BOLETIN OFICIAL

DEL

PARLAMENTO DE NAVARRA

VIII Legislatura | Pamplona, 8 de septiembre de 2011 | NÚM. 6-2

S U M A R I O

SERIE G:

Informes, Convocatorias e Información Parlamentaria:

—Informe anual de la gestión realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2010 (Pág. 2).

(El Informe se publica en dos volúmenes del Boletín Oficial, números 6-1 y 6-2)

Serie G:
INFORMES, CONVOCATORIAS E INFORMACIÓN PARLAMENTARIA

Informe anual de la gestión realizada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2010

ÍNDICE NÚM.6-2

CAPÍTULO VIII. INFORMES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Pág. 4).

8.1. INTRODUCCIÓN. INFORMES ELABORADOS. (Pág. 4).

8.2. INFORMES ESPECIALES A INICIATIVA PROPIA (Pág. 4).

8.3. INFORMES SOLICITADOS POR EL PARLAMENTO DE NAVARRA (Pág. 4).

8.4. NFORMES SOLICITADOS POR LOS PARLAMENTARIOS FORALES (Pág. 4).

CAPÍTULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL (Pág. 5).

9.1. LA OFICINA DE INFORMACIÓN. CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Pág. 5).

9.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL (Pág. 8).

CAPÍTULO X. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN (Pág. 8).

10.1. LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA UTILIDAD Y EFICACIA DE LA INSTITUCIÓN (Pág. 8).

10.2. PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS (Pág. 12).

ANEXO I: RELACIÓN DE RESOLUCIONES (Pág. 12).

1. RESOLUCIONES ACEPTADAS (Pág. 12).

1.1. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA (Pág. 12).

1.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LAS ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA (Pág. 21).

1.3. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS (Pág. 29).

2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS (Pág. 30).

2.1. RESOLUCIONES EN LAS QUE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA HA JUSTIFICADO LA NO ACEPTACIÓN (Pág. 30).

2.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. (Pág. 30).

2.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra (Pág. 31).

2.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (Pág. 32).

2.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 32).

2.2.2. Por las Entidades Locales de Navarra (Pág. 34).

3. RESOLUCIONES CERRADAS POR OTRAS CAUSAS DURANTE EL AÑO 2010 (Pág. 36).

3.1. Por la Administración de la Comunidad Foral (Pág. 36).

3.2. Por las entidades locales de Navarra (Pág. 36).

4. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2010 (Pág. 36).

4.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra (Pág. 36).

4.2. Entidades Locales de Navarra (Pág. 40).

4.3. Otras Administraciones y Entidades Públicas (Pág. 42).

5. MEDIACIONES (Pág. 42).

5.1. MEDIACIONES ACEPTADAS (Pág. 42).

5.1.1.Por la Administración de la Comunidad Foral (Pág. 42).

5.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra (Pág. 42).

5.2. MEDIACIONES NO ACEPTADAS (Pág. 43).

5.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral (Pág. 43).

5.3. MEDIACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2010 (Pág. 43).

5.3.1. Por la Administración de la Comunidad Foral (Pág. 43).

5.3.2. Por las Entidades Locales de Navarra (Pág. 43).

ANEXO II: LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2010 (Pág. 43).

CAPÍTULO VIII. INFORMES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

8.1. INTRODUCCIÓN. INFORMES ELABORADOS.

Durante el año 2010, la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró:

• Dos informes especiales a iniciativa propia.

• Un informe especial solicitado por el Parlamento de Navarra.

Estos informes están disponibles en la página web de la institución: http://www.defensornavarra.com, en el epígrafe "informes especiales".

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció, a petición de la Mesa del Parlamento de Navarra, ante la Comisión de Presidencia, Justicia e Interior, con la finalidad de exponer sus aportaciones, de carácter jurídico, a la proposición de Ley Foral sobre custodia compartida en tramitación en el Parlamento de Navarra. La intervención del Defensor del Pueblo de Navarra se puede consultar en el mismo epígrafe de la página web de la Institución.

8.2. INFORMES ESPECIALES A INICIATIVA PROPIA

El artículo 36.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de Navarra, para presentar ante el Parlamento de Navarra informes extraordinarios o monográficos, también llamados informes especiales, cuando la importancia, urgencia, o la gravedad de los hechos lo aconsejen.

En el año 2010, se elaboraron dos informes especiales a iniciativa de la Institución, que fueron expuestos ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra. Los informes son los siguientes:

1. Informe especial sobre la Administración de Justicia en Navarra.

▫ Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 95, de 30 de septiembre de 2010

▫ Presentado ante la Comisión de Régimen Foral, en sesión de 19 de octubre de 2010.

2. Informe especial por el que se sugiere la elaboración de una Ley Foral de los derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas de Navarra.

▫ Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 95, de 30 de septiembre de 2010

▫ Presentado ante la Comisión de Régimen Foral, en sesión de 19 de octubre de 2010.

8.3. INFORMES SOLICITADOS POR EL PARLAMENTO DE NAVARRA

El artículo 16 d) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de Navarra, para emitir informes, en el área de su competencia, a solicitud del Parlamento.

Al amparo de este precepto, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó, en sesión celebrada el 1 de junio de 2009, solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe sobre el bilingüismo y los derechos lingüísticos de los ciudadanos. La presentación de este informe especial ante el Parlamento de Navarra se pospuso a principios del año 2010, con el fin de permitir realizar una evaluación global de las quejas relativas a los derechos lingüísticos de los ciudadanos, desde la puesta en marcha de la Institución hasta el 31 de diciembre de 2009, por ejercicios completos.

Este informe especial fue:

▫ Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 9, de 3 de febrero de 2010.

▫ Presentado ante la Comisión de Régimen Foral, en sesión de 2 de marzo de 2010.

Por otra parte, en sesión celebrada el 29 de diciembre de 2010, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe para analizar cuál es la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con la Administración digital de la Comunidad Foral de Navarra (en especial, en el sitio www.navarra.es). Este informe será presentado al Parlamento de Navarra en el año 2011.

8.4. INFORMES SOLICITADOS POR LOS PARLAMENTARIOS FORALES

El artículo 19.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, habilita a los Parlamentarios Forales, individualmente, la Comisión de Régimen Foral y las Comisiones de Investigación creadas por el Parlamento de Navarra para solicitar, mediante escrito motivado, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en cualquiera de las Administraciones Públicas a que se refiere el artículo 1.3, que afecten a una persona o grupo de personas, en el ámbito de sus competencias.

En aplicación de este precepto, mediante escrito de 30 de septiembre de 2010, la Parlamentaria Foral doña María Luisa Mangado Cortes, solicitó informe al Defensor del Pueblo de Navarra acerca de determinados contenidos de algunos libros de texto utilizados en centros educativos de Navarra en las asignaturas de Educación para la Ciudadanía y Educación Ético-Cívica, en relación con lo dispuesto en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, con criterios de igualdad entre géneros, diversidad de modelos de familia y de opciones afectivo-sexuales.

Este informe se remitió a la Parlamentaria Foral solicitante con fecha 12 de enero de 2011 y se trasladó, a efectos de su oportuno conocimiento, al Departamento de Educación y al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

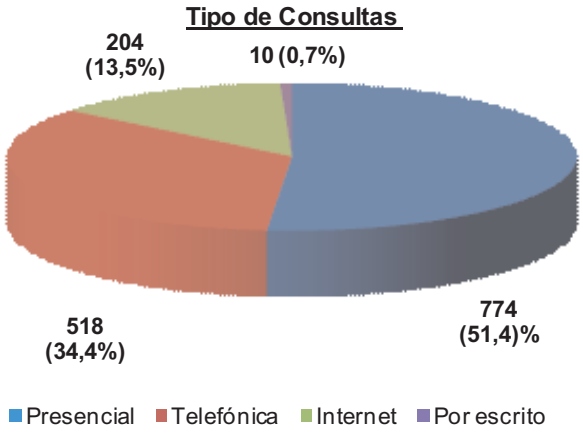
CAPÍTULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL

9.1. LA OFICINA DE INFORMACIÓN. CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

En 2010 la Oficina de Información registró un total de 1.506 consultas. De ellas 969 se resolvieron con el oportuno asesoramiento al ciudadano, no dando lugar a más actuaciones. El resto de consultas dieron lugar, bien a la presentación de una queja frente a la actuación de alguna de las Administraciones Públicas de Navarra, bien a la formulación de una propuesta de mejora de los servicios públicos.

En cuanto al tipo de consultas, el 91% fueron individuales y el 9% colectivas.

En el 51,4% de los casos, la consulta se formuló de forma personal y directa en la misma Oficina de Información. En un 34,4%, la consulta se efectuó de forma telefónica. En un 13,5%, se hizo a través de internet, y en el 0,7%, por fax.



El listado de materias sobre las que recayeron las consultas fue el siguiente:

Materias	Nº Consultas	%
Bienestar Social	153	10,2%
Función Pública	130	8,6%
Educación y Enseñanza	106	7,0%
Sanidad	100	6,6%
Vascuence / euskera	100	6,6%
Urbanismo	89	5,9%
Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas	85	5,6%
Vivienda	69	4,6%
Justicia	67	4,4%
Hacienda	66	4,4%
Tráfico	54	3,6%
Interior	50	3,3%
Obras Públicas	47	3,1%
Servicios Públicos	42	2,8%
Medio Ambiente	45	3,0%
Seguridad Social	15	1,0%
Agricultura	13	0,9%
Extranjería	10	0,7%
Trabajo	10	0,7%
Cultura	8	0,5%
Comercio	5	0,3%
Industria	4	0,3%
Juventud y Deporte	2	0,1%
Turismo	1	0,1%
Varios	235	15,6%
TOTAL	**1.506**	**100,0%**

Como puede verse, el mayor número de consultas versó sobre bienestar social y asuntos sociales (10,2% de las formuladas). El segundo grupo lo ocupan las consultas sobre función pública (8,6%). El tercer grupo lo conforman las consultas de educación (7%). En cuarto lugar se sitúan las consultas sobre sanidad (6,6%) y, con el mismo número, las relativas al uso del vascuence en las Administraciones públicas de Navarra (6,6%).

El contenido principal de las consultas fue el siguiente:

En materia de **bienestar social**, predominaron las consultas relacionadas con la prestación de ayudas a personas sin recursos económicos, principalmente sobre los criterios de concesión de la renta básica. Además, se formularon numerosas consultas sobre el ingreso y las condiciones de estancia en residencias para la tercera edad, atención domiciliaria y ayudas para la dependencia.

En **función pública**, destacaron las consultas de los ciudadanos sobre el ingreso y la provisión de puestos de trabajo al servicio de las Administraciones públicas. También se formularon numerosas consultas por funcionarios públicos de las Administraciones de Navarra sobre complementos retributivos y reconocimiento de antigüedad.

En materia de **educación**, las consultas principales se refirieron a la aplicación de los criterios de admisión en los centros educativos sostenidos con fondos públicos. También se presentaron consultas sobre el funcionamiento de los centros y sobre los servicios de transporte escolar y comedor.

En **sanidad**, las consultas versaron principalmente sobre reclamaciones por atención sanitaria y sobre la actuación de algunos facultativos. También predominaron las consultas relacionadas con las listas de espera para atención especializada y para intervenciones quirúrgicas. Además, se formularon consultas sobre prestaciones farmacéuticas, atención a la salud mental y tratamientos por infertilidad.

En cuanto a las consultas sobre el **uso del vascuence** en las Administraciones públicas de Navarra, la mayoría se presentaron por la fundación privada "Observatorio de Derechos Lingüísticos–Behatokia". Estas consultas versaron sobre el uso del euskera en: la edición de impresos, folletos y demás material divulgativo; las comunicaciones escritas remitidas desde la zona mixta a ciudadanos de la zona vascófona; las rotulaciones en dependencias y espacios públicos, señalización y toponimia; y la atención en dependencias sanitarias y administrativas. También se formularon consultas sobre perfiles lingüísticos en puestos de trabajo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral y de las entidades locales.

