



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa

**Excmo. Señor don Unai Hualde Iglesias**  
Presidente del Parlamento de Navarra  
C/ Navas de Tolosa, 1  
31002 Pamplona-Iruña

Pamplona-Iruña, 2 de julio de 2019

Excmo. Señor:

Tengo el honor de remitirle adjunto, a efectos del artículo 36.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, el Informe Anual de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, correspondiente al año 2018.

Quedo a disposición del Parlamento de Navarra para cuanto sea conveniente, al tiempo que les transmito a V.E. y a la institución que representa, el testimonio de mi consideración más distinguida.

El Defensor del Pueblo de Navarra  
Nafarroako Arartekoa

Francisco Javier Enériz Olaechea





**Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa**

# **INFORME ANUAL 2018**

# ÍNDICE

<u>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>7</u>
<u>CAPÍTULO II. QUEJAS.....</u>	<u>37</u>
<u>2.1.DATOS GENERALES.....</u>	<u>37</u>
<u>2.2.ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.</u> <u>    38</u>	
<u>2.3.QUEJAS ADMITIDAS.....</u>	<u>44</u>
<u>2.4.QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA O A</u> <u>OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS DE LAS</u> <u>COMUNIDADES AUTÓNOMAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS</u> <u>DE LOS CIUDADANOS.....</u>	<u>46</u>
<u>2.5.QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.</u> <u>    46</u>	
<u>2.6.RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.....</u>	<u>48</u>
<u>2.7.GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS</u> <u>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....</u>	<u>51</u>
<u>2.8.GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES</u> <u>REFLEJADAS EN LAS QUEJAS. ÍNDICE DE EFICIENCIA.....</u>	<u>57</u>
<u>2.9.DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR</u> <u>MATERIAS.....</u>	<u>57</u>
<u>CAPÍTULO III. ANÁLISIS ESPECÍFICO DE QUEJAS QUE REVELAN QUE</u> <u>DETERMINADAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS NO CONTESTAN LOS</u> <u>ESCRITOS DE LOS CIUDADANOS O SE DEMORAN EN EXCESO EN LA</u> <u>RESPUESTA.....</u>	<u>230</u>
<u>3.1.INTRODUCCIÓN. FINALIDAD.....</u>	<u>230</u>
<u>3.2.Relación de administraciones públicas que no contestan los</u> <u>escritos de los ciudadanos o se demoran en exceso.....</u>	<u>231</u>
<u>3.3.Datos más relevantes.....</u>	<u>246</u>
<u>CAPÍTULO IV. ACTUACIONES DE OFICIO.....</u>	<u>249</u>
<u>4.1.DATOS GENERALES.....</u>	<u>249</u>

## **4.2.ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES EN 2018.....255**

<u>4.2.1.Acusación a una ciudadana cooperante de un crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina.....</u>	<u>255</u>
<u>4.2.2.Medidas para resolver problemas en carreteras por nevadas.....</u>	<u>257</u>
<u>4.2.3.Limitaciones y nuevas prohibiciones en la gestión de residuos.....</u>	<u>260</u>
<u>4.2.4.Citaciones en la oficina del DNI de Estella-Lizarra.....</u>	<u>262</u>
<u>4.2.5.Desigualdad en la tasa de actividad laboral entre hombre y mujeres. _____</u>	<u>264</u>
<u>4.2.6.Dificultades para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento.....</u>	<u>273</u>
<u>4.2.7.Posibles condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos en el centro penitenciario de Puerto III (Cádiz).....</u>	<u>280</u>
<u>4.2.8.Paso peatonal en la zona del matadero de Orkoien.....</u>	<u>282</u>
<u>4.2.9.Reconocimiento en plazo de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones.....</u>	<u>287</u>
<u>4.2.10.Obligatoriedad de la respuesta de un cuestionario estadístico sobre fecundidad.....</u>	<u>291</u>
<u>4.2.11.Incidencia en el sistema informático de Hacienda Tributaria de Navarra.....</u>	<u>293</u>
<u>4.2.12. Escrito al Ministerio de Justicia en relación con la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra 38/2018 y revisión del Código Penal en materia de delitos sexuales.....</u>	<u>297</u>
<u>4.2.13.Incidencias con el suministro eléctrico en Etxarri-Aranatz.....</u>	<u>300</u>
<u>4.2.14.Agresiones homófobas en la zona del cementerio de Pamplona-Iruña. _____</u>	<u>302</u>
<u>4.2.15.Insuficiencia de plazas de residencia en la zona de Pamplona-Iruña. _____</u>	<u>304</u>
<u>4.2.16.Reparto equitativo de menores extranjeros no acompañados entre comunidades autónomas.....</u>	<u>308</u>
<u>4.2.17.Atención pediátrica en la comarca de Sangüesa.....</u>	<u>311</u>

4.2.18.Vulneración del derecho a la intimidad y al honor en redes sociales de una víctima de un delito sexual.....	314
4.2.19.Medidas novedosas en materia de violencia de género.....	315
4.2.20.Atención sanitaria a personas extranjeras en situación administrativa irregular.....	319
4.2.21.Protección a mujeres víctimas de violencia de género.....	333
4.2.22.Proliferación de nidos de avispa asiática en Etxabakoitz.....	340
4.2.23.Peligrosidad de la acera que conecta Cizur Menor con Pamplona-Iruña. 342	
4.2.24.Criterios de cuantificación de las ayudas para el servicio residencial de personas dependientes.....	346
<b>4.3.XXXIII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.....</b>	<b>355</b>
<b>4.4.INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.....</b>	<b>362</b>
4.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.....	362
4.4.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años.....	373
4.4.3. Sugerencias.....	379
4.4.4. Mención a las quejas que denuncian problemas en relación con los menores de edad.....	381
<b>CAPÍTULO V. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....</b>	<b>392</b>
<b>5.1.DATOS GENERALES.....</b>	<b>392</b>
<b>5.2.CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.....</b>	<b>394</b>
5.2.1.Propuesta en relación al criterio de proximidad lineal de domicilio y lugar de trabajo en el baremo de admisión en centros escolares.....	394
5.2.2.Propuesta para la integración de las mujeres en los equipos de fútbol masculinos.....	396
5.2.3.Propuesta de mejora para la instalación de reductores de velocidad, principalmente en la rotonda de Sarriguren.....	397

<u>5.2.4.Propuesta relativa a la implantación de un sistema que permita la evaluación de la atención dispensada por personal al servicio de las Administraciones públicas.....</u>	<u>403</u>
<u>5.2.5.Propuesta relativa a la mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada escolar.....</u>	<u>405</u>
<u>5.2.6.Propuesta relativa a la aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas de contratación temporal de operador de auxiliar de coordinación.....</u>	<u>406</u>
<u>5.2.7.Propuesta para la mejora de las prácticas obstétricas, a través de la creación de una figura específica que proteja a los bebés y sus madres.</u>	<u>409</u>
<u>5.2.8.Propuesta de mejora relativa a las plazas de maestro de educación infantil de castellano en la oferta pública de empleo de 2019.....</u>	<u>411</u>
<u>5.2.9.Propuesta de mejora por la que se proceda a señalar en las carreteras de la Comunidad Foral de Navarra las velocidades máximas específicas.....</u>	<u>412</u>

**CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES.....418**

**6.1.INTRODUCCIÓN.....418**

**6.2.RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.....419**

<u>6.2.1. Acceso a un empleo público.....</u>	<u>419</u>
<u>6.2.2. Agricultura y ganadería.....</u>	<u>435</u>
<u>6.2.3. Bienestar social.....</u>	<u>439</u>
<u>6.2.4. Bienes de las administraciones públicas.....</u>	<u>454</u>
<u>6.2.5. Comercio y consumo.....</u>	<u>455</u>
<u>6.2.6. Deporte.....</u>	<u>455</u>
<u>6.2.7. Educación.....</u>	<u>456</u>
<u>6.2.8. Energía.....</u>	<u>468</u>
<u>6.2.9. Euskera.....</u>	<u>468</u>
<u>6.2.10. Función pública.....</u>	<u>475</u>

6.2.11. Funcionamiento de las entidades locales.....	488
6.2.12. Hacienda pública.....	488
6.2.13. Justicia.....	496
6.2.14. Medio ambiente.....	497
6.2.15. Obras Públicas.....	509
6.2.16. Protección de datos.....	512
6.2.17. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas....	512
6.2.18. Sanidad.....	514
6.2.19. Seguridad ciudadana.....	523
6.2.20. Seguridad social.....	525
6.2.21. Servicios públicos.....	525
6.2.22. Trabajo.....	529
6.2.23. Tráfico y seguridad vial.....	530
6.2.24. Transparencia y participación ciudadana.....	537
6.2.25. Turismo.....	538
6.2.26. Urbanismo.....	538
6.2.27. Vivienda.....	545
<b>6.3.GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....</b>	<b>553</b>
<b>6.4.GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR MATERIAS.</b>	<b>556</b>
<b>CAPÍTULO VII. INFORMES Y COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS.....</b>	<b>558</b>
<b>7.1.INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>558</b>
<b>7.2.COMPARENCIAS.....</b>	<b>558</b>
<b>CAPÍTULO VIII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.....</b>	<b>559</b>
<b>8.1.EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.....</b>	<b>559</b>
<b>8.2.MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA O QUE SE HAN</b>	

<b><u>RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.....</u></b>	<b><u>560</u></b>
<b><u>CAPÍTULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS.....</u></b>	<b><u>563</u></b>
<b><u>9.1.LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.....</u></b>	<b><u>563</u></b>
9.1.1.Datos generales.....	563
9.1.2.Listado de consultas por materias.....	564
9.1.3.Desglose de las consultas.....	565
<b><u>9.2.CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL.....</u></b>	<b><u>579</u></b>
<b><u>CAPÍTULO X. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA.....</u></b>	<b><u>582</u></b>
<b><u>ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2018.....</u></b>	<b><u>584</u></b>



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.

1. La Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento de la Comunidad Foral de Navarra (LORAFNA), en su artículo 18 ter, define al Defensor del Pueblo de Navarra como **un órgano dependiente del Parlamento de Navarra, al que se le encarga la función de defensa y protección de los derechos y libertades** que la Constitución y esa misma Ley Orgánica reconocen a los ciudadanos, a cuyo efecto está habilitado para supervisar la actividad de las Administraciones públicas de Navarra, debiendo dar cuenta de sus actuaciones al Parlamento de Navarra.

A su vez, el preámbulo de la Ley Orgánica 7/2010, de 27 de octubre, de reforma de la Ley Orgánica 13/1982, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, considera al Defensor del Pueblo de Navarra como una institución de la Comunidad Foral de Navarra.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, define las atribuciones, el régimen jurídico y el funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, desarrollando así la previsión del número 2 del artículo 18 ter de la LORAFNA.

De acuerdo con estas dos leyes, y también con otras leyes forales que mencionan al Defensor del Pueblo de Navarra (como las leyes forales de protección de la infancia y la adolescencia, de la Administración electrónica o de la transparencia y el gobierno abierto), esta institución desempeña las siguientes funciones:

- a) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que la Constitución reconoce a los ciudadanos.
- b) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que reconoce a los ciudadanos la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.
- c) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que se reconocen a los ciudadanos en las leyes de la Comunidad Foral de Navarra y del Estado español, en las normas de la Unión Europea y en los tratados internacionales.
- d) La mejora de los servicios públicos que prestan a los ciudadanos la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales y cualquier organismo público de la Comunidad Foral de Navarra.
- e) La mediación y la conciliación de los intereses legítimos de los ciudadanos con el interés general al que sirven las Administraciones Públicas de Navarra.

f) La información y la asistencia a los ciudadanos para un mejor ejercicio de sus derechos ante las Administraciones públicas.

g) La información y la asistencia al Parlamento de Navarra, a los parlamentarios forales y a las demás entidades públicas de Navarra, a solicitud de ellos o por propia iniciativa, sobre asuntos de su competencia relacionados con los derechos de los ciudadanos.

h) La colaboración con el Defensor del Pueblo de España en la defensa y mejora de los derechos constitucionales de los ciudadanos, cuando estos pueden encontrarse lesionados o debilitados por actuaciones de las Administraciones o poderes públicos del Estado.

Para el ejercicio de estas funciones, el Defensor del Pueblo de Navarra formula las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que, conforme a su criterio, estima más oportuno.

2. El artículo 36.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que el Defensor del Pueblo de Navarra **debe dar cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada, en un informe** que ha de presentar en el período ordinario de sesiones.

La presentación del informe correspondiente a 2018 permite informar al Parlamento de Navarra de la actividad principal que se ha realizado en la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

El artículo 37 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, especifica el contenido de dicho informe anual: el número y tipo de quejas presentadas; el número y tipo de quejas rechazadas y sus causas; las cuestiones que han sido objeto de investigación y el resultado de estas; las advertencias, sugerencias, recordatorios o recomendaciones emitidas por la institución con indicación de las admitidas por la Administración; y un anexo con la liquidación del presupuesto de la institución.

En cumplimiento de dicho precepto, este informe anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2018.

3. El **contenido del informe** del año 2018 se desglosa en diez capítulos.

El **capítulo I**, que es este, tiene un carácter introductorio, refiere el contenido y estructura del informe y desempeña una función similar a un resumen ejecutivo del conjunto del informe.

El **capítulo II** ofrece los datos relativos al número y tipo de quejas presentadas, recogiendo los problemas de fondo que plantean los ciudadanos en sus quejas. Se clasifican las quejas por materias, con indicación de las administraciones públicas a las que se dirigen o a las que conciernen. El capítulo recoge una valoración general de las resoluciones emitidas por la institución tras las investigaciones practicadas con motivo de estas quejas y el grado de aceptación de las resoluciones.

En el **capítulo III** se dedica en este ejercicio a efectuar un análisis específico de las quejas presentadas en el año 2018 ante la institución del Defensor del Pueblo de Navarra que revelan cuáles son las administraciones públicas de Navarra que no han contestado los escritos y recursos de los ciudadanos o se han demorado en exceso en la respuesta.

El **capítulo IV** refleja las denominadas “actuaciones de oficio” practicadas por la institución, señalando cuál ha sido su tramitación y resultado.

En este capítulo se incluyen también los datos relativos a la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia, dando cumplimiento al artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, protección y defensa de la infancia y de la adolescencia, que requiere una especificación en tal sentido, a partir de los datos recabados al Departamento de Políticas Sociales. También se incluye, por primera vez, una mención a las quejas presentadas en 2018 y que ponen de manifiesto problemas específicos relacionados con los menores de edad.

En otro punto se reflejan las conclusiones de las XXXIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar los días 23 y 24 de octubre en Alicante, y que versaron sobre la “Atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género”.

En el **capítulo V** se plasman las propuestas de mejora de los servicios públicos que formulan los ciudadanos y su resultado.

El **capítulo VI** recoge, en forma resumida, el texto de las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales que ha formulado el Defensor del Pueblo de Navarra a las Administraciones o instituciones competentes, como resultado de su actuación supervisora, tanto con motivo de las quejas y propuestas de los

ciudadanos, como de las actuaciones de oficio e informes elaborados. También se refleja el grado de aceptación o rechazo de cada una de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las administraciones públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido.

El **capítulo VII** relaciona las comparecencias del Defensor del Pueblo de Navarra ante el Parlamento de Navarra.

El **capítulo VIII** menciona las Administraciones públicas de Navarra que no han satisfecho plenamente su deber de colaboración con la institución en casos concreto.

El **capítulo IX** detalla la actividad de la Oficina de Atención Ciudadana, haciendo referencia al número de consultas y a las materias en las que los ciudadanos han solicitado información. Asimismo, se relacionan los colectivos que han mantenido contacto con la institución, bien personalmente, bien a través de sus quejas o propuestas.

El **capítulo X** menciona la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra en su participación en el Consejo de la Transparencia de Navarra, órgano encargado de velar por la transparencia de las administraciones públicas y de resolver las reclamaciones contra las denegaciones expresas o presuntas de peticiones de la información pública, en virtud de la legislación foral sobre transparencia y acceso a la información pública.

Por último, y tal y como dispone el artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se acompaña, dentro del informe, un **anexo** con la liquidación del presupuesto de la institución.

**4.** Durante el año 2018, la actividad de la institución se ha elevado a **2.645** actuaciones.

En esa cifra, se integran:

- Las 1.193 **quejas gestionadas** (de ellas, 1.052 **quejas presentadas** en el año natural).
- Las 1.398 **consultas** atendidas.
- Las 27 **actuaciones de oficio** gestionadas (de ellas, 25 realizadas en el año 2018).
- Las 9 **propuestas de mejora** presentadas.

- **2 comparecencias** ante el Parlamento de Navarra.
- **9 sesiones** en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- **6 ponencias** en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- La participación en las XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar los días 23 y 24 de octubre en Alicante, y que versaron sobre la “Atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género”.

Los datos que se reflejan lo son a 31 de diciembre de 2018.

**5.** Si los anteriores datos reflejan la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra desde la perspectiva cuantitativa, una perspectiva cualitativa se centra en la efectiva labor de supervisión realizada por la institución sobre las administraciones públicas de Navarra en defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas o para la mejora de los servicios públicos.

Esta supervisión se ha traducido en **826 investigaciones** sobre las administraciones públicas: 794, con motivo de las quejas presentadas; 27, con ocasión de las actuaciones de oficio; y 5, con motivo de las propuestas ciudadanas.

Dicha supervisión ha dado lugar a 413 **resoluciones**, que contienen 216 recomendaciones, 104 recordatorios de deberes legales, 168 sugerencias y once sugerencias normativas, que la institución ha hecho llegar a las administraciones e instituciones como resultado de sus investigaciones o actuaciones. Es decir, la tarea de supervisión de la actividad administrativa se ha concretado en 499 decisiones puestas en conocimiento de tales administraciones e instituciones, para una mejor defensa de los derechos de los ciudadanos o para un mejor funcionamiento de los servicios públicos.

**6.** Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora de los ciudadanos, presentadas en 2018, se han dirigido o acercado a la institución un total calculado de **7.910** personas. A ellas se sumarían las 26.440 personas que se dirigieron al Defensor del Pueblo de Navarra a través de la plataforma change.org para mostrar sus quejas por la incoación de un expediente disciplinario a una profesora que, a su entender, no había cometido ninguna falta de respeto a un alumno del centro, sino que solo había criticado en clase uno de los puntos de un proyecto de ley presentado en el Congreso de los Diputados sobre el colectivo LGTBI.

Solo tras las quejas presentadas se encuentran **5.205** personas que han solicitado del Defensor del Pueblo de Navarra su intervención.

Tras las consultas, la cifra de personas es de **1.991** que se han dirigido para obtener información acerca de los derechos que les asisten, la mejor manera de ejercerlos o para informarse sobre la legalidad de la actividad administrativa.

Y tras las propuestas de mejora se encuentran **714** personas.

7. El contenido de las **1.052** quejas recibidas en 2018 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

En orden descendente de mayor a menor, las doce materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en 2018 han sido las de: bienestar social, acceso a un empleo público, educación, función pública, hacienda, sanidad, medio ambiente, euskera, tráfico, vivienda, justicia y urbanismo.

8. Por lo que se refiere a la primera de las materias, **bienestar social**, se presentaron **116** quejas.

Destacan las 29 quejas relacionadas con la renta garantizada: cuatro de ellas denuncian la demora o falta de resolución de las solicitudes o el retraso en el abono de la prestación. Otras cuatro muestran su disconformidad con los requerimientos de reintegro de cantidades percibidas de renta garantizada. Cuatro quejas más se formularon porque la administración presupone que los solicitantes formaron una pareja estable, es decir, que convivieron de un modo análogo al conyugal, con los compañeros de vivienda, y se les denegó la prestación a pesar de su situación de necesidad. Otras dos quejas más se presentaron por las denegaciones de la prestación, al no poder acreditar los solicitantes el cumplimiento del requisito referido a la residencia en Navarra durante los dos últimos años. Asimismo, se han presentado cuatro quejas por el embargo de la renta garantizada, a pesar del carácter inembargable de esta prestación pública.

Dieciséis quejas se refieren a cuestiones relacionadas con la protección de la infancia o la adolescencia. Tres de ellas referían que la administración no gestiona de una forma adecuada el centro de cumplimiento de medidas judiciales. Otra se presentó porque la hija de la autora de la queja llevaba desaparecida un mes del centro de menores en el que se encontraba ingresada. Otra ciudadana presentó una queja porque deseaba recuperar la custodia de su hija que ostenta el Gobierno de Navarra.

Otra ciudadana manifestó su disconformidad porque habiendo sido, recientemente, sus hijos declarados en situación de desamparo, la administración no establecía un régimen de visitas para posibilitar el mantenimiento del vínculo con los menores, ni le mantenía informada sobre las decisiones adoptadas en relación con sus hijos. Dos quejas más mostraban su disconformidad con el funcionamiento de los puntos de encuentro familiares.

Otra dos quejas se refirieron a los procedimientos de adopción y acogimiento de menores: una de ellas porque una Entidad Colaboradora en Adopción Internacional (ECAI) que tramitaba un procedimiento de adopción de una menor en India, pese a que dicha adopción llegó a constituirse jurídicamente, no actuó adecuadamente ante los problemas que se produjeron con la menor durante su estancia en este país, los cuales determinaron que su adopción y su traslado a España devinieran inviables. Y otra porque se le impidió participar conjuntamente en un procedimiento de adopción y en uno de acogimiento familiar, a pesar de contar con una valoración de idoneidad favorable para la adopción. Otra de las quejas refería que la administración mantiene una actitud pasiva ante la falta de escolarización de varios menores de edad de un programa de asilo, que se encontraban pendientes de un destino definitivo y, en algunos casos, la asignación de dicho destino se está retrasando por cuatro o cinco meses, permaneciendo durante dicho periodo los menores sin escolarizar.

Otras dieciséis quejas se relacionan con la protección de personas mayores de edad, entre las que destacan las quejas por la demora en adjudicar una plaza residencial concertada, o aquellas que se presentan porque las plazas adjudicadas están alejadas de sus domicilios. Otra de las quejas hacía referencia al requerimiento del pago de una deuda contraída en concepto de complemento del coste de una plaza que ocupó un familiar en una residencia, que a juicio del autor de la queja, no le correspondía abonar porque el período que se grava es coincidente con una estancia temporal de recuperación que disfrutaba su familiar, siendo esta estancia un servicio subvencionado por el Gobierno de Navarra. Otras seis quejas se relacionaron con el servicio de atención domiciliar, bien porque se denegó el mismo, bien por determinadas deficiencias en la prestación del mismo (falta de puntualidad del personal, rapidez por terminar el trabajo, falta de limpieza de las personas a las que asisten, escasez de tiempo, etcétera).

Quince quejas expusieron los problemas que padecen las personas con discapacidad. Tres de ellas mostraban su disconformidad con el grado de discapacidad reconocido por la administración. Otras tres hacían referencia a la inaccesibilidad de determinados

servicios: la falta de acceso al transporte interurbano, en condiciones de igualdad, de las personas usuarias de sillas de ruedas; la falta de implantación de un sistema de megafonía en las paradas a bordo de los autobuses del transporte público al efecto de atender las necesidades de quienes sufren disminución en la visión; o las bocas de entrada de los contenedores de basura muy elevadas, que resultan inaccesibles para las personas usuarias de sillas de rueda. Otra queja expone las dificultades de una persona sorda usuaria de la lengua de signos para poder aprender euskera y acreditar el nivel de conocimiento oficial de dicho idioma; y otro ciudadano muestra la disconformidad con el escaso tiempo adicional que se le reconoció para realizar la prueba escrita prevista dentro de la convocatoria de 2018 para la obtención del Título de Aptitud de Conocimiento de Euskara (EGA), dado el grado de discapacidad que tiene reconocido.

Diez quejas se relacionan con el modo de gestionar la tutela de personas incapacitadas que realiza la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas. Los autores de las quejas consideran que la Fundación no les presta una atención adecuada y no realiza una gestión apropiada de sus recursos económicos.

Otras diez quejas se refieren a prestaciones económicas con finalidad social. Tres de ellas se refieren a la denegación de ayudas extraordinarias para poder sufragar, en un caso, el coste de una intervención odontológica que ha requerido de modo urgente y, en el otro, la compra de un audífono y una dentadura para su mujer, y la tercera, mostraba su disconformidad con el requisito de ser menor de 65 años para poder acceder a dichas ayudas. A juicio de la autora de la queja, dicho requisito es discriminatorio y deja al margen a un colectivo importante y vulnerable por la crisis económica.

Cinco quejas están relacionadas con la protección de las familias, entre las que destacan las dos quejas referidas a las familias monoparentales: una, porque no se les aplica descuentos para poder acceder a unas instalaciones deportivas municipales, y la otra, porque no se les reconoce el título de familia numerosa a las familias monoparentales con dos hijos. Otra de las quejas muestra la disconformidad con la supresión de las ayudas de maternidad como madre trabajadora de un hijo menor de tres años. La autora de la queja considera que las madres navarras reciben un trato discriminatorio por cuanto que dicha ayuda está actualmente contemplada en el resto de comunidades autónomas.

Tres quejas denunciaron casos de violencia de género hacia mujeres por parte de sus exparejas: una ciudadana víctima de violencia de género presentó dos quejas porque



el Departamento de Derechos Sociales no le concedía un certificado oficial que acreditase el carácter asistencial de su perro que le permita el acceso a todos los lugares públicos; y otra ciudadana formuló una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le informó y asesoró convenientemente a través de la unidad de barrio, acerca de los derechos que le asisten y de las prestaciones de las que podría resultar beneficiaria, disponiendo de un certificado del Gobierno de Navarra que la declaraba como víctima de violencia de género.

Otra queja se presentó por un ciudadano que trasladaba la situación de indefensión en la que se encuentra, como consecuencia del procedimiento que le fue incoado por un presunto delito de violencia doméstica y de género, lesiones y maltrato familiar, cuya causa fue posteriormente archivada.

Por último, tres quejas muestran su disconformidad con la atención dispensada por los servicios sociales.

**9.** En segundo lugar, se sitúan las quejas referentes **a acceso a un empleo público**, con **104** quejas. Se trata de aquellas quejas que presentan los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad.

