edo zerbitzu-enpresa bat kontratatzeke ematen da):

- Departamentuari gomendatzea interesdunari eman diezaiola menpekotasuna dutenen etxean zainketa profesionalak jasotzeko prestazioa 2023ko urtarrilaren 1etik aurrera, aitortutako prestazioa berrikustearren arrazoi izan zen kontratazioaren hurrengo hilabetearen lehenengo eguna baita.

Ez da onartu.

**Q23/917**

Hiru urtera arteko adingabeak dituzten familiei zuzendutako laguntza ekonomikoa ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea Eskubide Sozialetako kontseilariaren ekainaren 7ko 183/2023 Foru Aginduan araututako laguntzaren etorkizuneko deialdietan aztertu dezala ea Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga ordaintzetik salbuetsita dauden zenbait zerga zenbatu ote behar diren onuradunen errenta-atalasea kalkulatzeko denean.

**Onartuta.**

**Q23/982**

Kexagilearen neba eguneko zentrorra joateko garraio publiko egokitan plaza nahikorik ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ahalik eta azkarren neurri egokiak har ditzala interesdunaren neba bere etxetik plaza esleituta duen eguneko zentrorra garrantzuzko beharra modu eraginkorrean bete dadin.

**Onartuta.**

**Q23/1003**

Bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera bat ebatztea izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaerak garaiz eta legearen arabera ebatztea duen betebeharra.
- Departamentuari gomendatzea neurriak ezar ditzala ondorioz gabe uzteko kexagilearen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaeraren ezespena eta ahalbidetu dezala haren eta bere seme-alaben gizarte-bazterketa egoera egiaztatzea, bai oinarrizko gizarte-zerbitzuen ziurtagiria emateko ofiziozko errekerimendua eginda, edota interesdunari eskatuta egin dezala Administrazio publikoaren administrazio prozedura erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 68. artikuluari jarraikiz dagokion ekarpena.

Ez da onartu.

**Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

---

**Q22/1422**

Diru-sarrera eta ondasun gutxi dituztenei zuzendutako laguntza-eskaera ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

**Q23/129**

Diru-sarrera eta ondasun gutxi dituztenei zuzendutako laguntza-eskaera bat berandu ebatzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

**Q23/695**

200 euroko laguntzaren ebatzpena jakinarazi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko betebeharra duela eta, bereziki, kexagileak eskatutako 200 euroko laguntza berariaz eta arrazoituta ebatzi behar duela.

**Onartuta.**

#### **Q23/849**

200 euroko laguntzaren ebazpena jakinarazi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea herritarren eskaerei garaiz eta legea betez erantzuteko betebeharra duela eta, zehazki, diru-sarrera gutxi dituzten pertsona fisikoei zuzendutako laguntza-eskaerei. (“200 euroko laguntzak”).

**Onartuta.**

### **Hezkuntza Departamentuari**

---

#### **Q23/1018**

Kexagileak lanbide-heziketako ikasketak gauzatzen dituen ikastetxean Espainiako zeinu-hizkuntzako (LSE) interpreterik ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzko azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legean interesdunari aitortutako eskubideak bermatze aldera, neurri gehiago ezar ditzala Espainiako zeinu-hizkuntzako interprete bat egon dadin eta prestakuntza baldintza-berdintasunean jaso dezan.

Erantzuteke.

### **Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentuari**

---

#### **Q22/1240**

Genero-indarkeriaren biktima izaera egiaztatzeko eskaera bat berandu ebatzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea herritarren eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzuteko betebeharra duela.
- Departamentuari iradokitzea Emakumeen kontrako indarkeriari aurre egiteko apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legearen 4.4 artikuluan eta azken xedapenetako lehenengoan aurreikusitakoa betez, bere kabuz edo Nafarroako Gobernuko gainerako departamentuekin batera, neurriak ezar ditzala arautegian zehazteko zeintzuk diren indarkeria-biktima egoera egiaztatzeko bitartekoak, hala, askotariko eskubide eta prestazioak izateko, zeintzuk aipatutako Foru Lege horretan aurreikusita egon arren, ez dauden etxebizitzarekin lotuta; azken hori jada estalita dago Politika Sozialen sailburuaren apirilaren 13ko 243/2015 Foru Aginduan.
- Departamentuari iradokitzea interesdunak genero-indarkeria egoera egiaztatzen duen dokumentazioa aurkeztu eta egiaztapena zertarako den zehaztu eta gero, ebazpenean adierazi bezala jardun dezala.

**Onartuta.**

### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

---

#### **Q22/1398**

Babestutako etxebizitza bat eskuratzeko genero-indarkeriaren biktimaren bigarren ziurtagiria behar izateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea beharrezkoa izanez gero beste departamentu batzuekin koordinatuta, neurriak ezar ditzala Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioak emandako genero-indarkeriaren biktima izatearen ziurtagiriak behar izanez gero, eginkizun hori organo bakarrak bete dezala eta, hala ekiditea, gaur egun gertatzen

den bezala, biktimek askotariko organoetan egiaztapen-eskariak errepikatu beharra (Nafarroako Berdintasunaren Institutuan eta Delitu Biktimen Bulegoan).

- Eta, halaber, organo ziurtatzaile bakarria ezartzen ez den bitartean, koordinazio-neurriak ezar daitezela bi ziurtagiriek eraginkortasun bera edo elkarrekiko aitortpena izan dezaten.

**Onartuta.**

### **Osasun Departamentuari**

---

#### **Q23/552**

Gorra delako ospitaleratuta egon zenean sufritu zituen irisgarritasun-arazoei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea jarraitu dezala neurriak ezartzen gorrek, entzumen-desgaitasuna dutenek eta gor-itsuek osasun-arreta egokia jaso dezaten, hizkuntza-eta ulermen-oztopoak gutxituz.

**Onartuta.**

### **Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari**

---

#### **Q23/786**

Nafarroako Gobernuan harreran dauden adingabeek adin nagusitasuna betetzean izaten duten babesgabetasunari eta arretarik ezari dagokienez:

- Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari gomendatzea adin-nagusitasuna betetzea dauden adingabe migratzaileen kasuan babesgabetasun-egoeraren balorazioa bukatu dadila, ahal den heinean errazagoa izateko autonomia-baliabideak jasotzea edo babes-sistemara igarotzea.
- Departamentu biei gomendatzea neurriak aztertu eta ezarri ditzatela migratzaile gazteen beharrei espezifikoki erantzuteko baliabide publiko eta zuzkidura gehiago egon daitezela, bereziki, adingabeen zentroetatik datozenentzat, eta babes ematea.

Ez da onartu.

### **Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari eta Iruñeko Udalari**

---

#### **AO23/4**

Lokalik ez dutelako Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza elkartearen jarduera-etete posiblea:

- Departamentuari eta Udalari iradokitzea beren jarduketa-eremuetan Asociación Apoyo Mutuo-Elkarri Laguntza elkarteari lagun diezaiotela baztertuta daudenei laguntzen jarraitu ahal izateko eta, bereziki, egungo lokala galtzen badute, antzeko irtenbide bat ematea epearen barnean. Aurreko guztia, albo batera utzi gabe kolektibo horri laguntzeko arazoaren inguruko neurriak ezartzea eta dagozkion zuzkidura edo zerbitzu publikoak indartzea.

**Onartuta.**

### **Eskubide Sozialetako Departamentuari, Osasun Departamentuari, Hezkuntza Departamentuari eta Orkoiengo Udalari**

---

#### **Q22/1328**

Adingabe bat eta bere familiaren egoera, adingabearen egoera dela-eta (bere buruaz beste egiteko asmoak ere adierazi ditu):

- Departamentuei eta Udalari (oinarriko gizarte-zerbitzuak) iradokitzea, beharrezko koordinazioarekin eta familiarekin lankidetzan, baloratu dezatela kearen muina den

kasuaren inguruko jarduketa edo neurri osagarriren bat, kontuan hartuta nerabeak eskola-absentismo arazoak izateaz gain, bere buruaz beste egiteko asmoak adierazi izan dituela.

**Onartuta.**

### **Osasun Departamentuari eta Iruñeko Udalari**

---

#### **Q23/228**

Iruñeko Alde Zaharreko osasun-zentrorako irisgarritasuna hobetzeko aukera posiblea, Kaldereria kaletik:

- Departamentuari eta Udalari iradokitzea batera irtenbide bat bilatu dezatela Iruñeko Alde Zaharreko osasun-zentrorako irisgarritasuna hobetzeko eta Kaldereria kalean sarrera bat sor dezatela.

Ez da onartu.

### **Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari eta Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Iza eta Txulapaingo Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari**

---

#### **Q22/1350**

Laguntzak jasotzea galarazten dion kexagilearen errolda faltari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.
- Mankomunitateari iradokitzea interesdunari orientabideak eta laguntza eman diezaiola bere bizilekuari dagokion lekuan erroldatu dadin eta, horrela, laguntza edo prestazio publikoak jasotzeko edo babes publikoko etxebizitza bat izateko aukera gehiago izan ditzan.

**Onartuta.**

### **Iruñeko Udalari**

---

#### **Q22/1315**

La Milagrosa auzoko unitatean telefono bidezko arretarik ez emateari eta hitzordua berandu emateari dagokienez:

- Udalari gogoraraztea, herritarrek gizarte-prestazioak eskuratzeko dituztela bermatze aldera, neurriak ezar ditzala La Milagrosa auzoko unitateko telefono bidezko eta aurrez aurreko arretaren arazoa konpontzeko.

**Onartuta.**

#### **Q22/1374**

Argiteria publikoko zerbitzua:

- Udalari gomendatzea neurriak ezar ditzala Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren Ordenantza eguneratzeko eta, hala, jakinarazi denaren arabera, Ordenantza horretan sartzeko barne-dokumentuetan dauden zerbitzuaren oinarriko alderdiak.
- Udalari gomendatzea interesdunari kobratutako hileko kopurua itzul diezaiola, lehendabizi ospitaleratuta eta ondoren egoitza-zentroan egon zelako, ez baitzuen zerbitzurik jaso.
- Udalari gomendatzea, horrelako egoerak gertatzea ekiditeko, aldian-aldian egiaztatu dezala Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren onuradunen egoera ekonomikoa.

Ez da onartu.

#### **Q23/74**

Garraio kolektiboak erabili ezin dituzten eta desgaitasuna duten herritarren mugikortasuna bonotaxi bidez errazteko udal-laguntzen izapidetzea:

- Udalari gomendatzea zaindu dezala desgaitasuna eta garraio kolektiboak erabiltzeko zailtasunak dituzten eta “bonotaxi laguntzen” (egokitutako garraiobideetan horien mugikortasuna errazteko direnak) onuradun direnek eraginkorki jaso ahal dituztela laguntzok uneoro, urteko deialdien izapidetzetik eratorritako jarraikortasun-irtenbiderik gabe, eta horretarako neurriak ezar ditzala.

**Onartuta.**

**Q23/592**

Kexagileak duen behar-egoerari dagokionez:

- Udalari iradokitzea interesdunari laguntza handiagoa eman diezaiola lana bilatzen eta bere oinarriko beharrak estaltzeko laguntza edo baliabide publikoak eskuratzen.

**Onartuta.**

**Q23/948**

Kexagileak Auzoko Unitatean larrialdiko laguntza eskatzeko (ikusirik errenta bermatua berritzeko izapidetzea berandutzen ari zela) aurretiazko hitzordua berandu eman izanari dagokionez:

- Udalari gomendatzea neurriak ezar ditzala, norbait gizarte-larrialdi egoeran dagoenean, Txantreako Auzo Unitatean aurretiazko hitzordu bidez arreta jasotzeko itxarote-denborak murrizteko.

**Onartuta.**

**Q23/952**

Zabalguneko Auzoko Unitatean kalean bizi den pertsona bati hitzordua berandu eman izanari dagokionez:

- Udalari gomendatzea neurriak ezar ditzala, norbait gizarte-larrialdi egoeran dagoenean, Zabalguneko Auzo Unitatean aurretiazko hitzordu bidez arreta jasotzeko itxarote-denborak murrizteko.

**Onartuta.**

**Q23/1032**

Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuaren hutsuneak:

- Udalari gomendatzea, kexagilearen amari ematen zaion Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuarekin lotuta, neurriak ezar ditzala hutsuneok konpontzeko, bereziki aipatu dituen alderdietan (langileak etengabe aldatzea eta koordinaziorik eta puntualtasunik eza), zerbitzu hori kalitatezkoa izan dadin.

**Onartuta.**

**AO23/6**

Pertsona bat Plazaolako tunelean (Arrotxapean) hiltzeari dagokionez, zigorra jaso ondoren (horregatik ezin zuen udal-aterpetxeetara joan edo ezin zen zenbait harrera-programen onuraduna izan):

- Udalari gomendatzea berrius dezala udal-aterpetxean erabiltzaileak programa edo zerbitzuetatik kanporatzeko praktika, eta zaindu dezala kasu bakoitzean ezarri beharreko kautelazko neurriak gorabehera beharrezko bermeak daudela eta, bereziki, jarraitutako prozedurari (interesduna defendatzea eta organo eskudunak berriazko ebazpena ematea) eta ezartzen diren zehapenen proportzionaltasunari buruzkoak.

**Onartuta.**

---

**Iruñerriko Mankomunitateari**

---

**Q23/193**

Adinekoek eta desgaitasuna dutenek Iruñeko zabor-erakundeak erabiltzeko dituzten zailtasunak:

- Mankomunitateari iradokitzea, Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzko azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legearen 2.h) artikuluan xedatutako irisgarritasun unibertsalaren printzipioa ziurtatze aldera, eta ondorioz, desgaitasuna dutenak independenteki bizi ahal izan daitezzen (bai beraien kabuz edo bestelako administrazioen edo gizarte-kolektiboen laguntzarekin), neurriak ezartzen jarrai dezala desgaitasuna dutenak etxeko hondakinak botatzeko erakundeak modu independentean erabili ahal izateko.

**Onartuta.**

---

**Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateari eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enplegu Departamentuari**

---

**Q23/681**

Eskualdeko garraio publikoko zerbitzuan guraso bakarreko familientzat tarifa murrizturik ez egoteari dagokionez:

- Mankomunitateari eta Departamentuari gomendatzea elkarrekin azkar lan egin dezatela eta neurriak ezar ditzatela Nafarroako Foru Komunitatean guraso bakarreko familiak egiaztatzeari buruzko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen 9. artikuluan aurreikusitakotik eratorri diren garraio publikoko hobariak ezartzeko.

**Onartuta.**

**10.2.6. Kontratu publikoak.**

---

**Iruñeko Udalarari**

---

**Q22/1390**

Garbiketa-zerbitzuko kontratu bateko enpresa adjudikaziodunek ustez kontratua urratu izanagatik aurkeztutako idazki bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalarari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

**10.2.7. Kirola.**

---

**Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuari**

---

**Q23/450**

Kexagileen bi alaba Nafarroako Foru Erkidegoko goi-mailako kirolari gisa katalogatzeari uko egin izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, ikusirik argi dagoela kexagileen ordezkatuak goi-mailako kirolari gisa egiaztatutako izateko baldintzak betetzen dituztela, alde batera utzi gabe Nafarroako Foru Erkidegoko errendimenduko kirola eta goi-mailako kirolarien zerrenda arautzen dituen otsailaren 22ko 9/2012 Foru Dekretuaren 10.1 artikuluari jarraikiz goi-mailako kirolarien zerrendan sartzea, Departamentuak 2024an onets dezala eta jada goi-mailako kirolari izendatuak izan daitezela Foru Dekretu horren 10.2 artikuluan aurreikusitako ebazpen osagarrien bitartez.



**Onartuta.****Iruñeko Udaleri**

---

**Q22/1392**

Aranzadi kirol-instalazioetan 65 urte baino gehiagokoen tarifa ez aplikatzeari dagokionez:

- Udaleri gomendatzea, ikusirik 65 urte bete dituela eta, beraz, adin hori gainditzen duela, kexagileari aplika diezaiola kirol-instalazioak erabiltzeko prezio publikoak arautzen dituen araudian aurreikusitako “65 urte baino gehiagokoen” tarifa, interesdunak horretarako 66 urte bete behar izan gabe.

**Onartuta.****10.2.8. Hezkuntza.****Hezkuntza Departamentuari**

---

**Q22/914**

Batxilergoko ikasleen ebaluazioa eta ebaluazioak unibertsitatean sartzeko duen eragina:

- Departamentuari gomendatzea zaindu dezala ikastetxeek ematen dituzten batxilergoko kalifikazioek unibertsitateko sarbidea arautzen duten berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioak betetzen dituztela eta horretarako neurriak ezartzea; eta gainbalorazio zantzuak dituzten erregistratutako emaitzak ikusirik, gomendatzea aipatutako ikastetxeen jarduna berrikus dezala.

Ez da onartu.

**Q22/1088**

Hezkuntza-laguntzako behar espezifikoetarako gastuak ordaintzeko eskatutako beka batzuk ukatu izanagatik jarritako gora jotzeko errekurtsio bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gora jotzeko errekurtsioak garaiz eta behar bezala ebaztera.

**Onartuta.****Q22/1177**

Hiru ahizpa ikastetxe berebetean berriz elkartzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskaerak denboran eta legez ezarritako moduan ebazteko legezko betebeharra duela eta, kasu honetan, kexagilearen eskaria ebatzi behar duela, dagokion moduan.
- Departamentuari iradokitzea interesdunari aukera eman diezaiola hurrengo ikasturtean bere hiru alabak ikastetxe berean matrikulatzeko, hala, bere lana eta familia-bizitza kontziliatzea errazte aldera.

Ez da onartu.

**Q22/1225**

Aoizko batxilergoko ikasleek Iruñera doan eskola-garraioa ezin erabili izateari dagokionez, ez baitaude matrikulatuta erreferentziatzeko ikastetxe publiko batean:

- Departamentuari iradokitzea garraio-zerbitzua antolatzeke eta beharrezko autobus-plazak hornitzeko, bereziki landa-guneetan, kontuan har dezala dagokion ikasle-kopurua, ikastetxe publiko zein itunduetakoak, alde batera utzi gabe erabilera-baldintzak aldatu behar izatea.

Ez da onartu.

**Q22/1232**

Puiuko bi ikaslek Tafallara doan eskola-garraioa ezin erabili izateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea garraio-zerbitzua antolatzeko eta beharrezko autobus-plazak hornitzeko, bereziki landa-guneetan, kontuan har dezala dagokion ikasle-kopurua, ikastetxe publiko zein itunduetakoak, alde batera utzi gabe erabilera-baldintzak aldatu behar izatea.

Ez da onartu.

**Q22/1281**

Iruñeko Andrés Muñoz Garde HBIPko bi ikaslek zentroko igerilekua ezin erabili izateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, ikusirik Andrés Muñoz Garce HBIPko igerilekua ezin dela erabili ikasturtean zehar ikastetxean gauzatzen ari diren obregatik, antzeko instalazio bat eskaini dezala, ikasleek orain arte igerileku horretan jasotzen zituzten fisioterapia- eta hidroterapia-tratamenduak jaso ditzaten.

**Onartuta.**

**Q22/1288**

Kexagilearen semea egun batzuetan jantokitik kanporatzeari dagokionez eta adingabearen hezkuntza-beharrei laguntzeko neurririk ezarri ez izanarekin lotuta:

- Departamentuari iradokitzea, adingabea ezagutzen duten Catalina de Foix ikastetxeko langile eta irakasleekin batera, neurri gehiago ezar ditzala interesdunaren semeak bere baldintzekin bat datorren tratu egokia jaso dezan, bere garapena eta eskolabilakaera errazteko.

**Onartuta.**

**Q22/1312**

Lanbide-heziketako zentro bateko matrikula itzuli ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, ikusirik Nafarroan eskaintzen ez diren maila bereko ikasketak bizi den lekutik hurbil dagoen probintzia batean egiteko ikasturte hasieran nahikoa aurrerapenarekin uko egin zitzaiola matrikulari, matrikularengatik ordaindutako zenbatekoak itzul ditzala.

**Onartuta.**

**Q22/1413**

Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialeko azterketa batean emandako puntuazioaren aurka jarritako gora jotzeko errekurtsio bat ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gora jotzeko errekurtsioak garaiz eta behar bezala ebaztera.

**Onartuta.**

**Q23/94**

Kexagileak egin duen lanbide -prestakuntzako praktikak ezin bukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, kontuan hartuta esleitutako enpresan praktikak egiten jarraitzeari uzteko erabakiaren inguruabarrak, interesdunari aukera eman diezaiola praktika-modulua gainditzeko geratzen zaion denbora beste enpresa batean egiteko;

enpresa interesdunak proposatu ahal izango dio Departamentuari edo, bestela, Departamentuak eskaini dezake.

Ez da onartu.

#### **Q23/244**

Bere alabaren ikastetxea lekuz aldatuko delako, ikastetxea aldatzeko duen nahiari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, ikusirik Víctor Pradera Paderborn HLHIP ikastetxea lekuz aldatuko dutela, egun ikastetxea dagoen auzoan bizi den interesdunari ahalbidetzea hurrengo ikasturtean ikastetxez aldatu ahal izatea.

**Onartuta.**

#### **Q23/249**

Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialeko ingeleseko azterketa bateko ahozko testuak ulertzeko probaren diseinuari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, etorkizunean antzeko egoerak gertatzea ekidite aldera, zaindu dezala probak gaindituzat jotzeko, hizkuntza-proben diseinuak ez finkatzea Araubide bereziko hizkuntza-irakaskuntzako B1 eta B2 tarteko mailak eta C1 eta C2 maila aurreratuak ofizialki egiaztatzeko probei aplikatzen zaizkien oinarrizko ebaluazio-irizpide komunak ezartzen dituen urtarrilaren 11ko 1/2019 Errege Lege Dekretuaren 4.4 artikuluan xedatutako atalaseak gainditzen dituen atalaserik.

**Onartuta.**

#### **Q23/316**

Kexagilearen semearen hezkuntza-behar bereziei erantzuteari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea berrius dezala nola egiten ari diren interesdunen semeak behar dituen egokitzapenak.
- Departamentuari iradokitzea sustatu dezala interesdunen semea ikasten ari den ikastetxea ikaskuntza-nahasmenduari lotutako esku-hartze terapeutikoa jasotzen duen osasun-zentroarekin koordinatu dadila.
- Departamentuari gomendatzea, ikusirik hirugarren batzuei bidalitako agiri batean interesdunen semeak eta haren ikaskide batek behar dituzten egokitzapenen intentsitate-mailari buruzko informazioa jasotzen dela, gertatutakoa iker dezala eta etorkizunean antzeko egoerak gertatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

#### **Q23/382**

Eskola-jazarpeneri dagokionez.

- Departamentuari gomendatzea gainerako profesionalekin batera lanean jarrai dezala ikaslea ikastetxera berriro sartu ahal izateko, eta bere segurtasuna eta babesa bermatzeko neurriak ezar ditzala.
- Departamentuari iradokitzea azter dezala eskola-jazarpenean nahasita dauden ikasleei arreta psikologiko espezializatua ematearen aukera, bai Hezkuntza Departamentuko langileekin edo Osasun Departamentuko langileekin koordinatuta, edo Nafarroako Psikologiako Elkargo Ofizialarekin.

**Onartuta.**

#### **Q23/398**

Kexagilearen etxetik bere semearentzat Leitzako Amazabal BHIra joateko eskola-garraioa faltatzeari dagokionez (Goizueta kanpoaldeko baserri batean bizi da):

- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala bermatzeko kexagilearen semeak bere etxetik eskola-garraioa erabili ahal izatea.

Ez da onartu.

**Q23/446**

Zizur BHIko ikasle baten egoerari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea adingabearen egoeraren jarraipena egin dezala eta neurriak ezar ditzala eraso fisiko, emozional, moral edo bestelakoetatik babesteko eta, aldi berean, interesdunarekiko harremana eta informazioa sustatzeko.

**Onartuta.**

**Q23/462**

Ikasle batek matrikulatuta dagoen maila gainditzen duen azterketa bat ezin egin izateari dagokionez (eman zioten informazio okerraren arabera, uste zuen azterketa hori egiteko eskubidea zuela):

- Departamentuari iradokitzea antzeko egoerak ekidite aldera, neurriak ezar ditzala ziurtatzeko ikaslearen erreferentziako Hizkuntza Eskolako irakasleek informazioa jaso dezatela sor daitezkeen administrazio-arloko oinarriko gaien inguruan eta ikasleek galdera jakin bat egitean, ziurtasunez erantzun ezin badezakete, jakin dezaten nork erantzun ahal duen.

**Onartuta.**

**Q23/506**

Arratsaldeetan Tuterako CIP ETIra joaten diren Fitero, Corella eta Cintruénigoko ikasleek eskola-garraiorik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea arratsaldeetan Tuterako CIP ETIra joaten diren Fitero, Corella eta Cintruénigoko ikasleentzat eskola-garraioa antolatu dezala.

Ez da onartu.

**Q23/557**

Ikastetxe publiko batean egindako kobrantzei dagokienez, nahiz eta gizarte-zaurgarritasun egoeran egon eta, beraz, ordainketak egitetik salbuetsita:

- Departamentuari gomendatzea interesdunaren alabak gizarte- eta hezkuntza-zaurgarritasun egoeran daudela aintzat har dadin, eta ondorioak izan ditzala egungo ikastetxean sartzeko aurrera eta, ondorioz, ez kobratzea edo kexan azaldutako zenbatekoak itzultzea.

**Onartuta.**

**Q23/569**

Informazio-faltari eta institutuko ikasle eta familien babesgabetasun-egoerari dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea gurasoei eta legezko ordezkariari beren seme-alaben ikaskuntza-prozesuari eta gizarteratzeari eta hezkuntza-integrazioari buruzko informazioa emateko betebeharra duela, haiei egozten zaizkien eta erantzuleztat jotzen diren eta ustez arau-haustek edo kaltegarriak diren egitateen inguruko informazioa barne.

**Onartuta.**

**Q23/589**

Uharteko "Virgen Blanca HLHIPn beren seme-alaba txikientzat eskola-garraio eta jantoki-zerbitzurik ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea arrazoi horiengatik interesdunen seme-alaba guztiei aitor diezaiela eskola-garraioa eta jantoki-beka jasotzeko eskubidea.

Ez da onartu.

#### **Q23/629**

Kexagilearen semearen beharrei erantzuteko hezkuntza-neurrii dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ikaslearen ebaluazio psikopedagogikoa buka dezala eta horren arabera, hezkuntza-neurri egokienak ezar ditzala ikaslearen beharrei erantzuteko eta bereziki baloratu dezala adingabearen familiaren iritzia eta egun aplikatzen diren curriculum-egokitzapen garrantzitsuak berrikus ditzala eta sartzeko curriculum-egokitzapenekin ordezkatu ditzala.

Erantzuteke.

#### **Q23/635**

Adingabe batek Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioaren titulartasuneko ikastetxe batean sufritzen duen eskola-jazarpenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea jarrai dezala ikaslearen egoeraren jarraipena egiten 2023/2024 ikasturtean, bere egoera emozionala zaindu dezala eta ikaskideekin integratzen dela baita ere, eta eskola-jazarpen posibleetatik babes dezala eta kezagileari bere alabaren gizarte- eta hezkuntza-integrazio prozesuari buruzko informazioa eman diezaiola.

**Onartuta.**

#### **Q23/647**

Adingabe batek Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioaren titulartasuneko ikastetxe batean sufritzen duen eskola-jazarpenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea bi ikasleek sinatutako konpromisoaren jarraipena egiten jarrai dezala, eta gainbegiratzea ez dela bien arteko gatazka edo erasorik gertatzen, eta neurriak ezar ditzala kezagilearen alaba babesteko.

**Onartuta.**

#### **Q23/700, Q23/788 eta Q23/790**

Irail hasierara arte eskola-plazarik esleitu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala neurriak ezartzeko aukera Nafarroako Foru Komunitateko Haur Hezkuntzako bigarren zikloko, Lehen Hezkuntzako, Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko ikastetxe publiko zein itunpekoetako ikasleak onartzeko prozesua gaur egun bukatzen dena baino azkarrago buka dadin eta, modu horretan, plazak ez daitezen ikasturtea hastear dagoela esleitu.

**Onartuta.**

#### **Q23/746**

Arratsaldeetan Tuterako CIP ETIra lanbide-prestakuntza egitera joaten diren Fitero, Corella eta Cintruénigoko ikasleek eskola-garraiorik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea arratsaldeetan Tuterako CIP ETIra joaten diren Fitero, Corella eta Cintruénigoko ikasleentzat eskola-garraioa antolatu dezala.

Ez da onartu.

**Q23/762**

Hezkuntza Ikuskaritza Zerbitzuak azken notak berrikusteko prozeduraren inguruan egindako informazio-eskariei erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexagilearen eskariari erantzun diezaiola (zenbait ikasleri egin zion ebaluazioari eta nota jartzeko ezarritako irizpideei buruzkoa) eta horren inguruko informazioa eman dezala.

Ez da onartu.

**Q23/794**

Ikasturte hasieran Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioaren titulartasuneko haur eskola batek zuen egoerari dagokionez, instalazioetan gauzatzen ari ziren obregatik:

- Departamentuari gomendatzea zaindu dezala Haur Hezkuntzako eskolen egokitzapen-, kontserbazio- edo hobekuntza-obrak, eta ahal den heinean horrelako obrak ikasturtean ez egitea, enbarazu posibleak ekiditeko edo arriskuak sor daitezkeelako.

**Onartuta.**

**Q23/811**

Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan sartzeko azterketa baten notari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, Goi Mailako Musika Kontserbatorioan sartzeko probetan jasotako puntuazioaren aurkaratze posibleetan hautagaien babesgabetasuna ekidite aldera, neurriak ezar ditzala idatzizkoak ez diren probak grabatu daitezzen.

Ez da onartu.

**Q23/814**

Haur Hezkuntzako eskola publiko batean bero-boladak gertatzen direnean dituzten baldintzei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea San Jorge Haur Eskolako instalazioak ikuskatu ditzala eta beharrezko neurriak ezar ditzala ikasgeletako tenperatura altuen efektuak arintzeko, hala, adingabeen eta langileen ongizatea bermatze aldera.

**Onartuta.**

**Q23/865**

Burlatako Askatasuna BHIIn batxilergoa ikasten duten Basaburuako ikasleei ematen zaien eskola-garraio zerbitzuari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, beharrezkotzat jotzen dituen neurriak hartuta, Basaburu eta Ultzama udalerrietako batxilergoko ikasleek eskola-ibilgailuan ematen duten denbora murriztu dezala. Nolanahi ere, denbora hori ordubetetik beherakoa izan beharko da bidaiaren noranzko bakoitzeko.

Ez da onartu.

**Q23/888, Q23/890 eta Q23/913**

Ikastetxe publiko batetik garraiatzen diren ikasleei eskola-jantokirako dirulaguntza kentzeari dagokionez, eskolaz kanpoko jardueretara joaten ez direnean.

- Departamentuari gomendatzea, Noingo San Migel IPra joaten diren ikasleen zenbait familiek jarritako kexekin lotuta, eskolak bukatzean beren herrietara itzultzeko garraio-

zerbitzua antolatu ezean, berrius dezala diruz lagundutako jantoki-zerbitzua kentzearen erabakia, alde batera utzita ikasleek eskolen ondorengo jarduera boluntarioetan parte hartzen duten edo ez.

Ez da onartu.

### **Q23/903**

Iturrama BHI'n Bigarren Hezkuntza ikasten duten Biurrungo ikasleei ematen zaien eskola-garraio zerbitzuari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea Biurrun eta Iturrama BHIren arteko eskola-garraioko zerbitzua mantendu dezala, gutxienez gaur egun matrikulatuta dauden ikasleek ikastetxean ikasketak amaitu arte, eta, etorkizuneko onarpen-prozesuei begira, familiei zerbitzu horren baldintzatzaileen berri argi eta garbi eman diezaiela.

Ez da onartu.

### **Q23/907**

Eskolaz kanpoko jardueretan parte hartzen ez dutenei eskola-jantokirako dirulaguntzak kentzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Barillas eta Tulebrastik Cascanteko Santa Vicenta Mariara joaten diren ikasleen zenbait familiek jarritako kexei lotuta, eskolak bukatzean beren herrietara itzultzeko garraio-zerbitzua antolatu ezean, berrius dezala diruz lagundutako jantoki-zerbitzua kentzearen erabakia, alde batera utzita ikasleek eskolen ondorengo jarduera boluntarioetan parte hartzen duten edo ez.

Ez da onartu.

### **Q23/1016**

Mendiorozen bizi den eta Askatasuna BHIra ikastera joaten den ikasle batentzat etxera itzultzeko eskola-garraiorik ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala bermatzeko kexagilearen alabak Mendioroztik dagokion ikastetxera arte (Askatasuna BHI) eskola-garraioa izan dezan ikasturteko egun guztietan, bai ikastetxera joateko, bai bertatik etxera itzultzeko ere.

Erantzuteke.

### **AO23/3**

Nafarroan eskola-jazarpenaren arazoari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, eskola-jazarpenaren arazoarekin lotuta, indartu dezala irakasleen eta ikasleekin lan egiten duten gainerakoen prestakuntza, hala, ziurtatu dadin hezkuntzan lan egiten duten guztiek beharrezko tresnak dituztela kasuak detektatzeko eta, hala badagokio, kasuok kudeatzeko, ezarritako protokoloekin bat etorri, edo organo espezializatuagoetara komunikatzeko.
- Departamentuari iradokitzea neurri osagarriak aztertu eta ezarri ditzala eskola-jazarpen kasuak hobeto detektatu eta erregistratzeko.

**Onartuta.**

## **Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari**

---

### **Q22/1349**

Nafarroako Gobernuak unibertsitateko ikasketak egiteko beka ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, etorkizuneko beka- edo laguntza-deialdiei begira, neurriak ezar ditzala eskatzaileen alegazioek berariazko erantzuna jaso dezaten eta,

hala, bermatzea badakitela zeintzuk izan diren beren alegazioak onetsi edo ezesteko arrazoiak.

- Departamentuari iradokitzea balora dezala kexagileak eskatutako matrikula- eta bizileku-bekak ematearen aukera, baldintza eta inguruabarren arabera, eta aitor dezala egiaztatu dela estatuko beka analogoa eskatu izanaren aurretiazko baldintza betetzen dela.

**Onartuta.**

#### **Q23/1021**

2023an Nafarroarentzat interesekoak diren doktoretza-programak egiteko doktoretza aurreko laguntzen deialdian desgaitasuna duen pertsona gisa hartu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala Nafarroarentzat interesekoak diren doktoretza-programak egiteko etorkizuneko doktoretza aurreko laguntzen deialdietan plaza-kopuru bat gorde dadin % 33ko edo gehiagoko desgaitasun-maila aitortua dutenentzat.

Ez da onartu.

#### **Barañaingo Udalari**

---

##### **Q22/1325**

Udal musika-eskolarentzat jabetza intelektualaren lizentzia bat izapidetzeari buruzko eskariari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskaerei garai eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

#### **Berriobeitiko Udalari**

---

##### **Q23/646**

Artikako Haur Eskolako ordutegiari dagokionez:

- Udalari iradokitzea azter dezala udal-eskolen ordutegia zabaltzearen aukera, hala, ordutegia familien behar posiblei hobeto egokitu dadin.

Ez da onartu.

#### **Lodosako Udala**

---

##### **Q22/1326**

Udal musika-eskolarentzat jabetza intelektualaren lizentzia bat izapidetzeari buruzko eskariari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek egindako informazio publikoaren eskaerei garai eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

#### **Azkoiengo Udalari**

---

##### **Q22/1323**

Udal musika-eskolarentzat jabetza intelektualaren lizentzia bat izapidetzeari eta eskolan matrikulatutako ikasle-kopuruari buruzko bi eskaerei erantzun ez izanari dagokionez:



- Udalari gogoraraztea herritarrek egindako informazio publikoaren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

### **Zizur Nagusiko Udalari**

---

#### **Q22/1306**

Udal musika-eskolarentzat jabetza intelektualaren lizentzia bat izapidetzeari buruzko eskariari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

#### **Q23/870**

Ikastetxe publiko batean eskola-ordutegian bazkari herriko bat antolatzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea etorkizunean ez ditzala antolatu edo sustatu herri-bazkariak eskola-orduetan eta ikastetxean, izan ere, ordutegi horretan, bakarrik hezkuntza-jarduerak egin baitaitezke.

**Onartuta.**

### **Iruñeko Udalari eta Hezkuntza Departamentuari**

---

#### **Q23/520**

Hello Azpilagaña Haur Eskolako ikasle-kopuruari dagokionez:

- Udalari eta Departamentuari iradokitzea, Hello Azpilagaña Haur Eskolari lotuta, balora dezatela ikastetxeko baldintzak hobetzeko neurriak ezartzearen aukera, hala, egungo ikasgela bakoitzeko ikasle-kopurua gutxitu dadin.

**Onartuta.**

### **Nafarroako Unibertsitate Publikoari eta Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari.**

---

#### **AO22/15**

Nafarroako Unibertsitate Publikoko medikuntza- eta erizaintza-graduetako plaza-kopuruari dagokionez:

- Nafarroako Unibertsitate Publikoari eta Nafarroako Gobernuo Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari iradokitzea, datozen urteei begira, eta beste administrazio edo administrazio-organo batzuekin beharrezkoa den koordinazioari kalterik egin gabe, medikuntza eta erizaintzako graduetan eskainitako plazak handitzeko aukera planteatzea, eskari handia dutelako, arreta emateko plazak urriak direlako eta osasun-arloko profesional horiek, bereziki espezialitate batzuetan, osasun publikoaren esparruan izan dezaketenen egitura-gabezia dela eta.

Ez da onartu.

#### **10.2.9. Energia.**

### **Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentuari**

---

#### **AO23/10**

Jabeen-erkidegoek autokontsumorako eguzki-instalazioak martxan jartzeko sufritzen dituzten atzerapenen

inguruan adierazitako haserreari dagokionez.

- Departamentuari iradokitzea, agente jarduleekin beharrezkoa den lankidetzaren eta koordinazioarekin, ekintza gehiago ezarri eta gauzatu ditzala autokontsumorako eguzki-instalazio kolektiboak martxan jartzea erraztu eta arintzeko.

**Onartuta.**

### **Berriobeitiko Udaleri**

---

#### **Q23/310**

Eguzki-plakak instalatzearekin lotutako bi eskariri erantzun ez izanari dagokionez:

- Udaleri gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

#### **10.2.10. Euskara.**

### **Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari**

---

#### **Q23/128**

Donezteben ibilgailuen ikuskaritza teknikoa egiteko hitzordua telefono bidez euskaraz ezin eskatu izanari eta faktura euskaraz jasotzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea Donezteben ibilgailuen ikuskaritza teknikoko zerbitzua ematen duen enpresari esan diezaiola neurriak ezar ditzala, eta hala, azkarrago ezar daitezela herritarrek telefono bidez hitzorduak eskatu eta fakturak euskaraz jasotzeko aukera dutela bermatzeko aldaketak.

**Onartuta.**

### **Osasun Departamentuari**

---

#### **Q23/4**

Arrotxapeko osasun-zentroan mediku- eta administrazio-arreta euskaraz jasotzearen inguruan aurkeztutako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

### **Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari**

---

#### **Q23/402**

Nafarroako Gobernuak udalekuetarako gaztelaniazko plaza gutxi eskaintzeari dagokionez (hamabi plaza gaztelaniaz eta 24 plaza euskaraz).

- Departamentuari gomendatzea, udalekuen etorkizuneko kanpainetan, gaztelaniaz plaza gehiago eskaini ditzala.

**Onartuta.**

### **Lurralde Kohesiorako Departamentuari eta Herritarrekiko Harremanetako Departamentuari**

---

#### **Q22/1339**

Nafarroako Gobernuaren trafiko-seinaletan eta komunikazioetan “*Mendigorría*” izen ofiziala ez erabiltzeari dagokionez:

- Herritarrekiko Harremanetako Departamentuari gogoraraztea, Euskarabidearen bidez eta bere estatutuen 3. artikuluari jarraikiz, neurriak ezar ditzala udalerriko egungo izen ofiziala den “*Mendigorría*” erabiltzea sustatzeko eta ez udalerraren antzinako “*Mendigorría*” izena.
- Lurralde Kohesiorako Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala ordezkapenik egiten ez den bitartean *Mendigorría* izena zuzentzeko Nafarroako errepideetako seinaleetan.

Ez da onartu.

### **Hezkuntza Departamentuari eta Leringo Udalari**

---

#### **Q23/897**

Leringo ikastetxe publikoan D eredia ezarri ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea erraztu dezala 2024-2025 ikasturterako Leringo ikastetxe publikoan euskarazko irakaskuntza-lerroa irekitzea, eta Leringo Udalari gomendatzea, beharrezkoa izango balitz, eta espazio eta gela fisikoen eskuragarritasunari dagokionez, lerro hori irekitzen lagundu dezala.

Ez da onartu.

### **Ameskoabarrengo Udalari**

---

#### **Q23/925**

Udalak hizkuntza-profil elebiduneko lanposturik ez egoteari edo plantilla organikoan merezimendu gisa ez baloratzeari buruz egindako eskariari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea eskariak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

### **Antsoaingo Udalari**

---

#### **Q22/1228**

Antsoaingo udal musika-eskolan euskarazko talderik ez eskaintzeari, eta ondorioz, euskaraz ikasteko beste udalerrri batzuetara joan behar izateari dagokienez:

- Udalari iradokitzea, etorkizunera begira eta ikusarazteko herritarrek aukera dutela musika euskaraz ikasteko, Antsoaingo udal musika-eskolan izena emateko inprimakietan laukitxo bat sar dadila prestakuntzaren hizkuntza aukeratzeko.

**Onartuta.**

### **Barañaingo Udalari**

---

#### **Q23/118**

Euskaraz dakiten eta Barañaingo Udaleko Haur Hezitzaile lanpostuan kontratatzeko hautagaiak diren pertsonak Barañain I (euskarazko irakaskuntza ematen da bertan) eta Barañain II (gaztelaniazko irakaskuntza ematen da bertan) udal-eskoletako beharrak betetzeko deitutako bi hautaketa-prozesuetara ezin aurkeztu izanari dagokionez.

- Udalari gomendatzea haur-hezitzailearen lanpostuak euskaraz eta gaztelaniaz bereizita deitzea erabakitzen badu, hautaprobak aldi berean ez egitea, plaza batzuk eta besteak lortzeko gaitasuna duten izangaiek parte har dezaten.

Ez da onartu.

### **Galarko Udalari**

---

#### **Q23/650**

Udalaren plantilla organikoan hizkuntza-eskakizun elebiduna duen langilerik ez egoteari eta euskararen ezagutza merezimendu gisa ez baloratzeari dagokienez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

### **Garraiddako Udalari**

---

#### **Q23/58**

Enplegu publikoko deialdi baten oinarriak aldatzeko egindako eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez (eskaera egin zen euskara baldintza edo merezimendu gisa baloratua izan dadin):

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

### **Luzaideko Udalari**

---

#### **Q23/602**

Hizkuntza-eskakizun elebiduna duten lanpostuen plantilla organikorik ez egotearen inguruan egindako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

### **Mendigorriako Udalari**

---

#### **Q23/658**

Mendigorriako Udalaren plantilla organikoan hizkuntza-eskakizun elebiduna duen langilerik ez egoteari eta euskararen ezagutza merezimendu gisa ez baloratzeari dagokienez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko betebeharra duela.

**Onartuta.**

### **Otsagabiako Udalari**

---

#### **Q23/772**

Plantilla organikoari buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

### **Oteizako Udalari**

---

#### **Q23/514**

Hizkuntza-eskakizun elebiduna duten lanpostuen plantilla organikorik ez egotearen edo euskara merezimendu gisa ez baloratzearen inguruan egindako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.
- Gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala herritarrek administraziora euskaraz jotzeko eta arreta hizkuntza horretan jasotzeko duten eskubidea bermatzeko.

**Onartuta.**

### **Iruñeko Udalari**

---

#### **Q23/443**

Coworkidsek antolatutako pilota-jardueran euskarazko talderik ez egoteari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, Coworkids programaren web-orrian eta informazio-liburuxketan eta izen-emateak egiten dituzten telefono-zenbakietan publizitatea egin dadila eta jakinarazi dadila jarduerak gaztelaniaz zein euskaraz egin daitezkeela.

**Onartuta.**

### **Zangozako Udalari**

---

#### **Q23/164**

Plantilla organikoan profil elebiduneko lanposturik ez egoteari buruz egindako eskariari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea eskariak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

Erantzuteke.

### **Tafallako Udalari**

---

#### **Q23/73**

Tafallako Udalaren plantilla organikoan hizkuntza-eskakizun elebidunen eskasiari buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

Ez da onartu.

### **Eguesibarko Udalari**

---

#### **Q23/464**

Eguesibarko musika-eskolan eta udal-kiroldagian euskarazko talderik ez eskaintzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea neurriak ezar ditzala Udalerrian euskararen erabilera eta sustapena arautzen dituen udal-ordenantzaren 25. artikuluan ezarritakoari jarraikiz, azterlanak egiteko eta udal musika-eskolan euskaraz ikasi daitekeela bermatzeko pausoak emateko.
- Udalari gomendatzea neurriak ezar ditzala Udalerrian euskararen erabilera eta sustapena arautzen dituen udal-ordenantzaren 26. artikuluan ezarritakoari jarraikiz, udal-kiroldegian euskaraz jarduerak egiteko eskaera posibleari erantzuteko.

**Onartuta.**

#### **Deierriko Udalari**

---

##### **Q23/898**

Plantilla organikoan hizkuntza-eskakizun elebiduna duen langilerik ez egoteari eta euskararen ezagutza merezimendu gisa ez baloratzeari dagokienez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskaerak ebazteko duen legezko betebeharra.
- Udalari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

#### **Villatuertako Udalari**

---

##### **Q23/821**

Plantilla organikoan hizkuntza-eskakizun elebiduna duen langilerik ez egoteari eta euskararen ezagutza merezimendu gisa ez baloratzeari dagokienez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskaerak ebazteko duen legezko betebeharra.
- Udalari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

#### **Mañeruibarreko Administrazio Zerbitzuen Taldeari**

---

##### **Q22/1340**

Plantilla organikoan hizkuntza-eskakizun elebiduna duen langilerik ez egoteari eta euskararen ezagutza merezimendu gisa ez baloratzeari dagokienez:

- Taldeari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala herritarrek administraziora euskaraz jotzeko eta arreta hizkuntza horretan jasotzeko duten eskubidea bermatzeko.

**Onartuta.**

#### **Kodesko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitateari**

---

##### **Q23/149**

Hizkuntza-eskakizun elebiduna duten lanpostuen plantilla organikorik ez egotearen edo euskara merezimendu gisa ez baloratzearen inguruan egindako eskari bati erantzun ez izanari dagokienez.

- Mankomunitateari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.

**Onartuta.**

#### **Izarbeibarko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitateari**

---

**Q23/579**

Hizkuntza-eskakizun elebiduna duten lanpostuen plantilla organikorik ez egotearen edo euskara merezimendu gisa ez baloratzearen inguruan egindako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Izarreibarko Zerbitzu Administrazioen Mankomunitateari gogoraraztea egiten dizkioten eskaerak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.
- Izarreibarko Zerbitzu Administrazioen Mankomunitateari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Nafarroa Erdialdeko Kirol eta Zerbitzu Soziokulturalen Mankomunitateari**

---

**Q23/688**

Hizkuntza-eskakizun elebiduna duten lanpostuen plantilla organikorik ez egotearen edo euskara merezimendu gisa ez baloratzearen inguruan egindako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea herritarren eskaerak ebazteko duen legezko betebeharra.
- Mankomunitateari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

Erantzuteke.

**Auñamendiko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari**

---

**Q23/107**

Hizkuntza-eskakizun elebiduna duten lanpostuen plantilla organikorik ez egotearen inguruan egindako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Mankomunitateari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari**

---

**Q23/50**

Hizkuntza-eskakizun elebiduna duten lanpostuen plantilla organikorik ez egotearen inguruan egindako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.
- Mankomunitateari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Irunberriko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari**

---

**Q23/809**

Plantilla organikoari buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea eskaerak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Zaraitzuko eta Nabaskozeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari.**

---

**Q23/120**

Hizkuntza-eskakizun elebiduna duten lanpostuen plantilla organikorik ez egotearen inguruan egindako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.
- Mankomunitateari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala herritarrek administraziora euskaraz jotzeko eta arreta hizkuntza horretan jasotzeko duten eskubidea bermatzeko.

**Onartuta.**

**Nafarroako Erdialdea Garatzeko Partzuergoari**

---

**Q22/965**

Plantilla organikoan hizkuntza-eskakizun elebiduna duen langilerik ez egoteari eta euskararen ezagutza merezimendu gisa ez baloratzeari dagokienez:

- Partzuergoari gomendatzea herritarrek administraziora euskaraz jotzeko duten eskubidea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**10.2.11. Atzerritarrek.**

**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

---

**Q22/893**

Bi gazte identifikatu izanari eta Atzerritarren eta Mugen Brigadan agertzeko eman zaien zitazioari dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea, egiaztatu eta, hala badagokio, ziurtatu dezala kearen antzeko zitazioetan (Atzerritarren Brigadan agertzeko eta Nafarroako Foru Poliziak esku hartzen duen kasuetan) ez dela agertzen aztertutako kasuetan egin den atxilotze-oharra, ez baitago horretarako arrazoirik.

**Onartuta.**

**10.2.12. Funtzio publikoa.**

**Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

---

**Q23/43**

Senideei mediku-kontsultetara laguntzeko lanera falta izanagatik eskatzen zaizkion ordaindutako baimenen ziurtagiriei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea, senideei osasun-arreta jasotzeko laguntzeko ordaindutako baimenaren ondorioetarako, funtzionarioei ez diezaiela eskatu Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ematen dituen ziurtagirietan laguntzaileen nortasuna agertzea.
- Departamentuari iradokitzea, baldin eta beharrezkotzat jotzen badu ziurtagiri horietan laguntzailea identifikatzea, Osasun Departamentuarekin beharrezko ekintzak egiten



has dadila osasun-laguntzako ziurtagiriak eskatzeko, emateko eta horien edukia azaltzeko indarreko protokoloa aldatzeko.

**Onartuta.**

### **Hezkuntza Departamentuari**

---

#### **Q22/1292**

Seme adingabea zaintzeko lanaldi murrizketaren ondoriozko irakasle-zuzendari lanpostuaren osagarria gutxitzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gora jotzeko errekursoak garaiz eta behar bezala ebaztera.

**Onartuta.**

#### **Q23/126**

Kexagileari adjudikatu zitzaion irakaskuntza-kontratu baten aurretiazko suntsitzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexaren hizpide den irakaskuntza-kontratuaren suntsitzea indargabetzea, aintzat hartuta ez zela probaldirik ezarri behar izan, kontratu horri eta interesdunak kontratazio-zerrendetan duen egoerari dagozkien ondorioekin.

Ez da onartu.

#### **Q23/133**

Irakasleek norberaren gauzetarako baimenaz gozatzeko idazkiari erantzun ez izanari dagokionez.

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.
- Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko egiten dituzten eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

### **Barneko, Funtzio Publikoko, eta Justiziako Departamentuari**

---

#### **Q23/308**

- Departamentuari gomendatzea jardun dezala deskonexio digitala sustatzeko eta langileen atsedenaldietan lanpostuaren eginkizunetatik deskonektatzeko neurriak ezar daitezzen.

**Onartuta.**

#### **Q23/607**

Nafarroako Foruzaingoaren inspektoreordearen lanpostua behin-behinean bitarteko langile gisa izendatzeko prozedurari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gora jotzeko errekursoak garaiz eta behar bezala ebaztera.
- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala ekiditeko desadostasunak sortu dituen prozedura ez dadila erabili Nafarroako Foruzaingoko lanpostuak betetzeko erregelamendua onesten duen martxoaren 25eko 57/2002 Foru Dekretuaren 5.1 artikuluan aurreikusitako ohiko hornidura-sistemen bidez bete beharko liratekeen lanpostu hutsak betetzeko.

**Onartuta.**

**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

---

**Q23/275**

Departamentuak Desgaitasuna dutenei laguntzeko Nafarroako Fundazio Publikoaren (FUNDAPA) zuzendariak aurkeztutako salaketari ez erantzuteari dagokionez.

- Departamentuari gomendatzea berariaz ebatzi dezala kexagilearen salaketa, hari bidali zitzaion idazkia ez baita nahikoa.

**Onartuta.**

**Q23/365**

Nafarroako Foru Komunitatearen eta bere erakunde autonomoen administrazio-langileek telelanaren bitartez urrutiko zerbitzua ematea arautzen duen Foru Dekretua izapidetzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea neurriak ezarri behar dituela telelana ezartzeko, alde batera utzi gabe herritarrei aurrez aurreko arreta bermatu behar izatea; eta gomendatzea dagokion araua onestea sustatu dezala.

**Onartuta.**

**Osasun Departamentuari**

---

**Q22/1259**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren ospitalez kanpoko larrialdi zerbitzuko erizain-talde bati esleitutako lan-egutegiari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea lanaldi partzian lan egiten duten ospitalez kanpoko larrialdi zerbitzuetako erizain-talde batek aurkeztutako kexarekin lotuta (lan-egutegiak zehazterako orduan posible izan baitzen beste langile batzuekiko diskriminatuak izatea), langileekin edo langileen ordezkariekin kontu hori lantzeko, eta eraginpeko guztien eskubideak eta interesak hobeto kontziliatzen dituen irtenbide bat bilatzeko.
- Departamentuari gomendatzea egutegiak esleitzen dituen zaindu dezala lanaldiaren iraupena (lanaldi partziala edo osoa) ez dadila faktore garrantzitsua izan langileen artean kargak banatzeko (besteak beste, asteburuetako lana, jaiegunetako...), egun libreak erabakitzeke edo zerbitzuari lotutako bestelakoak zehazteko.

Ez da onartu.

**Q22/1267**

Laneko Osasun Zerbitzuko Laneko Arriskuen Prebentziorako Atala berregituratzeko konpromisoa betetzeari eta kexagileari ordainsari-hobekuntza aitortzeari dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala 2022-2025 urteetako Laneko Osasunaren Ekintza Planean ahalik eta azkarren Nafarroako Osasun Publikoko eta Laneko Institutuaren Laneko Arriskuen Atala berregituratzeko.

**Onartuta.**

**Q23/46**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak laneko arriskuak prebenitzeko araudia urratzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ahalik eta azkarren lanaren gaitzakerak eta haren efektuek medikuen osasunean sortzen dituzten ondorioak Jarrartzeko Batzordea ("Laneko Gaitzakeren Lantaldea") deitu dezala, eta organo horrek bere eginkizunaren arabera jarraitutasun eta maiztasunarekin funtzionatu dezala, hala, aipatutako arazoa jorrazteko eta hobetzen saiatzeko.

**Onartuta.****Q23/54**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan txandaka lan egiten dutenen Gabonetako jaiegun berezien ordainketa ez aitortzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuarekin batera ahalik eta azkarren egin ditzatela ohiko txandetan lan egiten duten langile guztiei jaiegun berezietako egunen modulua aplikatzeko kudeaketak.

**Onartuta.****Q23/127**

Kexagileari behin-behinean eta promozioan erizain-lanpostuak betetzea ahalbidetzen zion aktiboko egoera berezi bat suntsiarazteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea indargabetu dezala interesdunaren aktiboko egoera berezia (behin-behineko promozioa) iraungitzat jotzen duen ebazpena eta, ondorioz, baimendu diezaiola erizan lanpostuan lan egiten jarraitu ahal izatea, bere jatorri-lanpostuan lanaldi partzialean lan-erregimeneko lanpostu bat eskuratzek ez baitu suntsiarazpena zehazten.

Ez da onartu.

**Q23/135, Q23/136, Q23/142 eta Q23/143**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren erizainei soldatarik gabeko baimenak sistematikoki ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea aipatu den erizain-gabezia zuzentzeko neurriak sustatu ditzala (gabezia hori soldatarik gabeko baimenak ez emateko erabakigarria da), bai zerbitzuaren funtzionamendu egokia bermatze aldera, bai araudiak zerbitzu hori ematen duten langileei aitortzen dizkien eskubideak bermatze aldera ere.

**Onartuta.****Q23/139**

Nafarroako Osasun Publikoko eta Laneko Institutuak eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

**Onartuta.****Q23/466**

Osasun Mentaleko Zentroetako langileen diskriminazio posibleari (lehen arretako taldeetako administrariak jasotzeko eskubidea izango luketen ordainsari-osagarria ez aplikatzearen) eta prestakuntza espezifikoa faltatzeari dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea, bere kabuz edo Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuarekin batera neurriak ezar ditzala azaldutako arrazoiengatik Osasun Mentaleko Zentroetako langileek eskubidea izan dezaten Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari atxikitako langileen erregimen berezia arautzen duen urriaren 29ko 11/1992 Foru Dekretua aldatzen duen martxoaren 29ko 11/2023 Foru Legeak Lehen mailako Arretako administrariei aitortu zien ordainsari-osagarria jasotzeko.

- Departamentuari iradokitzea, kontuan hartuta gaur egun Osasun Mentaleko zentroetako administrariei esleitutako eginkizunak, neurriak ezar ditzala langile horiei prestakuntza jarraitua, espezifikoa eta beren eginkizunak betetzeko egokia emateko.

Ez da onartu.

#### **Q23/966**

Egindako lanaren aitortpena ukatzearen aurka jarritako gora jotzeko errekurtoa ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea behartuta dagoela herritarrek aurkeztutako gora jotzeko errekurtoak garaiz eta legearen arabera ebaztera.
- Departamentuari gomendatzea lege ezarritako gehieneko epea igaro eta gero, kexagileak jarritako gora jotzeko errekurtoa ahalik eta azkarren ebatz dezala.

**Onartuta.**

### **Barneko, Funtzio Publikoko, eta Justiziako Departamentuari eta Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari**

---

#### **Q23/965**

San José zentroko langileek Hezkuntza Departamentuko zaintzaileekin lotuta jasotzen duten tratuezberdintasuna, C mailan kokatzen ez direlako.

- Departamentu biei iradokitzea neurriak ezar ditzatela lehen administrazio-organismoari atxikitako zaintzaileak C taldean sar daitezzen, bere garaian Hezkuntza Departamentuari atxikitako zaintzaileekin gertatu zen moduan.

Ez da onartu.