En materia de **urbanismo**, los ciudadanos solicitaron información sobre intervención de las Administraciones públicas en la edificación, usos y disciplina urbanística, así como respecto a la ejecución del planeamiento.

En cuanto a las **garantías de los ciudadanos**, las consultas incidieron principalmente sobre los plazos de la Administración pública para responder a las solicitudes, instancias y recursos presentados por los ciudadanos. También se formularon consultas acerca del derecho a una atención adecuada por parte de la Administración.

En **vivienda**, las principales consultas se refirieron a los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección pública, así como a las ayudas existentes para el acceso a una vivienda tanto en régimen de propiedad como en régimen de alquiler.

En **justicia**, el mayor número de consultas tuvo por objeto la actuación de abogados y procuradores. También versaron sobre ejecución de sentencias y asistencia jurídica gratuita.

En materia de **hacienda**, se registraron consultas relativas a los tributos de la Hacienda Tributaria Navarra y a los tributos locales.

En cuanto a las consultas sobre **tráfico**, versaron, en su mayoría, sobre el procedimiento sancionador.

Las consultas relativas a la materia de **interior**, versaron sobre actuaciones policiales y trámites administrativos.

En materia de **obras públicas**, las consultas tuvieron por objeto la ejecución de infraestructuras, así como la obligación de las entidades locales de conservar los espacios públicos en buen estado.

En cuanto a la prestación de **servicios públicos**, predominaron las consultas sobre responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas. También se registraron consultas sobre el transporte público y sobre la prestación de los servicios mínimos por parte de los municipios.

En materia de **medio ambiente**, destacaron las consultas sobre ruidos y actividades molestas.

Las consultas sobre **seguridad social** tuvieron por objeto la declaración de incapacidades y el reconocimiento de prestaciones y pensiones.

En **agricultura** destacaron las consultas relativas a concentraciones parcelarias.

Las consultas sobre **extranjería** se refirieron a los procedimientos de autorizaciones de residencia y trabajo.

En materia de **trabajo**, el principal motivo de consulta fueron las percepciones por desempleo.

En cuanto a **cultura**, las consultas se formularon sobre artes escénicas y servicio de bibliotecas.

En la materia de **industria**, las consultas se refirieron principalmente a la obtención de subvenciones.

Las consultas sobre **deporte** tuvieron por objeto la utilización de las instalaciones deportivas.

El resto de las consultas versó fundamentalmente sobre consumo y derechos de los consumidores y usuarios, así como sobre otras relaciones jurídico-privadas entre ciudadanos, o entre ciudadanos y empresas privadas. Asimismo, fueron numerosas las consultas acerca del funcionamiento de entidades locales.

9.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL

Durante el año 2010 fueron varias las entidades representativas de intereses sociales y profesionales que se reunieron con el Defensor del Pueblo de Navarra para exponerle varios asuntos. Entre ellas, cabe mencionar las siguientes:

– Asociación de Padres y Madres del Colegio de Educación Especial "El Molino".

– ASPACE-Asociación de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral.

– ASPACE-Comisión de padres proyecto PETO.

– DIANOVA, entidad gestora del Centro Residencial Educativo Terapéutico de Zandueta para menores con problemas de conducta y consumo abusivo de sustancias tóxicas.

– Comisión Anti Sida de Navarra.

– Comisión de padres y madres del Colegio Público de Educación Infantil y Primaria Cardenal Ilundáin.

– Comisión de padres y madres del Colegio Compañía de María de Tudela.

– ASCUNA– Asociación de Cunicultores de Navarra.

– ASINA – Asociación de Secretarios Interinos de Navarra.

– SOS Racismo Navarra.

– BEHATOKIA – Observatorio de Derechos Lingüísticos.

– Equipo directivo de la Ikastola San Fermín.

– Coordinadora de Discapacitados de Navarra.

– Delegación Territorial en Navarra de la Fundación ONCE.

– Federación de Asociaciones de Inmigrantes de Navarra.

– UNICEF-Navarra.

– NAPAE– Asociación Navarra Artes Escénicas.

– Comisión de Personal de la Policía Foral de Navarra.

– ACEMNA– Asociación de Centros Especiales de Empleo sin ánimo de lucro

en Navarra.

– Haur Eskolak Euskaraz.

– Comité Sindical -Representantes de trabajadores despedidos de Mélida.

– SORTZEN-Federación de Asociaciones de Padres y Madres.

– Comisión de Fiestas del Casco Viejo de Pamplona.

– Servicio Social de Base de Bortziriak-Cinco Villas.

– Industrias y Conservas Cárcar S.A.

CAPÍTULO X. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN

10.1. LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA UTILIDAD Y EFICACIA DE LA INSTITUCIÓN

En el año 2010, al igual que en años anteriores, se solicitó la opinión de los ciudadanos y ciudadanas sobre el funcionamiento de la Institución mediante la realización de una encuesta anónima.

Esta encuesta se envía a las personas que han presentado una queja ante el Defensor del Pueblo de Navarra, en el momento en que finalizan todas las actuaciones sobre la queja, es decir, en el momento de cierre de la misma.

En 2010 se recibieron y analizaron 211 encuestas. Los resultados más importantes del análisis son:

¿Cómo ha conocido la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

1. A través de familiares o conocidos	32	15%
2. Ya tenía experiencia de otros contactos	46	22%
3. Por consejo de alguna Administración	19	9%
4. Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...)	82	39%
5. Otros	22	10%
(en blanco)	10	5%
Total	**211**	**100%**

¿Cómo valora la atención prestada desde la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

1. Muy buena	115	55%
2. Buena	70	33%
3. Regular	7	3%
4. Mala	9	4%
5. Muy mala	1	0%
(en blanco)	9	4%
Total	**211**	**100%**

Como puede verse, prácticamente 9 de cada 10 encuestados valoran como muy buena o buena la atención prestada desde la Institución en la tramitación de las quejas.

¿Recomendaría a otras personas acudir a la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

1. Sí	178	84%
2. No	19	9%
(en blanco)	14	7%
Total	**211**	**100%**

De estos resultados se deduce que 8 de cada 10 ciudadanos recomendarían a otra persona acudir a la Institución.

¿Cómo valora la información recibida desde la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

1. Muy buena	93	44%
2. Buena	87	41%
3. Regular	9	4%
4. Mala	9	4%
5. Muy mala	4	2%
(en blanco)	9	4%
Total	**211**	**100%**

Por tanto, 8 de cada 10 encuestados consideran que la información recibida ha sido buena o muy buena.

¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?

1. Muy largo	9	4%
2. Largo	23	11%
3. Razonable	103	49%
4. Corto	43	20%
5. Muy corto	24	11%
(en blanco)	9	4%
Total	**211**	**100%**

En consecuencia, 8 de cada 10 ciudadanos consideran que el tiempo de tramitación de su queja ha sido razonable, corto o muy corto.

¿Considera que los escritos que se le han enviado desde la Institución son claros y comprensibles?

1. Muy claros	89	42%
2. Claros	86	41%
3. Comprensibles	17	8%
4. Poco claros	6	3%
5. Nada claros	3	1%
(en blanco)	10	5%
Total	**211**	**100%**

Como puede apreciarse, 9 de cada 10 encuestados consideran los escritos recibidos muy claros, claros o comprensibles.

¿Considera que la Institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido útil para resolver su problema?

1. Sí, la considero muy útil	70	33%
2. Sí, la considero bastante útil	68	32%
3. No, la considero poco útil.	28	13%
4. No, la considero muy poco útil	24	11%
5. Totalmente inútil	0	0%
(en blanco)	21	10%
Total	**211**	**100%**

Como puede verse, más de 6 de cada 10 encuestados consideran que la Institución ha sido muy útil o bastante útil para resolver su problema.

¿Está de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor del Pueblo respecto a su queja?

1. Completamente de acuerdo	74	35%
2. De acuerdo	55	26%
3. De acuerdo, en parte	41	19%
4. En desacuerdo	8	4%
5. Completamente en desacuerdo	17	8%
(en blanco)	16	8%
Total	**211**	**100%**

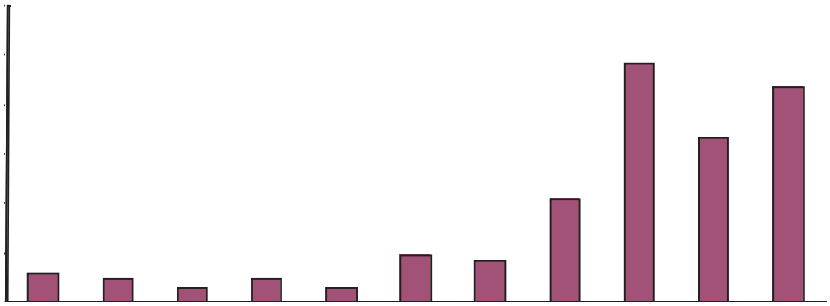
Por tanto, seis de cada diez encuestados manifiesta estar de acuerdo o muy de acuerdo con la decisión adoptada. La cifra sube a ocho de cada diez si se computa el estar de acuerdo en parte.

Con independencia de la resolución adoptada, ¿cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la Institución en relación a su problema?

0	6	3%
1	5	2%
2	3	1%
3	5	2%
4	3	1%
5	10	5%
6	9	4%
7	22	10%
8	51	24%
9	35	17%
10	46	22%
(en blanco)	16	8%
Total	**211**	**100%**

La media de la valoración de los ciudadanos se sitúa en un 7,6. La moda o valor más frecuente es el 8 (24%), seguida de un 10 (22%).

Como se concluye, prácticamente 8 de cada 10 ciudadanos valoran la intervención de la Institución con una nota comprendida entre 8 y 10.



No obstante lo anterior, el comentario más común y reiterado por los ciudadanos y ciudadanas que nos remiten sus encuestas es que lamentan que las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra no sean vinculantes para las Administraciones Públicas.

10.2. PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (en días)	2010	2009
Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano	1,6	1,8
Desde inicio hasta la admisión a trámite de la queja	8,3	11,4
Desde el inicio hasta el cierre de la queja.	70,5	74,4
Número de quejas gestionadas	1.150	1.069

Como puede apreciarse en el cuadro, todos los tiempos medios de tramitación se han reducido en 2010 respecto al año anterior. Concretamente, el tiempo medio de tramitación de la quejas (desde el inicio hasta el cierre de la misma), se ha reducido en 4 días, aun cuando se ha gestionado un 7,6% más de quejas que en 2009.

ANEXO I: RELACIÓN DE RESOLUCIONES

1. RESOLUCIONES ACEPTADAS

En este apartado se recogen las recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias que han sido aceptadas por las diferentes Administraciones públicas durante el año 2010.

1.1. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

Expediente: 08/377

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia normativa

Queja: Ausencia de servicios o ayudas para el transporte al trabajo de las personas con discapacidad

Resolución: 08/09, 22 de enero

Expediente: 08/515

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de resolución de una solicitud de ayuda económica para sufragar los gastos de la estancia en un centro residencial

Resolución: 06/09, de 20 de enero

Expediente: 08/589

Materia: Extranjería

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Solicitud de asistencia social para un menor extranjero no acompañado

Resolución: 16/09, de 29 de enero.

Expediente: 09/31

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a un escrito en el que solicita asistencia social

Resolución: 32/09, de 17 de febrero

Expediente: 09/104

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con el procedimiento de designación de los vocales del Consejo Navarro de Bienestar Social

Resolución: 132/09, de 30 de junio

Expediente: 09/264

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Solicitud de abono de la prestación reconocida a una persona dependiente con efecto retroactivo desde la declaración de dependencia

Resolución: 136/09, de 6 de julio

Expediente: 09/265

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Insuficiencia de la ayuda económica percibida para el pago de la estancia en un centro de una persona con discapacidad

Resolución: 252/09, 11 de diciembre

Expediente: 09/288

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales sobre la obligación de colaboración con el Defensor del Pueblo de Navarra

Queja: Disconformidad con el establecimiento del límite de rentas para la concesión de ayudas a madres trabajadoras

Resolución: 248/09, 11 de diciembre

Expediente: 09/391

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con el envío, únicamente en castellano, de información a la zona vascófona.