Del total, 86 quejas se refieren a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, donde destacan las 64 quejas dirigidas al Departamento de Educación. Once quejas se refieren a las entidades locales de Navarra y otras tres a la Universidad Pública de Navarra.

Se pueden destacar las siguientes:

- Una queja presentada por una plataforma de docentes interinos en Navarra disconforme con la valoración de los méritos que se ha establecido en la normativa reguladora de la gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal para el desempeño de puestos de trabajo docentes. La plataforma solicitó que los servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se valorasen, como ocurriría en otras comunidades autónomas, como mérito específico, y no como un incremento de la puntuación obtenida en el apartado de experiencia docente previa. Asimismo, la plataforma solicitó la supresión de la restricción que imposibilitaba conservar las calificaciones obtenidas en convocatorias anteriores a 2012. En esta queja se presentaron 2.852 firmas a través de la plataforma change.org.

- Siete quejas presentadas por siete ciudadanos por no facilitarles el Departamento de Educación el acceso al expediente administrativo íntegro correspondiente al procedimiento selectivo de ingreso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria y al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional en el que participaron.
- Siete quejas presentadas por siete ciudadanos porque el proyecto de Orden Foral reguladora de las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal para el desempeño de puestos de trabajo docentes, contemplaba la posibilidad de reincorporación a las listas de quienes fueron excluidos por no acreditar el requisito de disponer de formación pedagógica y didáctica.
- Una queja presentada por tres ciudadanas por las presuntas irregularidades que consideraban que el Departamento de Educación había cometido en los llamamientos realizados para cubrir puestos de docentes de educación infantil y educación primaria con perfil de inglés, por cuanto se estaba contratando a personal carente de título acreditativo del nivel C1 de dicha lengua. Acompañaban a la queja una instancia presentada en el departamento a la que se adjuntaban 800 firmas.
- Una queja presentada por ocho secretarios e interventores, funcionarios al servicio de entidades locales de Navarra, porque consideraban que, de introducirse una enmienda presentada al proyecto de Ley Foral del Mapa Local de Navarra, concretamente, en la disposición transitoria cuarta, que versa sobre la aprobación de convocatorias de provisión del puesto de trabajo de secretaría, podría incurrirse en inconstitucionalidad al prolongarse la actual situación de interinidad de los puestos e impedir la movilidad de los funcionarios.

**10.** La tercera posición la ocupa **educación**, con **96** quejas.

De ellas, 25 quejas estaban relacionadas con la admisión a centros en el segundo ciclo de educación infantil, donde destacan las diez quejas presentadas por familias cuyos hijos no han sido admitidos en el centro escolar escogido para su escolarización. Entre las cuestiones y peticiones expuestas al respecto, solicitaban la ampliación de la ratio máxima de alumnos por grupo, de forma similar a lo actuado en cursos precedentes, para estimar todas o la mayor parte de las solicitudes y proteger así el derecho a la libertad de elección del centro. Además, discrepaban con que se otorgue puntuación por el lugar de trabajo de los progenitores, por cuanto en algunos

centros se hace muy difícil el acceso por la existencia de muchas empresas cercanas, y solicitaban la revisión de las solicitudes, por exigirse para la acreditación de este criterio la presentación de un documento que consideraban no oficial y falsificable. Mostraban su disconformidad con la puntuación que se otorga a familias numerosas o por disponer de rentas bajas. Por último, cuestionaban la forma de realización del sorteo, consistente en tomar un único apellido como método de corte, favoreciendo, de este modo, a alumnado con apellido "común", por la mayor probabilidad de resultar electo su apellido.

Otras siete quejas se presentaron por ciudadanos disconformes con la ratio máxima de 25 alumnos por aula, establecida para la escolarización en educación infantil y educación primaria en el curso 2018/2019. Consideraban que esta medida producía una discriminación para las familias con hijos escolarizados en distintos centros que tienen la voluntad de agruparlos en la red concertada, y solicitaban la aplicación de una medida transitoria.

Diez quejas versaron sobre los servicios de transporte y comedor escolar. Entre ellas destacan las tres quejas presentadas por ciudadanos a los que el Departamento de Educación, una vez iniciado el curso escolar, les ha comunicado la falta de reconocimiento a sus hijos menores del derecho de acceso al servicio de transporte escolar en un colegio público, pese a serle reconocido dicho servicio a sus hijos mayores que acuden al mismo centro. O la queja presentada por una ciudadana porque el Departamento de Educación ha suprimido a su hija el servicio de transporte escolar y las ayudas de comedor asociadas a dicho servicio, como consecuencia de no haberse matriculado durante el periodo ordinario de matriculación, sino en el periodo extraordinario, debido al cambio de domicilio desde otra comunidad autónoma. Manifestaba que, con dicha supresión, su hija está recibiendo un trato distinto que el proporcionado al resto de sus compañeros de curso.

Otras diez quejas se relacionaban con las becas, ayudas y premios extraordinarios de educación secundaria y de bachillerato. Dos de ellas mostraban su disconformidad con que únicamente se exima del pago de los precios públicos por servicios académicos en el primer curso, a aquellos alumnos y alumnas que hayan obtenido el premio extraordinario de bachillerato y cursen estudios superiores en un centro público de la Comunidad Foral. Consideraban discriminatorio que se prive de la ayuda a los premiados que libremente eligen cursar sus estudios fuera de Navarra y, a mayor abundamiento, a quienes se ven obligados a trasladarse por no existir en Navarra una oferta formativa y pública completa.

En diez quejas se pusieron de manifiesto situaciones de acoso escolar. Entre ellas, se puede destacar la queja formulada por varias familias porque un centro escolar en el que están matriculados sus hijos e hijas no adopta medidas eficaces ante las agresiones que tienen lugar entre el alumnado de infantil durante el tiempo del recreo, de forma que se garantice la seguridad e integridad de los menores. O las seis quejas formuladas por dos ciudadanos porque el Departamento de Educación y el colegio público al que acudía su hijo menor de edad no adoptaron medidas eficaces ante una situación que habían definido como acoso escolar, constatada posteriormente en un informe psicológico.

Cuatro quejas se presentaron en relación con la atención a alumnos con necesidades educativas especiales. Entre ellas destaca la queja presentada por un ciudadano porque el Departamento de Educación le ha denegado sus peticiones de creación de una unidad de currículum especial (UCE) en un instituto público situado en una zona rural, que permitiría realizar un seguimiento adecuado del proceso educativo de su hijo con necesidades educativas especiales, por no alcanzarse la ratio mínima de alumnos para crear dicha UCE.

Otras cuatro quejas se referían a los estudios de música; cuatro también mostraban la disconformidad con el procedimiento de evaluación escolar de sus hijos; tres lo fueron sobre instalaciones escolares; y una sobre el procedimiento y los requisitos de mayoría para la implantación de la jornada continua escolar.

**11.** En cuarto término se sitúan las quejas referentes a **función pública**, con **94** quejas. Entre ellas, destacan:

- Dos quejas presentadas por 29 agentes de Policía Foral de Navarra frente al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, porque se había realizado un procedimiento para la redistribución de efectivos de este cuerpo, con el que no se encuentran conformes, al considerar que dicha decisión estaba escasamente motivada, haber tenido lugar poco tiempo después de un sistema de provisión de puestos ordinario y haber afectado sustancialmente a la conciliación familiar.
- Una queja presentada por un sindicato, en representación de 39 docentes que trabajan o habían trabajado para el Departamento de Educación, porque este no estimó su recurso de alzada, interpuesto contra el acto de considerarles días no lectivos como días de vacaciones. El sindicato entendía que dicho recurso y la pretensión en él contenida debían ser estimados por silencio administrativo

positivo, pues se presentó frente a la desestimación por silencio administrativo negativo de las reclamaciones presentadas.

- Las quejas presentadas por 26.440 ciudadanos a través de la plataforma change.org porque el Departamento de Educación había incoado un expediente disciplinario a una profesora por la presunta comisión de una falta muy grave, que vendría derivada de una acusación de transfobia hacia un alumno del centro. Sin embargo, a juicio de los autores de la queja, la profesora había sido expedientada por haber manifestado en clase una opinión crítica sobre uno de los puntos de la llamada Ley mordaza-LGTBI de Podemos.
- Una queja presentada por una ciudadana porque las funcionarias que ocupan una jefatura y acceden a una excedencia especial para el cuidado de un hijo, son cesadas de la jefatura y se las adscribe al puesto de trabajo para el que fueron nombradas.
- Diecinueve quejas relacionadas con las retribuciones de los empleados públicos. Entre ellas, destacan las quejas que mostraban la disconformidad con la falta de reconocimiento de determinados complementos a algunos funcionarios públicos (complementos retributivos, ayudas familiares, abono de dietas derivadas de la realización de guardias médicas, etcétera). Otra de las quejas mostraba la disconformidad con el encuadramiento de todo el colectivo perteneciente al nivel E en el nivel D, por considerar que esta equiparación es injusta para quienes, como ella, se encuentran en el nivel D, porque superaron la correspondiente oposición, con el esfuerzo que ello supuso. Asimismo, un sindicato interpuso una queja porque consideró que la regulación del complemento específico que se recoge en la ley foral de policías de Navarra, menoscaba derechos reconocidos a los funcionarios policiales e incurre en discriminación con respecto al resto de funcionarios.
- Dieciocho quejas referidas a cuestiones sobre vacaciones, licencias y permisos. Entre ellas, destacan: dos quejas por la denegación del disfrute de las vacaciones correspondientes al periodo en que los autores de las quejas permanecieron en incapacidad temporal; una queja de un funcionario por la denegación de una licencia retribuida para el cuidado de hijos gemelos afectados por cáncer o enfermedad grave (grandes prematuros), por estimarse que no existía necesidad de cuidado directo, continuo y permanente de los menores; una queja por la denegación de una licencia retribuida para adopción

internacional a un supuesto de maternidad por gestación por subrogación desarrollada en Ucrania; una queja por la falta de reconocimiento y abono por parte de Departamento de Educación de los días de vacaciones generados en el año de jubilación a los funcionarios docentes que se jubilaban; y otras quejas por denegaciones de distintos permisos retribuidos (para asistencia sanitaria bucodental, para asistir a la reunión o tutoría general convocada por el centro escolar donde estudia la hija del autor de la queja, para poder acompañar a su hija de tres años de edad en el periodo de adaptación al centro escolar, etcétera).

- Otra de las quejas mostraba su disconformidad con que el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, de forma unilateral, hubiese modificado los calendarios laborales de varios agentes de la Policía Foral de Navarra, por la necesidad de que dichos agentes asistiesen a unos cursos de formación y que las horas que se dedican a dicha formación no fuesen remuneradas como horas extraordinarias.

## **12. La quinta materia es hacienda con 66 quejas.**

Por lo que atañe a la Hacienda Tributaria de Navarra, son mayoría las quejas que guardan relación con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Destacan las quejas presentadas por ciudadanos que muestran su disconformidad con no poder practicarse determinadas reducciones o deducciones en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas: reducción por discapacidad, deducción por inversión en vivienda habitual, deducción fiscal por madre trabajadora con hijo menor de tres años, o deducción fiscal por pensión no contributiva de jubilación.

Otras tres quejas se presentaron por dos ciudadanas y un colectivo de madres porque la Hacienda Tributaria de Navarra no procede a la devolución en el IRPF de las cantidades tributadas en concepto de las prestaciones de maternidad y paternidad. Presentaron la queja tras conocerse la Sentencia 1462/2018, del Tribunal Supremo, de 3 de octubre de 2018, resolutoria de un recurso de casación sobre la exención en el IRPF de la prestación por maternidad, conforme a las previsiones de la Ley estatal del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Solicitaban que se aplicase dicha sentencia en la Comunidad Foral de Navarra y que se devolviesen las cantidades correspondientes a tales, evitándose lo que consideraban un agravio comparativo para las madres y padres de Navarra en relación con las madres y padres del resto de España.

Cuatro quejas se refirieron al Impuesto sobre el Valor Añadido: una queja la presentó una ciudadana a la que no se le reconocía el derecho al tipo reducido de IVA del 4% en la adquisición de un vehículo destinado al transporte de personas con discapacidad en silla de ruedas o con movilidad reducida; otra se presentó por no contemplarse la reducción de jornada por guarda legal de menores de edad, como causa objetiva para reducir la unidad de módulo de personal no asalariado a efectos fiscales; otra queja se formuló por una sociedad mercantil por considerar que la actividad que desarrolla se encuentra exenta de IVA; y una cuarta, porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera le reclamaba una deuda de IVA que no podía asumir, dadas las dificultades económicas que atravesaba.

Otro ciudadano formuló una queja por no estar conforme con los tipos de gravamen del impuesto sobre sucesiones y donaciones. Consideraba que la diferencia de los tipos (que van desde 0,8% hasta un máximo de 16%) es excesiva, no constituyendo un impuesto progresivo. Asimismo, manifestaba su disconformidad con la propia existencia del citado impuesto, por cuanto el patrimonio objeto de gravamen se genera mediante el ahorro de las rentas percibidas a lo largo del tiempo, y estas ya son objeto de tributación a través del IRPF.

En lo atinente a las haciendas locales, destacan seis quejas por la disconformidad con las liquidaciones del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, giradas por ayuntamientos en los casos en los que no ha habido un incremento del valor del terreno.

Otros dos quejas se presentaron porque dos ayuntamientos cobraban distintas cuotas a empadronados y no empadronados por la utilización de las instalaciones deportivas municipales.

En otro caso, una ciudadana mostró su pesar porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no promueve una modificación de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas Locales de Navarra, orientada a dispensar un mejor trato normativo a las personas con discapacidad en las exenciones del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica. En consecuencia, el ayuntamiento de su localidad le había denegado su solicitud de exención del pago de dicho impuesto, pese a tener su hijo reconocida una discapacidad y movilidad reducida.

Otras diez quejas se relacionaron con el catastro: varias de ellas por la demora de los ayuntamientos en tramitar y resolver las solicitudes de rectificación de errores de datos

catastrales, y otras, por la falta de contestación a las solicitudes de información de determinadas modificaciones catastrales.

Otra de las quejas se presentó por el breve tiempo que le concedió el Instituto de Estadística de Navarra a una asociación para atender una encuesta de cumplimentación obligatoria, referente a las adquisiciones de inmovilizado.

**13.** En sexto lugar, figuran las quejas relativas a **sanidad**, con **63** quejas.

Destacan 14 quejas relacionadas con las listas de espera (sobre todo en la especialidad de traumatología) y 13 quejas referentes a las prestaciones sanitarias y al reintegro de gastos (cuatro de ellas hacen referencia a denegaciones por parte del Departamento de Salud a solicitudes de reintegro de los gastos derivados de la asistencia sanitaria prestadas en el sistema privado, al que los ciudadanos acudieron como consecuencia de no estar conformes con el seguimiento médico en el sistema público).

Otras doce quejas muestran la disconformidad con la concreta atención sanitaria y clínica recibida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Siete quejas más se refieren al copago y a las prestaciones farmacéuticas, donde destacan la queja presentada por un ciudadano que considera que el Departamento de Salud no adopta suficientes medidas para apoyar activamente a personas que, como su hijo, padecen enfermedades raras, compensándoles por los gastos que asumen por la adquisición de los medicamentos necesarios para tratar su enfermedad; o la queja de otro ciudadano que manifiesta que el Departamento de Salud, al regular el porcentaje de financiación de los gastos farmacéuticos y la de concesión de ayudas para facilitar la adherencia a los tratamientos médicos financiados, no atiende al nuevo régimen fiscal aplicable. Tras la reforma del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, los descuentos no se aplican sobre la base imponible, sino que se configuran como deducciones en cuota. Esto supone que la base liquidable refleje una cantidad sustancialmente mayor, habiendo derivado esta circunstancia en un aumento de los gastos de medicamentos para su hija.

Cinco quejas se relacionaron con la historia clínica y la información sanitaria; y otras cuatro se refieren al servicio de transporte sanitario, donde destaca la queja presentada por una ciudadana que consideraba que el Departamento de Salud no adopta las medidas oportunas para mejorar las circunstancias en que se viene prestando el servicio de transporte sanitario a los pacientes que tienen que desplazarse a las consultas de oncología, rehabilitación y logopedia en la clínica



Ubarmin. Exponía que dicho servicio de transporte sanitario se prolonga en exceso, obligando a los pacientes, en su mayoría afectados por enfermedades graves, a madrugar excesivamente y a pasar varias horas en el vehículo, sin contar con personal especializado que les apoye.

**14.** La séptima posición la ocupan las quejas referentes a **medio ambiente**, con **60** quejas.

Al igual que en años anteriores, predominan las quejas relacionadas con los ruidos por actividades de diversa índole, que llegan hasta 23 quejas, y, en especial, las molestias que padecen algunos ciudadanos en sus domicilios por ruidos que provienen de: bajeras de jóvenes, sociedades gastronómicas o recreativas, locutorios, negocios de hostelería, fábricas, ladridos de perros, y tránsito de vehículos en autovías, carreteras o circunvalaciones.

Quince quejas se han presentado por la denegación de la información ambiental o por la demora en facilitar la misma.

Nueve quejas están relacionadas con las licencias de actividades clasificadas: dos de ellas por denegación de la licencia; otra, porque se le ha incoado un expediente sancionador; otras tres porque la administración no procede a inspeccionar determinadas actividades que pudieran estar incumpliendo las condiciones de la licencia; y otra, porque el ayuntamiento ha declarado la caducidad de dichas licencias.

Cuatro quejas mostraron la disconformidad con la ubicación de los contenedores de basura. Tres de ellas se presentaron por las molestias de ruidos y olores que ocasiona la ubicación cercana de los contenedores a las viviendas de los autores de las quejas, y la cuarta se formuló por la titular de un negocio de restaurante, porque se había anulado un punto de recogida de residuos sólidos urbanos, debiendo desplazarse 80 metros de distancia a otro para poder depositar la basura.

**15.** En octavo lugar, se sitúa la materia de **euskera**, con **52** quejas.

Gran parte de las quejas se refieren a la valoración del euskera en los procedimientos de selección de personal convocados por la Administración de la Comunidad Foral y por las entidades locales, porque no se otorga valoración alguna al conocimiento del euskera, mientras que sí se otorga al conocimiento de lenguas extranjeras en la zona no vascofona, o porque se valora menos que estas.

Otra de las quejas se presentó por considerar excesiva la valoración que un ayuntamiento de la zona mixta otorgaba al euskera en una convocatoria para la

contratación temporal de aspirantes al desempeño del puesto de trabajo de licenciado en derecho.

También destacan las doce quejas presentadas por ciudadanos que achacaban al Ayuntamiento de Orkoien un posible incumplimiento de la Ordenanza municipal del euskera, por considerar que no ofertaba suficientes actividades culturales y deportivas en esta lengua para el curso 2018/2019.

Otra de las quejas se presentó porque el Departamento de Educación y la Universidad Pública de Navarra no adoptan las medidas pertinentes para hacer posible la implantación del Grado de Enfermería en euskera en dicha universidad, a fin de que aquel alumnado que desee cursar los estudios en la citada lengua pueda hacerlo, constituyendo, además, una disciplina que guarda estrecha relación con la prestación del servicio público sanitario a la ciudadanía

Una ciudadana presentó una queja en la que manifestaba que el Departamento de Salud no dispone de personal con conocimiento de euskera en la planta de pediatría del Complejo Hospitalario de Navarra, situado en la localidad de Pamplona-Iruña. Exponía que, durante el ingreso hospitalario de su hijo de seis años, no tuvo la posibilidad de relacionarse en euskera con el personal que le atendió, a pesar de que el menor solo conoce dicho idioma.

Dos quejas denunciaban la falta de modelo lingüístico en euskera en la escuela infantil municipal de Ansoáin-Antsoain y que las familias que deseaban matricular a sus hijos e hijas en dicho modelo lingüístico, se veían obligadas a acudir a las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña. Sin embargo, al no estar empadronadas en dicho municipio, debían hacer frente a una cuota mensual más elevada, porque ambas entidades locales no tienen suscrito un convenio por el que el municipio de procedencia abone al de destino la diferencia existente en el coste de la matrícula.

También se presentaron quejas porque los tiques de entrada de los espectáculos, como los paneles informativos de la taquilla del Teatro Gayarre de Pamplona-Iruña, están redactados exclusivamente en castellano; porque en la aplicación móvil Telpark para aparcamientos en zonas limitadas de estacionamiento de Pamplona aparecía el euskera como lengua principal de uso, anteponiéndolo al castellano; porque no se propician las condiciones necesarias para la correcta difusión en todo el territorio de Navarra de los servicios de ETB 3; o por la desestimación de una solicitud por el

Departamento de Desarrollo Económico para implantar un sistema de voz en euskera en las máquinas de pago de la autopista AP-15.

**16.** La novena posición la ocupan las quejas sobre **tráfico y seguridad vial** con **47** quejas.

De ellas, 19 se relacionan con la ordenación del tráfico y seguridad vial. Destacan tres quejas presentadas por ciudadanos a los que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no les contesta sus solicitudes de autorización para acceder a calles con circulación restringida. También pueden destacarse cinco quejas en las que se pone de manifiesto la falta de adopción de medidas por parte de las administraciones correspondientes ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la actual configuración y el deficiente estado de determinadas zonas: la carretera que atraviesa el campus de la Universidad de Navarra, la falta de acera en las inmediaciones de unas viviendas sitas en Berrioplano-Berriobeiti, la inadecuación de dos guardas dormidos situados en la Ronda Cendea de Olza y en la Ronda Cendea de Zizur, el riesgo que entraña para la seguridad de los vecinos la temeraria conducción de bicicletas en el barrio de Ezkaba, o la falta de iluminación interior de un túnel en la NA-1300, a la altura de Dos Hermanas, anteriormente utilizado por el tren Plazaola.

Otras 18 quejas mostraban la disconformidad de los ciudadanos con las sanciones que se les habían impuesto. Al igual que en años anteriores, destacan las quejas presentadas por ciudadanos disconformes con las multas y la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal de la zona de estacionamiento restringido o limitado de Pamplona-Iruña y con las excesivas tasas que deben satisfacer para poder recuperar su vehículo.

Otras cinco quejas se centraban en la Inspección Técnica de Vehículos (ITV). En tres de ellas se ponían de manifiesto las largas esperas y colapsos que se habían producido en el verano, con los consiguientes perjuicios para los ciudadanos afectados. Proponían, para corregir la situación denunciada, medidas como el incremento de licencias, el aumento de personal o la implantación de un sistema de citas previas.

**17.** En décimo lugar están las quejas referidas a **vivienda**, con **47** quejas.

Destacan: las quejas presentadas por ciudadanos por la falta de adjudicación de viviendas protegidas en régimen de arrendamiento, a pesar de llevar varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de su situación económica, personal o familiar; las quejas relativas a la disminución del porcentaje de subvención

para el arrendamiento de vivienda protegida; o las quejas relacionadas con desperfectos en viviendas protegidas.

También siete ciudadanos formularon siete quejas frente al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña por la denegación a sus solicitudes de concesión de una vivienda de emergencia social.

Una ciudadana interpuso una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le denegó el acceso a una vivienda de emergencia habitacional, por no estar empadronada en la localidad desde hace, al menos, dos años. Expuso que residía junto con su pareja y sus cuatro hijos menores en una vivienda de alquiler, la cual, desde que entraron a vivir, no cuenta con suministro de gas. Desde la compañía eléctrica le comunicaron que, para reanudar el servicio, era el propietario de la vivienda quien debía obtener un certificado de instalación. Este, sin embargo, no lo había realizado y se negaba a pagar su importe. La vivienda no se encontraba en condiciones adecuadas para residir con sus cuatro hijos, pues no se garantizaba su salud y seguridad. Durante los meses de invierno pasaban muchísimo frío y enfermaban frecuentemente. El Ayuntamiento, además, consideró que no se encontraban en una situación de necesidad, pese a que la unidad familiar cuenta con seis miembros y los ingresos que percibe no resultan suficientes para un alquiler privado y los gastos.

Otra ciudadana presentó una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda protegida, pese a habersele rescindido el contrato de arrendamiento de su anterior vivienda, y pese a la situación de necesidad que padece su familia, compuesta por dos adultos y cuatro hijos, todos ellos menores de edad, que carecían de ingresos para poder subsistir, tras haberseles suspendido la prestación de la renta garantizada por no haber comunicado el cambio de domicilio.

En otra queja, una ciudadana exponía que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaban una vivienda protegida, ni le concedían una prestación complementaria, pese a percibir una cantidad mensual, en concepto de ayuda para personas mayores de 55 años, considerablemente menor que la cuantía que se veía obligada a abonar por el alquiler de una vivienda libre. Se encontraba inscrita en el censo de solicitantes de viviendas protegidas, pero, no obstante, señalaba que su situación personal se barema con una puntuación muy baja. Consideraba que deberían atenderse otras circunstancias, tales como ser mayor de sesenta años, estar sola y sin trabajo, pues, de otro modo, el colectivo de personas en su situación nunca podrá ser adjudicatario de una vivienda protegida.

También destacan tres quejas presentadas por una plataforma de personas afectadas por hipotecas, en las que relataban las dificultades con las que se encuentran determinadas personas al intentar alquilar una vivienda donde residir, ya que, debido a su origen racial o a la situación económica en la que se encuentran, los propietarios o las agencias inmobiliarias les exigen garantías en forma de aval o de fianza que requieren de la aportación de una cantidad económica a la que no pueden hacer frente, llegando, incluso, a darse situaciones en las que el arrendador se niega a alquilarles la vivienda. Además, expresaron su preocupación por el número de desahucios de inquilinos que se están produciendo en Navarra. En este sentido, pusieron de manifiesto la existencia de casos en que los contratos de arrendamiento no se renuevan por el encarecimiento que se está produciendo en los precios de alquiler, ocasionando que los inquilinos se vean obligados a abandonar la vivienda en la que residen y donde tienen establecido su proyecto de vida. Por último, alertaron sobre las viviendas adquiridas por los denominados "fondos buitres" en Navarra.