### **Osasun Departamentuari eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

---

#### **Q23/35**

Nafarroako sexu- eta ugalketa-osasunaren arretarako zentroetako hezitzaileen kolektiboari ematen zaion soldata-tratuari dagokionez (erdi-mailako teknikariaren lanpostua-Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren osasun-hezitzailea):

- Bi departamentuei iradokitzea Nafarroako sexu- eta ugalketa-osasunaren arretarako zentroetako hezitzaileen kolektiboaren berriazko osagarria berrikusi dezatela (erdi-mailako teknikariaren lanpostua-Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren osasun-hezitzailea) eta, hala badagokio, osagarria gehitzea eta eginkizunen edo prestasunaren funtzionariotza-mailarengatik eta ezaugarriengatik antzekoak izan daitezkeen beste kolektiboen osagarriarekin parekatzea.

Ez da onartu.

#### **Q23/161**

Estatuko Administrazio Orokorrak Foru Administrazioari espetxe-osasunaren arloko eginkizunak eta zerbitzuak eskualdatzean sortu den egoerari dagokionez (Iruñeko Espetxean plaza duen erizain-laguntzaile bat geratu da):

- Departamentu biei iradokitzea — ikusirik interesdunaren egoera Estatuko Administrazio Orokorraren eta Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioaren arteko eskumen-eskualdaketa batengatik gertatu dela eta langilearentzat kalteak sortu daitezkeela bere bizi pertsonalari, profesionalari edo familiarri dagokionez— Estatuko

Administrazio Orokorrarekiko harremanetan, azter dezala funtzionario-izaera berreskuratu ahal izateko aukera.

**Onartuta.**

**Osasun Departamentuari, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eta Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari**

---

**Q22/1342**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren mediku batek bere lanarekin zerikusirik ez izan arren, sindikatuek eta Nafarroako Gobernuako departamentuek bere laneko helbidera bidaltzen dizkioten mezuak ez jasotzeari, edo gutxienez, "spam" gisa identifikatu ezin izateari dagokionez:

- Gomendatzea, nahi ez dituen eta bere lanarekin zerikusirik ez duten jakinarazpen masiboek interesdunaren eta gainerako langile publikoen laneko helbidearen kudeaketa oztopatzea ekiditeko, azaldutako neurriak ezar daitezela.

**Onartuta.**

**Ablitasko Udalari**

---

**Q23/931**

Idazkaritzak jasotzen dituen ordainsarien inguruko eskari batzuk erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Udalari gomendatzea interesdunak aurkeztutako eskariari erantzun diezaiola.

**Onartuta.**

**Burlatako Udalari**

---

**Q23/226**

Udaltzain bati zerbitzuaren beharrak direla-eta eskatu zituen opor-egun batzuk ukatu izanari dagokionez:

- Udalari iradokitzea neurriak ezar ditzala bermatzeko urteko egun guztietan polizia-zerbitzua kalitatearekin ematen dela eta, horretarako, beharrezkoa balitz, plantillaren tamaina berrikus dezala eta neurriak ezar ditzala baita ere udaltzainek udan oporrak izateko eskubidea handiagoa izan dadin.

**Onartuta.**

**Uharteko Udalari**

---

**Q22/1428**

Kexagileak idazkari gisa duen kontratua deuseztatzearen inguruko ebazpenaren aurka jarritako errekurtsoa erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren berraztertzearen errekurtsuak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

**Iruñeko Udalari**

---

**Q23/130**

Udal-instalazioetako funtzionamendu-laguntzailearen lan-baldintzen inguruko zenbait eskabideri erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarren idazkiei erantzuteko eta, berariazko ebazpena emateko epea igarotzen denean, kexagileak aurkeztutako idazkiei erantzun diezaiela.

**Onartuta.**

#### **Q23/214**

Haur Hezkuntzako hezitzailearen lanpostuan birkokatzeko egindako eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak denboran eta legez ezarritako moduan ebazteko legezko betebeharra duela eta, kasu honetan, interesdunaren birkokatzeskaria izapidetu eta ebatzi behar duela.

**Onartuta.**

### **Nafarroako Unibertsitate Publikoari**

---

#### **Q20/450**

Ordezkaririk falta direlako A eta B mailako langileei enplegua banatzeko neurrien baimenak ukatu izanari dagokionez:

- Unibertsitateari iradokitzea interesdunak Nafarroako administrazio publikoetan enplegua banatzeko neurriak ezartzen dituen maiatzaren 14ko 39/2014 Foru Dekretuan aurreikusitako baimenak izatea ahalbidetzeko, azter dezala orain arte ezarri ez diren bestelako neurriak ezartzearen aukera, baimenek iraun bitartean berau ordezkatzeko langileak aurkitzeko.

**Onartuta.**

#### **10.2.13. Toki-erakundeen funtzionamendua.**

### **Cadreitako Udalari**

---

#### **Q23/1026**

Kexagilea bizi den etxean erroldatuta dauden zenbait pertsonari udal-erroldan bajaran emateko eskariari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

### **Noaingo Udalari (Elortzibar)**

---

#### **Q23/158**

Burlatako erroldan inskribatuta zeuden adingabe batzuk Noaingo erroldan inskribatzeko jatorrizko agiriak eskatu izanari dagokionez:

- Udalari iradokitzea azaldutako arrazoiak direla-eta, eta interesdunak duen dokumentazioan oinarrituz eta hala badagokio Udalei erroldaren inguruko jarraibide teknikoak ematen dizkien Estatistikako Institutu Nazionalaren Presidentetzaren eta Autonomia Erkidegoko eta Tokiko Lankidetzarako Zuzendaritza Nagusiaren 2020ko otsailaren 17ko Ebazpenaren I. eranskinaren bitartez aurkeztu zuen erantzukizunpeko adierazpena aintzat hartuta, interesdunaren bi seme-alaba adingabeak udalerrri horretako erroldan inskribatu ditzala.

**Onartuta.**

**Iruñeko Udalar****AO23/2**

Babesik ez dutenek edo gizarte-zailtasun edo -bazterketa egoeran daudenek erroldatzeko dituzten zailtasunei edo oztopoei dagokienez:

- Iruñeko Udalar gomendatzea etxerik ez dutenen edo infraetxeetan bizi direnen edo alokatutako etxebizitza edo logeletako jabeek jarritako beto edo baldintza bidegabeak dituztenen erroldarekin lotuta, hauek egin ditzala:

a) Irtenbideak eman ditzala jabeek erroldatzea galarazten dietenean edo erroldatzeko baldintza bidegabeak ezartzen dizkietenean, hala, errolda errazteko eta bizitegi-errealitatea ikusarazteko, eta aktiboa izan dadila "ofiziozko alta" deritzona erabiltzean, alde batera utzi gabe udalak dagozkion egiaztapenak egitea.

b) Barne-eremuan eta bestelako erakundeekiko koordinazioa bilatzea gorabehera, irizpide edo parametro orokor batzuk ezar ditzala egoera berezietan herritarrak erroldatzeko, besteak beste etxerik ez duten edo infraetxeetan bizi diren herritarrak direnean, eta erabakiak hartzean koherentziaz eta inor diskriminatu gabe joka dezala eta, horretarako, bazterketa-egoeran daudenekin lan egiten duten gizarte-erakundeen partaidetzan jardun dezala. Eta zalantzazko kasuetan, interesdunak erroldatzearen alde egin dezala, beren eskubideak bermatze aldera.

c) Baloratu dezala neurriak ezartzea aipatutako egoeren dokumentazio- eta erregistro-maila handiagoa izateko (errolda-eskariak, ezesprenak, jabeek trabak jartzen dituztela egiaztatzea, erroldaz besteko irtenbideak erabiltzea dagozkien baimenekin, eta abar) eta, edonola ere, ukapenak gertatuz gero berariaz formalizatu daitezela, idatziz eta interesdunei azalduz zeintzuk diren dagozkion aurkaratze-bideak.

**Onartuta.**

**10.2.14. Ogasun publikoa.****Ekonomia eta Ogasun Departamentuari****Q22/1345**

Zerga-aitorpenak egiteko laguntza-programa baten funtsik ezari dagokionez (horren ondorioz, Nafarroako Foru Ogasunak ez zuen zerga-zorra sozietateak esandako kontuan kargatu):

- Departamentuari gomendatzea, ikusirik interesdunak ordezkaturako erakundeak aitorpena epearen barnean aurkeztu zuela baina laguntza-programaren akats batengatik ez zela sisteman erregistratu ordainketarako adierazitako aukera, ondorioz gabe utz ditzala premiamendu-probidentzia eta zergaren denboraz kanpoko ustezko ordainketatik eratorritako gainerako betearazpen-jarduketak.
- Departamentuari iradokitzea, zergadunen segurtasun juridikoa handitzeko eta bestelako zerga-administrazioek erabiltzen dituzten antzeko ereduak jarraikiz, 220 eredu aldaketa eta ereduak aitorpenaren emaitza jasotzeaz gain, zergadunak aitorpena egitean aukeratu duen ordainketa-modua ere ager dadila.

**Onartuta.**

**Q23/337**

2022ko aitorpen-proposamenean kenkari bat sartzeko eskaerari erantzun ez izanari dagokionez.

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

**Q23/376**

PFEZren aitorpenerako laguntza-zerbitzua ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, PFEZren hurrengo kanpainari begira, aitorpena egiteko laguntza presentziala edo telefono bidezkoa jasotzeko aurreikusitako baztertze-

arrazoiak ezabatu ditzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarria izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.

Ez da onartu.

#### **Q23/429**

Landa-etxea duen finka baten katastro-balorazioari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexagileak aurkeztutako gora jotzeko errekurtsoa azkar izapidetu eta ebatzi dezala.
- Departamentuari iradokitzea kexaren hizpide den ondasun higiezinaren katastro-balorazioa berrikus dezala, hala, balorazio eguneratua izateko eta interesdunak emandako elementuak kontuan hartzeko eta, bereziki, egindako tasazioa.

**Onartuta.**

#### **Q23/439**

PFEZren aitorpenerako laguntza-zerbitzua ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, PFEZren hurrengo kanpainari begira, aitortpena egiteko laguntza presentziala edo telefono bidezkoa jasotzeko aurreikusitako bazterte-arrazoiak ezabatu ditzala, zerbitzua eskatzen duten pertsona guztientzat eskuragarria izan dadin eta zerga-betebeharrak betetzeko erraztasun handiagoa izan dezaten.
- Departamentuari gomendatzea neurriak ezar ditzala interesdunak Nafarroako Foru Ogasunaren langileen aurrez aurreko laguntza jaso dezan Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren aitortpena egiteko.

Ez da onartu.

### **Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Etxebizitza, Gazteria eta Migrazio Politika Departamentuari**

---

#### **Q23/460**

PFEZn ohiko etxebizitzan egindako energia-hobekuntzarako inbertsioengatiko kenkaria aitortu ez izanari dagokionez:

- Departamentu biei iradokitzea neurriak ezar ditzatela modu koordinatuan herritarrei ematen zaien arreta hobetzeko eta, bereziki, energia-efizientziaren arloko laguntzak eta kenkariak jasotzeko dokumentazioa sortzen laguntzen duten teknikariei, zergadunak horiek jasotzeko bete beharreko baldintzei dagokienez.

**Onartuta.**

#### **Q23/505**

PFEZn bere etxebizitzan egindako energia-efizientzia hobetzeko obregatikoko kenkaria aitortu ez izanari dagokionez.

- Departamentu biei iradokitzea neurriak ezar ditzatela modu koordinatuan herritarrei ematen zaien arreta hobetzeko eta, bereziki, energia-efizientziaren arloko laguntzak eta kenkariak jasotzeko dokumentazioa sortzen laguntzen duten teknikariei, zergadunak horiek jasotzeko bete beharreko baldintzei dagokienez.

**Onartuta.**

### **Orkoiengo Udalari**

---

#### **Q22/959**

Nafarroako Administrazio Auzitegiak Hiri-lursailen balio-gehikuntzaren gaineko zergaren kontzeptuan



ordaindutako zenbatekoa itzultzearen inguruko erabakia berandu bete izanari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, ikusirik Nafarroako Administrazio Auzitegiaren erabakia orain dela urtebete baino gehiago eman zela, neurriak ezar ditzala ahalik eta azkarren bete dadin.

**Onartuta.**

#### **Oteizako Udalari**

---

##### **Q22/1348**

Katastroa zuzentzeko eskaera bat izapidetu ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela berariaz izapidetu eta ebazteko kexagileak eskatutako katastro-zuzenketaren eskaera.

**Onartuta.**

#### **Iruñeko Udalari**

---

##### **Q23/19**

Jakinarazpenak helbide okerrean egiteagatik ezarritako zehapenaren eta ondorengo premiamendu-probidentziaren berri ez izateari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, zehapen-prozeduran zehar egindako jakinarazpenak baliozkoak izan ote ziren egiaztatze aldera, egiazta dezala interesduna, kexa-idazkian adierazten duen bezala, Zizur Nagusian erroldatuta zegoela salatutako egitateak gertatu eta jakinarazpen horiek egin ziren unean, eta erroldatuta ez zegoela egiaztatuz gero, eraginik gabe utz dezala ezarritako zehapena. Kasu horretan, enbargatutako zenbatekoa itzuliko du.

**Onartuta.**

#### **Tuterako Udalari**

---

##### **Q22/1330**

Orain dela ia lau urte gainbalioaren udal-zergaren likidazioaren aurka jarritako gora jotzeko errekurtsio bat ebatzi ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea behartuta dagoela herritarrek jarritako errekurtsioak garaiz eta behar bezala ebaztera eta, kasu honetan, denbora asko utzi delako legezko epea bukatu denean, berehala jardun behar duela kexagileak udalaren gainbalioaren aurka jarritako errekurtsioa garaiz eta behar bezala ebazte aldera.

**Onartuta.**

#### **Itzagaondoako Udalari**

---

##### **Q23/257**

Ustez Udalak sinatzera behartu zuen katastro-aldaketa baten inguruko dokumentazioaren kopiaren inguruan egin zen eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskariak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

#### **Zuñigako Udalari**

---

**Q22/1377, Q22/1379, Q22/1391 eta Q22/1407**

Lurralde-ekarpenaren eta Eraikuntza, instalazio eta obren gaineko zergaren kontzeptuetako askotariko zenbatakoei dagokienez, horien subjektu pasiboa Zuñigan erroldatuta dagoenaren (edo ez dagoenaren) arabera:

- Udalari gogoraraztea zerga-arloko eskumenak egikaritzen dituenean Konstituzioaren 9.3, 14. eta 31. artikulua errespetatu behar dituela.
- Udalari gomendatzea Konstituzioaren eta Nafarroako Foru Ogasunen martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legearen aurkakoak direnez, indargabetu ditzala Udalaren Osoko Bilkurak 2021eko urriaren 29an hartutako zerga-arloko erabakiak eta, modu horretan, udalerrian bizitzearen baldintza ez dadila ezinbestekoa izan lurralde-ekarpena eta eraikuntza, instalazio eta obren gaineko zerga aplikatzearen ondorioetarako.

**Onartuta.**

**Mairagako Mankomunitateari**

---

**Q23/1087**

Ur-kontsumoaren gehiegizko fakturazioari eta Mairagako Mankomunitateak horren inguruan emandako arretari dagokienez:

- Mankomunitateari iradokitzea neurriak ezar ditzala egiaztatzeko ordezkaturako kontagailuak zuzen funtzionatzen zuela eta ardurapean izan ditzakeen ur-hoditerietan ez dagoela isuririk.

**Onartuta.**

**Nafarroako Erriberagoitiko Hiri Hondakin Solidoen Mankomunitateari**

---

**Q23/442**

Mankomunitateak industrialdean kokatutako nekazaritza-biltegi bateko jabeak ordaindutako zabor-tasak itzultzeko egindako eskariari erantzun ez izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea herritarren eskariak garaiz eta legearen arabera ebazteko betebeharra duela eta gomendatzea, hala egin ez badu, interesdunaren idazkiari erantzun diezaiola.
- Mankomunitateari iradokitzea aplika dezala interesdunak 2022ko eta 2023ko tarifan inguruan eskatu duen hoberia, baldin eta egiaztatzen bada edukiontzia 500 m baino urrutiago dagoela.

**Onartuta.**

**10.2.15. Ingurumena.****Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari**

---

**Q22/1054**

Almandoz udalerriko ofita-harrobi baten ustiapen-proiektua aldatzeko baimenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea behartuta dagoela herritarren gora jotzeko errekursoak garaiz eta legearen arabera ebaztera.
- Departamentuari gomendatzea, ikusirik Meatzaritzaren Araubiderako Erregelamendu Orokorra onartzen duen abuztuaren 25eko 2857/1978 Errege Dekretuaren 3. artikulua arabera, meatze-jarduera mugatzen duten hainbat elementu daudela inguruetan, Almandozen Arritxuri 33061 harrobiko ofita-frontea ustiatzeko proiektua aldatzeko baimena ematen duen Industria, Energia eta S4 Proiektu Estrategikoen

zuzendari nagusiaren uztailaren 26ko 79/2022 Ebazpena indargabetzeko neurriak har ditzala.

- Departamentuari gomendatzea berriker dezala egungo meatzaritza-ustiapenaren egoera eta ustiapenaren ardura duen enpresari eska diezaiola neurriak ezar ditzan ustiapenak enbarazu eta kalterik sor ez dakien Almandozko herritarrei.

**Onartuta.**

### **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari**

---

#### **Q23/317**

Gastiain (Lana ibarra)/Acedoko (Berrueza ibarra) errota berriaren urtegia eraisteari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea etorkizuneko antzeko kasuetan kontuan har dezala neurri baten eragin asko jasotzen dituzten udalerrien iritzia, neurriaren alde egin baino lehen.
- Departamentuari iradokitzea iraganean gauzatutako antzeko jarduketak batek sortu zituen kalteak ekidite aldera, berriker dezala proiektuaren sustatzaileak eta kontratatutako langileek baimenaren baldintzak betetzen dituztela eta, ondorioz, betetzen direla Departamentuak baimen-eskaera horren inguruan egindako txostenean finkatutako neurriak baita ere.

**Onartuta.**

#### **Q23/335**

Nafarroan fauna izateari eta maneiatzeari buruzko dokumentazioa entregatu ez izanari dagokionez.

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela ingurumen-informaziorako eskariak garaiz ebaztera.

**Onartuta.**

#### **Q23/341**

Oliteko eliza bateko zikoinen habia bat kentzeko jarduketaren inguruko dokumentazio-eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela ingurumen-informaziorako eskariak garaiz ebaztera.

**Onartuta.**

#### **Q23/756**

Animaliak babesten dituen elkarte baten jarduketaren inguruan aurkeztutako idazki bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskariei erantzuteko legezko betebeharra duela, eta gomendatzea oraindik egin ez badu, kexagilearen idazkiari erantzun diezaiola.

**Onartuta.**

#### **Q23/803**

Zuhaitzak mozteari buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

---

**Q23/309**

Higiezin baten beheko solairuan kokatutako elkarte gastronomiko batek bizilagunei sorrarazten dizkien enbarazuak direla-eta jarritako salaketan Foruzaingoak ezer egin ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea salaketei erantzuteko eta jarduleei salaketen ondoriozko jarduketan berri emateko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari eta Lurralde Kohesiorako Departamentuari**

---

**Q23/274**

Nafarroako Hondakinen erakunde publiko bat sortu ez izanari eta hondakinak uzteko, bueltatzeko eta itzultzeko sistema osagarri bat martxan jarri ez izanari dagokienez:

- Lurralde Kohesiorako Departamentuari gogoraraztea Hondakinen eta horien fiskalitatearen ekainaren 18ko 14/2018 Foru Legearen lehenengo xedapen iragankorrean aurreikusitakoa betetze aldera, neurriak ezar ditzala ahalik eta azkarren Nafarroako hondakinen erakunde publiko bat sortzeko.
- Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari gogoraraztea Hondakinen eta horien fiskalitatearen ekainaren 18ko 14/2018 Foru Legearen 26.5 artikulua eta laugarren xedapen gehigarria konbinatuz eratorritako betebeharra betetz, neurriak ezar ditzala ahalik eta azkarren osatu daitezkeen hondakinak uzteko, bueltatzeko eta itzultzeko sistema osagarriaren inguruko azterlan teknikoak eta esperientzia frogagarriak, eta emaitzak argitaratu ditzala.

**Onartuta.**

**Barneko, Funtzio Publikoko, eta Justiziako Departamentuari eta Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari**

---

**AO23/12**

2022ko ekaineko suteengatik Nafarroako udalerrietan sufritutako kalteak ordaintzeko deitutako laguntzak eman ez izanari dagokionez.

- Departamentuei iradokitzea, alde batera utzi gabe beharrezko koordinazioa eta lankidetzeta, ahalik eta azkarren ezar ditzatela 2022ko udan Nafarroako zenbait udalerritan gertatutako suteei dagozkien neurriak eta laguntzak.

**Onartuta.**

**Alloko Udalari**

---

**Q23/72**

Kexagileak bizi diren higiezinaren beheko solairuan kokatutako establezimenduan ikuskaritza bat egiteko eskaerei erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.

**Onartuta.**

**Aiegiko Udalari**

---

**Q23/841**

Aiegiko bizilagunek gazteen jaiak eta herriko jaiak direla-eta goizeko 07:00ak arte etxeetan sufritzen dituzten

zaratengatiko enbarazuei dagokienez.

- Udalari gogoraraztea herriko jaietako zaratengatiko bizilagun kaltetuen eskubideak babesteko betebeharra duela eta horiek ekiditeko neurriak ezarri behar dituela, jaiez disfrutatzeko eskubidearekin bateragarri eginez.

**Onartuta.**

#### **Burlatako Udalari**

---

##### **Q22/1248**

Jabeen-erkidegoaren inguruan kokatutako transformadore elektriko batek bizilagunei sortzen dizkieten enbarazuei dagokienez:

- Udalari iradokitzea, ikusirik konpainia elektrikoak ezer ez duela egin kexan hizpide den gaiaren inguruan aurkeztu diren kexei erantzuteko, kasuaren jarraipena egin dezala eta beharrezkoa bada, dagozkion neurriak ezar ditzala eta bizilagunek gehiegizko zaratarik ez jasateko duten eskubidea babes dezala.

**Onartuta.**

##### **Q22/1419**

Kexagilea bizi den kalean Gabonetako musikak sortutako enbarazuei dagokienez:

- Udalari gogoraraztea bizilagunek etxean gehiegizko zaratarik ez jasateko eskubidea dutela, udalak antolatutako jardueren zaratak barne, besteak beste, kexan hizpide den bide publikoan Gabonetako musika jartzea.

**Onartuta.**

#### **Castejongo Udalari**

---

##### **Q20/506**

Kexagilearen etxe inguruan dagoen katu-kolonia batek sortzen dituen enbarazuen inguruko eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskariak denboran eta forman ebazteko legezko betebeharra duela, eta halaxe jardun behar duela kexagileak aurkeztutako eskaerekin ere.

**Onartuta.**

#### **Esteribarko Udalari**

---

##### **Q22/1335**

Agorretako bizilagunek edukiera handiko etxebizitza turistiko baten erabiltzaileengatik sufritzen dituzten enbarazuei dagokienez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskariei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gogoraraztea edukiera handiko etxebizitza turistiko baten zaratek eta enbarazuek kaltetutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea bere kabuz edo beste administrazioekin lankidetzan neurriak ezar ditzala zarata eta enbarazuak buka daitezen.

**Onartuta.**

#### **Lekunberriko Udalari**

---

**Q23/314**

Kexagileak bere etxean sufritzen duen kutsadura akustikoari dagokionez (eraikinaren beheko solairuan kokatutako tabernakoa):

- Udalari gogoraraztea salatutako lokaletik heldutako zaratak kaltetutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak ezarri behar dituela. Bereziki egokia izango litzateke bizilagunek eragozpen gehien jasaten dituzten ordutegian soinu neurketa bat egitea.

**Onartuta.**

**Q23/985**

Lekunberriko plazan antolatzen diren gaueko kontzertuek bizilagunei herriko jaietan sortzen dizkieten enbarazuei dagokienez:

- Udalari gogoraraztea herriko jaietako kontzertuetako zarategatiko bizilagun kaltetuen eskubideak babesteko betebeharra duela eta horiek ekiditeko neurriak ezarri behar dituela, hala nola kontzertuak beste leku batean egitea edo ordutegia laburragoa izatea.

**Onartuta.**

**Eloko Udalari**

---

**Q22/1364**

Bizilagun baten txakurren zaunkek sortzen dituzten enbarazuen aurrean udalak ezer egin ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela bizilagun baten txakurren zaunkek sortutako zaratek kaltetutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko.
- Udalari gomendatzea neurriak ezar ditzala interesdunek sufritzen duten kutsadura akustikoaren arazoa konpontzeko. Horretarako, txakurren jabeari errekerimenduan azaldutako neurriak edo beste batzuk ezarri ahalko ditu, besteak beste Nafarroako etxeko animaliak babesteko apirilaren 4ko 19/2019 Foru Legean xedatutakoak.

**Onartuta.**

**Iruñeko Udalari**

---

**Q23/40**

Jatetxe bateko usainek gaineko etxeetan sortzen dituzten enbarazuen aurrean udalak ezer egin ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legea eta konstituzioa betez, eraginkortasunez babestu behar dituela higiezin bateko beheko solairu batean kokatutako jatetxeeko usainengatik kaltetutako herritarren eskubideak.
- Udalari gomendatzea neurriak ezar ditzala egiaztatzeko jatetxeak betetzen dituela jarduerarekin jarraitzeko ezarritako baldintzak.

**Onartuta.**

**Q23/153**

Higiezin bateko beheko solairuan kokatutako ostalaritza-negozio bateko terrazak bizilagunei sortzen dizkien enbarazuei dagokienez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.
- Udalari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egiten dituzten eskariei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Udalari gomendatzea interesdunak 2022ko ekainaren 20ko idazkian eskatu zuen informazioa eman diezaiola.

**Onartuta.**

**Q23/266**

San Ferminetako barrakak interesdunari sortzen dizkieten enbarazuei dagokienez (orain dela urteetatik barrakak jartzen diren lekutik gertu bizi da):

- Udalari iradokitzea barraken karga eta onurak parekatuago banatze aldera, azter dezala San Ferminetako barraken kokapena aldizka aldatzea, eta hirian horretarako egokiak diren lekuetan jartzea.

Ez da onartu.

**Q23/566**

Nabarrera plaza bizilagunek zarata eta zikinkeriarengatik sufritzen dituzten enbarazuei dagokienez.

- Udalari gomendatzea neurri gehiago ezar ditzala Nabarrera kaleko eta plazako bizilagunek zarata eta zikinkeriarengatik sufritzen dituzten enbarazuak gelditzeko.

**Onartuta.**

**Q23/655**

Obra-lizentziaren iraungitasuna deklaratu arren, lokal batean obrak eta jarduerak egiteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak eta lurralde- eta hirigintza-informazioa jasotzeko eskaerak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Udalari gogoraraztea, lizentziak emandako baldintzak urratu direlako, neurriak ezar ditzala Hirigintza, Etxebizitza eta Osasuneko zinegotzi-delegatuaren 2020ko abenduaren 17ko ebazpenaren bidez emandako lizentzien iraungitasuna deklaratzeko espediente berri bat denboran eta legearen arabera hasi eta izapidetzeko.
- Udalari iradokitzea horrelako egoerak ekiditeko neurriak ezar ditzala, baldin eta arazoak sortu dituzten lizentziak berriro ere eskatzen eta ematen badira, horien baldintzak zorrotasunez betetzen direla zaindu dezan.

**Onartuta.**

**Q23/667**

Estafeta kaleko bizilagunek inguruko lokalek edukiera errespetatzen ez dutelako sufritzen dituzten enbarazuei dagokienez:

- Udalari gomendatzea neurriak ezar ditzala kexagileak ordezkatutako bizilagunek salatu dituzten etxe inguruetako bide publikoa gehiegi okupatzearren edo leku horietan jende gehiegi pilatzearen ondoriozko arazoa konpontzeko edo gutxitzeko; eta, testuinguru horretan, gomendatzea kexan aipatzen diren inguruetako ostalaritza-lokalen jarduna ikuskatzeko, posible baita funtzionamendu-arauak urratzen egotea.

**Onartuta.**

**Q23/710**

Kexagilearen etxe inguruko lokal batek sortutako zaratarengatik sufritzen dituen enbarazuei dagokienez:

- Udalari gomendatzea neurri benetan eraginkorrak ezar ditzala kexan aipatzen den ostalaritza-lokaleko gehiegizko zaratak gelditzeko, bizilagunen atsedeen hartzeko eskubidea urratzen baitute.

**Onartuta.**

#### **Q23/768**

Nabarrera plaza bizilagunek zarata eta zikinkeriarengatik sufritzen dituzten enbarazuei dagokienez.

- Udalari gomendatzea neurri gehiago ezar ditzala Nabarrera kaleko eta plazako bizilagunek zarata eta zikinkeriarengatik sufritzen dituzten enbarazuak gelditzeko.

**Onartuta.**

#### **Q23/804**

Higiezin bateko bizilagunei higiezinaren parean jarritako gehiegizko edukiontzien sortzen dizkieten enbarazuei dagokienez:

- Udalari gomendatzea azter dezala interesduna bizi den kaleko edukiontzia dauden espaloia maizago garbitzearen aukera.

**Onartuta.**

### **Azkoiengo Udalari**

---

#### **Q23/555**

Bizilagun baten garajeko makina baten zaratak sortzen dituen enbarazuen aurrean udalak ezer egin ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatzea arazoak sortzen dituen xurgagailua martxan dagoela, kexagileen etxeetan sonometria-azterketak egin ditzala, eta arauetan xedatutako zarata-maila gainditzen bada, egoera konpontzeko neurriak ezar ditzala.

**Onartuta.**

### **Ribaforadako Udalari**

---

#### **Q23/758**

Kale Nagusiko bizilagunei herriko jaietako barrakek eta asteroko merkatuak sortzen dizkieten enbarazuei dagokienez:

- Udalari iradokitzea Kale Nagusiko barrakei eta bestelako instalazioei dagokienez (leku horretan adineko herritar asko bizi dira), kexan proposatzen den kokapena aztertu eta baloratu dezala.
- Udalari gomendatzea, edonola ere, eta bereziki instalazioak etxebizitzetatik gertu mantentzen badira, neurri mugatzaileak ezar ditzala eta neurriok eraginkortasunez betetzen direla zaindu dezala, besteak beste, emisio-mailak eta ordutegia, eta espazio publikoa okupatzean etxebizitzetara sartzeko zailtasunik ez dagoela eta garbiketa egokia dela bermatu dezala.

**Onartuta.**

### **Tuterako Udalari**

---

#### **Q23/53**

Kexagileak bere etxean taberna batengatik sufritzen duen kutsadura akustikoari dagokionez:



- Udalari gogoraraztea zaratek kaltetutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea neurriak ezar ditzala egiaztatzeko ea kexaren hizpide den establezimenduaren jarduerak honakoetan xedatutako baldintzak eta mugak betetzen dituen zonifikazio akustikoari, kalitate-helburuei eta emisio akustikoei dagokienez: 201/2002 Foru Dekretua, irailaren 23koa, jendaurreko ikuskizunen eta jolas-jardueren ordutegi orokorra arautzen duena; 202/2002 Foru Dekretua, irailaren 23koa, establezimendu, ikuskizun publiko eta jolas-jardueren katalogoa onartzen duena eta enpresa eta lokalen erregistroak arautzen dituena; eta 1367/2007 Errege Dekretua, urriaren 19koa, Zaratari buruzko azaroaren 17ko 37/2003 Legea garatzen duena. Hala, aurrekoak betetzen ez dituela egiaztatzen bada, dagozkion neurri zehatzaileak eta zuzentzaileak ezarri beharko dira.

Ez da onartu.

### **Q23/112**

Zenbait ostalaritza-establezimenduk ez betetzea terrazen, mahaitxoek eta barren instalazioa arautzen duen udal-ordenantza:

- Udalari iradokitzea azter dezala ea aipatutako mahaitxoek betetzen duten Tuterako jabari publikoko espazioetan eta/edo erabilera publikoetan terrazen, mahaitxoek eta barra-mostradoreen instalazioa arautzen duen udal-ordenantza, eta betetzen ez badute, betetzeko neurriak ezar ditzala.

Ez da onartu.

### **Ultzamako Udalari**

---

#### **Q23/606**

Ultzamako Udalak baimendutako jai bateko zaratak hotel-establezimendu bateko erabiltzaileei sortutako enbarazuei dagokienez:

- Udalari iradokitzea, etorkizunera begira, behar diren neurriak har ditzala herrian jaiak ospatzeak zuzenean edo zeharka bizilagunei eta herriko negozioei kalterik eragin ez diezaie.
- Udalari iradokitzea, emandako baimenean ezarritakoa bete ez izanaren zantzurik badago, baimen horretan ezarritako baldintzak osorik bete ote ziren iker dezala.

**Onartuta.**

### **Alesbesko Udalari**

---

#### **Q23/929**

Udalerriko kale batetik igarotzen diren tona-kopuru handiko kamioiek bide publikoan egindako zaratek eta kalteek sortutako enbarazuei dagokienez:

- Udalari iradokitzea, kokapenaren ezaugarriak kontuan hartuta, arazoak sortzen dituen supermerkatuari proposatu diezaiola hornidura-banaketa ibilgailu txikiagoekin egin dezala.
- Udalari gomendatzea neurriak ezar ditzala ziurtatzeko supermerkatuari hornidurak banatzen dizkieten eta arazoak sortu dituzten kamioiek interesduna bizi den kaletik igarotzeko emandako baimenean xedatutako ordutegi-mugak betetzen dituztela.
- Udalari gogoraraztea zaratak kaltetutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela, eta horretarako behar diren neurriak arrazoizko epean ezarri behar dituela.

**Onartuta.**

### **Atarrabiako Udalari**

---

**Q22/1213**

Martiket kirol-instalazio inguruetakoko bizilagunek zarata eta usainengatik sufritzen dituzten enbarazuei dagokienez.

- Udalari gogoraztea herritarren eskariak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gogoraztea legezko betebeharra duela Martiket kirol-instalazioek sortutako zaratek eta usainek kaltetutako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko.
- Udalari gomendatzea, bereziki udan neurriak ezar ditzala bermatzeko orekatuta daudela Martiket kirol-instalazioen erabiltzaileen aisialdia eta gozamena eta inguruko bizilagunen eskubideak.

**Onartuta.**

**Gerendiango Kontzejuari**

---

**Q22/924**

Ultzamako Udalak kontzejuan eskumenak eskuordetzea arautzeari buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Kontzejuari gogoraztea herritarrek egindako informazio publikoaren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Erriberako Mankomunitateari**

---

**Q23/726**

Corellako kale bateko zabor-erakunde batzuen egoerari eta udalerrian materia organikoa jasotzeko edukiontzi-faltari dagokienez:

- Mankomunitateari iradokitzea, ikusirik Corellako bizilagunak kexatu egin direla, neurriak ezar ditzala udalerrira hondakin biltzeko eta tratamendu-zerbitzua hobetzeko, bereziki edukiontzien egoerari eta materia organikoa biltzeko edukiontzi-faltari dagokienez.

**Onartuta.**

**Jurramendiko Mankomunitateari**

---

**Q23/170**

Kexagileak etxean jasaten duen zaratari dagokionez (hondakinak biltzeko zerbitzuak gaueko ordutegian sortutakoa):

- Mankomunitateari gogoraztea legezko betebeharra duela herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko, baldin eta hondakinak biltzeko zerbitzua goizaldean ematearen eraginez sortzen den zaratak ukitutako bizitegi-eremuetan bizi badira. Horretarako, behar diren neurriak hartu beharko ditu.
- Mankomunitateari iradokitzea, ahal den neurrian, hondakinak biltzeko zerbitzuaren funtzionamendu-ordutegiak malguak direnez, behar diren neurriak har ditzala bizitegi-eremuetan hondakinak goizaldean biltzen ez direla ziurtatzeko, eta, hori ezinezkoa denean, gizartean biltzeko datzekion kargen banaketa bidezkoagoa dela bermatzeko, eremu batzuetan eta besteetan zerbitzua emateko ordutegiei dagokienez nolabaiteko txandakatzea bermatzeko beharrezko neurriak har ditzala.

Ez da onartu.

**Q23/216**

Goizaldean bizitegi-eremu batean hondakinak jasotzeari dagokionez (eta zaratak inguru horretako bizilagunen atsedenean sortzen duen inpaktuarekin):

- Mankomunitateari gogoraraztea kexagilearen eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra duela (bere etxe inguruan gauetan hondakinak biltzeak sortzen dituen zaratek enbarazu egiten diote).
- Mankomunitateari iradokitzea aukerak aztertzen jarrai dezala, hala nola edukiontziak lurpean egotea, herritarrek enbarazu gutxiago sufritu ditzaten.

**Onartuta.**

#### 10.2.16. Memoria historikoa.

##### **Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuari**

---

###### **Q23/833**

Bakerako, Elkarbizitzarako eta Giza Eskubideetarako Zuzendaritzan aurkeztutako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

##### **Hezkuntza Departamentuari eta Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentuari**

---

###### **Q23/290**

“Memoria duten eskolak” hezkuntza-proiektuan 1978ko San Ferminetan gertatutakoen inguruko unitate didaktiko bat sartzeko eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentu biei gogoraraztea legezko betebeharra dutela kexagilearen elkarteak aurkeztutako eskaera berariaz ebazteko (“Memoria duten eskolak” hezkuntza-proiektuan 1978ko San Ferminetan gertatutakoen inguruko unitate didaktiko bat sartzeko) eta elkarteari dagokiona jakinarazteko.
- Bi departamentuei gomendatzea elkarte horri bere eskaerarekin lotuta administrazio-espeditentean dagoen dokumentazioaren kopia eman diezaiotela, txostenetan aipatutako Batzorde Mistoak egin eta erabakitakoa azaltzen duten aktak barne.

Erantzuteke.

#### 10.2.17. Obra publikoak.

##### **Lurralde Kohesiorako Departamentuari**

---

###### **Q23/810**

Bi errepidereen egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala NA-6810 eta NA-6830 errepideen egoera, eta egiaztatuz gero ez dela egokia, egoera zuzentzeko neurriak ezar ditzala.

**Onartuta.**

##### **Esako Udalari**

---

###### **Q23/911**

Errepide baten egoerari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, ikusirik bere lurzatiaren egoera txarrak interesdunaren etxe ondoko bidearen osasun-egoerari eta segurtasunari eragiten diela, lurzatiaren jabeeri agindu diezaiela lursailak segurtasun- eta osasun-baldintza onetan kontserbatzeko eta konpontzeko lanak egin ditzatela eta, agindu horiei erantzuten ez badiete, lan horiek subsidiarioki egin ditzala.

**Onartuta.**

### **Domeñuko Kontzejuari**

---

#### **Q23/134**

Bizilagun batzuek kale baten egoera txarraren inguruan aurkeztutako eskariari erantzun ez izanari dagokionez:

- Kontzejuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Kontzejuari gomendatzea, bere kabuz edo beste administrazio batzuekin lankidetzan, neurriak ezar ditzala herri horretako Arbonies Bidea kaleko zoladuraren egoera konpontzeko.

**Onartuta.**

### **Undioko Kontzejuari**

---

#### **Q23/755**

Kontzejuak kexagilearen jabetzako lurzati batera sartzeko landa-bide bat konpondu dadin eskatzeko aurkeztu zuen eskariari erantzun ez izanari dagokionez:

- Kontzejuari gogoraraztea herritarren eskaera edo eskariei legez ezarritako moduan erantzuteko betebeharra duela, erantzunaren zentzua gorabehera.

**Onartuta.**

### **Iruñeko Udalari eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

---

#### **Q23/156**

Nahitaezko desjabetze-prozesu bateko akatsari eta PFEZren aitortzearen sortutako efektuei dagokienez:

- Udalari gogoraraztea akats materialak, egitatezkoak eta aritmetikoak zuzentzeko eskariak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskariak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.

**Onartuta.**

### **10.2.18. Datu pertsonalen babesa.**

### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

---

#### **Q22/1137**

Nafarroako Foruzaingoaren fitxategietako polizia-aurrekari batzuk ezeztatu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela herritarrek aurkeztu dizkieten gora jotzeko errekursoak garaiz eta behar bezala erantzutera.
- Departamentuari gomendatzea, aurretik azaldutako arrazoiengatik, neurriak ezar ditzala arazoak sortu dituzten interesdunaren polizia-aurrekariak ezeztatzeko, datuon

kontserbazioak ez baititu betetzen Arau-hauste penalak prebenitzeko, detektatzeko, ikertzeko eta epaitzeko eta zehapen penalak betearazteko tratatutako datu pertsonalak babesteari buruzko maiatzaren 26ko 7/2021 Lege Organikoaren 1. artikuluan aurreikusitako helburuak.

**Onartuta.**

## **Osasun Departamentuari**

---

### **Q22/1174**

Osasun-zentroetako administrazio-langileei hitzordu medikoa eskatzeko arrazoi den mina azaltzeko betebeharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, lehenengo mailako arretako onarpen-zerbitzuen funtzionamenduari lotuta, bermatu dezala osasun-langileak direla erabakitzen dutenak pazientea zeinek eta nolako premiarekin artatu behar duen, edo gutxienez, langile horiek, onarpen-zerbitzu horietan sartuta, har daitezkeen erabakiak berrius ditzatela.
- Halaber, gomendatzea, edonola ere, administrazio-langileek onarpen zerbitzuetan parte hartzen badute, ezinbesteko osasun-prestakuntza jaso dezatela lana inguruabar egokienetan gauzatzeko eta Lehenengo Mailako Arretako osasun-langileek egindako protokoloak eta jarraibideak bete ditzatela.

Ez da onartu.

### **Q22/1251**

Osasun-zentroetako administrazio-langileei hitzordu medikoa eskatzeko arrazoi den mina azaltzeko betebeharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, herritarrak emandako informazioaren arabera Lehenengo Mailako Arretako Taldeko beste kide batekin hitzorduren lehentasuna erabakitzeko duen gaitasun osoa bermatze aldera, osasun-zentroetako administrazio-langileei lan hori egiteko osasun-prestakuntza eman diezaiela.
- Halaber, gomendatzea, edonola ere, administrazio-langileek onarpen zerbitzuetan parte hartzen badute, ezinbesteko osasun-prestakuntza jaso dezatela lana inguruabar egokienetan gauzatzeko eta Lehenengo Mailako Arretako osasun-langileek egindako protokoloak eta jarraibideak bete ditzatela.

Ez da onartu.

### **Q23/77**

Lehenengo Mailako Arretako onarpen-zerbitzuen funtzionamenduari lotutako zenbait alderdiri dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea, lehenengo mailako arretako onarpen-zerbitzuen funtzionamenduari lotuta, bermatu dezala osasun-langileak direla erabakitzen dutenak pazientea zeinek eta nolako premiarekin artatu behar duen, edo gutxienez, langile horiek, onarpen-zerbitzu horietan sartuta, har daitezkeen erabakiak berrius ditzatela.
- Halaber, gomendatzea, edonola ere, administrazio-langileek onarpen zerbitzuetan parte hartzen badute, ezinbesteko osasun-prestakuntza jaso dezatela lana inguruabar egokienetan gauzatzeko eta Lehenengo Mailako Arretako osasun-langileek egindako protokoloak eta jarraibideak bete ditzatela”.

Ez da onartu.

## **10.2.19. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.**

## **Osasun Departamentuari**

---

**Q23/154**

Arrotxapeko osasun-zentroko mediku batek emandako arretaren inguruan aurkeztutako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea herritarren erreklamazioei, kexei eta idazkiei garaiz eta legearen arabera erantzuteko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Q23/856**

Kexagileari Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdi Zerbitzuetako medikuek igeltsua kentzean sortu zizkioten kalteei dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 65.artikuluarekin bat etorritik, neurriak ezar ditzala gertatutakoa aztertze eta ondare-erantzukizuneko prozedura ofizioz hasteko eta, hala badagokio, interesduna indemnitzatzea kexaren hizpide den osasun-arretak sortutako kalte-galerengatik.

**Onartuta.**

**Iruñeko Udalari**

---

**Q23/204**

Civivox Condestablen ikastaro baten parte-hartzeagatik sufritutako kalteengatik ondare-erantzukizuneko prozedura bat izapidetzeari dagokionez:

- Udalari gogoraztea ondare-erantzukizuneko erreklamazioak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Atarrabiako Udalari**

---

**Q23/609**

Bide publikoan erortzeagatik sufritutako kalteengatik ondare-erantzukizuneko prozedura bat izapidetzeari dagokionez:

- Udalari gogoraztea herritarren ondare erantzukizuneko erreklamazioei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen legezko betebeharra.
- Udalari gomendatzea, ikusirik interesdunak arazoak sortu dituen ondare-erantzukizuneko erreklamazioa orain dela sei urte baino gehiago egin zuela, ahalik eta azkarren berariaz ebatz dezala.

**Onartuta.**

**10.2.20. Osasuna.****Osasun Departamentuari**

---

**Q22/761 eta 22/1427**

Altsasuko osasun-zentroan mediku nahikorik ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Altsasuko oinarrizko eremuan kalitatezko osasun arreta ematen dela bermatze aldera, neurri gehiago ezar ditzala nahikoa mediku egon daitezen.

**Onartuta.**

**Q22/1236**

Enpresa adjudikaziodunak kexagileari osasun-garraio zerbitzua ukatu izanari dagokionez (zerbitzua Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren Prestazio eta Itunak Kudeatzeko Zerbitzuak baimenduta zegoela):

- Departamentuari gomendatzea neurriak ezar ditzala kexa honetan bezala, hala behar duten pazienteei osasun-garraioa bermatzeko, alde batera utzi gabe zerbitzuaren kudeaketa zuzena edo zeharkakoa, eta beharrezkoa balitz, erakunde adjudikazioduneari jardutea.

**Onartuta.**

**Q22/1331 eta Q22/1346**

Altsasuko osasun-etxeko arreta pediatrikoari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, aintzat hartuta Altsasuko oinarritzko eremuko arreta pediatrikoaren egoera, neurri gehiago ezar ditzala kalitatezko osasun-prestazioa bermatzeko.

Ez da onartu.

**Q22/1375**

Tuterako osasun mentaleko zentroan arreta psikiatrikoa faltatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurriak azkarrago ezar ditzala Tuterako eremuko osasun mentalaren arreta bermatzeko.
- Departamentuari iradokitzea, interesdunari preskribatutako tratamenduaren nolakotasuna eta ezaugarriak kontuan hartuta (esan duenaren arabera, tratamenduak efektu kaltegarriak sortzen dizkio), bere egoeraren jarraipen jarraituagoa egin dezala, eta behar besteko aurrerapenarekin hitzordua eman diezaiola.

**Onartuta.**

**Q23/1**

Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Pediatriako ZIUko baldintzei eta lekualdaketei dagokienez (umeei eta familiei ematen zaien arreta kaltetzen dutenak):

- Departamentuari iradokitzea, ahalik eta azkarren eta beharrezko aurrekontu-zuzkidurekin Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Pediatriako ZIUko egoera eta baldintzak hobetu daitezela, umeen eta familien eskubideak egokiago bermatu daitezela.

Ez da onartu.

**Q23/27**

Bortziriak eskualdeko arreta medikoa Lesakan zentralizatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Lesakako oinarritzko eremuan dagoen egoera ikusirik, neurriak ezar ditzala kalitatezko osasun-arreta ematen dela bermatzeko, hurbilekoa eta aurrez aurrekoa.

**Onartuta.**

**Q23/37**

Kexagileak bere historia klinikoan erregistroan adierazitakoaren kontratarara, bera ez zen beste pertsona bati eman zitzaion osasun-arreta ezabatzeko duen nahiari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea behartuta dagoela herritarrek aurkezten dizkieten gora jotzeko errekurtsioak garaiz eta behar bezala ebaztera.
- Departamentuari iradokitzea, berau mantentzeak interes publikorik ez duenez eta Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren alorrean pertsonak dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legean aurreikusitako bost urteko epea igaro denez, interesdunaren eskaria bete dezala eta bere historia klinikotik ezabatu dezala arazoak sortu dituen txostena.

Ez da onartu.

#### **Q23/180**

Zoster herpesaren txertoa bakarrik 1958an jaiotakoei emateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, etorkizuneko ekitaldi ekonomikoetan aurrekontu-eskuragarritasuna dagoen heinean, neurriak ezar ditzala zoster herpesaren aurkako txertoa 1958. urtearen aurretik jaiotakoei emateko.

**Onartuta.**

#### **Q23/199**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan laguntza bidezko ugalketa-tratamenduak jasotzeko gehieneko adina 40 urtekoa izateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, aipatutako arrazoiak direla-eta, neurriak ezar ditzala 40 urte baino gehiagoko emakumeek Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan laguntza bidezko ugalketa-tratamenduak jaso ahal izateko, eta egun aplikatzen den adin-muga luzatu dezala.

Ez da onartu.

#### **Q23/208**

Kexagileak Mendillorriko osasun-zentroan familia-medikoarekin hitzordua izateko zain egon behar izan duen bi edo hiru astei eta arratsaldeko arreta-ordutegia kentzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, ikusirik sei hilabetetan ezin izan dela Mendillorriko osasun-zentroko medikuntza-profesionalen plantilla osatu (horrek atzerapenak sortu ditu herritarrei ematen zaien osasun-arretan), neurri gehiago ezar ditzala kalitatezko osasun-zerbitzua ematen dela bermatzeko, arreta fakultatiboko arratsaldeko ordutegia berreskuratzea barne.

**Onartuta.**

#### **Q23/268**

Sarrigurengo osasun-zentroan ume osasuntsuei egiten zaizkien azterketak kentzeari eta gaixorik dauden ume askorentzat hitzordu asko eskatzen diren uneetan ume horiek larrialdietara bideratzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Pediatria Zerbitzuek adingabeen bizitzako lehen urteetan gauzatzen dituzten ohiko azterketei lotuta, osasun-zentroetan antzeko arreta ematen dela zaindu dezala, horretarako neurriak ezarriz.
- Departamentuari gomendatzea, Sarrigurengo osasun-zentroko arreta pediatrikoarekin lotuta, neurri gehiago ezar ditzala kalitatezko osasun-zerbitzua bermatzeko.

**Onartuta.**

#### **Q23/278**

Gortasuna duen pertsona bati mediku-proba bat egin baino lehen informazio nahikorik eman ez izanari dagokionez:



- Departamentuari gogoraztea herritar guztiei egitera doazen diagnosi-prozedura inbaditzaileei buruzko informazioa modu irisgarrian, ulergarrian, askian eta egokian emateko betebeharra duela, eta neurri espezifikoak ezarri behar dituela gortasuna dutenen kasuan.

**Onartuta.**

**Q23/360**

Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko digestio-zerbitzuan hitzordua eskatzeko atzerapenari lotutako erreklamazio bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea osasun-laguntzaren inguruko erreklamazio eta iradokizunei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Q23/362**

Preskribatutako antikoagulatzaile bat finantzatzea ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea onar dezala interesdunak eskatutako tratamenduaren finantzaketa edo, bestela, ahoz hartzen den antzeko medikamentu batekin tratamendua finantza diezaiola.

Ez da onartu.

**Q23/405**

Irrati-frekuentzia bidezko rizolisis lunbarreko esku-hartze bat berandu egin izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea ahalik eta azkarren eman diezaiola osasun-laguntza kexagileari, hala, orain dela urteetatik bizkarrean dituen minak arindu daitezzen.
- Departamentuari gomendatzea interesdunari berehala hitzordua eman diezaiola bi mediku espezialistek agindu zuten irrati-frekuentzia bidezko rizolisis lunbarreko esku-hartzea egiteko, itxarote-zerrendan sartu zutenetik bost hilabete baino gehiago igaro baitira.

Ez da onartu.

**Q23/412**

Arrotxapeko osasun-zentroaren funtzionamenduari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurri gehiago ezar ditzala lehenengo mailako arretako arazoak konpontzeko.

Ez da onartu.

**Q23/477**

Hitzorduetan kolapsoa sortzen duen Arrotxapeko osasun-zentroan langileak faltatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Arrotxapeko osasun-zentroko medikuntza-profesionalen plantillaren egoera ikusirik (horrek atzerapenak sortu ditu herritarrei ematen zaien osasun-arretan), neurri gehiago ezar ditzala kalitatezko osasun-zerbitzua ematen dela bermatzeko.

Ez da onartu.

**Q23/594**

Kexagileak Tuter-Mendebaldeko osasun-zentroan bere familia-medikuarekin hitzordua izateko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, kontuan hartuta Tuter-Mendebaldeko osasun-zentroko medikuntza-profesionalen plantillaren egoera (horrek atzerapenak sortu ditu herritarrei ematen zaien osasun-arretan, eta gainera, beti ez dituzte mediku berberak artatzen), neurri gehiago ezar ditzala kalitatezko osasun-zerbitzua ematen dela bermatzeko, arreta fakultatiboko arratsaldeko ordutegia berreskuratzea barne.

**Onartuta.**

**Q23/599**

Lyme gaixotasuna dutenei ematen zaien arretan eta diagnosian dauden hutsuneei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea Lyme gaixotasuna aztertzen duen lantalde bat sor dezala prebentzio-, hedapen-, diagnosi- eta tratamendu-faseetan eta paziente kronikoei edo postLyme sindromea dutenei ematen zaien arretan, eta paziente horien osasuna hobetzeko egin daitezkeen ekintza guztiak defini ditzala.

Ez da onartu.

**Q23/636**

Arrotxapeko osasun-zentroan mediku nahikorik ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Arrotxapeko osasun-zentroko egoera ikusirik, neurri gehiago ezar ditzala kalitatezko osasun-zerbitzua bermatzeko.

Ez da onartu.

**Q23/805**

Kardiologia Zerbitzuan azterketa mediko bat egiteko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, interesdunari egin zioten aorta-balbularen ordezkapenaren azken berrikuspenetik bi urte baino gehiago igaro direnez, ahalik eta azkarren berrikuspen berri bat egiteko hitzordua eman diezaiotela.
- Departamentuari gogoraraztea herritarren erreklamazioei garaiz eta legea betez erantzuteko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Q23/825**

Osasun-sistema publikoko lehenengo mailako arretako medikuaren esleipena galtzeari dagokionez, interesduna adinekoen egoitza batera sartu delako:

- Departamentuari gomendatzea indargabetu dezala interesdunak adinekoen egoitza-zentro batean sartu baino lehen zuen lehenengo mailako mediku-esleipenaren galera, eta esleipen hori zentroan eman daitezkeen zerbitzu medikoarekin bateragarritzat jo dezala.

Ez da onartu.

**Q23/860**

Neurozirugia Zerbitzuak agindutako errehabilitazioa egiteko hitzordua bat berandu eman izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epeak betetzeko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea, Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epea urratu dela ikusirik, neurriak ezar ditzala interesdunak ahalik eta azkarren errehabilitazio-espezialitaterako hitzordua jaso dezan.

- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta legea betez erantzuteko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Q23/908**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak kexaren egileari aldakan ebakuntza bat egiteko hitzordua ematerakoan izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako epeak betetzeko legeko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea, Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako gehieneko epea urratu dela ikusirik, neurriak ezar ditzala interesdunari ahalik eta azkarren ebakuntza egin diezaioten.
- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta legea betez erantzuteko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Q23/912**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak medikua aldatzeko eskaera bat ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Lehen Osasun Laguntzako famili medikua eta mediku pediatra libreki aukeratzeko eskubidea arautzen duen azaroaren 28ko 244/1994 Foru Dekretuan aurreikusitakoa betez, kexagileari ahalbidetu diezaiola mediku orokorra hautatzeko eskubidea egikaritzea arau horretatik eratorritako izapidetzearekin bat etorriz, eta horretarako oztopo ez izatea bizileku-eremuaren eta mediku-esleipenaren hurbiltasunik eza.

**Onartuta.**

**Q23/944**

Kexagileak Mendillorri eta San Juango osasun mentaleko zentroetan jasotzen duen osasun-arretari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legea betetzeko neurriak ezar ditzala eta bereziki kontuan har ditzala kolektibo espezifikoen inguruabar pertsonalak.
- Departamentuari iradokitzea neurriak ezar ditzala bermatzeko osasun-zerbitzuen eta baliabide soziosanitarioetan ematen den arretaren arteko koordinazio zuzena.
- Departamentuari gomendatzea, aztertutako kasuan hobetu dezala kexagileari ematen zaion osasun-arreta, kontuan hartuta osasun mentaleko arazo bereziak dituela eta, hala, beharrezko jarraikotasuna, maiztasuna eta koordinazioa bermatu ditzala.

**Onartuta.**

**Q23/995**

Kexagileak eskatutako dokumentazio klinikoa ezin eskuratu izateari eta posta arruntaren bitartez osasun-datuak bidaltzeagatik datuak babesteko eskubidearen urraketa posibleari dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea historia klinikoko informazioa eskuratzeko egiten dituzten eskaerei garaiz eta legearen arabera erantzuteko duen betebeharra.
- Departamentuari gomendatzea neurriak ezar ditzala bermatzeko historia klinikoko informazioa bidaltzen denean bakarrik titularrak edo legea betez informazio hori jasotzeko baimena dutenek jasotzen dutela.

**Onartuta.**

**Q23/1015**

Barne Medikuntzako Zerbitzuak kexagileari hitzordua ematerakoan izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako gehieneko epeak errespetatzeko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Q23/1020**

B meningokokoaren txertoa bakarrik 2023an jaiotakoei emateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ahalbidetu dezala 2023ko urtarrilaren 1aren aurretik jaiotakoak eta egun hori baino lehen B meningokokoaren aurkako txertaketa-pauta hasi zuten adingabeek prestazio publiko gisa osatu ahal izatea.

Ez da onartu.

**Q23/1056**

Nafarroako Osasun Zerbitzuak Alergologia Zerbitzuan kexagileari hitzordua ematerakoan izandako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean aurreikusitako gehieneko epeak errespetatzeko legezko betebeharra duela eta gomendatzea kexagileari ahalik eta azkarren hitzordua eman diezaiola.

**Onartuta.**

**AO23/15**

Nafarroan VRSren denboraldia hasterakoan edo denboraldi horretan sei hilabete baino gutxiagoko haurtxoak (2023ko apirilaren 1aren ondoren jaiotakoak) arnas-birus sintzitalaren aurkako txertaketatik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea aldatu dezala haurtxoak arnas -birus sintzitalaren aurka txertatzeko irizpidea, eta hala, 2023-2024 kanpaina hasieran edo kanpainen zehar sei hilabete baino gutxiago dituzten haurtxo guztiak txerta daitezela eta ez bakarrik 2023ko urriaren 1aren ondoren jaiotakoak.