Resolución: 270/09, 29 de diciembre

Expediente: 09/421

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a un expediente de responsabilidad patrimonial

Resolución: 244/09, de 2 de diciembre

Expediente: 09/441

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiente funcionamiento de la Agencia Navarra para la Dependencia en la gestión de las subvenciones y ayudas.

Resolución: 241/09, de 1 de diciembre

Expediente: 09/450

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad de la familia biológica de un menor ingresado en un centro de acogida respecto al régimen de visitas y a las condiciones del centro

Resolución: 10/2010, de 18 de enero

Expediente: 09/532

Materia: Bienestar social

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos.

Queja: Disconformidad con la tramitación de las ayudas destinadas a víctimas de violencia de género y falta de respuesta de la Administración pública al escrito presentado

Resolución: 31/2010, de 5 de febrero

Expediente: 09/655

Materia: Bienestar social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Demora en la tramitación de una renta básica

Resolución: 28/2010, de 5 de febrero

Expediente: 09/700

Materia: Sanidad y consumo

Tipo: Sugerencia (formulada la misma sugerencia al Departamento de Salud)

Queja: Etiquetación incorrecta de productos y alimentos modificados genéticamente

Resolución: 21/2010, de 25 de enero

Expediente: 09/819

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Queja: Problemas de convivencia generados por personas en estancias subvencionadas por la Administración

Resolución: 79/2010, de 28 de abril

Expediente: 10/16

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de acceso al denunciante a un expediente administrativo

Resolución: 58/2010, de 17 de marzo

Expediente: 10/301

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de plaza residencial para una persona dependiente por razón de enfermedad mental

Resolución: 102/2010, de 14 de junio

Expediente: 10/354

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a instancia presentada

Resolución: 119/2010, de 20 de julio

Expediente: 10/389

Materia: Bienestar social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la demora producida en la concesión de ayuda por dependencia

Resolución: 139/2010, de 17 de agosto

Expediente: 10/407

Materia: Bienestar social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Demora en la percepción de la prestación económica por dependencia

Resolución: 138/2010, de 17 de agosto

Expediente: 10/438

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Envío de un librillo del Instituto Navarro del Deporte a un Ayuntamiento de la zona vascófona únicamente en castellano.

Expediente: 10/482

Materia: Comercio

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: No tramitan una reclamación en materia de consumo

Resolución: 134/2010, de 13 de agosto

Expediente: 10/700

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación

Queja: Retrasos en la percepción de la renta básica

Resolución: 181/2010, de 14 de octubre

Expediente: 10/701

Materia: Bienestar social

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Demora en la concesión de la renta básica

Resolución: 182/2010, de 14 de octubre

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 09/547

Materia: Agricultura

Tipo: Recomendación

Queja: Discrepancia con un proyecto de reparcelación

Resolución: 223/09, 9 de noviembre

Expediente: 09/606

Materia: Agricultura

Tipo: Sugerencia normativa

Queja: Necesidad de modificación legislativa para posibilitar el cultivo y consumo de productos y alimentos no modificados transgénicamente

Resolución: 249/09, 11 de diciembre de 2009

Expediente: 09/884

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Disconformidad con la autorización de afecciones ambientales para seis puntos de sondeo en Zilbeti

Resolución: 66/2010, de 8 de abril

Expediente: 10/686

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con que los impresos para legalizar un explotación ganadera en la zona vascófona, estén redactados únicamente en castellano

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 09/844

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Emisión de los recibos de la contribución y las certificaciones de catastro por un Ayuntamiento de la zona vascófona únicamente en castellano

Expediente: 10/443

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Hoja informativa de TRACASA enviada solo en castellano a la zona vascófona

Departamento de Educación

Expediente: 09/494

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la inadmisión en un centro escolar concertado y con la falta de motivación y de indicación de los recursos pertinentes para impugnar dicha inadmisión

Resolución: 179/09, 8 de septiembre

Expediente: 09/582

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de un trámite de subsanación de méritos en un proceso selectivo.

Resolución: 193/09, 5 de octubre.

Expediente: 09/583

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar expresamente y en plazo a todas las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Disconformidad con la imposibilidad de que los Licenciados en Ciencias Ambientales formen parte de las listas de aspirantes a la contratación temporal de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación, en algunas especialidades

Resolución: 233/09, 17 de noviembre

Expediente: 09/618

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera

Resolución: 263/09, de 24 de diciembre

Expediente: 09/619

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera

Resolución: 264/09, de 24 de diciembre

Expediente: 09/624

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera

Resolución: 265/09, de 24 de diciembre

Expediente: 09/688

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Errores cometidos en el procedimiento seguido para comunicar las calificaciones escolares de una alumna

Resolución: 245/09, de 2 de diciembre

Expediente: 09/723

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la cesión de datos de carácter personal de un alumno por parte del centro escolar

Resolución: 5/2010, de 12 de enero

Expediente: 09/752

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con los ratios de niños / profesor en las Escuelas Infantiles 0 a 3 años de la Comunidad Foral.

Resolución: 26/09, de 29 de diciembre

Expediente: 09/794

Materia: Educación

Tipo: Dos sugerencias

Queja: Ausencia de apoyos específicos para una alumna que padece dislexia

Resolución: 33/2010, de 8 de febrero

Expediente: 09/818

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales (se ha formulado el mismo recordatorio al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

Queja: Disconformidad de los funcionarios docentes del cuerpo de Maestros con su falta de habilitación, por la Administración educativa de Navarra, en la especialidad de Primaria Generalista

Resolución: 34/2010, de 11 de febrero

Expediente: 09/894

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos.

Queja: Disconformidad con las modificaciones funcionales realizadas en una plaza de orientador y falta de respuesta a la solicitud presentada ante la Administración pública

Resolución: 57/2010, de 17 de marzo

Expediente: 10/194

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia Normativa y recomendación

Queja: Disconformidad con la inadmisión de uno de los hijos mellizos en el centro escolar en el que ha sido admitido su hermano.

Resolución: 84/2010, de 11 de mayo

Expediente: 10/352

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de una reclamación de responsabilidad patrimonial Resolución: 104/2010, de 15 de junio

Expedientes: 10/394, 10/397, 10/402, 10/409, 10/420

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Falta de contestación a la solicitud realizada por padres del Colegio Público Bernart Etxepare solicitando el abono de la subvención de comedor para transporte de los hijos que no se quedan a comer

Resolución: 108/2010, de 24 de junio

Expediente: 10/416

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Impago de intereses por el retraso en el abono de retribuciones a un docente

Resolución: 126/2010, de 30 de julio

Expediente: 10/427

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de asistencia a docente afectada por discapacidad, para el adecuado ejercicio de sus funciones

Resolución: 148/2010, de 2 de septiembre

Expediente: 10/560

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Deficiencias en la web en euskera del Departamento de Educación

Expediente: 10/603

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Ausencia de apoyo educativo para un alumno con trastorno por déficit de atención y disconformidad con la decisión del centro de que el alumno repita curso

Resolución: 159/2010, de 13 de septiembre

Expediente: 10/634

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Ausencia de vacantes de la especialidad de música en concursos de traslado de ámbito nacional y no contestación a la instancia presentada

Resolución: 186/2010, de 19 de octubre

Expediente: 10/638

Materia: Educación

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la sanción impuesta por la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona por falta de asistencia a clase

Resolución: 164/2010, de 16 de septiembre

Expediente: 10/768

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Disconformidad de los licenciados en económicas y en administración y dirección de empresas con la Orden Foral 60/2009, de 8 de mayo, que no les permite impartir la especialidad de matemáticas como contratados temporales y con la falta de contestación a la instancia presentada ante la Administración pública

Resolución: 200/2010, de 17 de noviembre

Departamento de Innovación, Empresa y Empleo

Expediente: 10/448

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Folleto informativo enviado a la zona vascófona únicamente en castellano

Expediente: 10/584

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con que los impresos de taller de la ITV en la zona vascófona no estén en formato bilingüe

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 09/604

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Irregularidades y retrasos en un proceso selectivo de ingreso en la Administración pública

Resolución: 236/09, de 24 de noviembre

Expediente: 09/626

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Remisión del Plan de Formación del Instituto Navarro de Administración Pública a un Ayuntamiento de la zona vascófona sólo en castellano.

Resolución: 266/09, de 24 de diciembre

Expediente: 09/741

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ausencia de contestación por la Policía Foral a una solicitud de obtención de una copia de grabación, a efectos de exigir responsabilidad patrimonial

Resolución: 1/2010, de 5 de enero

Expediente: 09/818

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales y sugerencia

Queja: Disconformidad de los funcionarios docentes del cuerpo de Maestros con su falta de habilitación, por la Administración educativa de Navarra, en la especialidad de Primaria Generalista

Resolución: 34/2010, de 11 de febrero

Expediente: 09/826

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Deficiencias en la normativa de representación sindical

Resolución: 82/2010, de 7 de mayo

Expediente: 09/843

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Información remitida por el Instituto Navarro de Administración Pública a la zona vascófona, únicamente en castellano

Resolución: 45/2010, de 3 de marzo

Expediente: 09/854

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de adaptación del puesto de trabajo a la deficiencia auditiva del funcionario

Resolución: 25/2010, de 27 de enero

Expediente: 10/96

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con los requisitos de una convocatoria para la provisión de plazas, mediante oposición restringida, por personas con discapacidad intelectual

Expediente: 10/98

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con procedimiento para la provisión de plazas de Técnico de Administración Pública (rama jurídica)

Resolución: 77/2010, de 26 de abril

Expediente: 10/118

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Retraso por parte del Tribunal Administrativo de Navarra en resolver un recurso de alzada sobre un procedimiento sancionador de tráfico

Resolución: 59/2010, de 17 de marzo

Expediente: 10/121

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Disconformidad con la denegación de los trienios previstos en el Estatuto Básico del Empleado Público al personal docente contratado y no contestación a la instancia presentada en solicitud de estos.

Resolución: 93/2010, de 25 de mayo

Expediente: 10/145

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el requisito de titulación exigido para el puesto de trabajo de Cuidador, por falta de cualificación profesional

Resolución: 113/2010, de 30 de junio

Expediente: 10/291

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con la falta de previsión normativa para que, en aquellos casos en que un aspirante al ingreso en las Administraciones públicas sea declarado en excedencia por encontrarse prestando servicios en la Administración convocante, la plaza que quede vacante se pueda ofrecer al siguiente aspirante en la relación de aprobados

Resolución: 83/2010, de 7 de mayo

Expediente: 10/313

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: No contestación a un recurso de alzada

Resolución: 122/2010, de 22 de julio

Expediente: 10/355

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con la inadmisión por el Tribunal Administrativo de Navarra de un recurso de alzada frente a un expediente sancionador en materia de tráfico, por la falta de acreditación de la representación

Resolución: 101/2010, de 10 de junio

Expediente: 10/404

Materia: Interior

Tipo: Sugerencia

Queja: Realización de actividades de hostelería y restauración sin las autorizaciones necesarias para el desarrollo de dicha actividad

Expediente: 10/406

Materia: Interior

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el informe elaborado por la Policía Foral sobre un accidente de tráfico

Resolución: 125/2010, de 30 de julio

Expediente: 10/439

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Remisión a un Ayuntamiento de la zona vascófona del Plan de Formación del Instituto Navarro de Administración Pública únicamente en castellano

Expediente: 10/465

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Dilaciones indebidas en la autorización para la creación del Colegio Profesional de Técnicos de Radiología

Resolución: 112/2010, de 29 de junio

Expediente: 10/486

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de resolución de un recurso de alzada

Resolución: 175/2010, de 8 de octubre

Expediente: 10/513

Materia: Interior

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Actuación policial desproporcionada

Resolución: 133/2010, de 13 de agosto

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 09/353

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el régimen de trabajo de los auxiliares sanitarios.