Asimismo, se formularon dos quejas por dos ciudadanos que consideraban que el Departamento de Derechos Sociales había calculado su capacidad económica, para acceder a los beneficios previstos en la legislación pública en materia de vivienda, de una forma que consideraban injusta, por no tener en cuenta las cantidades que debían abonar en concepto de pensión de pensión compensatoria y de alimentos, a efectos de considerar sus ingresos. A juicio de los autores de la queja, sus ingresos reales eran sensiblemente inferiores que los computados por el departamento.

**18.** En undécimo lugar, se sitúa la materia de **justicia**, con **37** quejas.

Destacan las quejas presentadas por ciudadanos que consideran que ha habido dilaciones en los procesos judiciales que han planteado, las quejas en las que los ciudadanos muestran su disconformidad con la actuación de sus abogados o con la contestación recibida por parte de los colegios de abogados ante las denuncias interpuestas presentadas por dicha actuación.

Cuatro quejas se presentaron por la denegación del reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, y otras cuatro estuvieron relacionadas con los registros civiles y mercantiles.

Cabe destacar que siete quejas guardan relación con la ruptura de la pareja, la guardia y custodia de hijos menores, el régimen de visitas, el cumplimiento del convenio regulador o el derecho de los abuelos a mantener contacto con el nieto. Asimismo, dos

quejas ponen de manifiesto situaciones de violencia de género, y en una de ellas se afirma la existencia de un riesgo para la seguridad de dos hijas menores.

**19.** La duodécima posición la ocupa la materia de **urbanismo**, con **34** quejas.

Destacan las quejas relacionadas con la gestión urbanística y con la demora de algunos municipios en la adopción de medidas de protección de la legalidad ante los posibles incumplimientos de la normativa urbanística denunciados por los ciudadanos. Asimismo, se presentaron quejas por la falta de contestación de algunos ayuntamientos a solicitudes de ciudadanos de información urbanística.

Tres de las quejas mostraban su disconformidad con la aprobación inicial de la modificación del Plan General Municipal y del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Casco Antiguo por parte del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en lo referente al establecimiento y el uso de los apartamentos turísticos en determinadas zonas de la localidad. Una de las quejas consideraba que no debía limitarse dicha regulación exclusivamente al Casco Antiguo, sino que debía extenderse a toda la ciudad, estableciéndose limitaciones en el número de pisos turísticos por portal o la suspensión de la concesión de nuevas licencias, de forma que se evitase la especulación inmobiliaria. Otra queja se oponía a la regulación urbanística propuesta porque contemplaba el establecimiento de pisos turísticos únicamente en plantas bajas o primeras plantas, lo cual lo consideraba discriminatorio con respecto a otras viviendas sitas en plantas superiores. La tercera queja proponía, entre otros extremos, establecer en cada portal una limitación en el número de pisos turísticos y en la superficie máxima, considerar la zona hospitalaria como zona saturada, de forma que no se concedan más licencias urbanísticas en ella, autorizar los apartamentos únicamente en primeras plantas y no considerar estos como residencia eventual, sino como actividad de hostelería.

**20.** Por **administraciones destinatarias** de las quejas, el 53,1% del total de las quejas presentadas en 2018 se formularon en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 559 quejas.

Dirigidas a las entidades locales de Navarra y a sus entes dependientes, se presentaron 294 quejas, que representan el 27,9% del total.

Le siguen las quejas dirigidas a la Administración del Estado, que se elevan a 106, lo que representa un 10,1 %.

**21.** En cuanto a los **medios empleados para interponer las quejas**, al igual que en años anteriores, la principal vía ha sido a través de internet (49,2%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la sede del Defensor del Pueblo de Navarra (42,7%), seguidas de las dirigidas por correo ordinario (8,1%).

**22.** De las quejas gestionadas, **el 83,7% han sido admitidas a trámite** por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano. Además, 90 quejas han sido remitidas a otros altos comisionados parlamentarios por tratarse de asuntos de su competencia: 84 al Defensor del Pueblo de España, dos se remitieron al *Síndic de Greuges* de la Comunidad Valenciana, dos al Defensor del Pueblo Andaluz, una al *Ararteko* del País Vasco y otra al *Síndic de Greuges* de Catalunya.

Con posterioridad a la admisión, la institución ha realizado **794 investigaciones** sobre las Administraciones.

Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra ha apreciado la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en **606 expedientes de queja** (es decir, en un 76,3% del número total de expedientes investigados).

**23.** Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha emitido un total de **401 resoluciones**, que comprenden 210 recomendaciones (43,8%), 167 sugerencias (34,8%), 9 de ellas normativas, y 103 recordatorios de deberes legales (21,4%).

Por materias, es acceso a un empleo público la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron (46). Le siguen: bienestar social (43), educación (41), función pública (39), medio ambiente (39), euskera (28) y sanidad (27). Hacienda es otra de las materias destacadas, por delante de tráfico y vivienda.

**24.** El **grado de aceptación**, por las Administraciones públicas, de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, es del 65,34%. Se incluyen en este porcentaje, por un lado, la aceptación de las resoluciones emitidas tras la investigación, y, por otro lado, los casos en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución, en este último supuesto, al problema del ciudadano con la sola intervención de la institución en la fase inicial de demanda de información.

Las **administraciones que más han aceptado** las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra fueron las siguientes:

- Ayuntamiento de Orkoien,
- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona,
- Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales,
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local,
- Departamento de Desarrollo Económico, y
- Departamento de Derechos Sociales.

Por el contrario, las **administraciones que menos resoluciones aceptaron**, fueron:

- Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti,
- Departamento de Educación,
- Departamento de Salud,
- Departamento de Hacienda y Política Financiera, y
- Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua,
- Ayuntamiento del Valle de Aranguren.

**25. Como administraciones públicas que no satisficieron plenamente el deber de colaboración con la institución** del Defensor del Pueblo de Navarra en algún caso concreto, se mencionan en el capítulo correspondiente las siguientes:

- Departamento de Desarrollo Económico.
- Departamento de Educación.
- Departamento de Salud.
- Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz, Ayuntamiento de Castejón, Ayuntamiento de la Cendea de Cizur, Ayuntamiento de Corella, Ayuntamiento de Huarte-Uharte, Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz), Ayuntamiento de Villava-Atarrabia y Ayuntamiento de Zabalza-Zabaltza.



- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.
- Ayuntamiento de Tudela.
- Concejo de Arraiza.
- Mancomunidad para la gestión de residuos sólidos urbanos de Irati y Mancomunidad de la Ribera.

**26.** Durante el año 2018, la institución inició 25 **actuaciones de oficio** y gestionó un total de 27, puesto que dos iniciadas en 2017 se encontraban sin finalización a 31 de diciembre de 2017.

Se trata de hechos en los que el Defensor del Pueblo de Navarra considera, según criterios de oportunidad, que requieren una investigación o un posicionamiento de la institución en fase inicial, bien mediante una sugerencia a la Administración o al Parlamento de Navarra, bien mediante una petición de actuación al Defensor del Pueblo de España en su ámbito de competencias.

De las 25 actuaciones de oficio, cinco versaron sobre **bienestar social**. Entre ellas destacan las que trataron: a) el reconocimiento en plazo de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones, b) la insuficiencia de plazas de residencia en la zona de Pamplona-Iruña, c) el reparto equitativo entre comunidades autónomas de menores extranjeros no acompañados, y d) los criterios de cuantificación de ayudas para el servicio residencial de personas dependientes.

Cuatro actuaciones de oficio versaron sobre **seguridad ciudadana**. En concreto, trataron: a) las citaciones en la oficina del DNI de Estella-Lizarra, b) las posibles condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos en un centro penitenciario de Cádiz; c) las agresiones homófobas en la zona del cementerio de Pamplona-Iruña; y d) la proliferación de nidos de avispa asiática en el barrio de Etxabakoitz.

En materia de **protección de datos personales**, se incoaron tres actuaciones de oficio sobre: a) la obligatoriedad de respuesta de un cuestionario estadístico sobre fecundidad; b) una incidencia en el sistema informático de Hacienda Tributaria de Navarra; y c) la vulneración de los derechos a la intimidad y al honor en redes sociales de una víctima de un delito sexual.

Otras tres actuaciones se centraron sobre **servicios públicos** y trataron: a) las medidas para resolver problemas en carreteras por nevadas, b) las incidencias con el

suministro eléctrico en Etxarri-Aranatz y c) la peligrosidad de la acera que conecta Cizur Menor con Pamplona-Iruña.

En materia de **violencia de género** se realizaron dos actuaciones sobre: a) posibles medidas novedosas en materia de violencia de género, y b) la protección a las mujeres víctimas de violencia de género.

El resto de las actuaciones de oficio trataron los siguientes asuntos:

- La acusación a una ciudadana cooperante de un crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina.
- Una carta al Ministro de Justicia en relación con la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra 38/2018 (caso “la Manada”), proponiendo la modificación del Código Penal en los delitos contra la libertad sexual.
- La atención pediátrica en la comarca de Sangüesa.
- La atención sanitaria a personas en situación irregular.
- La incorporación de nuevas limitaciones y prohibiciones en la gestión de residuos.
- El paso peatonal en la zona del matadero de Orkoien.
- La desigualdad en la tasa de actividad laboral entre hombres y mujeres.
- La existencia de dificultades para acceder a vivienda protegida en régimen de arrendamiento.

**27.** En once actuaciones de oficio de las gestionadas se formularon resoluciones con:

- Seis recomendaciones.
- Diez sugerencias, dos de ellas normativas.
- Un recordatorio de deberes legales.

De estas once actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron seis, no aceptaron tres y dos quedaron pendientes de respuesta.

En consecuencia, el grado de aceptación por las administraciones de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de

oficio fue del 66,6% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

**28.** Como en años anteriores, la institución ha valorado la **situación de la infancia y la adolescencia** en Navarra en 2018. No se trata de una valoración general o sociológica, sino de una actuación dirigida a comprobar esa situación conforme a las exigencias que a las administraciones públicas de Navarra les impone la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

Los datos recabados ponen de manifiesto un crecimiento, en términos generales, de la actividad del sistema de protección de menores, confirmándose la tendencia apreciada en los últimos años. El número de menores atendidos por el sistema protección se sitúa en 1.744 menores (1.705 menores en 2017, y 1.446 menores en 2016) y, considerando el periodo comprendido entre los años 2008-2018, ha crecido en un 100%.

Se observan asimismo en 2018 alzas relevantes en las cifras de declaraciones de menores en desamparo (144 menores en 2018 y 90 menores en 2017), de menores tutelados (427 menores en 2018 y 347 menores en 2017), y de menores en situaciones de guarda (797 menores en 2018 y 751 menores en 2017).

Por otro lado, se vuelven a ratificar las dificultades observadas en años anteriores para hacer valer la preferencia por la modalidad de acogimiento familiar respecto a la residencial o institucional, situándose el porcentaje de estos últimos en el 59,8% en el año 2018, superior al de los dos años anteriores (rondaba el 46%).

Se ha de señalar que, no obstante la tendencia apuntada, el significativo incremento del último año en las cifras de menores tutelados y acogidos en recursos residenciales estaría particularmente influido por el efecto de la llegada durante los últimos meses de menores extranjeros no acompañados (MENAS), que son atendidos a través de dicha modalidad de acogimiento.

En relación con esto último, en el marco de un fenómeno que se está dando tanto en Navarra como en otros lugares de España, se ha puesto en marcha y desarrollado un programa de protección a la infancia dirigido a menores extranjeros no acompañados que se encuentran en la Comunidad Foral de Navarra, actividad de planificación que se une a la derivada del II Plan de Apoyo a la Familia, a la Infancia y a la Adolescencia, aprobado a principios de 2018.

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra, en similares términos a los de ejercicios precedentes, formula una serie de sugerencias generales, orientadas, esencialmente, a la evaluación y adecuada dotación de los recursos con que cuenta el sistema de protección de menores, a la potenciación de la labor de prevención y de mejora de la coordinación entre los agentes actuantes, a la orientación de la intervención pública a las fases iniciales o más tempranas de desprotección, y a la reducción de los casos de institucionalización al mínimo posible.

Junto a lo anterior, en este informe se hace mención, por primera vez, a los problemas específicos relacionados con los menores de edad que se recogen en 92 quejas presentadas en 2018 (y que suponen el 8,74% del total de las quejas presentadas).

**29.** Desde el año 2008, la institución promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten **propuestas de mejora** de tales servicios, que, en algunos casos, incluso se transforman en propuestas de modificación normativa.

La institución traslada esas propuestas de los ciudadanos a la Administración pública competente o al Defensor del Pueblo de España, si son competencia del Estado, y, en la medida en que las considera razonables, las defiende ante esas otras instituciones.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado 315 propuestas de mejora. De ellas, **nueve** corresponden al año 2018.

Entre otras cuestiones, los ciudadanos propusieron en 2018 que:

- Se amplíe el número de plazas de maestro de educación infantil de castellano previstas en la oferta pública de empleo de 2019.
- Se suprima la prioridad excepcional para el llamamiento que contempla la normativa vigente a favor de quienes han finalizado su contratación en fechas próximas a la generación de una necesidad de contratación en las listas de operador auxiliar de coordinación, y se modifique el actual sistema de gestión de las listas de Administración Núcleo, incluyendo, por ejemplo, la mejora en la contratación.
- Se puntúe tanto el criterio de proximidad lineal de domicilio y como el del lugar de trabajo en el baremo de admisión de centros escolares.
- Se modifique la mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada escolar.

- Se coloquen reductores de velocidad en la rotonda de Sarriguren.
- Se señalice la velocidad máxima permitida en las carreteras navarras.
- Se reconozca el derecho de acceso de las mujeres a competir en categorías deportivas masculinas de fútbol.
- Se mejoren las prácticas obstétricas a través de la creación de una figura específica que proteja a los bebés y sus madres.
- Se implante un sistema para evaluar la atención dispensada por el personal funcionario.

De las nueve propuestas presentadas, cinco se tramitaron con la Administración competente con el siguiente resultado: una propuesta se aceptó directamente, dos no se aceptaron y otras dos dieron lugar a la formulación de sendas sugerencias, de las cuales una se aceptó y la otra no. Las cuatro propuestas restantes no se trasladaron a las administraciones competentes: una no contenía pretensión, otra no era competencia de la institución y en las otras dos no se apreciaba ninguna vulneración de derechos protegidos por el ordenamiento jurídico.

**30.** La Oficina de Atención Ciudadana de la institución recibió y atendió **1.398** consultas de los ciudadanos en 2018.

Se trata de un área funcional puesta al servicio directo de los ciudadanos para facilitar su contacto personal con la institución, la exposición de sus quejas o la formulación de sus consultas acerca de cómo poder ejercer mejor sus derechos.

En primer lugar, predominaron las consultas en materia de **bienestar social**. En su conjunto, los problemas relacionados con la pobreza y la exclusión social, en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, las cuestiones relacionadas con la tutela por la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas, y las cuestiones relacionadas con la protección de menores, son los aspectos en que más consultas se formularon.

Le siguen las consultas sobre **educación**, principalmente, por la aplicación de los criterios establecidos por la administración educativa para el acceso a centros escolares y escuelas infantiles, la escasa oferta de plazas de formación profesional, la denegación de becas y ayudas, las dificultades a su acceso o las peticiones administrativas de su reingreso. destacando las referidas al comedor y el transporte escolar, así como los problemas generados en la convivencia escolar, como el acoso

escolar entre alumnado, el acoso del profesorado al alumnado y la pasividad de los centros docentes ante estos hechos.

En tercer lugar figuran las consultas sobre **vivienda**, donde destacaron las consultas relacionadas con las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial, la dificultad existente en el acceso a la vivienda, o las referidas a defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial.

Asimismo, se formularon, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de: hacienda, sanidad, justicia, acceso a un empleo público, seguridad social, consumo, medio ambiente, función pública, responsabilidad patrimonial, seguridad ciudadana, tráfico y seguridad vial, trabajo, servicios públicos y urbanismo.

**31.** El Defensor del Pueblo de Navarra compareció en **dos** ocasiones ante el Parlamento de Navarra, con motivo de:

- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2017 en la Comisión de Régimen Foral.
- La exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2017 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

**32.** Por último, en 2018, la representación del Defensor del Pueblo de Navarra (en este caso, a través de su titular) participó en **nueve sesiones** del Consejo de Transparencia de Navarra y fue **ponente de seis acuerdos** adoptados por este Consejo.

El **Consejo de Transparencia de Navarra** es el órgano de la Comunidad Foral de Navarra, creado y regulado por las leyes forales sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública, que tiene la misión de velar con independencia y objetividad por el cumplimiento, por las administraciones y entidades de Navarra, de las obligaciones legales de publicidad activa y de garantizar el derecho de los ciudadanos de acceso a la información pública. Uno de sus miembros es un representante del Defensor del Pueblo de Navarra.

## CAPÍTULO II. QUEJAS.

### 2.1. DATOS GENERALES.

Los datos referidos a las quejas gestionadas en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2018 son los siguientes:

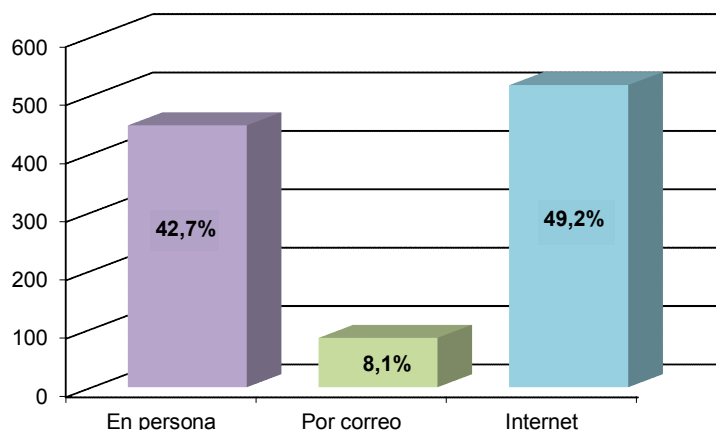
1. El número total de quejas presentadas fue de 1.052.
2. El número total de expedientes de queja gestionados fue de 1.193. Esta cifra indica que, además de las 1.052 quejas presentadas en el año, se tramitaron 141 quejas de años anteriores, por haber quedado pendientes a 31 de diciembre de 2017.

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Número de quejas presentadas	1.052	921	830	1.546	2.742	954	1.298	850	929	901	647	447
Número de quejas gestionadas	1.193	1.121	989	972	1.045	1.168	1.510	1.042	1.151	1.069	779	656

3. A fecha 31 de diciembre de 2018, quedaron **resueltos** 1.013 expedientes de queja, el 84,9% de los gestionados. Por tanto, a esa fecha quedaron pendientes de resolución 180 expedientes de queja.

4. En cuanto al **medio utilizado para la interposición de las quejas**, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (49,2%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (42,7%) y, por último, las dirigidas por correo ordinario (8,1%).

MEDIO DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS



5. El número total de personas que han presentado las quejas o que se encuentra detrás de ellas, sin tener en cuenta a los representados por entidades de carácter social, medio ambiental o de otra índole, es de **5.205 personas**.

Como es lógico, el número de quejas no siempre se corresponde con el número de ciudadanos que demandan la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra para proteger sus derechos y libertades públicas. El número de personas que promueven quejas es más alto que el número de quejas en sí.

6. Los plazos medios de tramitación de los expedientes de queja, en días, han sido los siguientes:

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano	1,1	1,0	1,1	1,3	1,7	1,5	1,9	1,6	1,6	1,8	1,2	2,2
Desde inicio hasta la admisión a trámite de la queja	4,3	4,9	5,0	7,2	6,7	6,1	8,3	7,8	8,3	11,4	9,2	22,4
Desde el inicio hasta el cierre de la queja	70,7	88,1	80,3	89,3	77,4	83,2	60,2	82,2	70,5	74,4	66,8	137,0

## 2.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS.

Las Administraciones públicas destinatarias de las quejas presentadas en el año 2018 son las siguientes:



Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas	Nº quejas	%
Foral	559	53,1%
Local	294	27,9%
Foral + Local (*)	25	2,4%
Estatal	106	10,1%
Administración autonómica e internacional	12	1,1%
Entidades privadas ajenas a la Administración	12	1,1%
Colegios profesionales	11	1,0%
Universidad Pública de Navarra	10	1,0%
Judicial	8	0,8%
Parlamento de Navarra	3	0,3%
Otras / varias	12	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Son quejas que afectan simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

El mayor número de las quejas presentadas se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluyendo sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 559 quejas, que representan el 53,1% del total.

Referidas a las distintas entidades locales y sus entes dependientes, se presentaron 294 quejas, que representan el 27,9% del total.

Veinticinco quejas se dirigieron a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de alguna entidad local.

Referidas a la actuación de la Administración del Estado se presentaron 106 quejas (10,1% del total).

Se presentaron doce quejas en relación con las Administraciones de otras Comunidades Autónomas (1,1%): cuatro hacían referencia a La Rioja, dos a Valencia, dos a Cataluña y una a Andalucía, Aragón, Madrid y País Vasco, respectivamente.

Las quejas referidas a entidades privadas ajenas a la Administración fueron doce (1,1%): entidades bancarias, compañías telefónicas, entidades aseguradoras, compañías eléctricas, empresas de gestión de cobros e inmobiliarias.

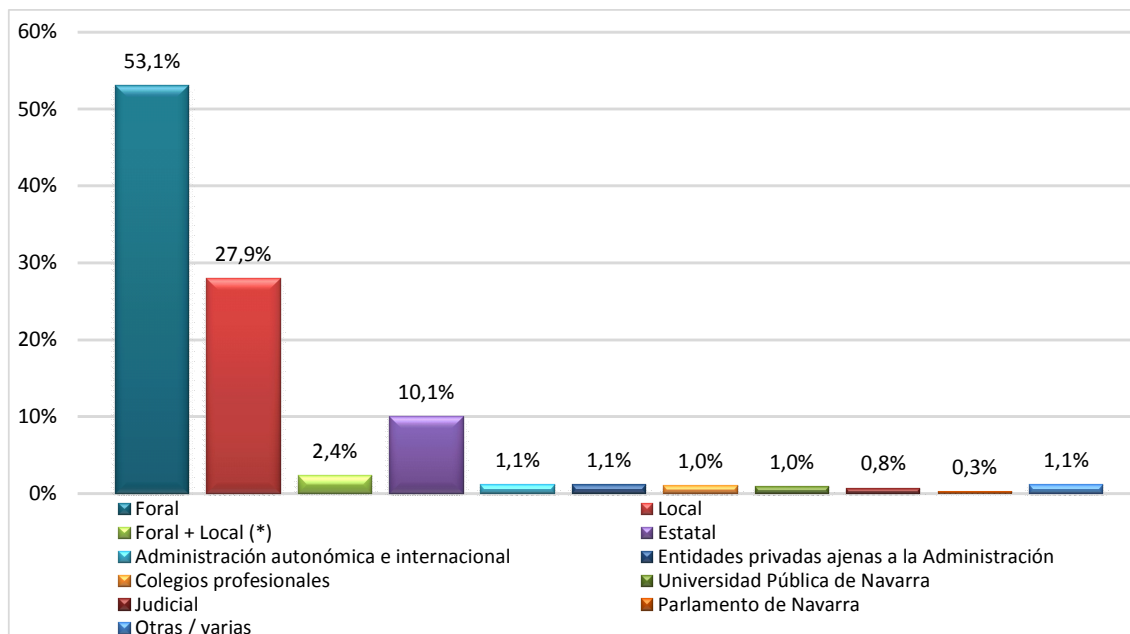
Referida a la actuación de colegios profesionales, se presentaron once quejas (1%), siete de las cuales iban dirigidas al Colegio de Abogados de Pamplona.

En diez quejas, la Administración destinataria fue la Universidad Pública de Navarra (1%).

Frente a la Administración de Justicia, se presentaron ocho quejas (0,8%).

Referida a la actuación del Parlamento de Navarra, se presentaron tres quejas (0,3%).

Por último, doce quejas no hacían referencia a una Administración concreta o se referían a entes privados.



El número de quejas presentadas en relación con la actuación de los **Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra**, con independencia de la materia sobre la que versa la queja, es el siguiente:

Departamentos	Nº quejas	%
Educación	180	31,3%
Derechos Sociales	124	21,6%
Salud	90	15,7%
Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	75	13,0%
Hacienda y Política Financiera	38	6,6%
Desarrollo Económico	34	5,9%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	28	4,9%
Cultura, Deporte y Juventud	3	0,5%
Relaciones Ciudadanas e Institucionales	3	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>575</b>	<b>100,0%</b>

En estas 575 quejas relativas a los diferentes departamentos, están incluidas 16 que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

También están incluidas 16 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra, una que afecta a un departamento y a la Administración de Justicia, y cuatro que afectan a uno o más departamentos y al Defensor del Pueblo de España.

Por **entidades locales**, recibieron cuatro o más quejas los ayuntamientos de Pamplona-Iruña (99 quejas), Orkoien (16), Tudela (14), Ansoáin-Antsoain (9), Burlada-Burlata (7), Berrioplano-Berriobeiti (6), Estella-Lizarra (6), Zizur Mayor-Zizur Nagusia (6) y Artajona (5). Recibieron cuatro quejas los ayuntamientos de Cendea de Galar y Valle de Aranguren.

La actuación y gestión de los concejos dio lugar a la presentación de dieciocho quejas, referida cada una de ellas a un concejo diferente, a excepción de los concejos de San Vicente, Ultzurrun y Ustés, que recibieron dos quejas cada uno.

Referidas a la actuación de las Mancomunidades, se presentaron 18 quejas, siendo la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, con nueve, la que más quejas ha recibido.