Ez da onartu.

**Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Osasun Departamentuari**

---

**Q22/1307**

Mentalia zentroan ospitaleratuta dauden bi pertsonen bertatik ateratzeko duten nahiari dagokionez:

- Departamentu biei gomendatzea, bakoitzak bere eskumenen esparruan, kexagileen arreta-beharren ebaluazio eguneratua egin dezatela eta aintzat har daitezela egun ospitaleratuta dauden zentroetik ateratzeko duten nahia eta beren egoerarako egokiagoak diren bestelako baliabide edo laguntza posibleak.

Ez da onartu.

**10.2.21. Herritarren segurtasuna.****Barneko, Funtzio Publikoko, eta Justiziako Departamentuari**

---

**Q23/538**

Foruzaingoaren jardunari eta ondorengo zehapen-espeditentea hasi izanari dagokienez,

- Departamentuari gomendatzea indargabetu dezala kexagilearen aurka hasitako zehapen-espeditentea.

**Onartuta.**

#### **Q23/679**

Foruzaingoaren jardunari eta ondoren salaketa-txostena idatzi izanari dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea kexagilearen aurkako zehapen-espeditentetik ez irekitzea eta jada irekita balego, espeditentea artxibatzea.

**Onartuta.**

### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

---

#### **Q22/921**

Nafarroako Foruzaingoak adingabeek beren etxeetan jasaten duten jazarpen jarraituaren inguruan aurkeztutako salaketei erantzun ez izanari eta informaziorik eman ez izanari dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea lanean jarrai dezala eta, beharrezkoa balitz, kexagileak salatu eta bere etxean jasan zituen egitateen inguruko ikerketa eta azterketa polizial gehiago egin ditzala; horretaz gain, interesduna informatuta mantentzea eta interesduna edo kaltetua den heinean, jarduketara horiek oinarritzen dituen dokumentazioa eman diezaiola.

**Onartuta.**

#### **Q22/1341**

Nafarroako Foruzaingoak Buñuel kalean herriko zezenketa-jaietarako behientzako korta bat jarri izanaren aurka aurkeztutako salaketa bati erantzun ez izanari eta ezer ez egin izanari dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea interesdunari idatzizko informazioa bidal diezaiola aurkeztu dituen salaketen ondorioz gauzatu diren askotariko jarduketaren inguruan.

**Onartuta.**

#### **Q23/147**

Nafarroako Foruzaingoak Tafallako establezimendu batean egindako lapurretarengatik salaketa faltsua jaso zuen eta segurtasun-agente batek diskriminatua izan zen herritar baten kasuan izandako jokaerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, interesdunaren jatorrian oinarritutako diskriminazio-kasuan planteatutako kexa batekin lotuta, delitu baten biktima posibleak informatzeko duen eginkizuna betez, Nafarroako Foruzaingoak ez dezala salatzea ekidin dezaketeko komentario edo iradokizunik egin.

**Onartuta.**

### **Osasun Departamentuari**

---

#### **Q22/1394**

Departamentu batek preso eta atxilotuta dauden pertsonen mediku-zentroetan jasotzen duten osasun-arretaren eta haien intimitatearen inguruko protokoloak buruzko informazio-eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalarari gogoraraztea herritarrek egindako informazio publikoaren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

- Departamentuari gomendatzea interesdunak 2022ko irailaren 27an aurkeztu zuen informazio publikoa eskuratzeko eskaera ebatz dezala.

**Onartuta.**

#### **Q23/800**

Iruñeko espetxean eman den osasun-arretari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurriak ezar ditzala Iruñeko espetxean lan egiten duten medikuek (mediku-konsulta zeldan egitea eskatzen denean) kasu bakoitza indibidualki eta espezifikoki baloratu dezaten eta kontuan hartzea kexa honen kasuan, medikuak interesdunari ez ziola eman beharrezko arreta.

Ez da onartu.

#### **Q23/826**

Iruñeko espetxean emandako mediku-arretaren inguruan aurkeztutako eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen betebeharra.

**Onartuta.**

#### **Faltzesko Udalari**

---

##### **Q23/148**

Faltzesko Udaltzaingoak kexagilea bizi den kalean zirkulazioa berrezartzeko eta etxera sartzeko blokeoaren inguruan egindako eskarien aurrean ezer egin ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herriko bideetan trafikoa antolatu eta kontrolatzeko dituen eskumenak betetzeko legezko betebeharra duela eta zehazki Ziertzo kale txikiko aparkalekuak kontrolatzekoa; hala, beharrezkoa bada, aplikatzekoa den araudi urraketak salatu eta zehatu behar ditu.

Ez da onartu.

#### **Iruñeko Udalari**

---

##### **Q22/1381**

Zehapen-espeditente baten ondoriozko enbargoa egin izanari dagokionez (jakinarazpenak ez ziren kexagilearen etxean egin):

- Udalari gomendatzea ondorioz gabe utz ditzala zehapena eta diru-bilketa exekutiboko jarduketak, jarduketok eraginpekoaren helbidean jakinarazi ez zirelako.

**Onartuta.**

#### **Q23/7**

Bide publikoan jarduera jakin bat egiteko baimen-eskariari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.

**Onartuta.**

#### **Q23/63**

Salaketa bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Q23/445**

Bi udaltzainen jarduketari dagokionez:

- Udalari gomendatzea ez dezala kexagilearen aurkako zehapen-espediterik hasi, ez baitago arau-hauste larri bat egin izanaren zantzurik (zehazki, gehiegikeria publikoak egin izana indarkeriaz, mehatxuekin eta larderiaz).

**Onartuta.**

**Q23/669**

Manifestazio batean *batukada* egiteko baimena ukatu izanari dagokionez:

- Udalari iradokitzea horrelako kasuetan, leku publiko batean egoteko eta biltzeko eskubidearekiko egintza instrumental eta osagarria ukatu baino lehen, inguruabarrak haztatu ditzala eta ukatu dezala bakar-bakarrik ukatze hori proportzionala denean.

**Onartuta.**

**Q23/899**

Zehapen-espeditente bat hasi izanari dagokionez, ustez bide, espazio edo establezimendu publikoetan gehiegikeriak gauzatu izanagatik eta herritarren segurtasuna larriki arriskuan jarri izanagatik:

- Udalari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala kexaren hizpide den zehapen-espeditentea, ez baita horrelako kasuetan beharrezkoa den herritarren segurtasuna larriki kaltetzearen baldintza bete.

Ez da onartu.

**Tuterako Udalari**

---

**Q23/522**

Umeen parke inguruetan baloiarekin jolasten diren nerabeek egiten dituzten baloikadek sortzen dituzten arazoei dagokienez:

- Udalari gomendatzea kexan salatutako arazoa gainbegiratu dezala eta, ahal duen neurrian, ekidin dezala hamabi urtera arteko umeentzako parkeetan zaharragoak baloiarekin jolas arriskutsuetan ibiltzea, eta horretarako neurriak ezar ditzala.

**Onartuta.**

**10.2.22. Zerbitzu publikoak.**

**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

---

**Q22/1409**

Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioaren bulego eta erregistroetara joateko aurretiko hitzordua hartzeko betebeharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ahalik eta azkarren ken dezala Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioaren bulego eta erregistroetara joateko aurretiazko hitzordua hartu beharra, proportzioz gaidikoa eta justifikatu gabea baita, eta bermatzea orokorrean aurrez aurreko arreta ematen dela.

- Departamentuari gomendatzea bermatu dezala Covid-19aren pandemiaren aurretik zeuden erregistro-bulego guztiak berriro irekitzen direla; izan ere, gaur egun ez da ixteko nahikoa arrazoi kutsadurak ekiditeko segurtasun-neurriak bermatu ezin diren espazioetan egotea.

Ez da onartu.

### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari eta Osasun Departamentuari**

---

#### **Q23/235**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren erregistro-bulegoan aurrez aurreko arreta jasotzeko aurretiazko hitzordua hartu beharrari dagokionez.

- Departamentu biei gomendatzea ahalik eta azkarren ken dezatela Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioaren bulego eta erregistroetara joateko aurretiazko hitzordua hartu beharra, proportzioz gaindikoa eta justifikatu gabea baita, eta bermatzea orokorrean aurrez aurreko arreta ematen dela; eta, bereziki, gomendatzea baldintza horiek ken ditzala kexan aipatzen den Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren erregistrora sartzeko.

Ez da onartu.

### **Ameskoabarrengo Udalari**

---

#### **Q23/799**

Udalak herritarrei arreta emateko ordutegi-mugaketari (gainera, beste zerbitzu batzuei ere eragiten die, eraikin berberean daudelako) eta zerbitzuetara ate beretik sartzeari dagokienez:

- Udalari gomendatzea indargabetu dezala kexan aipatzen den herritarrei arreta emateko ordutegi-mugaketa eta mugaketaz gain, ordutegien kartela kendu dezala eta bermatu dezala, bereziki, kexan eskatzen dena aintzatu hartuz, aipatu diren eta udalerrriaren menpekoak ez diren eta eraikin berberean dauden zerbitzuak jaso ahal izatea.

Ez da onartu.

### **Burlatako Udalari**

---

#### **Q23/775**

Etxola batean ur-kontagailu bat jartzeko eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.

**Onartuta.**

### **Iruñeko Udalari**

---

#### **Q22/1124**

Aspertsio bidezko ureztatze-sistema martxan jartzen den bakoitzean higiezin batzuetako trastelekuetan gertatzen ari diren ur-iragazketei dagokienez:

- Udalari iradokitzea azter dezala, bereziki, kexaren xede diren higiezin atzealdean dagoen udal-ureztatze sarearen egoera, higiezin horien trastelekuak duela bi urtetik hona jasaten ari diren filtrazioen iturri gisa baztertzeko.

**Onartuta.**



**Q23/470**

Arrotxapea auzoko iturri bat kentzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, kexagileak eta Arrotxapea auzoko gainerako bizilagunek Udalean egindako idazkietan eskatutakoaren ildotik, iturri bat instalatzeko aukera azter dezala, kendutako iturria zegoen lekutik hurbil dagoen beste leku batean.

Ez onartuta.

**Q23/706**

Biurdana parkean dauden komun publikoak ixteari dagokionez:

- Udalari iradokitzea Biurdana parkean dauden komun publikoak berriro irekitzeko, aurkeztutako kexari erantzunez.

**Onartuta.**

**AO23/7**

Buztintxuri auzoko eremu batean elkarbizitza, zarata, zaborra eta segurtasunik ezari dagokionez:

- Udalari gomendatzea erne jarrai dezala azaldutako problematikaren inguruan, Buztintxuri auzoko bizikidetzatza, segurtasuna eta garbitasuna hobetzeko beharrezkoak diren neurriak hartuz, bereziki jarduketa honetan aipatzen den eremuan, hargatik eragotzi gabe Iruñerriko Mankomunitatearekin edo beste administrazio-organo batzuekin behar den koordinazioa.

**Onartuta.**

**Zangozako Udalari**

---

**Q23/1074**

Haur-parke estali bat berriz irekitzeko eskaerei ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea erantzun diezaiola, gutxienez, kexagilearen eskaera-idazkietako bati, azaroaren 12ko 4/2001 Lege Organikoaren 10.3 artikuluan eskatzen den moduan (4/2001 Lege Organikoa, eskaera egiteko eskubidea arautzen duena).

Erantzuteke.

**Tafallako Udalari**

---

**Q23/577**

Tafalla hiriko telekomunikazio sareetako instalazio erradioelektrikoak arautzen dituen Udal Ordenantza ez betetzeari buruzko eskabide batzuei ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela, eta, zehazki, kexagileak aipatzen dituen eskaerei erantzuna ematekoa.
- Udalari gomendatzea Tafallako telekomunikazio sareetako instalazio irrati-elektrikoak arautzen dituen Udal Ordenantzaren Bigarren Xedapen Gehigarria betetzeko beharrezko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Urraulgoitiko Udalari**

---

**Q23/487**

Adoingo ur-hornidurako zerbitzuari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, bere kabuz edo Lurralde Kohesioko Departamentuaren laguntzarekin, behar diren neurriak har ditzala Adoainen edateko uraren ethez etheko hornidura modu frogagarrian ziurtatzeko.
- Udalari gomendatzea, edateko modukoa ez bada, herritarrei jakinaraztea Adoingo etxeak urez hornitzeko biltegia betetzeko Ezpolonga sakaneko uretara jotzen den bakoitzean.

**Onartuta.**

**Zizur Nagusiko Udalari**

---

**Q23/16**

Erreniega zeharbideko argiztapen eskasari buruz aurkeztutako eskabide batzuei ez erantzuteari dagokionez.

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela.

**Onartuta.**

**Iruñerriko Mankomunitateari**

---

**AO23/8**

Bulegoetara sartzeko alde zurreko hitzordua eskatzeari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatzea bulego eta erregistroetara sartzeko alde zurreko hitzorduaren eskakizuna ahalik eta lasterren kentzeko, neurrigabea eta justifikaziorik gabea dela uste delako, aurrez aurreko arreta orokorra bermatzeko. Eta hitzordua arretarako aukeratzat hartzen bada, berariaz adierazi beharko da aukerakoa dela.

**Onartuta.**

**Mairagako Mankomunitateari**

---

**Q23/336**

Kexagilea bizi den etxebizitzak bizigarritasun-zedularik ez izatearen ondorioz ur-hornidura eskuratzeko dauden arazoei dagokienez:

- Mankomunitateari iradokitzea ikuska dezala interesatuari ura hornitzeko eta saneatzeko kontratuaren arabera egindako fakturazioa, eta, zuzena ez dela egiaztatuz gero, har ditzala behar diren neurriak interesduna konpentsatzeko.

**Onartuta.**

**Iruñeko Udalari, Burlatako Udalari, Eguesibarko Udalari, Uharteko Udalari, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari, Osasun Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari.**

---

**Q23/49**

Erripagaña auzoko bizilagunek dituzten gabeziei dagokienez, dotazioen erabilgarritasunari eta zerbitzu publikoetarako sarbideari dagokienez:

- Erripagaña auzoaren udal-mugarteetan kokatuta dagoen Udalei iradokitzea balioetsi dezatela, adostasunez eta auzotarrek parte hartzeko prozesu bat antolatzearen kaltetan izan gabe, auzoa integratzeko edo erantzukizunak gaur egungo udalerriren batean biltzeko irtenbide bat.

- Udalei eta departamentuei iradokitzea, beren eskumenen arabera, Erripagaña auzoko zuzkidurak eta zerbitzuak sustatzeko neurriak baloratu eta har ditzatela, oinarritzkoenak edo eskatuenak izan daitezkeen zerbitzuei arreta berezia eskainiz, hala nola ikastetxea eta osasun-zentroa.

**Onartuta.**

### **Mairaga Mankomunitateari eta Erriberri inguruko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari**

#### **Q23/81**

Mairagako Mankomunitateak Erriberriko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari hainbat ordainagiri ez ordaintzeagatik eta arazo horren inguruan ematen ari zitzaion arretagatik jarritako kexagileari ur-hornidura eteteari dagokionez:

- Mairagako Mankomunitateari iradokitzea, ur-hornidura berrezarri ahal izateko, kasuaren inguruabarrak kontuan hartuta, interesdunari aukera eman diezaiola zor duen zenbatekoa eta ur-hornidurari alta emateko gastuak zatika ordaintzeko.
- Erriberri inguruko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari iradokitzea, bere lan-ordutegiarekin bat datorrelako emandako hitzorduetara joaterik izan ez duenez, interesdunarekin ordutegi horretatik kanpo beste hitzordu bat hitzartzen saiatzeko.

**Onartuta.**

#### **10.2.23. Lana.**

### **Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari**

#### **Q23/637**

Nafarroako Enplegu Zerbitzuan (Nafar Lansare) enplegu-eskatzaille gisa alta emateko hitzordua lortzeko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuan enplegu-eskatzaille gisa alta emateko aurretiazko hitzorduaren eskaeraren eta hura izapidetzearen arteko epeak murriztu daitezzen.
- Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala egoera jakin batzuetan Nafar Lansare Nafarroako Enplegu Zerbitzuan aurretiko hitzordurik gabe artatua izateko aukerari buruzko publizitatea hobetzeko.

**Onartuta.**

### **Hezkuntza Departamentuari**

#### **Q23/441**

Pertsonen etxez etxeko arreta soziosanitarioa emateko gaitasun profesionalaren egiaztapena ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea eskubide eta interes legitimoak mugatzen dituzten erabakiak arrazoitzeko legezko betebeharra.

**Onartuta.**

#### **10.2.24. Trafikoa eta bide-segurtasuna.**

### **Lurralde Kohesiorako Departamentuari eta Melidako Udalari.**

#### **Q23/562**

Zeharbidean ibilgailu astunak ibiltzeak bizilagunei eragiten dizkien eragozpenei dagokionez:

- Udalari eta Departamentuari gogoraraztea Melidako Zumalakarregi zeharbidean ibilgailu astunen zirkulazioak eragindako zaratak eta segurtasunik ezak eragindako herritarren eskubideak eraginkortasunez babesteko legezko betebeharra.
- Udalari eta Departamentuari gomendatzea, koordinatuta, bakoitzak bere eskumen-eremuan beharrezko neurriak har ditzala Melidako Zumalakarregi zeharbidean ibilgailu astunen zirkulazioak eragindako arazoa konpontzeko.

**Onartuta.**

### **Barañaingo Udalari**

---

#### **Q23/722**

Aparkatzea debekatuta edo gaizki egiteagatik zehapena jartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea eztabaidagai den ebazpen-proposamena indarrrik gabe uzteko beharrezko neurriak har ditzala, lehen aipatutako arrazoiengatik.
- Udalari gomendatzea, etorkizunean antzeko egoerak saihesteko, aparkalekuetako zoladuran dauden seinaleak aldatzean edo kentzean, informazio-seinaleen neurri osagarriak har ditzala, aldi baterako edo behin betiko.

Ez onartuta.

### **Berriozarko Udalari**

---

#### **Q23/517**

Trafiko-zehapen baten ondoriozko kexagileari egindako enbargoari dagokionez:

- Udalari gomendatzea zehapena eta egindako diru-bilketako betearazpen-jarduera indarrrik gabe utz ditzala, jarduketak ez baitira interesdunaren etxean jakinarazi.

**Onartuta.**

### **Burlatako Udalari**

---

#### **Q23/38**

Desgaitasunen bat duten pertsonentzat gordetako aparkaleku-plazak seinalezatzearekin lotutako idazki bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.

**Onartuta.**

#### **Q23/976**

Erripagañan furgoiek eta autokarabanez espaloiak inbaditzearen ondorioz herritarrek egindako salaketen aurrean Udaltzaingoak esku hartu ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatzea neurri egokiak har ditzala Erripagañan ibilgailu handiak aparkatzeko, indarrean dagoen araudiaren arabera, eta, nolana ere, oinezkoei benetako edo balizko kalterik eragin gabe.
- Udalari iradokitzea azter dezala autokarabanak edo horien antzeko ibilgailuak luzarorako aparkatzeko gunek bat gaitzeko aukera.

**Onartuta.**

### **Cortesko Udala**

---

**Q23/521**

Ibilgailuak aparkatzeagatik plaza bateko espaloiak okupatzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala Mirandako Dukeen plazan aparkatuta dauden ibilgailuek espaloiak inbaditzen ez dituztela ziurtatzeko, horrela espaloietatik zirkulatzea eragotziz edo mugatuz.
- Udalari iradokitzea, interesdunak eskabidean azaldutakoa ikusita, eskaeran azaldutako gertakariak iker ditzala eta bere ikerketak interesdunari helaraz diezazkiola, horiek amaitzean.

**Onartuta.**

**Zizur Zendeako Udalari**

---

**Q22/1170**

Heskai baten egoerari buruz aurkeztutako eskaerei erantzunik ez emateari dagokionez:t

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela
- Udalari iradokitzea azter dezala kexaren xede den heskaiaren egoera, eta, bide-segurtasunean edo zirkulazioan eragina izan dezakeela egiaztatuz gero, konpontzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Iruñeko Udalari**

---

**Q22/1274**

Minusbaliotasuna duten pertsonentzat erreserbatutako aparkaleku-plaza bat kexaren egilearen etxebizitzaren inguruan birkokatzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea neurriak har ditzala egiaztatzeko ea Iruñeko Alfonso el Batallador kaleko 9. zenbakian dagoen desgaituentzat gordetako aparkaleku-plazak betetzen duen uztailaren 23ko TMA/851/2021 Aginduaren 35. artikuluan xedatutakoa (agindu horren bidez, espazio publiko urbanizatueta sartzeko eta horiek erabiltzeko irisgarritasunaren eta diskriminaziorik ezaren oinarrizko baldintzen dokumentu teknikoa garatzen da).

**Onartuta.**

**Q22/1318**

Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelaren titularra den herritar bati egoiliarrei mugatutako zirkulazio-bide batera sartzeagatik zehapena ezartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea Nafarroako Foru Komunitatean desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela arautzen duen Eskubide Sozialen Kontseilariaren martxoaren 7ko 52/2022 Foru Aginduaren 6.1.e) artikulua eta desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela jaulki eta erabiltzeko oinarrizko baldintzak arautzen dituen abenduaren 12ko 1056/2014 Errege Dekretuaren 7.1.f) artikulua babesean, Jose Alonso kalea zirkulazio mugatuko eremu bat izateagatik ezarritako isuna indarrrik gabe uztea. Interesdunak zirkulatzeko eskubidea zuen, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartel baten titularra izanik, ibilgailuaren barruan ikusgai egonik eta helmuga zirkulazio mugatuko eremuaren barruan kokatutako leku bat izanik.

Ez onartuta.

**Q23/186**

Udal garabi-zerbitzuak kendu duen ibilgailu bat, udal ibilgailu-biltegian dagoena, goizaldean berreskuratzeko herritar batek duen ezintasunari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, ibilgailuen udal gordailuaren atean eta Udalaren webgunean dagoen informazioaren osagarri gisa, toki bietan berariaz aipa dadila ibilgailuak gordailu horretako jendaurreko ordutegitik kanpo berreskuratzeko aukera.

**Onartuta.**

**Q23/187**

Zirkulazio-istripu batean nahastuta egoteagatik eta gertakarien lekutik alde egiteagatik isuna jartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, gertakariak behar bezala kalifikatu ez direnez, interesdunari ezarritako isuna indarrrik gabe utz dezala.

Ez onartuta.

**Q23/236**

Iruñeko Juan María Guelbenzu zeharbidean baterian aparkatzeak oinezkoei eragiten dizkien kalteei dagokienez, espaloia estua delako:

- Udalari iradokitzea, zenbaitetan Juan María de Guelbenzu zeharbidean baterian aparkatzeak kale horretako espaloian ibiltzeko aukeran eragin nabarmena izaten ari denez, lehendik hartutakoen neurri osagarriak hartzea azter dezan, aparkaleku horrek aukera hori eragozten edo mugatzen ez duela ziurtatzeko.

**Onartuta.**

**Q23/246**

Aparkaldi mugatuko eremuan aparkatzeko txanpon-txartelaren funtzionamenduari dagokionez:

- Udalari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala, aparkalekua ordaintzeko txanpon-txartelen anonimotasuna gorabehera, txartelekin egiten diren ordaintzen trazabilitatea ahalbidetzeko.

**Onartuta.**

**Q23/393**

Udaleko garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzeari dagokionez, eta gordailutik berreskuratu ahal izateko banku-txartelarekin ordaindu ezin izateari dagokionez:

- Udalari iradokitzea behar diren neurriak har daitezela garabiak kendutako ibilgailu bat berreskuratzeko beharrezko kudeaketak egiten diren lekuetan txartel bidez ordaintzeko moduko datafono bat izan dezaten.

**Onartuta.**

**Q23/473**

Kexa jarri zuenari ezarritako isunari dagokionez, aparkaldi mugatuko gunean aparkatzeko tiketa eduki arren, ibilgailuaren aurreko panelean alderantziz jarrita zegoelako:

- Udalari iradokitzea interesdunari jarritako isuna indarrrik gabe utz dezala.

Ez onartuta.

**Q23/653**

Sadar futbol-partida bat gauez egiten zen egun batean goiz batean Sadar estadioaren inguruan

aparkatzeagatik eta, ondorioz, garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzeagatik zehapena jartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea neurriak har ditzala indarrik gabe uzteko interesdunari ezarritako isuna eta udal garabi zerbitzuak ibilgailua kentzea.
- Udalari gogoraraztea zaindu egin behar duela hirugarrenei ez zaizkiela jakinarazi behar bere ardurapean dituen datu pertsonalak.

Ez onartuta.

#### **Q23/950**

Iruñeko udal-garabi zerbitzuak kexa jarri duen pertsonaren ibilgailua kentzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, proportzionaltasunik ez duenez, behar diren neurriak har ditzala interesdunari itzultzeko garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzearen kostuari dagozkion 100 euroak.
- Udalari iradokitzea, lehendik dagoen ibilgailuarekin lotutako SMS bidezko abisuen sistema osatzeko, ohar horiek Telpark aplikazioaren bidez ere egiteko aukera azter dezala.

Ez onartuta.

#### **Eguesibarko Udalari**

---

#### **Q23/399**

Jakinarazi ez zitzaion trafiko-zehapen baten ondorioz egindako enbargoari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, zehapen-espeditzea izapidetzean egindako jakinarazpenak araz aurreikusitakora egokitu ez direnez, eta horrek interesdunaren defentsa-gabezia eragin duenez, zehapen-espeditze horretan egindako jarduerak ondorioz gabe uzteko behar diren neurriak har ditzala.

Ez onartuta.

#### **Al Ayuntamiento de Villava/Atarrabia**

---

#### **Q23/104**

Bidaburua kalean zirkulatzen duen trafiko-dentsitateari buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta legearen arabera ebazteko duen legezko betebeharra.
- Udalari gomendatzea espresuki erantzun diezaiola interesdunak aurkeztutako idazkiari.

**Onartuta.**

#### **Zubielkiko Kontzejuari**

---

#### **Q23/92**

Kexagilearen etxebizitzarako sarbideko Erdialdeko Errepidean (NA-132) seinaleztapen bat jartzeari buruzko eskabide bati ez erantzuteari dagokionez:

- Kontzejuari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Iruñeko Udalari, Burlatako Udalari, Antsoingo Udalari eta Atarrabiako Udalari.**

---

**Q23/8**

Bizikleta eta patinete elektrikoetarako dagokienez, bide-segurtasunari buruzko araudia ez betetzeari dagokienez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkieten eskaerei erantzuteko legezko betebeharra.
- Udalari iradokitzea, bizikletetan eta patinete elektrikoetan zirkulatzen dutenek espaloiak erabiltzeak sortzen dituen arazoei dagokienez, jarrai dezala eta, behar izanez gero, indartu ditzala zaintza- eta kontrol-lanak, bai eta hezkuntza- eta kontzientziazio-neurriak ere, araudia ahalik eta gehien betetzeko.

**Onartuta.**

**10.2.25. Gardentasuna, informazio publikorako eskubidea eta herritarren partaidetza.****Lurralde Kohesiorako Departamentuari**

---

**Q23/735**

Garesen ematen den autobus-zerbitzuari buruzko informazio jakin bat ezin eskuratzeari dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzun behar diela.

**Onartuta.**

**Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari**

---

**Q23/85**

Eraldaketa nekazaritza-sozietate bati buruzko informazioa eskuratzeko eskaera batzuei ez erantzuteari dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legearen babesean egindako eskaerak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela.

**Onartuta.**

**Q23/433**

Bi eskabideri ez erantzuteari dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela.

**Onartuta.**

**Lehendakaritzako, berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

---

**Q23/457**

Langileak hautatzeko prozesuekin zerikusia duten jendaurreko informazio-eskaera batzuei erantzun ez izanari dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela.

**Onartuta.**

**Q23/558**



Langileak hautatzeko prozedura bateko ariketa bat zuzentzearen ondoriozko aktak eskuratzeko eskatzen zuen idazki bati ez erantzuteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela.

**Onartuta.**

#### **Q23/561**

Langileak hautatzeko prozesu bateko ariketa bat zuzentzeko ezin eskuratzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea informazio publikoa eskuratzeko eskaerak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela.

**Onartuta.**

### **Osasun Departamentuari**

---

#### **Q23/499**

Burlatako eta Sarrigurengo osasun-zentroek 2021. eta 2022. urteetako kalitate-mailei buruzko informazioa eskuratzeko aukerarik ez izateari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea epearen barruan ebatzi behar dituela herritarrek jendaurreko informazioa ez onartzeko aurkezten dituzten eskaera guztiak, arrazoitutako ebazpenaren bidez, eta, prestatzen ari diren dokumentazioari buruzkoak badira, horiek egiten amaitzeko aurreikusitako denboraren berri ematea.
- Departamentuari gomendatzea kexagileak aurkeztutako eskaerak ebatz ditzala, dagoeneko egin ez badu.

**Onartuta.**

### **Berriobeitiko Udalari**

---

#### **Q23/196**

Bizikleta eta patinete elektrikoen erabiltzaileei jarritako isunen kopuruari buruzko informazio-eskaera bati ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egindako eskaerei garaiz eta behar bezala erantzun behar diela.

**Onartuta.**

#### **Q23/661**

Txakurren jabeei maskota lotuta ez edukitzeagatik edo gorozkiak ez jasotzeagatik ezarritako zigor kopuruari buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egindako eskaerei garaiz eta behar bezala erantzun behar diela.

**Onartuta.**

### **Murchanteko Udalari**

---

#### **Q23/189**

Toki-erakundeak kexagileari 2023ko inauterien lehiaketako sailkapen puntuatua eta banakatua emateari uko egin izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egindako eskaerei garaiz erantzuteko eta horiei arreta emateko duten legezko betebeharra.
- Udalari gomendatzea interesdunari eskatutako dokumentazioa eman diezaiola, eta, egoki iritziz gero, epaimahaiei buruzko datuak anonimoak izatea.

**Onartuta.**

### **San Adriango Udalari**

---

#### **Q23/14**

IHirigintzako teknikariaren/aholkulariaren lan-egoerari buruzko informazio-eskaerari ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek informazio publikoa eskuratzeko egindako eskaerak garaiz eta behar bezala ebazteko duten legezko betebeharra.

**Onartuta.**

### **Zizur Nagusiko Udalari**

---

#### **Q22/1309**

Udalaren esku dagoen dokumentu baten kopia eskuratzeko ezintasunari dagokionez:

- Udalari gomendatzea interesdunari eman diezaiola bere alabaren entrenatzaileak alabarekin izan zuen jokabideagatik barkamena eskatzeko agiriaren kopia bat.

**Onartuta.**

### **Nafarroako Odontologo eta Estomatologo Elkargo Ofizialari**

---

#### **Q23/719**

Espediente batean dauden txostenetarako sarbidea ukatzeari dagokionez:

- Elkargoari gomendatzea kexagileari eman diezaiola eskatutako informazio publikorako sarbidea.

**Onartuta.**

### **10.2.26. Garraio publikoa.**

### **Lurralde Kohesiorako Departamentuari**

---

#### **Q23/234**

Corella eta Tuterako arteko garraio-zerbitzuan Tuterako Sofia Erregina Ospitaleko geltokia kentzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea ea egokia den aldaketa berriak egitea Corella eta Tuterako herrien arteko garraio-zerbitzua hobetzeko, bereziki Sofia Erregina Ospitalean geltokia areagotzeko aukerari dagokionez, bertan bizi diren pertsonen ematen zaien zerbitzua funtsezkoa baita.

**Onartuta.**

### **Iruñerriko Mankomunitateari**

---

#### **Q23/285**

89 urteko pertsona batek, gurpil-aulkia erabiltzen duenak, eskualdeko hiri-garraioa erabili ezin izateari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea irisgarritasun unibertsaleko baldintzak bermatu behar dituela, pertsona guztiek eskualdeko hiri-garraioa berdintasun-baldintzetan erabili ahal izan dezaten, desgaitasunagatik diskriminaziorik egon gabe, eta horretarako neurri egokiak hartuko ditu, beharrezkoak diren ekintza positibokoak barne.

**Onartuta.**

### **Iruñerriko Mankomunitateari eta Lurralde Kohesiorako Departamentuari**

---

#### **Q23/873**

Iruñerriko taxi-zerbitzua batera emateko eremuari atxikitako udalerrietako taxi-lizentzien eskualdaezintasunari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea herritarren eskaerak ebatzeko legezko betebeharra duela, eta uste izatea betebehari ez dela bete kexan aipatzen den 2022ko maiatzaren 26ko eskabideren kasuan.
- Departamentuari iradokitzea Taxiari buruzko Foru Legearen aldaketa zehatz bat susta dezala, Iruñerrian taxi-zerbitzua batera emateko eremuan sartzen diren udalerriei dagokienez aurreikuspen orokorren salbuespen gisa ezartzen den lizentzien eskualdaezintasun-araua indarrak gabe uzteko.

Erantzuteke.

#### **10.2.27. Hirigintza.**

### **Ameskoabarrengo Udalari**

---

#### **Q22/1276**

Jabe batzuek hirigintza-aprobetxamenduaren % 10 lagatzeko legezko eginbeharra ez betetzeari dagokionez, eta Udalak hura eskatzean ez betetzeari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea egiten dizkioten eskaerak berariaz ebatzi behar dituela, kexan aipatzen den egintza deusezak berrikusteko eskaera barne.
- Udalari gogoraraztea legeak aurreikusitako epeen barruan eskatu behar duela hirigintza-lagapeneko betebeharrak betetzea, eta saihestu egin behar duela, kasu honetan bezala, jarduerarik ezak eskubidea azkentzea toki-erakundearen kaltetan.

**Onartuta.**

### **Anueko Udalari**

---

#### **Q23/956**

Anueko Udalak partzela baten mugetan eta azalera aldaketa grafiko esanguratsua egiteko eskaera ebatzeko atzerapenari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela lurzatien eta higiezinaren unitateen mugak eta azalera modu esanguratsuan aldatzeko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko.
- Udalari gomendatzea, interesdunak 2020ko urtarrilaren 14an lurzatien eta higiezinaren unitateen mugetan eta azalera aldaketa grafiko esanguratsua egiteko egindako eskaerari dagokionez, beharrezko neurriak har ditzala, proposatutako aldaketaren ondoriozko mugen irudikapen grafiko aurkeztu ondoren, eskaera izapidetzeko, Nafarroako Lurralde Aberastasunaren eta Katastroen Erregistroari buruzko azaroaren 21eko 12/2006 Foru Legearen 31. artikuluan aurreikusitakoaren arabera, eta ez dezala eskatu legez aurkeztu behar ez zaion dokumentaziorik (hirugarrenen baimenak eta Kontzejuaren txostena).

**Onartuta.****Arronizko Udalari**

---

**Q23/1048**

Kexagileari bere jabetzako finka batean obra batzuk egiteko egindako errekerimenduari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, kexaren xede den errekerimendua (hirigintza-betearazpenerako agindua) egin edo betearazi aurretik, interesdunari adieraz diezaiotela hura sostengatzen duen irizpen teknikoa, eta aukera eman diezaiotela alegazioak egiteko, aurka egiteko edo entzuteko eskubidea egikaritzeko.

**Onartuta.****Kasedako Udalari**

---

**Q22/1334**

Kexa aurkeztu duenaren lursailaren mugak zehazteko ezintasunari dagokionez, katastroko akatsak daudelako:

- Udalari gomendatzea: a) emandako udal-lizentziaren bidez baimendutako obrak egiteko interesdunak planteatutako mugaketa zehatza zuzena ez dela uste baduzu, espazio publikoarekiko errespeturik ez duelako, proposamen alternatibo bat egin dezala, eztabaida konpontzen saiatzeko; b) balora ditzala herriaren katastro-egoera berrikusteko behar diren neurriak, aipatzen den ezarpenean egindako akatsak eta horiek eragin dezaketen kaltea kontuan hartuta.

**Onartuta.****Goñiko Udalari**

---

**Q22/1268**

Eraikin bat erortzeko zorian egoteari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, bai bere kabuz, bai berehala egiteko gai ez dela antzemanaz gero, Lurralde Kohesiorako Departamentuaren eta Kultura eta Kirol Departamentuaren laguntzarekin, behar diren neurriak har ditzala erortzeko zorian dagoen higiezinak interesdunaren etxebizitzaren osotasunerako, egonkortasunerako eta bizigarritasunerako eta haren inguruan dauden pertsonen eta ondasunen osotasunerako arrisku izateari utz diezaion.

**Onartuta.****Iturmendiko Udalari**

---

**Q23/618**

Hirigintza legezatzeko espediente bati buruz interesdunak aurkeztutako bi idazkiri ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren informazio publikoaren eskaerak garaiz eta behar bezala ebazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea interesdunari 2023ko martxoaren 19ko eskaeran aipatutako informazio publikoa eskuratzeko aukera eman diezaiola.

**Onartuta.****Mendabiako Udalari**

---

**Q23/686**

Produktibitate handiko lurzoru urbanizaezina babesteko araubidea aldatzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea eztabaidagai diren egintzak ondoriorik gabe uzteko beharrezko neurriak har ditzala, eta bermatzea, udal hirigintza-araudiaren aldaketa sustatzen bada, argitaratutako informazioa edukiari dagokiola eta horri buruzko alegazioak benetan eta eraginkortasunez aurkezteko aukera emango duela.

Ez onartuta.

### **Orkoiengo Udalari**

---

#### **Q23/705**

Kexagileek aurkeztutako idazki bati erantzun ez izanari dagokionez, non adierazten baitzuten ez zeudela ados baimenduta zeuden obra batzuk geldiarazteko agindu batekin:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela

**Onartuta.**

### **Iruñeko Udalari**

---

#### **Q23/720**

Milagrosa-Arrosadia auzoaren egoerari dagokionez:

- Udalari iradokitzea Milagrosa auzoaren egoera hobetzeko neurriak planifikatzen eta hartzen jarrai dezala, bizilagunen parte-hartzearekin, eta, testuinguru horretan, berariaz balora daitezela interesdunak egindako proposamenak eta antzeko beste batzuk, kezka berezia sortzen duten alderdien berri ematen dutenak.

**Onartuta.**

#### **Q23/820**

Interesdunak merkataritza-lokal bat duen eraikin baten sutearen ondoriozko egoerari buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez, eta, bestalde, gai horri buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela
- Udalari gomendatzea espresuki eta arrazoituta erantzun diezaiola interesdunak aurkeztutako idazkiari.
- Udalari iradokitzea ahalik eta azkarren egin ditzala beharrezko betearazpen subsidiarioko jarduketak, kexan aipatzen den eraikinari eragin zion sutearen ondoriozko obrak egiteko.

**Onartuta.**

### **Ultzamako Udalari**

---

#### **Q23/807**

Finka batean instalatutako hodi bat kentzeko eskaerari ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea, ahoz erantzun zaion arren, idatziz erantzun diezaiotela egindako eskabideari.

**Onartuta.**

### **Arangurengo Udalari**

---

**Q23/283**

Hiri Jarduketako Plan Bereziaren behin betiko onarpenaren atzerapenari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea Jarduketa Plan Bereziak garaiz eta behar bezala izapidetzeko duen legezko betebeharra.

**Onartuta.**

**Izagaondoako Udalari**

---

**Q23/258**

Ondoko etxean obra batzuk geldiarazteko eskaerari ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela

**Onartuta.**

**10.2.28. Etxebizitza.****Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari**

---

**Q23/202**

Etxebizitza bat eskuratzeko premiari dagokionez, ahizpa adingabeak harrera bat izan dezan laguntzeko:

- Departamentuari iradokitzea lagundu eta babes diezaiola kexagileari etxebizitza bat eskuratzeko asmoan, gaur egun adingabeen egoitza-zentro batean dagoen ahizpa adingabeari familia zabalean harrera egiten laguntzeko.

Ez onartuta.

**Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari**

---

**Q22/1227**

Kontratua sinatu eta fidantza ordaindu ondoren alokairu-erregimeneko etxebizitza babestu baten esleipena baliogabetzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 65.1 artikulua babesean, ofizioz has dezala ondare-erantzukizuneko prozedura bat, interesdunari kalte-ordaina eman diezaiola alokairuko etxebizitza bat behin-behinean esleitzean Administrazioak eragin diezazkiokeen kalteengatik. Ez zuen etxebizitza horretarako inolako eskubiderik izango, eta hala ziurtatu zen, interesdunak ordura arte bere etxebizitza izan zena uzteko beharrezko izapideak egin ondoren, Nasuvinsarekin sinatutako errentamendu-kontratua ikus-onesteko prozeduran.
- Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala, honen antzeko egoerak gerta ez daitezen.

Ez onartuta.

**Q22/1258**

Teilatua birgaitzeko dirulaguntza ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako gora jotzeko errekursoak garaiz eta behar bezala ebazteko duten legezko betebeharra.

**Onartuta.**

**Q22/1299**

Kexagileak Emanzipa laguntza jaso ahal izateko dituen arazoei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea, Emanzipa laguntzaren ondorioetarako, interesduna eta haren alaba familia-unitatetzat har daitezela, eta, ondorioz, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen testu bategina onartzen duen ekainaren 2ko 4/2008 Legegintzako Foru Dekretuaren 68 quinqués artikulua C atalaren 5. azpiatalean aurreikusitako 30.000 euroko muga aplikatu diezaiotela.
- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Q22/1386**

Kexagileak, lau seme-alaba adingaberen ama ezkongabeak, etxebizitza babestu bat eskuratu ezin izateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Q23/88**

Interesduna, 60 urteko pertsona bat, % 43ko desgaitasun-maila duena eta errenta bermatuaren onuraduna, etxebizitza babestu bat eskuratzeko eta, horrela, bizi den etxebizitza utzi ahal izateko izaten ari den arazoei dagokienez, bizitzeko beharrezkoak diren zerbitzu batzuk (ur beroa, berogailua, etab.) falta baititu:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Q23/425**

Bizi den etxebizitzaren bizigarritasun-baldintzei buruzko eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, interesdunak bere garaian eskatutako dokumentazioa aurkeztu ondoren, hura ikusita, azter dezala ea bizigarritasun-zedularen indarraldia alde aurretik galtzeari buruzko espediente ireki behar den, eztabaidagai den higiezinak ez dituelako betetzen indarreko legerian eskatzen diren gutxieneko bizigarritasun-baldintzak.
- Departamentuari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta behar bezala erantzun behar dituela.

**Onartuta.**

**Q23/533**

Genero-indarkeriaren biktima gisa egiaztatutako interesdunak eta haren semeak etxebizitza bat eskuratzeko dituzten arazoei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Q23/554**

Kexagileak, lau seme-alabaren amak, Iruñean etxebizitza publiko bat eskuratzeko duen borondateari dagokionez, gaur egun Tuteran bizi da, eta familia osoa Iruñean du.

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

#### **Q23/581**

Hiru adingabe dituen familia-unitate baten premiari dagokionez, etxebizitza babestu bat eskuratzeko, bizi diren higiezinak laster utziko baitute:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

#### **Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari**

---

#### **Q23/480**

Etxebizitza babestuak alokatzeko dirulaguntzan mendekotasunerako laguntzetatik eta laguntza-produktuak erosteko zenbateko ekonomikoetatik salbuetsitako errenta gisa kalifikatzeak duen eraginari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, bere izaera finalista eta helburu espezifikoak kontuan hartuta, behar diren neurriak sustatu eta har ditzala, etxebizitza babestuen errentariei emandako dirulaguntza aitortzeko eta kuantifikatzeko kontuan hartutako familia-unitatearen diru-sarrera haztatuak kalkulatzeko, ez daitezela sartu interesdunak mendekotasunaren arloan eta autonomia pertsonala sustatzeari lotuta eskatu eta jaso dituen laguntzen antzeko zenbatekoak.

**Onartuta.**

#### **Q23/547**

Nasuvinsak Uxueko udalerrian alokairu-erregimenean eskaintako etxebizitza batzuetan izandako kalteei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea, errentan hartutako etxebizitzek konpontzeke dauden hainbat kalte dituztenez gero, errentariekin batera etxebizitzak azter ditzan eta, hala badagokio, horiek konpontzeko beharrezko neurriak har ditzan.

**Onartuta.**

#### **Q23/745**

Kexagileak etxebizitza bat eskuratzeko duen beharrari dagokionez, familiako lau kideak bederatzi metro koadroko gela alokatu batean bizi direlako:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

#### **Q23/875**

Kexagileak bere semearen beharretara egokitutako etxebizitza babestu bat edukitzeko duen beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza bat eskuratzeko duten eskubidea ziurtatzeko neurriak hartzean sakontzeko, eta, zehazki, desgaitasuna duten pertsonentzat irisgarriak diren etxebizitza babestuen sustapena sustatzeko.

Ez onartuta.



**Q23/884**

Kexagileari etxebizitza babestu bat esleitu ez izanari dagokionez, horrek alabaren zaintza partekatua eskatzea eragozten du:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Q23/885**

Etxebizitza egoki bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Q23/946**

Etxebizitza bat eskuratzeko premiari dagokionez, partekatutako gela batean bizitzeagatik:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Q23/984**

Etxebizitza bat eskuratzeko premiari dagokionez, etxebizitza bat oso txar batean bizitzeagatik:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Q23/993**

Emanzipa laguntza ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea berriro balora dezala kexagileari Emanzipa laguntza ematea, errentamenduaren bi titular solidario egotea ez baita erabakigarria ukatzeko.

**Onartuta.**

**Q23/1033**

Prezio tasatuko etxebizitza bat esleitzeko prozesuari buruzko informazioa eskatzen duen eskabide bati ez erantzuteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrei informazio publikoa emateko eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartuta.**

**Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

---

**Q22/1283**

Kexagilea 2011z geroztik familiarekin bizi den eta Foru Ogasunak egingo duen etxebizitzaren nkanteari dagokionez:

- Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza bat eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak hartzeko garaian sakontzeko.
- Bi departamentuei iradokitzea, kontuan izanik babes publikoko etxebizitzaren defizita dagoela, enkantea egin beharrenean, behar diren neurriak har ditzatela kexa honen xede den etxebizitza Nafarroako Foru Komunitateko Gobernuaren babes publikoko etxebizitzaren poltsan sar dadin.

Ez onartuta.

### **Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Barañaingo Udalari**

---

#### **Q23/417**

Kexagileak etxebizitza bat eskuratzeko duen premiari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.
- Udalari gomendatzea, Nafarroako beste udalerrri batzuetan gertatzen den bezala eta Departamentuak bere eskumenen esparruan egiten duena alde batera utzita, herritarren etxebizitza-beharrei erantzuteko neurriak har ditzala, bereziki gizarte-larrialdiko kasuetan.

**Onartuta.**

### **Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Iruñeko Udalari**

---

#### **Q23/64**

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

**Onartuta.**

#### **Q23/343**

Bost pertsonaz osatutako familia-unitate batek (horietako hiru adingabeak dira) etxebizitza bat eskuratzeko dituen arazoei dagokienez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

**Onartuta.**

#### **Q23/515**

Gaur egun bizi diren eraikinetik alde egin behar dutelako kexagileak eta haren seme adingabeak etxebizitza babestu bat eskuratzeko duten beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.
- Udalari gomendatzea interesdunari eta adingabeko alabari egindako gizarte-laguntzako jarduerak areagotzeko, etxebizitza bat eskuratzeko eta, hala badagokio, dagokion gizarte-zerbitzuen sistemaren prestazioen bat aktibatzeko, prestazio hori ordaintzen laguntzeko.

**Onartuta.**

**Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Atarrabiako Udalari**

---

**Q23/123**

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzala.
- Udalari gomendatzea, Nafarroako beste udalerrri batzuetan gertatzen den bezala eta Departamentuak bere eskumenen esparruan egiten duena alde batera utzita, herritarren etxebizitza-beharrei erantzuteko neurriak har ditzala, bereziki gizarte-larrialdiko kasuetan.

**Onartuta.**

**Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiken Departamentuari eta Iruñeko Udalari.**

---

**Q23/846**

Gaur egun bizi diren etxebizitzatik alde egin behar izateagatik etxebizitza bat eskuratzeko kexagilearen familia-unitatearen premiari dagokionez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, dagoen eskariari erantzunez, herritarrek etxebizitza eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

**Onartuta.**

**Antsoingo Udalari**

---

**Q22/1359**

Etxebizitza bat eskuratzeko beharrari dagokionez:

- Udalari iradokitzea balora dezala premia bereziko egoeretan eskaerari erantzuteko dituen etxebizitzaren kopurua handitzea.
- Era berean, kasu honetan, udal zerbitzuek edo dagokion oinarriko gizarte-zerbitzu mankomunatuak, deskribatutako premia larriko egoera ikusita (guraso bakarreko familia, hiru seme-alaba txikirekin, baliabide ekonomikorik gabe, gela batean bizi dena eta hura galtzeko arriskuan dagoena), interesdunari laguntzea behar duen etxebizitza eskuratzeko eta gizarte-zerbitzuen sistemaren prestazioren bat emateko edo eskatzeko.

Ez onartuta.

**Iruñeko Udalari**

---

**Q22/126**

Kexagileak etxebizitza babestu bat eskuratzeko duen premiari dagokionez:

- Udalari gomendatzea jarraitu dezala interesdunaren familiari laguntzeko jarduerak egiten, etxebizitza bat eskuratzen saiatzeko eta, hala badagokio, dagokion eta ordaintzen lagunduko duen gizarte-zerbitzuen sistemaren prestazioren bat aktibatzeko.

**Onartuta.**

**Q22/359**

Udalaren titulartasuneko higiezin batzuetako maizterretako batzuen gizalegearen aurkako jokabideen aurrean Udalak ezer egin ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatzea behar bezala ezar ditzala kexagileak bizi diren udal-titulartasuneko higiezinetan herritarren segurtasunaren arazoa eta haren ondare-ondorioak konpontzeko neurriak.

**Onartuta.**

#### **Tafallako Udalari**

---

##### **Q23/453**

5 pertsonaz osatutako familia-unitate batek (horietako 3 adingabeak dira) gaur egun alokairu-erregimenean bizi diren etxebizitzaren berehalako etxegabetzearen aurrean bizitegi-baliabide bat eskuratzeko dituen arazoei dagokienez:

- Udalari gomendatzea, Nafarroako beste udalari batzuetan gertatzen den bezala, eta Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak bere eskumenen esparruan egiten duena alde batera utzita, herritarren etxebizitza-beharrei erantzuteko neurriak har ditzala, bereziki gizarte-larrialdietan.

**Onartuta.**

#### **Noain aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari**

---

##### **Q22/223**

Etxegabetze-prozedura baten esparruan gizarte-zerbitzuen jardunari dagokionez:

- Mankomunitateari iradokitzea ezen, interesdunaren amak eskatutako etxegabetze-prozesuaren xede diren errentariak ez zirenez kalteberatasun ekonomikoko egoeran egongo, eta uko egin ziotelako bizitegi-alternatibako eskaintza bati, alderdi horien berri eman diezaiotela prozesu horren berri duen organo judizialari, hark prozesu horretan aintzat har ditzan.

**Onartuta.**

#### **Malerrekako Mankomunitateari**

---

##### **Q23/553**

Hiru adingabez osatutako guraso bakarreko familia baten premiari dagokionez, horietako batek autismoa du gaur egun bizi diren higiezina utzarazteko errekerimendu baten aurrean etxebizitza bat eskuratzeko:

- Mankomunitateari iradokitzea jarraitu dezala interesdunaren familiari laguntzeko jarduerak egiten, etxebizitza bat eskuratzeko eta, hala badagokio, dagokion gizarte-zerbitzuen sistemaren prestazioren bat aktibatzeke, prestazio hori ordaintzen laguntzeko.

**Onartuta.**

#### **Tuterako Udalari eta Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentuari**

---

##### **Q23/967**

Familia-unitate baten gizarte-larrialdiko egoerari dagokionez, etxebizitzarik ez dutelako eta duela lau hilabete baino gehiagotik ibilgailu batean bizi direlako:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea, dagoen eskariari erantzunez, eta bakoitzak bere jardun-eremuan, herritarrek etxebizitza bat eskuratzeko duten eskubidea bermatzeko neurriak har ditzatela.

- Udalari iradokitzea, oinarrizko gizarte-zerbitzuaren bidez, laguntza eta arreta berezia eman diezaiotela eragindako familiari, etxebizitza bat eskuratzea errazteko, eta, behar izanez gero, bidezkoak diren hirugarrenetik bitartekotza-jarduketak egin ditzala; halaber, balora dadila etxebizitza bat Lurzoru Publikoaren Foru Bankuaren bidez eskuratu ote daitekeen, bertan egokitu litekeelako deskribatutako premia-egoera.

**Onartuta.**

### **10.3. IRADOKIZUN NORMATIBOAK.**

#### **10.3.1. Enplegu publikoko lanpostu batera heltzea.**

#### **Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari**

---

##### **Q23/767SN**

Hirurogeitabost urte bete izanagatik eta oraindik erretiro-pentsiorik jaso ahal ezin izateagatik, kexagileari funtzionario izendatu ezin izateari dagokionez edo aldi baterako kontratazio berriak ezin egiteari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea Nafarroako administrazio publikoetako montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboen araubide iragankorrari buruzko martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legeak nahitaezko erretiroaren adinari buruz aurreikusten duenaren aldaketa bultza dezala, Gizarte Segurantzako Araubide Orokorrean afiliatutako langileei dagokienez (lehen xedapen gehigarria, 31. artikuluari dagokionez), nahitaezko erretiroaren araubidea eta dagokion kotizaziopeko pentsioa eskuratzeko araubidea koordina daitezen, Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren 67.3 artikulua aurreikusten duenaren ildotik.

**Onartuta.**

#### **Lurralde Kohesiorako Departamentuari eta Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari**

---

##### **Q23/30SN**

Administrazio Publikoetako Zientzia Juridikoetako Gradua Nafarroako toki entitateetako idazkaritzako lanpostuen deialdian parte hartzeko gaitzen duen titulazio gisa ez onartzeari dagokionez:

- Lurralde Kohesiorako Departamentuari gomendatzea, kexan aipatzen diren toki-erakundeetako idazkaritzako lanpostuen deialdiaren ondorioetarako, Herri Administrazioen Zientzia Juridikoetako Gradua berariaz jasotako lizentziaturei dagokiela pentsa dezala.
- Lurralde Kohesiorako Departamentuari iradokitzea, azken aldian titulazio akademikoak sortu diren heinean, tituludunei prestakuntza egokia eman diezaietelako toki-erakundeetako idazkari-kargua betetzeko, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legearen 246 bis artikuluan aipatzen diren titulazioak eguneratzeko aukera ebaluatzeko.
- Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari iradokitzea, titulazio zehatzak eskatzen dituzten lanpostuak lortzeko etorkizuneko deialdiei begira, bereziki funtzio juridikoak dituzten lanpostuei dagokienez, Administrazio Publikoetako Zientzia Juridikoetako Graduak titulazioaren gaitasuna kontuan har dezala.

Ez onartuta.

#### **Nafarroako Unibertsitate Publikoari**

---

##### **Q22/1382SN**

2022ko lan-eskaintza publikoaren barruan irakasle kontratatu doktorearen eta unibertsitateko titularraren plazak hornitzeko jarraitutako prozedurari dagokionez:

- Unibertsitateari iradokitzea, kasuan kasuko prozeduretan parte hartzen dutenei segurtasun juridiko handiagoa emateko, Nafarroako Unibertsitate Publikoko errektorearen irailaren 18ko 1412/2020 Ebazpenean aurreikusitako Balizko Ebaluazioen Kopurua kontzeptua argiago definitzeko behar diren neurriak har ditzala. Ebazpen horren bidez, Nafarroako Unibertsitate Publikoko Irakasleen Politika Arautzeko Jarraibideak onartzen dituen Akordioa argitaratzeko agindua eman zen, 2020ko irailaren 18ko Gobernu Kontseiluaren erabakiz.
- Unibertsitateari gomendatzea ezen, Nafarroako Unibertsitate Publikoko Irakasleen Errektoreordearen uztailaren 19ko 1424/2022 Ebazpenaren xede den prozeduran parte hartzen dutenen balizko ebaluazioen kopurua kalkulatzeko aldera (1424/2022 Ebazpena, 2022ko Enplegu Publikoaren Eskaintzari dagozkion irakasle kontratatu doktore eta unibertsitateko titularren plazak hornitzeko jakintza-arloak eta departamentuen lehentasun-hurrenkera antolatzeko proposamena egiteko prozedurari hasiera ematen diona), erabaki zela potentzialtzat hartzea CNEAIk ebaluatu ditzakeenak, eta, beraz, berriro kalkulatzeko interesdunaren Ebaluazio Potentzialen Kopurua, 2004, 2005 eta 2006 urteak kontuan hartu gabe, CNEAIk ezin baititu horiek ebaluatu, CNEAIk adierazi eta 10. artikuluan aurreikusitakoaren arabera.

Ez onartuta.

### 10.3.2. Gizarte-ongizatea.

#### **Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Eskubide Sozialen Departamentuari.**

---

##### **Q23/222SN**

Errenta bermatu gisa aitortutako kopuruak kentzeari dagokionez:

- Bi departamentuei iradokitzea neurri zehatzak susta ditzatela, bai Gizarteratzeko eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituen azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legean, bai hori garatzen duen erregelamendu-mailako arau batean, konpentsatuko den errenta bermatuaren kopuruari muga batzuk ezar dakizkion.

Ez onartuta.

#### **Lizarrako Udalari**

---

##### **Q23/852SN**

Lurralde-kontribuzioaren kuotan hobari-eskaera bati ez erantzuteari dagokionez, familia ugariko, guraso bakarreko edo guraso bakarreko titular den subjektu pasiboaren ohiko bizilekua denean:

- Udalari iradokitzea azter dezala ordenantza bat garatzeko aukera, zeinak, Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legearen 140.4 artikulua arabera, lurralde-kontribuzioaren kuotan hobaria jasoko baitu, baldin eta subjektu pasiboaren ohiko bizilekua bada eta familia ugariko, guraso bakarreko edo guraso bakarreko titularra bada.
- Udalari gogoraraztea herritarren idazkiak garaiz eta behar bezala ebatzi behar dituela.

Ez onartuta.