Resolución: 175/09, de 3 de septiembre

Expediente: 09/371

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación (también contiene un recordatorio de deberes legales al Parlamento de Navarra)

Queja: Desacuerdo con la inclusión de un informe médico en el expediente personal de un trabajador.

Resolución: 239/09, de 25 de noviembre

Expediente: 09/395

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en el servicio de pediatría del Centro de Salud de una localidad de la zona vascófona.

Resolución: 269/09, de 29 de diciembre

Expediente: 09/521

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de diagnóstico médico definitivo.

Resolución: 207/09, de 27 de octubre

Expediente: 09/699

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación y sugerencia normativa

Queja: Denegación del reintegro de gastos originados por la prestación de asistencia médica fuera de Navarra

Resolución: 255/09, de 16 de diciembre

Expediente: 09/700

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia (formulada la misma sugerencia al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte)

Queja: Etiquetación incorrecta de productos y alimentos modificados genéticamente

Resolución: 21/2010, de 25 de enero

Expediente: 09/746

Materia: Función pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de abono de los atrasos correspondientes al complemento de destino reconocido por resolución judicial

Resolución: 250/09, de 11 de diciembre

Expediente: 09/765

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en un centro sanitario de zona vascófona

Resolución: 2/2010, de 11 de enero

Expediente: 09/775

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Queja: Desacuerdo con la atención ginecológica recibida en un Centro de Atención a la Mujer

Resolución: 14/2010, de 19 de enero

Expediente: 09/793

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar a los ciudadanos sus peticiones

Queja: Desacuerdo con la falta de contestación a una petición de entrevista

Resolución: 23/2010, de 23 de enero

Expediente: 09/803

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una recusación promovida frente a un miembro del Tribunal designado en un proceso selectivo

Resolución: 27/2010, de 28 de enero

Expediente: 09/830

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la valoración del euskera en una convocatoria para la provisión de puestos de trabajo en la Administración pública

Resolución: 44/2010, de 1 de marzo

Expediente: 09/842

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la atención, únicamente en castellano, de una enfermera sustituta en la zona vascófona

Resolución: 13/2010, de 19 de enero

Expediente: 09/850

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Demora en la lista de espera para un ingreso definitivo en un centro especializado de salud mental

Resolución: 26/2010, de 28 de enero

Expediente: 10/89

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a un escrito presentado en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Resolución: 49/2010, de 4 de marzo

Expediente: 10/94

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Demora en un citación para una revisión de Ginecología

Resolución: 80/2010, de 28 de abril

Expediente: 10/143

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a un recurso de alzada presentado por la disconformidad del recurrente con las notas del proceso selectivo en el que ha participado.

Resolución: 78/2010, de 26 de abril

Expediente: 10/444

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con la expedición, solamente en castellano, de una receta médica a ciudadano de la zona vascófona

Expediente: 10/445

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 10/460

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Señalización de desvío por obras en el puente de Oblatas con escasa traducción al euskera

Expediente: 10/479

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con la organización del trasporte sanitario de urgencias en la zona de Estella

Resolución: 130/2010, de 6 de agosto

Expediente: 10/494

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Insuficiente información sanitaria en relación a la aplicación de vacunas

Resolución: 120/2010, de 21 de julio

Expediente: 10/602

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Dilaciones en la conclusión de la oposición para la provisión de 328 plazas de enfermería

Resolución: 158/2010, de 9 de septiembre

Expediente: 10/607

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Desactualización del catálogo de prestaciones sanitarias

Resolución: 160/2010, de 13 de septiembre

Expediente: 10/643

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Desacuerdo con la extinción de un contrato de sustitución y con la falta de respuesta a una solicitud de reconocimiento de servicios prestados a la Administración pública

Resolución: 170/2010, de 30 de septiembre

Expediente: 10/685

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Carta enviada por el Centro de Transfusión sanguínea de Navarra, únicamente en castellano, a un ciudadano de la zona vascófona

Expediente: 10/836

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación del reintegro de los gastos producidos por la adquisición de medicamentos prescritos por facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Resolución: 210/2010, de 7 de diciembre

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 09/675

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el aumento de la renta de alquiler de su vivienda de régimen especial

Resolución: 211/09, de 2 de noviembre

Expediente: 09/797

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el archivo de un expediente de rehabilitación de vivienda

Resolución: 40/2010, de 24 de febrero

Expediente: 10/71

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Denegación de una subvención para la instalación de un "salvaescaleras" en un edificio sin ascensor

Resolución: 70/2010, de 19 de abril

Expediente: 10/383

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Ausencia de información por parte de VINSA sobre la paralización de una obra de viviendas de protección oficial promovidas por dicha sociedad pública

Resolución: 110/2010, de 25 de junio

Expediente: 10/639

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de resolución de un recurso de alzada

Resolución: 174/2010, de 1 de octubre

Departamento de Obras públicas, Transportes y Comunicaciones

Expediente: 09/713

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a la instancia presentada con "hoja de aprecio"

Resolución: 229/09, 11 de noviembre

Expediente: 09/869

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la rotulación, únicamente en castellano, de las señalización de localidades que cuentan con denominación oficial de euskera

Resolución: 12/2010, de 19 de enero

Expediente: 10/31

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia (formulada también los Ayuntamientos de Pamplona, de la Cendea de Galar y del Valle de Aranguren, así como otra Sugerencia adicional al Ayuntamiento de Pamplona, sugerencias que se han notificado, a efectos únicamente informativos, a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona)

Queja: Problemas de tráfico en el Parque Comercial Galaria

Resolución: 73/2010, de 22 de abril

Expediente: 10/148

Materia: Obras Públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la construcción de una rotonda por la afección de una propiedad privada

Resolución: 87/2010, de 19 de mayo

Expediente: 10/412

Materia: Obras Públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: Daños provocados en una vivienda por el paso de las máquinas quitanieves

Resolución: 127/2010, de 30 de julio

Expediente: 10/681

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Señal de tráfico con un error en la toponimia del municipio

1.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LAS ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

Ayuntamiento de Abárzuza

Expediente: 09/863

Materia: Obras Públicas

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Perjuicios sufridos en una parcela privada por la ejecución de obras públicas

Resolución: 30/2010, de 3 de febrero

Ayuntamiento de Abaurrea Alta-Abaurregaina

Expediente: 09/769

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en un servicio promovido por Ayuntamiento de zona vascófona

Resolución: 9/2010, de 18 de enero

Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua

Expediente: 10/661

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Información errónea al ciudadano, con la consiguiente pérdida de una subvención

Resolución: 180/2010, de 13 de octubre

Ayuntamiento de Andosilla

Expediente: 10/59

Materia: Urbanismo

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Inactividad del Ayuntamiento ante la ruina del edificio colindante a su vivienda

Resolución: 56/2010, de 16 de marzo

Ayuntamiento de Ansoáin

Expediente: 09/39

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad municipal ante las inmisiones por ruidos provenientes de un local de ocio

Resolución: 51/2010, de 8 de marzo

Ayuntamiento del Valle de Aranguren

Expediente: 09/893

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de información urbanística

Resolución: 47/2010, de 4 de marzo

Expediente: 10/31

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia (al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones y a los Ayuntamientos de Pamplona y de la Cendea de Galar).

Queja: Problemas de tráfico en el Parque Comercial Galaria

Resolución: 73/2010, de 22 de abril

Expediente: 10/48

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de la petición de intereses por los ingresos indebidos obtenidos por la entidad local en una reparcelación

Resolución: 43/2010, de 26 de febrero

Expediente: 10/303

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Desacuerdo con una construcción en suelo de dominio público y falta de respuesta del Ayuntamiento a su solicitud

Resolución: 117/2010, de 19 de julio

Ayuntamiento de Artazu

Expediente: 09/772

Materia: Obras Públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Desviación del curso normal de las aguas como consecuencia de la realización de unas obras municipales

Resolución: 32/2010, de 8 de febrero

Ayuntamiento de Atez

Expediente: 08/561

Materia: Urbanismo

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Demora e incumplimientos en la tramitación de expedientes urbanísticos

Resolución: 11/09, de 26 de enero.

200/09, de 14 de octubre.

Ayuntamiento de Azagra

Expediente: 10/104

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la ubicación de una parada de autobuses y ausencia de contestación por el Ayuntamiento a la instancia presentada

Resolución: 69/2010, de 15 de abril

Ayuntamiento de Barañáin

Expediente: 09/263

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Contaminación acústica proveniente de la actividad de despiece que se desarrolla en un local

Resolución: 212/09, de 3 de noviembre.

Expediente: 04/15

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a instancia presentada ante el Ayuntamiento, reapertura de queja en 2010

Resolución: 106/2010, de 21 de junio

Expediente: 10/174

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad municipal en el ejercicio de sus competencias sobre conservación de una urbanización

Resolución: 121/2010, de 22 de julio

Expediente: 10/629

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a diversas instancias

Resolución: 143/2010, de 1 de septiembre

Expediente: 10/711

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a diversas instancias

Resolución: 193/2010, de 28 de octubre

Ayuntamiento de Baztan

Expediente: 09/64

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja : Denegación de información medioambiental

Resolución: 99/09, de 26 de mayo

Expediente: 09/782

Materia: Urbanismo

Tipo: Dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la concesión de una licencia de obras

Resolución: 29/2010, de 2 de febrero

Ayuntamiento de Berriozar

Expediente: 10/845

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad municipal ante la ejecución de una obra sin licencia

Resolución: 212/2010, de 9 de diciembre

Ayuntamiento de Buñuel

Expediente: 07/156

Materia: Medio ambiente

Tipo: Dos Recordatorios de deberes legales

Queja: Ruidos y otras molestias ocasionadas por perros

Resolución: 210/09, de 2 de noviembre

Ayuntamiento de Burlada

Expediente: 09/792

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Contaminación acústica por los ruidos provenientes de un bar

Resolución: 273/09, de 31 de diciembre

Expediente: 10/453

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el cartel, escrito únicamente en castellano, que anuncia la construcción de un edificio municipal de Burlada

Ayuntamiento de Cáseda

Expediente: 10/599

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el procedimiento seguido para la contratación de un trabajador al servicio de la entidad local

Resolución: 166/2010, de 20 de septiembre

Ayuntamiento de Castejón

Expediente: 10/14

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de motivación de una resolución administrativa

Resolución: 37/2010, de 22 de febrero

Ayuntamiento de Cárcar

Expediente: 09/786

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una instancia presentada en el Ayuntamiento.