Para más detalle, se reproducen a continuación las tablas con los datos de las quejas que afectan a las entidades locales:

<b>Municipios</b>	
Ablitas	3
Allín-Allin	3
Allo	1
Altsasu-Alsasua	2
Ansoáin-Antsoain	9
Aoiz-Agoitz	1
Arguedas	2
Arróniz	1
Artajona	5
Barañáin-Barañain	3
Baztan	3
Berbinzana	1
Beriáin	1
Berrioplano-Berriobeiti	6
Bertizarana	1
Biurrun-Olcoz	3
Buñuel	1

<b>Municipios</b>	
Burlada-Burlata	7
Caparroso	1
Carcastillo	1
Castejón	3
Cendea de Cizur	1
Cendea de Galar	4
Cirauqui-Zirauki	1
Ciriza-Ziritza	1
Corella	2
Eratsun	1
Erroibar-Valle de Erro	1
Estella-Lizarra	6
Esteribar	2
Etxarri Aranatz	2
Guirguillano	1
Huarte-Uharte	3
Igantzi	1
Irurtzun	1
Izagaondoa	1
Larraun	1
Leoz-Leotz	1
Lizoáin-Arriasgoiti/Lizoain-Arriasgoiti	2
Lodosa	2
Lónguida-Longida	1
Lumbier	1
Metauten	1
Milagro	1
Monreal-Elo	2
Murchante	2
Murillo el Fruto	1
Noáin (Valle de Elorz)	3
Obanos	1
Oiz	1
Olite-Erriberri	3
Orkoien	16
Pamplona-Iruña	99
Petilla de Aragón	1
Puente la Reina-Gares	2
San Adrián	1
Sangüesa-Zangoza	2
Sartaguda	2
Tafalla	1
Torres del Río	1
Tudela	14
Uharte Arakil	1
Urdazubi-Urdax	1
Valle de Aranguren	4
Valle de Egüés-Eguesibar	3

<b>Municipios</b>	
Valle de Olló-Ollaran	1
Villava-Atarrabia	1
Zabalza-Zabaltza	1
Zizur Mayor-Zizur Nagusia	6
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>

<b>Concejos</b>	
Arbeiza	1
Arre	1
Artica-Artika	1
Berute	1
Echávarri	1
Errotz	1
Esparza de Galar	1
Esquíroz	1
Eugi	1
Latasa	1
San Vicente	2
Tajonar-Taxoare	1
Ultzurrun	2
Ustés	2
Zariquiegui	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

<b>Mancomunidades</b>	
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	9
Mancomunidad de la Ribera	2
Mancomunidad de Mairaga	1
Mancomunidad de Montejurra	2
Mancomunidad de Servicios de Huarte y Valle de Esteribar	1
Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base del Valle del Queiles	1
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Cintruénigo y Fitero	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

<b>TOTAL</b>	<b>302</b>
--------------	------------

En estas 302 quejas están incluidas nueve que se refieren, simultáneamente, a alguna entidad local de Navarra y a la Administración de la Comunidad Foral.

También están incluidas ocho quejas que se refieren simultáneamente a varias entidades locales de Navarra.

Además, una se refiere a las entidades locales de Navarra en general, es decir, sin especificar ninguna entidad local en concreto.

### 2.3. QUEJAS ADMITIDAS.

Las quejas admitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra para su tramitación fueron 999, lo que representa un porcentaje de un 83,7% respecto del total de 1.193 expedientes de queja gestionados.

Se trata de quejas en las que el Defensor del Pueblo de Navarra se ha pronunciado sobre el fondo de la cuestión expuesta por el ciudadano, dándole una respuesta concreta al asunto planteado.



El número de quejas inadmitidas fue de 104. No obstante, antes de proceder a la inadmisión de una queja, dado el espíritu antiformalista que rige la institución, se ofrecen a los ciudadanos todas las posibilidades que brinda la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, para permitir su tramitación. Aun así, en el 8,7% de los expedientes gestionados, no fue posible abrir una investigación sobre los hechos expuestos por los ciudadanos.

Las principales causas de inadmisión son:

- No apreciarse *a limine* la existencia de irregularidad (33 casos).

- Considerar que el Defensor del Pueblo de Navarra carece de competencia para su tramitación (17 casos).
- Haber planteado el asunto directamente al Defensor del Pueblo de Navarra sin hacer un previo y necesario planteamiento del mismo a la Administración competente (16 supuestos).
- Desistir los propios ciudadanos de la queja presentada (11 casos).
- Versar la queja sobre asuntos que se encuentran en la vía judicial (8 casos).
- Reiterar un asunto ya tratado y finalizado anteriormente (4 supuestos).
- No aportar los ciudadanos los datos e información solicitados desde la institución (4 casos).
- Tratarse de asuntos de carácter jurídico-privado (2 supuestos).
- No apreciarse pretensiones concretas (2 asuntos).
- Plantear asuntos en que el ciudadano carece de un interés legítimo (2 supuestos).
- Haber superado el plazo de un año, previsto en la Ley Foral, para plantear una queja (2 supuestos).
- Considerar que la queja es anónima, al no identificarse debidamente el promotor de la queja (2 asuntos).
- Tratarse de una duplicidad, es decir, de un asunto ya planteado con anterioridad por la misma persona (un caso).

En gran parte de estos casos, se asesora personalmente a los ciudadanos y ciudadanas sobre otros medios que pueden utilizar para hacer valer sus derechos en las instancias pertinentes y se les ofrece información sobre los requisitos necesarios para ello.

## **2.4. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE ESPAÑA O A OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.**

Del total de 1.052 quejas presentadas en el año 2018, 90 fueron remitidas a otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos, por entender que eran de su competencia.

Al Defensor del Pueblo de España se le remitieron, por tratarse de asuntos que se entendían de la competencia estatal, 84 quejas.

De las seis quejas restantes, dos se remitieron al Defensor del Pueblo Andaluz, dos al Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, una al Ararteko del País Vasco y otra al Síndic de Greuges de Catalunya.

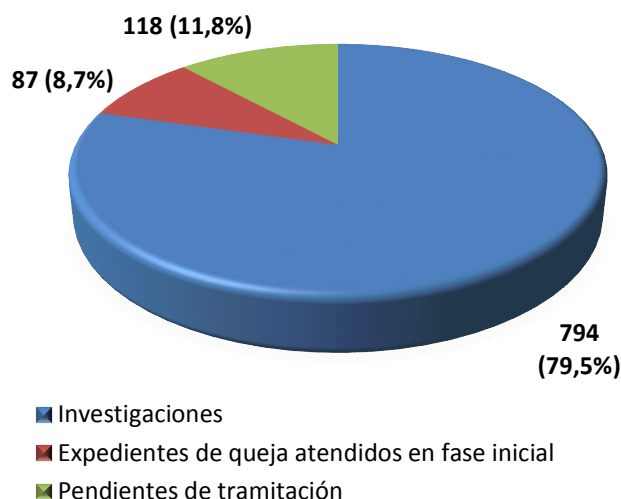
En estos casos, la institución mantiene relación tanto con estos comisionados parlamentarios como con las personas que han presentado la queja, a efectos de facilitar a estos el envío y recepción de documentación o el asesoramiento que puedan requerir.

## **2.5. QUEJAS INVESTIGADAS. RESULTADO DE LAS INVESTIGACIONES.**

Los 999 expedientes de queja admitidos dieron lugar a la realización de 794 investigaciones, es decir, fueron investigados por el Defensor del Pueblo de Navarra el 79,5% de los expedientes de queja admitidos.

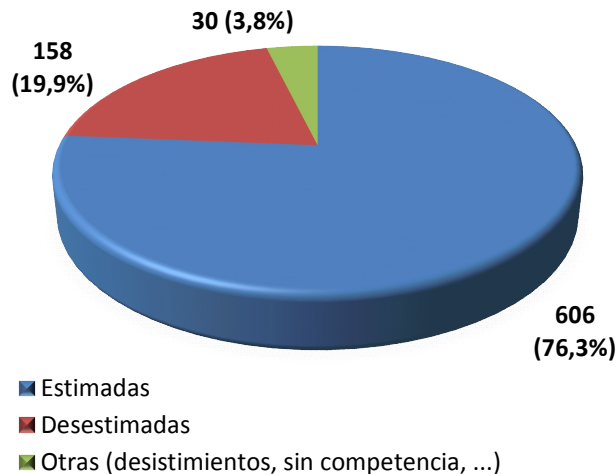
En otros 87 expedientes, la cuestión planteada por los ciudadanos fue resuelta sin necesidad de incoar una investigación, es decir, fueron atendidos en una fase inicial. Y también de esos 999 expedientes, 118 se encontraban en tramitación al 31 de diciembre de 2018.





Tras la investigación:

- El Defensor del Pueblo de Navarra estimó que el reclamante tenía razón, total o parcialmente, en 401 expedientes de queja y, en consecuencia, dictó las resoluciones correspondientes.
- En 205 expedientes de queja, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra dio lugar a que los asuntos planteados en la queja entraran en vías de solución o a que la Administración aceptara la pretensión de los autores de queja, sin necesidad de emitir resolución alguna.
- En 158 expedientes de queja, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales. En estos casos, tras oír a la Administración y estudiar detenidamente el fondo de cada asunto, el Defensor del Pueblo de Navarra informó y asesoró a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones por las que no había apreciado una vulneración de derechos conforme al ordenamiento jurídico.
- 30 expedientes de queja concluyeron por desistimiento de los autores de la queja, por apreciarse falta de competencia del Defensor del Pueblo de Navarra, por reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente, o por otras causas que llevaron a concluir la intervención.



Como puede apreciarse, bien porque, tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyera que existían motivos para atender la pretensión de los autores de la queja (464 casos), bien porque, con motivo de la comunicación de la investigación a la Administración, se lograra para el ciudadano la satisfacción de su pretensión (142 casos), quedaron estimadas, total o parcialmente, 606 quejas de los ciudadanos, lo que representa el 76,3% de los 794 expedientes de queja investigados.

En la página web de la institución ([www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com)), en el epígrafe de “quejas”, dentro del punto “quejas presentadas 2018”, se relacionan las principales quejas presentadas ante la institución, así como si han sido admitidas, la causa de inadmisión, si han sido remitidas al Defensor del Pueblo de España o a otros comisionados autonómicos, si han sido investigadas, y si se ha dictado resolución (en este último caso, al pinchar sobre “resolución emitida”, se accede al texto de la resolución dictada).

## **2.6. RESOLUCIONES DICTADAS CON MOTIVO DE LAS QUEJAS.**

Los 401 expedientes de queja en que, tras la investigación realizada, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó total o parcialmente la razón del reclamante, dieron lugar a 401 resoluciones, comprensivas, a su vez, de un total de 480 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales.

Una misma resolución puede contener varias recomendaciones, sugerencias o recordatorios, a la Administración destinataria.

Un resumen de la mayor parte de las resoluciones dictadas, con cita del expediente al que pertenecen, figura:

- En el Capítulo VI de este informe.
- En la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, con su contenido esencial, a la que se puede acceder en la dirección <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe correspondiente a 2018.

El cuadro siguiente refleja el número de recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias emitidos, desglosado por materias:

Materia	Nº Resoluciones	Recomen-dación	Recordatorio de deberes legales	Suge-rencia	Sugerencia normativa	TOTAL 2018
Acceso a un empleo público	<b>46</b>	34	9	13	4	<b>60</b>
Bienestar social	<b>43</b>	17	9	23	1	<b>50</b>
Educación	<b>41</b>	14	5	26	0	<b>45</b>
Función pública	<b>39</b>	30	7	9	1	<b>47</b>
Medio ambiente	<b>39</b>	18	17	9	0	<b>44</b>
Euskera	<b>28</b>	10	5	17	0	<b>32</b>
Sanidad	<b>27</b>	10	7	14	0	<b>31</b>
Hacienda	<b>24</b>	11	7	6	2	<b>26</b>
Tráfico	<b>22</b>	14	7	4	1	<b>26</b>
Vivienda	<b>20</b>	6	5	16	0	<b>27</b>
Urbanismo	<b>16</b>	18	8	1	0	<b>27</b>
Servicios públicos	<b>10</b>	2	2	7	0	<b>11</b>
Agricultura	<b>9</b>	3	1	6	0	<b>10</b>
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	<b>6</b>	6	1	0	0	<b>7</b>
Obras públicas	<b>5</b>	4	4	0	0	<b>8</b>
Seguridad ciudadana	<b>5</b>	3	1	1	0	<b>5</b>
Trabajo	<b>4</b>	1	2	1	0	<b>4</b>
Transparencia y participación ciudadana	<b>4</b>	3	0	1	0	<b>4</b>
Bienes de las Administraciones públicas	<b>3</b>	1	2	0	0	<b>3</b>
Consumo	<b>2</b>	1	1	0	0	<b>2</b>
Justicia	<b>2</b>	0	0	3	0	<b>3</b>
Deporte	<b>1</b>	0	0	1	0	<b>1</b>
Energía	<b>1</b>	1	1	0	0	<b>2</b>
Funcionamiento de las entidades locales	<b>1</b>	1	0	0	0	<b>1</b>
Protección de datos personales	<b>1</b>	2	0	0	0	<b>2</b>

Materia	Nº Resoluciones	Recomen-dación	Recordatorio de deberes legales	Suge-rencia	Sugerencia normativa	TOTAL 2018
Seguridad Social	1	0	1	0	0	1
Turismo	1	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>	<b>210</b>	<b>103</b>	<b>158</b>	<b>9</b>	<b>480</b>

El cuadro refleja que lo que más se dirigen a las Administraciones públicas son recomendaciones, con el fin de que estas adopten una conducta concreta: se han dictado 210 recomendaciones (el 43,8% del total de la suma de recomendaciones, recordatorios y sugerencias).

Le siguen las sugerencias, con 167 (34,8%), siendo 9 de ellas normativas.

Han sido formulados 103 recordatorios de deberes legales (21,4%).

De este modo, la institución mantiene, con sus sugerencias y recomendaciones, un carácter proactivo en casi ocho de cada diez veces que se dirige a la Administración. En el 21% de los casos, recuerda deberes legales a las distintas administraciones afectadas.

Por materias, es acceso a un empleo público la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron. Le siguen, por este orden: bienestar social, educación, función pública, medio ambiente, euskera y sanidad. Hacienda es otra de las materias destacadas, por delante de tráfico y vivienda.

Las Administraciones públicas a las que la institución dirigió cinco o más resoluciones con recomendaciones, recordatorios y sugerencias son, por orden de más a menos:

- El Departamento de Educación: 72 resoluciones.
- El Departamento de Derechos Sociales: 47 resoluciones.
- El Departamento de Salud: 46 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Pamplona/Iruña: 43 resoluciones.
- El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 26 resoluciones.
- El Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 20 resoluciones.

- El Departamento de Desarrollo Económico: 15 resoluciones.
- El Departamento de Hacienda y Política Financiera: 15 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Orkoien: 12 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Tudela: 7 resoluciones.
- El Ayuntamiento de Burlada-Burlata: 6 resoluciones.
- El Ayuntamiento del Valle de Aranguren: 5 resoluciones.

## **2.7. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

Del total de 401 expedientes de queja en que se formularon resoluciones, en el momento de cierre de la redacción de este capítulo, las Administraciones públicas supervisadas habían dado respuesta a 398 de ellas (99,3%):

- En 213 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución.
- En otros 183 casos, rechazó la propuesta.

Dos expedientes fueron cerrados por otras causas, sin que fuera necesaria la aceptación o rechazo expreso de la Administración.

En el momento de cierre de este capítulo, quedaban, por tanto, pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas 3 resoluciones, que representan el 0,7% del total.

Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el porcentaje de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas es del **53,5%**. Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando, las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en uno de cada dos expedientes.

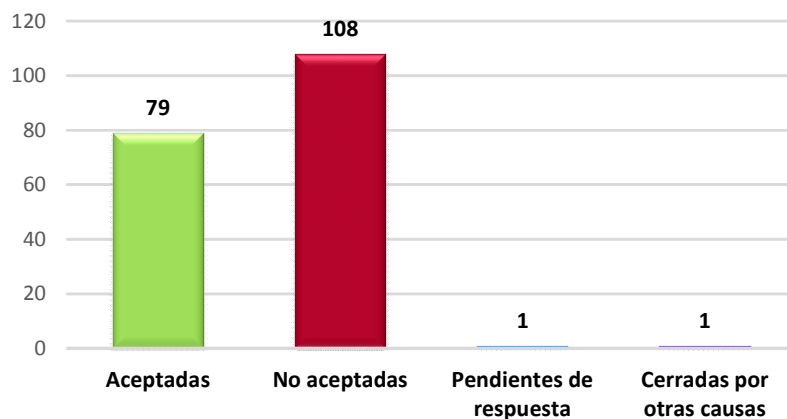
## RESOLUCIONES DICTADAS Y RESPONDIDAS EN 2018



Como ya se ha indicado anteriormente, es frecuente que, con motivo de un mismo expediente de queja, se hayan dirigido a la Administración pública afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios. Ahora bien, a efectos de considerar aceptada o rechazada la propuesta del Defensor del Pueblo de Navarra en cada una de estas quejas y, en consecuencia, reflejar en este informe el resultado obtenido tras la investigación realizada, se atiende al logro obtenido respecto de la medida principal (que puede ser la recomendación, la sugerencia o el recordatorio de deberes legales), por haberse logrado con su aceptación una solución efectiva al asunto planteado por los ciudadanos.

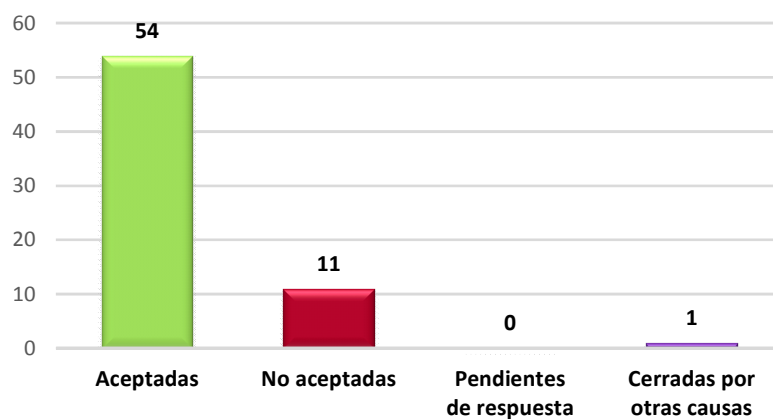
A continuación, se muestra el grado de aceptación de las recomendaciones, de los recordatorios de deberes legales y de las sugerencias (incluidas las normativas), referido al número de expedientes de queja afectados.

### Recomendaciones:



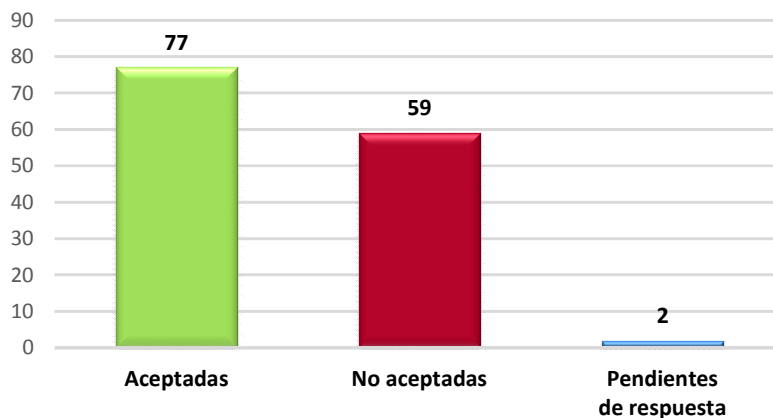
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones emitidas en 2018 es de un 42,2% sobre el total de respuestas de la Administración.

#### Recordatorios de deberes legales:



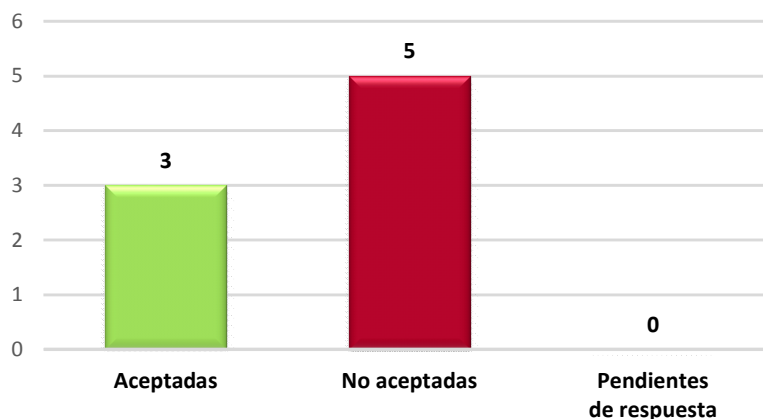
El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales sobre el total de respuesta de la Administración es del 83,1%.

#### Sugerencias:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias sobre el total de respuestas de la Administración es del 56,6%.

### Sugerencias normativas:



El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas es del 37,5% sobre el total de respuestas de la Administración.

A continuación, se ponen de manifiesto los porcentajes de aceptación de las resoluciones emitidas durante el año 2018, diferenciando por el tipo de Administración pública afectada, esto es, distinguiendo entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales de Navarra, y las universidades, colegios profesionales y otras entidades públicas.

Expedientes de queja con resolución dictada en 2018	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Gobierno de Navarra	244	114	129	1	0	46,7%	0,0%
Entidades locales	151	97	50	1	3	65,5%	2,0%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	6	2	4	0	0	33,3%	0,0%
<b>Total</b>	<b>401</b>	<b>213</b>	<b>183</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>53,5%</b>	<b>0,7%</b>

Si también se tiene en cuenta el resultado de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2017, esto es, la aceptación o no aceptación de resoluciones formuladas con anterioridad a 2018 y respondidas durante este año, los porcentajes de aceptación varían del 53,5 al 54%:



Expedientes de queja con resolución respondidos en 2018	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	Pendientes de respuesta	% Aceptadas sobre respondidas	% Pendientes
Gobierno de Navarra	277	131	144	2	0	47,3%	0,0%
Entidades Locales	181	116	61	1	3	65,2%	1,7%
Universidades, Colegios Profesionales y otros	6	2	4	0	0	33,3%	0,0%
<b>Total</b>	<b>464</b>	<b>249</b>	<b>209</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>54,0%</b>	<b>0,6%</b>

En el cuadro siguiente, se muestra el grado de aceptación de cada administración pública afectada. Para este análisis, únicamente se pone de manifiesto el porcentaje de aceptación de aquellas administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2018 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, hayan sido emitidas en el año 2018 o en años anteriores. Por ello, los datos difieren de los que aparecen al final del punto 2.6 porque, en ese caso, se trata de las resoluciones que se dirigieron a las administraciones en 2018, mientras que las de este epígrafe son las resoluciones que se respondieron por las administraciones, con independencia del año de emisión.

Las administraciones han sido ordenadas de mayor a menor porcentaje de aceptación.

	Nº resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	Otros cierres	% Aceptadas s/respondidas
<b>GOBIERNO DE NAVARRA (Departamentos)</b>					
Relaciones Ciudadanas e Institucionales	3	3	0	0	100,0%
Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	21	16	5	0	76,2%
Desarrollo Económico	19	12	7	0	63,2%
Derechos Sociales	51	32	19	0	62,7%
Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	35	19	14	2	54,3%
Hacienda y Política Financiera	15	5	10	0	33,3%
Salud	51	17	34	0	33,3%
Educación	82	27	55	0	32,9%

<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>					
Orkoien	12	12	0	0	100,0%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	6	6	0	0	100,0%
Ansoáin-Antsoain	3	3	0	0	100,0%
Ablitas	4	3	1	0	75,0%
Zizur Mayor-Zizur Nagusia	4	3	1	0	75,0%
Burlada-Burlata	7	5	2	0	71,4%
Estella-Lizarrá	3	2	1	0	66,7%
Huarte-Uharte	3	2	1	0	66,7%
Valle de Egüés-Eguesibar	3	2	1	0	66,7%
Pamplona-Iruña	49	23	25	1	46,9%
Tudela	7	3	4	0	42,9%
Valle de Aranguren	5	2	3	0	40,0%
Altsasu-Alsasua	3	1	2	0	33,3%
Berrioplano-Berriobeiti	3	0	3	0	0,0%
<b>OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Universidad Pública de Navarra	4	2	2	0	50,0%
<b>% medio de resoluciones aceptadas sobre respondidas en 2018</b>					<b>54,0%</b>

En la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, destacan como Departamentos más receptivos, a la hora de aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra, y por este orden, los de Relaciones Ciudadanas e Institucionales, Desarrollo Rural, Medio Ambiente, y Administración Local y Desarrollo Económico. Como menos receptivos, aparecen por este orden, los Departamentos de Educación, Salud y Hacienda y Política Financiera.

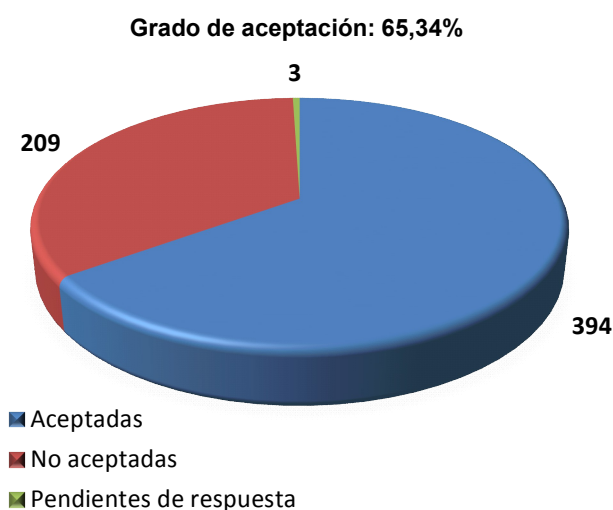
Por su parte, las entidades locales más receptivas a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido el Ayuntamiento de Orkoien, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y los Ayuntamientos de Ansoáin-Antsoain y Ablitas. Las menos receptivas han sido los Ayuntamientos de Berrioplano-Berriobeiti, Altsasu-Alsasua y Valle de Aranguren.

En el Capítulo VI de este informe, se incluye la información relativa a los expedientes de queja en los que la Administración pública supervisada aceptó o no la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales formulados por el Defensor del Pueblo de Navarra.

## 2.8. GRADO DE ACEPTACIÓN TOTAL DE LAS PRETENSIONES REFLEJADAS EN LAS QUEJAS. ÍNDICE DE EFICIENCIA.

Además del grado de aceptación de las resoluciones que ya se ha indicado en el apartado anterior, hay que tener en cuenta el grado de aceptación total de las pretensiones reflejadas en las quejas. Mientras que el primero se cifra en el 54% de aceptaciones por la Administración, el segundo de los grados indica la suma de los casos en que a las aceptaciones de la Administración de las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra se añaden los casos en que el ciudadano autor de la queja ve satisfecha su pretensión con motivo de la intervención de la institución en su asunto, lo que fija el **grado de aceptación de las pretensiones en el 65,34%**.