#### **Iruñeko Udalari eta Eskubide Sozialen Departamentuari**

---

##### **Q22/1361SN**

Etixerik ez duten eta kalean dauden pertsonen babesgabetasunari dagokionez, eta teilatu bat edukitzeko premia larriari erantzuteko gaitutako baliabide publikoen eskasiari dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari gomendatzea, bakoitzak bere eskumenen esparruan, neurriak har ditzatela etxerik gabeko pertsonentzako zerbitzuaren izaera bermatua modu erreal eta eraginkorrean baliatzeko, Nafarroan eta Iruñean baliabide eta plaza

- nahikoa izanik, zerbitzua jarraitutasunez eman dadin eta interesduna egoiliarra edo erroldatua den kontuan hartu gabe jaso dadin.
- Departamentuari eta Udalari iradokitzea, bakoitzak bere eskumenen esparruan, zerbitzu hori eskuratzeko bermeak argitu eta hobetuko dituen arau-aldaketa bat bultzatzea eta onartzea balora dezatela.
  - Departamentuari eta Udalari iradokitzea azken hotz-boladan zerbitzu horretan izan daitezkeen disfuntzioak berrikusteko, antzeko egoeretan, ohikoak baino arreta-premia kualifikatuagoak dituzten jarduerak planifikatzeko eta aurreikusteko zeregina hobetzeko.
  - Era berean, iradokitzea kexa aurkeztu duten gizarte-erakundeen laguntza eta partaidetza izan dezaten, eragindako pertsonen kolektiboari ematen dioten arretagatik eta errealitatearekiko hurbiltasunagatik eta pairatzen dituzten zailtasunengatik.
  - Udalari gomendatzea zerbitzuaren ukapenak idatziz egin ditzala, eta interesdunei aukera ematea aurka egiteko, dagozkion errekurtsoen bidez.

**Onartuta.**

### **10.3.3. Kontratu publikoak.**

#### **Kultura eta Kirol Departamentuari eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuari**

---

##### **Q23/175SN**

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren kontratazio publikoko prozesuetako ekonomia- eta finantza-kaudimenaren eskakizunei dagokienez, zeinak norbere konturako langileak eta enpresa txikiak batera egotea eragotziko bailukete:

- Ekonomia eta Ogasun Departamentuari iradokitzea Kontratu Publikoari buruzko Foru Legearen 16. artikuluan, ekonomia- eta finantza-kaudimenaren eskakizunari buruzkoan, aldaketa bat bultzatzea balora dezala, urteko gutxieneko negozio-zifra eskatzen bada konparazio-parametroa kontratuaren balioa izan dadin, urteko kopurutan ere adierazita, lehia handiagoa bultzatzeko, eta, zehazki, norberaren konturako langileei eta parte hartzeko eragozpenak izan ditzaketen enpresa txikiei laguntzeko.
- Kultura eta Kirol Departamentuari gomendatzea lizitatzen dituen kontratuetan lehia murriztuko duten eta norberaren konturako langileen eta enpresa txikiak langileen konkurrentzia eragotziko duten baldintza altuegiak ez ezartzea, kexaren xede den kasuan ondorio hori gertatuko litzatekeelako.

**Onartuta.**

### **10.3.4. Hezkuntza.**

#### **Hezkuntza Departamentuari**

---

##### **Q23/861SN**

Zaintza eta jagoletza partekatuko egoeran dauden adingabe batzuei eskola-garraiorako laguntza indibidualizatua ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala maiatzaren 11ko 35/2022 Foru Agindua aldatzeko aukera, zaintza partekatuko egoeretan eskola-garraiorako eskubidea aitortzeko kasuak zabal ditzan, baldin eta adingabeak bizilekua aldatzen badu guraso bakoitzarekin dagoen aldiaren arabera.
- Departamentuari gogoraraztea herritarrei arreta egokia emateko duen betebeharra.

**Onartuta.**

### **10.3.5. Funtzio publikoa.**

**Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuari.**

---

**Q23/545SN**

Mendetasun handia aitortuta duen semea edo alaba zaintzeko ordaindutako baimena ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak bultza ditzala, Estatuko legeriarekin bat etorriz, otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuaren 13 bis artikuluan aurreikusitako ordaindutako lizentziaren iraupena (11/2009 Foru Dekretua, Nafarroako administrazio publikoetako funtzionarioen oporren, lizentzien eta baimenen araudia onartzen duena) eta lizentzia eskatzea eragin duen semearen edo alabaren adingabetasuna bereizteko.

**Onartuta.**

**Q23/571SN**

Genero-indarkeriaren biktima batek egindako administrazio arteko mugikortasun-eskaera bat ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala legegileak Nafarroako Administrazio Publikoen Zerbitzuko Langileen Estatutuaren testu bategina onartzen duen abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren balizko aldaketa bat azter dezan, genero-indarkeriaren biktima diren langile publikoen administrazio arteko mugikortasuna aitortzeko.
- Departamentuari gomendatzea, administrazioen arteko lankidetzaren esparruaren barruan eta betiere bakoitzaren eskumen-esparruaren barruan, genero-indarkeriaren biktima diren enplegatu publikoen administrazio arteko mugikortasuna ahalbidetzeko beharrezko neurriak har ditzala.

Ez onartuta.

**10.3.6. Ogasuna.****Erriberako Mankomunitateari**

---

**Q22/1405SN**

Mankomunitateak bere ohiko etxebizitzan lanbide-jarduera garatzeagatik kobratutako hondakin-tasari dagokionez:

- Mankomunitateari iradokitzea alda dezala hiri-hondakin solidoak bildu, tratatu, aprobeixatu edo ezabatzeagatik tasak arautzen dituen Ordenantza eta zerbitzu horrekin lotuta ematen diren gainerako jarduerak, higiezinaren unitate berean Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren mendeko jarduerak bat bizi eta garatzen duten pertsonen tasa bikoitz bati aurre egin behar ez izateko: bizilekuari dagokiona eta jardueraren profesionalaren ondoriozkoa.

**Onartuta.**

**Nafarroako Erriberagoitiko Hiri Hondakin Solidoen Mankomunitateari**

---

**Q23/1036SN**

Kexagilearen jabetzakoa ez den higiezin bati dagokion zaborren tasa kobratzeari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatzea bertan behera utz dezala kexan aipatzen den zaborren tasaren errekerimendua, dagokion higiezinaren Administrazioari jakinarazi ondoren sortu baitzen.
- Mankomunitateari iradokitzea balora dezala tasa hori arautzen duen ordenantza modulatu edo aldatzea, katastroa (elementu instrumentala) urtero eguneratzeak ez dezan eragotzi tasaren sei hilean behingo sortzapenaren irizpidearen arabera



(elementu substantiboa) egotea, eta, beraz, gaitzea lehen seihilekoan zehar egindako eta jakinarazitako eskualdaketek eragina izan dezaten hurrengo aldiko ordainarazpenari begira.

Erantzuteke.

### 10.3.7. Ingurumena.

#### Esteribarko Udalari

---

##### Q23/444SN

Zubiriko etxebizitza-eraikin baten etxabeen beila jartzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea balora dezala bere Udal Plan Orokorra aldatzea edo higiezinetako beilatoki/beila jardueren baldintzak arautuko dituen udal-ordenantza bat onartzea, horietan, oro har eta juridikoki loteslea den izaera batekin, bizitegi-eraikinetako etxabeetan beilatokiak eta beilatokiak jartzea debekatzen duen hirigintza-araudia sar dadin, edo, bestela, modu positiboan, hileta-erabilera eskusiboko eraikinetan eta isolatuetan edo besteekiko independenteetan kokatzera behartzen duen hirigintza-araudia sar dadin.
- Udalari iradokitzea ekainaren 20ko 2/2008 Legegintzako Errege Dekretuak onartutako Lurzoruaren Legearen Testu Bateginaren 35 c) artikulua arabera, hirigintza-antolamendua gerora aldatzeagatik beilatoki/beilaren lizentzia aldatzea edo iraungitzea ahalbidetzen duen Lurzoruaren Legearen Testu Bateginaren 35 c) artikulua arabera, dagokion kalte-ordaina tarteko, edo beilatoki/beilaren sustatzailearekin egindako hitzarmenaren bidez, inguruko edo hurbileko etxebizitzetatik isolatutako beilatoki/beilarako egokiagoa den beste leku bat bilatzeko.

Onartuta.

### 10.3.8. Osasuna.

#### Osasun Departamentuari

---

##### Q22/1179SN

Sendagaiak ordaintzeko laguntza ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, kontuan hartuta arautzen duen laguntza baliabide ekonomiko urriak dituzten pertsonen behar dituzten tratamendu farmakologikoak eskuratzen laguntzera bideratuta dagoela, eta ohikoa dela, hain zuzen ere baliabiderik ez dutenez, pertsona horiek, besteak beste, administrazio publikoekin zorrak pilatzea, Osasuneko sailburuaren ekainaren 22ko 498E/1997 Agindua aldatzeko aukera aztertzea. Horren bidez, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileek agindutako finantzaketa publikoko tratamendu medikoak betetzea errazteko laguntzak arautzen dira, Nafarroako Foru Ogasunarekin edo beste administrazio batzuekin dituzten zorrak laguntza hori eskuratzeko oztopo izan ez daitezen.

Ez onartuta.

##### Q22/1181SN

Kexagileari Psikiatria Zerbitzuan emandako laguntzari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea osasun arloan eta, bereziki, unitate psikiatrikoetan lotura fisiko eta farmakologikoen erabilera arautuko duen arau bat bultzatzea, pazienteen eskubideak hobeto bermatzeko.

Ez onartuta.

### **10.3.9. Etxebizitza.**

#### **Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari**

##### **Q23/44SN**

2023ko urtarrilaren 1ean etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan inskribatuta ez egoteagatik etxebizitza babestua alokatzeko laguntzaren onuradun izateko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, behar izanez gero, Ekonomia eta Ogasun Departamentuarekin koordinatuta, legegintza-neurri bat susta dezala, “David” programaren etxebizitza alokatzeko laguntzak eskuratzeko, etxebizitza babestuen erroldan izena emateko antzintasun jakin bat izan behar dela, eta, zehazki, dagokion urteko urtarrilaren 1ekoa, gaur egun Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legean aurreikusten dena. Horrela, interesdunek prestazioak berehalakotasun handiagoarekin eskuratu ahal izango dituzte, batez ere gaur egun dagoen etxebizitza erabilgarririk gabeko egoeran, prezio eskuragarrian.

**Onartuta.**

##### **Q23/293SN**

Kexagileak etxebizitza babestua alokatzeagatik ordaindu behar duen zenbatekoa handitu egin delari dagokionez, bere semeari aitortu zitzaion beka bat zenbatzearen ondorioz:

- Departamentuari iradokitzea etxebizitza babestuen errentariei emandako dirulaguntza aitortzeko eta kuantifikatzeko kontuan hartutako familia-unitatearen diru-sarrera haztatuak kalkulatzeko, familia-unitate horretako kide batzuei emandako ikasketa-beka edo -laguntzei dagozkien zenbatekoak ez sartzeko beharrezko neurriak sustatu eta har ditzala, horiek hezkuntzarako eta berdintasunerako eskubideak bermatzearekin lotuta daudelako.

Ez onartuta.

##### **Q23/320SN**

Kexagileak bidegabeko kaleratzeagatik kalte-ordaina jasotzeagatik David laguntza murrizteari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, izaera berezia eta berezko helburua kontuan hartuta, beharrezko arau-neurriak har ditzala, DAVID laguntzaren ondorioetarako, familiaren diru-sarrera haztatuen kalkuluan kaleratzeagatik kalte-ordainak sar ez daitezzen.

Ez onartuta.

## **10.4. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.**

### **10.4.1. Onartutako eta ez onartutako ebazpenak, administrazioka.**

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoak emandako ebazpenen hartzaile den administrazio publiko bakoitzak zer onarpen-ehuneko duen jaso da, erakundean izapidetzen diren espediente-motei dagokienez: kexak, ofiziozko jarduketak eta hobetzeko proposamenak.

Onarpen-maila hori kalkulatzeko, kontuan hartu dira bai 2023an emandako ebazpenak, bai 2022ko abenduaren 31n erantzunaren zain geratu ziren aurreko urteetakoak, bai 2023an berriro ireki direnak eta ebazpena zutenak.

Onarpen-ehunekoa honela kalkulatu da: onartutako ebazpenen kopurua zati onartutako eta ez onartutako ebazpenen kopurua. Beraz, kapitulu hau idazten amaitu den unean erantzuteke dauden ebazpenak ez dira kontuan hartu onarpenaren kalkuluan.

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	13	13	0	% 100,00
Burlatako Udala	6	6	0	% 100,00
Iruñerriko Mankomunitatea	5	5	0	% 100,00
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	4	4	0	% 100,00
Zizur Nagusiko Udala	4	4	0	% 100,00
Zuñigako Udala	4	4	0	% 100,00
Orkoiengo Udala	3	3	0	% 100,00
Atarrabiako Udala	3	3	0	% 100,00
Mairagako Mankomunitatea	3	3	0	% 100,00
Berriozarko Udala	2	2	0	% 100,00
Izagaondoako Udala	2	2	0	% 100,00
Lekunberriko Udala	2	2	0	% 100,00
Oteizako Udala	2	2	0	% 100,00
Azkoiengo Udala	2	2	0	% 100,00
Ultzamako Udala	2	2	0	% 100,00
Erriberako Mankomunitatea	2	2	0	% 100,00
Kultura, Kirol eta Turismo Departamentua	1	1	0	% 100,00
Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentua	1	1	0	% 100,00
Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentua	1	1	0	% 100,00
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	1	1	0	% 100,00
Herritarrekiko Harremanetako Departamentua	1	1	0	% 100,00
Ablitasko Udala	1	1	0	% 100,00
Alloko Udala	1	1	0	% 100,00
Andosillako Udala	1	1	0	% 100,00
Anueko Udala	1	1	0	% 100,00
Arangurengo Udala	1	1	0	% 100,00
Arronizko Udala	1	1	0	% 100,00
Artaxoako Udala	1	1	0	% 100,00
Aurizko Udala	1	1	0	% 100,00
Aiegiko Udala	1	1	0	% 100,00
Baztango Udala	1	1	0	% 100,00
Kadreitako Udala	1	1	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Kasedako Udala	1	1	0	% 100,00
Castejónko Udala	1	1	0	% 100,00
Deikazteluko Udala	1	1	0	% 100,00
Erroibarko Udala	1	1	0	% 100,00
Galarko Udala	1	1	0	% 100,00
Garraldako Udala	1	1	0	% 100,00
Goñiko Udala	1	1	0	% 100,00
Uharteko Udala	1	1	0	% 100,00
Iturmendiko Udala	1	1	0	% 100,00
Zizur Zendeako Udala	1	1	0	% 100,00
Lodosako Udala	1	1	0	% 100,00
Luzaideko Udala	1	1	0	% 100,00
Mendigorrako Udala	1	1	0	% 100,00
Eloko Udala	1	1	0	% 100,00
Murchanteko Udala	1	1	0	% 100,00
Muruzabalgo Udala	1	1	0	% 100,00
Nazarko Udala	1	1	0	% 100,00
Noaingo Udalari (Elortzibar)	1	1	0	% 100,00
Otsagabiako Udala	1	1	0	% 100,00
Piedramillerako Udala	1	1	0	% 100,00
Puiuko Udala	1	1	0	% 100,00
Ribaforadako Udala	1	1	0	% 100,00
San Adriango Udala	1	1	0	% 100,00
Santakarako Udala	1	1	0	% 100,00
Urraulgoitiko Udala	1	1	0	% 100,00
Deierriko Udala	1	1	0	% 100,00
Villafrancako Udala	1	1	0	% 100,00
Bilatortako Udala	1	1	0	% 100,00
Esako Udala	1	1	0	% 100,00
Domeñoko Udala	1	1	0	% 100,00
Eugiko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Gerendiaingo Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Undioko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Zubielkiko Kontzejua	1	1	0	% 100,00

<b>Administrazioa</b>	<b>Ebazpenen kopurua</b>	<b>Onartuta</b>	<b>Ez onartuak</b>	<b>Onartuen ehunekoa</b>
Mañeruibarreko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Malerrekako Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Itzagako Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Kodes mendilerroko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Izarbeibarko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Auñamendi Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Buñuelgo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Noaingo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Irunberriko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Zaraitzuko eta Nabaskozeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoen Kudeaketarako Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Odontologo eta Estomatologoien Elkargo Ofiziala	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Erdialdea Garatzeko Partzuergoa	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Futbol Federazioa	1	1	0	% 100,00
Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua	13	12	1	% 92,31
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	20	18	2	% 90,00
Iruñeko Udala	67	55	12	% 82,09
Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua	16	13	3	% 81,25
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	21	17	4	% 80,95
Eskubide Sozialetako Departamentua	26	20	6	% 76,92
Berriobeitiko Udala	4	3	1	% 75,00
Lurralde Kohesiorako Departamentua	7	5	2	% 71,43
Ameskoabarrengo Udala	3	2	1	% 66,67

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Corteseko Udala	3	2	1	% 66,67
Esteribarko Udala	3	2	1	% 66,67
Tafallako Udala	3	2	1	% 66,67
Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua	25	16	9	% 64,00
Osasun Departamentua	85	51	34	% 60,00
Tuterako Udala	5	3	2	% 60,00
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	17	10	7	% 58,82
Hezkuntza Departamentua	60	31	29	% 51,67
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Batzordea	2	1	1	% 50,00
Antsoaingo Udala	2	1	1	% 50,00
Corellako Udala	2	1	1	% 50,00
Lizarrako Udala	2	1	1	% 50,00
Falcesko Udala	2	1	1	% 50,00
Eguesibarko Udala	2	1	1	% 50,00
Montejurrako Mankomunitatea	2	1	1	% 50,00
Kultura eta Kirol Departamentua	3	1	2	% 33,33
Barañaingo Udala	3	1	2	% 33,33
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	3	1	2	% 33,33
Lezaungo Udala	1	0	1	% 0,00
Mendabiako Udala	1	0	1	% 0,00
<b>Guztira</b>	<b>527</b>	<b>396</b>	<b>131</b>	<b>% 75,14</b>

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren onarpen-ehunekoa:

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Kontzejuak	5	5	0	% 100,00
Bestelakoak	3	3	0	% 100,00
Mankomunitateak	24	23	1	% 95,83
Udalak	175	147	28	% 84,00
Nafarroako Gobernua	317	217	100	% 68,45
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	3	1	2	% 33,33

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
<b>Guztira</b>	<b>527</b>	<b>396</b>	<b>131</b>	<b>% 75,14</b>

#### 10.4.2. Onartutako eta ez onartutako ebazpenak, arloz arlo.

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen onarpen-ehunekoa adierazten da, arloz arlo banatuta. Aurreko apartatuan bezala, kalkulua egiteko kontuan hartu dira administrazio publikoek 2023an eta txostena idazten amaitu arte erantzundako ebazpenak, kexa-espedienteetan, ofiziozko jarduketetan eta hobekuntza-proposamenetan, ebazpena 2023an edo aurreko urteetan egin den alde batera utzita:

Arloa	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	13	13	0	% 100,00
Herri-lanak	6	6	0	% 100,00
Kirola	5	5	0	% 100,00
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	4	4	0	% 100,00
Nekazaritza	3	3	0	% 100,00
Toki-erakundeen funtzionamendua	3	3	0	% 100,00
Kontratu publikoak	2	2	0	% 100,00
Covid-19	2	2	0	% 100,00
Energia	2	2	0	% 100,00
Lana	2	2	0	% 100,00
Garraio publikoa	2	2	0	% 100,00
Atzerritartasuna	1	1	0	% 100,00
Industria	1	1	0	% 100,00
Memoria historikoa	1	1	0	% 100,00
Ingurumena	50	44	6	% 88,00
Administrazio publikoen ondasunak	8	7	1	% 87,50
Euskara	31	27	4	% 87,10
Hirigintza	14	12	2	% 85,71
Ogasuna	20	17	3	% 85,00
Herritarren segurtasuna	18	15	3	% 83,33
Etxebizitza	40	33	7	% 82,50
Gizarte-ongizatea	72	55	17	% 76,39
Funtzio publikoa	37	28	9	% 75,68
Zerbitzu publikoak	16	12	4	% 75,00
Enplegu publikoa eskuratzea	39	27	12	% 69,23
Trafikoa	24	16	8	% 66,67

Arloa	Ebazpenen kopurua	Onartuta	Ez onartuak	Onartuen ehunekoa
Hezkuntza	59	32	27	% 54,24
Osasuna	42	22	20	% 52,38
Administrazio elektronikoa	4	1	3	% 25,00
Datu pertsonalen babesa	4	1	3	% 25,00
Kultura	1	0	1	% 0,00
Gizarte Segurantza	1	0	1	% 0,00
<b>Guztira</b>	<b>527</b>	<b>396</b>	<b>131</b>	<b>% 75,14</b>

## 10.5. EBAZPENIK EMAN BEHARRIK GABE EBATZITAKO ESPEDIENTEAK.

### 10.5.1. Nafarroako Arartekoaren esku-hartzeagatik konpondutako espedienteak, ebazpenik eman beharrik gabe, administrazioen arabera.

Arestian adierazi den bezala, espediente batzuetan, Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, inolako ebazpenik eman beharrik gabe, planteatutako gaiak konponbidean sartu dira, edo Administrazioak espedienteetan planteatutako uzia onartu du. Hurrengo taulan, administrazio publiko bakoitzak ofizioz konpondu dituen kexen, hobekuntza-proposamenen eta jarduketaren kopurua azaltzen da:

Administrazioa	Ebatzitako kexak
Osasun Departamentua	65
Iruñeko Udala	37
Hezkuntza Departamentua	19
Eskubide Sozialetako Departamentua	13
Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua	11
Lurralde Kohesiorako Departamentua	9
Iruñerriko Mankomunitatea	8
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	7
Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua	7
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	5
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	4
Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua	4
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	3
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	3
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	3
Orkoiengo Udala	3
Eguesibarko Udala	3
Nafarroako Administrazio Auzitegia	2
Altsasuko Udala	2



<b>Administrazioa</b>	<b>Ebatzitako kexak</b>
Antsoaingo Udala	2
Burlatako Udala	2
Corellako Udala	2
Uharteko Udala	2
Noaingo Udalari (Elortzibar)	2
Kultura eta Kirol Departamentua	1
Kultura, Kirol eta Turismo Departamentua	1
Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentua	1
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Batzordea	1
Ameskoabarrengo Udala	1
Beriaingo Udala	1
Cabanillaseko Udala	1
Corteseko Udala	1
Lizarrako Udala	1
Falcesko Udala	1
Fontellasko Udala	1
Irurtzungo Udala	1
Meanoko Udala	1
Lesakako Udala	1
Martzillako Udala	1
Tafallako Udala	1
Tuterako Udala	1
Urzainkiko Udala	1
Deierriko Udala	1
Vianako Udala	1
Ziordiako Udala	1
Zizur Nagusiko Udala	1
Zuñigako Udala	1
Lizasoko Kontzejua	1
Erriberako Mankomunitatea	1
Noaingo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitatea	1
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1
Nafarroako Prokuradoreen Elkargoa	1

<b>Administrazioa</b>	<b>Ebatzitako kexak</b>
Erronkariko Ibarreko Batzar Nagusia	1
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1
<b>Guztira</b>	<b>249</b>

Administrazio publiko hartzailearen mota bakoitzeko ebatzitako espedienteen kopurua honako hau da:

<b>Administrazioa</b>	<b>Ebatzitako kexak</b>
Nafarroako Gobernua	159
Udalak	74
Mankomunitateak	11
Beste batzuk	3
Kontzejuak	1
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1
<b>Guztira</b>	<b>249</b>

#### 10.5.2. Nafarroako Arartekoaren esku-hartzeagatik ebatzitako espedienteak, ebazpenik eman beharrik gabe, arloen arabera.

Taula honetan, arloen arabera banakatuta daude administrazio publikoek ebazpenik eman gabe ebatzi dituzten espedienteen kopurua:

<b>Administrazioa</b>	<b>Ebatzitako kexak</b>
Osasuna	62
Gizarte-ongizatea	35
Ingurumena	18
Hezkuntza	17
Trafikoa	12
Garraio publikoa	11
Enplegu publikoa eskuratzea	10
Ogasuna	9
Herritarren segurtasuna	9
Etxebizitza	8
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	7
Hirigintza	6

Administrazioa	Ebatzitako kexak
Funtzio publikoa	5
Kirola	4
Energia	4
Toki-erakundeen funtzionamendua	4
Covid-19	3
Justizia	3
Herri-lanak	3
Zerbitzu publikoak	3
Administrazio elektronikoa	2
Nekazaritza	2
Kultura	2
Euskara	2
Gizarte Segurantza	2
Kontsumoa	1
Hauteskundeak Hauteskunde-administrazioa	1
Atzerritartasuna	1
Datu pertsonalen babesa	1
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	1
Lana	1
<b>Guztira</b>	<b>249</b>

## 10.6. EBAZPENA ONARTUTA DUTEN EDO IZAPIDETU BITARTEAN EBATZI DIREN GAIEN KOPURUA.

### 10.6.1. Administrazioen arabera.

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua	13	4	17	0	% 100,00
Iruñerriko Mankomunitatea	5	8	13	0	% 100,00
Burlatako Udala	6	2	8	0	% 100,00
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	4	3	7	0	% 100,00
Orkoingo Udala	3	3	6	0	% 100,00

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Zizur Nagusiko Udala	4	1	5	0	% 100,00
Zuñigako Udala	4	1	5	0	% 100,00
Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua	1	3	4	0	% 100,00
Uharteko Udala	1	2	3	0	% 100,00
Noaingo Udalari (Elortzibar)	1	2	3	0	% 100,00
Atarrabiako Udala	3	0	3	0	% 100,00
Erriberako Mankomunitatea	2	1	3	0	% 100,00
Mairagako Mankomunitatea	3	0	3	0	% 100,00
Kultura, Kirol eta Turismo Departamentua	1	1	2	0	% 100,00
Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako Departamentua	1	1	2	0	% 100,00
Nafarroako Administrazio Auzitegia	0	2	2	0	% 100,00
Altsasuko Udala	0	2	2	0	% 100,00
Berriozarko Udala	2	0	2	0	% 100,00
Izagaondoako Udala	2	0	2	0	% 100,00
Lekunberriko Udala	2	0	2	0	% 100,00
Oteizako Udala	2	0	2	0	% 100,00
Azkoienngo Udala	2	0	2	0	% 100,00
Ultzamako Udala	2	0	2	0	% 100,00
Deierriko Udala	1	1	2	0	% 100,00
Noaingo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	2	0	% 100,00
Industriako eta Enpresen Trantsizio Ekologiko eta Digitalerako Departamentua	1	0	1	0	% 100,00
Herritarrekiko Harremanetako Departamentua	1	0	1	0	% 100,00
Ablitasko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Alloko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Andosillako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Anueko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Arangurenko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Arronizko Udala	1	0	1	0	% 100,00

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kekek	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kekek guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Artaxoako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Aurizko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Aiegiko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Baztango Udala	1	0	1	0	% 100,00
Beriaingo Udala	0	1	1	0	% 100,00
Cabanillaseko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Kadreitako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Kasedako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Castejóngo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Deikazteluko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Erroibarko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Fontellasko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Galarko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Garraldako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Goñiko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Irurtzungo Udala	0	1	1	0	% 100,00
Iturmendiko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Zizur Zendeako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Meanoko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Lesakako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Lodosako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Luzaideko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Martzillako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Mendigorrriko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Eloko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Murchanteko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Muruzabalgo Udala	1	0	1	0	% 100,00
Nazarko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Otsagabiako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Piedramillerako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Puiuko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Ribaforadako Udala	1	0	1	0	% 100,00

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
San Adriango Udala	1	0	1	0	% 100,00
Santakarako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Urraulgoitiko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Urzainkiko Udala	0	1	1	0	% 100,00
Vianako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Villafrancako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Bilatortako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Esako Udala	1	0	1	0	% 100,00
Ziordiako Udala	0	1	1	0	% 100,00
Domeñoko Udala	1	0	1	0	% 100,00
Eugiko Kontzejua	1	0	1	0	% 100,00
Gerendiango Kontzejua	1	0	1	0	% 100,00
Lizasoko Kontzejua	0	1	1	0	% 100,00
Undioko Kontzejua	1	0	1	0	% 100,00
Zubielkiko Kontzejua	1	0	1	0	% 100,00
Mañeruiarreko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Malerrekako Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Itzagako Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Kodes mendilerroko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Izarbeibarko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Auñamendi Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Buñuelgo Barrutiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Izarbeibarko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen eta Kirolen Mankomunitatea	0	1	1	0	% 100,00
Irunberriko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Zaraitzuko eta Nabaskozeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoen Kudeaketarako Mankomunitatea	1	0	1	0	% 100,00
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	0	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Prokuradoreen Elkargoa	0	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Odontologo eta Estomatologoaren Elkargo Ofiziala	1	0	1	0	% 100,00
Nafarroako Erdialdea Garatzeko Partzuergoa	1	0	1	0	% 100,00
Nafarroako Futbol Federazioa	1	0	1	0	% 100,00
Erronkariko Ibarreko Batzar Nagusia	0	1	1	0	% 100,00
Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako Departamentua	12	4	16	1	% 94,12
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua	18	3	21	2	% 91,30
Iruñeko Udala	55	37	92	12	% 88,46
Lurralde Kohesiorako Departamentua	5	9	14	2	% 87,50
Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentua	13	7	20	3	% 86,96
Eskubide Sozietako Departamentua	20	13	33	6	% 84,62
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua	17	5	22	4	% 84,62
Eguesibarko Udala	1	3	4	1	% 80,00
Osasun Departamentua	51	65	116	34	% 77,33
Eskubide Sozietako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentua	16	11	27	9	% 75,00
Ameskoabarrengo Udala	2	1	3	1	% 75,00
Antsoaingo Udala	1	2	3	1	% 75,00
Berriobeitiko Udala	3	0	3	1	% 75,00
Corellako Udala	1	2	3	1	% 75,00
Corteseko Udala	2	1	3	1	% 75,00

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kekek	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kekek guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Tafallako Udala	2	1	3	1	% 75,00
Ekonomia eta Ogasun Departamentua	10	7	17	7	% 70,83
Tuterako Udala	3	1	4	2	% 66,67
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Batzordea	1	1	2	1	% 66,67
Lizarrako Udala	1	1	2	1	% 66,67
Esteribarko Udala	2	0	2	1	% 66,67
Falcesko Udala	1	1	2	1	% 66,67
Hezkuntza Departamentua	31	19	50	29	% 63,29
Kultura eta Kirol Departamentua	1	1	2	2	% 50,00
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1	1	2	2	% 50,00
Montejurrako Mankomunitatea	1	0	1	1	% 50,00
Barañaingo Udala	1	0	1	2	% 33,33
Lezaungo Udala	0	0	0	1	% 0,00
Mendabiako Udala	0	0	0	1	% 0,00
<b>Guztira</b>	<b>396</b>	<b>249</b>	<b>645</b>	<b>131</b>	<b>% 83,12</b>

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren onesp-en ehunekoa:

Administrazioa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kekek	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kekek guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Bestelakoak	3	3	6	0	% 100,00
Kontzejuak	5	1	6	0	% 100,00
Mankomunitateak	23	11	34	1	% 97,14
Udalak	147	74	221	28	% 88,76
Nafarroako Gobernua	217	159	376	100	% 78,99
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1	1	2	2	% 50,00
<b>Guztira</b>	<b>396</b>	<b>249</b>	<b>645</b>	<b>131</b>	<b>% 83,12</b>



**10.6.2. Arloa.**

Arloa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren keak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako keak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	13	7	20	0	% 100,00
Garraio publikoa	2	11	13	0	% 100,00
Kirola	5	4	9	0	% 100,00
Herri-lanak	6	3	9	0	% 100,00
Toki-erakundeen funtzionamendua	3	4	7	0	% 100,00
Energia	2	4	6	0	% 100,00
Nekazaritza	3	2	5	0	% 100,00
Covid-19	2	3	5	0	% 100,00
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	4	1	5	0	% 100,00
Justizia	0	3	3	0	% 100,00
Lana	2	1	3	0	% 100,00
Kontratu publikoak	2	0	2	0	% 100,00
Atzerritartasuna	1	1	2	0	% 100,00
Kontsumoa	0	1	1	0	% 100,00
Hauteskundeak Hauteskunde-administrazioa	0	1	1	0	% 100,00
Industria	1	0	1	0	% 100,00
Memoria historikoa	1	0	1	0	% 100,00
Ingurumena	44	18	62	6	% 91,18
Hirigintza	12	6	18	2	% 90,00
Ogasuna	17	9	26	3	% 89,66
Herritarren segurtasuna	15	9	24	3	% 88,89
Euskara	27	2	29	4	% 87,88
Administrazio publikoen ondasunak	7	0	7	1	% 87,50
Etxebizitza	33	8	41	7	% 85,42
Gizarte-ongizatea	55	35	90	17	% 84,11
Osasuna	22	62	84	20	% 80,77
Zerbitzu publikoak	12	3	15	4	% 78,95
Funtzio publikoa	28	5	33	9	% 78,57
Trafikoa	16	12	28	8	% 77,78
Enplegu eskuratzeko publikoa	27	10	37	12	% 75,51

Arloa	Onartutako ebazpenak	Izapidetu bitartean ebatzi diren kexak	Onartutako ebazpenak eta ebatzitako kexak guztira	Ebazpen Ez onartuak	Onartuen + ebatzitakoen ehunekoa
Kultura	0	2	2	1	% 66,67
Gizarte-segurantza	0	2	2	1	% 66,67
Hezkuntza	32	17	49	27	% 64,47
Administrazio elektronikoa	1	2	3	3	% 50,00
Datu pertsonalen babesa	1	1	2	3	% 40,00
<b>Guztira</b>	<b>396</b>	<b>249</b>	<b>645</b>	<b>131</b>	<b>% 83,12</b>

## **11. KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNTZEA.**

### **11.1. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA.**

Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 26.1 artikulua ezartzen duenez, "Foru Komunitateko botere publiko eta erakunde guztiak behartuta daude Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari laguntzera, lehentasunez eta presaz, beren ikerketa eta ikuskapenetan".

Foru lege berberaren 24.2. artikulua ezarri duenez, "hasierako txostena edo eskatutako dokumentazioa edo horietarako sarbidea igortzean, Nafarroako administrazio publikoen zerbitzura dauden langileen edo horien arduradun nagusien jarrera ezkorra edo arduragabea bada, bere funtzioen aurkakotzat edo oztopotzat jo ahal izango duela Nafarroako Arartekoak jarrera hori, berehala eginez publiko, eta urteko txostenean edo txosten berezian, kasu horretan, Nafarroako Parlamentuari aurkezten zaion txostenean nabarmenduko dela aipatu kalifikazioa".

24.3 artikulua araberan, "berdin jokatu da Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren jardura eragozten edo zailtzen duen edozein jarrerarekin".

Era berean, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Lege beraren 31.1. artikuluan xedatzen denez, "edozein erakunde edo administrazio publikoen zerbitzutan dagoen langile izaerako pertsona batek Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren ikerketa-lanaren aurkako jarrera edo jarrera oztopagarria iraunkorra izanez gero, txosten berezia egin ahalko zaio, eta gainera urteko txosteneko atal egokian nabarmendu ahal izango da".

31.2 artikulua zehazten duenez, "Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak bere ebazpenak betetzeari uko egiten dioten edo beren eginkizunak betetzea oztopatzen duten pertsonak identifikatu ahalko ditu, alde zuzenetik agintari arduradun gorenari horren guztiaren berri emanda betiere".

Bestalde, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikulua hauxe jasotzen du:

"Aurreko idatz-zatian aipatutako ohartarazpenak, gomendioak, oroigarriak edo iradokizunak bi hilabeteko epean egin ondoren, ukituriko administrazio-agintaritzak ez badu horretarako neurri egokirik hartzen, edo agintaritza horrek ez badizkio Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari jakinarazten ez onartzeko egokitzat jotzen dituen arrazoiak, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak administrazio ukituaren agintaritza gorenari jakinarazi ahalko dizkio kasuaren aurrekariak eta aurkeztutako gomendioak, ohartarazpenak, oroigarriak edo iradokizunak.

Justifikazio egokirik ere lortzen ez badu, kasu hori urteko txostenean edo txosten berezian jasoko du, eta berariaz aipatuko ditu administrazio publikoen zerbitzura dauden eta, Arartekoak uste badu konponbide positiboa eman zitekeela, aipaturiko irtenbide hori lortu ez duten agintarien edo langileen izenak."

Irailaren 22ko 15/2021 Foru Legeak 29 bis artikulua gehitu zion Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeari, eta honela dio, hitzez hitz:

"Administrazio publiko edo entitate batek ez badu eskatutako informazioa edo dokumentazioa bidaltzen, ez osorik ez zati batean, edo ebazpeni ez badie erantzuten ezarritako epean, Nafarroako Arartekoak, hamar eguneko epean azken ohartarazpena egin ondoren, honako neurri hauetako edozein hartu ahal izango du:

a) Administrazio edo erakunde erantzuleei 1.500 euroko isun hertsatzaileak jartzea, eta isuna hogeita egunean behin errepikatu ahal izango dute, eskatutakoa osorik bete arte.

b) Erantzule diren administrazioen edo entitateen jarrera ez-betetzearen berri ematea haien webgunean, urteko txostenean edo txosten berezi batean, hedabideetan, eta jokabide horren berri ematea Nafarroako Parlamentuari, jakinaren gainean egon dadin".

### **11.2. INFORMAZIOA EDO ERANTZUNA BIDALTZEAN ATZERAPEN HANDIEGIA IZAN DUTEN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.**

2023an, Nafarroako administrazio publikoek modu egokian lagundu diote, oro har, Nafarroako Arartekoari bere ikerketetan.

#### **11.2.1. Hertsatzeko isuna ezartzeko prozedura hasi zitzaizen administrazioak.**

2023an ez da beharrezkoa izan hertsatzeko isunak jartzeko prozedura hastea.

#### **11.2.2. Informazioa bidaltzeko orduan atzeratu ziren administrazioak.**

Uste da eskatutako informazioa bidaltzerakoan gehiegi atzeratu direla espedienteak zituzten administrazio publikoak, erantzuna lortzeko informazioa eskatzeko hiru idazki egin behar izan direlako.

36 espedientetan hiru aldiz eskatu behar izan da informazioa (2022an 55 espediente izan ziren). Honako 24 administrazio hauetan gertatu zen hori:

- **Lizarrako Udala:** Q21/1219 eta Q23/216.
- **Falcesko Udala:** Q23/148 eta Q23/693.
- Goñiko Udala: Q22/1268.
- Jaurrietako Udala: Q23/877.
- Erriberriko Udala: Q23/829.
- Orkoiengo Udala: Q23/23.
- **Iruñeko Udala:** Q21/1021, Q22/1390, Q23/67, Q23/248 eta Q23/470.
- Zangotzako Udala: Q23/164.
- Tuterako Udala: Q23/549.
- Villafrancako Udala: Q23/573.
- **Atarrabiako Udala:** Q23/8, Q23/104, Q23/123, Q23/609 eta Q23/750.
- Zizur Nagusiko Udala: Q23/16.
- Zuñigako Udala: Q23/501.
- Ollarango Udala: Q23/887.
- Domeñoko Udala: Q23/134.
- Zubielkiko Kontzejua: Q23/92.
- Eskubide Sozialetako Departamentua: Q21/1220.
- Hezkuntza Departamentua: Q23/539 eta Q23/930.
- Osasun Departamentua: Q23/137.
- Izarbeibarko Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea: Q23/579.
- Nafarroako Erdialdeko Kirol eta Gizarte eta Kultura Zerbitzuen Mankomunitatea: Q23/688.
- Auñamendi Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea: Q23/107.
- Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea: Q23/50 eta Q23/88.
- Zaraitzuko eta Nabaskozeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea: Q23/120.

### 11.2.3. **Gomendio, iradokizun eta legezko betebeharreri gogorazpenei erantzun ez zieten administrazioak.**

Aurreko atalean bezala, uste da administrazio publikoak gehiegi atzeratu zirela erantzuna eskatzeko hiru idazki bidali behar izan ziren espedientetan erakundeak emandako ebazpenei erantzutean.

Hiru aldiz eskatu behar izan da erantzuna jarraian zehazten diren 11 administrazio publikoetako eta erakundeetako 15 espedientetan (2022an 25 espediente izan ziren):

- Antsoaingo Udala: Q22/1228.
- **Barañaingo Udala:** Q23/118 eta Q23/417.
- Azkoiengo Udala: Q23/555.
- Tafallako Udala: Q23/577.
- Tuterako Udala: Q23/53.
- Atarrabiako Udala: Q22/1213.
- **Zuñigako Udala:** Q22/1377, Q22/1379, Q22/1391 eta Q22/1407.
- Ekonomia eta Ogasun Departamentua: Q23/429.
- Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua: Q22/1104.
- Osasun Departamentua: Q22/1161.
- Itzagako Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea: Q22/851.

## 12. KAPITULUA. HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA: KONTSULTAK.

### 12.1. DATU OROKORRAK.

Nafarroako Arartekoaren Erakundearen barruan "Herritarrentzako Arreta Bulegoa" izenekoa badago. Arlo funtzional baten gisara sortu zen, herritarrei lehenengo arreta emateaz arduratua; bereziki, informazioa, orientabidea eta, kasua bada, aholkua eskaintzen dizkie beren eskubideak modu hobea eta eraginkor batez balia daitezen.

Herritarrentzako Arreta Bulegoak herritarren kontsultak eta bisitak jasotzen ditu. Bertan, herritarrek oso mota desberdinetako arazoak azaltzen dituzte. Bulegoak ematen duen informazioari esker, herritarrek gehien larritzen dituzten arazoak ezagut ditzakegu. Horregatik, ahalik zerbitzurik onena emateko, 2022an, erakunde honetako langileek aurrez aurreko arretaren kalitateari buruzko prestakuntza jaso zuten.

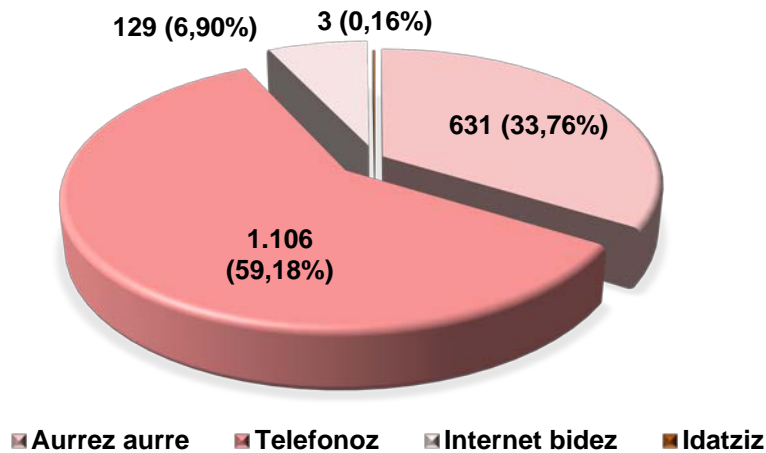
2023an, Herritarrentzako Arreta Bulegoak **1.869** kontsulta erregistratu zituen. Horietatik, 1.805 banakakoak izan ziren. Gainerakoa, 64, taldeek aurkeztu zuten, alegia, interesak ordeztzen dituzten erakundeek, nortasun juridikoa duten erakundeek edo antolatutako pertsonen taldeek.

% 59,18 kontsulta telefonoz egin zen (1.106), eta arreta-modalitate hori nagusitu da 2020tik.

Kontsulten % 33,76 bertatik bertara eta zuzenean egin ziren erakundearen egoitzan (631 kontsulta), eta horrek egiaztatzen du herritarrek nahiago dutela bertatik bertarako eta zuzeneko arreta eta Nafarroako Arartekoak berehalakotasunez eta modu espezializatuan eskaintzen duen zerbitzu publikoaren izaera.

Kontsulten % 6,90 baino ez zen egin Internet bidez (129).

Kontsulten % 0,16 paperean eta posta arruntez egin ziren (3).



### 12.2. GAIEN ARABERAKO KONTSULTAK.

2023an aurkeztu ziren kontsulta guztiak gaika banatuta daude, zerrenda honetan agertzen diren bezala:

Arloak	Kontsulta-kopurua	%
Gizarte-ongizatea	290	% 15,5
Etxebizitza	191	% 10,2
Justizia	125	% 6,7
Osasuna	123	% 6,6
Merkataritza eta kontsumoa	108	% 5,8
Hezkuntza	108	% 5,8
Ogasuna	103	% 5,5

Arloak	Kontsulta-kopurua	%
Trafikoa eta bide-segurtasuna	92	% 4,9
Herritarren segurtasuna	88	% 4,7
Gizarte Segurantzza	69	% 3,7
Ingurumena	69	% 3,7
Atzerritartasuna	63	% 3,4
Hirigintza	55	% 2,9
Zerbitzu publikoak	53	% 2,8
Enplegu publikoa eskuratzea	41	% 2,2
Lana	36	% 1,9
Funtzio publikoa	33	% 1,8
Administrazio publikoen ondasunak	28	% 1,5
Herri-lanak	24	% 1,3
Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.	22	% 1,2
Toki-erakundeen funtzionamendua	20	% 1,1
Covid-19	18	% 1,0
Datu pertsonalen babesa	18	% 1,0
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	17	% 0,9
Garraio publikoa	14	% 0,8
Kirola	12	% 0,6
Nekazaritza eta abeltzaintza	9	% 0,5
Kultura	8	% 0,4
Administrazio elektronikoa	7	% 0,4
Energia	7	% 0,4
Kontratu publikoak	4	% 0,2
Turismoa	3	% 0,2
Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila	3	% 0,2
Memoria historikoa	3	% 0,2
Hauteskundeak	3	% 0,2
Euskara	2	% 0,1
<b>Guztira</b>	<b>1.869</b>	<b>% 100,0</b>

### 12.3. KONTSULTEN BANAKETA.

Hona hemen herritarrek 2023an egindako kontsulta nagusiak, gaika sailkatuta, ordena alfabetikoan:

#### 1) Enplegu publikoa eskuratzea (41 kontsulta).

Enplegu publiko eskuratzean, kontsultak, funtsean, honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Enplegu publikoko lanpostuak betetzeko deialdiak.
- Enplegu publikoko lanpostuak lortzeko egindako deiak.
- Behin-behinekotasuna murrizteko egonkortze-prozesuak.
- Desgaitasuna duten pertsonentzat eta genero-indarkeriaren biktimentzat gordetako txandak.
- Funtzionario izateko ezintasuna, nahiz eta lanpostu berean hiru urte baino gehiago eman, adibidez, edo erretiro-adinera iritsi delako edo lehiaketetara deitu delako, eta ez lehiaketa-oposaketetara, horrek zaildu egiten baitu merezimendu eta esperientzia gutxiago duen jende gazteagoa sartzea.
- Nafarroako Gobernuak Balorazio eta Orientazio Taldeek (BOT) lanposturako gaitasunari buruz egindako balorazioak.
- Merezimendu jakin batzuen gehiegizko balorazioa, hala nola antzintasuna enplegu publikoko deialdietan, eta beste batzuen balorazio urria, hala nola hizkuntzak edo prestakuntza.

## 2) Administrazio elektronikoa (7 kontsulta).

Gai horri buruz erantzundako kontsultak hauexei buruzkoak izan ziren:

- Hainbat izapide telematikoki egiteko zailtasunak, hala nola BEZaren aitortpena.
- Elkarrekin Elkartearen Erregistroarekin modu telematikoan komunikatzeko duten betebeharrak.

## 3) Nekazaritza eta abeltzaintza (9 kontsulta).

Honako hauei buruzko kontsultak egin ziren:

- Diru-laguntzak.
- Lurzatiak biltzea.
- Herri-aprobetxamenduen esleipena.
- Abeltzaintzako ustategiak.

## 4) Administrazio publikoen ondasunak (28 kontsulta).

Kontsultak egin ziren administrazio publikoek beren titulartasuneko ondasunen gainean egiten duten kudeaketarekin lotuta, hala nola, lursail publikoen okupazio partikularra, titulartasun publikoko ostatu baten errentamendua, udal-horma baten erorketa edo abelbide baten erabilera.

## 5) Gizarte-ongizatea (290 kontsulta).

Gizarte-ongizatearen arloak hainbat gai biltzen ditu, eta, beraz, eremu horretan erantzundako kontsulten xehetasun handiagoa lortzeko, honako zerrenda honek bere banakapena dakar:

Azpigaiak	Kop.	Gaiak	Kop.
Pobrezia eta gizarte-bazterketa	116		116
Desgaitasuna	61	Laguntzak	16
		Gaitasun juridikoa gauzatzeko laguntza	15
		Desgaitasun-maila	14
		Irisgarritasuna	8
		Osasun mentaleko arreta soziosanitarioa	4
		Garraioa	2

Azpigaiak	Kop.	Gaiak	Kop.
		Zentro okupazionalen funtzionamendua	2
Adinekoak	55	Zentroak eta egoitzak	34
		Laguntzak	13
		Pentsio asistentzialak	6
		Aisia eta denbora librea	2
Adingabeak	33	Babesa	32
		Teknologia berrien eragina	1
Familiarentzako eta familia eta lana bateragarri egiteko laguntzak	10		10
Gizarte-laguntza	10		10
Genero-indarkeria	3		3
LGTBIQ+	2		2
<b>GUZTIRA</b>	<b>290</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>290</b>

Oro har, pobrezia eta gizarte-bazterketa dira kontsulta gehien jaso dituzten gaiak (gizarte-ongizateko kontsulta guztien % 40,00), eta horien barruan sartzen dira errenta bermatuarekin, desgaitasunarekin (% 21,03) eta adinekoekin (% 18,97) lotutako arretak.

Gizarte-bazterketari dagokionez, kontsulta gehienak gizarte-bazterketa jasateko arriskuan dauden pertsonentzako laguntzei buruzkoak izan ziren, bereziki errenta bermatua, bizitzeko gutxieneko diru-sarrerara edo aparteko laguntzak ukatzeari edo azkentzeari, eskabideak ebazten luzatzeari, emandako zenbatekoekin ados ez egoteari eta horiek enbargatzeari dagokienez.

Desgaitasunetan, batez ere laguntza-produktu teknologikoak erosteko (audifonoak, betaurrekoak...) edo desgaitasuna duten pertsonentzako zentroetan egoteko emandako laguntzei buruzko galderak egin ziren.

Desgaitasuna duten Pertsonentzako Laguntzak Emateko Nafarroako Fundazio Publikoa (FUNDAPA) defendatzaile judizial aritzeak ere kontsultak eragin zituen. Era berean, Nafarroako Gobernuak aitortutako desgaitasun-mailarekin ados ez zeudelako egin zituzten hainbat.

Irisgarritasunari dagokionez, Iruñeko Alde Zaharreko osasun-zentroan oztopo arkitektonikoak egoteak sortzen dituen oztopoen aurrean nola jokatu galdetu zen, baita gorren zeinu-mintzairaren interpretarik ezaz ere Nafar Lansareren ikastaroetan edo lanbide-heziketan. Gainera, osasun mentaleko zentroetako arreta soziosanitarioari, eguneko zentroetako garraioari eta zentro okupazionalen funtzionamenduari buruz ere galdetu zen.

Adineko pertsonen artean, kontsulta hauek izan ziren nagusi: adinekoentzako zentro eta egoitzetan sartzea eta egotea (hirugarren adinekoentzako kontsulta guztien % 61,82), mendekotasunerako laguntzak, pentsio asistentzialak ematea (kotizazio gabeko erretiro-pentsioa, adibidez) eta IMSERSOren bidaiak.

Adingabeen arloan, kontsulta gehienak babesgabetasun-kasuei buruzkoak izan ziren (adingabeen kontsulta guztien % 96,97). Hala, bisita-erregimenari buruzko kontsultak eta bi gurasoekin eta haien familiarekin harremanak izateko adingabeek dituzten oztopoei buruzko kontsultak izan ziren nagusi, eta adingabeen arretarik ezari buruzko kontsultak nabarmendu ziren, bai gurasoen aldetik, bai gizarte-zerbitzuen eta erakundeen aldetik. Bestalde, markesinen publizitatearen legezkotasunari buruzko kontsultak egin ziren, adingabeak babestearen aurkakoak izan zitezkeelako, inoren kargura ez dauden adingabe atzeritarren egoerari buruz adin-nagusitasuna betetzean, eta sare sozialak erabiltzeak adingabeei dakarkien arriskuari buruz.

Familia eta lana bateragarri egiteko laguntzei buruzko kontsultei ere erantzun zitzaizkien, eta azpimarratu zen laguntza horiek ez direla nahikoak. Adibidez, haurrei laguntzeko osagarriari buruz edo familia ugaria edo guraso bakarreko familia dela aitortzeko betekizunei buruz galdetu zen.



Gizarte-laguntzari buruzko hainbat kontsulta ere egin ziren. Kontsulta horietan, oinarrizko gizarte-zerbitzuetan eta Iruñeko auzoko unitateetan emandako arretarekiko adostasunik eza adierazi zen, eta hura nola erreklamatu eta erreferentziarako profesionala aldatzeko nola eskatu jakiteko orientabidea eskatu zen.

Genero-indarkerian, lau kontsulta jaso ziren, gehienak genero-indarkeriaren biktimenzako laguntzak jasotzeko baldintzei buruzkoak.

LGTBIQ+ kolektiboari dagokionez, murrizketa ekonomikoen eta langileen murrizketen aurrean jarduteko aukerak kontsultatu zitzaizkion Kattalingorri elkarteari (Iruñeko Udalaren Harrotu Zentroaren eta Nafarroako Gobernuaren Kattalingune Zerbitzuaren kudeatzailea), eta transexual batek galdetu zuen nola jokatu bere nortasun zaharra jasotzen duen diploma bat ematean.

#### **6) Merkataritza eta kontsumoa (108 kontsulta).**

Gai horren inguruan egindako kontsultek kontsumitzaileen arazoak azaltzen zituzten, batez ere hauexen aurrean:

- Elektrizitatearen eta gasaren enpresa hornitzaileak (30).
- Banketxeak (26).
- Establezimendu eta zerbitzu profesionalak (25).
- Aseguru-etxeak (12).
- Telefono-konpainiak (9).
- Aisialdiarekin lotutako zerbitzuak (bidaiak, kirol-ekitaldiak...)

#### **7) Kontratu publikoak (4 kontsulta).**

Kontratazio publikoari dagokionez, erakunde esleipendunak familiei eta adingabeei arreta emateko programak eta zerbitzuak kudeatzeko itunaren lizitazio-agirietan agertzen diren profesionalen zerrenda alda dezakeen galdetu zen. Era berean, ostatu baten kudeaketaren esleipenari buruz galdetu zen, baita bete gabekotzat jotzen zen esleitutako garbiketa-kontratu bati buruz ere.

#### **8) Covid-19 (18 kontsulta).**

COVID-19aren arloko kontsulta gehienak (% 94,44) alarma-egoeran egindako arau-hausteengatik herritarrei ezarritako zehapenei buruzkoak izan ziren, baita zehapen horien zenbatekoa itzultzeari buruzkoak ere, Konstituzio Auzitegiaren uztailaren 14ko 148/2021 Epaia betez. Epai horren bidez, deusez deklaratu ziren martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren zenbait manu (463/2020 Errege Dekretua, martxoaren 14koa, COVID-19ak eragindako osasun-krisialdia kudeatzeko alarma-egoera deklaratu zuena), zirkulazio-askatasuna murrizten zutenak. Era berean, pertsona batek kontsulta bat egin zuen yoga-ikastaro batengatik ordaindutako zenbatekoa ez itzultzeari buruz.

#### **9) Kultura (8 kontsulta).**

Lau kontsulta Nafarroako Kultura Ondarearen Ondasunen Erregistroan sartutako ondasunen babes-eremuari buruzkoak izan ziren, eta beste laurak gazteen kultura-bonuari eta Kultura eta Kirol Departamentuak emandako dirulaguntzei buruzkoak.

#### **10) Kirola (12 kontsulta).**

Hauexen ingurukoak izan ziren kirolari buruzko kontsultak:

- Kirol-instalazioen erabilera, batez ere, matrikulei eta tarifei dagokienez, baina herritar batek galdetu zuen bere semearen kirol-jardueran kiroldegi bateko harmailetara sartzeari buruz ere.
- Goi-mailako kirolari gisa katalogatzea.
- Beste batzuk (futbol-klub baten jarduna edo alkohol-kontsumoa El Sadar estadioan).

#### **11) Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila (3 kontsulta).**

Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilar dagokionez, jarauntsiei eta zortasunei buruzko kontsultak egin ziren; esate baterako, herritar batek egindakoa, bizilagun batek beraren jabetzako etxabearen gaineko zortasuna duela ziurtatzen duelako.

## **12) Hezkuntza (108 kontsulta).**

Hezkuntzari dagokienez, kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Hezkuntza-administrazioak ikastetxeetan eta haur-eskoletan sartzeko ezarritako irizpideak aplikatzea (27).
- Eskola-jazarpeneko egoerak (13)
- Jantokiko eta eskola-garraioko zerbitzuak ez aitortzea edo kentzea, eta horiek emateko baldintzak (13).
- Unibertsitate-tituluen homologazioa eta baliokidetasuna (12).
- Bekak eta laguntzak ukatzea, horiek eskuratzeko zailtasunak, edo beka eta laguntza horietara itzultzeko administrazio-eskaerak.
- Ikasleen ebaluazioa.
- Diziplina-espeditenteak.
- Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleen curriculuma egokitzea.
- Lanbide-heziketan sartzea eta praktikak egitea.
- Hizkuntza-eskola ofizialetako azterketak.
- Musika-eskoletan matrikulatzea.
- Beste batzuk (eskola-instalazioen egoera, hizkuntza-ereduaren aldaketa, ikastetxeek banandutako gurasoei emandako informazioa eta sexu- eta ugalketa-osasunari eta haurdunaldia borondatez eteteari buruzko martxoaren 3ko 2/2010 Lege Organikoa ez betetzea, ikastetxeetan hilekorako produktuak doan eskuratzeko bermatzeari dagokionez).

## **13) Hauteskundeak (3 kontsulta).**

Hauteskundeetan, herritar batek informazioa eskatu zuen 2023ko uztaileko hauteskunde orokorretan mahaiko kide alegatutako aitzakia ukatzeari buruz, eta herritar batek bi kontsulta egin zituen kontzeju batean kudeaketa-batzorde bat eratzeari buruz, 2023ko azaroko kontzeju-hauteskundeetan hautagairik ez zegoela eta.

## **14) Energia (7 kontsulta).**

Energiari dagokionez, etxebizitzetan autokontsumorako eguzki-panelak jartzeari eta biomasari buruzko informazioa eskatu zen.