Resolución: 256/09, de 18 de diciembre

Ayuntamiento de Cintruénigo

Expediente: 09/189

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar expresamente y en plazo a todas las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Disconformidad con las liquidaciones y reparto de cuotas de urbanización y electrificación de parcelas y falta de resolución de la información solicitada al respecto al Ayuntamiento

Resolución: 81/09, de 29 de abril

Expediente: 10/296

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Disconformidad con la ubicación de un espacio para el estacionamiento de bicicletas y con la ausencia de contestación por la entidad local a la instancia presentada

Resolución: 124/2010, de 28 de julio

Ayuntamiento de Cirauqui

Expediente: 10/282

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con la valoración de un bien en un proceso de reparcelación urbanística

Resolución: 100/2010, de 8 de junio

Ayuntamiento de Ciriza

Expediente: 09/555

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Irregularidades en la tramitación de un empadronamiento

Resolución: 220/09, de 9 de noviembre

Ayuntamiento de Cortes

Expediente: 09/428

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Molestias por el ruido nocturno que ocasionan varios jóvenes que se reúnen a jugar en un frontón

Resolución: 209/09, de 2 de noviembre

Ayuntamiento de Egüés

Expediente: 09/695

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a diversas denuncias sobre deficiencias detectadas en bienes públicos

Resolución: 247/09, de 11 de diciembre

Ayuntamiento de Etxauri

Expediente: 10/302

Materia: Educación

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Desacuerdo con el cobro de una deuda por parte del Ayuntamiento donde reside, por el uso preferente de una escuela infantil ubicada en otro municipio

Resolución: 123/2010, de 27 de julio

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 09/290

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inmisión en una parcela privada por ejecución de obras públicas

Resolución: 246/09, de 2 de diciembre

Expediente: 10/422

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una petición de información sobre un proceso de selección para cubrir una vacante en la Escuela Infantil

Resolución: 105/2010, de 21 de junio

Expediente: 10/550

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Pasividad ante la situación laboral de dos trabajadores municipales

Resolución: 137/2010, de 17 de agosto

Ayuntamiento de Huarte

Expediente: 09/548

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiencias en las instalaciones y en la prestación del servicio que ofrece la Escuela Infantil Municipal

Resolución: 218/09, de 5 de noviembre

Ayuntamiento de Galar

Expediente: 10/31

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia (al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones y a los Ayuntamientos de Pamplona y del Valle de Aranguren)

Queja: Problemas de tráfico en el Parque Comercial Galaria

Resolución: 73/2010, de 22 de abril

Ayuntamiento del Distrito de Igúzquiza

Expediente: 10/464

Materia: Funcionamiento de Entidades Locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con el contenido de un acta de una sesión municipal por considerar que las expresiones que contiene afectan a su honorabilidad

Resolución: 115/2010, de 1 de julio

Ayuntamiento de Leitza

Expediente: 09/518

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad ante el cierre, por un particular, de los accesos a su vivienda

Resolución: 24/2010, de 26 de enero

Ayuntamiento de Lekunberri

Expediente: 10/500

Materia: Funcionamiento de Entidades Locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de información a los Concejales

Resolución: 155/2010, de 7 de septiembre

Ayuntamiento de Lónguida

Expediente: 09/720

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Sugerencia

Queja: Problemas de acceso a un municipio, con la consecuente supresión del servicio de correos, y cortes del suministro de agua

Resolución: 140/2010, de 19 de agosto

Ayuntamiento de Milagro

Expediente: 09/274

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una solicitud de información urbanística

Resolución: 71/2010, de 22 de abril

Ayuntamiento de Noáin

Expediente: 09/451

Materia: Juventud y Deporte

Tipo: Sugerencia

Queja: Trato indebido e humillación a un niño con síndrome de Down por parte del personal contratado para impartir un curso de natación en las instalaciones deportivas de un municipio.

Resolución: 178/09, de 7 de septiembre.

Ayuntamiento de Olite

Expediente: 10/273

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una petición de abono de determinadas cantidades económicas

Resolución: 81/2010, de 30 de abril

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 09/613

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en la recepción del Palacio del Condestable

Resolución: 219/09, de 5 de noviembre.

Expediente: 09/666

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Dos recomendaciones

Queja: Falta de participación de la Comisión de Fiestas del Casco Viejo en la organización de las fiestas de San Fermín Txikito

Resolución: 237/09, de 24 de noviembre.

Expediente: 09/678

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a un recurso de alzada

Resolución: 213/09, de 4 de noviembre

Expediente: 09/681

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia

Queja: Falta de descuento a familias numerosas por asistencia a centro lúdico

Resolución: 232/09, de 17 de noviembre

Expediente: 09/687

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: Falta de respuesta a una instancia

Resolución: 257/09, de 18 de diciembre

Expediente: 09/714

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Deficiencias en el funcionamiento de un bar-cafetería y falta de respuesta a la instancia presentada

Resolución: 17/2010, de 20 de enero

Expediente: 09/718

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

Queja: Conflictos vecinales en diversos bloques de viviendas

Resolución: 22/2010, de 26 de enero

Expediente: 09/726

Materia: Obras públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de ejecución de obra de ensanchamiento de acera

Resolución: 262/09, de 24 de diciembre.

Expediente: 09/731

Materia: Obras públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: Deficiencias en el mantenimiento de varias infraestructuras

Resolución: 260/09, de 23 de diciembre

Expediente: 09/761

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con que en la información municipal el texto en euskera sea más pequeño y difuso que el texto en castellano

Resolución: 258/09, de 21 de diciembre

Expediente: 09/872

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Tres recordatorios de deberes legales

Queja: Ruidos y otras afecciones negativas producidas por una instalación deportiva municipal

Resolución: 67/2010, de 13 de abril

Expediente: 10/19

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia

Queja: Petición de ayuda para que una persona con discapacidad pueda acceder al mercado laboral

Resolución: 39/2010, de 24 de febrero

Expediente: 10/21

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la exigencia de diversa documentación que ya obra en poder de la Administración

Resolución: 38/2010, de 23 de febrero

Expediente: 10/31

Materia: Tráfico

Tipo: Dos sugerencias (al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones y a los Ayuntamientos de Galar y del Valle de Aranguren)

Queja: Problemas de tráfico en el Parque Comercial Galaria

Resolución: 73/2010, de 22 de abril

Expediente: 10/114

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ruidos y molestias producidos por la realización de una obra en los bajos de un domicilio

Resolución: 64/2010, de 31 de marzo

Expediente: 10/116

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación y dos recordatorios de deberes legales

Queja: Ruidos provenientes de una bajera en la que se desarrollan actividades de ocio

Resolución: 56/2010, de 16 de marzo

Expediente: 10/180

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Exceso de ruidos derivados de actividad de "piperos"

Resolución: 75/2010, de 23 de abril

Expediente: 10/241

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con retirada de su vehículo, por la defectuosa señalización de la prohibición de estacionamiento

Resolución: 85/2010, de 13 de mayo

Expediente: 10/278

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Necesidad imperiosa de vivienda

Resolución: 94/2010, de 28 de mayo

Expediente: 10/452

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Carteles colocados en las paradas de transporte público, sólo en castellano, para la participación en la elección del cartel de San Fermín

Expediente: 10/454

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera en la unidad de barrio de Iturrama

Expediente: 10/461

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en el centro de salud de Iturrama

Expediente: 10/537

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la retirada de puntos del permiso de conducción antes de que gane firmeza la resolución sancionadora

Resolución: 161/2010, de 13 de septiembre

Expediente: 10/549

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la doble sanción impuesta por el estacionamiento de un vehículo en un lugar reservado

Resolución: 163/2010, de 13 de septiembre

Expediente: 10/558

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Sugerencia

Queja: Error en la página web del Ayuntamiento de Pamplona con la versión en euskera del programa de las Fiestas de San Fermín

Expediente: 10/645

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a la petición de recuperación del uso deportivo y de ocio del patio del Colegio José María Iribarren

Resolución: 196/2010, de 4 de noviembre

Ayuntamiento de Peralta

Expediente: 10/640

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Sugerencia

Queja: Incomparecencia de los funcionarios habilitados a una cita de comprobación e investigación general al contribuyente

Resolución: 153/2010, de 6 de septiembre

Ayuntamiento de Puente la Reina

Expediente: 09/195

Materia: Servicios públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el inicio de un procedimiento sancionador por presunta infracción de la Ley Foral del Taxi

Resolución: 82/09, de 29 de abril

Expediente: 10/157

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiente atención por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de Puente la Reina

Resolución: 74/2010, de 22 de abril

Ayuntamiento de San Adrián

Expediente: 10/324

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Molestias por los ruidos provenientes de bares

Resolución: 88/2010, de 19 de mayo

Expediente: 10/502

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de tramitación, por los órganos competentes del Ayuntamiento, de las denuncias interpuestas por la Policía Municipal

Resolución: 144/2010, de 1 de septiembre

Expediente: 10/669

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Molestias ocasionadas por los ruidos provenientes de la música de los bares, así como falta de insonorización en los mismos

Resolución: 167/2010, de 22 de septiembre

Ayuntamiento de Tafalla

Expediente: 10/381

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales (contiene, además, otro recordatorio de deberes legales a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona)

Queja: Inaplicación de la tarifa reducida para personas jubiladas, en el uso del transporte público, y falta de información sobre los requisitos para su obtención

Resolución: 151/2010, de 3 de septiembre

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 10/119

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la resolución de un expediente sancionador por el incumplimiento de las normas procedimentales aplicables

Resolución: 54/2010, de 16 de marzo

Expediente: 10/139

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el régimen de tarifas en las Escuelas Infantiles de Tudela

Resolución: 72/2010, de 22 de abril

Expediente: 10/347

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Demora en la resolución de un procedimiento de responsabilidad patrimonial

Resolución: 128/2010, de 2 de agosto

Ayuntamiento de Ujué

Expediente: 10/476

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: No contestación a una instancia presentada

Resolución: 107/2010, de 21 de junio

Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax

Expediente: 10/627

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de la copia del expediente de tramitación de Presupuestos, para poder formular alegaciones

Resolución: 172/2010, de 30 de septiembre

Ayuntamiento de Zizur Mayor

Expediente: 10/531

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la retirada de porche de Colegio Catalina de Foix y falta de audiencia a los afectados

Resolución: 150/2010, de 2 de septiembre

Concejo de Artaza

Expediente: 09/735

Materia: Funcionamiento de Entidades Locales

Tipo: Recomendación

Queja: Lesión de derecho de participación de los Concejantes

Resolución: 3/2010, de 11 de enero

Concejo de Ekai de Lónguida

Expediente: 10/758

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Contestación incompleta a una instancia

Resolución: 183/2010, de 14 de octubre

Concejo de Gazólaz

Expediente: 10/13

Materia: Agricultura

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de la petición de devolución de parte del arriendo de un terreno rústico por la ocupación de parte del terreno por el titular de la finca

Resolución: 103/2010, de 15 de junio

Concejo de Narbarte

Expediente: 10/516

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de acceso a cuentas concejiles

Resolución: 10/146, de 1 de septiembre

Expediente: 10/517

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: No publicación en el tablón de anuncios de las convocatorias a sesiones ni de las copias de las actas del Concejo

Resolución: 10/168, de 22 de septiembre

Expediente: 10/518

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una instancia

Resolución: 10/147, de 1 de septiembre

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Expediente: 10/381

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales (contiene, además, otro recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Tafalla)

Queja: Inaplicación de la tarifa reducida para personas jubiladas, en el uso del transporte público

Resolución: 151/2010, de 3 de septiembre

Mancomunidad de Aguas del Moncayo

Expediente: 10/378

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la denegación de el alta en el abastecimiento de agua por las deudas contraídas por el anterior titular de la vivienda.

Resolución: 99/2010, de 7 de junio

Mancomunidad de Mairaga

Expediente: 09/246

Materia: Función pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el procedimiento seguido para designar a los miembros de los órganos de representación de funcionarios

Resolución: 95/09, de 15 de mayo.

Mancomunidad de Valdizarbe

Expediente: 10/133

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de la documentación del expediente solicitada mediante instancia

Resolución: 52/2010, de 15 de marzo

Mancomunidad para la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra

Expediente: 10/335

Materia: Hacienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la gestión de cobro de tasa de basuras y con la falta de notificación del recibo

Resolución: 98/2010, de 7 de junio

1.3. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS

Parlamento de Navarra

Expediente: 09/371

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales (también contiene una recomendación al Departamento de Salud)

Queja: Disconformidad con la inclusión de un informe médico en el expediente personal de un trabajador

Resolución: 239/09, de 25 de noviembre

Universidad Pública de Navarra

Expediente: 09/643

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Imposibilidad de formalizar una inscripción en euskera en un máster

Resolución: 268/09, 29 de diciembre

Federación Navarra de Municipios y Concejos

Expediente: 10/450

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Certificación de participación en un cursillo organizado por la Federación Navarra de Municipios y Concejos enviada, a ciudadano de zona vascófona, únicamente en castellano

2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

En este apartado se recogen las recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias que no han sido aceptadas por las diferentes Administraciones. En primer lugar, se detallan aquellas quejas en las que la Administración justificó adecuadamente las razones para no aceptar la resolución de la Institución, y, a continuación, se relacionan aquellas en las que no se justificó apropiadamente la no aceptación. Todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.