Este porcentaje recoge la aceptación de las resoluciones emitidas en 2018, así como la aceptación de las resoluciones que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2017, y, además, los casos en que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución al problema del ciudadano por la sola intervención de la institución requiriendo información.



## 2.9. DISTRIBUCIÓN Y RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS.

El número de quejas presentadas en 2018 se distribuye por materias de la manera que figura en el siguiente listado:

Materia	QUEJAS					
	2018		2017		Variación	
Bienestar social	116	11,03%	86	9,34%	30	34,88%
Acceso a un empleo público	104	9,89%	56	6,08%	48	85,71%
Educación	96	9,13%	156	16,94%	-60	-38,46%
Función pública	94	8,94%	96	10,42%	-2	-2,08%
Hacienda	66	6,27%	48	5,21%	18	37,50%
Sanidad	63	5,99%	55	5,97%	8	14,55%
Medio ambiente	60	5,70%	66	7,17%	-6	-9,09%
Euskera	52	4,94%	17	1,85%	35	205,88%
Tráfico	47	4,47%	30	3,26%	17	56,67%
Vivienda	47	4,47%	35	3,80%	12	34,29%
Justicia	37	3,52%	23	2,50%	14	60,87%
Urbanismo	34	3,23%	33	3,58%	1	3,03%
Servicios públicos	30	2,85%	23	2,50%	7	30,43%
Seguridad ciudadana	29	2,76%	27	2,93%	2	7,41%
Seguridad social	24	2,28%	22	2,39%	2	9,09%
Trabajo	24	2,28%	25	2,71%	-1	-4,00%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	20	1,90%	12	1,30%	8	66,67%
Consumo	16	1,52%	20	2,17%	-4	-20,00%
Transparencia y participación ciudadana	16	1,52%	13	1,41%	3	23,08%
Extranjería	12	1,14%	9	0,98%	3	33,33%
Agricultura	11	1,05%	7	0,76%	4	57,14%
Bienes de las Administraciones públicas	11	1,05%	11	1,19%	0	0,00%
Obras públicas	10	0,95%	11	1,19%	-1	-9,09%
Turismo	8	0,76%	3	0,33%	5	166,67%
Funcionamiento de las entidades locales	7	0,67%	11	1,19%	-4	-36,36%
Protección de datos personales	7	0,67%	7	0,76%	0	0,00%
Deporte	4	0,38%	8	0,87%	-4	-50,00%
Cultura	3	0,29%	2	0,22%	1	50,00%
Energía	2	0,19%	1	0,11%	1	100,00%
Memoria histórica	2	0,19%	3	0,33%	-1	-33,33%
Derecho civil	0	0,00%	3	0,33%	-3	-100,00%
Industria	0	0,00%	2	0,22%	-2	-100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0%</b>	<b>921</b>	<b>100,0%</b>	<b>131</b>	<b>14,2%</b>

En orden descendente de mayor a menor, las doce materias en las que más quejas se han recibido de los ciudadanos en 2018 han sido las de: bienestar social, acceso a un empleo público, educación, función pública, hacienda, sanidad, medio ambiente, euskera, tráfico, vivienda, justicia y urbanismo.

Como puede observarse, la primera materia por número de quejas se refiere a **bienestar social**. Su porcentaje de representación sobre el total es del 11,03%.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referentes a **acceso a un empleo público**, que son aquellas quejas presentadas por ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad. Representan un 9,89% sobre el total.

En tercer lugar están las quejas referidas a **educación**, que representan un 9,13% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas referentes a **función pública**, que representan un 8,94% sobre la totalidad de quejas.

El quinto bloque lo ocupan las quejas referidas a **hacienda**, que representan un 6,27% sobre el total.

En sexto lugar se sitúan las quejas sobre **sanidad**, que representan un 5,99% sobre el total.

En séptimo lugar se sitúan las quejas sobre **medio ambiente**, que representan un 5,70% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas referidas a **euskera**, que representan un 4,94% sobre el total.

El noveno lugar lo ocupan las quejas relativas **tráfico**, que representan el 4,47% sobre el total.

En décimo lugar se sitúan las quejas referidas a **vivienda**, que representan el 4,47% sobre el total.

A continuación se sitúan las quejas referentes a **justicia**, que representan un 3,52% sobre la totalidad de quejas.

A continuación se sitúan las quejas referentes a **urbanismo**, que representan un 3,23% sobre el total.

El resto de las materias no alcanza el 3% del total de las quejas presentadas.

Para una más completa información sobre lo expuesto por los ciudadanos en sus quejas, se ha optado, al igual que en los informes anuales precedentes, por agrupar las quejas en razón de su materias. No se incluye ninguna alusión a los recordatorios

de deberes legales, sugerencias, y recomendaciones que ha formulado la institución con motivo de tales quejas, ya que esta información se contiene en el Capítulo VI de este informe.

Se persigue con esta información dar a conocer las inquietudes y problemas que los ciudadanos han planteado, al margen de cuál haya sido la posterior intervención de la institución en cada caso concreto.

El índice de materias se presenta por orden alfabético. A su vez, en varias de las materias, se introducen bloques temáticos para una mejor ordenación de la información. Asimismo, se señala, cuando procede, el número de quejas presentadas, si son varias.

### **2.1.1. Acceso a un empleo público.**

Al igual que en informes anuales anteriores, en este informe se ha diferenciado entre: a) el conjunto de quejas presentadas por los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad; y b) el conjunto de quejas que presentan quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones públicas de Navarra.

Al primer conjunto de quejas, que es el que se desarrolla en este epígrafe, se le ha denominado con la expresión “acceso al empleo público”, en referencia al derecho fundamental de acceso a las funciones públicas en igualdad de condiciones y conforme a los principios de mérito y capacidad que reconoce el artículo 23 de la Constitución.

En el año 2018 se han presentado **104** quejas relacionadas con el acceso al empleo público. Destacan las **64** quejas referidas al Departamento de Educación:

Los principales hechos que motivaron las quejas fueron:

#### **A) En relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:**

##### **⌚ Administración Núcleo:**

- Un ciudadano presenta una queja porque se muestra disconforme con el actual procedimiento de configuración de las listas que derivan de las convocatorias públicas de empleo, por cuanto genera a los navarros que no tienen conocimiento de euskera desigualdad en el acceso al empleo. En consecuencia,

propone una serie de criterios que equipararían la puntuación de estos con la de los aspirantes vascoparlantes y la de los no navarros. **Q18/56.**

- Una ciudadana presenta una queja porque considera discriminatorio el tratamiento otorgado al personal del Servicio de Atención Domiciliaria con respecto a las auxiliares de geriatría, al poder obtener estos últimos mayor puntuación en las convocatorias de empleo público, pese a ser requerido, en muchas ocasiones, un superior nivel de responsabilidad en un domicilio que en una residencia. **Q18/86.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha incluido en las ofertas públicas de empleo un número de plazas de Técnico de Grado Medio en sistemas informáticos inferior al que procedería conforme a la normativa. **Q18/221.**
- Un ciudadano y un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra interponen dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en las convocatorias para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos relaciones de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de Licenciado en Psicología (Disciplina Preventiva: Ergonomía y Psicología Aplicada), una para la formación, en situación de servicios especiales, y otra para la contratación temporal, fija como requisito estar en posesión de la Licenciatura de Psicología, pese a no estar el ejercicio de las tareas de prevención de riesgos de nivel superior, tareas a desempeñar en dichos puestos, restringido a una única titulación. **Q18/248 y Q18/249.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le reconocen el Máster Universitario Oficial en Orientación Profesional para el acceso a funciones y servicios públicos vinculados con la orientación profesional. En concreto, alude a su imposibilidad de acceder a un procedimiento de contratación temporal de la Administración de la Comunidad Foral para el puesto de Titulado Superior del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, donde el órgano administrativo determina los requisitos de acceso, y a una licitación pública para la prestación del servicio de orientación profesional, donde el órgano administrativo determina los requisitos de solvencia técnica del eventual adjudicatario, condicionando por esta vía las titulaciones admisibles. **Q18/312.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, genera una situación discriminatoria a los hombres al establecer diferentes escalas para hombres y mujeres en las pruebas físicas de la convocatoria para la provisión, mediante oposición, de diecisiete plazas del puesto de trabajo de Policía Foral. A su juicio, adecuar las marcas de dichas pruebas físicas a los distintos sexos favorece el ingreso de mujeres y vulnera el derecho a la igualdad de trato en el acceso al empleo de los aspirantes hombres. **Q18/401.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no procede a restablecerle en la lista de contratación temporal para el puesto de educador infantil, pese a que el fallo contenido en una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, le reconoce el título de Maestra con la especialidad en Educación Infantil que posee. **Q18/519.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en relación con la bolsa de interinos de la administración de Justicia de Navarra, no limita la posibilidad de que los aspirantes opten simultáneamente a dicha bolsa y, además, a la de otras comunidades autónomas, no otorga una prioridad al colectivo de personas mayores de 45 años, dada la discriminación laboral a la que se ven expuestos, y, por último, dificulta la acreditación de los conocimientos de mecanografía exigidos, por cuanto no adopta las medidas pertinentes para reconocer oficialmente centros de formación que expidan los diplomas o certificaciones contemplados en la normativa de aplicación como vía de acreditación. **Q18/615.**
- Una ciudadana formula una queja porque el equipo de valoración y orientación (EVO) le ha efectuado una insuficiente valoración de su aptitud para ocupar un puesto de empleo público, viéndose obligada, en consecuencia, a renunciar a un contrato de trabajo. Expone que, por su discapacidad, encuentra muchas dificultades en el acceso al mercado laboral, por lo que es fundamental que se le realicen valoraciones exhaustivas. **Q18/650.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha incluido la plaza que ocupa de forma temporal en la oferta parcial de empleo público del ámbito de la Administración Núcleo para el año 2018, aprobada por Decreto Foral, de 18 de julio, no



concurriendo los requisitos previstos en la ley para su inclusión, en concreto, el de haber estado dicha plaza ocupada temporal e ininterrumpidamente al menos en los tres años anteriores a la fecha fijada como referencia. **Q18/659.**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, al serle ofertado un contrato de educadora infantil, no ha considerado válido el título que posee de maestra, especialidad en educación infantil, no pudiendo, en consecuencia, suscribir el mencionado contrato, resultando excluida de las listas de aspirantes a la contratación temporal. **Q18/722.**
- Un ciudadano formula una queja porque la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se demora en convocar las oposiciones correspondientes a los ámbitos de gestión de Administración Núcleo y Salud. En el caso de las plazas de Administración Núcleo, todavía no se ha resuelto el concurso de traslados interno, previo a la oposición. **Q18/723**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha excluido de un procedimiento de provisión, mediante oposición, de plazas de diversas policías locales de Navarra, al no disponer de las titulaciones exigidas en la convocatoria. Concorre la circunstancia, no obstante, de que ya tiene la condición de policía local, habiéndola obtenido en un procedimiento selectivo análogo a aquel del que ahora se le excluye, por lo que entiende el ciudadano que ya cuenta con la habilitación precisa para ejercer el puesto. **Q18/782.**
- Un ciudadano presenta una queja porque con la entrada de los nuevos títulos del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), conocidos como títulos de Bolonia, se vienen produciendo una serie de contradicciones en los procedimientos de acceso a la función pública. El mayor problema que se deriva es la falta de reconocimiento de los nuevos másteres universitarios oficiales. Expone que, pese a que posee una ingeniería técnica y un máster (120 créditos ECTS), titulaciones que, simultáneamente, equivalen a una ingeniería superior, la Administración pública, a efectos de contratación, le reconoce un nivel menor que a un graduado EEES. **Q18/794.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, únicamente conceda prioridad a los aspirantes a la contratación temporal que tengan una edad superior a los 55

años y hayan prestado servicios durante quince años en la Administración de la Comunidad Foral y, no así, a quienes los hayan prestado en la empresa privada o en otras administraciones. A juicio del autor de la queja, si el objetivo de la norma es favorecer, con carácter general, al colectivo de personas mayores de 55 años, no debiera condicionarse esta prioridad al lugar donde se hayan prestado los servicios con anterioridad, pues se produciría, de ese modo, una vulneración del principio constitucional de igualdad. **C18/1690.**

⌚ **Departamento de Educación:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no ha incluido en el borrador de la Orden Foral por la que se aprueban las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación, a los licenciados en Dirección y Administración de Empresas como posibles opositores en esta contratación. **Q16/247.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación establece, en la Ley Foral 17/2017, de 27 de diciembre, reguladora del acceso a la función pública docente, la posibilidad de que las pruebas selectivas se desarrollen en la lengua correspondiente a las especialidades de idiomas o a la lengua en que se vaya a impartir la especialidad. Considera que se vulnera lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas, la cual, según expone, habilita para realizar las pruebas de las oposiciones en castellano, aunque se trate de especialidades a impartir en otra lengua. **Q18/1.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no atiende su solicitud de figurar como disponible en las listas específicas de Operaciones y Equipos de Producción Agraria en euskera, y de Procesos de Producción Agraria en euskera. **Q18/4.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha procedido, en el llamamiento extraordinario, a la contratación de docentes que carecen de la formación pedagógica y didáctica exigida, habiendo sido anteriormente excluida de las listas de contratación temporal por dicho motivo. **Q18/6.**

- Varias ciudadanas interponen una queja porque el Departamento de Educación ha cometido presuntas irregularidades en los llamamientos realizados para cubrir puestos de docente de Educación Infantil y Educación Primaria con perfil de inglés, por cuanto viene contratando a personal carente de título acreditativo del nivel C1 de dicha lengua. **Q18/34.**
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque considera que la modificación prevista en el Decreto Foral 3/2018, de 24 de enero, de la oferta pública de empleo correspondiente a los años 2013, 2014 y 2015, en relación con dos plazas vacantes de Inspector de Educación, se debiera realizar conforme a lo establecido en materia de revisión de actos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, al tratarse de un acto favorable para los administrados. **Q18/79.**
- Tres ciudadanos presentan tres quejas porque el Departamento de Educación no reconoce la preferencia, para ser contratados, de los aprobados sin plaza en el proceso selectivo del puesto de Maestro del año 2016, respecto de quienes no participaron o aprobaron en dicho proceso. **Q18/206, Q18/285 y Q18/304.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha dispensado un trato discriminatorio a los alumnos de la UNED en la acreditación de la formación pedagógica y didáctica exigida para impartir la docencia mediante contratación temporal, por cuanto la fecha de cierre de actas en dicha universidad era posterior a la fecha fijada por el Departamento para la presentación del título oficial. **Q18/216.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, en la valoración de los méritos para el ingreso en los cuerpos de profesores de Enseñanza Secundaria y de profesores técnicos de Formación Profesional, otorga idéntica puntuación a titulaciones de primer y de segundo ciclo, no valora titulaciones de posgrado que no tienen consideración de título oficial y, en lo que se refiere al conocimiento de idiomas, únicamente valora como mérito la acreditación de los niveles B2, C1 y C2 del Marco común europeo de referencia. **Q18/227.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de las listas de contratación temporal de docentes por no contar con la formación pedagógica y didáctica exigida, pese a ser licenciado en Pedagogía,

licenciatura que, conforme a la ley aplicable, resulta suficiente a los efectos del cumplimiento del requisito. **Q18/254.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha extinguido su contrato como personal temporal docente y le reclama la cantidad derivada de dicha extinción. **Q18/273.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, en el acceso a la función pública docente para impartir la materia de música, otorga una puntuación muy escasa a las titulaciones de música en el baremo de méritos de los procesos selectivos y, en la contratación temporal, a la hora de establecer los requisitos de acceso a los puestos de trabajo, o de prioridad, no pondera adecuadamente la formación específica en música, a diferencia de lo que sucede con otras disciplinas (se cita el inglés o el euskera). **Q18/277.**
- Siete ciudadanos interponen siete quejas porque el Departamento de Educación ha elaborado un proyecto de Orden Foral reguladora de las normas de gestión de las listas de aspirantes a docentes, que contempla la posibilidad de reincorporación a las listas de quienes fueron excluidos por no acreditar el requisito de disponer de formación pedagógica y didáctica. **Q18/306, Q18/311, Q18/320, Q18/323, Q18/324, Q18/338 y Q18/370.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación, ante la falta de aspirantes con discapacidad que han superado las pruebas de la convocatoria de acceso al Cuerpo de Inspectores de Educación, aprobada por Resolución 300/2018, de 26 de enero, del Director del Servicio de Recursos Humanos, no ha reservado la plaza vacante para incorporarla a la siguiente oferta pública de empleo con el mismo carácter de plaza reservada a personas con discapacidad, sino que, en su lugar, la ha acumulado al turno libre de aspirantes. **Q18/506.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de las listas específicas para el desempeño de puestos de trabajo docentes al servicio de dicho departamento, por no constar la firma en la solicitud de participación. Considera que debiera resultar readmitido por haber firmado la instancia digitalmente y por haberla enviado telemáticamente, cumpliendo así todos los requisitos tanto procedimentales como de fondo. **Q18/592.**

- Una plataforma de docentes interinos en Navarra presenta una queja porque no se encuentra conforme con la valoración de los méritos que el Departamento de Educación ha establecido en la normativa reguladora de la gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal para el desempeño de puestos de trabajo docentes. La plataforma solicita que los servicios prestados en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra se valoren, como ocurre en otras comunidades autónomas, como mérito específico, y no como un incremento de la puntuación obtenida en el apartado de experiencia docente previa. Asimismo, solicita la supresión de la restricción prevista, relativa a la imposibilidad de conservar calificaciones obtenidas en convocatorias anteriores a 2012. **Q18/411.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de las listas específicas para el desempeño de puestos de trabajo docentes al servicio de dicho Departamento, como consecuencia de un error en la valoración de la titulación que posee (Grado en ingeniería forestal y del medio natural). **Q18/481.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no contempla la posibilidad de que su pareja, en relación con la convocatoria de acceso al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y al Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, pueda realizar el examen de la especialidad de física y química de la rama de euskera, en castellano, pese a poder acreditar el nivel exigido de euskera. **Q18/482.**
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Educación ha fijado un horario de inicio y finalización de las pruebas de la convocatoria para el acceso al Cuerpo de profesores de Educación Secundaria que, a su juicio, perjudica a los aspirantes, así como porque los horarios de celebración de las pruebas de las diferentes especialidades docentes en los distintos idiomas de enseñanza no se han asignado mediante sorteo. **Q18/497.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, en el curso 2017/2018, no procedió a contratarle como personal cuidador de un alumno con síndrome de Peters hasta la primera semana de octubre, pese a que este se incorporaba a las clases en septiembre. Expone que esta contratación tardía le ha perjudicado, por cuanto su contrato no finaliza el 31 de agosto, sino

el 30 de junio, y porque no puede beneficiarse del llamamiento prioritario. Además, refiere que, por su parte, el alumno también ha visto lesionados sus derechos porque no ha dispuesto de personal cuidador en el mes de septiembre y porque, al impedirle a ella acogerse a dicha prioridad, se le priva de continuar con la misma cuidadora. Ello, pese a que la confianza y el apego constituyen factores clave en el desarrollo de las personas con necesidades educativas especiales. **Q18/502.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido del llamamiento prioritario para el desempeño de un puesto de cuidador de un alumno con necesidades educativas especiales. **Q18/504.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de la lista para la contratación temporal del puesto de cuidador. Expone que no tuvo conocimiento del llamamiento efectuado para el acto de elección de vacantes, por no haber empleado dicho Departamento la vía habitual para la publicación. **Q18/509.**
- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Departamento de Educación no les reincorpora a las listas de contratación de personal docente de las que fueron excluidas en el año 2017, pese a disponer del requisito de formación pedagógica y didáctica cuya ausencia motivó la exclusión. **Q18/539 y Q18/546.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha incurrido en presuntas irregularidades en el concurso-oposición convocado para la cobertura de puestos de trabajo de profesores de educación secundaria y de formación profesional. En concreto, no se encuentra conforme con que se permitiera a determinados aspirantes la modificación en el acto de presentación de la programación didáctica que había de entregarse, que se habilitaran cambios en las fechas de celebración de las pruebas para permitir que algunos aspirantes se presentaran a varias especialidades, sin anunciarlo previamente, y que las calificaciones otorgadas por el órgano calificador fueran muy bajas, lo que lleva a cuestionar la corrección de los ejercicios. **Q18/549.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación, en el baremo de méritos contenido en las normas de gestión de la contratación temporal de personal docente, prevé un incremento de puntuación cuando la experiencia docente haya tenido lugar en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Considera que esta diferencia de puntuación es discriminatoria

para quienes hayan adquirido experiencia docente en otras administraciones educativas e incompatible con el principio de igualdad que rige el acceso a la función pública. **Q18/563.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación considera que no cumple con los requisitos de titulación establecidos para el acceso al Cuerpo de Maestros en la especialidad de pedagogía terapéutica. **Q18/571.**
- Un grupo de ciudadanos opositores de la especialidad de inglés presenta una queja porque el Departamento de Educación ha cometido presuntas irregularidades en el concurso-oposición para profesores de enseñanza secundaria y formación profesional. Denuncia la subjetividad del temario y del contenido de las pruebas, la falta de rigor y especificación en la información facilitada relativa a la primera prueba, la opacidad en los criterios de evaluación y corrección de la fase de oposición, la existencia de instrucciones contradictorias entre los miembros del tribunal, el oscurantismo en la fase de reclamaciones, así como la indefensión absoluta tras las pruebas, dado que no se les facilita el acceso al expediente administrativo. **Q18/575.**
- Siete ciudadanas presentan siete quejas porque el Departamento de Educación no les facilita el acceso al expediente administrativo íntegro correspondiente al procedimiento selectivo de ingreso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria y al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional en el que participaron. **Q18/585, Q18/586, Q18/587, Q18/591, Q18/602, Q18/629 y Q18/630.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha excluido de las listas específicas para el desempeño de puestos de trabajo docentes al servicio de dicho departamento, por no constar la firma en la solicitud de participación. Considera que debiera resultar readmitido por haber firmado la instancia digitalmente y por haberla enviado telemáticamente, cumpliendo así todos los requisitos tanto procedimentales como de fondo. **Q18/592.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación, una vez publicados los resultados provisionales de la primera prueba de la fase de oposición del procedimiento selectivo de ingreso y de acceso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, y de ingreso al cuerpo de profesores

técnicos de formación profesional, ha minorado la calificación provisional que le había sido asignada. **Q18/605.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha cometido presuntas irregularidades en el concurso-oposición para profesores de enseñanza secundaria y formación profesional. Denuncia la subjetividad del temario y del contenido de las pruebas, la falta de rigor y especificación en la información facilitada relativa a la primera prueba, la opacidad en los criterios de evaluación y corrección de la fase de oposición, la existencia de instrucciones contradictorias entre los miembros del tribunal, el oscurantismo en la fase de reclamaciones, así como la indefensión absoluta tras las pruebas, dado que no se les facilita el acceso al expediente administrativo. **Q18/607.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación, en la convocatoria del concurso-oposición para profesores de enseñanza secundaria y formación profesional, no le ha valorado como mérito la realización de un curso, por considerar que no es una actividad de formación convocada por una universidad, una administración educativa o reconocida y homologada para el ámbito educativo. La ciudadana no se encuentra conforme, por cuanto otro curso similar le ha sido admitido y, además, tiene conocimiento de que otros aspirantes han aportado el mismo certificado, habiendo sido este valorado. **Q18/642.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no le valora como mérito el título oficial de Químico Especialista en Bioquímica Clínica, expedido por el Ministerio de Educación y Formación Profesional, en el concurso-oposición de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional. **Q18/661.**
- Dos ciudadanos formulan dos queja porque el Departamento de Educación, exigiendo los mismos requisitos de acceso en la especialidad docente de instalaciones electrónicas que en las especialidades de informática y tecnología, encuadra las plazas en diferentes niveles (nivel B en el caso de la primera especialidad y nivel A en el caso de las segundas). **Q18/665 y C18/1259.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le responde su solicitud de eliminar su perfil de inglés de las listas de contratación temporal de personal docente en las que está inscrito. **Q18/679.**



- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no le incluye en la lista de aspirantes a la contratación temporal para puestos de trabajo docentes, habiendo acreditado estar en posesión de la formación pedagógica y didáctica, exigida para poder tomar parte en los actos de adjudicación de destinos. **Q18/728.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha efectuado un llamamiento telefónico a su hijo, como aspirante a la contratación temporal de profesor de clave en el Conservatorio Superior de Música de Navarra, que considera irregular. Expone que recibió una llamada de un solo tono que no pudo contestar por encontrarse conduciendo en dicho momento, y, tras intentar en varias ocasiones contactar con el número de teléfono desde el que se le había llamado, finalmente se le informó de que se trataba de una oferta de trabajo, pero que ya se había ofertado al siguiente de la lista de contratación. **Q18/734.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación únicamente considera válidas determinadas titulaciones sanitarias en la acreditación del perfil sanitario para el acceso a puestos de trabajo de personal docente. **Q18/749.**
- Dos ciudadanas y un colectivo de maestras interinas, todas ellas aprobadas sin plaza en la convocatoria de educación infantil en castellano del año 2009, formulan tres quejas porque el Departamento de Educación desde hace casi diez años que no aprueba una convocatoria de ingreso, y, próximamente, va a convocar muy pocas plazas, lo que no les permite estabilizar su situación laboral. **Q18/766, Q18/792 y Q18/823.**
- Un colectivo de afectados por la supresión de las listas de aprobados sin plaza en el año 2016 interpone una queja porque el Departamento de Educación pretende incluir en la próxima oferta pública de empleo del año 2019 las especialidades que imparten. Expone el colectivo que han estado dos años sin la posibilidad de ejercer la docencia, como consecuencia de una decisión -la de suprimir los listados preferentes de aprobados sin plaza- posteriormente anulada judicialmente. Así, cuando finalmente han conseguido que se les reconozca su derecho a la preferencia en el llamamiento, las especialidades que imparten van a volver a ser ofertadas en la OPE del próximo año. **Q18/776.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha cometido irregularidades al calificar las pruebas de la fase de oposición de la convocatoria de acceso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, concretamente, en la especialidad de física y química en euskera. Expone las dificultades con las que se ha ido encontrando para acceder a determinados documentos del expediente. Asimismo, denuncia el hecho de que, en la calificación de la parte A de su examen, los miembros del tribunal coincidieron en la misma calificación en cada uno de los apartados que componían dicha parte del examen. **Q18/814.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación, al realizar la cobertura de las plazas que van a quedar disponibles a partir del 1 de febrero con unas semanas de antelación, impide al personal cuyo contrato en vigor finaliza el 1 de febrero, optar a los llamamientos que se realizan durante el mes de enero. Además, en su caso personal, se produce la circunstancia de que es probable que sea la primera persona en la lista de contratación, por cuanto que resulta factible que las nueve personas que tiene delante tengan firmado un contrato para todo el año. **Q18/844.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación considera válidos, a efectos de acreditar la formación didáctica y pedagógica exigida en el ingreso y acceso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, y en el ingreso al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional, los títulos de magisterio obtenidos con anterioridad a octubre de 2009, y no así los obtenidos con posterioridad, en cuyo caso deberá acreditarse esta formación mediante un máster. Considera el ciudadano que se produce un trato discriminatorio por cuanto se trata de las mismas titulaciones, con idénticos planes de estudios. Este hecho derivó en que no pudiese participar en el proceso, ni solicitar su acceso a las listas de contratación, pese a poseer la misma titulación y estudios que otros compañeros que sí participaron. **Q18/918.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, en la fase de oposición de la convocatoria para el ingreso y acceso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria, y para el ingreso al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional, le ha inadmitido, de una manera que califica de injustificada, arbitraria e informal, su programación didáctica. En consecuencia, se le ha privado de participar en el proceso selectivo. **Q18/921.**

- Una ciudadana presenta una queja porque cree que el Departamento de Educación le ha excluido de las listas de aspirantes a la contratación temporal en la especialidad de inglés, al no haber superado, recientemente, el proceso selectivo en la especialidad de lengua castellana. **C18/1217.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no dota de preferencia a las personas con discapacidad en la elección de destinos definitivos. Expone que recientemente ha aprobado y obtenido plaza en el concurso oposición de docentes, en la especialidad de Orientación Educativa por el turno de discapacitados. Manifiesta su disconformidad con que a la hora de elegir el destino definitivo únicamente se tenga en cuenta la puntuación obtenida en el concurso oposición y no el turno por el que se accede. **C18/1222.**

🕒 **Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:**

- Una ciudadana presenta una queja porque desea conocer las razones que justifican la supresión por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea de la preferencia de las personas con discapacidad en el llamamiento para el puesto de trabajo de celador. Además, toda vez que dicha circunstancia ya no supone ninguna prioridad, solicita que se elimine de las listas de contratación toda referencia a los aspirantes con discapacidad. **Q18/136.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud, en el procedimiento selectivo iniciado mediante la convocatoria para la provisión de cinco puestos de facultativo especialista de área en medicina física y rehabilitación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, ha cometido una serie de irregularidades, adoleciendo dicho proceso, además, de falta de transparencia. En concreto, denuncia que el Departamento ha proporcionado información privilegiada a varios opositores sobre determinados aspectos del examen, que únicamente un opositor fue informado de la impartición de un curso, siendo este quien obtuvo la mejor nota en el examen, que no se le ha facilitado el desglose de las puntuaciones obtenidas por el resto de opositores, ni información relativa a qué miembro del Tribunal había redactado y posteriormente calificado cada ejercicio. Por ello, solicita la elaboración, como elemento de garantía, de un protocolo de buenas prácticas referente a los procedimientos selectivos de personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Q18/161.**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha excluido de las listas de contratación temporal del puesto de trabajo de oficial de primera, por no reunir el requisito de titulación exigido, pese a venir desempeñando el puesto del que ahora se le excluye desde hace dos años. **Q18/572.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud ha desestimado la reclamación planteada frente al contrato de FEA de farmacia ofertado a otra aspirante. Expone que ella se encontraba mejor posicionada en la lista de contratación temporal y no mantenía ningún contrato en vigor con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por lo que, siguiendo el orden de prelación, el llamamiento se le debiera haber efectuado a ella. **Q18/646.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la denegación del cómputo, a efectos de contratación, del tiempo trabajado en una fundación. **Q18/648.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud, en virtud de la normativa aplicable, no le valora los servicios prestados en el sector privado, en la gestión de las listas abiertas para la contratación temporal del puesto de técnico en emergencias sanitarias en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. El ciudadano expone que la reciente creación de la figura de técnico de emergencias sanitarias en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea conlleva que ningún trabajador del sector en Navarra pueda acreditar experiencia en las Administraciones públicas. Tampoco le valora la realización de cursos de obtención de créditos de formación continuada, pese a haber sido promovidos desde el propio Departamento de Salud. Además, muestra su disconformidad con que no se haya facilitado información de la apertura de las listas, ni de sus bases. **Q18/759.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha contratado, para proveer temporalmente un puesto de trabajo de auxiliar administrativo, a un aspirante con menor preferencia en el listado de contratación que ella. **Q18/791.**

**B) En relación con las entidades locales de Navarra:**

- Un ciudadano formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios de la Comarca de Sangüesa, en la convocatoria para cubrir plazas de auxiliar administrativo al servicio de dicha Mancomunidad, ha incluido una prueba práctica de contabilidad básica general que excede de las funciones propias del puesto, las cuales se limitan a tareas subalternas y de apoyo a niveles superiores. **Q18/31.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte no le valora la experiencia adquirida como oficial administrativo en una empresa privada, en la convocatoria para la confección de una lista de oficiales administrativos/as para contrataciones temporales por necesidades de dicho Ayuntamiento. **Q18/64.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia, pese a informar en la convocatoria para la contratación temporal de puesto de oficial administrativo, nivel C, que las pruebas darían comienzo en el mes de noviembre de 2017, finalmente no han tenido lugar hasta el mes de enero de 2018. Asimismo, denuncia que se han ido publicando sucesivos anuncios relativos a dicha convocatoria en enlaces distintos de la página web municipal a la que se alude en las bases, generando una gran confusión a los aspirantes, y derivando en su falta de realización de la prueba. En consecuencia, solicita que el Ayuntamiento cumpla con los plazos establecidos en las bases de las convocatorias de empleo público, y publique en un mismo enlace todos los anuncios referentes a las mismas. **Q18/76.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de San Adrián no le contesta a una consulta planteada sobre los motivos económicos o normativos que impiden la reposición de la totalidad de las plazas vacantes existentes en la Policía Local, así como sobre las medidas que tiene previsto adoptar ante la actual falta de efectivos. **Q18/148.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no le contesta a una instancia presentada en la que solicita diversa información en relación con la gestión realizada en los llamamientos para la contratación del puesto de trabajo de peón de limpieza viaria y/o interiores. Asimismo, solicita que se publiquen actualizadas en la página web todas las listas de contratación,

de forma que pueda determinarse en cada momento la prelación de las personas incluidas en las mismas, y todo aspirante. **Q18/185.**

- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque la Mancomunidad de Montejurra, en la convocatoria de selección, mediante oposición, de un puesto de administrativo/a adscrito al Departamento Económico y de Atención al usuario, exige una titulación de formación profesional específica (grado superior o técnico superior administrativo), impidiendo a personas con titulaciones universitarias (en su caso, de Administración y Dirección de Empresas) poder concurrir. **Q18/261 y C18/503.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Corella, en la convocatoria para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal y en régimen laboral, del puesto de trabajo de coordinador deportivo, ha valorado de forma equívoca un módulo realizado por dos aspirantes. Expone que se trata de una asignatura lectiva del grado superior en animación de actividades físicas y deportivas, y, como tal, debiera considerarse como materia integrante de la formación académica básica. Sin embargo, en su lugar, se ha valorado como formación complementaria. **Q18/628.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) ha cometido presuntas irregularidades en el procedimiento de la convocatoria, para la contratación temporal, del puesto de trabajo de empleado de servicios múltiples. Considera que el ayuntamiento debe proceder a anular la resolución que aprueba la lista de aprobados, por cuanto en la misma no se refleja la modificación efectuada de una respuesta a una pregunta, y dicho cambio debe ser conocido por todos los aspirantes. El ciudadano solicita, además, la nulidad de todo el procedimiento, debido a los numerosos errores que se han producido, tales como errores de transcripción, errores en el prorrateo de las puntuaciones del examen práctico, la anulación de varias preguntas o la falta de contestación en forma y plazo a las reclamaciones planteadas. **Q18/760.**
- Varios secretarios e interventores que prestan servicio en entidades locales de Navarra formulan una queja porque, de introducirse una enmienda presentada al proyecto de Ley Foral del Mapa Local de Navarra, concretamente, en la disposición transitoria cuarta, que versa sobre la aprobación de convocatorias de provisión del puesto de trabajo de secretaría, podría incurrirse en

inconstitucionalidad, al prolongarse la actual situación de interinidad de los puestos e impedir la movilidad de los funcionarios. **Q18/824.**

- Una ciudadana plantea una queja porque un ayuntamiento le ha informado que le va excluir de la lista de aspirantes a la contratación temporal de trabajadores sociales, por haber renunciado a una oferta de trabajo. Expone que en la actualidad está al cuidado de un menor de tres años, por lo que considera que su renuncia es justificada y debería mantenerse su puesto en la lista. **C18/1655.**

**C) En relación con la Universidad Pública de Navarra:**

- Un ciudadano formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra, a su juicio, no ha desarrollado ni calificado correctamente las pruebas correspondientes a la convocatoria para la contratación temporal y promoción interna de Licenciados o Graduados en Ciencias de la Información y/o Comunicación. Entre los aspectos denunciados, hace alusión a la duración de la prueba, a la falta de corrección de todas las partes en los casos en que el aspirante no hubiera aprobado una de ellas, al supuesto redondeo de las calificaciones y a las circunstancias en las que uno de los aspirantes ha sido aprobado. **Q18/515.**
- Un ciudadano interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra, tras reconocer que la contratación de una profesora asociada para impartir la docencia en el curso 2017/2018 fue nula al ostentar él un mejor derecho para acceder a la plaza, ha establecido que, para que el acto de reconocimiento del derecho produzca efectos, tiene la carga de acreditar la compatibilidad entre su ocupación laboral y el horario de la asignatura. Indica que constituye una condición suspensiva, en la medida en que los efectos del acto de reconocimiento han quedado supeditados a una carga acreditativa que, por las fechas en las que se establece, le resulta de cumplimiento imposible y hace decaer dicho reconocimiento. **Q18/381.**
- Un ciudadano presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra ha cometido presuntas irregularidades en la contratación de personal investigador para un proyecto de investigación. Denuncia, entre otros hechos, que la persona contratada incumple el régimen de incompatibilidades, que no acude al puesto de trabajo, así como que las calificaciones que obtuvo resultan sospechosas. **Q18/797.**

#### **D) Otros:**

- Un ciudadano formula una queja en la que manifiesta deficiencias en el proceso selectivo para el acceso al cuerpo de maestros de enseñanza primaria, en la especialidad de educación física, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, de la Comunidad Valenciana. **Q18/622.**

#### **2.1.2. Agricultura y ganadería.**

Durante el año 2018 se presentaron **11** quejas relacionadas con la agricultura y la ganadería.

Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha denegado las ayudas a la primera instalación de jóvenes agricultores y al plan de mejora solicitadas, aduciendo una presentación extemporánea de la documentación requerida, habiéndola aportado, no obstante, durante el plazo de prórroga que le había sido otorgado a tal efecto. **Q18/49.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no atiende su solicitud de cubrir parte de una acequia que da acceso a las parcelas de su propiedad, resultante de una concentración parcelaria en Funes, con cargo a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por considerar que constituye una obra de interés agrícola privado. **Q18/372.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Errotz no le ha adjudicado un lote de leña, así como porque no le contesta a un escrito en el que solicita la concesión de dicho lote y, subsidiariamente, la remisión del acta relativa a la adjudicación de 2018 y la resolución por la que se establece que él no es beneficiario del lote. **Q18/384.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza, no le reconocen como titular de una finca tras una concentración parcelaria. **Q18/550.**
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, ha declarado la inviabilidad de un



proyecto de agricultura ecológica que previamente había sido objeto de la ayuda para la instalación de jóvenes agricultores, así como de la ayuda a inversiones en explotaciones agrarias. Exponen que la objeción manifestada por el departamento al proyecto planteado se produjo de forma tardía, dado que, al aprobarse las subvenciones, alcanzaron la convicción de que dicho proyecto era viable y continuaron con los correspondientes compromisos, actos preparatorios o actos de ejecución. Además, ante la declaración de inviabilidad, propusieron al departamento la adopción de medidas, tales como la celebración de un contrato de colaboración, el desarrollo de acciones de mejora de hábitats o la búsqueda de una ubicación del proyecto alternativa, no habiendo obtenido ningún pronunciamiento al respecto. **Q18/603.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, va a suprimir el actual sistema de comunicación a la Administración del traslado de animales, consistente en la utilización de documentos (autoguías), sustituyéndolo por otro telemático. Expone que dicho cambio en la forma de comunicación supone un perjuicio para los ganaderos afectados, por cuanto que, con anterioridad, podían rellenar los documentos necesarios en su domicilio y presentarlos posteriormente en la Administración, produciéndose el traslado de los animales de un modo más ágil y cómodo para los propios ganaderos. **Q18/618.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, tras un proceso de concentración parcelaria que tuvo lugar en Miranda de Arga, le adjudicó una parcela en la que resulta imposible realizar plantaciones o construir una caseta de apoyo a la agricultura, como consecuencia de las servidumbres existentes sobre la misma y de las piedras de su superficie, que afloraron tras la instalación de una tubería que transcurre por debajo de la parcela. **Q18/681.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no le facilita la información y las aclaraciones que ha solicitado sobre los diferentes cambios que se han producido en la gestión de los aprovechamientos comunales, ni le concede una entrevista con el concejal delegado de la correspondiente área, a fin de tratar la situación de conflicto que viene dándose desde años atrás en relación con este asunto. **Q18/747.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Echávarri le requiere excesiva documentación para acreditar su residencia efectiva en dicho concejo y poder así acceder al aprovechamiento de pastos y a la adjudicación de un lote de leña, alegando que resulta público y notorio que el ciudadano no reside en la localidad. **Q18/764.**
- Varias personas ganaderas y varios municipios ganaderos de Navarra, presentan una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, en el proyecto de Decreto Foral por el que se establecen las condiciones higiénico-sanitarias, de bienestar animal y ordenación zootécnica de las explotaciones ganaderas y sus instalaciones, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, no considera las especificidades que presenta la ganadería tradicional-extensiva o ecológica. Exponen los beneficios que dicho tipo de ganadería reporta para el medio rural, enumeran las repercusiones concretas que la aprobación del proyecto conllevaría para un tipo de ganadería muy arraigado en la Comunidad Foral de Navarra, y solicitan que se haga una diferenciación clara entre el modelo intensivo-industrial y el modelo de ganadería tradicional extensivo, y que, para este último, se elabore otro Decreto Foral con medidas diferentes, adaptadas a la singularidad de las distintas condiciones de manejo y a la ordenación territorial de cada zona. **Q18/790.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Corella y el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le contestan a varias instancias en las que denuncia los perjuicios que viene sufriendo en dos fincas de su propiedad, como consecuencia de la ejecución de obras de modificación del cauce del río, por los destrozos que había causado una plaga de conejo. Además, no le proporcionan el expediente íntegro de las obras realizadas y no le informan acerca de la indemnización. **Q18/835.**

### **2.1.3. Bienestar social.**

En esta materia, se presentaron **116** quejas. Los principales hechos que motivaron la presentación de las quejas fueron los siguientes:

#### **A) En relación con la inclusión social y la renta garantizada:**

- Una ciudadana presenta una queja porque no resulta beneficiaria para la percepción de ninguna ayuda. **Q18/2.**

- Una ciudadana presenta una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social le ha practicado a su hijo un embargo sobre cantidades percibidas en concepto de renta garantizada. **Q18/23.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no resuelve su solicitud de restablecimiento de la renta garantizada que tiene reconocida, pese a haberle comunicado la finalización de la actividad laboral que mantenía con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Q18/29.**
- Una ciudadana presenta una queja porque Hacienda Tributaria de Navarra le ha practicado a su hijo un embargo sobre cantidades percibidas en concepto de renta garantizada. **Q18/33.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la ayuda económica que ha solicitado por no cumplir con el requisito de haber residido en la Comunidad Foral de Navarra al menos con dos años de antelación a la fecha de presentación de la solicitud. **Q18/52.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le requiere el reintegro de cantidades indebidamente percibidas de renta garantizada, derivadas de un error imputable a la Administración en la tramitación de la ayuda, y cuya devolución le resulta dificultosa en tanto no se le facilite una alternativa de pago más cómoda que le permita atender otros gastos. **Q18/58.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le concede, como complemento a la prestación contributiva por desempleo que tiene reconocida, un importe de renta garantizada que le resulta insuficiente, debido al embargo que la Tesorería General de la Seguridad Social le practica sobre esta última. **Q18/70.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado el acceso a la renta garantizada, dado que la convivencia con su pareja supone la toma en consideración de ambos como una única unidad familiar. Asimismo, porque la unidad de barrio de la Txantrea no le ha dispensado una correcta atención, por cuanto no le informó acerca de la existencia de determinadas ayudas de las que podía resultar beneficiaria, que le permitieran afrontar gastos, tales como medicamentos o sillas de ruedas, y a las

que actualmente tiene acceso, al haber tenido conocimiento de las mismas por otros profesionales. **Q18/90.**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado el complemento de renta garantizada, por haberse acogido a una reducción voluntaria de jornada laboral. Considera que, en consecuencia, se ha generado una situación paradójica, por cuanto podría optar por no trabajar, y percibir, de este modo, un importe de renta garantizada mayor que el complemento solicitado. **Q18/124.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales presupone que la relación de afectividad que actualmente mantiene comenzó con anterioridad al año 2014, por cuanto figuraban ambos empadronados en la misma vivienda. En consecuencia, considerando el Departamento, a efectos de la concesión de renta garantizada, que constituían una única unidad familiar, le requiere el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas de dicha prestación en 2014, 2015 y 2016. **Q18/132.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en hacer efectivo el pago de la renta garantizada que tiene reconocida, correspondiente al periodo comprendido entre noviembre de 2017 y febrero de 2018. **Q18/165.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la percepción de la renta garantizada, al haber computado como ingresos los importes percibidos en concepto de prestación por desempleo, sin atender a que, en realidad, corresponden a una deuda que mantiene y que debe reintegrar. **Q18/181.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales presume que formó una pareja estable con su compañero de vivienda durante los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018, habiendo sido dicho dato ocultado, por lo que ha procedido a exigirle el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas en concepto de renta garantizada durante los referidos meses. **Q18/213.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le abona la renta garantizada que tiene reconocida. **Q18/269.**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le deniega el acceso a la renta garantizada u otras ayudas sociales, por no poder acreditar el cumplimiento del requisito referido a la residencia en la Comunidad Foral de Navarra durante, al menos, los dos últimos años. Su ausencia de Navarra por un periodo prolongado trae causa de la pérdida de su tarjeta de residencia, que le ocasionó el retraso de su regreso a España tras un periodo vacacional, viéndose obligada a residir durante más de seis meses en su país de origen. Puede acreditar, no obstante, su residencia en Navarra desde hace más de veinte años, resultando notorio su arraigo. **Q18/278.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha iniciado un expediente de reclamación de cantidades indebidamente percibidas de renta garantizada, cuyo reintegro le resulta imposible efectuar, por cuanto únicamente dispone del salario de su hija. **Q18/299.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido los pagos de la renta garantizada que venía percibiendo, por existir indicios de que no ha cumplido con la obligación como perceptora de esta prestación de aceptar una oferta de empleo si esta se produjese. Indica que el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, efectivamente, le remitió una oferta de empleo que no recibió correctamente por problemas con su teléfono móvil. **Q18/350.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha denegado a su hijo la renta garantizada, por formar parte de una unidad familiar perceptora de esta prestación. Sin embargo, expone que le es imposible abandonar la vivienda y formar una unidad familiar independiente, pues no dispone de ingresos. **Q18/440.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el servicio social de base del Ayuntamiento de Villava-Atarrabia no le ha proporcionado una información adecuada sobre la tramitación de la renta garantizada. **Q18/532.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le abona la renta garantizada correspondiente a la mensualidad del mes de junio de 2018, por una posible desatención a una oferta de trabajo. **Q18/534.**

- Una ciudadana interpone una queja porque, pese a haber comunicado a la trabajadora social de la unidad de barrio los contratos de trabajo que iba firmando su hijo, esta información no fue trasladada al Departamento de Derechos Sociales. En consecuencia, dicho departamento no suspendió su derecho a percibir la renta garantizada y le reclama la devolución de los ingresos indebidamente percibidos, cuando no tiene ingresos y necesita nuevamente el reconocimiento de esta prestación. **Q18/593.**
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le reclama una cantidad económica, en concepto de reintegro de la renta garantizada indebidamente percibida durante los años 2014, 2015 y 2016, más el correspondiente recargo de apremio. Expone las dificultades que tiene para hacer frente al total de las cantidades exigidas en un solo pago, por lo que solicita el fraccionamiento de la deuda. **Q18/637.**
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales les ha suspendido el abono de la renta garantizada, como consecuencia de no haber atendido varios llamamientos realizados para acceder a un puesto de trabajo. Exponen que las notificaciones fueron efectuadas a una dirección errónea, por lo que no tuvieron constancia de las mismas. Se encuentran en una situación de total vulnerabilidad, pues tienen cuatro menores a su cargo, cuyas necesidades no pueden cubrir sin la mencionada prestación. **Q18/677.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales presume que formó una pareja estable, es decir, que convivió de un modo análogo al conyugal, con su compañera de vivienda desde el 1 de noviembre de 2017 al 28 de febrero de 2018, habiendo ocultado dicho dato, por lo que le exige el reintegro de las cantidades indebidamente percibidas en concepto de renta garantizada durante los referidos meses. El ciudadano niega dicha presunción y afirma que convivió con la persona con la que compartía vivienda por motivos fundamentalmente económicos. **Q18/693.**
- Un ciudadano formula una queja porque se le ha practicado un embargo de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada, como consecuencia de una deuda que mantiene con la Seguridad Social. **Q18/775.**
- Dos ciudadanos formulan una queja porque varios organismos, a través de la empresa Geserlocal, les vienen practicando diversos embargos de la renta

garantizada y de la pensión no contributiva que tienen reconocidas, pese a estas constituir rentas de carácter inembargable. Sin embargo, tras poner en conocimiento de dicha empresa el origen del ingreso, los embargos les son reembolsados. Dada esta práctica habitual, y a fin de evitar continuas reclamaciones, consideran pertinente que se ejerza una mayor supervisión sobre la Administración pública de la inembargabilidad de una cuenta corriente constituida como patrimonio protegido. **Q18/788.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido la renta garantizada que venía percibiendo, como consecuencia de haber causado baja voluntaria en el empleo que mantenía como cuidadora de unos niños. Sin embargo, la ciudadana expone que dicha baja se ha derivado de una causa de fuerza mayor, pues, debido a un problema de salud que se estaba agravando, se veía obligada a ausentarse frecuentemente del trabajo. Es madre soltera y, sin la renta garantizada, se encuentra con serias dificultades para cuidar a sus hijos y afrontar el alquiler. **Q18/808.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha suspendido el abono de la renta garantizada que tiene reconocida, como consecuencia de haber desatendido una oferta de trabajo del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare. El ciudadano ha comprobado, no obstante, que las notificaciones le han sido efectuadas a una dirección errónea, pese a haber comunicado a la Administración modificaciones en sus datos de contacto. Se encuentra en una situación de fuerte necesidad, puesto que no dispone de otros ingresos que le permitan hacer frente a gastos como el alquiler. **Q18/913.**

- Una ciudadana formula una queja por la delicada situación en la que se encuentra. Expone que estaba en situación de incapacidad temporal cuando finalizó su contrato de trabajo. En la actualidad tiene unos ingresos económicos de 400 euros y debe abonar una importante cantidad económica en concepto de pensión de alimentos de sus hijos, quedándose sin dinero para poder subsistir. **C18/1326.**

**B) En relación con la protección a la infancia y la adolescencia:**

- Un ciudadano presenta una queja mediante la que traslada su preocupación por la falta de reconocimiento de la filiación de su hijo nacido en octubre de 2017, y

mediante la que denuncia la posible situación de desprotección en la que puede encontrarse. **Q18/97.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales alega no resultar competente para intervenir en el expediente de desprotección de su sobrina menor, al no residir esta actualmente en Navarra, pese a haber sido dicha situación de riesgo denunciada por el servicio social de base del Ayuntamiento de Viana, localidad donde venía residiendo y está escolarizada. **Q18/205.**
- Un ciudadano interpone dos quejas porque el Departamento de Derechos Sociales no gestiona de una forma adecuada el centro de cumplimiento de medidas judiciales en el que se encuentra su hijo. Entre las cuestiones expuestas al respecto, denuncia el desempeño de trabajos por los internos sin ser dados de alta en la Seguridad Social y percibiendo remuneraciones insuficientes, el incumplimiento de la normativa reguladora de prevención de riesgos laborales, el sometimiento a registros integrales, lo que supone una gran humillación para los menores, la presencia de sustancias estupefacientes en el centro y el mal estado de la comida. **Q18/270 y Q18/271.**
- Una ciudadana presenta una queja porque su hija lleva desaparecida un mes del centro de menores en el que se encuentra. **Q18/307.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no gestiona de una forma adecuada el centro de cumplimiento de medidas judiciales en el que se encuentra su hijo. Entre las cuestiones expuestas al respecto, denuncia la ejecución de obras en el centro que vienen siendo desempeñadas por los menores bajo amenazas de castigo. **Q18/354.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le expide una autorización de salida a su hijo, quien se encuentra en un centro de cumplimiento de medidas judiciales, que le permita acudir al centro de salud para serle realizada la exploración médica que precisa. **Q18/356.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas adecuadas para la protección de sus hijas, quienes vienen atravesando una posible situación de desprotección, resultado de la influencia recibida de la madre, de su entorno familiar, de la trabajadora social e incluso del centro escolar. **Q18/454.**