## **15) Euskara (2 kontsulta).**

Euskarari dagokionez, kontsultak ikastetxe batean euskara erabiltzeari eta osasun-bulegoetan euskaraz artatzeari buruzkoak izan ziren.

## **16) Atzerritarrak (63 kontsulta).**

Arlo horretan, nazionalitatea eta bizileku-baimenak lortzeko jarraitu beharreko izapideei buruzko kontsultak nabarmendu ziren, baita hasitako eskaera-espeditenteak ebazteko atzerapenari buruzkoak ere.

## **17) Funtzio publikoa (33 kontsulta).**

- Gai honetako kontsultak, nagusiki, hauexei buruzkoak izan ziren:
- Baimenekin, kontziliazioarekin, lanaldi-murrizketekin, oporrekin eta beste eskubide batzuekin lotutako gaiak (18).

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko langileen ordainsari-araubidea (8).
- Mugikortasuna eta administrazio-karrera. Lekualdatze-lehiaketak (5).
- Diziplina-araubidea.
- Eskubide pasiboak.

### **18) Toki-erakundeen funtzionamendua (20 kontsulta).**

Atal honetan jasotzen dira prozedura-kontuei buruzko kontsultak, prozedura kontuei eta toki-erakundeen araubide juridikoari buruzkoak.

Kontsulta gehienak gai hauetaz izan ziren:

- Erroldatzea.
- Udaleko langileek osoko bilkuretako aktak eskuratzea.
- Udaletako alkate/alkatesen eta udal-idazkarien jarduna.

### **19) Ogasuna (103 kontsulta).**

Ogasunaren arloan, kontsulta gehienak Nafarroako Foru Komunitateko tokiko tributuei eta tributuei buruzkoak izan ziren.

Tokiko zergei buruzko kontsultei dagokienez (63), honako hauek izan ziren nagusi: ur- eta hondakin-fakturazioak, ekonomia-jardueren gaineko zergaren (JEZ) eta hiri-lurren balio-gehikuntzaren (gainbalioa) gaineko zergaren likidazioa, lurralde-kontribuzioa, zirkulazio-zerga, katastroa eguneratu ez izana eta katastro-aldaketak.

Foru Komunitateko zergei dagokienez (25), kontsulten helburu nagusia PFEZaren likidazioak izan ziren. Adibidez, energia-hobekuntzetan egindako inbertsioengatikoen kenkariari, mantenu-pentsioarengatikoen kenkariari, mutualitateei egindako ekarpenengatikoen kenkariari eta aitortzen zuten zuzenketari buruz kontsultatu da. Era berean, hainbat pertsona jarri ziren harremanetan erakundearekin, ezinezkoa baitzitzaien aurrez aurreko hitzordua lortzea errenta-aitortpena egiteko, edo laguntza ukatzen zitzaielako.

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak egin dira:

- Zorrak geroratzeko eta zatikatzeko baldintzak.
- Lanbide arteko gutxieneko soldataren muga ez errespetatzeagatik araudi aplikagarrira egokitzen ez diren enbargoak.

### **20) Justizia (125 kontsulta).**

Kontsultatu diren gai nagusiak hauexek izan ziren:

- Epaiak betearaztea (31).
- Abokatuen, prokuradoreen eta elkargo profesionalen jarduketarekiko desadostasuna (21).
- Doako laguntza juridikoaren oztupoak eta ukapenak (18).
- Erregistroen jardunarekiko desadostasuna (8).
- Prozesu judizialak luzatzea (5).
- Epai judizialarekiko desadostasuna eta errekurtsioa jartzeko aukerak.
- Prozedura-elementuak, hala nola errekurtsioen epeak, kostuak eta egun baliodunak eta baliogabeak.
- Enbargo judizialak.

- Adiskidetze-ekitaldia eta prozedura monitorioa.
- Bitartekaritza-prozedura.
- Beste batzuk (aitona-amonek bilobekin bisitak izateko eskubidea, dokumentazio judiziala eskuratzeko eskubidea, Bigarren Aukeraren Legea edo adingabe batek entzuna izateko duen eskubidea baliatzea).

### **21) Ingurumena (69 kontsulta).**

Arlo honetan, kontsulta gehienak hots-kutsadurari buruzkoak izan ziren, bereziki herritarrek jarduera gogaikarrien ondorioz beren etxeetan jasaten dituzten zaratei buruzkoak hain zuzen ere (42).

Halaber, hauei buruzko kontsultak egin dira:

- Jarduera sailkatuak.
- Fauna babestea, bereziki katuen kolonien gainean.
- Hondakinen tratamendua.
- Ingurumenean eragina izateko baimena eta ingurumen-adierazpen integratua behar dituzten jarduerak.
- Arrantza.
- 7/2023 Legea, martxoaren 28koa, animalien eskubideak eta ongizatea babestekoa.

### **22) Memoria historikoa (3 kontsulta).**

Bi kontsulta bonba militar batek eragindako istripu bat izan zuen pertsona batek egin zituen, eta Memoria Demokratikoaren Legean jasotako erreparazio osoa aitortzeko aukera ezagutzeko eskatu zuen. Beste kontsulta Castelló de la Planako Erregistroan Gerra Zibilaren biktimaren baten heriotza-ziurtagiria lortzeko ezintasunagatik egin zen.

### **23) Herri-lanak (24 kontsulta).**

Azpiegituren kontserbazioari eta mantentzeari buruzko kontsultak nabarmendu ziren (14), batez ere, kaleen, bideen eta errepideen zoladurari, bai eta azpiegiturek gauzatzeari buruzko kontsultak ere, hala nola, Iruñeko Gurutz plazako lurpeko aparkalekua edo Iruñeko autobus geltoki zaharraren balizko eraispena. Arlo horretan, nahitaezko desjabetze-prozesuei buruzko informazioa ere eskatu zen.

### **24) Datu pertsonalen babesa (18 kontsulta).**

Epigrafe honen barruan sartzen dira herritarrek egiten dituzten kontsulta guztiak, baldin eta administrazio publikoaren jardura-eremuan datu pertsonalak babesteko duten eskubideari buruzko gaiak badituzte xede.

Kontsulta batzuen xedea hauxe izan zen:

- ASNEF fitxategian (diruzko betebeharrak betetzeari edo ez betetzeari buruzko informazioa biltzen duen fitxategia) sartzea.
- Polizia-aurrekariak ezeztatzeko eskaera.
- Bideo-zaintzako kamera bat erabiltzea.
- Datu pertsonalak komunikabideetan baimenik gabe argitaratzea.
- Lehen mailako arretako zentroetako administrazio-langileei kontsultaren arrazoia jakinarazteko beharra.
- Etxebizitzen barruan argazkiak egitea.
- Elkarrizketak grabatzea.
- Adingabe baten irudi-eskubideak lagatzea.

- Ikastetxeetako patioetan adingabeei bideo-grabazioak egitea.
- Iruñeko haur-eskoletako aurrematrikulen zerrendetan datuak argitaratzea.

### **25) Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (17 kontsulta).**

Ondare-erantzukizunari buruz egindako kontsulta gehienak (11) zerbitzu publikoen funtzionamenduaren ondorio izan ziren, hala nola bide publikoan, udal-ikastaro batean edo garraio publikoan izandako istripuetan jasandako kalteak, edo garaletan edo lurzati bateko zuhaitzetan izandako kalteak.

Bestalde, gainerako kontsultak osasun-arreta arduragabearen ondoriozko ondare-erantzukizuneko erreklamazioei buruzkoak izan ziren.

### **26) Osasuna (123 kontsulta).**

Arlo honetako kontsulta gehienek honakoak izan zituzten hizpide:

- Osasun laguntzaren arloko geroratzek eta itxaron-zerrendak (47).
- Asistentzia medikoa, oro har (21).
- Arreta osasun mentaleko, haurren osasun mentaleko eta pediatriako unitateetan (13).
- Prestazio osagarriak eta farmazia-prestazioen finantzaketa (13).
- Osasun publikoa.
- Beharrian bereziak dituzten kolektiboentzako arreta.
- Osasun-garraioko zerbitzua.
- Ugalkortasun-tratamenduak.
- Osasun-laguntzarako eskubidea.
- Beste gai batzuk, hala nola Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren funtzionamendua ekintza osagarrietan (komunikazioak, historia medikoetarako sarbidea, emandako informazioa...).

### **27) Herritarren segurtasuna (88 kontsulta).**

Herritarren segurtasunari dagokionez, kontsulten ia erdiek ordena publikoko gaiak izan zituzten muin (37), batez ere jasotako zigorren ondorioz, adibidez, txakurra aske eramateagatik, objektuak jaurtitzeagatik, ordena asaldatzeagatik edo labanak edukitzeagatik.

Halaber, hauei buruzko kontsultak egin dira:

- Polizia-jarduketa batzuk (28).
- NANA izapidetzea.
- Espetxe-administrazioa eta espetxe-legeriaren menpe dauden pertsonen eskubideen araubidea.
- Beste batzuk (adibidez, bide publikoan jardun artistikoak egiteko baimenak ukatzea eta zehapenak ezartzea, edo gel-pistolen araudia).

### **28) Gizarte Segurantzza (69 kontsulta).**

Gai horretan, kontsulta gehienek hauek aipatu zituzten:

- Jasotako pentsioen zenbatekoarekin ados ez egotea eta horiek enbargatzeko modukoak izatea (16).
- Desadostasuna ezintasun-prozesuetan esleitutako deklarazioa, kalifikazioa edo maila (13).
- Prestaziorako eskubidea ez aitortzea, ukatzea edo ezabatzea (12).

- Gizarte Segurantzarekin harremanetan jartzeko edo bulegoetan ordua hitzartzeko ezintasuna.
- Gizarte Segurantzak jasotako prestazioak itzultzeko eskatzea.
- Autonomoen araubidea eta kuotak.

### **29) Zerbitzu publikoak (53 kontsulta).**

Zerbitzu publikoetan, kontsultak, funtsean, derrigorrezko gutxieneko zerbitzuak (ur hornidura edo saneamendua, argiteria eta garbiketa) eta interes orokorreko beste batzuk behar bezala ez emateari buruzkoak izan ziren, hala nola, administrazio publikoko aurretiko hitzorduaren sistema, Nafarroako Gobernuaren Jardunbide Egokien eta Ustelkeriaren Aurkako Bulegoa, Posta Zerbitzua, Informatzailea Babesteko Nafarroako Agintaritzaren Independentea, kanpalekuak eta ludotekak, haurrentzako bola-parke bat jartzea, zuntz optikorako sarbidea edo Iruñeko auzoetan, hala nola Mendillorri eta Magdalenan, zerbitzu gutxi egotea.

### **30) Lana (36 kontsulta).**

Lanaren gaineko kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Langabeziarengatiko prestazioak onartzea.
- Lan-ikuskaritza.
- Kontratu-harremanarekin (Gizarte Segurantzako langileen altak eta bajak, ordainsariak) eta lan-kontratuen amaierarekin (bidegabeko kaleratzeak, kitapenak ordaintzea) lotutako alderdiak.
- Nafar Lansarekin harremanetan jartzeko edo bulegoetan ordua hitzartzeko ezintasuna.
- Lan-eskubideak. Herritar batek, adibidez, unibertsitateko azterketa batera joateko baimena -ordaindua edo ez- eskatzeko aukera kontsultatu zuen.
- Negoziazio kolektiboa.
- 2/2023 Legea, otsailaren 20koa, arau-hausteei eta ustelkeriaren aurkako borrokari buruzko informazioa ematen duten pertsonak babesteari buruzkoa.

### **31) Trafikoa eta bide-segurtasuna (92 kontsulta).**

Arlo honetako kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Trafikoaren arloko zehapen-prozedurak (zehapenak, isunak, enbargoak...) (41).
- Desadostasuna garabiak erretiratzearekin zuzen aparkatuta egon arren tiketik gabe dauden ibilgailuen kasuan.
- Bide-segurtasuna.
- Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelak.
- Nafarroako Trafiko Zuzendaritzarekin harremanetan jartzeko edo bulegoetan ordua hitzartzeko ezintasuna.
- Gidabaimena homologatzea.

### **32) Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea (22 kontsulta).**

Herritarrek egiten dituzten kontsulta guztiak sartzen dira epigrafe honetan, baldin eta Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legean edo Estatuko legerian babestuta badaude, baita herritarrek Nafarroako administrazio publikoen esku dagoen informazioa eskuratzeko eta interes publikoan zuzenean edo zeharka eragiten duten gaietarako buruzko erabakietan parte hartzeko duten eskubidean ere.

Adibidez, kontsultak egin dira informazio publikoko eskaerei ez erantzuteari buruz edo informazio hori eskuratzeko aukera ukatzeari buruz, hala nola eraldaketako nekazaritza-sozietate bati buruzko informazioa nahi zuen herritar batek egindakoa, edo 2023-2024 ikasturterako eskola-garraioaren lizitazioaren esleipenean sartzeko interesa zuen beste herritar batena.

### **33) Garraioa publikoak (14 kontsulta).**

Kontsultak autobus-zerbitzuari buruzkoak izan ziren, batez ere, eta kontuan izan behar da zenbait herritan, oro har landa-inguruneetan, zerbitzu urria ematen dela. Baita eskualdeko hiri-garraioko zerbitzuari edo taxi-zerbitzuari buruz ere.

### **34) Turismoa (3 kontsulta).**

Hiru kontsultak herritar batek egin zituen, aterpetxe bati emandako irekiera-lizentziaren inguruan, aterpetxe hori mota guztietako eragozpenak sortzen ari omen baitzen. Bitartekaritza-prozesu bat hasteko aukerari buruz galdetu zuen.

### **35) Hirigintza (55 kontsulta).**

Hirigintzan, herritarrek hauexei buruzko informazioa eskatu zuten:

- Lizentziak, administrazio-baimenak eta eraikuntzan eta lurzoruan esku hartzeko beste egintza batzuk (32).
- Lurzoruaren hirigintza-araubidea, bereziki lur-zatien balorazioak eta lursailen eta eraikinen jabeek lursail eta eraikuntza horiek segurtasun-, osasungarritasun-, apaindura- eta bizigarritasun-egoera onean kontserbatzeko betebeharra (8).
- Hirigintza-konfigurazioa.
- Plangintza gauzatzea.
- Beste batzuk (La Milagrosa-Arrosadia auzoaren egoera eskasa, adibidez).

### **36) Etxebizitza (191 kontsulta).**

Etxebizitzari buruzko kontsulta gehienak hauexen ingurukoak izan ziren:

- Etxebizitza eskuratzeko zailtasuna (82).
- Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuak (24).
- Alokairurako laguntzak (Emanzipa, David) eta diru-laguntzak (18).
- Babes ofizialeko etxebizitzetan dauden eraikuntza-akatsak.
- Bizilagunen arteko bizikidetzan arazoak egotea.
- Etxebizitzak uzteko eta etxegabetzeko eskakizunak.
- Bizigarritasun-zedula.
- Errentatzailearen eta errentariaren arteko kontratu-harremaneko eskubideak eta betebeharrak.
- Okupatutako etxebizitzak berreskuratzeko ezintasuna.
- Jabeen komunitateetan obrak egitea.

### **Konplexutasun bereziko kontsultak.**

Jasotako 1.869 kontsulten artean, 82 kontsultek Informazio Bulegoko langileen lan berezia behar izan dute, zeren eta horiek ebazteko dedikazio berezia eta, batzuetan, aholkularien laguntza behar izan baita.

Kontsulta horietan, zehaztu diren gaiei buruzko aholkularitza juridikoa eskatu zen, eta, beraz, emandako erantzunetan, legeria, jurisprudentzia eta erakundeak ateratako ondorioa sartu ziren.

**Beste kontsulta batzuk.**

Aipatutako kontsultez gain, erakundearen funtzionamenduarekin (herritarrei arreta emateko bulegoaren ordutegia, erakundearen eginkizunak) eta kexa-espedienteen izapidetzearekin (erantzuteko eta ebazteko epeak, espedientearen egoeraren kontsulta, dokumentazioa aurkeztea) lotutako **550** kontsulta erantzun ziren.



**13. KAPITULUA. KONTSULTEN BANAKETA GENEROAREN ARABERA.**

Hurrengo taulan, kontsulten banaketa ageri da, gaien arabera, kontsulta horiek emakume batek edo gehiagok edo gizon batek edo gehiagok sustatzen dituzten kontuan hartuta.

Arloak	Gizonak		Emakumeak		Guztira	
	Adina	%	Adina	%	Adina	%
Etxebizitza	281	% 57,3	209	% 42,7	490	% 16,0
Gizarte-ongizatea	141	% 34,6	267	% 65,4	408	% 13,3
Hezkuntza	136	% 36,0	242	% 64,0	378	% 12,3
Osasuna	98	% 51,0	94	% 49,0	192	% 6,3
Herritarren segurtasuna	84	% 57,9	61	% 42,1	145	% 4,7
Ogasuna	63	% 46,0	74	% 54,0	137	% 4,5
Justizia	63	% 46,0	74	% 54,0	137	% 4,5
Kontsumoa	53	% 44,9	65	% 55,1	118	% 3,8
Trafikoa eta bide-segurtasuna	67	% 60,9	43	% 39,1	110	% 3,6
Ingurumena	55	% 51,9	51	% 48,1	106	% 3,5
Hirigintza	54	% 62,1	33	% 37,9	87	% 2,8
Gizarte Segurantzza	32	% 38,1	52	% 61,9	84	% 2,7
Atzerritartasuna	47	% 56,6	36	% 43,4	83	% 2,7
Beste batzuk	32	% 45,1	39	% 54,9	71	% 2,3
Zerbitzu publikoak	32	% 46,4	37	% 53,6	69	% 2,2
Enplegu publikoa eskuratzea	23	% 36,5	40	% 63,5	63	% 2,1
Funtzio publikoa	11	% 22,9	37	% 77,1	48	% 1,6
Administrazio publikoen ondasunak	28	% 63,6	16	% 36,4	44	% 1,4
Lana	19	% 45,2	23	% 54,8	42	% 1,4
Herri-lanak	15	% 40,5	22	% 59,5	37	% 1,2
Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea	25	% 92,6	2	% 7,4	27	% 0,9
Covid-19	17	% 65,4	9	% 34,6	26	% 0,8
Toki-erakundeen funtzionamendua	13	% 56,5	10	% 43,5	23	% 0,7
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	6	% 27,3	16	% 72,7	22	% 0,7
Datu pertsonalen babesa	10	% 50,0	10	% 50,0	20	% 0,7
Kirola	12	% 70,6	5	% 29,4	17	% 0,6
Garraio publikoa	9	% 52,9	8	% 47,1	17	% 0,6
Nekazaritza	10	% 76,9	3	% 23,1	13	% 0,4
Energia	9	% 90,0	1	% 10,0	10	% 0,3
Administrazio elektronikoa	4	% 44,4	5	% 55,6	9	% 0,3

Arloak	Gizonak		Emakumeak		Guztira	
Kultura	5	% 62,5	3	% 37,5	8	% 0,3
Kontratu publikoak	5	% 71,4	2	% 28,6	7	% 0,2
Euskara	4	% 57,1	3	% 42,9	7	% 0,2
Hauteskundeak administrazioa	1	% 25,0	3	% 75,0	4	% 0,1
Memoria historikoa	3	% 75,0	1	% 25,0	4	% 0,1
Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila	2	% 66,7	1	% 33,3	3	% 0,1
Turismoa	3	% 100,0	0	% 0,0	3	% 0,1
Industria	2	% 100,0	0	% 0,0	2	% 0,1
<b>Guztira</b>	<b>1.474</b>	<b>% 48,0</b>	<b>1.597</b>	<b>% 52,0</b>	<b>3.071</b>	<b>% 100,0</b>

Taulan ikus daitekeenez, oro har, antzeko banaketa dago kontsulten formulazioan generoaren arabera ( % 48 gizonak eta % 52 emakumeak).

Hala ere, azterketa zehatzagoa eginez, ondoriozta daiteke gai jakin batzuetan kontsultak egiten dituztenak emakumeak direla gizonak baino gehiago. Beste gai batzuetan, antzekoa da banaketa-maila. Eta hirugarren taldean, kontsultak gizonak emakumeak baino gehiago egin dituzte.

Hala, adibidez, egiaztatu da, kekekin gertatu bezala, gai jakin batzuetan, horietako asko edo asko sozialak direla, eta emakumea dela gizonak baino kontsulta gehiago egiten dituenak. Hala gertatzen da gizarte-ongizatean (% 65) eta hezkuntzan (% 64). Deigarria da askotan emakumeak egiten duela kontsulta, hirugarren baten, seme-alaba adingabe edo senide baten ordezkari gisa edo hari buruz.

Gehien bat emakumeak kontsultatutako beste gai batzuk honako hauek dira: funtzio publikoa (% 77), hauteskundeak (% 75), administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (% 73), enplegu publikoa eskuratzea (% 63) eta Gizarte Segurantzza (% 62).

Beste gai batzuetan, aldiz, egiaztatu da gizonak egiten dituela gehienbat kontsultak: turismoa (% 100), industria (% 100), gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea (% 93), energia (% 90), nekazaritza (% 77), memoria historikoa (% 75), kontratu publikoak (% 71), kirola (% 71), Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila (% 67), Covid-19 (% 65), administrazio publikoen ondasunak (% 64), kultura (% 63), hirigintza (% 62) eta trafikoa eta bide-segurtasuna (% 61).

Zenbait arlotan, ehuneko antzekoa da edo % 50-50 ingurukoa: osasuna (% 51 gizonak, % 49 emakumeak), datu pertsonalen babesa (% 50 gizonak, % 50 emakumeak), ingurumena (% 52 gizonak, % 48 emakumeak), garraio publikoa (% 53 gizonak, % 47 emakumeak), zerbitzu publikoak (% 46 gizonak eta % 54 emakumeak), ogasuna (% 46 gizonak eta % 54 emakumeak), justizia (% 46 gizonak eta % 54 emakumeak) eta lana (% 45 gizonak eta % 55 emakumeak).

Orain arte kontsulta egin duen inork eskatu ez badu ere, generoaren atalean bitarrak ez diren beste aukera batzuk jasotzen dituen edozein eskaera giteko prest dago erakundea.

**14. KAPITULUA. ERAKUNDEAK HERRITARREKIN DUEN HARREMAN ZUZENA.****14.1. KEXEN ETA KONTSULTEN ATZEAN DAUDEN KOLEKTIBOAK ETA ERAKUNDEAK.**

2023an, Nafarroako Arartekoaren erakundea harremanetan egon zen, titularraren edo aholkularien bitartez, interes sozialak eta profesionalak ordezkatzan dituzten hainbat erakunderekin eta hainbat pertsona-kolektiborekin, bai zuzenean, bai haien kexa eta kontsulten bidez.

Jarraian, erakunde edo kolektibo horiek guztiak zehazten dira, eta, kexekin edo kontsultekin zerikusia dutenei dagokienez, hurrengo koadroan horietako bakoitzak aipatzen duen espedientea ikus daiteke.

Erakundea/Kolektiboa	Espedientea
Administrazioan Euskeraz Taldea	Q23/50 eta beste batzuk
Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentzia	
Urzainkiko Baso Jabeen Elkarte	Q23/271 eta beste bat
Salerosketaren aurkako Ekintza Elkarte	
Apoyo Mutuo – Elkarr-Laguntza Elkarte	Q23/786 eta beste bat
Nafarroan ludopatiari laguntzeko eta hura prebenitzeko Aralar elkarte	
Convivir en lo Viejo/Alde Zaharrea Bizi Elkarte	Q23/768
Belaunaldi Berria Hezkuntza Baliabideen Kristau Elkarte	Q23/994
Hiriko Artista Profesionalen Elkarte - ADAUP	
Tutoretzapekoentzako eta tutoretzapeko ohientzako laguntza-elkarte - HAZIAK	Q23/2
Denok Bat Guraso Elkarte (Leitzako ikastetxea)	Q23/1071
Nafarroako Desgaitasun Fisikoa duten Pertsonen Elkarte - IBILI	
Nafarroako Pertsona Gorren Elkarte - ASORNA	C23/1113
Osasunbideko Psikologia Klinikoko Psikologo Espezialisten Elkarte - APECO	
Nafarroako Down Sindromearen Elkarte	
Ehuleak Elkarte	
Estemblo de Acedo elkarte	Q23/317
Euskal Herriko Gay-Les Askapen Mugimendua - EHGAM Nafarroa	Q23/847
La Majarí Nafarroako Ijitoen Elkarte	
Gurelur -Nafarroako Landa Ingurunea Babesteko Elkarte	Q23/335 eta beste batzuk
Hazialdea Elkarte	
Itxaropen Gune – Lugar de Esperanza elkarte - AIGLE	
Katalingorri elkarte	C23/4
Lagundu Arakil Elkarte	
Landazuria - Ecologistas en Acción de la Ribera elkarte	Q23/112
Nafarroako Animalien Askatasuna Elkarte	Q23/669
Energia Fotovoltaikoaren Ekoizleen Elkarte Nazionala - ANPIER	Q23/671
Garuneko Paralisisari Laguntzeko Nafarroako Elkarte - ASPACE	

Erakundea/Kolektiboa	Espedientea
Bularreko Minbiziaren Nafarroako Elkarte - SARAY	
Nafarroako Bitartekaritza Elkarte - ANAME	
Osasun Mentalerako Nafarroako Elkarte - ANASAPS	
Giltzurrunetako Gaixotasunen Aurkako Borrokarako Elkarte – ALCER Nafarroa	
78ko Sanferminak Gogoan! elkarte	Q23/290
SOS Arrazakeria Nafarroa	Q23/147 eta beste batzuk
Umetxea Sanduzelai elkarte	
Iruñeko Alde Zaharreko bizilagun elkarte	Q23/112
Erripagañako Bizilagun Elkarte	Q23/49
Etxabakoitz Bizilagun elkarte	
Zabalsanche Bizilagun elkarte	Q23/712
Behatokia-Hizkuntz-Eskubideak. Hizkuntza Eskubideen Behatokia	Q23/118 eta beste batzuk
Eskubide Erreprografikoen Espainiako Zentroa - CEDRO	
Corella BHI	Q23/1101
Terrorismoaren Biktimen Elkarte - COVITE	Q23/511
LURRA kolektibo ekologista	Q23/672 eta beste bat
Vesarte - Musutruke kolektiboa	Q23/1057
Desgaitasuna duten Pertsonak Gizarteratzeko Vianako Kolektiboa	Q23/1111
Iruñeko Claret Larraona ikastetxea	C23/281
Iruñeko Eskolapio ikastetxea	C23/738
Iruñeko Irabia-Izaga ikastetxea	
Paris 365 jangela solidarioa	
Nafarroako Foruzaingoaren Langileen Batzordea	Q23/607 eta beste bat
Errefuxiatuei Laguntzeko Espainiako Batzordea - CEAR	Q23/2
Emakumeen aurkako tratu txarrak ikertzeko batzordea	
Iruñeko garajeetako jabekide-erkidegoa	C23/1897
Burlatako jabekide-erkidegoa	Q23/761
Corellako jabekide-erkidegoa	Q23/796
Iruñeko Estafeta kaleko jabekide-erkidegoa	Q23/667
Atarrabiako jabekide-erkidegoa	Q23/104
Erronkariko jabekide-erkidegoa	C23/328
Villa Teresita komunitate erlijiosoa	
Uharteko jabekide-erkidegoa	Q23/901
Artatzako Kontzejua	Q23/799

Erakundea/Kolektiboa	Espedientea
Ilarregiko Kontzejua	C23/769
Gardentasunaren Kontseilua	
Nafarroako Ingurumen Kontseilua	Q23/274
Nafarroako Haurren eta Nerabeen Kontseilua	
Nafarroako Gurutze Gorria	
Ecotaxi Iruñea	C23/1630
Ergabia Euskara Taldea	Q23/776
Barañaingo Gizarte Eskola	
Nafarroako urritasun fisikoa eta organikoa duten pertsonen elkarten federazioa – COCEMFE Navarra	Q23/612 eta beste batzuk
Gaz Kaló Nafarroako ijitoen elkarten federazioa	
Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioa	C23/955
ADSIS Santa Lucía Fundazioa	
Nafarroako Kutxa Fundazioa	
Ilundain Haritz Berri Fundazioa	
Lantxotegi Fundazioa	O23/2
Tudela Comparte - Villa Javier Fundazioa	
XILEMA Fundazioa (Gizarte Babeseko Zerbitzuen Kudeaketa)	
Lizarraldeko nekazari-taldea	
Jantzigintza eta Modako erdi-mailako ikasleen taldea	Q23/366
Osasun mentaleko erabiltzaileen senideen taldea	
Iruñeko haur-eskoletako aurreinskripzioen baremazioak eragindako familien taldea	Q23/454
Tafallako Escuelas Pías ikastetxeko haur hezkuntzako ikasleen familia taldea	Q23/386
Barillas eta Tulebraseko garraiatutako ikasleen familia taldea	Q23/907
Lizarralde BHI ikastetxeko familien taldea	Q23/569
Ikastetxeetako erabilera digitalarekin, Gmaileko kontuak irekitzearekin eta chrombookak erabiltzearekin kezkatuta dauden familien taldea	Q23/265
Tafallako Eskolapioak ikastetxeko lehen hezkuntzako lehen mailan lerro berria eskatzen duten familien taldea	Q23/407
Burlatako babes ofizialeko etxebizitzien maizter taldea	Q23/640
Pertsona taldea, PFEZn gizarte-aurreikuspeneko mutualitateei egindako ekarpenen ondoriozko murrizketa ez aplikatzeagatik	Q23/1169
Pertsona taldea, Lymeren gaixotasuna duten pertsonen egindako diagnostikoan dauden gabeziengatik eta emandako arretagatik	Q23/599 eta beste bat
Buñuelgo bizilagun taldea	C23/942 eta beste bat
Corellako bizilagun taldea	Q23/1090
Tafallako bizilagun taldea	C23/1143
Uxueko bizilagun taldea	Q23/547
Domeñoko Kontzejuko bizilagun taldea	Q23/134

Erakundea/Kolektiboa	Espedientea
Zubiriko Kontzejuko bizilagun taldea	Q23/444
Nafarroako Berdintasunerako Institutua - INAI	
ONCE Nafarroa	
Esku Batuak GKE	
Munduko Medikuek GKE Nafarroa	O23/2
Luz Verde Alderdi Kanabikoa	Q23/370 eta beste bat
Zero Murrizketa Alderdia	Q23/692
Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko Larrialdietako Harrera Unitateko administrariak	Q23/1126
Nafarroako Osasun Mentaleko Zentroetako administrariak	Q23/466
Haur-eskola bateko zaintzaileak	Q23/520
Iruñeko San Jose zentroko zaintzaileak	Q23/965
Nafarroako Unibertsitate Ospitaleko ZIU Pediatrikoko langileak	Q23/1
Bigarren hezkuntzako kidegoko irakasleak, musika-espezialitatekoak	Q23/666
Nafarroako Sexu- eta Ugalketa-osasunaren Arretarako Zentroetako (CASSYR) sexu-hezitzaileak	Q23/35
Hezkuntza-laguntzako espezialistak	Q23/1062
NUPEko ikertzaileak	C23/349
Osasun mentalaren arloko gizarte-langileak	Q23/343
Gizarte Erakundeen Plataforma - PES	
NoParkingEz plataforma	Q23/712
Garraio publikoaren aldeko plataforma	Q23/1142
Migratuendako Informazio Gunea (MIG)	C23/1290
AZ Ekimena Sare Komunitarioa	Q23/228
Lurralde Jasangarrien Sarea	C23/1439
Nafarroako Pobreziaren eta Gizarte Bazterketaren kontrako Sarea	O23/2
Kulturarteko Hezkuntza Zerbitzua (SEI)	C23/1339
AFAPNA sindikatua.	Q23/100 eta beste batzuk
ANPE sindikatua.	Q23/133
CCOO sindikatua.	Q23/385
CSIF sindikatua.	Q23/927
LAB sindikatua.	Q23/645 eta beste batzuk
Nafarroako Medikuen Sindikatua	Q23/46
UGT sindikatua.	Q22/126 eta beste batzuk
Etxabakoitz eskola-tailerra	
Emaus-en traperoak	O23/2

**14.2. HARREMANAK GIZARTE-ERAKUNDEEKIN, ERAKUNDEAREN EKIMENEZ.**

Aurreko paragrafoan hainbat arrazoiengatik harremanak izan diren hainbat eremutako entitate guztien zerranda adierazi ondoren, kexa edo kontsulta baten emaitza izan duen topaketa izan beharrean, Nafarroako Arartekoaren ekimen proaktiboarena izan duten erakundeak aipatuko dira jarraian.

Topaketa horiek hasierako helburu berberak dauzkate oraindik: lehenengoa, zuzen-zuzenean ezagutzea erakunde bakoitzaren funtzionamendua, instalazioak eta zituzten baliabideak; aurrez aurre entzutea egunez egun zituzten arazoak, erabiltzaileen ezaugarriak eta beren esperientziatik zuten etorkizunerako ikuspegia.

Bigarren helburua, berriz, hauxe: erakundea kolektibo kalteberenei hurbiltzea, erakundearen zerbitzuak ezagutaraztea eta eskaintzea, erakundeak izan ditzakeen arazoan aurrean kexak, kontsultak edo proposamenak egitean eman dezakeen laguntza motaren berri ematea.

2023an, hauek izan dira erakundeak:

Erakundea/Kolektiboa	Data
Ilundain Haritz Berri Fundazioa	Urtarrilaren 9a
Migratuendako Informazio Gunea (MIG)	Urtarrilaren 23a
La Majarí Nafarroako Ijitoen Elkarte	Urtarrilaren 25a
Gaz Kaló Nafarroako ijitoen elkartearen federazioa	Urtarrilaren 26a
Nafarroako urritasun fisikoa eta organikoa duten pertsonen elkartearen federazioa – COCEMFE Navarra	Otsailaren 7a
ONCE Nafarroa	Otsailaren 10a
Osasun Mentalerako Nafarroako Elkarte - ANASAPS	Otsailaren 15a
Salerosketaren aurkako Ekintza Elkarte	Otsailaren 20a
Nafarroako Desgaitasun Fisikoa duten Pertsonen Elkarte - IBILI	Otsailaren 22a
Garuneko Paralisisari Laguntzeko Nafarroako Elkarte - ASPACE	Martxoaren 23a
Nafarroako Kutxa Fundazioa	Martxoaren 27a
Nafarroako Pertsona Gorren Elkarte - ASORNA	Martxoaren 30a
Itxaropen Gune – Lugar de Esperanza elkarte - AIGLE	Apirilaren 17a
Barañaingo Gizarte Eskola	Apirilaren 19a
Bularreko Minbiziaren Nafarroako Elkarte - SARAY	Apirilaren 20a
Nafarroako Down Sindromearen Elkarte	Apirilaren 21a
Etxabakoitz eskola-tailerra	Apirilaren 28a
Umetxea Sanduzelai elkarte	Maiatzaren 4a
Ehuleak Elkarte	Maiatzaren 5a
Esku Batuak GKE	Maiatzaren 9a
ADSIS Santa Lucía Fundazioa	Maiatzaren 15a
Nafarroan ludopatiari laguntzeko eta hura prebenitzeko Aralar elkarte	Maiatzaren 17a
Villa Teresita komunitate erlijiosoa	Maiatzaren 18a
Lagundu Arakil Elkarte	Maiatzaren 22a
Hazialdea Elkarte	Maiatzaren 23a
Emakumeen aurkako tratu txarrak ikertzeko batzordea	Maiatzaren 24a

Erakundea/Kolektiboa	Data
XILEMA Fundazioa (Gizarte Babeseko Zerbitzuen Kudeaketa)	Ekainaren 15a
Tudela Comparte - Villa Javier Fundazioa	Ekainaren 29a
Hazialdea Elkartea	Irailaren 8a
Nafarroako Gurutze Gorria	Irailaren 13a
NAIZEN (Transexualitate-egoeran dauden haurrak)	Irailaren 28a
Elkarri-Laguntza Elkartea	Urriaren 2a
Nafarroako Gizarte Erakundeen Plataforma	Urriaren 10a
Lunes Lilas	Azaroaren 15a

Erakundea desgaitasunen bat duten pertsonekin lan egin eta haiei laguntzen dieten hainbat entitaterekin bildu da. Bileran horietan, erakundeari azaldu zitzaion zer erronka berriri ari zaizkion aurre egiten 8/2021 Legea indarrean jartzean. Lege horren bidez, dibertsitate funtzionala duten pertsonen beren gaitasun juridikoa baliatzen laguntzeko legeria zibila eta prozesala erreformatzen da. Ezabatuta geratzen da ezgaitasun judiziala, hori funtsezkoa baita beren borondatea gauzatzeko. Dibertsitate funtzionala duten pertsonen behar dituzten laguntza-neurriekin jardun ahal izanen dute, gainerako pertsonekin berdintasunean jardun ahal izan dezaten, beren borondatea, lehentasunak eta eskubideak errespetatuz. Gizartearen pentsamoldea eta ingurunea aldatzeko beharra ere agerian utzi zuten.

Nafarroan ludopatiari laguntzeko eta hura prebenitzeko Aralar elkartearekin izandako bileran, gazteen artean kirol-apustuen gorakada kezkarria izan dela adierazi zuten ordezkariak, "iaz artatutako kasuen % 66 joko-arazo horrengatik izan" baitira, eta ludopatiaren arriskuen aurrean pertsona kalteberak eta arrisku-egoeran daudenak babestearen garrantzia agerian utzi zuten. Foru Komunitateak garatutako Nafarroako Joko eta Apustuaren Erregelamendu berriarekin ezarriko diren neurriak positibotzat jo zituzten. Araudi horrek jokolokaletarako sarbidea eta ordutegiak arautzen ditu.

Zerikusia duten elkarteetatik, emakumeen eta nesken sexu-esplotazioaren aurka borrokatzeko salerosketaren biktimak diren emakumeekin lan egiten dutenek, adierazi zuten azken urteotan aurrera egin dela berdintasunaren aldeko hezkuntzaren arloan, eta prostitutak genero-indarkeriaren biktimatzat hartu direla legez; horri esker, gizarte-laguntzak jaso ahal izan dituzte eta bizitza berri bati ekiteko aukerak eman dizkiete. Hala ere, bide luzea omen dago egiteko. Errealitate konplexua da, hainbat delituren biktimak izan diren emakumeak, kasu askotan, berriz ere biktimak bihurtzen baitira, "paperik gabeko" egoeran daudenez gero ezin baitituzte beren eskubide zibikoak berdintasuneko baldintzetan gauzatu. Espainia, haien datuen arabera, Europako prostituzio-kontsumitzaile handienetako bat da, eta salerosketaren biktimen iragaitzako eta helmugako herrialde nagusietako bat kontinentean.

Bestalde, kalteberatasun-egoeran dauden eta hezkuntza-sistema utzi duten adingabeen prestakuntzaren arloan lan egiten duten erakundeekin izandako bileretan, kalitatezko lana, kualifikatua eta baldintza duinetakoa aurkitzeko zailtasunak azaldu ziren. Haien helburua da gazte horiei baliabide personalak, sozialak eta hezkuntzakoak eskaintzea, hezkuntza-sisteman aurrera egiten jarraitzeko edo gizarteratzen eta laneratzen laguntzeko.

Etxebizitzari dagokionez, erakunde horiek, askotan, pertsona kalteberenek etxebizitza eskuratzeko eta bizi diren lekuan erroldatzeko duten eskubidearen aldeko borroka buru dira, eskubide sozialak baliatzeko edo baliatzeko ezinbesteko baldintza den aldetik.

Adierazi dute estortsio-egoerak eragiten dituztela oraindik egoera ahulean dauden pertsonak alokairu-araubidean (etxebizitzan edo logelen errentamendua) bizi diren etxebizitzan jabeek. Erroldatzea diru kopuru gehigarri baten truke bakarrik erraztuko luketen jabeak dira, edo etxebizitzak alokatzen dituztela aitortu nahi ez dutelako erroldatzea ukatzen dutenak, edo pisuen errentariak, kontratu-klausulen artean kontratua deuseztatzeko arrazoi gisa azpierreantamendua debekatuta dutenak.

Gizarte-erakundeek oraindik ere adierazten dituzte udal batzuek egoera berezietan baztertuta dauden pertsonak (adibidez, kalean bizi diren etxebizitzarik gabeko pertsonak, batez ere gazteak) udal-erroldan sartzeko erabiltzen dituzten irizpideak. Irizpide horiek ez dute batere errazten pertsona horiek udal-erroldan sartzeko, nahiz eta hirian edo udalerrian bizi.



Egoera horren aurrean, Nafarroako Arartekoak komenigarritzat jo zuen Iruñeko Udalari eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioari zuzendutako ofiziozko jarduketa bat hastea.

Jarduera irekitzean, gizarte-arloan jarduten duten elkarte, kolektibo eta entitateetako ordezkariak erakundeari helarazi zioten kezka azaldu zen, hainbat arrazoiengatik egoera ahulean edo gizarte-bazterketako egoeran dauden pertsonak Iruñean erroldatzeko dituzten eragozpenengatik.

Erroldatzea da gizarte-zerbitzu guztiak eskuratzeko giltza. Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legeak udal-erroldarako sarbidea arautzen du, 15.1 artikuluan xedatzen duenez, Espainian bizi den pertsona orok ohiko bizilekua duen udalerriko erroldan inskribatu behar du bere burua, eta, 16.1 artikulua arabera, berriz, errolda hori "udalerriko auzotarrak jasota agertzen dituen administrazio-erregistroa da. Erroldako zehaztasunak udalerrian bizilekua izan eta bertan ohiko egoitza izatearen frogara dira. Zehaztasun horien gainean emandako ziurtagiriak agiri publiko eta fede-emaileak izanen dira administrazio-ondorio guztietarako". Hala ere, erakunde horiek oraindik ere adierazten dute egoera ahulean edo baztertuta geratzeko arriskuan dauden pertsonak zenbat oztopo dituzten. Ofiziozko jardura hori txosten honetako 6. kapituluaren kontsulta daiteke (O23/2).

Etxebizitza behin eta berriz aipatzen den gaia da, eta erakundearekin bildu diren aipatutako entitate ia guztiek jarri dute mahai gainean. Etxebizitzaren beharra azpimarratzen dute, eta administrazioak premiazko erantzuna eman behar duela. Kexa horietan egoera hauek azaltzen dira, besteak beste: utzarazpen bat berehala gertatzea edo etxebizitza bat utzi behar izatea errentamendurako hitzartutako epea amaitzeagatik; gainera, kasu askotan, egoera hori larriagoa da familia-unitatean adingabeak edo desgaitasuna duten pertsonak daudelako eta bizitza propioa bizi, beren erabakiak hartu eta beren ingurunean parte hartu nahi duten desgaituzako etxebizitza-premiagatik. Adierazi dute, aukerarik ez dagoenez, herritarrek bizigarritasun-baldintzak betetzen ez dituzten lekuetan bizi behar dutela (partekatutako etxebizitzetako logeletan, hezetan eta gabezia handiko etxebizitzetan, trasteleku batean edo, are gehiago, ibilgailuetan), eta egoera horiek pertsonen osasunean eta ongizatean eragina izan dezaketela, eta, desgaitasuna duten pertsonen kasuan, familiaren edo erakundearen babespean jarraitu behar dutela.

Azpimarratzen dute gaur egun herritarrek etxebizitza izateko eskubidea bermatzeko ezarrita dauden neurriak ez direla nahikoak (alokairu-erregimeneko etxebizitza babestuen bizitegi-parkearen eskasia, DAVID eta EMANZIPA laguntzetatik kanpo dauden kolektiboak). Etxebizitza publikoen parkea handitzeko beharra adierazten dute, etxebizitza eskuragarrien eskasia dagoen eta eskaintza eskariari erantzutetik urrun dagoen une batean.

Etxebizitza duin eta egokiaz gozatzeko eskubidea Konstituzioaren 47. artikuluan aitortzen da, hauxe ezarri baita bertan: *"Espainiar guztiek dute etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea. Botere publikoek eskubide hori gauzatzeko behar diren baldintzak sustatu eta bidezko arauak ezarriko dituzte, eta lurzoruaren erabilera arautuko dute interes orokorraren arabera, espekulazioa saihesteko. Erakunde publikoen hirigintzak sortzen dituen gainbalioetan parte hartuko du erkidegoak"*.

Etxebizitzarik ez izateak, edo etxebizitza galtzeak, bizi-baldintzak okerragotzea dakar berekin eta kalteberatasun oso handiko egoerak sortzen ditu, eta horrek, batetik, familia eta familia-egitura berriak sortzea, gazte emantzipazioa edo mugigarritasun geografikoa bezalako askotariko faktoreak zailtzen ditu, eta, bestetik, gizarte-bazterkeria eragin ezake. Etxebizitza lagungarria da pertsona edo familia-unitate batek autonomiaz eta erantzukizunez gara dezan gizartearen erakitzeko prozesuari egiten dion ekarpena, eraikuntza horren parte baikara denok.

Nafarroako Foru Komunitatea da etxebizitzaren arloko eskumen eksklusiboaren titularrak, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko abuztuaren 10eko 13/1982 Lege Organikoaren 44.1 artikulua ezartzen duen bezala, eta, eskumen hori behar bezala egikaritzea, behar diren neurri guztiak hartu behar ditu pertsonak etxebizitza duina izateko duten eskubide konstituzionala bermatzeko.

Bestalde, erakunde horiekin izandako topaketek berretsi egin dute hirugarren sektoreak gaur egun duen garrantzia, gizartearen eskaerak bideratzeko eta konpontzeko bide gisa, hainbat arrazoiengatik (txirotasuna, gizarte-bazterketa...) kalteberatasun-egoeran dauden pertsonen bizitza duina izateko eskubidea eskatuz, eta eraldaketa eta aurrerapena sustatuz hurbileko esparruetan, hala nola komunitateetan, lanetik abiatuta, gizarte osora iristeko.

Errealitate horietan, askotan sistema publikoa iristen ez den lekuetan, gizarte-erakundeak funtsezkoak dira gizartearen ongizaterako, eta eraginkorrak, sektorearen barruan eta administrazio publikoekin eta gizarteko beste erakunde batzuekin sareko lana garatzen laguntzen baitute.

Gizarte-erakundeek pobrezia amaitzeko, desberdintasunak murrizteko eta kolektibo kalteberei laguntzeko proiektuak garatzen dituzte, besteak beste. Azken batean, gizarte bidezkoagoa eta ingurumenaren aldetik

ere jasangarriagoa lortzeko, eta, alde horretatik, horrelako ekintzek, zalantzarik gabe, eragin positiboa izanen dute GJHetan, eta hori identifikatzea garrantzitsua litzateke neurri horiek jarraitu eta hobetzeko.

Gizarte-erakunde horien beste rol garrantzitsu bat sentsibilizatzeko eta politikan eragiteko eginkizuna da, botere publikoak 2030 Agendara hurbiltzeko. Gizarte zibileko erakundeak komunikazio-bide egokiak dira 2030 Agendaren mezua herritarrei helarazteko. Ekintza horien bidez, erakundeek gehiago ezagutaraz diezazkiokete agenda eta GJHak gizaritari, eta hori ezinbesteko urratsa da 2030ean horiek lortzeko.

Gizarte-erakundeen garrantzia aho batez aitortua da: hura osatzen duten erakundeen kopuruak, asebetetzen dituzten gizarte-eskaeren aniztasunak, bideratzen duten gizarte-inbertsioaren dimentsioek, artatzen dituzten onuradunen kopuruak, sortzen duten enpleguak eta mobilizatzen dituzten boluntarioek babesten dute. Eta, errealitate hori gorabehera, gizartean eta politikan gizartearen ordezkari garrantzitsu gisa duen aintzatespena ez omen da nahikoa, ez omen da aski urriaren 9a Hirugarren Sektoreren Egun Nazional izendatzea: haren erreklamazioak entzun behar dira. Eskaera horiek, funtsean, honako hauek dira: eskubide sozialen errekonozimendu gorena lortzea; hirugarren sektorearen eta administrazio publikoen arteko elkarrizketa egiazkoa, iraunkorra eta eraginkorra lortzea; eta finantzaketa-eredu egonkor, jasangarri eta bermatzaile baten alde lan egitea.

Hirugarren sektorearen hazkunde iraunkorrak, bere konplexutasun eta mugekin, baina baita baliabide garrantzitsuen kudeatzailea eta sortzailea den aldetik ere, merezi omen du administrazioen arteko ahalegina eta lankidetzaren, egonkortasun eta nahikotasun finkatzea lortzeko. Horretarako, gizarte-erakundeen baterako aldarrikapena finantzaketa egonkorragoa da; izan ere, kasu askotan, Administrazioak berak berez garatu beharko lukeen lana egiten dute.

### **14.3. GIZA ESKUBIDEEN ADIERAZPEN UNIBERTSALAREN 75. URTEURRENA OSPATZEA.**

Joan den abenduaren 10ean, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrena ospatu zen, eta Nafarroako Arartekoak hainbat jardura egin zituen, gogorarazteko eskubide horiek unibertsalak eta eztabaidaekin direla, eta ideia hutsa izatetik harago, pertsonen bizitzan errotuta daudela, hura babesteko eta errespetatzeko.

Joan den abenduaren 7an Arartekoak Munduko Parkean deitutako 75. urteurrenako ekitaldira Arartekoak bere etapa hasi zuenetik harremana izan duen ia gizarte-erakunde guztiak joan ziren, eta azpimarratu behar da ospakizun horren berri izan zuten beste erakunde batzuek ere bat egin zutela ekitaldiarekin, eta, horrela, lankidetzaren nahi zutela adierazi zutela. Ekitaldia prentsa idatziaren, telebistaren eta irratien bidez jarraitu zen.

Giza eskubide besterenezin horien alde, Nafarroako Arartekoak eta 59 gizarte-erakunde adierazpen instituzional bat ere sinatu zuten, datozen urteetarako bide-orrria zehazten duena. Era berean, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren edizio irudidun berezi bat argitaratu zen, erakunde guztien logotipoekin. Azaroan egindako lehen edizio berezi horren ale kopurua ez zen nahikoa izan, eta abenduaren amaieran bigarren edizio bat egin zen, 1.000 ale gehiago paper sozialki arduratsuan, ingurumenarekiko konpromisoa egiaztatzen duena.

Jarraian, hitzez hitz erreproduzitzen da Nafarroako Arartekoaren adierazpen instituzionala, adierazpenaren ondorengo koadroan zerrendatutako gizarte-erakundeek babestu eta partekatzen dutena.

## **NAFARROAKO ARARTEKOAREN ADIERAZPEN INSTITUZIONALA, GIZA ESKUBIDEEN ADIERAZPEN UNIBERTSALAREN (1948-2023) 75. URTEURRENA DELA ETA.**

### **Giza eskubideak, oraindik eraikitzen ari den desira**

#### **HITZAURREA**

2023ko abenduaren 10ean 75 urte bete ziren Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsaletik, Nazio Batuen Batzar Nagusiak aldarrikatua Parisen.

Hitzarmen historiko honek pertsona orok gizaki gisa dituen eskubide besterenezinak aitortzen ditu, arraza, kolorea, erlijioa, sexua, hizkuntza, iritzi politikoa, nazionalitatea, gizarte-jatorria ekonomia-maila, jaiotza edo beste edozein inguruabar gorabehera.

Manifestu horretan, historian lehen aldiz, oinarrizko giza eskubideak zerrendatzen dira, eta mundu osoan babestu behar direla ezartzen da.

Honako hau aitortzen da: “Kontuan izanik giza eskubideak ez ezagutzearen eta gutxiestearen ondorioz, giza kontzientziari irain egiten dioten basakeriak gertatu izan direla; eta gizon-emakumeek, beldur eta gabezia orotik aske, hitz egiteko askatasuna eta sinesmen-askatasuna izanen dituzten munduaren etorrera aldarrikatu dela gizakiaren helburu nagusi”.

Ezinbestekotzat jotzen da honako hau: “giza eskubideak zuzenbidezko erregimen batek babestea, gizakia-tirania eta zapalkuntzaren aurkako azken irtenbidea den matxinadara jo beharrean aurkitu ez dadin”, bai eta “herrialdeen artean harreman lagunkoiak bultzatzea”.

1948ko abenduaren 10 hartatik 75 urte igaro dira.

Hamarkada hauetan zehar, giza eskubideen aitortpenak eta bermeak aurrera egin dute Aldarrikapen honi esker, horiek babesteko erreferente unibertsal gisa balio izan baitu.

Manifestu hau tresna bikaina izan da, oinarri trinkoa, babes sendoa herri guztientzat eta giza eskubideak alde batera utzi edo, are gehiago, urratu diren lekuetan aldarrikatzeko ahotsa altxatu behar izan duten pertsona guztientzat.

Zoritzarrez, egia da, halaber, aldi berean, gehiegitan giza eskubideak ez direla errespetatu (errespetatzen). Adierazpena egote hutsa ez da nahikoa hura babesteko.

Giza eskubideak arrazoi askorengatik zapaldu, urratu eta hautsi dituzte (eta gaur egun ere hala gertatzen da).

Hamarkada hauetan, kontaezinak izan dira munduan milioika pertsonak beren eskubiderik funtsezkoen (bizitzeko eskubidea barne) urraketa pairatu izanaren arrazoiak.

Gure inguruan, Nafarroan, hamarkada hauetan bertan gerraoste gogorra, diktadura, terrorismoa eta tortura pairatu ditugu.

Eta, begirada gaurkotuagoa ematen badiogu, beste afekzio batzuk etor dakizkiguke burura, hala nola Europako gerra eta, bestalde, pandemia krudela. Azken kasu horretan, agerikoa da ez dela lehen aipatutako antzeko eskubide-urraketa sistematikorik, baina egia da horietako batzuk mugatu egin direla, hain zuzen ere, interes handiagoko beste batzuen defentsaren ondorioz.

Baina baditugu beste arrazoi garrantzitsu eta oso kezagarri batzuk ere, hala nola inboluzio autoritarioak eta totalitarioak, negazionismoa, desinformazioa, gorrotoaren apologia eta are norberak besteen eskubideak ez aitortzeko eskubidea daukala aldarrikatzea ere.

Horrek guztiak erakusten du ez dela nahikoa adierazpenak egitea; Giza Eskubideen defentsak ekintza eta aktibismo positiboa eskatzen ditu, eskubide horien aitorpenerako eta babeserako. Tamalez, egunero ikusten ari gara mundu osoan nola jazartzen, kriminalizatzen eta hiltzen dituzten jardun humanitarioan ari diren pertsonak.

Eskubideak ez dira irabazi behar, **dagoeneko baditugu**; norbaitek itzuri egin nahi badie edo ezabatu nahi baditu, eskatu, exijitu edo berreskuratu egin behar ditugu. Giza eskubideak besterenezinak dira; ezin dira galdu. Gizaki guztioi dagozkigu berez; gizakion izatearen funtsezko osagaiak dira.

Aurrean azaldutako inguruabar latzez gainera, gaur egun etorkizunerako erronka berriak agertu zaizkie giza eskubideei.

Lehenbizi, munduaren egoera asko aldatu da 1948az geroztik, eta moldatu beharra dago: klima-aldaketa, globalizazioa, digitalizazioa, sare sozialak, adimen artifiziala, eta abar.

Beste alde batetik, baliteke egoera berriak berekin ekartzea eskubide berriak aitortu behar izatea, hala nola iraultza digitalarekin lotuta dauden batzuk: datu pertsonalen babesa, sarearen neutraltasuna, irisgarritasun digitala, algoritmoen gardentasuna eta trazabilitatea eta ahanzturarako eskubidea, besteak beste. Adimen artifizialaren mugak botere publikoek arautu behar dituzte, ez pribatuek; gainera, hori egitean giza eskubideak guztiz bermatu behar dituzte.

Arrakala digitalak batez ere herritar behartsuenak eta ahulenak kolpatzen ditu, klima-aldaketak egun bizi garenok ez ezik jaiotzearen daudenei ere eraginen die, eta migrazio-eredu berriak sortzen ari dira. Horiek gainez egiten ari zaizkie estatuei, ez baitira gauza bakarka aurre egiteko. Horregatik, Nazio Batuen **Agenda 2030** bezalako ekimenen xedea nazioz gairako ekintzak koordinatzea da, eta halakoen bidez bultzada tinkoa eman behar genuke Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala berrikusteko.

Jakina, berrikuspenaren helburua giza eskubideak moldatu, zabaldu eta bermatzea izan behar da, aurrean azaldutako joera inboluzionistek aurre eginez.

Beraz, ataza nekeza eta luzea izanen da, eta xedea lortuko badugu, ezinbestekoa da berehala egitea lehen urratsak norabide horretan. Denok egin behar dugu ekarpena, nor bere eremutik eta bere ahalen arabera.

Puntu honetara iritsita, oso egokia eta garrantzitsua da honako paradigma hau ezartzea: "globalki pentsatu, tokian-tokian jardun".

Baliteke lehen azaldu den unibertsaltasunarekin aritzea oso zaila iruditzea, baina ohartu behar dugu badaukagula aukera geure jardun pertsonalarekin eta geure lanarekin denon onuraren alde egiteko.

Beraz, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren planteamendu global horrekin ados bagaude, jakin behar dugu norberaren jardun lokala onerako edo kalterako izan daitekeela, hau da, lagungarria izan daitekeela aurrera egiteko pertsona guztien eskubideen alde edo, bestela, eragozpena izan daitekeela xede hori lortzeko.

Nafarroako Arartekoa Parlamentuaren goi mandataria da, zehazki, "Konstituzioak eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak babesturiko eskubide eta askatasunak defenditzeko eta hobeki babesteko, eta herritarrek Administrazioaren balizko abusu eta akatsen aurrean babestea izanen du eginkizun nagusi".

Lan hori egiteko modurik hoberena herritarrek aurkeztutako kexak baliatzea da, zeren eta batik bat berek antzematen baitituzte egitez edo ez egitez gertatzen diren eskubide-urratzeak. Arartekoak eta herritarrek batera egiten dute lan hau: denon artean eskubideak bermatzea denentzat.

Zorionez, Nafarroan sare bikaina eratu dute boluntarioen lanarekin eta gizartearekiko konpromisoaren kemenarekin giza eskubideen alde ari diren gizarte entitateek. Entitate horiek buru-belarri lan egiten dute giza eskubideak urratzen direnean, eta laguntza ematen diete gizarteko pertsona ahulenei.

Batzuetan entitate horiek administrazioen ardura izan behar liratekeen beharrianak asetzen dituzte; beraz, gutxienez administrazioek beharrian horiek asetzen lagundu behar liekete entitate horiei.