2.1. RESOLUCIONES EN LAS QUE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA HA JUSTIFICADO LA NO ACEPTACIÓN

2.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 10/382

Materia: Agricultura

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con supresión de la subvención a la Asociación de Cunicultores de Navarra, prevista nominativamente en los Presupuestos Generales de Navarra

Resolución: 116/2010, de 5 de julio

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 10/474

Materia: Hacienda

Tipo: Dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la liquidación del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas efectuada y con la sanción tributaria impuesta

Resolución: 132/2010, de 13 de agosto

Departamento de Educación

Expediente: 09/748

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la reducción de tasas académicas a funcionarios

Resolución: 20/2010, de 22 de enero

Expediente: 09/881

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la supresión de la subvención para la actividad "festivales de los niños cantando-Haur Kantari Jaialdiak"

Resolución: 15/2010, de 19 de enero

Expediente: 10/346

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el cobro del transporte escolar, a los alumnos de enseñanza bilingüe, programa *British* entre Buñuel y Tudela

Resolución: 95/2010, de 1 de junio

Expediente: 10/455

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con que la invitación enviada por la dirección de un colegio de modelo D, situado en la zona vascófona, esté redactada únicamente en castellano

Expediente: 10/493

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el descuento aplicado a una beca de estudios por el importe concedido como premio por obtener una Matrícula de Honor

Resolución: 118/2010, de 20 de julio

Expediente: 10/546

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la baremación de méritos efectuada en un concurso-oposición para el ingreso en el Cuerpo de profesores de enseñanza secundaria

Resolución: 165/2010, de 16 de septiembre

Expediente: 10/574

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la ausencia de valoración de las publicaciones aportadas a la fase de méritos de un concurso-oposición para el ingreso en el Cuerpo de profesores de enseñanza secundaria

Resolución: 141/2010, de 20 de agosto

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 09/796

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación del reintegro de gastos solicitado por una intervención quirúrgica realizada en un centro privado

Resolución: 6/2010, de 13 de enero

Expediente: 10/1

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una reclamación

Resolución: 35/2010, de 16 de febrero

Expediente: 10/579

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la denegación del reconocimiento de la asistencia sanitaria gratuita

Resolución: 135/2010, de 16 de agosto

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 09/743

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Desacuerdo con la penalización impuesta por una renuncia a una vivienda de precio tasado

Resolución: 261/09, de 23 de diciembre

Expediente: 09/828

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación y Sugerencia Normativa

Queja: Disconformidad con la denegación de una vivienda de protección pública

Resolución: 11/2010, de 19 de enero

2.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra

Ayuntamiento de Barásoain

Expediente: 09/715

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiencias en la prestación de servicios municipales

Resolución: 8/2010, de 14 de enero

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 09/622

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Redacción, únicamente en castellano, del recibo de la biblioteca

Resolución: 271/09, de 30 de diciembre

Expediente: 09/857

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inadaptación para personas con discapacidad de la rampa mecánica que conecta Iturrama y Azpilagaña

Resolución: 18/2010, de 22 de enero

Expediente: 10/361

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación (se ha formulado al mismo tiempo un Recordatorio de deberes legales al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte)

Queja: Inactividad de la Administración pública en el control de subvenciones

Resolución: 189/2010, de 22 de octubre

Concejo de Arlegui

Expediente: 08/370

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Negativa a la recepción y registro de un documento

Resolución: 157/08, de 18 de noviembre.

Nota: Esta queja se reabrió el 2010, se emitió un Recordatorio de deberes legales que no ha sido aceptado por el Concejo

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Expediente: 09/804

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la imposibilidad de recargar la tarjeta de transporte público hasta la implantación de las nuevas tarjetas

Resolución: 7/2010, de 14 de enero

Expediente: 10/658

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Imposibilidad de una usuaria de silla de ruedas a motor de acceso al autobús urbano comarcal

Resolución: 173/2010, de 30 de septiembre

2.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

Departamento de Asuntos sociales, Familia, Juventud y Deporte

Expediente: 10/361

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales (contiene, además, una recomendación al Ayuntamiento de Pamplona)

Queja: Inactividad de la Administración pública en el control de subvenciones

Resolución: 189/2010, de 22 de octubre

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 05/143

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales

Queja: Incumplimiento de la Ley Foral 2/1996, de 5 de marzo, de protección y gestión de la fauna silvestre y sus hábitats

Resolución: 42/2010, de 26 de febrero

Expediente: 10/633

Materia: Agricultura

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con una sanción administrativa por infracción del reglamento de denominación de origen

Resolución: 156/2010, de 8 de septiembre

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 09/895

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el criterio departamental sobre el importe y forma de abono de una beca para estudios de posgrado

Resolución: 36/2010, de 18 de febrero

Expediente: 10/17

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el procedimiento de apremio y el embargo ejecutado como consecuencia de este

Resolución: 76/2010, de 26 de abril

Departamento de Educación

Expediente: 09/593

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de una mejor prestación del servicio de comedor escolar gestionado por una Asociación de Padres y Madres, para un niño con intolerancia a algunos alimentos

Resolución: 234/09 de 19 de noviembre.

Expediente: 09/740

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el procedimiento de contratación utilizado para la adjudicación del servicio de transporte escolar

Resolución: 253/09, de 11 de diciembre

Expediente: 10/38

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad de una aspirante a la contratación temporal de un puesto de trabajo

docente con los criterios utilizados para la provisión de una plaza

Resolución: 55/2010, de 16 de marzo

Expediente: 10/41

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Ausencia de financiación del transporte escolar para niños con necesidades educativas especiales en los centros concertados de educación especial

Resolución: 41/2010, de 26 de febrero

Expediente: 10/351

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Irregularidades en la provisión de una plaza de director en un centro educativo

Resolución: 111/2010, de 28 de junio

Expediente: 10/544

Materia: Educación

Tipo: Recomendación y sugerencia

Queja: Disconformidad con el descuento aplicado a una beca de estudios por el importe concedido como premio por obtener Matrícula de Honor y por la condición de familia numerosa

Resolución: 192/2010, de 26 de octubre

Expediente: 10/666

Materia: Educación

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la denegación de una beca para estudios

Resolución: 176/2010, de 8 de octubre

Expediente: 10/668

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación del servicio complementario de transporte escolar a una alumna con necesidades educativas especiales

Resolución: 178/2010, de 13 de octubre

Expediente: 10/721

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad de una profesora de religión, contratada laboral, por hacerle coincidir las vacaciones ordinarias con una parte del período en el que estuvo de baja laboral por riesgo de embarazo

Resolución: 185/2010, de 19 de octubre

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 09/586

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales (formulados también al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo)

Queja: Incorrecta actuación en la gestión de listas a la contratación temporal

Resolución: 230/09, de 16 de noviembre

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 09/744

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a financiar nuevo intento de fecundación in vitro

Resolución: 4/2010, de 12 de enero

Expediente: 10/271

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la realización de funciones de nivel superior sin las retribuciones correspondientes

Resolución: 90/2010, de 20 de mayo

Expediente: 10/380

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Negativa a rectificar determinados datos en una historia clínica

Resolución: 114/2010, de 1 de julio

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 09/605

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la aplicación del baremo para la adjudicación de vivienda protegida por la ausencia de puntuación por la condición de familia monoparental y por la escasa puntuación obtenida por estar empadronado en Navarra

Resolución: 251/09, de 11 de diciembre

Expediente: 10/258

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

Queja: Imposibilidad del pago de una vivienda de precio tasado, con la consiguiente renuncia a esta, y denegación de la Administración de considerar justificada dicha renuncia a efectos de no excluir al solicitante del listado de posibles beneficiarios de vivienda de protección oficial.

Resolución: 89/2010, de 19 de mayo

Expediente: 10/266

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiencias constructivas en una vivienda pública protegida y falta de respuesta a las reclamaciones presentadas

Resolución: 96/2010, de 1 de junio

2.2.2. Por las Entidades Locales de Navarra

Ayuntamiento de Aoiz

Expediente: 10/126

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Imposibilidad de obtener una licencia para la posesión de un animal potencialmente peligroso por falta de regulación municipal sobre este extremo

Resolución: 65/2010, de 7 de abril

Ayuntamiento de Arakil y Concejo de Erroz

Expediente: 09/570

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación (se ha formulado la misma recomendación al Concejo de Errotz)

Queja: Deslinde de vial público con resultado de requerimiento de retirada de cerramiento que cuenta con licencia municipal de obras

Resolución: 197/09, 9 de octubre

Ayuntamiento de Berriozar

Expediente: 09/504

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con un procedimiento sancionador de tráfico.

Resolución: 226/09, de 10 de noviembre

Ayuntamiento de Desojo

Expediente: 09/535

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con un requerimiento de obras efectuado por el Ayuntamiento

Resolución: 238/09, de 25 de noviembre

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 09/377

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial

Resolución: 129/09, de 25 de junio.

Expediente: 09/849

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Apropiación indebida, por parte del Ayuntamiento, de un terreno particular y disconformidad con la posterior transferencia del terreno a otro entre público

Resolución: 48/2010, de 4 de marzo

Ayuntamiento de Juslapeña

Expediente: 10/7

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una petición de cambio de denominación oficial del municipio

Resolución: 97/2010, de 1 de junio

Ayuntamiento de Larraga

Expediente: 10/32

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad municipal tras el incumplimiento de un decreto de paralización de obra

Resolución: 63/2010, de 25 de marzo

Ayuntamiento de Olite

Expediente: 09/568

Materia: Obras públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la instalación de una carpa de ocio, durante las fiestas de la localidad, por la proximidad de esta con varias viviendas

Resolución: 231/09, 16 de noviembre

Ayuntamiento de Ollo

Expediente: 10/6

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una petición de cambio de denominación oficial del municipio

Resolución: 60/2010, de 18 de marzo

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 09/610

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Información turística en castellano e inglés, sin figurar el texto en euskera

Resolución: 254/09, de 11 de diciembre.

Expediente: 09/611 y 09/762

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con que en la información municipal el texto en euskera sea más pequeño y difuso que el texto en castellano

Resolución: 221/09, de 9 de noviembre.

259/09, de 23 de diciembre.

Expediente: 09/756

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación y sugerencia

Queja: Deficientes condiciones de accesibilidad en una sucursal bancaria para usuarios con discapacidad

Resolución: 19/2010, de 22 de enero

Expediente: 10/385

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con una sanción de tráfico

Resolución: 162/2010, de 13 de septiembre

Expediente: 09/607 y 09/608

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales y sugerencia

Queja: Disconformidad con que en la información municipal el texto en euskera sea más pequeño y difuso que el texto en castellano

Resolución: 227/09, de 10 de noviembre.

228/09, de 10 de noviembre.

Ayuntamiento de San Adrián

Expediente: 10/400

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Sugerencia y recomendación

Queja: Tardanza del Servicio Municipal de Aguas en comunicar a un ciudadano el consumo desproporcionado de agua producido por una avería

Resolución: 109/2010, de 24 de junio

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 10/50

Materia: Juventud y Deporte

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con una sanción impuesta por una infracción individual en el ámbito de una competición de fútbol sala organizada por el Ayuntamiento

Resolución: 62/2010, de 18 de marzo

Expediente: 10/300

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Discrepancia respecto de la forma de corregir una prueba en la oposición a Policía municipal

Resolución: 68/2010, de 16 de abril

Expediente: 10/570

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a las instancias presentadas en el Ayuntamiento en las que expresaba su disconformidad con la colocación de una barandilla en el escaparate de su local de negocios

Resolución: 142/2010, de 1 de septiembre

Mancomunidad de Servicios Sociales de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza y Juslapeña

Expediente: 09/766

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con una convocatoria de personal, en Administración de la zona mixta, por la ausencia de valoración del conocimiento del euskera

Resolución: 16/2010, de 19 de enero

3. RESOLUCIONES CERRADAS POR OTRAS CAUSAS DURANTE EL AÑO 2010

A continuación se relacionan aquellos expedientes de queja que fueron cerrados por otras causas, es decir, sin ser estrictamente necesaria la aceptación por parte de la Administración.

3.1. POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL

Departamento de Educación

Expediente: 09/149

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Inadecuación de medios dedicados a las clases de euskera recibidas por empleados de la Administración, organizadas por Euskarabidea-Instituto Navarro del Vascuence

Resolución: 66/09, 15 de abril.

Nota: El Departamento de Educación comunicó los medios materiales y personales destinados a la formación en euskera

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 09/602

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de la adaptación necesaria para una persona con minusvalía de la realización de una prueba de informática en un proceso selectivo

Resolución: 272/09, de 31 de diciembre.

Nota: El Departamento remitió un informe de valoración de la Agencia Navarra para la Dependencia en el que se justificaban las medidas adoptadas en el proceso selectivo

3.2. POR LAS ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 10/9

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Ruidos ocasionados por la actividad de un bar

Nota: El expediente se cerró tras la realización de las gestiones oportunas con el Ayuntamiento

Resolución: 50/2010, de 5 de marzo

Expediente: 10/691

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con carteles publicitarios del día del libro por el escaso texto en euskera

Nota: El expediente se cerró tras comprobar que la campaña se había realizado también en euskera

4. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2010

A continuación se relacionan aquellos expedientes de queja en los que, a 31 de diciembre de 2010, todavía no se habían agotado los plazos para que la Administración afectada contestara a las resoluciones formuladas por la Institución.

4.1. ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

Expediente: 09/523

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a un escrito

Resolución: 184/2010, de 14 de octubre

Expediente: 09/780

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación (contiene, además, otra recomendación al Departamento de Economía y Hacienda)

Queja: Disconformidad con la documentación exigida como certificación de persona asistida para poder beneficiarse de la reducción en la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas

Resolución: 92/2010, de 21 de mayo

Expediente: 10/190

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia

Queja: Desacuerdo con la extinción de una ayuda por acogida en familia extensa

Resolución: 91/2010, de 20 de mayo

Expediente: 10/298

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Inactividad del Servicio de Inspección de Asuntos Sociales frente a la actividad de una residencia privada, en concreto por la alteración del precio de una plaza tras la valoración del residente por la Agencia Navarra para la Dependencia

Resolución: 171/2010, de 30 de septiembre

Expediente: 10/393

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia (también formulada a los Departamentos de Educación y Salud)

Queja: Falta de tratamiento específico de fisioterapia para alumnos con necesidades educativas especiales, en concreto, con parálisis cerebral, una vez finalizado el curso escolar y hasta el inicio del siguiente

Resolución: 149/2010, de 2 de septiembre

Expediente: 10/594

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la reclamación de una deuda por la estancia en un centro psicogeriátrico

Resolución: 203/2010, de 22 de noviembre

Expediente: 10/709

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Notificación de la denegación de una ayuda económica para la dependencia por insuficiencia presupuestaria dos años después del fallecimiento de la persona dependiente

Resolución: 202/2010, de 18 de noviembre

Departamento de Administración Local

Expediente: 10/703

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales (también contiene una recomendación al Ayuntamiento de Aoiz)

Queja: No contestación a las instancias presentadas sobre abonos por la ocupación temporal de fincas

Resolución: 197/2010, de 5 de noviembre

Expediente: 10/868

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Señales de obras en Arroiz solo en castellano

Departamento de Cultura y Turismo

Expediente: 10/456

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Cartel situado en Monasterio de Zamartze no respeta toponimia oficial

Expediente: 10/683

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Cartel en zona del Baztan con texto en euskera de menor tamaño que el texto en castellano y con errores en toponimia oficial

Expediente: 10/690

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Folleto sobre actuación "coros del camino de Santiago" enviado a Aurizberri únicamente en castellano

Expediente: 10/697

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Folletos en la Oficina de Turismo de Roncesvalles solamente en castellano

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 10/330

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a solicitudes de información

Resolución: 136/2010, de 17 de agosto

Departamento de Economía y Hacienda

Expediente: 09/780

Materia: Hacienda

Tipo: Dos recomendaciones (una de ellas al Departamento de Asuntos Sociales, Familia y Juventud)

Queja: Disconformidad con la documentación exigida como certificación de persona asistida para poder beneficiarse de la reducción en la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas

Resolución: 92/2010, de 21 de mayo

Expediente: 10/678

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Remisión únicamente en castellano de información solicitada, en euskera, por el Concejo de Arribe-Atallu

Expediente: 10/679

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales (al mismo tiempo se ha formulado otro recordatorio de deberes legales al Concejo de Arribe-Atallu)

Queja: Disconformidad con la negativa a tramitar un documento hasta que el Concejo de Arribe-Atallu no lo envíe en castellano

Departamento de Educación

Expediente: 10/393

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia (se ha formulado la misma sugerencia a los Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y de Salud)

Queja: Falta de tratamiento específico de fisioterapia para alumnos con necesidades educativas especiales, en concreto, con parálisis cerebral, una vez finalizado el curso escolar y hasta el inicio del siguiente

Resolución: 149/2010, de 2 de septiembre

Expedientes: 10/720, 10/725, 10/726, 10/727, 10/728, 10/729, 10/730 y 10/784

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Imposibilidad de formalizar la matrícula por vía electrónica en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona

Resolución: 195/2010, de 28 de octubre

Expediente: 10/751

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de reconocimiento de méritos, en la fase de concurso, en un procedimiento selectivo de ingreso y acceso a los Cuerpos Docentes de Enseñanzas Medias

Resolución: 209/2010, de 1 de diciembre

Expediente: 10/752

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales (también remitidos al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

Queja: Disconformidad con los criterios establecidos, en cuanto a la plaza adjudicada con destino definitivo en Educación Secundaria, por encontrarse, en el momento de la toma de posesión, prestando servicios en otra Administración pública

Resolución: 205/2010, de 25 de noviembre

Expediente: 10/761

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la no valoración, en la fase del concurso de méritos, de la experiencia docente como profesor especialista en la escuela Vázquez de Mella

Resolución: 206/2010, de 25 de noviembre

Expediente: 10/796

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia normativa

Queja: Inexistencia de preferencia, para personas con discapacidad, en la adjudicación de destinos con carácter definitivo, en los concursos de traslados de ámbito docente

Resolución: 220/2010, de 27 de diciembre

Expediente: 10/818

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de apoyo adicional para niño con necesidades especiales

Resolución: 213/2010, de 9 de diciembre

Expediente: 10/834

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de resolución de una reclamación por daños producidos en la actividad escolar

Resolución: 221/2010, de 30 de diciembre

Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

Expediente: 10/561 y 10/562

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Deficiencias en la web de Economía y Hacienda para elegir y confirmar el idioma de la propuesta de declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas

Expediente: 10/588 y 10/589

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la exigencia de concretas titulaciones para el acceso a un puesto de trabajo de Titulado Superior del Gobierno de Navarra

Resolución: 204/2010, de 23 de noviembre

Expediente: 10/752

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales (también remitidos al Departamento de Educación)

Queja: Ausencia de reconocimiento de la toma de posesión de la plaza adjudicada como destino definitivo en un concurso de traslados de ámbito docente por hacer uso del derecho a obtener una excedencia voluntaria por prestar servicios, a la fecha de toma de posesión, en otra Administración pública, y no contestación a la instancia presentada.

Resolución: 205/2010, de 25 de noviembre

Expediente: 10/766

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar expresamente y en plazo a todas las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Denegación del reconocimiento del derecho a la jubilación voluntaria por falta de reconocimiento del periodo de prestación de servicios religiosos y disconformidad con la falta de contestación a su solicitud

Resolución: 217/2010, de 20 de diciembre

Expediente: 10/771

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Mala información y redacción confusa de una convocatoria de oposiciones a puestos de auxiliar administrativo.

Resolución: 199/2010, de 11 de noviembre

Expediente: 10/775

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la negativa a concederle la ayuda familiar con carácter retroactivo

Resolución: 215/2010, de 13 de diciembre

Departamento de Relaciones Institucionales

Expediente: 10/935

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con las condiciones técnicas de un anuncio de contratación del portal de contratación, donde se especifica que la documentación debe presentarse en castellano

Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 10/393

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia (también formulada a los Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y de Educación)

Queja: Falta de tratamiento específico de fisioterapia para alumnos con necesidades educativas especiales, en concreto, con parálisis cerebral, una vez finalizado el curso escolar y hasta el inicio del siguiente

Resolución: 149/2010, de 2 de septiembre

Expediente: 10/637

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Trato inadecuado en un centro de salud

Resolución: 179/2010, de 13 de octubre

Expediente: 10/655

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Queja: Deficiente funcionamiento del sistema de receta electrónica

Expediente: 10/800

Materia: Sanidad

Tipo: Dos Recomendaciones

Queja: Demora en el tratamiento de fertilidad e incumplimiento de la fecha asignada inicialmente

Resolución: 211/2010, de 7 de diciembre

Expediente: 10/804

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Atención médica inadecuada por parte del médico de cabecera

Resolución: 214/2010, de 13 de diciembre

Expediente: 10/878

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Demora en una citación para una revisión ginecológica

Resolución: 219/2010, de 27 de diciembre

Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

Expediente: 10/882

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el procedimiento de inspección y trato inadecuado al ciudadano

Resolución: 219/2010, de 27 de diciembre

4.2. ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua

Expediente: 10/693 y 10/694

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Información municipal únicamente en castellano

Ayuntamiento de Aoiz

Expediente: 10/703

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación (también contiene un recordatorio de deberes legales al Departamento de Administración Local)

Queja: No contestación a instancias presentadas sobre abonos por ocupación temporal de fincas

Resolución: 197/2010, de 5 de noviembre

Ayuntamiento de Barásoain

Expediente: 10/573

Materia: Obras Públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la exclusión de una calle de un proyecto de urbanización

Resolución: 207/2010, de 25 de noviembre

Ayuntamiento de Egüés

Expediente: 10/308

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: No contestación a los recursos interpuestos contra un expediente sancionador que fue notificado mediante edictos

Resolución: 129/2010, de 3 de agosto

Expediente: 10/327

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la sanción impuesta por el estacionamiento indebido de un vehículo

Resolución: 154/2010, de 7 de septiembre

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 10/841

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la inactividad municipal ante la inmisión por ruidos provenientes de un parque de juegos

Ayuntamiento de Irurtzun

Expediente: 10/869

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Avisos colocados en el tablón de anuncios del polideportivo, redactados únicamente en castellano

Ayuntamiento de Leitza

Expediente: 10/664

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con unas construcciones en suelo no urbanizable en peligro de derrumbe

Resolución: 208/2010, de 25 de noviembre

Ayuntamiento de Lumbier

Expediente: 10/530

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Limitación de los derechos de los vecinos, derivada de la cesión de un inmueble de la iglesia para actividades culturales, subordinadas a la previa autorización de esta.