Gurean lortu dugun gizarte ongizateari esker eta entitate horiek sistemaren "arrailak" betetzeko asmoarekin egiten duten lan eskergari esker gaur egun Nafarroa bizi-kalitate hoberena daukan Espainiako autonomia da. Baina hori ez da nahikoa. Hala eta guztiz ere, pertsona batzuk guztiz atzean geratzen ari dira, eta ezin dituzte beren eskubide guztiak baliatu.

Horregatik, batzuetan, "Nafarroako herritarrek" aipatzen ditugunean, egiaz ez gara gure artean bizi diren pertsona guztiez ari, definizio kolektibo horretan ez baitira sartzen oraindik herritartasunaren estatusera iritsi ez diren pertsonak. Are gehiago: pertsona askok ez dakite eskubideak dauzkatela, ez zer eskubide daukaten, ez zer egin behar duten eskubideok baliatzeko eta eskatzeko.

Beraz, "unibertsaltasunak", kontzeptu absolututik harago, geografikoki, argi eta garbi adierazi behar du honako hau, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 1. artikulua dioen bezala: "gizon-emakume guztiak aske jaiotzen dira, duintasun eta eskubide berberak dituztela". Oraindik eraikitzen ari den desira horretan, borondateak, konpromisoak eta ahaleginak batu behar ditugu.

### ADIERAZPEN INSTITUZIONALA

Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrena dela eta, Nafarroako Arartekoak eta adierazpen honekin bat egitea erabaki duten gizarte entitateek jendaurrean adierazi nahi dute konpromiso tinko eta sendoa dutela Nazio Batuen adierazpenean bildutako giza eskubideen defentsarekin.

Konpromiso hori honako dekalogo honetan zehazten da:

- 1) Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren izpiritua txertatzea Nafarroako Arartekoaren eta gizarte entitateen lanerako **irizpideetan**, giza eskubideak ahalik ondoen babesteko aztertzen diren kasu guztietan.
- 2) Giza eskubideak arriskuan jartzen dituzten **mehatxuen aurka borrokatzea**: klima-aldaketa, gerrak, denetariko desberdintasunak, genero-indarkeria, pertsonen salerosketa, adimen artifiziala gaizki erabiltzea, negazionismoa, autoritarismoen gorakada, arrazakeria eta xenofobia, eta abar.
- 3) Gizarte entitateek Nafarroako Arartekoari **laguntzea** hobeto gainbegiratzen administrazioen eta beren erakunde publikoen jarduna, etengabe hobetzeko pertsoneri (eskubide besterenezinak daukaten aldetik) zerbitzua emateko gaitasuna eta jarrera.
- 4) Kontuan hartzea giza eskubideak XXI. mendeko gizartera **modatu** behar direla, eta jakintza-arlo berrietan eta aurrerapen zientifikoaren ondorioz sortu diren **eskubide berriak** aintzat hartzea.
- 5) Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren ezagutza **zabaltzen laguntzea**, pertsona guztiek hura bete dadila aldarrikatu ahal izan dezaten.

- 6) Pertsonen **prestatzen laguntzea**, beren eskubideak eta besteenak babesteko gauza izan daitezen.
- 7) Giza eskubideetan, berdintasunean, inklusioan, bakean eta elkarbizitzan **heztea**.
- 8) Modu **proaktiboan** jardutea giza eskubideak ez hausteko eta, behin urratuz gero, **jarduketa errestitutiboak** bultzatzea, batez ere herritar ahulenekin eta baztertuen daudenekin.
- 9) ONUren **Agenda 2030 erabat garatzen laguntzea**, giza eskubideen zuzeneko osagarria den aldetik, garapen jasangarrirako 17 helburuak betez gero egiaz jasangarria izanen den garapena lor daiteke eta.
- 10) Aurrera egitea Nafarroako Arartekoaren eta gizarte entitateen arteko lankidetzan, **sinergiak** lortzeko giza eskubideen defentsarako eta hedapenerako, eta **"inor atzean ez uzteko"**.

Horren guztiaren azken helburua da orain (2023) eta hemen (Nafarroa) giza eskubideen benetako UNIBERTSALTASUNA lortzea, denok ikuspegi bera dugula: "PERTSONA GUZTIEK ESKUBIDE GUZTIAK DAUZKATE".

Adierazpen honekin bat egiteko gonbita onartu duten gizarte entitateek Nafarroako Arartekoarekin batera izenpetu dute.

#### **ERAKUNDE SINATZAILEEN ZERRENDA (atxikitze-hurrenkeraren arabera):**

1. VILLA TERESITA
2. ITXAROPEN GUNE-LUGAR DE ESPERANZA ELKARTEA (AIGLE)
3. ELKARRI LAGUNTZA - APOYO MUTUO
4. ERREFUXIATUEI LAGUNTZEKO ESPAINIAKO BATZORDEA - CEAR NAFARROA
5. NAFARROAKO DOWN SINDROMEAREN ELKARTEA
6. HAZIAK ELKARTEA
7. GIZAKIA HERRITAR / PARIS 365 FUNDAZIOA
8. ILUNDAIN - HARITZ-BERRI FUNDAZIOA
9. IJITOEN IDAZKARITZAREN FUNDAZIOA
10. NAFARROAK ELIKAGAIEN BANKUA FUNDAZIOA
11. XILEMA FUNDAZIOA
12. ADSIS FUNDAZIOA
13. ETXABAKOITZ ESKOLA-TAILERRA FUNDAZIOA
14. "GAZ KALÓ" NAFARROAKO IJITOEN ELKARTEEN FEDERAZIOA
15. BULARREKO MINBIZIAREN NAFARROAKO ELKARTEA - SARAY
16. AURREJUBILATUEN ETA PENTSIODUNEN NAFARROAKO ELKARTEA - ANAPP
17. DESGAITASUNA DUTEN PERTSONEN ERAKUNDE ORDEZKARIEN NAFARROAKO BATZORDEA - CERMEN NAFARROA
18. SEI ELKARTEA
19. NAFARROAKO HARRERA FAMILIEN ELKARTEA - MAGALE
20. LA MAJARÍ NAFARROAKO IJITOEN ELKARTEA
21. IBILI ELKARTEA
22. EMAUS-EN TRAPEROAK NAFARROA
23. RUMIÑAHUI ELKARTEA
24. ONCE GIZARTE TALDEA Nafarroan
25. NAFARROAKO URRITASUN FISIKOA ETA ORGANIKOA DUTEN PERTSONEN ELKARTEEN NAFARROAKO FEDERAZIOA-COCEMFE
26. HAZIALDEA ELKARTEA
27. ASPACE NAFARROA
28. SALEROSKETAREN AURKAKO EKINTZA
29. FIBROSI KISTIKOAREN NAFARROAKO ELKARTEA
30. NAFARROAKO PERTSONA GORREN ELKARTEA - ASORNA
31. NAFARROAKO GGKE KOORDINAKUNDEA
32. NAFARROAKO POBREZIAREN ETA GIZARTE BAZTERKETAREN KONTRAKO SAREA
33. HIRUGARREN DENBORA KONFEDERAZIOA
34. NAFARROAKO FIBROMIALGIA ELKARTEA - AFINA
35. ALZHEIMERRA ETA BESTE DEMENTZIA BATZUK DITUZTEN PERTSONEN SENIDEEN NAFARROAKO ELKARTEA - AFAN
36. LACARRA ADINEKOEN ELKARTEA
37. PARKINSONAREN NAFARROAKO ELKARTEA - ANAPAR
38. ARANTZA BIFIDOAREN ETA HIDROZEFALIAREN NAFARROAKO ELKARTEA - ANPHEB
39. NAFARROAKO DESGAITASUN FISIKOA DUTEN PERTSONEN KOORDINAKUNDEA - ACODIFNA

40. GIZAKIA HELBURU FUNDAZIOA NAFARROA
41. NAFARROAKO ERRIBERAKO EZINDUEN ELKARTEA - AMIMET
42. AUTISMOAREN NAFAR ELKARTEA - ANA
43. Giltzurrunetako gaixotasunen aurkako borrokarako elkarte - ALCER Nafarroa
44. UNICEF Nafarroako Batzordea
45. Iruña-Tuterako Elizbarrutiko CARITAS
46. MÉDICOS DEL MUNDO NAVARRA/MUNDUKO MEDIKUAK NAFARROA
47. OSASUN MENTALERAKO NAFARROAKO ELKARTEA - ANASAPS
48. ARALAR ELKARTEA
49. LANTXOTEGI ELKARTEA
50. ESKU BATUAK
51. ELAREN NAFAR ELKARTEA - ANELA
52. NAFARROAKO GURUTZE GORRIA
53. TUDELA COMPARTE FUNDAZIOA
54. LAGUNDU-ARAKIL ELKARTEA
55. EHULEAK NAFARROA ELKARTEA
56. GAZTELAN FUNDAZIOA
57. NAFARROAKO KUTXA FUNDAZIOA
58. FRIDA ELKARTEA
59. LUNES LILAS

## 15. KAPITULUA. HERRITARREN IRITZIA ETA BALORAZIOA.

2023an, aurreko urteetan bezala, erakundeak Nafarroako Arartekoaren erakundearen funtzionamenduari buruzko iritzia eta balorazioa eskatu zizkien herritarrei.

Balorazio hori egiteko, erakundearen erabiltzaileei bidalitako galdetegi anonimo bat betetzen da, kexa izapidetu ondoren, hau da, kexa ixten den unean, azkenean lortutako emaitza jakinarazten zaienean. Horrela, galdetegiko galderari erantzuten dietenean, informazio osoa eta nahikoa dute erakundearen esku-hartzeak beren espedientearen ebazpenean izan duen eraginari buruz.

Inkestak galdera hauek ditu:

- Nola ezagutu duzu Nafarroako Arartekoaren erakundea?
- Nola baloratzen duzu erakundeak emandako arreta?
- Nola baloratzen duzu kexa aurkeztu zenetik prozesua amaitu arte igarotako denbora?
- Zure ustez, Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea baliagarria izan da zure arazoa konpontzeko?
- Nola baloratzen duzu erakundetik jasotako informazioa?
- Zure ustez, bidali zaizkizun idazkiak argiak eta ulergarriak dira?
- Ados zaude Nafarroako Arartekoak zure kexari buruz hartutako erabakiarekin?
- Gomendatuko zenieke beste pertsona batzuei Nafarroako Arartekoarengana jotzea?
- Hartutako ebazpena gorabehera, nola baloratuko zenuke, oro har, zerotik hamarrera bitartean erakundeak zure arazoari dagokionez izandako esku-hartzea?
- Hobekuntzaren bat iradoki nahi badiguzu edo edozein iritzi adierazi nahi baduzu, hori egitera gonbidatzen zaitugu.

2023ko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra bitartean 146 inkesta jaso ziren herritarrengandik, aurreko urtean baino % 46 gehiago.

Jasotako inkesta gehienek item guztiak osorik bete zituzten, eta, beraz, guzti-guztiek jaso zuten erantzuna kasuen % 97tan baino gehiagotan.

Oro har, nabarmendu behar da herritarrek 7,7ko batez besteko puntuazioarekin (10etik) baloratzen dutela Nafarroako Arartekoaren erakundeak bere arazoetan izan duen esku-hartzea.

Hala, beren arazo zehatza konpontzeari dagokionez, erakundearen esku-hartzeari zein nota orokor emanen lioketen galdetu zaienean, herritarren % 73k 8 eta 10 arteko puntuazioa eman dute, eta % 17k baino ez diote gutxiegi jarri erakundearen esku-hartzearen kalifikazioari. Zehazki, puntuazio hauek eman dira:

Puntuazioa	Kopurua	%
0	6	% 4
1	8	% 5
2	7	% 5
3	3	% 2
4	2	% 1
5	3	% 2
6	1	% 1
7	8	% 5
8	17	% 12
9	33	% 23
10	55	% 38
(hutsik)	3	% 2
<b>Guztira</b>	<b>146</b>	<b>% 100</b>

Arazoak konpontzeko Nafarroako Arartekoaren erakundea baliagarritzat jotzen duten galdetuta, inkestatuen % 69k uste du nahikoa edo oso baliagarria dela, % 29k bakarrik uste dute balio gutxi edo oso gutxi duela, eta pertsona batek alferrikakotzat jo du.

	Kopurua	%
Bai, oso baliagarria deritzot	63	% 43
Bai, nahikoa baliagarria deritzot	38	% 26
Ez, balio gutxikoa deritzot	19	% 13
Ez, balio oso gutxikoa deritzot	23	% 16
Guztiz alferrikakoa	1	% 1
(hutsik)	2	% 1
<b>Guztira</b>	<b>146</b>	<b>% 100</b>

Beste pertsona batzuei erakundera jotzea gomendatuko ote lieketen galdetuta, herritarren % 82k baietz erantzun dute, eta % 15ek ez lukete gomendatuko.

	Kopurua	%
Bai	120	% 82
Ez	22	% 15
Azken aukera gisa	0	% 0
Gaur gaurkoz ez	0	% 0
(hutsik)	4	% 3
<b>Guztira</b>	<b>146</b>	<b>% 100</b>

Bestalde, inkestaturen % 66 ados edo erabat ados daude Nafarroako Arartekoak bere kexari buruz hartutako erabakiarekin, eta % 12k partzialki ados daudela adierazi dute. % 4 ez daude ados, eta % 15 ez daude batere ados.

	Kopurua	%
Erabat ados	65	% 45
Ados	30	% 21
Ados, hein batean	18	% 12
Ez nago ados	6	% 4
Ez nago batere ados	22	% 15
(hutsik)	5	% 3
<b>Guztira</b>	<b>146</b>	<b>% 100</b>

Kexa aurkeztu zenetik prozesua amaitu arte igarotako denbora nola baloratzen den galdetuta, inkesta egin zuten pertsonen % 75entzat denbora oso laburra eta arrazoizkoa izan zen, % 17rentzat denbora luzea eta % 8rentzat oso luzea.

	Kopurua	%
Oso luzea	11	% 8
Luzea	25	% 17
Arrazoizkoa	71	% 49
Laburra	24	% 16
Oso laburra	15	% 10
(hutsik)	0	% 0
<b>Guztira</b>	<b>146</b>	<b>% 100</b>

Erakundearen berri izateko moduari dagokionez, inkesten arabera, kasuen % 20tan, herritarrek bazuten beste kontaktu batzuen esperientzia, eta % 15ek, berriz, senitartekoen eta ezagunen bidez ezagutu dute, %



14k komunikabideen bidez, eta % 46k beste ezagutza-iturri batzuen bidez (ikasketengatik, lanbideagatik, abokatuek, abokatuen elkargoek, kontsumitzaileen elkarteek, administrazioako funtzionarioek eta abarrek adierazita).

	Kopurua	%
Senideen edo ezagunen bidez	22	% 15
Bazuen beste kontaktu batzuen esperientzia	29	% 20
Administrazioen baten aholkuz	7	% 5
Komunikabideen bidez (prentsa, irratia, telebista...)	21	% 14
Beste batzuk	67	% 46
(hutsik)	0	% 0
<b>Guztira</b>	<b>146</b>	<b>% 100</b>

Inkestan parte hartu dutenei galdetu zaie, halaber, erakundeak emandako arretari buruz duten balorazioa: % 88k esan dute arreta ona edo oso ona dela, eta % 8k, berriz, txarra edo oso txarra dela. % 4k hala-holakotzat jotzen dute.

	Kopurua	%
Oso ona	105	% 72
Ona	23	% 16
Hala-holakoa	6	% 4
Txarra	4	% 3
Oso txarra	8	% 5
(hutsik)	0	% 0
<b>Guztira</b>	<b>146</b>	<b>% 100</b>

Erakundetik jasotako informazioaren balorazioa ere ongi hartzen dute herritarrek: % 86k ontzat edo oso ontzat jotzen dute, eta % 10ek txartzat edo oso txartzat.

	Kopurua	%
Oso ona	93	% 64
Ona	32	% 22
Hala-holakoa	6	% 4
Txarra	7	% 5
Oso txarra	8	% 5
(hutsik)	0	% 0
<b>Guztira</b>	<b>146</b>	<b>% 100</b>

Azkenik, herritarren % 81ek uste dute erakundearengandik jasotako idazkiak argiak edo oso argiak direla, % 13k ulergarriak, eta % 4k nahasgarriak edo oso nahasgarriak.

	Kopurua	%
Oso argiak	79	% 54
Argiak	39	% 27
Ulegarriak	19	% 13
Nahasgarriak	2	% 1
Oso nahasgarriak	5	% 3

	Kopurua	%
(hutsik)	2	% 1
<b>Guztira</b>	<b>146</b>	<b>% 100</b>

Galdetegiaren azken galderari dagokionez (herritarrek beren iruzkinak argi eta garbi adierazteko aukera zabalik uzten du galderak), jarraian adierazitako iritzietako batzuk jasotzen dira:

"Eskerrik asko nire kexari emandako arretagatik eta tratamenduagatik, hasiera-hasieratik entzun zenidatenetik ebatzi arte. Uste dut gauzak serio hartu dituzuela".

"Oso ontzat jotzen dut zuen kudeaketa. Aurrerantzean, administrazioaren eskumena da, eta espero dut zuena bezain arina eta eraginkorra izatea".

"Eskerrik asko tratu adeitsuagatik, orientazioagatik eta eraginkortasunagatik".

"Arartekoaren esku-hartzearekin, orain bai, orain oso azkar erantzun dute".

"Eskerrak ematen dizkiot erakunde horri emandako arretagatik, eta pozik nago arreta eman didatelako eta ez didatelako ezikusiarrena egin, banekien noraino irits zitezkeen, eta eskerrak eman nahi dizkiet honaino laguntzeagatik".

"Izugarri eskertzen ditut prozesu osoa eta hilabete hauetan jaso dudana arreta".

"Eskerrik asko familia honen alde zerbait egin duen erakunde publiko bakarra izateagatik. Bizitzen jarraitzen lagundu diguzue".

"Gure ustez, ezinbestekoa da Arartekoa egotea administrazioaren barruan egoera horiek salatzeke eta igoarazteke".

"Pena da Arartekoaren ebazpenak nahitaez bete beharrekoak ez izatea, herritarrek administrazioaren aurrean duten babesgabetasunak etsipena eta desengainua sortzen baititu erakundeen aurrean".

"Oso eskertuta gaude tratuagatik, artatu gaituzuen azkartasunagatik. Asko baloratzen dugu profesionaltasuna. Eskerrik asko".

"Eskerrak ematen dizkizut kontu honetan guztian laguntzeagatik, eta gutxienez lortu dugu neurri batean abusuzko protokolo bat aldatzea".

"Biziki eskertzen dizkizuet egin dituzuen gestioak. Zuen esku-hartzea erabakigarria izan da, agertu nizuen arazo larriari irtenbide berriak aurkitzeko. Eskerrik asko bihotzez".

"Nire umearekin eta nirekin oso ongi portatu zarete, entzun egin gaituzue, aholkatu egin gaituzue, etab. Eta oso ongi tratatu gaituzue. Eskerrik asko".

"Zure jardunik gabe oso zaila zen dena. Kasu honetan, arazoa erakundeen artean egon zela uste dut".

"Lehenik eta behin, erakunde horrek egiten duen lana eskertu nahi nuke. Oso lagungarria da herritarrentzat, eta beharrezkoa da; izan ere, administrazioak, kasu askotan, herritarrengandik urrun bizi dira".

"Arartekoaren lana funtsezkoa izan da nire arazoa konpontzeko. Hala eta guztiz ere, sumindu egiten nau administrazio publikoko zenbait sektoreren jarrerak, herritarren kexak/salaketak gutxietsi besterik ez baitute egiten, babesgabetasun-egoeran uzten baikaituzte, defendatzaileak esku hartzen ez duen arte. Izugarri eskertzen dizut".

"Administrazioaren utzikeria eta isiltasuna pairatzen ditugun herritarrok asko eskertzen dugu Arartekoaren esku-hartzea administrazioen aurrean, herritarrek artatzeko betebeharrak betetzera behartzen baititu. Eskerrik asko".

"Zure laguntza behar izan dudanean egiaztatu dut arduratsuak izan zaretela eta sistemak ahalbidetzen dizuen azkarrenak".

"Eskerrik asko nire kexan izan duzuen interesagatik, eta lehenbailehen konpontzen saiatzeagatik. Eskerrik asko".

"Arartekoak egindako lana oso ona, eraginkorra eta azkarra iruditu zait".

"Eskerrik asko egin duzuen kudeaketagatik. Uste dut zuen prozedurarik gabe ez zatekeela bukatuko atzeratzen ari zen auzia. Eskerrik asko".

"Eskerrik asko, oso baliagarriak zarete adinekoentzat. 86 urte ditut eta bakarrik bizi naiz. Oso laguntza garrantzitsua zarete niretzat".

"Bestalde, adierazi behar dut erakundeko profesional guztiek emandako tratua bikaina eta oso gozoa dela aldi berean".

"Herritarren eskubideen alde egiten duzuen lan handia eskertzen dugu. Gure sistema demokratikorako behar-beharrezkoa da zuen erakundea da, benetan".

"Eskerrik asko egindako lanagatik. Horrek gure zerbitzu publikoak hobetzen lagunduko duela esan behar dut, gure zergek ordaintzen baitituzte".

"Eskerrik asko administrazioak entzuten ez dien herritarren ahotsa izateagatik. Eskerrik asko gu defendatzeagatik".

"Lehen aldiz behar izan ditut zuen zerbitzuak, eta oso ongi joan da, eta, gainera, oso azkar. Eskerrik asko aldeztu aurretik".

"Askok eskertzen ditut Arartekoaren erakundeak egindako kudeaketa eta jasotako erantzunak".

"Arartekoaren bulegoaren esku-hartzea oso ona izan da, eta komunikazio ona azpimarratu nahi dut".

"Eskerrik asko berriz ere, benetan lagundu didazuelako; ez dakit oraindik lortu dudan eskatzen nuena, baina bide bat ireki didazue hori lortzeko".

"Herritarrentzako zerbitzu bikaina iruditu zait".

"Harritu egin naute, nire kexa konpondu ez bada ere, erakunde honen balioak eta tratua onak. Oso baliagarria Nafarroako herritarrentzat".

## 16. KAPITULUA. PARLAMENTUKO AGERRALDIAK.

### 16.1. URTEKO TXOSTENA AURKEZTEA FORU ARAUBIDEKO BATZORDEAN.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.1 artikulua ezartzen du Nafarroako Arartekoak urtero eman behar diola egindako kudeaketei buruzko txostena Nafarroako Parlamentuari eta txosten hori ohiko bilkura-aldian aurkeztu beharko diola erakunde horri.

Artikulu bereko laugarren apartatuak dio txostenaren laburpen bat Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak ahoz azalduko duela Parlamentuan, eta ondoren talde parlamentarioek parte har dezaketela beren jarrera finkatzeko.

2023ko martxoaren 22an, Nafarroako Arartekoak, Carlos Sarasibar aholkulari eta idazkari nagusiarekin, Susana Galilea kabineteko buruarekin eta Ines Monreal aholkulari eta urteko txostenen koordinatzailearekin batera, ahoz azaldu zuen 2022ko urteko txostenaren laburpena Foru Araubideko Batzordean.

Txostenaren testua Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean kontsulta daiteke, 2023ko maiatzaren 22ko 47. zenbakian, bai eta Nafarroako Arartekoaren webguneko esteka honetan ere:

<https://www.defensornavarra.es/eu/argitalpenak/urteko-txostenak/2022-urteko-txostena>

Agerraldiaren edukia esteka honetan eskura daiteke:

<https://www.defensornavarra.es/eu/albisteak/nafarroako-arartekoaren-agerraldia-nafarroako-parlamentuko-foru-erregimeneko-batzordean-2022ko-urteko-txostenari-buruz-1>

Eta, azkenik, Nafarroako Parlamentuaren esteka honetan, agerraldiaren bideoa kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/watch?id=ZWQ3MDVjZGEtMjMyMi00N2RhLTg0ZjYtMzk1OWI5YWU0NGQx>

### 16.2. PARLAMENTUAREKIN LOTUTAKO BESTE JARDUERA BATZUK.

Bestalde, 2023an, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuarekin zuzenean lotutako beste jarduera batzuk ere egin ditu.

Lehenik eta behin, Arartekoaren eta Ganberako presidentearen arteko bilera instituzionala, maiatzeko foru-hauteskundeen ondoren berriro hautatua izan zela eta.

Era berean, titularrak bilerak egin zituen parlamentu-talde guztietako bozeramaileekin, Foru Komunitateko ordezkari politikoei Arartekoaren erakundearen gaurkotasuna markatzen zuten jarduera batzuk helarazteko, bai eta aurtengo urterako erabiltzen ziren aurreikuspenak eta 2025ean erakundeak sortu zeneko 25. urteurrena beteko duela gogorarazteko ere.

Bestalde, Parlamentuan egin eta gonbidatutako ekitaldi eta gertakari guztietara joan zen titularra. Ekitaldi eta gertakari horien xehetasunak erakunde-agendan (20. kapitulua) jasotzen dira zehatz-mehatz.

Era berean, Nafarroako Arartekoak parte hartu zuen Nafarroako Parlamentuaren atarian deitutako elkarretaratze guztietan, minutu bateko isilunea egiteko genero-indarkeriak hildako emakumeen omenez eta hilketa matxista guztiak gaitzesteko.

**17. KAPITULUA. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA.**

12/2022 Foru Legearen 9. artikulua ezartzen du Nafarroako Arartekoaren erakundeak haurren eta nerabeen eskubideen defentsa zainduko duela, hartara neurri egokiak hartuta. Neurri horien artean, "haurren eta nerabeen egoera Foru Komunitatean baloratzeko erreferentzia jasotzen da urteko txostenean".

Lege-aurreikuspen hori betetz, atal honetan Nafarroan adingabearen babesaren eremu horri dagozkion alderdi nagusiei buruzko datuak eta balorazioak ematen dira, aipatutako foru legean xedatutakoa erreferentziatzen hartuta, arlo horretako esku-hartze administratiboa diziplinatzen duen arau nagusia delako.

Eskerrak eman nahi dizkiogu Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuari atal hau idaztea ahalbidetu digun informazioagatik.

**17.1. EGINDAKO JARDUEREN DESKRIBAPENA ETA EBALUAZIOA.****A) Arauzko jarduera:**

Haurrak eta nerabeak zaindu eta babesteari eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeari buruzko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak azken xedapenetatik bosgarrenean aurreikusten duenez, Nafarroako Gobernuak foru lege hori garatzeko eta betearazteko beharrezkoak diren xedapenak eman beharko ditu.

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jakinarazi du apirilaren 5eko 38/2023 Foru Dekretua onartu dela, abenduaren 2ko 92/2020 Foru Dekretua aldatzen duena (92/2020 Foru Dekretua, abenduaren 2koa, Nafarroako Foru Komunitateko gizarte-zerbitzuen sistemako adinekoen, desgaitasunen, gaixotasun mentalen eta gizarteratzearen arloetako egoitza-, egun- eta ambulatorio-zerbitzuen funtzionamendua arautzen duena, eta baimenen, aurretiazko komunikazioen eta homologazioen araubidea), eta 69/2008 Foru Dekretua, ekainaren 17koa, gizarte zerbitzu orokorren zorroa onartzen duena eta gizarte eta osasun arreta integralerako eta migrazio politiken zerbitzuen zorroa onartzen dituen.

Arlo horretako arauen garapenera dagokionez, Departamentuak adierazi du 2024ko bigarren seihilekoan onetsiko direla Familia Harrera Espezializatua arautzen duen Foru Dekretua, Nafarroako Foru Komunitatean Adopzioarako Administrazio Prozedura arautzen duen azaroaren 26ko 11/2014 Foru Dekretua eta Familia Elkarguneak arautzen dituen Foru Dekretua.

**B) Jarduketak planifikatzeko eta programatzeko jarduera:**

Haurrak eta nerabeak zaindu eta babesteari eta haien familiak sustatzeari buruzko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legearen I. tituluak adingabeen eskubideen taula bat ezartzen du, eta horren sustapena eta zabalkundea agintzen du.

Lan horri dagokionez, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jakinarazi du 2023rako Haurren eta Familiaren Plan Operatiboa egin zela, honako neurri hauekin:

- Haur eta Nerabeentzako Arreta Taldeek (HNAT) Familian Esku Hartzeko Programa Espezializatuaren kudeaketa zuzena Lehen Mailako Arreta Zerbitzuei eskualdatzea.
- Haur-eskoletako profesionalei prestakuntza-tailerrak ematea, haurren babesgabetasun-egoerarako prozedurari buruzko eskuliburuari buruz.
- Ikuspegi dialogikoaren prestakuntza.
- Babes-sistemaren oinarrizko egoitza-harrerako zerbitzuen ebaluazioa.
- Erakartze- eta sentsibilizazio-plan bat diseinatzea eta garatzea, familia-harrera zabaltzeko eta harrera-mota guztietan familia hartzaileak erakartzeko.
- Babes-sistemako adingabeentzako egoitza-baliabideak eta eguneko egonaldiak egokitzea eta hobetzea
- Haurren eta nerabeen eskubideak zabaltzea eta hedatzea: 12 hilabete 12 eskubide kanpaina.
- Era berean, honako lantalde hauetan parte hartu dela jakinarazi da:

- Nafarroako Foru Komunitatean indarkeriaren biktima diren hurrei eta nerabeei arreta integrala emateko eredia ezartzea; BARNAHUS.
- Hurrei Arreta Integrala emateko Sarea: Zuzendaritza Batzordea, Batzorde Teknikoa eta Hurren Ongizatea Sustatzeko, Arreta Komunitarioko eta Sareko Laneko Batzordea.
- Nafarroako Arreta Goiztiarreko Sarea: “emozioak erregulatzeko zailtasunak dituzten adingabeei heltzea”.
- Familia Harreraren aldeko Mahaia.
- Nafarroan derrigorrezko ezkontzen aurrean arreta koordinatzeko eta prebenitzeko talde teknikoa.
- Hezkuntza Departamentuaren eta Osasun Departamentuaren arteko lan-batzordeak.
- Jokabide Suizidak Prebenitzeko eta Artatzeko Erakunde arteko Koordinazio Batzordea.
- TRANSBIDE Adingabeen Batzordea.
- Emakumeen aurkako indarkeriaren aurkako erakunde-planaren jarraipen-batzordea.

### **C) Adingabeen eskubideak sustatzeko eta zabaltzeko jarduerak:**

Adingabeen eskubideak sustatzeko eta zabaltzeko jardueri dagokienez, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak jakinarazi du 2023an “12 hilabeteko 12 eskubide” proiektua garatu dutela, eta eragileek, erakundeek eta familia guztiek parte hartu zutela, batez ere adopzioko eta harrerako familiekin. Proiektua azaroaren 20an amaitu zen, erakundeek hilabete bakoitzean agenteek egindakoa azaltzeko jardunaldi batekin.

Gainera, Departamentuak ANAR Fundazioarekin urtero egiten duen hitzarmenaren berri eman du, adingabeekin esku hartzen duten adingabeei, senideei eta profesionaleri telefono bidez laguntzeko.

### **D) Prebentzio-jarduketak:**

12/2022 Foru Legeak prebentzio-jarduketan lehenetsutako izaera nabarmentzen du. Adingabeen babesgabetasuna prebenitzera bideratuko dira, baita haien garapena kaltetzen duten edo haien eskubideak urra ditzaketan gabezia larriak prebenitzera ere.

Foru lege horretan aurreikusitakoarekin bat etorritik, prebentzio jarduerak helburu hauek dituzte:

a) Adingabeen eskubideak errespetatzen eta bermatzen direla zaintzea, informazio-, dibulgazio- eta sustapen-jardueren bidez, eta adin goiztiarretan erantzuna sustatuz, loturaren hasieran, jaio aurreko etapan barne, jaio aurreko eta jaiotza-inguruko jarraipenarekin.

b) Irabazi-asmorik gabeko jarduera publikoak egitea eta jarduera pribatuak bultzatzea, gizarte- eta familia-integrazioa eta aisialdiaren eta sozializazioaren erabilera erraztu eta bermatzeko, eta, aldi berean, haien autonomia indartzeko, batez ere komunitateren eremuaren baitan.

c) Adingabeek euren garapen osorako kaltegarriak diren bitarteko, produktu eta jardueretarako sarbidea mugatzea.

d) Adingabeentzat segurtasunik eza edo arriskua eragiten duten faktoreak gutxitzea, arrisku-faktoreen aurrean garaiz esku hartuta, babesik gabeko egoerak bideratzeko, hurren premiak, fisikoak, emozionalak, ekonomikoak eta hezkuntzakoak, behar bezala estaliz ingurune seguru eta egokietan eta goiztiarretan, harreman egonkorak eta seguruak ezarrita hartara.

e) Gizarte-familia ingurunea hondaraz dezaketan kausak saihestea, gaitasunak areagotzea sustatuta orientazioaren, prestakuntzaren eta laguntzaren bidez.

f) Sarean lan egitea edozein eskubide-urraketa goiz detektatzeko, jarduketa instituzionalaren ondoriozkoak barne.

g) Nafarroako tokiko sare guztietan prebentzio-ikuspegia txertatzea, detekzioan, sentsibilizazioan eta esku-hartzean prebentzio-lana eginez, eta tokikoa eta komunitarioa, hazkuntza-lanetan etengabe laguntzeko.

h) Haurrak eta nerabeak pixkanaka beren garapenaren hainbat eremutan prestatzea, beren babes propioa beren gain hartzeko, heltze-mailaren eta gaitasunen arabera. Prebentzio-prestakuntza hori haien autonomia errespetatuz egingo da, eta familiaren, irakasleen, erreferente komunitario profesional eta boluntarioen, gizarte- eta osasun-zerbitzuetako profesionalen eta inguruko beste edozein heldu helduren laguntzarekin.

Esparru horretan administrazioaren esku-hartzea funtsean jarduera dela-eta adingabeak hartzen dituzten zenbait instantziaren arteko lankidetzatik eta koordinaziotik abiatuta garatzen da (hezkuntza zerbitzuak, osasun zerbitzuak eta gizarte zerbitzuak gehienbat).

Prebentzio-lan horri dagokionez, azaldu da Nafarroan Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Plan Estrategikoaren diseinuaren testuinguruan jardun-arlo zehatz bat ezarri zela. Era berean, Haurren eta Nerabeen Nafarroako Kontseiluaren bilera deitu zen, eta Haurren Arreta Sarearen koordinazio- eta jarraipen-bilerek jarraitu da. Hiru batzordek osatzen dute sarea: Haurrentzako Arreta Integraleko Batzorde Zuzendaria, Haurrentzako Arreta Integraleko Batzorde Teknikoa eta Haurrentzako Arreta Integraleko Batzorde Operatiboa.

Bestalde, programen ezarpenari dagokionez, Departamentuak jakinarazi du esku-hartzearen estaldura eta intentsitatea handitu direla eta arreta-eredua hobetu dela, esku-hartze sozioedukatiboa eta psikologikoa indartuz familia babesteko baliabide eta zerbitzuetan. Esku-hartzearen estaldura eta intentsitatea handitu da, eta familia-elkarguneen lurralde-ekarpena espezializatuagoa eta zabalduagoa dela. Familia-harrera eta adopzioa laguntzeko eta jarraipena egiteko programa espezializatuaren estaldura orokortu eta hobetu da, gurasoen gaikuntza eta laguntza psikoterapeutikoa kontuan hartuta; eta egoitza-harrerako programa bat da, Nafarroan bizi diren adingabe guztiak barne hartzen dituena, haien jatorria edozein dela ere. Azken horri dagokionez azaldu denez, aurreko urteetan adingabe migratzaileak masiboki iritsi zirenez, haientzako egoitza-baliabide espezifikoa sortu ziren, eta arreta-eredu hori aldatu egin dela, babes-sistemaren baliabide normalizatueta txertatuta.

## **E) Babes-sistemako jarduerak:**

### **a) Arrisku-egoerak.**

Adingabearen Babes Juridikoari buruzko urtarrilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoaren 17. artikulua xedatzen duenez, "administrazio publiko eskudunak deklaratu du arrisku-egoera, aplikatzekoa den estatuko eta autonomia-erkidegoko legerian xedatutakoaren arabera, arrazoitutako administrazio-ebazpen baten bidez, aldez aurretik gurasoei, tutoreei, zaintzaileei edo harreragileei eta adingabeari entzunda, nahikoa heldutasun badu eta, nolana ere, hamabi urtetik aurrera. Administrazio-ebazpenean, adingabearen arrisku-egoera zuzentzeko neurriak jasoko dira, guraso, tutore, zaintzaile edo hartzailen betebeharrak buruzkoak barne. Adingabearen arrisku-egoera deklaratu duen administrazio-ebazpenaren aurka errekurtsoa jarri ahal izango da, Prozedura Zibilarren Legearen arabera».

Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak, berriazko ebazpenik edo adierazpenik ezean, babes-sistema espezializatuak artatutako adingabeen guztizko kopurua ematen dio erakunde honi.

Honako hauek hartzen dira barne: zaintzapeko adingabeak (egoitza-harrera edo familia-harrera eta behin-behineko zaintza, behaketa eta harrera zentroetan edo urgentziatzeko familietan), eguneko zentroetan dauden adingabeak, familia esku hartzerako programa espezializatueta dauden adingabeak, nerabeen hezkuntzarako programan dauden adingabeak, haurrei eta nerabeei arreta emateko taldeen esku-hartzea duten adingabeak eta autonomia pertsonalerako programetan dauden adingabeak.

Familia-nukleotik bananduta dauden eta, beraz, Administrazio publikoak zaintza bere gain hartzen duen kasuen pisu erlatiboa antzekoa da azken bi urteetan (1.007 adingabe, 2.315 adingabe guztiekiko, hau da, % 43,4 2023an; eta 977 adingabe, 2.230 adingabe guztiekiko, hau da, % 44 inguruko ehunekoa 2022an). 2020ko portzentajea % 48 ingurukoa zen, 2019koa % 54 ingurukoa (urte horretan bakarrik zeuden adingabe atzeritarrei emandako arretaren egoerak baldintzatuta) eta 2018koa % 45 ingurukoa.

Azpimarratu behar da neurriak hartu eta indartu behar direla esku-hartze publikoa arrisku-fase goiztiarrenetan gerta dadin, ahal den neurrian familia-gunetik bereiztea galarazteko.

Bestalde, babes-sistemak artatutako adingabeen kopuruak eta eskaintzen diren datuetan ikusten den hazkunde-joerak, hamar urteko aldia kontuan hartuta, administrazio-organoko eta esku hartzeko talde jarduleei baliabide nahikoak emateko beharra berresten jarraitzen dute.

**b) Babesgabeziako egoerak.**

Egoera jakinak dira: babesgabetasuna intentsitate gehiagoarekin agertzen da eta adingabearen tutoretza gain hartzea dakarte.

2023an 155 adingabe jo zituzten babesgabetasun-egoeran, 2022koa (115 adingabe) baino kopuru handiagoa, baina 2021ekoa (227 adingabe), 2020koa (197 adingabe) eta 2019koa (222 adingabe) baino txikiagoa. Azken bost urteetako datuak kontuan hartuz gero, azken ekitaldiko gorakada gorabehera, beheranzko joera nabari da.

Behin eta berriz esan dugun bezala, desiragarriena da babesgabetasun-egoerak saihesteko neurriak areagotzea, babesgabetasun-maila handiagoa dakartelako, eta, beraz, baita esku hartzekoa ere.

Babesgabezia mugiarazteko deklarazioei dagokienez, Eskubide Sozialetako, Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Departamentuak bidalitako txostenean adierazten da “*ez dagoela desanparo-mugiarazteen datu errealik, datu-basea ustiatzeak ez baitu ahalbidetzen datu hori lortzea*”.

2022an 95 izan ziren, 2021ean 22, 2020an 13, 2019an 15, 2018an 12, 2017an 6, 2016an 4 eta 2015ean 2.

Beharrezkoa da azpimarratzea Administrazio publikoak ahaleginak egiten jarraitu behar duela adingabeak beren jatorrizko familietara itzultzeko baldintzak gerta daitezzen. Horixe da babesgabeziaren azken helburua, eta horrek berekin dakar hainbat zirkunstantzia direla medio adingabeak zaintzen ez dituzten edo artatu ezin dituzten familiekiko esku-hartzea sustatzeko betebeharra.

Azken batean, komenigarria da jarraitzea indartzen prebentzio eginkizunak, arrisku egoeren detekzioarenak eta familiekiko esku-hartze soziala, ahal den neurrian ekidite aldera inguruabarren eraginez adingabeen babesgabetasuna deklaratu beharra, eta, kasua bada, babesgabezia egoera deklaratu gero, itzulera bideragarri egitea.

**c) Familiei laguntzeko jarduerak.**

Puntu honetan, administrazio publikoaren laguntza jaso duten familiak aipatzen dira, laguntza teknikoak edo ekonomikoak izan, jarduera-modalitatea edozein izanda ere, eta banantzea saihesteko edo, halakorik gertatuz gero, itzulera lortzeko helburuarekin.

Datuak erakusten du zenbat familiak behar dezaketen Administrazioaren laguntza, eta, beraz, zenbat familiak dituzten zailtasunak adingabeak behar bezala artatzeko, intentsitate handiagokoak edo txikiagokoak, eta era askotakoak.

Eskubide Sozialen Departamentuak emandako datuen arabera, 2023an 1.202 familiak jaso zuten nolabaiteko babesa (datua 1.332 zen 2022an, 1.231 familia 2021ean, 1.053 familia 2020an, 1.098 familia 2019an, 1.296 familia 2018an, 1.134 familia 2017an eta 844 familia 2016an). Haurren eta nerabeen arretarako taldeek emandako familiak dira, familia hartzaileak eta laguntza teknikoa jasotzen dutenak, harreragatik laguntza ekonomikoa jasotzen duten familiak, zaintza gain hartzea ez dakarten programetan dauden adingabeak dituzten familiak (eguneko zentroak, familia esku-hartzerako programa, nerabeentzako hezkuntza programak) eta prestazio ekonomiko konpentsatzaileak dituzten familiak.

Datu horrek berriz ere agerian uzten du familia-gune askok laguntza publikoa behar dutela, neurri handiagoan edo txikiagoan, beren adingabeen egoera dela eta, babesgabetasun-egoeran daudelako edo egoteko arriskuan daudelako. Hori guztia dela eta, adingabeak babesteko sistemak gaur egun dituen baliabideak sistema horren beharretarako egokiak eta nahikoak diren ebaluatu behar da.

Ildo horretan, eta ofiziozko 23/11 jarduketan egindako gomendioan adierazitakoaren ildotik, ahaleginak lehenetsi eta areagotu behar dira adingabeen babesgabetasuna baloratzeko eta zaintza-egoerak kudeatzeko arloetan eskumena duten unitateak behar bezala hornitzeko, zerbitzuaren funtzionamendu ona babesteko, eta, bereziki, haurren eta nerabeen eta haien familien eskubideak, harrerakoak barne, kaltetuak izan baitaitezke. Era berean, behar bezala hornitu behar dira Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, HNATak eta laguntzaile gisa jarduten duten gizarte-ekimeneko erakundeak.

Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak 5. artikuluan xedatzen duenez, Foru Komunitateko Administrazioaren aurrekontuetan lehentasuna eman behar zaie adingabeak babesteko sistemaren premiei: Foru Komunitateko Administrazioak bere aurrekontuetan jasoko ditu, lehentasunez, Foru Komunitateko adingabeen prebentziorako, zailtasunak garai detektatzeko eta horiek konpontzeko bitartekoak aktibatuzko jarduerak, sustapena, arreta, prestakuntza, babesa, gizarteratzea, integrazioa eta aisialdia, eta horiek handituko ditu,



gutxienez, igoerak daudenean gastuaren muga handitzen den neurri berean. Gastuaren muga handitzen ez bada, eutsi egingo zaie, baldin eta foru lege honen xedearen ondoriozko beharrak ez badira gutxitu”.

#### **d) Zaintza-egoeran dauden adingabeak.**

Zaintza-babesgabetasuneko egoerei aurre egiteko aurreikusitako neurrietako bat da, eta harreraren bidez gauzaten da, familia-harrera (lehentasunezkoa) edo egoitzakoa (aurrekoa posible izango ez balitz) izan.

Eskubide Sozialetako Departamentuak zaintzapeko adingabeen inguruan emandako datuetan behin-behineko zaintza-egoerak (behaketa- eta harrera-zentroen bidez eta premiako familien bidez) harrera-, egoitza- edo familia-egoeretatik banantzen dira (kasu honetan, “behin-behinekoa ez den” zaintza batean aurrean egonen ginateke, balorazio fasearen ostean xedatutakoa).

2023ko datua (1.007 adingabe) 2022koa (977 adingabe) baino pixka bat handiagoa da, baina 2021ekoa (1.108 adingabe), 2020koa (1.081 adingabe) eta 2019koa (1.301 adingabe) baino nabarmen txikiagoa, baina aurreko bi urteetako baino handiagoa (797 adingabe 2018an eta 751 adingabe 2017an).

Alderdi negatibo gisa, ikusten dugu 2023an murriztu egin direla behin-behineko zaintzako egoerak larrialdiko familietan (21 etik 2022an, 23tik 2022an eta 16tik 2023an), eta, aldi berean, behaketa- eta harrera-zentroetako behin-behineko zaintzaren zifrak zertxobait handitu direla (392 2021ean, 348 2022an eta 379 2023an).

#### **e) Tutoretzapeko adingabeak.**

Tutoretza, administratiboa zein arrunta, legeak ezarritako babes-neurrietako beste bat da, eta babesgabetasun egoera trinkoago bati lotuta dago; hau da, babesgabeziari.

2023an tutoretzapeko adingabeen zifra proportzionatua 538koa da, eta, logikoa denez, aurreko ataletan adierazitakoaren antzeko bilakaera erakusten du, aurreko urteetakoaren antzekoa: 2022 (526), 2021 (549), 2020 (512) eta 2019 (574). Hamar urteko aldia hartuz gero, argi eta garbi ikusten da goranzko bilakaera, 2013ko zifra 220 adingabekoa baitzen.

#### **f) Harrera indardun eta formalizatuak.**

Babesgabeziako egoeran dauden adingabeen tutoretza eta zaintza harreraren bidez formalizatzen dira.

2023an 184 adingaberen harrera formalizatu zen, azken urteetako kopururik txikiena (199 adingabe 2022an, 216 adingabe 2021ean, 264 adingabe 2020an eta 382 adingabe 2019an).

Hartutako adingabeen kopurua (atal honetan ez dira zenbatzen behaketa- eta harrera-zentroetan edo behin-behineko zaintza-neurria duten larrialdi-familietan dauden adingabeak) 611 adingabe da (606 adingabe 2022an, 695 adingabe 2021ean, 680 adingabe 2020an, 675 adingabe 2019an, 520 adingabe 2018an eta 494 adingabe 2017an). Ikus daitekeenez, harreraren hartutako adingabeen guztizko kopuruak gora egiten du bost urteko aldia kontuan hartuz gero, nahiz eta azken bi ekitaldietan bere horretan jarraitzen duen.

12/2022 Foru Legeak familia-harreraren lehentasuna ezartzen du egoitza-harreraren aldean, eta azken horren izaera subsidiarioa azpimarratzen du (104.3 eta 120. artikulua). Familia-harreraren lehentasuna egoitza-harreraren gainetik bermatzeko, espresuki jaso behar da, familia-harrera familiarra izatea ezinezkoa dela edo ez komeni izateko arrazoiak, baita egoitza-harrera ahalik eta denbora laburrenean egiteko ezarritako ekintzak edo epeak ere.

Era berean, aipatutako 12/2022 Foru Legeak familia zabaleko harrera lehenesten du besteren familiako harreraren aldean, printzipio orokor gisa, adingabea bere giro naturalean egoteko asmoarekin.

Lehen harremanari dagokionez (familia- eta egoitza-harrerak), bildutako datuek erakusten dute 2023an egoitza-harreraren ehunekoak % 53 ingurukoa dela (327 egoitza-harrera, guztizkoaren aldean 611), 2022ko zifren ia berdina (324 egoitza-harrera, guztizkoaren gainean 606 harrera), eta 2021ekoak baino nabarmen txikiagoak (ehunekoak % 60 ingurukoa, 413 egoitza-harrera, guztizkoaren gainean 695 harrera). 2018an, 2019an eta 2020an, adierazlea 2021ekoaren oso antzekoa zen. Aldi luzeagoak kontuan hartuz gero, ikusten da adierazlea % 53 zela 2017an, eta % 54, berriz, 2013an. Ehuneko horiek 2023ko ekitaldikoaren antzekoak dira.

Behin-behineko zaintzaren edo larrialdiko harreraren faseari dagokionez, 2023an jaitsi egin ziren familia-izaerakoak aurreko urtearen aldean (2022ko 23tik 2023ko 16ra), eta behaketa- eta harrera-zentroen bidezko arreka-kasuak handitu egin ziren (2022ko 348tik 2023ko 379ra). Aurrekoaren arabera, larrialdiko familietako harrera-kopuruak oso txikiak dira oraindik ere (16 kasu, eta behaketa- eta harrera-zentroetan, berriz, 379). Beharrezkotzat jotzen da larrialdiko familia-harrerako baliabidea sendotzen jarraitzea, ildo horretan hasitako jarduketak garatzera eta indartzera bultzatuta.

Bigarren harremanari dagokionez (familia zabaleko eta besteren harrerak, familia-harreraren barruan), 2023an, familia zabaleko harreraren ehunekoa % 52,1 da (148 kasu 284 familia-harreraren guztizkoaren gainean), 2022ko (% 53,5), 2021eko (% 58,1) eta 2020ko (% 63,4) zifrak baino txikiagoa. Portzentajea % 65,1ekoa zen 2019an, % 66,5ekoa 2018an, % 58,9koa 2017an eta % 64,4koa 2016an. Hortaz, erlazio horretan beheranzko joera ikusten da, hasiera batean kontrakoa dena.

Horregatik, ahal den neurrian, laguntza behar duten adingabeen familia-ingurunearekiko esku-hartzea eta jarduketak bultzatu behar dira, harrera naturaletik hurbilen dagoen eremuan egin ahal izateko. Jarduera horiek, ingurune hurbilean egin ohi direnez, erraztu egin dezakete, halaber, adingabeak gurasoekin itzultzea posible den kasu gehiago izatea eta haurrak beren gizarte-esparrutik gutxiago banantzea.

#### **g) Nazioko eta nazioarteko adopzioak eta egokitasun-deklarazioak.**

2023an nazioarteko 6 adopzio eratu ziren (2 2022an, 2 2021ean, 4 2020an, 22 2019an, 29 2018an, 22 2017an eta 15 2016an) eta 3 adopzio nazional (3 2022an, 6 2021ean, 2 2020an, 9 2019an, 11 2018an, 8 2017an eta 7 2016an). 3 eta 10 egokitasun-adierazpen egin ziren, hurrenez hurren.

Ikusten denez, 2023ko adopzioen zifrak txikiak dira, aurreko bi urteetan bezala, eta alderdi horretan hainbat faktorek eragin ahal izan dute, hala nola azken urteetan COVID-19aren ondorioz bizi izandako egoerak.

#### **h) Jokabide-arazoengatik arretoa espezializatua jasotzen duten adingabeak.**

12/202 Foru Legeak xedatzen duenez, babes-sistemaren parte izango dira Foru Komunitateko Administrazioaren organo eskudunak egiten dituen jarduketak, baldin eta adingabeak, beren egokitasun-gabezia larriagatik, beren buruari edo beste pertsona batzuei kalte egiteko arriskuan badaude, eta helburu nagusizat izango dute adingabeak gizarteratzea, banakako tratamendu hezitzaile edo terapeutiko baten bidez, eta, ahal dela, haien ingurune soziokomunitarioan, denbora-tarte jakin batez”.

Atal horri dagokionez, Gizarte Eskubideen Departamentuak adierazi du 51 adingabe artatu direla egoitza-harrera espezializatuko zentroetan. Kopuru hori 2022koaren oso antzekoa da, 54 adingabe artatu baitziren.

Datu hori ezin da konparatu gatazkan adingabeei buruz aurreko txostenetan ematen zen datuarekin; izan ere, zenbaketan, aurretiko zigor-eginbideak zituzten 14 urtetik beherako adingabeen datuak sartzen ziren, behaketa- eta harrera-zentroetan gatazkan dauden adingabeen datuak eta babes-sistemako beste programa batzuetan gatazkan dauden adingabeei buruzkoak.

#### **i) Autonomia pertsonaleko programa.**

Indarreko foru lege indardunaren arabera, “bizitza independenterako prestatzeko programa deritzo babes-neurri baten pean dagoen adingabearen jarraipen pertsonalizatuari, bereziki egoitza-harreran edo kalteberatasun bereziko egoeran dagoenean, baina hamasei urtetik gora dituenean, adin-nagusitasuna baino bi urte lehenagotik edo adin-nagusitasuna bete ondoren, edo adin horretatik gorakoa denean eta profesionalek neurri administratibo edo judizialen bat hartu diotenean epe jakin batean, erregelamendu bidez aurreikusitakoaren arabera, prestakuntza-premiei estaldura emateko prestakuntza-konpromiso edo -programa baten bidez, helburu hau izanik: pixkanaka gizarteratzea eta laneratzea, independentzia eta bizitza independenterako beharrezkoak diren autonomia pertsonaleko eta sozialeko gaitasunak lortzea egoitza- edo familia-harrera amaitzean”.

Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera, 2022an 281 adingabe izan ziren autonomia-programetan. Kopurua 257koa zen 2022an, 227 adingabe 2021ean, 194 adingabe 2020an, 81 adingabe 2019an, 48 adingabe 2018an eta 36 adingabe 2017an.

Hortaz, programa horiei buruzko zifrek gora egiten jarraitzen dute, eta eremu horretan hartutako neurriak eta jarduerak azpimarratzera animatzen du erakundea. Aurreko txostenetan, emantzipazio-programak edo helduarora igarotzeko programak indartzea komeni dela nabarmendu da. Arlo honetan bideratutako jarduerekin eta hartutako neurriekin jarrai dadin bultzatzen da.

#### **j) Helduen laguntzarik gabeko haur atzeritarrak.**

Aurreko urteko txostenetan adierazi bezala, batez ere 2019an, inoren kargura ez dauden adingabe atzeritarren arretak eragin berezia izan zuen babes-sisteman.

2020an eta 2021ean, intzidentziak esanguratsua izaten jarraitu zuen, baina ez 2019an bezain handia. 2022an behera egin zuen artatutako adingabeen kopuruak, eta joera hori 2023an berretsi zen.

Atal honetan, Eskubide Sozialetako Departamentuak adingabe horiei 2023an emandako arretari buruz emandako datuak azaltzen dira (babes-sistemak artatutako adin nagusiko migratzaileei buruzko datuak ere jasotzen dira):

a) 2023an artatutako inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarren kopurua:

Inoren kargura ez dauden adingabe migratzaileen guztizko kopurua 2023an: 221 adingabe.

Inoren kargura ez dauden migratzaile adingabeak eta adinez nagusiak, guztira, 2023an: 298.

b) 2023an babes-sisteman hartutako inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarren kopurua.

2023an hartutako inoren kargura ez dauden adingabe migratzaileen kopurua: 221.

236 migratzaile horiek honako programa hauen bidez artatu dira (1): egoitza-harrera (139 adingabe), familia-harrera (2 adingabe), behaketa- eta harrera-zentroa (214 adingabe).

(1) 2023an, inoren kargura ez dagoen migratzaile batek zaintza-programa bat baino gehiago bete ditzake. Guztira 236 adingaberi eman zaie laguntza.

Inoren kargura ez dauden gazte migratzaileei dagokienez, 2023an 148ri eman zaie laguntza (Autonomia Programan artatutako bakarrik dauden migratzaile batzuk, adinez nagusi izan ondoren, zaintza-neurrien bidez artatu dira alde zurretik).

2023ko abenduaren 31n, inoren kargura ez zeuden 111 adingabe migratzaile zeuden artatuta (66 egoitza-harreran, 2 familia-harreran eta 43 behaketa- eta harrera-zentroetan), baita inoren kargura ez zeuden 93 gazte migratzaile ere (autonomia-prozesuan dauden gazteei laguntzeko programetan).

c) 2022an inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarrekin (zaintza eta babesgabetasuna) formalki hartutako babes-neurrien kopurua.

2023an, inoren kargura ez dauden 136 adingabe migratzailearen behin-behineko zaintza hartu zen bere gain.

2023an, inoren kargura ez dauden 79 adingabe migratzailearen babesgabetasun-egoera deklaratu zen.

2023ko abenduaren 31n 40 adingabe migratzaile zeuden behin-behineko zaintzan; inoren kargura ez zeuden 71 adingabe migratzaile, berriz, babesgabetasun-egoeran zeuden.

d) 2023an hartutako harrera-neurrien kopurua (egoitzakoa eta familiakoa).

2023an, inoren kargura ez dauden 139 adingabe migratzaile hartu dira egoitza-harrerako programan eta 2 familia-harrerako programan.

e) Bakarrik dauden adingabe atzerritarrentzako egoitza-plazen guztizko kopurua.

2021etik ez dago bakarrik dauden adingabe migratzaileentzako egoitza-plaza espezifikorik, eta babes-baliabide orokorretan hartzen dira.

Inoren kargura ez dauden adingabe migratzaileei arreta emateko berariazko baliabide bakarra Marcilla, Behaketa- eta Harrera-zentroa da, 40 plaza dituena.

f) Inoren kargura ez dauden adingabe atzerritarren ehunekoa babes-sisteman artatutako adingabe guztiekiko:

	Migratzaileak	Guztira	Migratzaileen %
2023an artatutako adingabeak	221	750	% 29,4
- Egoitza-harreran	139	327	% 42,5
- Familia-harreran	2	284	% 0,7
- Behaketa- eta Harrera-zentroan	221	379	% 58,3
2023an artatutako adinekoak	148	281	% 52,6
2023an artatutakoak, guztira (adingabeak adin nagusikoak)	298	915	% 32,5

**F) Gazte-justiziaren sistemaren jarduketak:**

Gazte justiziaren sistemari dagokionez (aurreko foru legean erreforma sistema deitua), emandako datuek erakusten dute 2023an 200 neurri eman zirela ingurune irekian betetzeko, aurreko urteetan baino kopuru txikiagoa (343 neurri 2022an, 256 neurri 2021ean).

Era berean, datuek agerian uzten dute 14 adingabek jasan zituztela barneratze-neurriak, 2022koa (39 adingabe) 2021ekoa (37 adingabe) eta 2020koa (25 adingabe) baino askoz ere kopuru txikiagoa.