Resolución: 177/2010, de 8 de octubre

Ayuntamiento de Murillo el Cuende

Expediente: 10/572

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de acceso a archivos y registros administrativos

Resolución: 187/2010, de 19 de octubre

Ayuntamiento de Olite

Expediente: 10/587

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a recurso de reposición

Resolución: 190/2010, de 26 de octubre

Ayuntamiento de Olza

Expediente: 10/710

Materia: Hacienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la negativa a reintegrarle el importe de la matrícula anulada en una escuela infantil de 0 a 3 años

Resolución: 188/2010, de 21 de octubre

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 10/470

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia

Queja: Inseguridad para los peatones por la circulación de vehículos por una zona peatonal

Expediente: 10/933

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Información sobre los horarios y folletos de diversos Civivox de Pamplona, redactados únicamente en castellano

Expediente: 10/934

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Folleto de información de San Fermín y aviso del Ayuntamiento de Pamplona, redactados únicamente en castellano

Ayuntamiento de Sangüesa

Expediente: 10/395

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Error en la publicación de la plantilla orgánica en el Boletín Oficial de Navarra

Resolución: 145/2010, de 1 de septiembre

Ayuntamiento de Tudela

Expediente: 10/631

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ruidos ocasionados por los bares de la Plaza San Jaime de Tudela

Resolución: 157/2010, de 8 de septiembre

Expediente: 10/873

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el período de concesión administrativa por la utilización de nicho en el cementerio

Resolución: 216/2010, de 20 de diciembre

Expediente: 10/904

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ruidos provenientes de un bar situado junto a su vivienda

Resolución: 218/2010, de 27 de diciembre

Concejo de Arribe-Atallu

Expediente: 10/678 y 10/679

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Remisión, únicamente en euskera, de información al Departamento de Economía y Hacienda

Concejo de Azanza

Expediente: 09/672

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de copias del archivo concejil

Resolución: 152/2010, de 3 de septiembre

Concejo de Azcona

Expediente: 10/646

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de respuesta a las peticiones de una vecina

Resolución: 194/2010, de 28 de octubre

Concejo de Narbarte

Expediente: 10/37

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencia

Queja: Disconformidad con el procedimiento de alteración de la calificación jurídica de un bien público y dificultades para acceder, y entregar documentación en las oficinas del Concejo

Resolución: 61/2010, de 18 de marzo
198/2010, de 11 de noviembre

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

Expediente: 10/717

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Sugerencia

Queja: Imposibilidad de consultar los cargos efectuados en la tarjeta de transporte urbano comarcal

Resolución: 201/2010, de 18 de noviembre

Mancomunidad de Residuos Sólidos de la Ribera

Expediente: 10/630

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Emisión de factura de tasa de basuras por duplicado, a contribuyentes con el mismo domicilio

Resolución: 191/2010, de 26 de octubre

4.3. OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS

Universidad Pública de Navarra

Expediente: 10/535

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Defectuosa comunicación sobre la fecha y lugar de celebración de un examen

Resolución: 169/2010, de 30 de septiembre

Expediente: 10/675

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Imposibilidad de realizar, en euskera, a través de la página web la prescripción de máster

5. MEDIACIONES

5.1. MEDIACIONES ACEPTADAS

En este apartado se relacionan los expedientes y quejas en los que las Administraciones públicas han aceptado las sugerencias de conciliación formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra.

5.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral

Departamento de Educación

Expediente: 10/251

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de autorización y financiación de un aula de educación infantil en un centro privado concertado para atender el derecho de los padres a una determinada formación

Expediente: 10/490

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de autorización y financiación de una línea de Educación Secundaria Obligatoria en una Ikastola de la red privada concertada

Expediente: 10/390

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la implantación de la jornada continua en un centro público de educación infantil y primaria

5.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra

Ayuntamiento de Estella

Expediente: 10/12

Materia: Urbanismo

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la modificación del Plan General de Ordenación Urbana

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 10/466

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia

Queja: Insuficiencia de plazas de aparcamiento en el barrio de Azpilagaña

Concejo de Gaintza

Expediente: 10/328

Materia: Servicios públicos

Tipo: Sugerencia

Queja: Imposibilidad de realizar las tareas asignadas en un auzolan

5.2. MEDIACIONES NO ACEPTADAS

En este apartado se relacionan los expedientes en los que las Administraciones públicas no han aceptado las sugerencias de conciliación formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra

5.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral

Departamento de Educación

Expediente: 10/269

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el cambio de centro escolar, de un centro ordinario a un centro de educación especial, de una alumna con necesidades educativas especiales

Expedientes: 10/208 a 10/227, 10/234 y 10/235

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de autorización y financiación de una aula de educación infantil para atender la demanda en un centro privado concertado

Expediente: 10/524

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de financiación del transporte escolar a los alumnos que tienen que desplazarse a otra localidad para cursar el modelo *British*

Departamento de Salud

Expediente: 10/283

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad de un enfermo de cáncer con la decisión de la Administración sanitaria de no continuar financiando un tratamiento relacionado con la enfermedad

5.3. MEDIACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2010

En este apartado se relacionan los expedientes que quedaron pendientes de respuesta por las Administraciones públicas a 31 de diciembre de 2010.

5.3.1. Por la Administración de la Comunidad Foral

Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

Expediente: 10/789

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la gestión de la actividad cinegética realizada por la Administración pública

5.3.2. Por las Entidades Locales de Navarra

Ayuntamiento de Barillas

Expediente: 09/341

Materia: Obras públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: Inexistencia de suministro de luz en un domicilio

Ayuntamiento de Pamplona

Expediente: 10/807

Materia: Interior

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con una multa impuesta por la Policía Municipal

Ayuntamiento de Yesa

Expediente: 10/724

Materia: Urbanismo

Tipo: Sugerencia

Queja: Incumplimiento de un acuerdo sobre ejecución urbanística

ANEXO II: LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2010

El artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, dispone lo siguiente:

"El informe contendrá, igualmente, un anexo cuyo destinatario será el Parlamento, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la Institución en el período que corresponda."

De la liquidación de los Presupuestos del Defensor del Pueblo de Navarra del ejercicio 2010, cabe destacar lo siguiente:

1. Los créditos iniciales para el ejercicio 2010 ascienden a 1.240.120,05 euros que, junto con las modificaciones presupuestarias en forma de incor-

poraciones de remanentes de crédito procedentes del ejercicio 2009 por valor de 862,20 euros, dan lugar a un presupuesto definitivo o consolidado de 1.240.982,25 euros.

2. El estado de liquidación del presupuesto de gastos pone de manifiesto que las obligaciones reconocidas netas han ascendido a 955.971,50 euros, lo que supone un **grado de ejecución del 77,03%** respecto del presupuesto consolidado.

3. En este ejercicio no se han generado remanentes de crédito para ser incorporados al ejercicio 2011. Respecto a los remanentes de crédito incorporados del ejercicio 2009, que ascienden a 862,20 euros, hay que señalar que únicamente se han gastado 772,59 euros, es decir, no han sido aplicados o gastados en su totalidad.

4. El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que los derechos reconocidos netos ascienden a 1.241.725,59, lo que supone un grado de realización del 100,06%.

5. De las magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio (285.754,09 euros), que unido a los créditos gastados financiados con remanente de tesorería (772,59 euros), dan lugar a un superávit de financiación del ejercicio 2010 de 286.526,68 euros.

Los gastos realizados durante el ejercicio 2010, clasificados en gastos por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), ascienden a:

Tipo de operación	Créditos Definitivos	Obligaciones Reconocidas	% Ejecución
Operaciones Corrientes	1.120.241,63	930.876,14	83,10%
Operaciones de Capital	120.740,62	25.095,36	20,78%
TOTALES	**1.240.982,25**	**955.971,50**	**77,03%**

Por tanto, el grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 83,10%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 20,78%.

El porcentaje de créditos comprometidos respecto de los créditos definitivos supone también el 83,10% en operaciones corrientes y el 20,78% en operaciones de capital, ya que, como se ha señalado anteriormente, en el ejercicio 2010 no hay remanentes de crédito a incorporar al ejercicio 2011.

Tipo de operación	Créditos Definitivos (1)	Créditos comprometidos (2)	(1)/(2)
Operaciones Corrientes	1.120.241,63	930.876,14	83,10%
Operaciones de Capital	120.740,62	25.095,36	20,78%
TOTALES	**1.240.982,25**	**955.971,50**	**77,03%**

Por su parte, los pagos ordenados del ejercicio ascienden a 943.895 euros que, junto a las resultas de gastos, por importe de 12.076,50 euros, que han pasado al ejercicio 2011, totalizan 955.971,50 euros, es decir, el total de obligaciones reconocidas netas del ejercicio 2010.

A continuación, se analizan el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

A) ESTADO DE GASTOS

En primer lugar, se presentan, relacionadas por capítulo económico de gastos, las cifras de presupuesto inicial, presupuesto definitivo y obligaciones reconocidas netas correspondientes al ejercicio 2010:

Liquidación del Presupuesto de Gastos

Ejercicio 2010

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS
1 Gastos de personal	752.241,63	752.241,63	627.714,59
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	329.500,00	329.500,00	267.025,02
4 Transferencias corrientes	38.500,00	38.500,00	36.136,53
6 Inversiones reales	91.500,00	92.362,20	20.909,76
7 Transferencias de capital	10.000,00	10.000,00	0,00
8 Activos financieros	6.000,00	6.000,00	4.185,60
9 Pasivos financieros	12.378,42	12.378,42	0,00
TOTAL GENERAL	**1.240.120,05**	**1.240.982,25**	**955.971,50**

CAPÍTULO 1. Gastos de personal

El presupuesto consolidado asciende a 752.241,63 euros, es decir, el 60,62% del estado de gastos. Por su parte, las obligaciones reconocidas se elevan a 627.714,59 euros. Por tanto, el grado de cumplimiento o de ejecución presupuestaria del capítulo I es del 83,45% respecto al presupuesto consolidado.

CAPÍTULO 2. Gastos en bienes corrientes y servicios

El presupuesto definitivo de los gastos corrientes en bienes y servicios asciende a 329.500 euros, lo cual representa el 26,55% del presupuesto de gastos. Las obligaciones reconocidas netas, 267.025,02 euros, dan lugar a un porcentaje de ejecución del 81,04%.

Los gastos de este capítulo se resumen en los relativos al funcionamiento de la institución (como material de oficina, mantenimiento de edificios, comunicaciones, seguros, limpieza, suministros,...), actividades generales y de difusión y traducciones a euskera.

CAPÍTULO 4. Transferencias corrientes

Los créditos definitivos ascienden a 38.500 euros, es decir, el 3,10% del presupuesto de gastos, mientras que el grado de realización es del 93,86%. En este capítulo se incluyen las asignaciones a alumnos en prácticas como consecuencia de los convenios de colaboración suscritos con la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad de Navarra y con la Fundación Universidad Sociedad de la Universidad Pública de Navarra.

CAPÍTULO 6. Inversiones reales

Con un presupuesto consolidado de 92.362,20 euros, este capítulo representa el 7,44% del presupuesto de gastos. Las obligaciones reconocidas netas ascienden a 20.909,76 euros, lo cual supone un porcentaje de ejecución del 22,64%.

B) ESTADO DE INGRESOS

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos refleja que estos proceden, fundamentalmente, de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral, ya que representan el 99,84% del total de los ingresos del ejercicio.

Liquidación del Presupuesto de Ingresos

Ejercicio 2010

CAPÍTULOS	PREVISIONES INICIALES	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS
3 Tasas y otros ingresos	100,00	100,00	0,00
4 Transferencias corrientes	1.119.991,63	1.119.991,63	1.119.991,63
5 Ingresos patrimoniales	150,00	150,00	37,56
7 Transferencias de capital	119.778,42	119.778,42	119.778,00
8 Activos financieros	0,00	862,20	1.918,40
9 Pasivos financieros	100,00	100,00	0,00
TOTAL GENERAL	**1.240.120,05**	**1.240.982,25**	**1.241.725,59**

Imprime: Ulzama Digital (Pamplona).
Depósito Legal: NA – 180-1980
Papel Ecológico Reciclado