Esan izan dugun bezala, gatazka eta jokabide zigorgarriak eragin ditzaketen egoerak prebenitzeko eta identifikatzeko eginkizunetan ahaleginak areagotu behar dira, inplikaturako instantzien artean jarduerak koordinatuz (familia-, gizarte- eta hezkuntza-eremuak, batez ere).

**17.2. AZKEN URTEOTAKO BILAKAERAREN INFORMAZIO-TAULAK.**

I. Babes-sistemaren arreta jaso duten adingabeak.

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Zaintzapeko adingabeak	Egoitza-nahiz familia-harrera	538	469	485	461	499	494	520	675	669	695	606	611
	Behin-behineko zaintza (behaketa eta harrera zentroak)	197	184	174	179	225	235	264	611	401	392	348	379 <sup>1</sup>
	Familien premiazko behin-behineko zaintza		2	7	17	15	22	13	15	11	21	23	16 <sup>2</sup>
	<b>Guztira</b>	<b>735</b>	<b>655</b>	<b>666</b>	<b>657</b>	<b>739</b>	<b>751</b>	<b>797</b>	<b>1301</b>	<b>1081</b>	<b>1108</b>	<b>977</b>	<b>1007<sup>3</sup></b>
Eguneko zentroetan dauden adingabeak		26	30	46	25	26	27	24	27	23	28	31	24
Familia esku hartzerako programa espezializatueta dauden ADINGABEAK (EHPE)		175	152	181	212	176	270	343	332	307	252	364	427
Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)		28	28	30	24	25	41	45	40	40	37	38	52
Haurren eta Nerabeen Arretarako Taldeek esku hartzen duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta, Tuteran, Iparraldeko eskualdea*)		224	358	450	468	461	580	487	630	598	694	563	524

<sup>1</sup> Behaketa- eta harrera-zentroetan behin-behineko zaintzan egon diren adingabe horietako batzuk egoitza-harrerara edo familia-harrerara igaro dira. 240 adingabe bikoiztu dira.

<sup>2</sup> Behin-behineko zaintzan, premiazko familian, izan diren haur horietako batzuk aldi baterako familia-harrera edo familia-harrera iraunkorrera igaro dira. 5 adingabe bikoiztu dira.

<sup>3</sup>Zaintza-programetan arreta jaso duten adingabeen guztizko kopurua (bikoiztuak kenduta) 750 izan zen 2023an.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
AUTONOMIA-PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK <sup>4</sup>	18	44	40	27	19	36	48	81	194	227	257	281
<b>Guztira</b>	<b>471</b>	<b>612</b>	<b>747</b>	<b>756</b>	<b>707</b>	<b>954</b>	<b>947</b>	<b>1110</b>	<b>1162</b>	<b>1238</b>	<b>1253</b>	<b>1308</b>
<b>ADINGABEAK GUZTIRA</b>	<b>1206</b>	<b>1267</b>	<b>1413</b>	<b>1413</b>	<b>1446</b>	<b>1705</b>	<b>1744</b>	<b>2411</b>	<b>2243</b>	<b>2246</b>	<b>2230</b>	<b>2315</b> <sup>5</sup>

## II. HNATek artatutako familiak.

			2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>HNAT</b>	Lizarra	Familiak	72	73	84	88	91	140	97	83	58	85	68	45
	Tafalla	Familiak	56	58	75	65	69	96	57	70	70	80	74	56
	Tutera	Familiak	5	77	97	110	106	162	81	91	84	87	77	143
	Eskualdea/lpar Aldea <sup>1</sup>	Familiak							33	106	121	125	113	181
	<b>Guztira</b>		<b>133</b>	<b>208</b>	<b>256</b>	<b>263</b>	<b>266</b>	<b>398</b>	<b>268</b>	<b>350</b>	<b>333</b>	<b>377</b>	<b>332</b>	<b>288</b>

<sup>1</sup> Eskualdeko/lparraldeko HNATk gizarte-zerbitzuen bi arloak hartzen ditu. Datua bateratua da.

## III. Familia hartzaileak eta laguntza teknikoa jasotzen dutenak (2021eko abenduaren 31ko datua).

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Familia hartzaileak	218	210	210	217	198	190	209	186	190	187	188	190

## IV. Laguntza ekonomikoa jasotzen duten familia hartzaileak.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023 <sup>6</sup>
Harrera dela-eta laguntza jasotzen duten familiak	156	153	181	194	150 (fam.)	186	191	246 (fam.)	259	269	276 (fam.)	293 (fam.)
					187 (men.)			296 (adin.)	327 (adin.)	362 (adin.)	342 (men.)	371 (men.)

## V. Beste programa batzuetan adingabeak dituzten familiak (horrek ez dakar zaintza gain hartzea).

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
FAMILIAK EGUNEKO ZENTROA (adingabeak zenbatzen dira, 2013 arte, familiak barne).		25	40	17	23	25	24	27	18	23	23	19

<sup>4</sup> Autonomia-programek aldeztu aurretik erakunde publikoaren zaintzapean egon diren adinez nagusi gazteak hartzen dituzte, familia-harreraren edo egoitza-harreraren.

<sup>5</sup> Guztizko horretarako, 2023an Egoitza-harreraren edo Familia-harreraren egon diren gazteak daude autonomia-programetan. Babes-neurria bertan behera utzi ondoren, zaintzapean eta autonomia-programetan artatutako adingabeak 915 izan ziren 2023an.

<sup>6</sup> Hauexek barne: familia-harreragatiko laguntza ekonomikokoak (adingabeak mantentzea, larrialdiko familia-harrera, familia-harrera espezializatua eta ezohiko laguntzak), adinez nagusientzako laguntza ekonomikokoak familia-harreraren osteko laguntzan, laguntza ekonomikokoak familiaren behin-behineko zaintza-ordezkaritzetan eta laguntza ekonomikokoak egonaldietarako eta asteburueterako zaintza-ordezkaritzetan.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Familia esku hartzerako programa espezializatuan dauden FAMILIAK	83	68	77	92	97	195	215	152	148	183	196	213
FAMILIAK NHP (adingabeak zenbatzen dira, 2013 arte, familiak barne).		28	30	24	25	28	35	40	40	37	38	49

## VI. Prestazio ekonomiko konpentsatzailea laguntza jasotzen duten familiak.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Prestazio ekonomiko konpentsatzaileak (adingabeentzako laguntzak dira, 2013an jada familiak bereizi)	56	26										
		18 Fam.	48 Fam.	71 Fam.	85 Fam.	92 Fam.	102 Fam.	97 Fam.	138 Fam	155	103	150

## VII. Babes-gabetasuneko egoeran dauden adingabeak.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Urtean aitortutako babes-gabetasuneko egoerak	32	21	19	35	40	90	144	222	197	227	115	115
<b>TUTORETZAPEKO ADINGABEAK GUZTIRA</b>	202	220	239	178	253*	347	427	574	512	549	526	538 <sup>7</sup>

\* 2016ko abenduaren 31n 195 babes-gabezia baino ez zeuden erregistratuta indarrean, babes-gabetzeak kendu zirelako eta adin-nagusitasunagatik neurriaren indarraldia galdu zelako.

## VIII. Familia- nahiz egoitza-harreraren dauden adingabeak.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Egoitza-harrera	292	225	237	209	271	265	311	411	412	413	324	327
Familia-harrera*	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282	282	284
<b>Guztira</b>	538	469	485	461	499	494	520	675	681	695	606	611

\*Familia-harrerak ez du barne hartzen adopzio aurreko harrera

## IX. Familia zabalean eta beste familia batzuetan egindako harrerak.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Beste familia batzuk	93	88	86	82	81	94	70	92	98	118	137	136
Familia zabala	153	156	162	170	147	135	139	172	170	164	158	148

<sup>7</sup> 2023an uneren batean erakunde publikoaren tutoretzapean egon diren adingabeei dagokie. 2023ko abenduaren 31n, 414 adingabe zeuden babesgabetasun-egoeran.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Guztira</b>	246	244	248	252	228	229	209	264	268	282	295	284

## X. Harrera arruntak, iraunkorrak eta adopzio aurrekoak.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aldi baterako harrerak.	61	72	51	49	42	57	27	25	34	78	64	77
Harrera iraunkorrak	185	172	197	203	186	172	182	239	223	184	208	191
Premiazko harrera									11	10	23	16
Adopzio aurreko harrerak	9	9	7	0	0	Ez	Ez	-	-	-	-	9

XI. Behin-behineko zaintzapean dauden adingabeak<sup>8</sup>.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Beloso Alto Behaketa- eta Harrera-zentroa (zailtasuna)	65	56	55	64	67	90	47	73	60	64	88	74
Illundain Behaketa- eta Harrera-zentroa* (gatazka)	132	128	119	115	158	145	217	247	121	152	192	145
MENA Behaketa- eta Harrera-zentroa								291	224	176	233	160
PREMIAZKO FAMILIAK		2	7	17	15	22	13	15	11	21	23	16
<b>GUZTIRA</b>	197	186	181	196	240	257	277	626	416	413	536	395

\* 2022ko azaroan, ABZ hau Beloso Alto ABZren fundazio berak kudeatuko du: Gizarte Zerbitzu Publikoak Kudeatzeko Nafarroako Fundazioa

## XII. Jokabide-arazoengatik arreta espezializatua jasotzen duten adingabeak (ARE).

	2022	2023
Egoitza-harrera espezializatuan dauden adingabeak	54	51

## XIII. Adopzio nazionala.

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Adopzio aurreko proposamenak duten adingabeen kop*	Guztira	16	9	10	8	10	8	11	9	9	7	4	3
	Nafarroakoak	9	5	8	8	5	5	5	8	1	1	2	1
	0-2 urtekoen zerrenda	2	3	2	3	2				1	1	2	-
	Beste autonomia-erkidego batzuetakoak	7	4	2	0	5	3	6	1	6	6	2	2

<sup>8</sup> Adingabe batzuk Behaketa- eta Harrera-zentro batean baino gehiagotan hartu dituzte 2023an. 2023an, 379 pertsona sartu ziren Behaketa- eta Harrera-zentroan, hau da, 311 adingabe.

		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
INAFIko proposamena adingabe kop.	adopzio duten	10	5	8	8	5	5	7	8	2	7	4	9
Adopzio-autoak		7	14	15	3	8 (horietako 1 ukatua)	8	11	9	2	6	3	3
Adopzio-autoak	Nafarroako proposamena dutenak	5	12	7	3	5	5	5	8	2	1	1	1
	Beste autonomia-erkidego batzuetakoak	2	2	8	0	2	3	6	1	0	6	2	2
Familia eskatzaileak		30	21	34	15	11	16	21	21	9	8	10	12

\*Uztailaren 28ko 28/2015 Legeak familia-harreraren tipologia aldatzen du. Adopzio aurreko harrera desagertu egiten da. Legea indarrean jartzen den egunetik aurrera, "adopziorako zaintza-ordezkaritza" bat eratu da administrazio-ebazpen baten bidez.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Egokitasun Nazionalaren Ziuertagiriak	5	2	23	16	11	37	22	1	10	9	10	10

#### XIV. Nazioarteko adopzioa.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Familia eskatzaileak	46	18	29	19	23	21	18	18	11	6	3	4
Egokitasun-ziuertagiriak	70	59	56	22	40	37	29	10	15	12	5	3
Adoptatutako adingabeak	45	49	27	30	15	22	29	22	4	2	2	6
Nafarroan adoptatu diren adingabeak guztira	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309	1313	1315	1317	1323
Jarraipena duten adingabeak	232	205	174	175	132	160	190	191	350	154	101	80

#### XV. Gazteak erreforma- edo justizia-sisteman (XII.ean zeuden aurretiazko eginbideak sartu dira).

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ingurune irekia **	288	303	321	242	251	325	335	376	179	256	343	200
Aurretiazko eginbideak dituzten 14 urtetik beherako arau-hausleak							82	95	79	160	205	204
Barneratzea	21	43	54	36	39	44	49	58	25	37	39	14



\*\* Zifrak adingabeek ingurune irekian betetzeko emandako neurri judizialen eta kautelazkoen (/ 2023) kopuruari buruzkoak dira. Barneratzeari buruzko erreferentziak adingabe kopuruari lotuta daude.

### 17.3. IRADOKIZUNAK.

Neska-mutikoen eta nerabeen eskubideen babesa hobetzeko eta zerbitzu publikoak hobetzeko eginkizuna duen aldetik -horixe baitagokio Nafarroako Arartekoari-, erakunde honek balorazio positiboa egiten du Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako informazioan ageri diren neurriez, eta horiek abian jartzera bultzatzen du.

Era berean, egokitzat jotzen du proposamen hauek egitea:

**Lehenengoa.** Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legean jasotako mandatu eta aurreikuspenak garatzeko eta osatzeko behar diren neurriak hartzea, bai eta horiek eraginkortasunez aplikatzen saiatzeko ere, eta, beharrezkoa izanez gero, adingabeen eskubideak hobeto bermatzen lagun dezaketen alderdiak berrikustea.

**Bigarrena.** Jarduketak planifikatzeko eta programatzeko jarduerekin jarraitzea, unean uneko lehentasunetara eta babes-sistemaren bilakaerara egokituta.

Esan izan denez, komeni da ezarritako helburuen betetze-maila eraginkortasunez eta ondoz ondo ebaluatzeko eta, hala badagokio, lehentasun horiek berriz definitzeko aukera emango duten adierazleak izatea.

Era berean, positiboa da planifikazio- eta programazio-jarduera horiek, prebentzio-lanari lotuta daudenez gero, haurren eta nerabeen eskubideak babesten jarduten duten esparru eta eragileen artean ikuspegi partekatu eta koordinatua izatea.

**Hirugarrena.** Haurren eta nerabeen eskubideen hedapenean eta zabalkundearen eragitea, eta ildo horretan hasitako ekimenak ebaluatzea, hala nola, "12 hilabete, 12 eskubide" kanpaina, eraginkortasuna eta inpaktua baloratzeko eta egoki diren aldatetako edo modulazioak planteatu ahal izateko.

Arreta ematen dieten administrazio-organoen arteko koordinazioa hobetzeko ildoekin jarraitzea, bereziki hezkuntzaren, osasunaren eta gizartearen eremuetakoekin, ahal den neurrian sarean funtzionatuko duen sistema bat bilatzeko.

**Laugarrena.** Adingabeak babesteko sistemaren baliabideak ahal den neurrian indartzea, baita adingabearen babesaren arloan jarduten duten agenteak ere (Familia eta Adingabeen Zuzendariordetzari dagozkion organoak, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, haurrei eta nerabeei laguntzeko taldeak, laguntzaile jarduten duten gizarte-ekimeneko erakundeak eta abar), kontuan hartuta adingabeak babesteko sistemaren premien aurreikusitako bilakaera, azken urteetako joerak ikusita.

Beharrezkoa da adingabea babesteko sistemak giza baliabide, baliabide material edo baliabide tekniko nahikoak izatea, legez agindutako eginkizunak behar bezala betetzeko.

Horri dagokionez, gogorazi behar da haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta berdintasuna sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legeak jaso duela Foru Komunitateko Administrazioaren aurrekontuetan lehentasuna eman behar zaiela adingabeak babesteko sistemaren beharrei.

**Bosgarrena.** Adingabeak desinstituzionalizatzen laguntzeko jarduera-ildoak indartzen jarraitzea, familia-ingurune propioan edo, halakorik ezean, harrera-familietan jarrai dezaten, eta egoitza-harrera benetan subsidiarioa eta hondarrekoagoa izan dadin, baina ez da halakorik gertatzen.

Ikusitako datuek agerian uzten dute, berriz ere, zaila dela 12/2022 Foru Legeak aurreikusten duen familia-harreraren lehentasuna defendatzeko egoitza-harreraren aldean, eta, adierazi den bezala, beharrezkoa da instituzionalizazio-maila murrizten saiatzea.

Horregatik, beharrezkoa ikusten da adingabeen instituzionalizazioa murrizteko eta familia-harrera sustatzeko plana egitea komeni dela azpimarratzea. Plan horrek, adin-tarteei eta bestelako parametro egokiei erreparatuta, helburuak, neurriak, konpromisoak, denbora-epeak eta abar jasoko ditu, instituzionalizazioa ezabatze edo minimizatze edo identifikatutako egoera lehengorazten saiatzeko.

Egokia da familia-harreraren modalitatea sustatzen jarraitzea, familia hartzaileentzako kontzientziazio- eta prestakuntza-neurriekin, laguntza ekonomikoarekin eta abarrekin, eta beste sail batzuk inplika ditzaketen zeharkako beste laguntza-neurri batzuekin osatzea.

Egokitzat jotzen da, halaber, Administrazioaren eta harrera-prozesuetan protagonistak diren familiak eta pertsonak elkartzen dituzten gizartearen eta erakundeen arteko lankidetzari eustea eta lankidetzari hori areagotzea.

Premiazko familia-harrerei dagokienez, irismena oso mugatua da oraindik sustatzen jarraitzea bultzatu nahi da.

**Seigarrena.** Arrisku-egoeretan esku-hartze goiztiarra indartzen jarraitzea, arrisku-egoerak detektatzeko dauden bideen eta mekanismoen bidez, eta, ahal den neurrian, egoera horiek adingabea bere familia-eremutik bereiztea eta, hala badagokio, babesgabatasun-deklarazioak saihestea.

**Zazpigarrena.** Arriskuan dauden adingabeak dituzten familientzako laguntza handitzea, adingabe horiek beren eremu naturalean mantentzen saiatzeko. Era berean, harremanak, informazioa, laguntza eta, hala badagokio, babesa indartzea babesgabatasun-egoeran edo familia-gunetik banandutako adingabeak dituzten familientzat, ahal den neurrian itzulera bideragarri egiteko baldintza zehatzak sortzeko ahaleginak eginez, haurren interes gorena lehenetsita betiere.

**Zortzigarrena.** Inoren kargura ez dauden adingabe atzeritarrei arreta ematen jarraitzea, ahal den neurrian kasuan kasuko programak hobetuz eta eskumena duten beste administrazio batzuekin koordinatuz, babes-sistemaren gainerako programen garapenarekin bateratuz eta bereziki haien gizarteratze-prozesua sustatuz.

Beharrezkoa da, bereziki adingabe horien kasuan, laguntza- eta emantzipazio-programen jarraipena bermatzea, edo heldutasunera igartzeko programen jarraipena, halako moldez non adingabetasunean emandako esku-hartzeak ez dezan izan hausturarik adin-nagusitasunera iriste hutsagatik.

**Bederatzigarrena.** Portaera-arazoengatik adingabeei ematen zaien arreta espezializatua indartzea behar den guztian, haien gizarteratzen saiatuz, banakako tratamendu hezitzaile edo terapeutiko baten bidez, eta, ahal dela, haien komunitate-ingurunean garatuta.

Gazte-justiziaren sistemaren esku-hartzearen beharra minimizatzen saiatzea. Horretarako, jokabide zigorgarriak eragin ditzaketen premiak eta egoerak prebenitzeko eta identifikatzeko eginkizunak areagotu behar dira, eraginpeko adingabe eta nerabeekin elkarreragin dezaketen instantziak koordinatuta (familia-, gizarte-, osasun- eta hezkuntza-eremuak).

**Hamargarrena.** Autonomia pertsonaleko programak indartzea, laguntza-neurri ekonomikoak eta teknikoak hartuta, neurri judizial edo administratiboren bat jaso duten nerabeei helduarako iraganbide egokia eduki ahal izan dezaten. Eta neurri egokiek laguntzea helduarora iritsi diren gazteei, beharrezkoa den bitartean kalteberatasun bereziko egoerak hautematen direnean. Hori bereziki gerta daiteke gazte migratzaileen kasuan, laguntza-sare sozialik ez baitute.

#### **17.4. NAFARROAN HAURRAK ETA NERABEAK BABESTEN DIHARDUTEN GIZARTE-ERAKUNDEEKIN IZANDAKO BILEREI BURUZKO INFORMAZIOA.**

Nafarroako Arartekoak titular izan zenean hartutako konpromisoa izan zen oztopoak eraisteko arrazoiei aurre egitea eta nafar guztien aukera-berdintasuna eta eskubideen egikaritzea ahalbidetzea, inor atzean utzi gabe. Konpromiso hori zorrotzagoa da haurtzaroen eta nerabezaroen, haur eta nerabeen kolektibo horren ezaugarria baita kalteberatasun berezia eta zaintza-beharra, betiere haurraren interes gorenetik abiatuta.

Testuingurua zabala da, haur eta nerabe asko gizarte-desabantailako egoeran hazten dira, beren eskubide asko izan gabe. Gizarte-erakundeek, boluntarioen erakundeek, GKEek, haur eta gazteen elkarteek eta abarrek funtsezko zeregina betetzen dute adingabe horiek babesteko, eta haien lana funtsezkoa da, bai eskubideen urraketak prebenitzeko, bai horiek hautemateko. Horietan, familia askok laguntza aurkitzen dute beren adingabeentzat. Erakunde horiek haurtzaroarekiko tratua ona sustatzen dute, sentsibilizazioan eta errespetuan oinarrituta.

Nafarroako Arartekoak kolektibo horrekiko hurbiltasun berezia izan nahi du, entzun eta ahotsa eman.

##### **17.4.1. Egindako topaketak.**

2023an, bilerak egin dira Hirugarren Sektoreko erakundeekin, zehazki 33rekin, eta horietatik 15ek lehentasunezko helburuen artean dute haurrak eta nerabeak babestea, beren eskubideetako edozeinetan. Hauexek dira:

Data	Izena
2023-01-09	Ilundain Haritz Berri Fundazioa

Data	Izena
2023-01-25	La Majaril Nafarroako Ijitoen Elkarte
2023-01-26	Gaz Kaló Nafarroako Ijito Elkarteen Federazioa
2023-02-10	ONCE Nafarroa
2023-03-23	ASPACE-Nafarroako Garun Paralisisari Laguntzeko Elkarte
2023-04-21	Nafarroako Down Syndrome Elkarte
2023-04-28	Etxebakoitz lantegi-eskola
2023-05-04	Umetxea Sanduzelai Elkarte
2022-11-07	XILEMA (Gizarte Babeseko Zerbitzuen Kudeaketa)
2023-05-22	Lagundu Arakil Elkarte
2023/05/23 2023/09/08	eta Hazialdea Elkarte
2023-09-13	Nafarroako Gurutze Gorria
2023-09-28	NAIZEN - Transexualitate-egoeran dauden haurrak
2023-10-02	Elkarri-Laguntza Elkarte
2023-11-04	HAZIAK elkarte - Tutoretzapeko adingabeei beren independentzian laguntzeko elkarte

#### 17.4.2. Ikusitako arazoak.

Erakunde horietako bakoitzarekin izandako topaketen ondoren, zeharkako arazo batzuk ikusi dira, adingabekoen eremuetan sarri askotan eragiten dietenak. Honako hauek dira:

**a)** Eskola-porrota eta eskola-uztea arazo garrantzitsuenetako bat da. Aipatu dute adingabe horien zailtasunek ertz asko dituztela, hala nola curriculumaren egokitzapen desegokia, hau da, ez da behar bezala baloratzen eskola-atzerapena gainditzeak edo hizkuntzaren oztopoa gainditzeak haientzat dakarren ahalegina; bestalde, kultura- eta tradizio-kontuak daude; eta, bestetik, zailtasun estrukturalagoak eta ekonomikoagoak, etxebizitza-baldintzak, eskola-baliabideetarako sarbidea, Internetarako sarbidea, hezkuntza-materialetarako sarbidea, jantoki-zerbitzuetarako, irteeretarako eta eskolaz kanpoko edozein jardueretarako, ikasteko tokietarako eta abarretarako. Ez da gauza bera norberaren gela duen haur bat eta bere familia osoarekin gela bakar batean bizi dena.

Eskola-desberdintasun hori ezabatu egin behar da, aukera-berdintasunean hezteko eskubidea urratzen duelako. Eta, gainera, zuzentzeko zailak diren maila sozial eta etnikoak ezartzen eta/edo finkatzen dituelako.

**b)** Haurrak eta nerabeak eraginkortasunez artatzeko, funtsezkoa da hizkuntza ikasteko prozesuari erantzutea. Arazo hori, jakina, batez ere haur eta nerabe migratzaileetan gertatzen da. Ikaskuntza horrek adingabeen garapen integrala errazten du. Hizkuntzaren garrantzia izugarria da, gizarteratzea errazten duelako, ingurune berri batean independentziaz moldatzeko aukera ematen dielako eta lan-aukerak handitzen dituelako. Ez dago zerbitzu publikorik (doako sarbidea duten online plataformak) hizkuntza ikastea erraztuko duenik, eta, beraz, erakunde sozial horiek dira, askotan, integrazioarako funtsezko premia horiek asetzen dituztenak. Beren ustez, ikastetxeen zeregina indartu egin beharko litzateke alderdi horri buruzko programa espezifiko bidez, ikasle berrien harrera errazteko eta gainerako ikaskideekin hobeto integratzeko.

**c)** Etxebizitza lortzeko zailtasuna bazterkeriak eta pobrezia eragin ohi duten egoera problematikoa da. Egoera horietan gurasoak izaten dira, bai alderdi sozialean, baita ekonomikoan eta giza alderdian ere, eta egoera horiek luzaroan irauten dute.

Haur batek ez badu etxe duinik, oztopo askori egin beharko die aurre bere ikasle-bizitzan zehar. Litekeena da eskola-urtean zehar maiz eskolaz aldatu behar izatea, leku batetik bestera aldatu behar izaten duelako edo tutoreak aldatu behar izaten dituelako, eta horrek zaildu egin diezaiokie eskolako lanarekin egunean egotea. Gainera, etxerik gabe egoteak eragin negatiboa izan dezake haur baten autoestimuan.

Etxebizitzaren krisia haurtzaroko krisia ere bada, bizitegi-segurtasunik ezak haurren bizitzetan dituen inpaktu sakon, zuzen eta zeharkakoengatik, hainbat mailatan: inpaktu materialak, harremanetakoak, hezkuntzakoak eta osasunekoak, fisikoak zein mentalak.

Haur eta nerabeentzat, auzoan sustraitzeak babes komunitario handiagoa izatea, eskolan bertan jarraitu ahal izatea, lagunak kontserbatzea eta eguneroko eta ohiko jarduerak (kirolak, liburutegia, jolasak) egin ahal izatea dakar.

Haurrek leku segurua behar dute bizitzeko. Familia-ingurune bateko kide izatearen sentimendua funtsezkoa da bere emozioak adierazteko eta bere beldurren eta eskubideen aurrean babestuta sentitzeko.

**d)** Haurren eta nerabeen artean, osasun mentala da arazo kezkarrienetako bat. Pandemiak marka utzi zuen, baina badira errealtate berriak azaleratzen ari direnak, eta hala adierazi dute erakundeek, hala nola identitate sexual desberdinen onarpena, sare sozialak, eskolako indarkeria, migrazio-mugimenduak eta berdinen arteko tratu txarrak, haurren eta nerabeen osasun mentalak okerrera egitea eragiten dutenak. Antsietate, depresio eta pentsamendu eta jokabide suizida gehiago dituzte.

"2023ko gazteen IV. barometroa. Osasuna eta Ongizatea" txostenaren arabera, gora egin du osasun mentaleko arazoak dituzten 15 eta 19 urte bitarteko gazteen ehunekoak.

Osasunaren Mundu Erakundeak (OME) pandemiaren aurreko datuekin ohartarazi zuen 10 eta 19 urte bitarteko 7 nerabetik batek buruko arazoren bat zuela. ANAR Fundazioaren 2021eko txostenaren arabera, haurren, nerabeen eta haien senideen telefono bidezko kontsultek, osasun mentalekin lotutako arazoiei dagokienez, % 54,6ko igoera izan dute 2020arekin alderatuta, eta suizidioarekin lotutako kontsultek gorakada kezkarria izan dute, 18,8 aldiz biderkatu baita 2009 eta 2021 artean.

Egoera horren aurrean, hainbat arlotako jardueren beharra planteatu dute. Familia-eremuan, guraso-erantzukizun positiboarekin; hezkuntza-eremuan, hezkuntza inklusibo eta babeslearekin; osasun-eremuan, osasun mentaleko prebentzio-programekin; eta, gizarte-eremuan, autobabeseko eta prebentzio orokorreko programekin. Gizartean bakartuta egotea, abusua, tristura eta antsietatea ongizate fisikoa eta mentala aldatzen duten egoerak dira, eta, gainera, etorkizunari buruz dugun pertzepzioa ere aldaraz dezakete.

**e)** Haur eta nerabe batzuek jasandako babesgabetasuna da adingabearen garapena arriskuan jar dezakeen beste arazo bat, hainbat egoeren ondorioz (abandonua, tratu txar fisiko edo psikikoak, sexu-abusua, ingurune hondatu bateko bizikidetzaren edo familiek arreta emateko betebeharra arrisku larrian jartzen duen edozein inguruabar larri). Haurtzaroan abandonua jasatea oso erabakigarria da. Egoera horrek gabeziak eragiten ditu, eta, batzuetan, ingurunea interpretatzeko ereduak eta beldurrean eta mesfidantzan oinarritutako harremanak sortzen ditu, etorkizuneko harremanak zailtzen dituztenak.

Hori dela-eta, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioeko organo eskudunak banakako esku-hartzea egin behar du adingabe bakoitzarekin. Esku-hartze horren ondorioz, familia-harrera edo egoitza-harrera egiten da, administrazio-tutoretza edo tutoretza arrunta izanik. Edozein harrera-mota adingabearen interesak baldintzatuko du batez ere. Gizarte-erakundeek agerian uzten dute familia hartzaile gehiago behar direla, eredu mesedegarriagoa delako adingabeen ongizaterako, eta babes judizialik ez dagoela adingabeek gurasoekin egiten dituzten topaketak eteten diren kasuetan, adingabea ezegonkortzeko arriskua dagoelako.

#### **17.4.3. Haurren eta nerabeen babesgabetasun-egoerak prebenitzeko erakundeek egindako proposamenak.**

Gizarte-erakundeek adierazitakoaren arabera, funtsezkoa da administrazio publikoek haurren politiketan inbertitzea, baina, batez ere, behar besteko finantziazioa eman behar diete haurren eta nerabeen garapenari arreta ematen dioten eremuetan ezartzen diren prebentzio-neurriei, jarduteko gaitasun handieneko etapa bakoitzean (hezkuntza, etxebizitza, osasuna, gizarte-eskubideak, migrazio-politikak...). Sailen arteko lankidetzaren, bere ustez, funtsezkoa da.

**a)** Ikastetxeen zeregina indartu egin behar dela diote. Zentroko instalazioek eta langileek hezkuntzaren eta gizarte-zerbitzuen arloan eskumena duten sailek ezarritako baldintzak bete beharko dituzte. Garrantzitsua da haurren eta nerabeen behar bereziak asetzeko indartze- eta laguntza-jarduerak izatea, eta irakasleek beren funtsezko eginkizunetako bat bete ahal izatea, hau da, adingabeak babestea. Funtsezkoa da irakasleek eta tutoreek zorrotz kontrolatzea bazterketa, bullying-a, eskola-materialik eza, isolamendua, tristura, absentismoa, etab. Haur horien hauskortasunak eta kalteberatasunak sortzen dituzten beharrek inplikaturako, sentikor eta errebindikatzaile den irakaslearen figura erabakigarria izan daiteke haren etorkizunerako. Zenbait erakundek eskola-sustatzaileek egindako lana nabarmendu dute.

Bestalde, ikastetxeek haurrak babesteko duten lana ez da eskolan bertan geratu behar; aitzitik, haratago joan behar du, eta familiarekiko, lagunekiko eta haurren inguruko komunitatearekiko lankidetzaren sustatu behar du.

Ikuspegi orokorra izan behar du benetan eraginkorra izateko, eta, ildo horretan, Administrazioak beharrezko horiei erantzuteko betebeharra duela planteatzen dute, eta gizarteak, berriz, premia horiek exijitzeko.

**b)** Hizkuntza ikastea faktore erabakigarria da, gizarte bidezkoagoak lortzeko funtsezko tresna. Hizkuntza ez ezagutzeak, sarbidea ez ezik, gizarte-eremu jakin batzuetan integratzea ere eragozten du, eta estigmatizazio-faktorea da, desberdintasun soziokulturalak agerian uzten baititu. Adierazi dute oso garrantzitsuak direla adingabearen familia-ingurunea ikaskuntza-prozesuan inplikatzeko lagunduko duten jarduerak, inplikazio hori erabakigarria baita hizkuntza azkarrago edo arinago eskuratzeko. Adingabe horiek eskolatzea da helburu nagusia, eta Administrazioaren lankidetzak, gurasoen elkarteak eta eskolak babestuz eta gurasoek hezkuntza-prozesuan parte hartzea erraztuz, garrantzitsua da, gizarte-urraketa saihesteko bide bat baita. Foru Administrazioak, toki entitateek eta elkargoek konpromisoa dute, maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Legean jasoa, aisialdiko, kiroleko eta abarrek jarduerak eskaintzeko, eremu horietan hizkuntzaren ikaskuntza modu integratzailean bultzatzen baita.

**c)** Etxebizitza sozialen falta da antzemandako beste arazoetako bat, eta desberdintasun sozialak sortzen ditu. Etxebizitza publikoen parkea eta alokairu sozialeko etxebizitzak handitzeko behar den inbertsioaren eta ahalgaitasunaren jakitun dira, baina etxebizitza eskuragarrien eskasia azpimarratzen dute, eskaintza dagoen eskaerari erantzutetik urrun baitago. Administrazio bakoitzari bere eskumenen arabera beharrezko baliabideak hedatzea dagokiola nabarmendu dute. Beharrezkoa da etxebizitza publikoen parkea eraikitzeko inbertsio irmoa egitea, alokairuen prezioa kontrolatzeko neurriak hartzea eta familia-politikak zabalitzea, adingabeak beren kargura dituzten familien beharrak ez baitaude beteta. Etxebizitzarako gizarte-laguntzei ere eutsi behar zaie, eta haurtzaroren ikuspegia aplikatu behar da bizitegi-segurtasunik ezaren kudeaketan.

**d)** Haurtzaroko osasun mentalak garapen fisiko eta emozionala eta trebetasun sozial osasungarriak izatea dakar, eta, horretarako, haiek eta haien afektibitate zainduko dituen familia bat, sare sozial egokiak eta adiskidetasun-harremanak izan behar dira.

Azken urteotan, Nafarroako osasun publikoko osasun mentaleko zerbitzua egoera zailan dago. Covid-19ak eragindako pandemia eta ezarritako bizi-baldintzek sortutako arazoak igarota, haurren eta nerabeen arteko osasun mentaleko arazoek okerrera egin dute, komunikabideek oihartzuna izan dute eta alarma sozial eta profesionala dago; izan ere, dinamika soziala gero eta zailagoa da, eta ingurunera egokitzeko trebetasun gehiago garatu behar dira. Ildo horretan, osasun mentala diziplina anitzeko taldeetan lantzeko beharra adierazten dute, balizko kausak aztertuz, atxiloteta goiztiarra eginez eta adingabeen eta haien familien sufrimenduari erantzuna emanez.

**e)** Haur eta nerabe gehienentzat, oinarriko premiak asetzeko ingurune egokia familia bat da, ahal dela berea. Familia-testuinguru ahulean bizitzeak haurren aukerei eragiten die. Haurtzaroan ingurune kaltegarria izateak lotura du prestakuntzarako eta kulturarako sarbide txikiagoarekin, eskola-errendimendu txikiarekin, osasun fisiko eta mentaleko indize okerragoekin eta jokabide arriskutsuak hartzeko aukera handiagoarekin.

Horregatik, Haurrak Babesteko Zerbitzuen lehen eta lehenetsutako helburua familiei laguntza ematea izan behar da, guraso-trebetasunak hobetzeko edo osatzeko, seme-alabei zaintza egokia eman eta familia-unitatea zaindu ahal izateko.

Hala ere, guraso batzuek zailtasun handiak dituzte beren eginkizunak betetzeko, eta ez dira gai seme-alabak beren garapenerako kaltegarriak diren egoeretatik babesteko, edo, are gehiago, eurak dira egoera horien mende jartzen dituztenak. Hori gertatzen denean, gizarteak esku hartu behar du haurren eta nerabeen eskubideak babesteko eta haiek zaintzeko. Haurrak eta nerabeak zaintzeko eta babesteko eta haien familiak, eskubideak eta premiak sustatzeko maiatzaren 11ko 12/2022 Foru Lege berriaren aplikazioa adingabe eta nerabearen eskubide, interes eta beharren nagusitasunak arautzen du hainbat eremu osagarritatik (zerbitzu komunitarioak, oinarriko gizarte-zerbitzuak, lehen mailako arreta, prebentzio-zerbitzuak eta haurren arretarako zerbitzuak).

Gizarte-erakundeek adierazi dute garrantzitsua dela eskolek beste erakunde batzuekin lankidetzan aritzea, haurren benetako babes izateko funtsezko tresna gisa. Ikastetxeek lankidetzan jardun behar dute gizarte-zerbitzuekin, osasun-zerbitzuekin, udaltzaingoarekin eta beste zerbitzu eskudun batzuekin.

Haurren eta nerabeen defentsa funtsezko eremua da Nafarroako Arartekoarentzat.

#### **17.4.4. Adingabeak hedabideetan.**

Urte honetan zehar, komunikabideek albiste garrantzitsuak eman dituzte haurtzaroren arrisku-egoerei buruz eta babesgabetasun-egoeran dauden haurrei arreta emateko baliabideetan izandako zailtasunei buruz.

Adibidez, otsailean adingabeen familia-harrerarako familien behar berri eman zen, eta, horrela, Nafarroako Gobernuaren tutoretzapeko zentroetan dauden adingabeen kopurua murriztu zen. Berria hilabete

berean eta martxoan argitaratu zen berriro. Ekainean, harrera-familien beharra berriro ere albiste izan zen: 324 haur familia batek noiz hartuko zain daude.

Otsailean, halaber, minbizia duten haurren familiek adierazi zuten, komunikabide batean, laguntza-sare bat behar zela adingabearen eta zaintzailearen zaintza bermatzeko, alde klinikotik kanpo.

Otsailean, berriz ere, adingabe baten bortxaketaren eta beste batzuen aurkako erasoaren berri eman zen, guztiak sare sozialen bidez iruzur egin zutenak. Epaia, 11 urteko espetxe-zigorra.

Hilabete berean, ikertzaile talde batek adierazi zuen sareak eragina izan zezakeela nor bere burua hiltzeko joeran. Osasun mentalak adingabeen arazo horretaz ohartarazten zuen.

Data horietan bertan, eskualdeko eta nazioko hedabideek honako albiste hauek argitaratu zituzten: autolesioen gorakada kezagarria eta nerabeen artean suizidio-saiakerak, eta haur-psikiatriako egoera eskasa; haur-parke batean jokatzen ari zela engainuaren biktima zen 8 urtetik beherako adingabe bati egindako sexu-erasoa; halaber, psikiatreek gazteen buru-osasunaren gainbeherari buruz zuten iritzia jaso zuten.

Martxoan, haur-pobreziak Espainian duen kostuari buruzko azterlana aurkeztu zen, haur-pobreziaren aurkako goi-komisarioak koordinatuta, eta datu gogorrak eman ziren: haur-pobreziak 63.000 milioi euro baino gehiago balio du urtean; bi milioi adingabe baino gehiago egoera horretan daude, eta, txostenaren arabera, larriena da kostu hori ez duela desagerrarazten.

Apirilean, autonomia-erkidegoetako adingabeak babesteko zerbitzuen datuen arabera, adingabeen aurkako sexu-abusuak % 130 baino gehiago igo ziren. Biktimen erdiak baino gehiago 11 eta 17 urte bitartekoak ziren.

Apirilean, halaber, eskola-jazarpenaren biktima baten testigantza eta ideia suizidak argitaratu ziren. Eskola-jazarpena suizidio-idea gehien oinarrian dago.

Maiatzean eta ekainean, komunikabideek Iruñeko Udaleko haurren arretarako zerbitzuek eta Nafarroako Gobernuako Familien eta Adingabeen Zuzendariordezako zerbitzu teknikoek agerian utzi zuten babesgabetasun-egoeran dauden haurren arretarako baliabideen narriadura eta kolapsoa.

Ekainean, Nafarroako ikasleek aurten jasandako eskola-jazarpenari buruzko datuak argitaratu zituzten hedabideek, eta kopuru hori % 48,4ra iritsi zene, Nafarroako Gobernuako Hezkuntza Kontseilariak aurkeztutako azterlanaren arabera.

Irailean, Secretariado Gitano Fundazioak txosten bat aurkeztu zien hedabideei ijito-etniako eskola-uzteari buruzko datuekin, eta emaitzak etsigarriak izan ziren: 24,5 puntu hazi da 10 urtean.

Irailean, hainbat hedabidek haurren mendekotasun pornografikoaren berri eman zuten, baita teknologia berriak dituzten adingabeei sexu-delituengatik egindako salaketen gorakadaren berri ere.

Urriaren argitaratutako albiste baten arabera, Fiskaltzak ohartarazi zuen adingabeen aurkako sexu-delituek gora egin zutela Nafarroan, eta horietako batzuen larritasunaz ohartarazi zuen.

Albiste kezagarriak dira guztiak, haur eta nerabe askoren errealtatearen zati bat islatzen dutenak, eta Erakundetik kezkaz ikusten direnak, adingabeen eskubideak erabat bermatuta ez daudela dirudielako. Nafarroako Arartekoak gogorarazten du botere publiko guztien babes-funtzioa, haurtzaroan eta nerabezaroan abusu eta gizarte-bazterketa egoerak prebenitzeko eta saihesteko.

#### **17.5. TOPAKETA "GURE AHOTSA! NESKEN ETA MUTILEN HAUSNARKETAK BABESIK GABE EGOTEKO ARRISKUAN DAUDEN HAURREI ETA NERABEEI BURUZ".**

Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVI. Jardunaldien aurretik, ekainaren 26an, 27an eta 28an, Arartekoaren ekimenez, prestakuntza-tailer bat egin zen Bilbon, haurren eta nerabeen ikuspegia txertatzeko.

Andaluziako Defendatzaileak, Aragoiko Justiziak, Kanarietako Komuneko Diputatuak, Kataluniako Greugeseko Sindikak, Valentziako Erkidegoko Síndic de Greugesek, Nafarroako Arartekoak eta Arartekoak proposatutako nerabe talde bat elkartu egin zen haur eta nerabe batzuk bizi dituzten babesgabetasun-arriskuko egoerei eta haien eskubideen urraketai buruz hausnartzeko.

Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioak haurrak eta nerabeak zuzenbideko subjektu eta garapen bidean dauden pertsona gisa aitortzeak atzean uzten du adingabea gizarte-ekintzen hartzaile soila edo gurasoen eta Estatuaren objektu soila edo babes-neurrien subjektu pasiboa zela.

Haurrak eta nerabeak eskubide-subjektua izateak esan nahi du autonomia progresiboa dutela, eta haien iritzia entzun eta aintzat hartu behar dela, adinaren eta heldutasun-mailaren arabera eragiten dien erabaki bat hartzen denean.

Eskubide hori gauzatzeko oztopo partikularrei egin behar diete aurre neska-mutil talde jakin batzuek, batez ere haur txikienek eta baztertutako eta egoera ahulean dauden taldeetako kideek.

Babes Integralaren doktrina txertatuta, zuzenbidezko subjektutzat jotzen da adingabea, eta horrek esan nahi du eskubide autonomoak aitortzen zaizkiola, bere kabuz erabiltzeko gaitasuna duenak, bere ahalmenen bilakaeraren eta garapenaren arabera. Haurra eta nerabea heldutasunera iristen ari den bitartean, gurasoek edo haien legezko ordezkariak lagunduko die, bere eskubideak gauzatzeko gidatuz eta lagunduz.

Paradigma-aldaketa hori, jarduteko eredu, hiru printzipiotan oinarritzen da funtsean: autonomia progresiboa, haurraren interes gorena eta haurrak entzunda izateko duen eskubidea.

Adingabeek eskubidea dute beraiei eragiten dieten egoerei buruz entzunak eta kontsultatuak izateko eta haien iritzia kontuan hartzeko. Parte hartzeko aukerak handitu egin behar dira adinean aurrera egin ahala, haurrak eta gazteak heldutasunera irits daitezen.

Haurren eskura jarri behar dira salaketa-prozedurak eta errekurso-bideak, entzunak izateko eta haien iritzia kontuan hartzeko eskubideak alde batera uzten direnean. Haurrek aukera izan behar dute defendatzaile batengana edo haurren erakunde guztietan eskumenak dituen pertsona batengana jotzeko, hala nola eskolak, pediatria, lehen mailako arretako zentroak, oinarrizko gizarte-zerbitzuak eta abar, haien kezak azaltzeko. Haurrek jakin behar dute pertsona horiek nortzuk diren eta haiekin harremanetan jartzen. Familia-gatazken kasuan, haurrak komunitateko auzo-unitateetako haur-taldeetako pertsona batengana jotzeko aukera izan behar du, bere iritzia aintzat hartu ahal izateko.

Haurtzaroa bereziki kaltebera da hainbat agertokiren eraginpean dagoenean, hala nola pobrezia, indarkeria, desberdintasun ekonomikoa, desnutrizioa, oinarrizko zerbitzuetarako sarbiderik eza eta kalitatezko hezkuntza. Haur askok egoera hori bizi dute gure lurraldean.

## **TAILERRAREN GARAPENA**

Tailerraren helburua pertsona guztiok gure potentziala garatzeko behar ditugun eskubide eta premiei buruz hausnartzea zen. Horretarako, hiru multzotan banatutako programa bat ezarri zen, jardunaldiaren helburua lortzen laguntzeko.

### **1) Lehen multzoa: oinarrizko beharrak.**

Partekatutako hausnarketa pertsonaletan oinarrituta, oinarrizko beharrak ezarri ziren, haurren eta nerabeen arabera oinarrizkoak direnak haien eskubideak ezagutzeko, berdintasuna bermatzeko eta garapenean izan dezaketen potentzial guztia aprobetxatzeko.

Hautemandako beharrak 5 talde edo kategoriatan sailkatu ziren:

#### Behar emozionalak:

- Entzunak izatea.
- Errespetuzko ingurunea (gertuko lagunak, gurasoen maitasuna, laguntza psikologikoa, gatazkak modu ez oldarkorren konpontzea, egindako akatsen iritzia saihestea, konparazioak saihestea).
- Identitatea (beraiek izaten uztea, diren bezala antzematea eta onartzea, besteentzat zein garrantzitsuak diren transmititzea).
- Naturarekiko harremana.
- Pertsona baten beharra bere bizitzan erreferente gisa
- Inguruko onginahia eta maitasuna sentitzea.

#### Behar sozialak:

- Entzunak izateko, partekatze eta gai garrantzitsuei (kontsumoak, adikzioak, etab.) buruzko informazioa jasotzeko gune seguruak.
- Haurren eta nerabeen eskubideak ezagutzea.
- Errespetua, hezkuntza, sozializazioa, erlijio-askatasuna, sexu-askatasuna, etab.
- Aukera-berdintasuna.
- Lagunen babesa, beste pertsona batzuekin harremanetan jartzeko beharra.

#### Segurtasun-beharrak:

- Ingurune seguruak eta osasuntsuak. Familia-segurtasuna (familia laguntza-puntu eta babes-leku gisa)
- Ekonomia egonkorra (etxebizitza, elikadura, aisialdiko jarduerak)
- Familiako tratu txarren aurkako prebentzioa (gurasoengandik seme-alabengana eta alderantziz, eta gurasoen artean)
- Drogen aurkako prebentzioa.
- Herritarren segurtasuna.
- Segurtasuna taburik gabeko sexu-heziketan.

#### Behar kognitiboak:

- Hezkuntza publiko eta kalitatezkoa eskuratzea.
- Informazio fidagarria (engainuak eta desinformazioa saihestea).
- Arreta psikologiko espezializatua haurtzaroan eta nerabezaroan (oreka psikologikoa funtsezkoa da ezagutzak eskuratzeko).
- Hezkuntza emozionala

#### Behar fisikoak:

- Oinarrizkoak (etxebizitza, elikagaia, osasun publikoa, etab.)
- Segurtasuna sare sozialetan.
- Kalitatezko hezkuntzarako sarbidea eta desberdintasunen arreta.
- Desgaitasunarekiko arreta goiztiarra.
- Familiaren laguntza.
- Gurasoak izatea (ezinbesteko erreferentea dira, behar fisikoak asetzen dituzte eta behar emozionalak ere asetzen dituzte).

### **2) Bigarren multzoa: zer gertatzen da zerbait huts egiten duenean.**

Mahai-inguru bat eratu zen. Bertan, parte hartu zuten haurtzaroan esperientzia txarrak izan zituzten eta babes-neurriak aplikatu zizkieten hainbat neska-mutil, hala nola adopzioa edo harrera.

Nerabe horiek beren bizipenak azaltzeko eta partekatzeko gai izan ziren. Elkarrizketan zehar sortu ziren bizitako sentimenduak eta esperientziak.

Guztiek zituzten sentimendu asko egiaztatu ziren. Abandonu-egoera batean, zaintzarik gabeko egoera batean, haurrek eta nerabeek jasotzen duten mezua da gertatzen denaren errua haiena dela eta autoestimuari oso lotuta dagoela. Abandonua jasaten duten haurrak eta nerabeak dira, eta beldur hori helduriko harremanetara eramaten dute. Haurrak eta nerabeak hautagaiak dira diskriminatuak izateko, bullying-a, eskola-jazarpena, abusuak eta abar pairatzeko. Abandonu-prozesuetan, memoriak eragin handia du eta alderdi batzuk ez dira berriro berreskuratzen.

Neska-mutilei galdetu zitzaion ea zer eragin izan zuten positiboen babesgabetasunak eragindako mina sendatu ahal izateko, eta denek gauza bera egin zuten: arreta psikologikoa, pazientzia eta ulermena, zaintzaileek edo adopziozko gurasoek haiek ulertzeko duten interesa, zain duzun norbait dagoela jakitea eta min eman zieten barkamena ematea.

### **3) Hirugarren multzoa: dena hobeto ulertzea. Garunak beste garun batzuk moldatzen.**

Rafael Benitok, haurren trauman espezializatutako psikiatrak, eman zuen hitzaldia.

Jarduera dinamiko baten bidez, hitzaldiak, galderak eta elkarrizketak neska-mutilen artean konbinatuz, modu erraz eta oso argigarrian transmititu zen zein diren garunaren oinarrizko atalak jaiotza-unean eta zein den gure emozioak hobeto zuzentzeko funtsezko zeregina duena. Hizlariak oso metafora grafikoa erabili zuen: aurreko kortexa orkestra-zuzendari batekin alderatu zuen. Musika zoragarria izango da orkestrako kide guztiak, heldutasun- eta lan-prozesu baten ondoren, elkarrekin koordinatuta badaude. Musikariak gure pertsonen arteko harremanak dira.

Giza garunaren garapenean ezerk ez du eragin handiagorik pertsonen arteko harremanek baino. Emozioak aktibazio neurologikoko egoerak dira, eta balorazio batera garamatzate, eta, ondorioz, ontzat jo duguna lortzeko ekintza batera; beraz, zenbat eta emozio gehiago izan, orduan eta abantaila gehiago ditu pertsonak eboluzionatzeko.

### **4) Gogoetak.**

Une horretan, helburua zen jardunaldian zehar adierazi ziren ekarpenak, ideiak eta iradokizunak adostea. Adingabeen arabera, familiekin haurrak eta nerabeak haztea eta zaintzea bermatuko dute. Zer laguntza



iruditzen zaizkie beharrezkoagoak, ez hain mingarriak, onuragarriagoak, behar izanez gero, zerbitzu publikoek eskaini beharko lituzketenak babesgabetasuneko arrisku-egoera gertatzen denean.

Galdera hauek egin zizkieten elkarrizketari: Zer egin dezakete gurasoek seme-alabak babesteko eta zaintzeko modua hobetzeko? Nola baloratzen da gurasoekin etxean egoteak arrisku-egoeran dagoen haur eta nerabe bati eragin diezaiokeen kaltea? Zer gomendatuko genieke tutoretzapeko etxebizitzetan eta zentroetan haurrak eta nerabeak zaintzen dituzten pertsoneri? Zer hartu beharko litzateke kontuan gurasoak banandu aurretik?

## 5) Ondorioak.

Babesgabetasun arina eta ertaina izateko arriskua:

---

### A.1) Prebentzioa eta detekzioa.

- Gizarte-zerbitzuak zer diren, zer egiten duten eta kasu baten berri izatean nola jokatu behar den azaltzeari buruzko informazioa.
- Antzemanaz gero jarduteko protokoloak egotea.
- Laguntza-telefonoa izatea (ez du arrastorik uzten eta ez du kosturik).
- Haurrak eta nerabeak dauden leku edo zerbitzuetan "antena" sortzea (prestakuntza duten pertsonak, detektatu eta jakinarazi ditzaketanak).
- Arreta adin txikietan.
- Bereziki ikastetxeetan:
- Irakasleei nahitaezko prestakuntza ematea babesgabetasun-adierazleei buruz eta detektatzen direnean nola jokatu.
- Urtean gutxienez bisita bat egiteko behar adina orientatzaile.
- Urteko azterketa psikologikoa.

### A.2) Gizarte-zerbitzuen esku-hartzea.

- Haurren eta nerabeen iritzia kontuan hartzea.
- "Eremu seguruak" sortzea: konfiantzazko testuinguruak, beren arazoak epaitua izan gabe adierazteko. Erreferentziako pertsona.
- Gizarte-hezitzaile arduratsua, haurren eta nerabeen garapenean lagunduko duena, gurasoen ordeko "orkestra-zuzendari" (erreferentziako pertsona) gisa.
- Familiei eta haurrei eta nerabeei laguntza psikologikoa emateko saioak.
- Aldi baterako eteteak edo erretiratzeak izateko aukera, gurasoak desintoxikatu edo ikastaroak egiten dituzten bitartean (hazteko gaitasunak berreskuratzen dituzte).

Babesgabetasun larriko edo babesgabeziako arriskua:

---

### B.1) Neurriei, prozedurei eta horien antolaketari dagokienez:

- Neurri egonkorak: txandakatzerik ez, proposamen-aldaketak, familiak eta ikastetxeak.
- Anai-arrebarik ez banantzea.
- Prozedura "ulergarriagoak" familientzat eta haurrentzat eta nerabeentzat.
- Lehentasuna ematea familia-harrerari, zentroen aurretik.
- Familia-harrera:
  - Gertuko familian hartzeari lehentasuna
  - Familia zaintzen eta segurtasuna ematen duen familia-erreferentea.
  - Harrera-familiak prestatzea eta loturak sustatzea.
- Zentroi baliabideak ematea
- Adopzioa hobetzea

### B.2) Haurrekin eta nerabeekin zuzenean esku hartzeari dagokionez.

- Haurrei eta nerabeei une oro gertatzen denaren berri ematea.
- Haien sinesmenak, erlijioa eta sexu-joera errespetatzea
- Kontzientziaztea haiek EZ direla arazoa
- Haurrei eta nerabeei eta haien familiari laguntza psikologikoa ematea.

Jardunaldi horretan egindako lana jasotzen duen txostenerako [esteka](#).

## 18. KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAK NAFARROAKO GARDENTASUN KONTSEILUAN PARTE HARTZEA.

Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legeak honela definitzen du Nafarroako Gardentasun Kontseilua: Nafarroako Foru Komunitatean gardentasuna kontrolatzeko organo independentea, publizitate aktiboaren betebeharrak betetzen direla zaintzeko eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea bermatzeko.

Foru lege honen 65. artikulua Kontseiluaren osaera ezartzen du, eta Kontseiluko kideetako bat Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat izanen da.

2023an, Nafarroako Arartekoaren erakundeak egin diren Kontseiluaren zortzi saioetan parte hartu du.

Patxi Vera Donazar Nafarroako Ararteko izendatu ondoren, apirilaren 9ko 9/22 Ebazpenaren bidez, Carlos Sarasibar Marco jauna, erakundeko idazkari orokor teknikoa, izendatu zen Nafarroako Arartekoak Gardentasun Kontseiluan izanen zuen ordezkari, eta Inés Monreal Azcárate andrea, erakundearen aholkulari teknikoa, ordezkariaren ordezkari.

Nafarroako Gardentasun Kontseiluaren saioak data hauetan egin dira:

- 2023ko abenduaren 30eko ohiko bilkura.
- 2023ko martxoaren 6ko ohiko bilkura.
- 2023ko apirilaren 24ko ohiko bilkura.
- 2023ko ekainaren 5eko ohiko bilkura.
- 2023ko irailaren 4ko ohiko bilkura.
- 2023ko urriaren 23ko ohiko bilkura.
- 2023ko azaroaren 27ko ohiko bilkura.
- 2023ko abenduaren 18ko ohiko bilkura.

Gainera, Nafarroako Arartekoaren ordezkaria txostengile izan da Nafarroako Gardentasun Kontseiluan 2023an hartutako erabaki hauetan:

- AR 03/2023 Erabakia, urtarrilaren 30ekoa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez ebatzen da Hezkuntza Departamentuan aurkeztutako erreklamazioa, irakaskuntza-kontratu baten eskaintzari eta esleipenari buruzko informazio-eskaerari erantzun ez zitzaioelako.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_03\\_2023\\_sobre\\_r\\_77\\_2022\\_departamento\\_d\\_e\\_educacion\\_docx.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_03_2023_sobre_r_77_2022_departamento_d_e_educacion_docx.pdf)

- AR 09/2023 Erabakia, martxoaren 6koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez ebatzen da elkarte batek egindako erreklamazioa, Adioko Udalak parke fotovoltaiko bat ezartzeari buruzko dokumentazioa eskuratzeko ez errazteagatik.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_09\\_2023\\_sobre\\_r\\_05\\_2023\\_ayuntamiento\\_d\\_e\\_adios.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_09_2023_sobre_r_05_2023_ayuntamiento_d_e_adios.pdf)

- AR 12/2023 Erabakia, martxoaren 6koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez ez da onartzen Sorarengo Kontzejuari aurkeztutako erreklamazio bat, bide bat leheneratzeko eta birplanteatzeko egindako lan topografiko batzuen dokumentazioari buruzkoa, behar baino lehenago jarri baita.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_12\\_2023\\_sobre\\_r\\_08\\_2023\\_concejo\\_de\\_sor\\_auren.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_12_2023_sobre_r_08_2023_concejo_de_sor_auren.pdf)

- AP 01/2023 Erabakia, 2023ko ekainaren 5ekoa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez ebatzen da Pitillasko Udalarari aurkeztutako erreklamazioa, osoko bilkuren deialdiak eta

alkatetzaren ebazpenen edukia ez argitaratzeagatik eta bilkuretako aktak argitaratzeko atzerapenagatik.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/pa\\_01\\_2023\\_sobre\\_denuncia\\_01\\_2023\\_ayuntamiento\\_de\\_pitillas.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/pa_01_2023_sobre_denuncia_01_2023_ayuntamiento_de_pitillas.pdf)

- AP 02/2023 Erabakia, 2023ko ekainaren 5koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez ebazten da langile komunak mantentzeko Beire eta Pitillasko Udalen Mankomunitatearen aurka jarritako erreklamazioa, osoko bilkuren deialdiak eta dagozkien aktak ez argitaratzeagatik eta aurrekontu-espeditente batzuk argitaratzeko datagatik.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/pa\\_02\\_2023\\_sobre\\_d\\_02\\_2023\\_mancomunidad\\_beire\\_pitillas.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/pa_02_2023_sobre_d_02_2023_mancomunidad_beire_pitillas.pdf)

- AR 24/2023 Erabakia, irailaren 4koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez ebazten da Iruñeko Udalarari egindako erreklamazioa, Iruñeko ostalaritza-establezimendu batean egindako ikuskapenei buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez zitzaiolako.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_24\\_2023\\_sobre\\_r\\_20\\_2023\\_ayuntamiento\\_d\\_e\\_pamplona.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_24_2023_sobre_r_20_2023_ayuntamiento_d_e_pamplona.pdf)

- AR 29/2023 Erabakia, urriaren 23koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez ebazten da Lesakako Udalarari aurkeztutako erreklamazioa, baserri batzuetako ur-instalazioan egindako obra bati buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez zitzaiolako.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_29\\_2023\\_sobre\\_r\\_26\\_2023\\_ayuntamiento\\_d\\_e\\_lesaka.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_29_2023_sobre_r_26_2023_ayuntamiento_d_e_lesaka.pdf)

- AR 33/2023 Erabakia, azaroaren 27koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez ebazten da Tuterako Udalarari aurkeztutako erreklamazioa, ostalaritzako bi establezimendutan egindako ikuskapenei buruzko informazio-eskaera bati erantzun ez zitzaiolako.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_33\\_2023\\_sobre\\_r\\_28\\_2023\\_ayuntamiento\\_tu\\_dela.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_33_2023_sobre_r_28_2023_ayuntamiento_tu_dela.pdf)

- AR 35/2023 Erabakia, azaroaren 27koa, Nafarroako Gardentasun Kontseiluarena; horren bidez ebazten da Cabanillaseko Udalarari egindako erreklamazioa, enpresa eoliko bati lagatako lursail batzuk erabiltzeagatik kanon bat ordaintzeko galdegiteari buruzko jendaurreko informazioaren eskaerari erantzun ez zitzaiolako.

[https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar\\_35\\_2023\\_r\\_32\\_2023\\_ayuntamiento\\_cabanillas.pdf](https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/ar_35_2023_r_32_2023_ayuntamiento_cabanillas.pdf)

## **19. KAPITULUA. ESPAINIAKO HERRIAREN DEFENDATZAILEAK KOORDINATZEKO XXXVI. JARDUNALDIAK.**

Urtero, Espainiako Herriaren Defendatzailea eta Autonomia Erkidegoetako homologoak biltzen dira interes komuneko gaiei buruz eztabaidatzeko eta hausnartzeko foro gisa eratzen diren jardunaldietan, erakunde horien funtzionamenduari eta helburuei lotuta, baita defentsa erakunde guztiek dituzten gizarte-arazo orokorrekin ere.

Leonen urriaren 20an eta 21ean egin ziren Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXV. Jardunaldien esparruan, herriaren defendatzaileek hurrengo koordinazio-jardunaldiak 2023an Bartzelonan egitea erabaki zuten, Kataluniako Síndic de Greugesek antolatuta, "Haurrak babestea beren eskubideak babestuz: defendatzaileen erronka" izenburupean. Helburu horrekin, Andaluziako Defendatzailearen esku utzi zen jardunaldi horiek prestatzeko tailer bat egitea, eta onartu egin zen Euskadiko Arartekoaren eskaintza, adingabeekin tailer parte-hartzaile bat egiteko.

### **19.1. "Gure Ahotsa" topaketa.**

Txosten honen 17. kapituluko bosgarren apartatuan aipatu dugun bezala, haur eta nerabeek eztabaidagaiari buruz parte hartzeko gune bat izan zezaten, haur eta nerabeen ahotsa eta iritzia jaso eta hausnarketa- eta eztabaida-prozesu orokorrean integratzeko, ekainaren 26tik 28ra EAEko Arartekoak antolatutako topaketa bat egin zen Bilbon, Andaluziako Defendatzaileak, Aragoiko Justiziak, Kanarietako Komuneko diputatuak, Kataluniako Síndic de Greugesek, Valentziako Erkidegoko Síndic de Greugesek, Nafarroako Arartekoak eta EAE Arartekoak proposatutako nerabe-talde batekin.

Topaketa horren ondorioz, ["Gure Ahotsa" Topaketaren Txostena](#) egin zen.

Babesgabetasun arin eta ertaineko arrisku-egoerei dagokienez, neska-mutilek beharrezkotzat jotzen zuten prebentzio- eta detekzio-fasean honako hau:

- Informazioa izatea gizarte-zerbitzuak zer diren, zer egiten duten eta kasu bat ezagutzen denean nola jokatu behar den jakiteko.
- Hautemanaz gero, jarduteko protokoloak izatea.
- Laguntza-telefono bat izatea (ez du aztarnarik uzten eta ez du kosturik).
- "Antenak" sortzea (hauteman eta jakinarazi dezaketen pertsonak, prestakuntza dutenak) haurrak eta nerabeak dauden leku edo zerbitzuetan.
- Arreta adin goiztiarretan.
- Bereziki ikastetxeetan:
  - Irakasleei babesgabetasun-adierazleei buruzko derrigorrezko prestakuntza ematea, bai eta adierazle horiek hautematen direnean nola jokatu jakiteko ere.
  - Orientatzaile nahikoak urteko bisita bermatzeko, gutxienez.
  - Urteko azterketa psikologikoa.

Gizarte-zerbitzuen esku-hartzeari dagokionez, neska-mutilek honako hau eskatu zuten:

- Haurren eta nerabeen iritzia kontuan hartzea.
- "Gune seguruak" sortzea: konfiantzazko testuinguruak, arazoak adierazteko epaituak izan gabe.
- Gizarte-hezitzaile arduratsu bat izatea, haurren edo nerabearen garapenean laguntzeko, "orquestrazuzendari" gisa (erreferentziatzeko pertsona), gurasoen osagarri gisa.
- Familiei eta haur eta nerabeei laguntza psikologikoa emateko saioak izatea.
- Aldi baterako eteteko edo erretiratzeko aukera aztertzea, gurasoak desintoxikatzen diren edo ikastaroak egiten dituzten bitartean (hazteko gaitasunak berreskuratzen dituzten bitartean).

Babesgabetasun larriko edo babesgabetasuneko arriskuari dagokionez, neska-mutilek gonbidapena egin zuten, alde batetik, neurriei, prozedurei eta horien antolaketari dagokienez, honako hau egiteko:

- Irtenbide egonkorak: txandakatzerik ez, proposamenak, familiak eta zentroak aldatzea.
- Neba-arrebak ez banantzea.
- Familientzako eta haur eta nerabeentzako prozedura "adiskidetsuagoak".
- Lehentasuna ematea familia-harrerari zentroen aurretik.
- Familia-harrerari dagokionez:
  - Lehentasuna hurbileko familian hartzeari.
  - Familiari segurtasuna emango dion familia-erreferentea.
  - Harrera-familiak prestatzea eta loturak sustatzea.
- Zentroi baliabideak ematea.
- Adopzioa hobetzea.

Eta, bestalde, haur eta nerabeekin zuzenean esku hartzeari dagokionez, honako hau proposatu zuten:

- Haurrei eta nerabeei gertatzen denaren berri ematea, une oro.
- Haien sinesmenak, erlijioa, sexu-orientazioa eta abar errespetatzea.
- Arazoa haurra EZ dela kontzientziazatzea.
- Haur eta nerabeei eta haien familiei laguntza psikologikoa eskaintzea.

## 19.2. Prestatzeko tailerra.

Ondoren, alde zuzen eskualdeko araudiei buruzko datuak bildu eta laburbildu ondoren, bateratze-lana egin zen Andaluziako Herriaren Defendatzailearen egoitzan, 2023ko irailaren 18an eta 19an. Tailerrak izenburu hau izan zuen: "Haurren eta nerabeen arrisku-egoerak: erakunde bermatzaileen analisia, haurren eskubideen ikuspegitik".

Tailer horretan honako erakunde hauek hartu zuten parte: Espainiako Herriaren Defendatzailea, Andaluziako Herriaren Defendatzailea, EAeko Arartekoa, Galiziako Valedora do Pobo; Kataluniako Síndic de Greuges, Valentziako Erkidegoko Síndic de Greuges; Aragoiko Justizia; Gaztela eta Leongo Komuneko Prokuradorea, Kanarietako Komuneko Diputatua eta Nafarroako Arartekoa.

Hona hemen egindako gomendioak:

- Haurren eta nerabeen arrisku-egoeraren aurrean bizkor, zorrotztasunez eta eraginkortasunez jardutea, betiere adingabeen eskubideen ikuspegitik. Oro har, haien interes gorena familiarekin geratzea dela kontuan hartuta, haurra edo nerabea familiagandik bereiztea dakarten esku-hartzeak ahalik eta gehien murriztu behar dira.
- Arrisku-egoeran dauden haurren eta nerabeen datu-basea edo erregistroa ezartzeko irizpide komunak, homogeenak eta sistematizatuak adostea, aplikatutako adierazleak, familientzat ezarritako proiektua edo plana eta, hala badagokio, arriskuari buruzko ebazpena bereiziz, eta hori guztia genero-ikuspegiarekin. Datu horiek Estatuko administrazioari jakinarazi beharko zaizkio, berariazko erregistro batean jaso ditzan.
- Haurrentzako politiketan inbertitzea, eta, bereziki, arrisku-egoerak prebenitzeko neurrietan, biztanleria-sektore hori artatzen duten eremu guztietan: hezkuntza, osasuna, gizarte-zerbitzuak eta gizarte- eta hezkuntza-zerbitzuak. Era berean, "gurasotasun positiboko" neurriak edo ekintzak sustatzea herritar guztientzat eta, bereziki, familientzat, haiekin babesgabetasun-arriskuko egoeretan esku hartzen ari denean.
- Haur eta nerabeen arrisku-egoerak baloratzeko tresnarik ez duten autonomia-erkidegoei tresna bat ematea, tresna hori egin eta dagokion arauaren bidez onar dezaten, nahitaez bete dadin eta segurtasun juridikoa izan dezan.

- Haurren arrisku-adierazpenaren prozedura argitu eta arautuko duen eta autonomia-erkidego bakoitzean irizpide-batasuna bermatuko duen araudia azkar prestatu eta onartzea.
- Erasandako haurri aktiboki entzuteko prozesua bermatzea, haren adinera eta heldutasun mailara egokitzen diren tresnak ezarriz, bai eta familiari ematen zaion informazioaren kalitatea ere, haren ezaugarri berezietara egokituta administrazioak arrisku-egoeren aurrean esku hartzeko izapideetan eta faseetan.
- Koordinazio- eta lankidetzak neurriak areagotzea, eskumenen auziak disfuntziorik sor ez dezan esku-hartzearen zatiketak eraginganda. Koordinazio horrek efizientea izan behar du gizarte-zerbitzuen eta erakunde publikoaren artean.
- Haurren eta nerabeen arrisku-egoeretan esku hartzeko baliabide pertsonalak gehitzea, arrisku-arloko prestakuntza espezializatua eskainiz oinarrizko gizarte-zerbitzuetako nahiz erakunde publikoko profesionalak. Gainera, langile horien egonkortasuna sustatu beharko da, profesionalen gehiegizko txandakateak arriskuan dauden familiekiko eta adingabeekiko lana kaltetu ez dezan.
- Laguntza espezializatua ematea, hezkuntza-eremua azpimarratuz, arau-hauste penala izan baina 14 urtera iritsi ez diren adingabeei, berrerortzea prebenitzeko. Kasu horietan, laguntza familientzat eta biktimentzat ere izan beharko da.

Tailerren edukia esteka honetan eskura daiteke: [Haurren eta nerabeen arrisku-egoerak: erakunde bermatzaileen analisia, haurren eskubideen ikuspegitik](#).

### 19.3. Espainiako Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVI. Jardunaldiak.

Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVI. Jardunaldiak azaroaren 23an eta 24an egin ziren Bartzelonan, eta defentsa-erakunde guztietako titular guztiak bertaratu ziren.

Tailerrean landutako edukiak eta XXXVI. Koordinazio Jardunaldietan parte hartu zuten adituen ekarpenak ikusita, arrisku-egoeretan eta babesgabetasunean esku hartzeak duen kontinuuma kontuan hartuta, egokitzat jo zen babes-sistemari buruzko gaiak defentsa-erakundeen arteko baterako languneen bidez sakontzen jarraitzea, honako helburuak ezarrita:

- Haurrak babesteko sistemaren prozeduretan berme handiagoak sartzea.
- Haur eta nerabeentzako erreferentziazko profesional bat esleitzea, babes-sisteman egindako ibilbidean zehar arreta-prozesuaren koherentzia globala zainduko duena.
- Familia-harrera sustatzea, modalitate guztietan, harrera espezializatua barne.
- Sei urtetik beherako haurrak egoitza-baliabideetan sartzea saihesteko ordezkotzat neurriak hartzea.
- Arreta pertsonalizatua bermatuko duten tamaina txikiko zentzuen sorrera sustatzea.

Era berean, jardunaldietan, Kanarietako Herriaren Defentsa Bulegoko Komuneko diputatuak "[Kanarietako Autonomia Erkidegoan inoren kargura ez dauden haur atzerritarren egoerari buruzko adierazpena](#)" aurkeztu zuen, eta Kanariar Uharteetara inoren kargura egon gabe iristen diren adingabeen arazoari aurre egiteko gomendioak eman zituen. Gainerako homologoek aho batez babestu zuten.

Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVI. Jardunaldietako ondorioen eduki osoa ikus daiteke esteka honetan:

<https://www.defensonavarra.es/files/24/13/74/conclusiones-36-jornadas-de-coordinacion-def.pdf>.

**20. KAPITULUA. ERAKUNDEAREN AGENDA.**

Erakundea gardenagoa izan dadin, Nafarroako Arartekoaren webgunean erakundearen agenda argitaratzen da, bai titularrak bai aholkulariek parte hartzen duten bilerak, bisitak, ekitaldiak eta topaketak bilduz. Agenda hori hemen kontsulta daiteke: <https://www.defensornavarra.es/eu/gardentasuna/erakundearen-gardentasuna/agenda-instituzionala>

2023an, Nafarroako Arartekoaren erakundearen agenda honako hau izan da, kronologikoki ordenatuta:

**URTARRILA**

**Urtarrilaren 9a.** 9:00: bilera, kabineteburuarekin eta erakundeko aholkulari tekniko batekin, Ilundain Fundazioko ordezkariarekin, haren egoitzan, Labianon.

**Urtarrilaren 12a.** 9:00: bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, CEDROko agente batekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Urtarrilaren 17a.** 9:30: Erakundearen kabineteburua ILUNION- ONCE Fundazioak antolatutako "Adinekoei arreta emateko etorkizuneko eredu" jardunaldian izan da, Nafarroako Enpresarien Konfederazioaren (CEN) egoitzan, Iruñean.

**Urtarrilaren 18a.** 9:30: Erakundeko kabineteburua "Eraldatzeko informatzea" jardunaldian izan da, Nafarroako Pobreziaren eta Gizarte Bazterkeriaren kontrako Sareak antolatutako Innova proiektuaren barruan, Civicanen, Iruñean.

**Urtarrilaren 19a.** 17:00: Aholkulari tekniko bat eta erakundeko kabineteburua Nafarroako Haurren eta Nerabeen Kontseiluaren bileran izan dira, Nafarroako Gobernuako Eskubide Sozialen Departamentuaren Orreaga aretoan, Iruñean.

**Urtarrilaren 20a.** 10:30: bilera Andaluziako Herriaren Defentsorearekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Urtarrilaren 20a.** 11:40: "Bitartekaritza administrazioarekiko auzien jurisdikzioan: bitartekaritzaren abantailak auzi-errekurtso judizialaren ordezeko aukera gisa" izeneko mahaian parte hartu du, Nafarroako Bitartekaritzak antolatutako Bitartekaritzaren V. Europako Astea dela-eta egindako jardunaldien barruan, Kondestablearen jauregian, Iruñean.

**Urtarrilaren 23a.** 18:00: Erakundeko kabineteburua PIM/MIGekin (Pertsona Migratuendako Informazio Gunea) izandako topaketan izan da, Geltokin, Iruñean.

**Urtarrilaren 25a.** 9:30: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, La Majaríko ordezkariarekin, haren egoitzan, Antsoainen.

**Urtarrilaren 25a.** 9:30: erakundeko aholkulari tekniko batek FIO – Europa Emakumeen Sarearen bilera telematikoa parte hartu du.

**Urtarrilaren 26a.** 9:00: bilera, erakundeko kabineteko buruarekin batera, Nafarroako Ijito Elkartearen Federazioko (Gaz Kaló) ordezkariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Urtarrilaren 26a.** 20:00: Ser Navarra Sarien VII. edizioaren banaketa ekitaldira bertaratu da, Baluarte Auditorioko Ganbera Aretoan, Iruñean.

**Urtarrilaren 27a.** 12:30: bilera, erakundeko kabineteburuarekin eta Nafarroako Berdintasunerako Institutuko (INAI) zuzendariarekin, haren egoitzan, Iruñeko egoitzan.

**Urtarrilaren 30a.** 16:00: erakundeko idazkari nagusia Nafarroako Gardentasun Kontseiluaren bileran izan da, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

**OTSAILA**

**Otsailaren 3a.** 11:30n: bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin, Gorte Nagusietako Herriaren Defendatzailearekin eta autonomia-erkidegoetako defentsa-erakunde guztiekin, bai eta haien idazkaritza nagusiekin ere, Gorte Nagusietako Herriaren Defendatzailearen egoitzan, Madrilen.

**Otsailaren 7a.** 10:45: bilera, erakundeko kabineteko buruarekin batera, Urritasun Fisikoa eta Organikoa duten Pertsonen Espainiako Konfederazioko (COCEMFE) ordezkariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Otsailaren 9a.** 19:00n: Francisco Javier Eneriz Olaecheak idatzitako "Cuando fuimos vascones: Orígenes de Navarra" liburuaren aurkezpenean izan da, Kasino Berrian, Iruñean.

**Otsailaren 9a.** 19:30: Aholkulari tekniko bat eta erakundeko kabineteburua "Metaverso y Neuroderechos" hitzaldian izan dira, Erromako Klubak antolatuta, Nafarroako Unibertsitatearen Museoa, Iruñean.

**Otsailaren 10a.** 12:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, ONCE Nafarroako ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Otsailaren 13a.** 18:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Gobernuo Herritarrekiko Harremanetako Departamentuak antolatutako "Emakumea eta Memoria Nafarroan" erakusketaren inaugurazioan izan zen, Kondestablearen Jauregian, Iruñean.

**Otsailaren 14a.** 11:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako SOS Arrazakeriako ordezkariekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Otsailaren 15a.** 9:00: bilera Osasun Mentalerako Nafarroako Elkarteko (ANSAPS) ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Otsailaren 20a.** 10:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Salerosketaren aurkako Ekintzako ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Otsailaren 21a.** 9:00: bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, Luz Verde Alderdi Kanabikoko ordezkariekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Otsailaren 22a.** 9:30: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, IBILI- Nafarroako Desgaitasun Fisikoa duten Pertsonen Elkarteko ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Otsailaren 23a.** 19:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Alberto Duránek izandako topaketara joan zen, Co.Ciudadanak antolatuta, Tres Reyes Hotelean, Iruñean.

**Otsailaren 25a.** 12:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako Nafarroako Foruzaingoaren Festara joan da, Iruñeko Navarra Arena pabiloian.

**Otsailaren 28a.** 12:30: Kabineteburuarekin eta erakundeko aholkulari tekniko batekin batera, "Nafarroan tutoretzapeko gazteek adin-nagusitasuna betetzean duten errealitatearen eta harrera-familien bizipenen analisia" ikerketa-proiektuaren aurkezpenean izan da, MAGALEk antolatuta, Civicanen, Iruñean.

**Otsailaren 28a.** 18:30: Nafarroa Hiriburua urtekariaren aurkezpenean izan da, Zentral aretoan, Iruñean.

## MARTXOA

**Martxoaren 1a.** 12:30: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako SOS Arrazakeriako ordezkariekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 6a.** 16:00: erakundeko idazkari nagusia Nafarroako Gardentasun Kontseiluaren bileran izan da, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

**Martxoaren 7a.** 11:00: bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin eta kabineteburuarekin batera, Euskal Autonomia Erkidegoko Arartekoarekin, haren ondoko eta idazkari nagusiarekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 7a.** 13:00: Euskal Autonomia Erkidegoko Arartekoarekin batera, bisita instituzionala Nafarroako Parlamentuko lehendakariari, Nafarroako Parlamentuaren egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 8a.** 13:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako Berdinna Navarra 2023 saria emateko ekitaldira bertaratu da, Nafarroako Jauregiko Tronuaren Aretoan, Iruñean.

**Martxoaren 9a.** 8:45: erakundearen 2022ko Urteko Txostena eman dio Nafarroako Parlamentuko lehendakariari, bere egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 10a.** 10:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Politikan ari diren pertsonentzako eta Herritarrentzako Kode Etikoa aurkezteko ekitaldira joan da. Claret Larraona ikastetxeko Politika eta Gizarte Tailerrak antolatu du ekitaldia, bere egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 10a.** 12:30: Julio Peña Díez, Antolín Eguiluz Moraza eta Juan Bautista Sansano Laberniaren gorpuzkiak haien senideei emateko ekitaldian izan da, Nafarroako Gobernuo Herritarrekiko Harremanetako Departamentuak antolatuta, Nafarroako Jauregiko Erabilera Anitzeko Aretoan, Iruñean.

**Martxoaren 11.** 9:00: Nafarroako Gobernuak Terrorismoaren Biktimen Europako Eguna dela eta antolatutako oroimenezko ekitaldira bertaratu da, Konstituzio plazan, biktimen monumentuaren ondoan, Iruñean.



**Martxoaren 14a.** 10:00: erakundeko aholkulari tekniko batek FIO – Europa Emakumeen Sarearen bilera telematikoa parte hartu du.

**Martxoaren 15a.** 17:00: Nafarroako Gobernuako Gizarte Eskubideen Departamentuak antolatutako adineko pertsonentzako El Vergel egoitzaren 50. urteurrenaren ospakizunetan parte hartu du, erakundeko kabineteburuarekin batera, El Vergel egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 21a.** 19:00: Erakundeko kabineteburuak "Antropologia eta ijitoen kultura kafe-solasaldia Gaz Kalórekin" izenekoan parte hartu du, Arakadia Antropologiak antolatutako Arrazakeriaren aurkako Astearen barruan, Plazaran, Iruñean.

**Martxoaren 22a.** 9:15: Foru Araubideko Batzordean agertu zen, idazkari nagusiarekin, kabineteburuarekin eta aholkulari tekniko batekin batera, erakundearen 2022ko urteko txostena aurkezteko, Nafarroako Parlamentuan, Iruñean.

**Martxoaren 22a.** 11:00: erakundeko kabineteburuak Nafarroako Gobernuako Eskubide Sozialetako Departamentuak Civicanen (Iruña) antolatutako Nafarroan desgaitasuna dutenei arreta emateari eta beren eskubideak bermatzeari buruzko azaroaren 28ko 31/2022 Foru Legeari buruzko jardunaldian izan da.

**Martxoaren 23a.** 10:00: erakundeko idazkari nagusia Herriaren Defentsa Erakundeetako idazkaritza nagusien lan- eta koordinazio-bileran izan da. Bilera Kanarietako Komunaren Diputazioaren erakundeak antolatu du, bere egoitzan, La Palman.

**Martxoaren 23a.** 16:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, ASPACE Nafarroako ordezkariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 24a.** 11:30: Diario de Noticias de Navarra egunkariak antolatutako Arrazakeriari, Bizikidetzari eta Kultura Aniztasunari buruzko Hiria Forora joan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Alma hotelean, Burlatan.

**Martxoaren 27a.** 12:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako Karlos III.a Nafarroako Noblea Gurutzea kondekorazioa emateko ekitaldian izan da, Nafarroako Jauregiko Tronuaren Aretoan, Iruñean.

**Martxoaren 27a.** 16:00etan: bilera, erakundeko kabineteburuarekin, lehendakariordearekin eta Nafarroako Kutxa Fundazioko zuzendariarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 28a.** 8:00: aholkulari tekniko bat eta erakundeko kabineteburuak Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako zuzendari gerenteararekin bildu dira, haren egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 28a.** 13:30: bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin, alkatearekin, idazkariarekin eta Faltzesko Udaleko udaltzainburuarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 29a.** 12:00: erakundeko kabineteburuarekin batera, Guardia Zibilak antolatutako "Orainetik etorkizunera begira" jardunaldian izan da, Nafarroako Enpresarien Konfederazioaren egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 30a.** 9:00: bilera, erakundeko kabineteko buruarekin batera, ASORNA - Pertsona Gorren Elkarteko ordezkariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Martxoaren 31a.** 11:30: Nafarroako Gobernuako Eskubide Sozialetako Departamentuak eta HelpAge España fundazioak antolatutako Adinekoei Laguntzeko Estatuko Zerbitzuaren (SEAM) aurkezpenean parte hartu du erakundeko aholkulari tekniko batek, Printzearen Gotorlekua Ekitaldi Aretoan, Iruñean.

**Martxoaren 31a.** 12:00: erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Nekazaritzako Elikagaien Kooperatiben Batasunaren (UCAN) batzar nagusira joan da, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

## APIRILA

**Apirilaren 17a.** 16:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Itxaropen Guneko ordezkariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Apirilaren 19a.** 19:00: Hitzaldia eman du Barañaingo Gizarte Eskolan, Kultur Etxean, Barañainen.

**Apirilaren 20a.** 16:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Saray elkarteko ordezkariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Apirilaren 20a.** 11:30: Erakundeko idazkari nagusia Estemblo de Acedo elkarteko ordezkariarekin bildu da, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Apirilaren 21a.** 9:00: bilera, erakundeko kabineteko buruarekin batera Down Sindromearen Elkarteko ordezkariarekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Apirilaren 26a.** 12:30: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, osasun mentalaren erabiltzaileen senideekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Apirilaren 27a.** 19:00: Diario de Navarra egunkariak antolatutako Somos Valientas II. Sarien banaketara bertaratu da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Santa Maria la Real Katedralean, Iruñean.

**Apirilaren 28a.** 9:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Etxabakoitz eskola tailerreko ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

#### MAIATZA

**Maiatzaren 3a.** 12:00: bilera Nafarroako Foru Komunitateko lehendakariaren aholkulari batekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Maiatzaren 4a.** 16:00: bilera erakundeko aholkulari tekniko batekin eta kabineteburuarekin batera, Umetxeako ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Maiatzaren 5a.** 16:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Ehuleak elkarteko ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Maiatzaren 9a.** 16:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Esku Batuak elkarteko ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Maiatzaren 10a.** 11:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako ANAPP eta Lakarra erretiratuen elkarteetako ordezkariekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Maiatzaren 15a.** 12:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, ADSIS Santa Lucíako ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Maiatzaren 17a.** 9:00: bilera, erakundeko kabineteko buruarekin batera ARALAR Ludopaten Nafarroako Elkarteko ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Maiatzaren 18a.** 16:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Villa Teresita elkarteko ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Maiatzaren 22a.** 16:00: bilera erakundeko aholkulari tekniko batekin eta kabineteburuarekin batera, Lagundu Arakil elkarteko ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Maiatzaren 23a.** 16:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Haizaldea elkarteko ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Maiatzaren 24a.** 16:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Tratu Txarren Batzordeko ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Maiatzaren 30a.** 17:00: erakundeko kabineteburu Nafarroako Gobernuak Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuaren Iruñeko egoitzan antolatu duen "Zer deritzozu aurretiko hitzorduari erregistroko eta herritarren arretako bulegoetan?" jardunaldian izan da.

#### EKAINA

**Ekainaren 2a.** 12:30: erakundeko idazkari nagusiaren eta kabineteburuaren bilera Osasunbideko psikologo espezialisten elkarteko (APECO) ordezkariekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Ekainaren 5a.** 16:00: erakundeko idazkari nagusia Nafarroako Gardentasun Kontseiluaren bileran izan da, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

**Ekainaren 6a.** 16:00: erakundeko aholkulari tekniko baten eta kabineteburuaren bilera Haizaldea elkarteko ordezkariekin, haren egoitzan, Iruñean.

**Ekainaren 8a.** 16:00: bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin eta kabineteburuarekin batera, Irabia-Izaga ikastetxeko zuzendariekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Ekainaren 9a.** 12:30: erakundeko kabineteburu SOS Arrazakeriako ordezkariekin bildu da, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Ekainaren 12a eta 13a.** EAEko Arartekoaren erakundeak antolatutako "Arartekoaren legea. Etorkizuna eraikitzen. Herriaren defentsa-erakundeak birpentsatzen" mintegian parte hartu du, Eusko Legebiltzarraren egoitzan, Gasteizen. Bere txostena azaldu du: "Administrazio ez-laguntzaileei dagokienez jarduteko legezko neurriak". Erakundeko idazkari nagusia eta kabineteko burua bertaratu dira.

**Ekainaren 15a.** 9:30: bilera, aholkulari tekniko batekin eta erakundeko kabineteburuarekin batera, Xilema fundazioaren ordezkariekin, Familia Elkartzeko Gunean (FEG), Iruñean.

**Ekainaren 15a.** Erakundeko kabineteburua Nafarroako Gobernuako Eskubide Sozialetako Departamentuak antolatutako "Pertsonak ardatz dituzten baliabide sozialak araudi berriaren argitan" jardunaldian izan da, Civicanen, Iruñean.

**Ekainaren 16a.** 11:00: Nafarroako Parlamentua eratzeko bilkurara (XI. legealdia) joan da, Ganberako Osoko Bilkuren Aretoan, Iruñean.

**Ekainaren 17a.** 12:00: Iruñeko Udaleko Udalbatza berria eratzeko bilkurara joan da, udaletxean, Iruñean.

**Ekainaren 20a.** 11:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Etxabakoitzeko auzo-elkarteko ordezkariekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Ekainaren 20a.** 18:00: Nafarroako Unibertsitateko Kultura eta Gizartea Institutuak (ICS) antolatutako "España XYZ" memoria belaunaldiz belaunaldi pasatzeari buruzko ikerketa-proiektuaren emaitzen aurkezpenean izan da, Kondestablearen Jauregian, Iruñean.

**Ekainaren 21a.** 16:00: erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Kutxa Fundazioaren III. Plan Estrategikoaren aurkezpenean izan da, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Ekainaren 23a.** 9:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako "Policy matters in Restorative Justice: Mapping a Field in its process of growth and innovation" Justizia Errestauratiboari buruzko Nazioarteko XII. Mintegian izan da, Civicanen, Iruñean.

**Ekainaren 26tik 28ra.** Erakundeko kabineteburuak "Gure ahotsa. Babesgabetasun-arriskuan dauden haur eta nerabeei buruzko neska-mutilen hausnarketak" haur eta nerabeen lehen topaketan parte hartu du, Euskal Autonomia Erkidegoko Arartekoak antolatutako Herriaren Defentsarako Erakundeak koordinatzeko XXXVI. Jardunaldiak prestatzeko tailerraren esparruaren barruan, Bilbon.

**Ekainaren 28a.** 13:00: bilera, idazkari nagusiarekin eta erakundeko bitartekaritza-arloko aholkulari arduradunarekin batera, ANAMEko lehendakariarekin eta ordezkari batekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Ekainaren 29a.** 9.30ean: bilera, kabineteburuarekin batera, Villa Javierreko ordezkariarekin, haren egoitzan, Tuteran.

**Ekainaren 30a.** 13:00: Erakundeko aholkulari tekniko bat Nafarroako Gobernuako Eskubide Sozialetako Departamentuak deitutako ekainaren 2ko 8/2021 Legearen Jarraipen Batzordearen bilerara joan da (8/2021 Legea, desgaitasuna duten pertsonen beren gaitasun juridikoa erabiltzen laguntzeko legeria zibila eta prozesala erreformatzen duena), departamentu horretako Orreaga aretoan, Iruñean.

## UZTAILA

**Uztailaren 2a.** 12:00: Iruñeko Ermitagaña auzoan izandako hilketari matxista gaitzesteko Iruñeko Udalak deitutako elkarretaratzean izan da, udaletxe plazan, Iruñean.

**Uztailaren 4a.** 9:30: bilera instituzionala Nafarroako Parlamentuko lehendakariarekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Uztailaren 4a.** 12:00: Nafarroako Foru Komunitateko fiskal nagusiak kargua hartzeko ekitaldira joan da, Justizia Jauregiko ekitaldi nagusien aretoan, Iruñean.

**Uztailaren 4a.** 20:30: Navarra Televisiónen "Txupinazora" joan, Alma Pamplona hotelean, Iruñean.

**Uztailaren 18a.** 9:30: bilera, erakundeko idazkari nagusiarekin batera, ANPIEReko (energia fotovoltaikoen ekoizle txikien elkarte) lehendakariordearekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Uztailaren 26a.** 16:30: erakundeko kabineteburua, Tortura Prebenitzeko Mekanismo Nazionalako (MNP) ordezkariarekin batera, Iruñeko Justizia Jauregiko atxiloketa-gelaxketara egindako bisitara joan da, Iruñean.

**Uztailaren 27a.** 12:00: erakundeko kabineteburuarekin batera, azken asteetako genero-indarkeriak eragindako hilketak (Logroño, Malagan eta Leonen) gaitzesteko minutu bateko isilunean izan da, Nafarroako Parlamentuaren atean, Iruñean.

**Uztailaren 28a.** 10:00: bilera Bakearen, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen zuzendari nagusiarekin, haren egoitzan, Iruñean.

## ABUZTUA

**Abuztuaren 1a.** 9:00: erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Gobernuaren arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako arreta-zerbitzuaren aurkezpenen izan da, haren egoitzan, Iruñean.

**Abuztuaren 1a.** 10:00: erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Gobernuaren migrazioen arloko oinarrizko informazio eta orientaziorako zerbitzuaren aurkezpena izan da, haren egoitzan, Iruñean.

**Abuztuaren 10a.** 12:00: erakundeko kabineteburuarekin batera, azken bi asteetako genero-indarkeriak eragindako hilketak (Gironan, Bartzelonan, Sevillan, Almerian, Kordoban eta Tenerifen) gaitzesteko minutu bateko isilunean izan da, Nafarroako Parlamentuaren atean, Iruñean.

**Abuztuaren 17a.** 11:30: Nafarroako Foru Komunitateko lehendakariak kargua hartzeko ekitaldian izan da, Nafarroako Parlamentuan, Iruñean.

**Abuztuaren 18a.** 11:00etan: Foru Komunitateko Gobernuko lehendakariordeek eta kontseilariak kargu hartzeko ekitaldira izan da, Nafarroako Jauregiko Tronuaren Aretoan, Iruñean.

**Abuztuaren 23a.** 18:30: Valcalderako sarraskiaren 87. urteurrenaren omenezko ekitaldira joan da (52 errepublikano fusilatu zituzten Valcalderan), Iruñeko kartzela zaharreko atean.

**Abuztuaren 28a.** 12:00: lehen bilera instituzionala, erakundeko kabineteburuarekin batera, Iruñeko Udaleko alkatearekin, udaletxean, Iruñean.

**Abuztuaren 30a.** 10:30: Nafarroako Gobernuko Ekonomia eta Ogasuneko kontseilariak kargu hartzeko ekitaldian izan da, Nafarroako Jauregiko Tronuaren Aretoan, Iruñean.

## IRAILA

**Irailaren 4a.** 16:00: erakundeko idazkari nagusia Nafarroako Gardentasun Kontseiluaren bileran izan da, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

**Irailaren 8a.** 10:00: erakundeko aholkulari tekniko bat eta kabineteburua Haizaldea elkarteko ordezkariekin bildu dira, haren egoitzan, Iruñean.

**Irailaren 13a.** 12:00: erakundeko aholkulari tekniko bat eta kabineteburua Gurutze Gorriko ordezkariekin bildu dira, haren egoitzan, Iruñean.

**Irailaren 14a.** 10:00: Bilera instituzionala izan du Nafarroako Foru Komunitateko Gobernuko lehendakariarekin, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

**Irailaren 15a.** 12:00: Nafarroako Unibertsitatearen 2023-2024 ikasturteari hasiera emateko ekitaldira joan da, Eraikin Nagusiko Areto Nagusian, Iruñean.

**Irailaren 18a eta 19a.** Aholkulari tekniko batek eta erakundeko kabineteburuak Andaluziako Herriaren Defendatzaileak Sevillan antolatutako Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeko XXXVI. Jardunaldiak prestatzeko tailerrean parte hartu dute.

**Irailaren 19a.** 10:00: lehen bilera instituzionala egin du Nafarroako Gobernuko II. lehendakariordearekin eta Memoria eta Bizikidetzako, Kanpo Ekintzako eta Euskarako kontseilariarekin, Nafarroako Jauregian, Iruñean, erakundeko idazkari nagusiarekin batera.

**Irailaren 20a.** 12:00: Minutu bateko isiluneko elkarretaratzean izan da, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean, azken egunotan hainbat hiritan genero-indarkeriak eragindako sei hilketak gaitzesteko.

**Irailaren 22a.** 12:30: 2023/2024 urte judizial berriaren irekiera-ekitaldian izan da, Iruñeko Justizia Jauregiko Ekitaldi Nagusien Aretoan.

**Irailaren 26a.** 9:00: Diario de Navarra egunkariak antolatutako lan-gosarira joan da Maria Iraburu Nafarroako Unibertsitateko errektorearekin, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

**Irailaren 26a.** 19:00: Erakundeko kabineteburua Nafarroako GGKE-en Koordinakundearen XXV. urteurrenean izan da, Kondestableren jauregian, Iruñean.

**Irailaren 27a.** 10:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin, lehendakariarekin lehendakariordearekin, ugazaba batekin eta Nafarroako Kutxa Fundazioko zuzendariarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Irailaren 27a.** 12:00: Minutu bateko isiluneko elkarretaratzean izan da, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean, asteburuan Madrilen genero-indarkeriak eragindako hilketa gaitzesteko.

**Irailaren 28a.** 11:30: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako ALCEReko (Giltzurrunetako Gaixotasunen Aurkako Borrokarako Elkarte) ordezkariarekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Irailaren 28a.** 19:00: erakundeko kabineteburua "Transexualitatea eta giza eskubideak: eztabaidatik eskubideen aurkako agendaren aurreko inboluzio-arriskura" izeneko hitzaldian izan da. Marina Sáenz Zuzenbideko katedradun, LGTBI aktibista eta LGBTI Pertsonen Partaidetzarako Kontseiluko presidentek eman du hitzaldia, eta Naizen erakundeak antolatu du, Baluartean, Iruñean.

**Irailaren 29a.** 10:30: lehen bilera instituzionala egin du Nafarroako Gobernu III. lehendakariordearekin eta Etxebizitzako, Gazteriako eta Migrazio Politiketako kontseilariarekin, Nafarroako Jauregian, Iruñean, erakundeko idazkari nagusiarekin eta kabineteburuarekin batera.

## URRIA

**Urriaren 2a.** 12:00: Polizia Nazionalaren Zuzendaritza Nagusiak antolatutako Guardako Aingeru Santuen Egunaren omenezko ekitaldira joan da, Iruñeko Antoniutti parkean.

**Urriaren 2a.** 16:00: erakundeko kabineteburuak Elkarriz Laguntza elkartearen lokalak bisitatu ditu, Iruñean.

**Urriaren 3a.** 12:00: Minutu bateko isiluneko elkarretaratzean izan da, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean, asteburuan Toledon genero-indarkeriak eragindako hilketa gaitzesteko.

**Urriaren 3a.** 19:00: Erakundeko kabineteburuarekin batera, Co.Ciudadanaren Nafarroako Joerak IX. Panelaren aurkezpenean izan da. Tres Reyes Hotelean, Iruñean.

**Urriaren 4a.** 16:30: Lehen bilera instituzionala egin du Nafarroako Gobernu lehendakariordearekin eta Lehendakarietzako eta Berdintasuneko kontseilariarekin, Lehendakarietzako, Gobernu Irekiko eta Nafarroako Parlamentuarekiko Harremanetarako zuzendari nagusiarekin batera, erakundearen egoitzan, Iruñean erakundeko kabineteburuarekin batera.

**Urriaren 4a.** 19:00: Iruñeko UNEDek ikasturteari hasiera emateko ekitaldira joan da, El Sario eraikineko Fernando Remacha gelan, Iruñean.

**Urriaren 6a.** 10:00: Diario de Noticias de Navarra egunkariak antolatutako "Nafarroako senior belaunaldia"ri buruzko Hiria Forra joan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Alma hotelean, Iruñean.

**Urriaren 7a.** 19:00: Nafarroako GGKE-en Koordinakundearen XXV. urteurrenean izan da, Geltokin, Iruñean.

**Urriaren 8a.** 9:00: Nafarroako Ikastolen Elkarteak antolatutako Nafarroa Oinez ospakizunean izan da, Etxarri-Aranatzen.

**Urriaren 10a.** 12:30: Laboral Kutxak egindako 2022ko Nafarroako Ekonomiari buruzko txostenaren aurkezpenean izan da, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

**Urriaren 10a.** 16:00: bilera, erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Gizarte Erakundearen Plataformako ordezkariarekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Urriaren 10a.** 19:30: Radio Pamplona irratiaren 90. urteurrenaren galan izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Baluarte Ganbera Aretoan, Iruñean.

**Urriaren 11.** 9:45: Nafarroako Gobernuak antolatutako "Herritarrak 2030 Agendaren aurrean" jardunaldian izan da, Civicanen, Iruñean.

**Urriaren 16a.** 17:00: bilera telematikoa International Association of Language Commissioners (IALC) elkartearekin, erakundeko aholkulari tekniko batek lagunduta.

**Urriaren 17a.** 10:00: erakundearen kabineteburuarekin batera, Nafarroako Parlamentuak antolatutako 2021-2030 aldirako Pobreziaren eta Desberdintasunaren aurkako Nafarroako Itunaren jarraipena egiteko tresnaren aurkezpenean izan da, Nafarroako Parlamentuaren Areto Balioaniztunean, Iruñean.

**Urriaren 17a.** 12:00: Minutu bateko isiluneko elkarretaratzean izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Parlamentuko ateetan, Iruñean, asteburuan Malagan genero-indarkeriak eragindako hilketa gaitzesteko.

**Urriaren 17a.** 12:05: Erakundearen kabineteburuarekin batera, Pobrezia Desagerrarazteko Nazioarteko Eguna dela eta Nafarroako Parlamentuak antolatutako ekitaldi instituzionalean parte hartu du, parlamentuko atarian, Iruñean. Nafarroako Gizarte Erakundearen Plataformak ere parte hartu du bertan.

**Urriaren 18a.** 10:30: Aholkulari tekniko bat eta erakundeko kabineteburua Aragoiko Justiziako Adingabeen Arloko eta Adinekoen Arloko aholkulari arduradunarekin bildu dira, haren egoitzan, Zaragozan.

**Urriaren 19a.** 15:00: International Association of Language Commissioners (IALC) erakundearen batzar nagusian parte hartu du, erakundeko aholkulari tekniko batek lagunduta.

**Urriaren 23a.** 16:00: erakundeko idazkari nagusia Nafarroako Gardentasun Kontseiluaren bileran izan da, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

**Urriaren 24a.** 9:00: Ser Navarra Foroak antolatutako Nafarroako Foru Komunitateko lehendakariaren "Nafarroa, bizi kalitatea. Hazkundera eta kohesio soziala" hitzaldian izan da, Alma hotelean, Iruñean.

**Urriaren 24a.** 17:00: Erakundearen kabineteburuarekin batera, Nafarroako Pobreziaren eta Gizarte Bazterketaren kontrako Sareak antolatutako "Politika publikoek pobrezia eta gizarte-bazterketa murrizteko duten garrantzia" izeneko XXIII. Sare Jardunaldian izan da, Nafarroako Parlamentuko Erabilera Anitzeko Aretoan, Iruñean.

**Urriaren 25a.** 11:00: bilera Unión del Pueblo Navarraren (UPN) parlamentuko taldearen bozeramailearekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Urriaren 26a.** 17:00: erakundeko kabineteburua "Osasun mentalean elkarri laguntzeko agentea. Lehenengo pertsonako esperientziaren balioa" izeneko jardunaldian izan da. Jardunaldia Mejorana Elkarteak, Mejorando Cada Día Fundazioak eta Perro Verde-Iddeas Fundazioak antolatu dute, Iruñeko Udalarekin lankidetzan, Civivox Condestablen, Iruñean.

**Urriaren 26a.** 19:00: erakundeko kabineteburuarekin batera, Co.Ciudadanak antolatutako A3Media Taldeko kontseilari delegatuaren "Komunikabideak gaur egun" hitzaldira joan da, Tres Reyes Hotelean, Iruñean.

**Urriaren 27a.** 9:00: ANELek eta UCANek antolatutako III. Topaketa Kooperatiboetan izan da, Alma hotelean, Iruñean.

**Urriaren 30a.** 16:00: Lizarraldeko nekazari-talde bat hartu du kexa bat aurkezteko, erakundearen egoitzan.

**Urriaren 31.** 11:00: bilera Nafarroako Alderdi Sozialistaren (PSN) parlamentuko taldearen bozeramailearekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

## AZAROA

**Azaroaren 2a.** 9:30: Iruñeko Udalak antolatutako Iruñeko Hiri Agenda-Estrategia 2030 III. Jardunaldietan izan da, Zitudadelako Armen Aretoan, Iruñean.

**Azaroaren 3a.** 11:00: bilera EH Bilduren parlamentuko taldearen bozeramailearekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Azaroaren 4a.** 10:30: erakundeko kabineteburua Haziak elkarteak antolatutako "Basoaren xuxurlak" ekitaldian izan da, Iruñeko Seminarioan.

**Azaroaren 4a.** 11:30: Nafarroako Ekonomia Sozial eta Solidarioaren Sarearen (REAS Nafarroa) XX. urteurrenean izan da, Geltokin, Iruñean.

**Azaroaren 6a.** 10:30: Terrorismoaren Biktimen Oroimenezko Zentroa Fundazioak antolatutako "MEMORIES" erakusketaren inaugurazioan izan da, Sarasate pasealekuan, Iruñean.

**Azaroaren 7a.** 11:00: bilera Geroa Bairen parlamentuko taldearen ordezkari batekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Azaroaren 7a.** 18:00: Lacturaleren XV. urteurrenean izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Baluartean, Iruñean.

**Azaroaren 9a.** 10:30: "Guardia Zibila, herritarren zerbitzura" erakusketaren inaugurazioan izan da, Zitudadelako Armen Aretoan, Iruñean.

**Azaroaren 9a.** 16:00: aholkulari tekniko batek International Association of Language Commissioners (IALC) erakundeak antolatutako "Who counts? A more inclusive way to count minority-language users in the Canadian census" webinarrean parte hartu du.

**Azaroaren 10a.** 12:00: Nafarroako UNICEFen 50. urteurreneko ekitaldian izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Civicanen, Iruñean.

**Azaroaren 13a.** 11:00: bilera Nafarroako Alderdi Popularraren (PPN) parlamentuko taldearen bozeramailearekin, erakundearen egoitzan, Iruñean.

**Azaroaren 14a.** 11:00: bilera Contigo-Zurekinen parlamentuko taldearen bozeramailearekin, Nafarroako Parlamentuan, Iruñean.

**Azaroaren 15a.** 12:45: COVITEn XXI. Urteko Jardunaldira joan da, "ETAren posterrorismoaren defizitak: terrorismoaren legitimazioa eta biktimen eginkizuna" izenburupean, Kondestableren Jauregian, Iruñean.

**Azaroaren 15a.** 17:30: erakundeko kabineteburua Astelehen Lilak elkarteak antolatutako "Genero-indarkeria eta adineko emakumeak" hitzaldian izan da, Emakumeen Etxean, Iruñean.

**Azaroaren 15a.** 20:00: Navarra Televisión VIII. Sarietan izan da, Baluartean, Iruñean.

**Azaroaren 16a.** 12:00: Onda Cero Navarra IX. Sari Solidarioetan izan da, erakundeko kabineteburuarekin batera, Civicanen, Iruñean.

**Azaroaren 17a.** 10:00: erakundeko kabineteburuarekin batera, Nafarroako Munduko Medikuak antolatutako "Osasunerako, hezkuntzarako, enplegurako eta tratu-berdintasunerako eskubideen urraketari eta diskriminaziorik ezari buruzko 2023ko txostena"ren aurkezpenean izan da, Kondestableren jauregian, Iruñean.

**Azaroaren 18a.** 10:30: erakundeko kabineteburua Nafarroako Gobernuak antolatutako gazte eta nerabeen partaidetzarako organoen II. Topaketan izan da, Vianako Kultura Etxean.

**Azaroaren 20a.** 9,30ean: Nafarroako Gobernuko Barneko, Funtzio Publikoko eta Justiziako Departamentuak antolatutako "Justizia errestauratiboak gizarteari zer ekartzen dion" jardunaldian izan da, Nafarroako Enpresarien Konfederazioaren (CEN) egoitzan, Iruñean.

**Azaroaren 20a.** 18:00: erakundeko kabineteburua Nafarroako Gobernuko Eskubide Sozialetako, Gizarte Ekonomiako eta Enpleguko Departamentuak antolatutako "12 hilabete, 12 eskubide" jardunaldian izan da, Civicanen, Iruñean.

**Azaroaren 21a.** 12:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako Elkartasunaren XX. Nazioarteko "Nafarroa" Sariaren banaketan izan da, Nafarroako Jauregiko Tronuaren Aretoan, Iruñean.

**Azaroaren 22tik 24ra.** Idazkari nagusiarekin, aholkulari tekniko batekin eta erakundeko kabineteburuarekin batera, Kataluniako Síndic de Greuges erakundeak antolatutako Herriaren Defendatzaileak Koordinatzeke XXXVI. Jardunaldietan parte hartu du, Bartzelonan.

**Azaroaren 27a.** 16:00: erakundeko idazkari nagusia Nafarroako Gardentasun Kontseiluaren bileran izan da, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

## ABENDUA

**Abenduaren 1a.** 12:30: Andaluziako Herriaren Defendatzailearen Erakundearen 40. urteurrena ospatzeko ekitaldira joan da, Caixa Forumeko areto nagusian, Sevillan.

**Abenduaren 3a.** 12:00: Nafarroako Gobernuak antolatutako Nafarroako Urrezko Domina emateko ekitaldian izan da, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuko Klaustro Isabelinoan, Iruñean.

**Abenduaren 7a.** 11:00: Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrenaren ospakizuna, Nafarroako 56 gizarte-erakunderekin batera, Nafarroako Arartekoak antolatuta, Munduko parkean, Iruñean.

**Abenduaren 7a.** 13:00: elkarrizketa Onda Cero irratian, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrena dela eta.

**Abenduaren 11.** 12:30: Nafarroako Gobernuko Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko kontseilariaren kargu-hartzean izan da, Nafarroako Jauregiko Tronuaren Aretoan, Iruñean.

**Abenduaren 12a.** 9:00: erakundeko kabineteburua Nafarroako Gobernuak antolatutako "Zerbitzu Publiko Inklusiboen kudeaketa: erronkak, joerak eta arrakastak" jardunaldian izan da, Zentral aretoan, Iruñean.

**Abenduaren 12a.** 12:00: Nafarroako Parlamentuak Giza Eskubideen Nazioarteko Eguna dela eta antolatutako ekitaldi instituzionalean izan da, Osoko Bilkuren Aretoan, Iruñean.

**Abenduaren 13a.** 12:00: Diario de Navarraren Marca Navarra - Talento Emergente Gabonetako koktelean izan da, Tres Reyes hotelean, Iruñean.

**Abenduaren 13a.** 1:,00: erakundeko kabineteburuarekin batera, ONCE Gizarte Taldearen Sari Solidarioen Galan izan da, Iturramako Civivoxen, Iruñean.

**Abenduaren 15a.** 9:00: Polizia Nazionalak antolatutako "Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrena ospatzeko jardunaldia"n izan da, Nafarroako Parlamentuko Erabilera Anitzeko Aretoan, Iruñean.

**Abenduaren 18a.** 13:00: kabineteburua Nafarroako Gobernuak antolatutako Berdina Navarra Koloretako Nafarroa saria emateko ekitaldian izan da, Nafarroako Jauregiko Tronuaren Aretoan, Iruñean.

**Abenduaren 18a.** 12:30: erakundeko aholkulari tekniko bat Nafarroako Gobernuko Eskubide Sozialetako, Gizarte Ekonomiako eta Enpleguko Departamentuak antolatutako Familia Harrerarako Mahaiaren bileran izan da, Fuerte El Príncipe egoitzan, Iruñean.

**Abenduaren 18a.** 16:00: erakundeko idazkari nagusia Nafarroako Gardentasun Kontseiluaren bileran izan da, Nafarroako Jauregian, Iruñean.

**Abenduaren 19a.** 9:00: erakundeko kabineteburua PARIS 365eko ordezkariekin bildu da, haren egoitzan, Iruñean.

**Abenduaren 20a.** 8:30: aholkulari tekniko bat eta erakundeko kabineteburua Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako zuzendari gerentearekin bildu dira, haren egoitzan, Iruñean.

**Abenduaren 22a.** 12:00: erakundeko idazkari nagusia eta kabineteko burua hiriko artista profesionalen elkarteko (ADAUP) ordezkariekin bildu dira, erakundearen egoitzan, Iruñean.



**ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2023KO AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.3. artikulua, Nafarroako Parlamentuan aurkeztzen den urteko txostenaren edukia definitzerakoan, hauxe ezarri du: "Txostenak eranskin bat ere izanen du. Eranskinaren hartzailera Nafarroako Parlamentua izanen da. Eranskin horretan, erakundearen dagokion aldiko aurrekontuaren likidazioa agertuko da".

Nafarroako Arartekoaren 2023ko ekitaldiko aurrekontuen likidazioa dela-eta, honako hau adierazi beharrean gaude:

- Hasierako kredituak 1.073.900 eurokoak izan ziren, eta, guztira, bat datoz behin betiko aurrekontuarekin, 2022ko ekitaldian ez baitzen kreditu-gerakinik sartu 2023ko ekitaldian.
- Onartutako obligazio garbiak 951.273,64 euro izan dira. Horrek esan nahi du finkatutako aurrekontuari dagokionez % 88,58ko egikaritze-maila lortu dela.
- Hori dela eta, 2023an onartutako eskubide garbiak 1.073.800,00 euro dira. Horrek esan nahi du % 99,99ko egikaritze-maila lortu dela.
- Aurreko magnitudeetatik abiatuta ekitaldiko aurrekontu-emaiza lortu da: 122.526,36 euroko superabita eman du.
- 2023ko ekitaldian, eragiketa arrunten arabera (I. kapitulutik V. kapitulura) eta kapitaleko eragiketen arabera (VI. kapitulutik IX. kapitulura) gastuetan saikaturik, honako hauek dira:

Eragiketa mota	Behin betiko kredituak	Betebehar aintzatetsiak	Gauzatzea (%)
Eragiketa arruntak	1.033.600,00	925.831,14	% 89,57
Kapital-eragiketak	40.300,00	25.442,50	% 63,13
<b>Guztira</b>	<b>1.073.900,00</b>	<b>951.273,64</b>	<b>% 88,58</b>

Eragiketa arrunten aurrekontu-betetzearen mailak % 89,57 egin zuen; kapital-eragiketen betetze-maila, berriz, % 63,13 izan zen.

Ondoren, gastuen aurrekontuaren likidazioaren egoera-orria eta diru-sarreraren aurrekontuaren egoera-orria aztertuko ditugu kapituluka banatuta.

**A) Gastuen egoera:**

Gastuen kapitulu ekonomikoen arabera zerrendatuta, 2023ko ekitaldiari dagozkion aurrekontuetako aurreikuspenak, onartutako obligazio garbiak eta betetze-ehunekoa islatu dira:

Kapituluak	Aurreikuspenak	Aintzatetsitako obligazio garbiak	Gauzatzea (%)
1 Langileria-gastuak	754.300,00	705.487,80	% 93,53
2 Ohiko ondasunen eta zerbitzuen gastuak	239.300,00	187.758,34	% 78,46
4 Transferentzia arruntak	40.000,00	32.585,00	% 81,46
6 Benetako inbertsioak	40.000,00	25.442,50	% 63,61
8 Finantza-aktiboak	200,00	0,00	% 0,00
9 Finantza-pasiboak	100,00	0,00	% 0,00
<b>Guztira</b>	<b>1.073.900,00</b>	<b>951.273,64</b>	<b>% 88,58</b>

**B) Diru-sarreraren egoera-orria:**

Diru-sarreraren aurrekontuaren likidazioaren egoerak agerian jarri du diru-sarrera horiek Foru Ogasunetik jasotako transferentzietatik datozela, ekitaldiko diru-sarrera guztien % 100 baitira.

<b>Kapituluak</b>	<b>Aurreikuspenak</b>	<b>Aintzatetsitako eskubide garbiak</b>	<b>Gauzatzea (%)</b>
3 Tasak eta bestelako diru-sarr.	20,00	0,00	% 0,00
4 Transferentzia arruntak	1.033.560,00	1.033.560,00	% 100,00
5 Ondare-sarrerak	20,00	0,00	% 0,00
7 Kapital-transferentziak	40.240,00	40.240,00	% 100,00
8 Finantza-aktiboak	40,00	0,00	% 0,00
9 Finantza-pasiboak	20,00	0,00	% 0,00
<b>Guztira</b>	<b>1.073.900,00</b>	<b>1.073.800,00</b>	<b>% 99,99</b>