- Una ciudadana interpone una queja porque desea recuperar la custodia de su hija que ostenta el Gobierno de Navarra. **Q18/619.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, habiendo sido, recientemente, sus hijos declarados en situación de desamparo, no establece un régimen de visitas para posibilitar el mantenimiento del vínculo con los menores, así como porque no le mantiene informada sobre las decisiones que se adoptan en relación con sus hijos. **Q18/623.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales mantiene una actitud pasiva ante la falta de escolarización de varios menores de edad. Expone que las familias de estos menores están residiendo en Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar), en un espacio cedido por Cruz Roja, en el marco de un programa de asilo. Dichas familias se encuentran pendientes de un destino definitivo y, en algunos casos, la asignación de dicho destino se está retrasando por cuatro o cinco meses. Durante el tiempo de espera, añade, Cruz Roja no ofrece un lugar para que estas familias se empadronen, con lo cual los niños están sin escolarizar. **Q18/720.**
- -Un ciudadano presenta una queja porque un punto de encuentro familiar de Calahorra (La Rioja) le ha dispensado un trato que considera inadecuado, así como porque incumple el auto judicial por el que se establece cautelarmente el régimen de visitas con su hija. **Q18/8/16.**
- Una ciudadana formula una queja porque una Entidad Colaboradora en Adopción Internacional (ECAI) que le tramitaba un procedimiento de adopción de una menor en India, pese a que dicha adopción llegó a constituirse jurídicamente, no actuó adecuadamente ante los problemas que se produjeron con la menor durante su estancia en este país, los cuales determinaron que su adopción y su traslado a España devinieran inviables. **Q18/817.**
- Una ciudadana formula una queja porque el punto de encuentro familiar de Mendabaldea gestiona de una forma irregular las medidas determinadas en el procedimiento de familia, guarda, custodia o alimentos, que siguió judicialmente. En concreto, hace referencia al contenido de varios informes de observación y de incidencias, al incumplimiento del horario impuesto judicialmente, al reparto de las vacaciones por ambos progenitores, a las sesiones de juego, al trabajo con objetivos y continuidad del recurso, así como al trato recibido por una coordinadora y una técnico de dicho punto de encuentro familiar. **Q18/907.**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado su solicitud de ayuda económica para sufragar los gastos que conlleva el acogimiento de su sobrina. **C18/1611.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le permite participar conjuntamente en un procedimiento de adopción y en uno de acogimiento familiar. Expone que está tramitando un procedimiento de adopción, habiendo resultado favorable su valoración de idoneidad para la misma. Dado que hay previsión de que el procedimiento aún pueda demorarse tres años, se encuentra interesada en el acogimiento familiar. Sin embargo, se le ha indicado la incompatibilidad de ambas figuras, circunstancia que, a su juicio, carece de sentido en su caso, por cuanto ya posee un certificado de idoneidad y la adopción va a tardar en materializarse. **C18/1612.**

**C) En relación con la protección a las personas mayores de edad:**

- Un ciudadano formula una queja porque se ha trasladado a su madre de habitación en la residencia para la tercera edad en la que se encuentra. **Q18/81.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le abona la mensualidad correspondiente a marzo de la prestación vinculada a la plaza residencial que tiene concedida. **Q18/233.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica a su marido, de 88 años de edad, con graves problemas de movilidad e ingresado en una residencia de Tafalla, una plaza residencial próxima a su domicilio, situado en la localidad de Berriozar, donde actualmente residen sus familiares más próximos. **Q18/239.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le concede una plaza, pública o concertada, de atención residencial para personas mayores próxima a su entorno vital. **Q18/302.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no garantiza que su madre pueda seguir acudiendo al centro de día, al no reducirle la tarifa por circunstancias excepcionales, así como porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una reclamación presentada en la que muestra su disconformidad con el servicio de atención domiciliaria que se le viene prestando. **Q18/405.**

- Una ciudadana formula una queja porque el servicio de ayuda a domicilio del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le dispensa a su madre una asistencia, a su juicio, inadecuada, por cuanto ha podido comprobar deficiencias en la misma, tales como, impuntualidad en la entrada y salida del personal, rapidez por terminar el trabajo, rotura de mobiliario, falta de limpieza o múltiples moratones en los brazos de su madre. **Q18/414.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales se demora en adjudicar a su madre una plaza concertada en una residencia de Pamplona-Iruña o comarca. Presentó una nueva instancia, sin que haya obtenido respuesta. **Q18/437.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado a su padre el servicio de atención domiciliaria, como consecuencia, según se le ha informado, del comportamiento inadecuado que este mantenía cuando se encontraba en el año 2015 bajo el cuidado del personal social. **Q18/465.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado a su padre el acceso a una plaza residencial, al superar su capacidad económica el importe máximo establecido para personas dependientes. Se encuentra disconforme con la valoración efectuada de su situación económica, la cual no atiende a su capacidad real, por cuanto se ha considerado como parte de su patrimonio, además del importe obtenido de la venta de una vivienda, la diferencia entre el valor de dicha vivienda a efectos del impuesto de patrimonio y la cantidad efectiva resultante de la venta. **Q18/489.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le concede a su madre una insuficiente cantidad en concepto de ayuda económica para cuidados en el entorno familiar. **Q18/694.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le reclama el pago de una deuda, contraída con la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, en concepto de complemento del coste de una plaza que ocupó un familiar en una residencia. El ciudadano expone que no le corresponde abonar dicha deuda, entre otras razones, porque el periodo que se grava es coincidente con una estancia temporal de recuperación que disfrutaba su familiar, siendo esta estancia un servicio subvencionado por el Gobierno de Navarra. **Q18/802.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado el servicio de atención domiciliaria, que precisa, tras una intervención quirúrgica, de forma gratuita. Expone que no dispone de medios económicos suficientes para sufragar los distintos gastos y, además, costear la contratación de una persona que le ayude. **Q18/804.**
- Una ciudadana presenta una queja porque recibió un trato que considera inadecuado por parte del personal de una residencia para la tercera edad de Tafalla. **Q18/809.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le conceden a él y a su mujer el servicio de atención domiciliaria. Son un matrimonio de edad avanzada, teniendo ambos reconocida una discapacidad. Expone que tienen contratada a una persona que les ayuda con las tareas diarias, no obstante, el tiempo que acude a su domicilio resulta insuficiente, no pudiendo permitirse económicamente el aumento de su horario laboral. Dado que su mujer requiere de atención constante, precisan que se les conceda el servicio de atención domiciliaria o, subsidiariamente, una ayuda económica que les facilite la contratación de la persona empleada. **Q18/836.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le presta a su madre un servicio de atención domiciliaria que no responde a sus necesidades. Expone que el horario de visita de los sábados, domingos y lunes, es tan temprano, que no se le da de comer, por lo que solicita que las visitas se realicen en la misma franja horaria que el resto de días. Además, ha prestado al personal tres juegos de llaves para evitar que su madre tenga que abrirlas la puerta. Sin embargo, la mayor parte de los días acuden al domicilio sin ellas. Por otra parte, desde hace meses que viene solicitando que los sábados también se le dispense a su madre el servicio de cena y medicación, no habiendo recibido respuesta a esta petición. **Q18/898.**
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de Servicios de Huarte y Valle de Esteribar le ha incrementado a su marido las cuotas que abona por participar en los talleres de memoria y psicomotricidad del servicio de jubiloteca de Huarte-Uharte. Manifiesta que el importe a satisfacer se ha multiplicado por cinco en los últimos cuatro años, no habiendo variado sus

ingresos, resultándole cada vez más complicado hacer frente a las cuotas.  
**Q18/906.**

**D) En relación con la protección de las personas con discapacidad:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta las medidas pertinentes para garantizar el acceso al transporte interurbano, en condiciones de igualdad, de las personas usuarias de sillas de ruedas. Refiere que los autobuses que cubren las rutas interurbanas de Navarra no disponen, en general, de los mecanismos necesarios que permitan el acceso de quienes utilizan sillas de ruedas, siéndoles únicamente ofrecido el servicio en horarios determinados. **Q18/192.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña mantiene una actitud pasiva ante el peligro que entraña para los clientes de un local hostelero el incumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y accesibilidad. **Q18/194.**
- Una ciudadana interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona facilita únicamente mediante rótulos la información de las distintas paradas a bordo de los autobuses del transporte público comarcal. Propone, al efecto de atender las necesidades de quienes sufren disminución en la visión, la implantación de un sistema de megafonía, siguiendo el ejemplo de otras ciudades. **Q18/202.**
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona dispone de contenedores de basura con las bocas de entrada muy elevadas, resultando inaccesibles para las personas usuarias de sillas de ruedas, quienes ven mermada su autonomía personal al verse obligadas a solicitar ayuda para depositar la basura. **Q18/203.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, en la valoración del grado de discapacidad, no le reconoce la dificultad para utilizar transportes públicos colectivos, pese a las dificultades de movilidad que padece, que le obligan a utilizar una silla de ruedas cada vez que sale de su domicilio. **Q18/252.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le facilitan su acceso a un centro o su

inclusión en programas de formación, capacitación e incorporación sociolaboral que le permita una integración social y laboral normalizada. **Q18/430.**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha efectuado una valoración de su grado de discapacidad con la que no se encuentra conforme, y no reconoce su movilidad reducida. **Q18/479.**
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no ha emitido el certificado del grado de discapacidad solicitado por uno de ellos, desde la fecha de solicitud. **Q18/508.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha reconocido a su hija de nueve años de edad un grado de discapacidad con el que no está conforme. Solicita su revisión, con la finalidad de poder acceder a los diferentes recursos disponibles para las personas con discapacidad. **Q18/514.**
- Un comité representante de personas con discapacidad en Navarra formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Departamento de Desarrollo Económico no le identifican como entidad representativa de la economía social, por no estar integrado en la Confederación Empresarial de Economía Social en Navarra (CEPES Navarra). Expone que no han contado con su colaboración en la elaboración del Plan Integral de Economía Social de Navarra 2017-2020, y que no puede verse beneficiado de las medidas de ejecución del plan, como subvenciones o financiación. **Q18/558.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica a su hijo una plaza en un servicio de atención residencial para personas con discapacidad intelectual, en este caso, en un piso tutelado o funcional, pese a que hace ya tres años que dicho departamento le comunicó el acto de reconocimiento del derecho al servicio. **Q18/717.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas oportunas ante las dificultades a las que se enfrenta para poder aprender euskera y acreditar el nivel de conocimiento oficial de dicho idioma. Expone que es una persona sorda usuaria de la lengua de signos y necesita que un intérprete de dicha lengua le asista en las clases de euskera, en las que está interesada en matricularse. Por otra parte, solicita determinadas adaptaciones en las pruebas de acreditación del nivel de conocimiento oficial de

euskera, como las que pudo disfrutar al acreditar el nivel de inglés en Cambridge English. **Q18/721.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación le ha concedido un escaso tiempo adicional para realizar la prueba escrita prevista dentro de la convocatoria de 2018 para la obtención del Título de Aptitud de Conocimiento de Euskara (EGA). Dado el grado de discapacidad que tiene reconocido, con afectación motriz sobre todo en las manos, solicitó la adaptación de medios y tiempos prevista en la convocatoria, siéndole reconocido un tiempo adicional que considera insuficiente. **Q18/785.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales mantiene una actitud pasiva ante los descuentos que, en caso de falta de asistencia, Elkarkide practica en las becas mensuales abonadas a los trabajadores ocupacionales, pese a estar estas faltas justificadas. A su juicio, resulta una injusticia que una empresa sensible con colectivos desfavorecidos tome este tipo de actuaciones. **Q18/813.**
- Una ciudadana formula una queja porque la Casa de Cultura del barrio de Loiola, en la localidad de Donostia-San Sebastián, dispone de una sala de lectura cuyo acceso a través de escaleras resulta imposible para personas con movilidad reducida. **Q18/882.**

**E) En relación con la tutela de personas incapacitadas:**

- Una ciudadana presenta una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no ha prestado a una conocida ya fallecida una atención adecuada, y no ha llevado a cabo, en el ejercicio de su tutela, una gestión apropiada de sus recursos económicos. **Q18/127.**
- Una ciudadana presenta una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no presta a su hijo una atención adecuada, y no ha llevado a cabo, en el ejercicio de su tutela, una gestión apropiada de sus recursos económicos. **Q18/240.**
- Un ciudadano interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no atiende satisfactoriamente a su sobrino en el ejercicio de la tutela que ostenta, y no adopta las medidas pertinentes para comprobar las inadecuadas e insostenibles condiciones de salubridad en las que reside. **Q18/242.**

- Un ciudadano formula una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no presta a su hermana una atención adecuada, y no ha llevado a cabo, en el ejercicio de su tutela, una gestión apropiada de sus recursos económicos. **Q18/330.**
- Dos ciudadanos formulan una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no les presta, en el ejercicio de su tutela, una atención adecuada, y no les proporciona una mayor autonomía que les permita, como pareja, su desarrollo personal. **Q18/343.**
- Un ciudadano formula una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le presta, en el ejercicio de su tutela, una atención adecuada. Expone que ha contratado sin su consentimiento un seguro de decesos, que no le facilita la comunicación con sus familiares y que no le permite residir con su madre, quien requiere de sus cuidados. **Q18/400.**
- Una ciudadana presenta una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le presta, en el ejercicio de su tutela, una atención adecuada. Expone que le concede mensualmente una cantidad económica que le resulta insuficiente, no le gestiona correctamente la documentación y le asignó una persona para asistirle en las tareas cotidianas que apenas conoció antes de entrar en su domicilio. **Q18/449.**
- Un ciudadano interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas no le informa adecuadamente de la gestión que, en el ejercicio de la tutela de su hermano, lleva a cabo de su patrimonio. **Q18/828.**
- Un ciudadano presenta una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, en el ejercicio de su tutela, gestiona sus recursos económicos de una forma que considera inadecuada. Hace referencia a la insuficiente asignación mensual, al cobro de una determinada cantidad sin previo aviso, así como a la imposibilidad de su mujer de acceder a la cuenta bancaria, pese a ser cotitular de la misma. Además, denuncia la escasa atención prestada por la fundación a él y a su abogada. Por otra parte, muestra su disconformidad con un informe elaborado por los servicios sociales de Egüés en 2015, que determinó la remoción de su esposa como tutora, acordada por auto judicial. **Q18/912.**



- Una ciudadana interpone una queja porque la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, en el ejercicio de la tutela de su hermano, le presta una atención que debería garantizarle más dedicación, preocupación e interés. Expone que la familia todavía no conoce a la tutora que le fue asignada hace cuatro años, ni se tramita una solicitud presentada para trasladarle a un centro cercano a Pamplona-Iruña. Además, considera que la cantidad diaria asignada a su hermano le resulta insuficiente para cubrir gastos urgentes. **Q18/948.**
- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque no están conformes con la forma en que su hermana está ejerciendo su tutela y desean proceder a su remoción. **C18/77 y C18/85.**

**F) En relación con la protección a las familias:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti no prevé la aplicación de tarifas reducidas al colectivo de familias monoparentales usuarias de la Ciudad Deportiva de Artica. **Q18/380.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado su solicitud de ayuda de maternidad como madre trabajadora de un hijo menor de tres años, al haberse suprimido la concesión de la misma en 2009. Considera que las madres navarras reciben un trato discriminatorio por cuanto que dicha ayuda está actualmente contemplada en el resto de comunidades autónomas. **Q18/385.**
- Dos ciudadanas presentan dos quejas porque el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social no reconoce el título de familia numerosa a familias monoparentales con dos hijos. **C18/888 y Q18/455.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a su solicitud de retirar el Monumento a la Familia colocado en las inmediaciones del Civican de la avenida Pío XII, para su sustitución por otro que represente todos los modelos de familia, así como a la figura de la mujer y del hombre en un plano de igualdad. **Q18/789.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce la condición de familia numerosa a él y a sus cuatro hijos menores, debido a que, junto con ellos, viven su esposa y el hijo de esta, quienes carecen de NIE. **Q18/916.**

**G) En relación con la igualdad entre hombres y mujeres:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales excluye a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro de la convocatoria de subvenciones a conceder por el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua en el año 2018 a empresas con actividad en la Comunidad Foral de Navarra para la implantación o reactivación de sus planes de igualdad entre mujeres y hombres. **Q18/287.**

**H) En relación con la violencia de género:**

- Un ciudadano interpone una queja mediante la que traslada la situación de indefensión en la que se encuentra, como consecuencia del procedimiento que le fue incoado por un presunto delito de violencia doméstica y de género, lesiones y maltrato familiar, cuya causa fue posteriormente archivada. Asimismo, denuncia la falta de rectificación en la versión digital de un periódico de tirada autonómica de datos incorrectos y no contrastados sobre el caso, y solicita la modificación de la normativa reguladora de la violencia de género, de forma que se prevean los supuestos en los que el hombre es la persona maltratada, debiéndole serle otorgada la misma protección actualmente reconocida a las mujeres. **Q18/108.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le informa y asesora convenientemente a través de la unidad de barrio de la Rochapea acerca de los derechos que le asisten y de las prestaciones de las que puede resultar beneficiaria, disponiendo de un certificado del Gobierno de Navarra que la declara como víctima de violencia de género. **Q18/321.**
- Una ciudadana víctima de violencia de género presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le concede un certificado oficial que acredite el carácter asistencial de su perro que le permita el acceso a todos los lugares públicos. Solicita que se equiparen los perros de asistencia en materia de violencia de género a los perros guía de personas con discapacidad, en lo que al acceso y acompañamiento en lugares públicos se refiere. **C18/840 y Q18/433.**

**I) En relación con el colectivo LGTBI:**

- Un ciudadano interpone una queja porque una expresión utilizada por un participante en una reunión de trabajo en el Departamento de Relaciones

Ciudadanas e Institucionales, resultó, en su opinión, LGTBI-fóbica y muy ofensiva, hecho que fue puesto de manifiesto a la persona que la realizó, quien, inmediatamente, pidió disculpas. **Q18/472.**

**J) En relación con la protección de personas de la minoría gitana:**

- Una asociación que lucha contra el racismo y la xenofobia formula una queja porque el Ayuntamiento de Murillo el Fruto ha aumentado de una forma desproporcionada las tarifas por el uso de locales municipales. Considera dicho aumento como una medida discriminatoria y disuasoria motivada por el origen étnico de la población usuaria de los mismos, y, como una medida opuesta al papel fundamental de las administraciones públicas de promover espacios de ocio y encuentro accesibles, fomentando la convivencia desde el respeto a la diversidad. **Q18/44.**
- Una asociación presenta una queja porque varios locales de ocio situados en el casco viejo de Pamplona-Iruña han denegado el acceso a personas de origen gitano. **C18/191.**

**K) En relación con prestaciones económicas con finalidad social:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a su solicitud de concesión de una ayuda de emergencia social que le permita sufragar el coste de una intervención odontológica que ha requerido de modo urgente. **Q18/166.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce el derecho a percibir ninguna ayuda económica, tras toda una vida dedicada al cuidado de otras personas. **Q18/295.**
- Una ciudadana interpone una queja porque, pese a su avanzada edad y a la falta de ingresos, el Departamento de Derechos Sociales y la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base del Valle del Queiles no le reconocen el derecho a la percepción de ayudas económicas. **Q18/353.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha ido progresivamente disminuyendo las cantidades que percibe en concepto de pensión no contributiva de invalidez y, en función de ella, de renta garantizada, así como porque no le expide la certificación que precisa relativa a

la dinámica de las prestaciones reconocidas, modificadas y abonadas por el citado departamento a lo largo de estos últimos años. **Q18/355.**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le concede una ayuda económica para poder sufragar la compra de un audífono y una dentadura para su mujer, así como porque no atiende su solicitud de cambio de unidad de barrio. **Q18/436.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la concesión de una ayuda económica extraordinaria, porque, una vez valorado el tipo de necesidad, la urgencia de la misma y su situación socioeconómica, no aprecia en grado suficiente la concurrencia de circunstancias excepcionales, así como porque no es mayor de 18 años y menor de 65 años. Considera discriminatorio el requisito de la edad, por cuanto deja al margen a un colectivo muy amplio y vulnerable, colectivo que debiera resultar especialmente protegido. **Q18/438.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le concede una ayuda por el cuidado de su madre que considera insuficiente. **Q18/638.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le deniega todo tipo de ayuda, tanto económica como de vivienda, por residir en una vivienda junto a unos familiares. Sin embargo, estos no pueden ayudarle económicamente. Expone que vive en un estado de extrema necesidad y urgencia, y los servicios sociales no encuentran una salida o respuesta para su situación y la de aquellas personas que, como él, están censadas en un domicilio familiar común, no pudiendo, en consecuencia, acceder a ayudas que satisfagan sus necesidades básicas. **Q18/690.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, al haberle minorado la cantidad abonada en concepto de anticipo de la deducción fiscal por pensión de viudedad, ha provocado que vea reducido el montante total percibido de dicha pensión. **Q18/714.**
- Un ciudadano presenta una queja porque, desde hace más de tres años, el Departamento de Derechos Sociales no le abona a su madre una pensión no contributiva. **C18/1455.**

**L) En relación con la atención prestada por los Servicios Sociales:**

- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Cintruénigo y Fitero no adopta las medidas adecuadas ante los conflictos que mantiene con el personal del servicio de atención domiciliaria que atendía a sus padres. **Q18/201.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien le ha denegado su solicitud de cambio de la trabajadora del servicio de atención domiciliaria que asiste a sus padres en Etxauri, al considerar que la profesionalidad de la empleada está suficientemente probada y las relaciones con los ancianos es correcta. **Q18/209.**
- Una ciudadana presenta una queja porque la unidad de barrio de San Jorge da validez a un negligente diagnóstico médico elaborado por el psiquiatra de su hijo sobre ella. Le consta que, pese a que la información que contenía dicho diagnóstico fue cancelada, todavía figuran los datos en la unidad de barrio, los cuales son utilizados por el personal en las entrevistas con su hijo. **Q18/822.**

**2.1.4. Bienes de las Administraciones públicas.**

Durante el año 2018, se han presentado **11** quejas en materia de bienes de las Administraciones públicas. Su contenido ha sido el siguiente:

- Un sindicato de una comunidad de regantes de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento de Alfaro (La Rioja) no ejecuta las labores de reparación necesarias en el puente situado en un camino de titularidad municipal. **Q18/150.**
- Una ciudadana presenta dos quejas porque el Concejo de San Vicente (Urraul Bajo) no le facilita contestación a sus solicitudes de información relativas, por un lado, a la utilización de un aprisco de la localidad y, por otro, a la ejecución de los trabajos de limpieza y mantenimiento de terrenos y caminos municipales. **Q18/218 y Q18/219.**
- Una comunidad de propietarios presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Hacienda y Política Financiera no adoptan medidas efectivas ante la falta de regulación y las consecuencias que puedan derivarse de la ocupación del Palacio del Marqués de Rozalejo. La comunidad no se encuentra disconforme con dicha ocupación, sino que se muestra preocupada por el riesgo de accidentes o por las vibraciones de la música, que

contribuyen al aumento de las fisuras de las paredes, surgidas por la ejecución de obras en el interior del edificio. **Q18/228.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no le contesta a un escrito presentado, en el que denunciaba unas afecciones sobre un camino de titularidad municipal por parte de un propietario de una parcela colindante a dicho camino. **Q18/333.**
- Una asociación ecologista presenta dos quejas porque el Ayuntamiento de Arguedas le ha emitido sendos actos administrativos de reclamación del pago de los cánones de cesión de varias parcelas, pese a haber renunciado la asociación al uso de dichos terrenos por falta de recursos económicos. **Q18/378 y Q18/379.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Concejo de Latasa no procede a regularizar la normativa para el uso de una máquina retroexcavadora que fue adquirida para la realización de labores propias en dicho Concejo. Según expone, no se le permite hacer uso de la citada máquina, sino que se le exige la contratación de una persona determinada. **Q18/457.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le contesta a un escrito presentado en el que solicita el reconocimiento, a su favor, de una parcela ubicada en Romanzado que figura como bien comunal, a fin de que se genere una nueva parcela catastral de su titularidad. **Q18/680.**
- Una empresa que realiza práctica deportiva con airsoft en una parcela comunal que linda con un coto de caza, presenta una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri ha denegado su solicitud de exclusión del plan cinegético de parte de la parcela colindante, y, además, les ha prohibido practicar su deporte los domingos de la temporada de caza. Por ello, solicitan una actuación mediadora de la institución con la asociación de cazadores a fin de llegar a un acuerdo entre ambas partes. **C18/1590.**
- Una ciudadana plantea una queja porque el Ayuntamiento de Torres del Río ha colocado, sin previo aviso, un tablón de anuncios municipal en la fachada de una nave de su propiedad. **C18/1656.**

### **2.1.5. Comercio y consumo.**

En esta materia se han presentado **16** quejas en el año 2018, con el siguiente contenido:

- Una ciudadana interpone una queja porque una compañía telefónica le ha cobrado una factura de teléfono correspondiente a un amigo, sin que haya prestado su consentimiento para ello. **Q18/15.**
- Una asociación de consumidores interpone tres quejas porque el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra ha procedido al archivo de tres denuncias relativas a la imposición de cláusulas abusivas por parte de entidades bancarias. **Q18/51, Q18/272 y Q18/447.**
- Una ciudadana formula una queja porque tiene desconocimiento de los motivos que han llevado a una entidad bancaria a denegarle una financiación solicitada. **Q18/129.**
- Una ciudadana interpone una queja porque una entidad bancaria ha puesto en venta las naves en las que desarrolla su actividad de venta de muebles y carpintería, adquiridas por la entidad tras un procedimiento de ejecución hipotecaria. **Q18/134.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra no le contesta a una reclamación presentada relativa al bloqueo de su cuenta de apuestas. **Q18/484.**
- Un ciudadano presenta una queja porque una empresa de gestión de recobros le llama incesantemente a horas intempestivas para reclamar el pago de una deuda que aseguran contrajo su padre ya fallecido, y que dicen le corresponde abonar en calidad de heredero. **Q18/511.**
- Una ciudadana interpone una queja porque personal de una entidad financiera le ha dispensado un trato que considera inadecuado, así como porque le ha cobrado una cantidad excesiva por suprimir a su padre como titular de una cuenta bancaria. **Q18/589.**
- Una ciudadana presenta una queja porque una entidad aseguradora no le facilita información en relación con las condiciones generales y las cláusulas especiales estipuladas en el seguro de hogar suscrito por su madre. **Q18/617.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a una instancia en la que solicita que se le asocie el boletín de instalación de gas de su propiedad al punto de suministro de la instalación de gas natural que abastece su vivienda y negocio. **Q18/653.**
- Una asociación de consumidores interpone una queja porque el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra ha procedido al archivo de una denuncia relativa a la imposición de cláusulas abusivas por parte de una entidad bancaria. Denuncia el deber de su asociada de pagar todos los gastos de constitución de una hipoteca, el desproporcionado interés de demora establecido, así como la posibilidad de la entidad bancaria de vencer anticipadamente el préstamo completo por el impago de una cuota. **Q18/850.**
- Un ciudadano interpone una queja porque una compañía eléctrica le ha comunicado un incremento en las tarifas de electricidad que considera abusivo, pues, en comparación con las cuotas que viene abonando, le supone un incremento del 11,8% y del 36,6% para las tarifas de día y de noche, respectivamente. Al contactar con la compañía eléctrica para mostrar su disconformidad, se le ha ofertado la contratación de tarifas más asequibles, las cuales, no obstante, son resultado de una oferta engañosa. Expone que el proceder de las empresas eléctricas posiciona a los clientes en una situación de indefensión. **Q18/865.**
- Una ciudadana interpone una queja porque una empresa de servicios de telefonía móvil le requiere el pago de una factura que ya ha sido abonada. **C18/725.**
- Un ciudadano presenta una queja porque una empresa suministradora de electricidad le reclama una deuda relacionada con un contrato en el que se falsificó su firma y su identidad como propietario del inmueble. **C18/1273.**
- Un ciudadano plantea una queja porque su entidad bancaria le cobra 52 euros mensuales por un seguro de vida con los que no se encuentra conformes, por cuanto ya tiene contratado este servicio con otra entidad. **C18/1691.**

#### **2.1.6. Cultura.**

En materia de cultura se han presentado **3** quejas en el año 2018, con el siguiente contenido:



- Una ciudadana presenta una queja porque la Institución Príncipe de Viana no le contesta a su solicitud de que en la ficha del Inventario de Patrimonio Histórico de Navarra se modifique la denominación de su propiedad y negocio. **Q18/707.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud ha actuado de forma arbitraria, en relación con la gestión de un festival de danza, al no basar las decisiones tomadas, como la relativa a su falta de continuidad con la dirección artística del mismo, en datos objetivos y contrastados, lo que ha repercutido en que se vea menoscabado de forma injustificada su prestigio profesional. **Q18/732.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Cultura, Deporte y Juventud no adopta las medidas pertinentes ante el deficiente estado de conservación en que se encuentra el Monasterio de Yarte, situado en Lete (Iza-Itza), declarado Bien de Interés Cultural de Navarra. **Q18/832.**

#### **2.1.7. Deporte.**

En esta materia se presentaron **4** quejas, con el siguiente contenido:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar organiza multitud de carreras ciclistas que generan perjuicios a los residentes de las calles por las que estas transcurren. Expone que se ven obligados a permanecer en el domicilio durante horas, o, en el exterior, hasta la finalización del evento. **Q18/635.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Baztan no le contesta a una solicitud de información relativa al régimen en el que se otorgó o cedió la gestión del frontón Anarabia de Irurita. **Q18/657.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Patronato Municipal de Deportes de Burlada-Burlata no ha admitido a su hija en el curso de natación. Esta lleva tres años acudiendo a las clases de natación organizadas por dicho patronato, por lo que considera injusto que no se priorice en la matriculación a los menores que ya vienen realizando la actividad en cursos anteriores. **Q18/731.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Concejo de Artica dificulta a un club deportivo de patinaje la realización de reservas en el frontón, que le permita desarrollar la actividad. Pese a conocer la existencia de disponibilidad, se le

niega la utilización del frontón, no pudiendo los niños y niñas disfrutar de este deporte. **Q18/909**.

#### **2.1.8. Educación.**

En materia de educación se presentaron **96** quejas. Los principales hechos que han motivado estas quejas han sido:

##### **A) En relación con el primer ciclo de Educación Infantil (0-3 años):**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Allo ha adoptado la decisión de mantener una plaza reservada para su hijo en la escuela infantil de la localidad, una vez acordada la baja en el centro. **Q18/160**.
- Una ciudadana interpone una queja porque la escuela infantil de Tudela a la que acudía su hijo, ha realizado un informe cuyo contenido, según expone, le ha perjudicado en la atribución de la guarda y custodia del menor en el procedimiento de separación que se sigue en el Juzgado. **Q18/211**.
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no revisa la posible presentación de documentación fraudulenta en el procedimiento de preinscripción en las escuelas infantiles (declaraciones de la renta, contratos de trabajo o certificados de empadronamiento), con la finalidad de obtener la correspondiente puntuación en el baremo por dichos aspectos, así como porque no comprueba que en septiembre, mes en que comienza el curso en las escuelas infantiles, las familias siguen ostentando la misma puntuación de la baremación realizada en marzo. **Q18/316**.
- Una asociación de padres y madres de una escuela infantil interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar no acepta los cheques guardería de una empresa como forma de pago. **Q18/793**.
- Una ciudadana plantea una queja por la comisión dineraria que les cobra una empresa intermediaria por la utilización de "cheques guardería" para el pago de la Escuela Infantil privada a la que acude su hijo. **C18/691**.

##### **B) En relación con la admisión a centros (a partir de tres años):**

- Diez familias presentan varias quejas porque el Departamento de Educación ha establecido para la escolarización en Educación Infantil y Educación Primaria para el curso 2018/2019 una ratio máxima de veinticinco alumnos por aula,

produciéndose una discriminación para las familias con hijos escolarizados en distintos centros que tienen la voluntad de agruparlos en la red concertada, y solicitan, con el fin de dar cobertura a esta situación, la aplicación de una medida transitoria. **Q18/45, Q18/48, Q18/54, Q18/62, Q18/63, Q18/99 y Q18/109.**

- Diez familias presentan varias quejas porque el Departamento de Educación no ha admitido a sus hijos e hijas en el centro escolar escogido para su escolarización. Entre las cuestiones y peticiones expuestas al respecto, solicitan la ampliación de la ratio máxima de alumnos por grupo, de forma similar a lo actuado en cursos precedentes, para estimar todas o la mayor parte de las solicitudes y proteger así el derecho a la libertad de elección del centro. Además, discrepan con que se otorgue puntuación por el lugar de trabajo de los progenitores, por cuanto en algunos centros se hace muy difícil el acceso por la existencia de muchas empresas cercanas, y solicitan la revisión de las solicitudes, por exigirse para la acreditación de este criterio la presentación de un documento que estiman no oficial y falsificable. Muestran su disconformidad con la puntuación que se otorga a familias numerosas o por disponer de rentas bajas. Por último, cuestionan la forma de realización del sorteo, consistente en tomar un único apellido como método de corte, favoreciendo, de este modo, a alumnado con apellido "común", por la mayor probabilidad de resultar electo su apellido. **Q18/119, Q18/121, Q18/122, Q18/128, Q18/130, Q18/135, Q18/137, Q18/139, Q18/142 y Q18/153.**
- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Departamento de Educación, al dictar la Resolución 629/2017, de 26 de diciembre, del Director General de Educación, dentro del procedimiento de admisión de alumnado en centros escolares, ha incurrido en la vulneración de una disposición normativa de rango superior, la Orden Foral 141/2016, de 29 de diciembre, del Consejero de Educación. El Departamento ha incluido, en la regulación del criterio complementario de proximidad lineal, la distancia existente entre el centro solicitado y el lugar efectivo de trabajo de alguno de los progenitores, estando únicamente prevista en la citada Orden Foral la distancia al domicilio de residencia. **Q18/144 y C18/229.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación, como consecuencia del establecimiento para la escolarización en Educación Infantil y Educación Primaria para el curso 2018/2019 de una ratio máxima de veinticinco alumnos por aula, no autoriza a que su hija adoptiva, recientemente

llegada a Pamplona-Iruña, sea matriculada en el mismo centro escolar en el que estudian sus hermanos, pese a ser aconsejable, a juicio de los especialistas, que por la particularidad de su situación, permanezcan los menores juntos en el mismo colegio, potenciando así la unión de los tres hermanos. **Q18/184.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación tiene previsto agrupar, en el curso 2018/2019, a los alumnos de primer y segundo curso del segundo ciclo de educación infantil (niños de tres y cuatro años) que cursan estudios en el modelo A de un colegio público. Considera que dicha medida ralentizaría el aprendizaje del alumnado de cuatro años que se encuentra perfectamente adaptado. **Q18/336.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha desestimado su solicitud de mantener a su hijo escolarizado en el centro escolar de Pamplona-Iruña en el que cursa sus estudios, al haber solicitado un cambio de colegio meses atrás. **Q18/488.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha establecido para la escolarización en educación infantil y educación primaria una ratio máxima de veinticinco alumnos por aula, produciéndose una discriminación para las familias con hijos escolarizados en distintos centros que tienen la voluntad de agruparlos en la red concertada, y solicita, con el fin de dar cobertura a esta situación, la aplicación de una medida transitoria. **Q18/821.**
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación les ha denegado el traslado de su hijo, matriculado en educación infantil en un centro escolar de Pamplona-Iruña, a otro de su elección, pese a tener conocimiento de la existencia de una vacante, y pese a encontrarse ambos centros conformes con el traslado. **Q18/871.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha establecido, para el curso escolar 2018/2019 una ratio máxima de 25 alumnos por grupo. **C18/221.**

**C) En relación con la atención a los alumnos con necesidades educativas especiales:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado sus peticiones de creación de una unidad de currículum especial (UCE) en un instituto público, que permita realizar un seguimiento adecuado del

proceso educativo de su hijo con necesidades educativas especiales, por no alcanzarse la ratio mínima de alumnos para crear dicha UCE. Es por ello que solicita que su hijo sea considerado de igual modo que los alumnos integrados en tales unidades, a todos los efectos de promoción o matriculación posterior en enseñanzas especiales. **Q18/365.**

- Ocho familias con hijos e hijas con necesidades educativas especiales interponen una queja porque el Ministerio de Educación y Formación Profesional se demora en abonarles las ayudas concedidas para alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. **Q18/404.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no reconoce a su hijo su condición de alumno con necesidades específicas de apoyo educativo, a los efectos de poder acceder a una plaza reservada para cursar los ciclos de formación profesional de auxiliar de enfermería o de emergencias sanitarias. Relata que, tras conseguir un certificado del centro donde su hijo cursó toda la enseñanza secundaria obligatoria y primero de bachillerato, en el que se acreditaba que es un alumno con necesidades específicas de apoyo educativo, dicho certificado no es tenido en cuenta, por no estar emitido por el último centro donde estuvo matriculado. **Q18/644.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no le proporciona a su hijo, quien está matriculado en segundo curso de educación infantil, el apoyo de logopeda que precisa en el propio centro escolar, por cuanto, a diferencia de cursos anteriores, el departamento ha suprimido el mismo. **Q18/940.**

**D) En relación con la educación primaria:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación ha cursado la baja de su hijo de la asignatura de religión, a solicitud de la madre del alumno, sin haber recabado su consentimiento, en contra de su voluntad previamente manifestada en el acto de matriculación inicial y sin una resolución judicial que autorice a la madre a decidir sobre ello. **Q18/182.**
- Dos ciudadanas interponen dos quejas porque el Departamento de Educación le ha denegado a su hija el cambio lingüístico del modelo A al modelo G y el cambio de centro escolar, con motivo de un traslado de domicilio. **C18/724 y Q18/390.**

- Un ciudadano plantea una queja porque el Departamento de Educación ha implantado el programa Skolae, con el que no está conforme. Manifiesta que tiene dos hijos de tres y seis años de edad, a los cuales desea transmitir sus propios valores morales, por lo que exige que se garantice una escuela libre de doctrinas. **C18/1540.**

**E) En relación con el bachiller y la formación profesional:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido en un centro de formación profesional los estudios del ciclo de grado superior de animación de actividades físicas y deportivas, en su modalidad de enseñanza en castellano, en el que deseaba matricular a su hijo. En su lugar, va a impartirse dicho curso íntegramente en euskera, quedándole, en consecuencia, como única alternativa para cursar el grado, el acudir a un centro privado, con el esfuerzo económico que ello supone. **Q18/412.**

**F) En relación con el transporte escolar, el comedor y las actividades extraescolares:**

- Dos ciudadanos formulan dos quejas porque el Departamento de Educación le ha comunicado, una vez iniciado el curso escolar, la falta de reconocimiento a su hija menor del derecho de acceso al servicio de transporte escolar y de comedor en un colegio público, pese a serle reconocidos ambos servicios a su hija mayor. **Q18/120 y C18/214.**
- Una ciudadana formula una queja porque el centro escolar en el que se encuentran matriculados sus hijos le ha reclamado una deuda que mantiene, derivada de la falta de abono de las cuotas de comedor correspondientes a los últimos cuatro años. **Q18/232.**
- Un ciudadano presenta una queja en relación con la obligación del profesorado y del personal del servicio de comedor del centro escolar público al que acude su hijo, de controlar y de proporcionarle, durante las horas que se encuentre en el colegio, los cuidados que requieren la diabetes mellitus tipo I y la celiaquía que padece. **Q18/237.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, pese a tener la condición de familia con economía desfavorecida, le ha denegado una ayuda individualizada de comedor para su hijo, por cuanto su domicilio se encuentra próximo al centro escolar. **Q18/314.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, sin previo aviso, y habiendo presentado la documentación requerida en los plazos concedidos a tal efecto, le ha denegado a su hija la ayuda individualizada de transporte escolar que hasta ahora venía percibiendo. **Q18/367.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha comunicado, una vez iniciado el curso escolar, la falta de reconocimiento a su hija menor del derecho de acceso al servicio de transporte escolar en un colegio público, pese a serle reconocido dicho servicio a su hija mayor. **Q18/441.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha suprimido a su hija el servicio de transporte escolar y las ayudas de comedor asociadas a dicho servicio, como consecuencia de no haberse matriculado en el curso 2016/2017 durante el periodo ordinario de matriculación que tiene lugar a principios de cada año, sino en el periodo extraordinario del mes de septiembre, debido al cambio de domicilio desde otra comunidad autónoma. Expone que, con dicha supresión, su hija está recibiendo un trato distinto que el proporcionado al resto de sus compañeros de curso. **Q18/480.**
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación, pese a haber estado su hija matriculada en un centro escolar en primero de educación infantil durante el curso escolar 2017-2018, y, pese a que en el momento de realizar la matrícula en el mes de febrero de 2017 les informaron que iba a poder tener acceso al servicio de transporte escolar, les ha comunicado, una vez iniciado el curso, que ya no tienen derecho al acceso al mencionado servicio. **Q18/582.**
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado a su hija, residente en Biurrun, las ayudas individualizadas de transporte y de comedor escolar, por encontrarse matriculada en una ikastola de Pamplona-Iruña. Exponen que la denegación de las ayudas responde a que el centro escolar de referencia para la localidad de Biurrun es el colegio público San Miguel, de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar). Sin embargo, muestran su disconformidad con dicho motivo de denegación, por cuanto que en el referido centro escolar se oferta únicamente el PAI-D, no el modelo D, que sí que es ofertado en la ikastola y que resulta de su preferencia. **Q18/818.**

**G) En relación con la implantación de la jornada continua escolar:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no propicia, en los procedimientos de cambio de jornada lectiva en centros escolares, un debate sosegado y sereno de las distintas alternativas y sus repercusiones, adoptándose las decisiones sin la información completa, y derivando en situaciones de tensión entre la comunidad educativa. **Q18/529.**

**H) En relación con la convivencia escolar y el acoso escolar:**

- Dos ciudadanos interponen seis quejas porque el Departamento de Educación y el colegio público al que acudía su hijo menor de edad, no adoptaron medidas eficaces ante una situación que habían definido como acoso escolar, constatada posteriormente en un informe psicológico. **Q18/91, Q18/92, Q18/93, Q18/94, Q18/95 y Q18/96.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación no adopta medidas eficaces para un normal desarrollo educativo de su hijo, ante presuntas agresiones del profesorado y la imposición de excesivos castigos. **Q18/167.**
- Una ciudadana presenta una queja porque su hijo ha sido denunciado por la madre de otro menor, como consecuencia de haberle acosado durante los cursos escolares precedentes, de haber acudido a su domicilio y de haberle causado molestias repetidamente fuera del mismo. Sin embargo, su hijo no conoce al niño presuntamente agredido. **Q18/495.**
- Varias familias formulan una queja porque el centro escolar de Pamplona-Iruña en el que están matriculados sus hijos e hijas no adopta medidas eficaces ante las agresiones que tienen lugar entre el alumnado de infantil durante el tiempo del recreo, de forma que se garantice la seguridad e integridad de los menores. Proponen medidas tales como la separación del patio por cursos y la intensificación de la vigilancia, fundamentalmente, en zonas que vienen siendo focos de peleas como la araña o la zona de troncos. **Q18/849.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el centro público de formación profesional en el que se encuentra matriculado su hijo, le dispensa a este, cuando se ve involucrado en disputas con otros compañeros, un trato discriminatorio con respecto al resto, por cuanto únicamente él resulta castigado



y sancionado con la expulsión. Expone que, además, el centro no le informa a la familia de estas agresiones. **Q18/883.**

**I) En relación con las enseñanzas universitarias:**

- Un ciudadano interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no ha atendido correctamente su solicitud de información acerca de la posible convalidación o reconocimiento de créditos de tres asignaturas, por cuanto no ha resuelto su consulta en el plazo legalmente establecido, así como porque no le ha informado y orientado sobre los requisitos necesarios para realizar dicha convalidación y de las posibilidades reales de ello. **Q18/475.**
- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no garantiza que el alumnado del programa internacional del grado de maestro en educación infantil, curse el mínimo de ECTS de docencia en inglés que exige la normativa que lo regula, como consecuencia de fallos en la asignación de las asignaturas y en los horarios del personal docente. **Q18/688.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Educación y Formación Profesional le imposibilita volver a solicitar la homologación del título de Bachelor of Arts que obtuvo en Reino Unido, ya que en el año 2010 solicitó la homologación del mismo título, de conformidad con la normativa entonces vigente, y fue denegada. Expone que sin la previa homologación de su título no se le permite ejercer la profesión regulada de profesora de secundaria, pese a que su título lo obtuvo en un país europeo, habiendo ampliado desde entonces su formación universitaria en España. **Q18/700.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ministerio de Educación y Formación Profesional le ha homologado el título de máster de enseñanzas artísticas, obtenido en Holanda, por uno que no resulta acorde a los estudios realizados. Se ve perjudicada con esta homologación, por cuanto se ha realizado por un máster de 60 créditos ECTS, habiendo ella cursado 142.5 créditos, no se contempla que ha cursado estudios de investigación, lo que le impide acceder a puestos de trabajo en los que se exija poseer esta formación, y a estudios de doctorado, y, además, no le permite presentarse a oposiciones para ingresar en conservatorios superiores. **Q18/735.**
- Un ciudadano formula una queja porque la Universidad Pública de Navarra no resuelve un recurso de alzada que interpuso frente a la desestimación de su

solicitud de convalidación de tres asignaturas del Grado de Enfermería, así como porque no le entrega una copia del expediente administrativo completo. **Q18/895.**

- Una ciudadana interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra no le reconoce los créditos cursados en la Universidad Internacional de La Rioja, durante el curso 2017/2018, al considerar que ha llevado a cabo una actuación en fraude de ley, ni, subsidiariamente, le reintegra los gastos de matrícula a los que tuvo que hacer frente en dicha universidad al matricularse en los créditos que ahora no se le reconocen. La ciudadana defiende que toda actuación la hizo previa consulta con los servicios de la Universidad Pública de Navarra, lo que denota una conducta realizada de buena fe y alejada de la característica en un fraude de ley. **Q18/954.**

**J) En relación con las becas, ayudas y premios extraordinarios:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación ha fijado en el mes de octubre la celebración de las pruebas de los Premios Extraordinarios de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Foral de Navarra. Expone que la realización de las pruebas en esa fecha ocasiona trastornos a alumnos y alumnas que, cumpliendo los requisitos para concurrir, no pueden presentarse por encontrarse en el extranjero realizando los estudios de bachillerato. A este respecto, indica que en algunas comunidades autónomas las referidas pruebas se realizan en una fecha anterior al inicio del siguiente curso escolar, por lo que sería factible que en Navarra pudieran celebrarse también con anterioridad. **Q18/636.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación, en la convocatoria de los premios extraordinarios de bachillerato de 2017/2018, prevé que los premiados que cursen los estudios superiores en centro público de la Comunidad Foral de Navarra, no estarán obligados al pago de los precios públicos por servicios académicos del primer curso. Expone que esta restricción imposibilita que su hijo, interesado en estudiar el doble grado de química y bioquímica, disfrute del premio, por ser un grado que no se encuentra ofertado en la Universidad Pública de Navarra. **Q18/660.**
- Dos ciudadanas presentan dos quejas porque el Ministerio de Educación y Formación Profesional les ha denegado sendas becas para cursar estudios postobligatorios durante el año académico 2017/2018, por falta de información

fiscal y por no haber podido determinar los ingresos de la unidad familiar. Ello, pese a haber prestado el consentimiento en la solicitud para que el ministerio accediera a dichos datos. El Departamento de Educación, por su parte, pese a haber resuelto sus solicitudes de beca, provisionalmente, de forma favorable, también les ha denegado las becas, por no haber solicitado las mismas correctamente al Ministerio de Educación. **Q18/725 y Q18/726.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado una ayuda extraordinaria prevista en la convocatoria general de becas para el curso 2017/2018, para el alumnado que curse estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios, por no haber aportado un informe social, que la ciudadana afirma que se aportó, y porque la familia no acredita estar en ninguno de los colectivos incluidos en la convocatoria como susceptibles de acceder a la ayuda extraordinaria, concretamente, el referido a que el principal perceptor de rentas se haya encontrado en situación de desempleo, al menos diez meses, en 2016. **Q18/752.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación únicamente exime del pago de los precios públicos por servicios académicos en el primer curso, a aquellos alumnos y alumnas que hayan obtenido el premio extraordinario de bachillerato y cursen estudios superiores en centro público de la Comunidad Foral. Considera discriminatorio que se prive de la ayuda a los premiados que libremente eligen cursar sus estudios fuera de Navarra y, a mayor abundamiento, a quienes se ven obligados a trasladarse por no existir en esta comunidad autónoma una oferta formativa y pública completa. **Q18/771.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación, una vez iniciado el plazo para solicitar las becas para cursar estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios durante el año 2018/2019, ha modificado, sin previo aviso, la fecha de finalización del plazo que constaba en las instrucciones de la página web. En consecuencia, al intentar cumplimentar las solicitudes de beca de sus dos hijos, el acceso al sistema le ha sido denegado, por haber expirado el plazo. **Q18/810.**
- Un ciudadano interpone una queja, porque el Departamento de Educación le ha denegado la beca de comedor escolar para su hijo. La denegación deriva de superar el nivel de ingresos legalmente establecido. Sin embargo, considera que la administración no está teniendo en cuenta su situación personal y familiar. En

concreto, expone que constituye una familia monoparental, viéndose obligado a tener dos empleos, y dándose la paradoja de que, si dejara uno de ellos, resultando así beneficiario de las ayudas, no podría afrontar todos los gastos y la situación se vería agravada. **Q18/811.**

- Un ciudadano presenta una queja porque la Universidad Pública de Navarra le requiere el reintegro de una ayuda a la movilidad que se le concedió a fin de desarrollar una estancia de investigación en Viena, por el hecho de que la suma de las ayudas obtenidas para la actividad -también ha percibido una ayuda del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte- supera la cantidad máxima establecida en la convocatoria. La Universidad Pública de Navarra establece dos límites cuantitativos en los casos de concurrencia de ayudas, por un lado, el del gasto total realizado, límite concordante con lo previsto en la Ley de Subvenciones y que persigue evitar la sobrefinanciación del beneficiario y, por el otro, una cuantía máxima de ayuda. El ciudadano considera que esta última limitación impide el acceso a la ayuda de la universidad, pues siempre se buscan todas las fuentes de financiación posibles, y la cantidad establecida resulta insuficiente para el adecuado desarrollo de las actividades. **Q18/848.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha concedido un importe de beca para cursar estudios postobligatorios durante el año académico 2017/2018 inferior al que estima correcto. Pese a presentar el correspondiente recurso de alzada, este no ha sido resuelto por el departamento, por lo que desconoce el modo en que se ha determinado el importe de beca concedido. **Q18/939.**

**K) En relación con los estudios de música:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no atiende la voluntad de su hija de cambiar el profesor que tiene asignado en el centro en el que estudia, y no adopta las medidas pertinentes para evitar que el profesor del que se solicita el cambio integre el tribunal que le evalúe, con el fin de que no se produzcan previsibles casos de recusación que compliquen más la situación. **Q18/106.**
- Un ciudadano interpone una queja porque la escuela de música del Valle de Aranguren deniega la formación de grupos en euskera de alumnado mayor de tres años, pese a superar el número mínimo de seis alumnos exigido. Por el

contrario, según expone, no sucede así en la modalidad de castellano, pudiendo formarse grupo, cumpliendo dicho requisito, a cualquier edad. **Q18/501.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no ha renovado a su hija la excedencia que venía siéndole concedida desde hace dos años en una escuela de música, al no haber presentado la matrícula en plazo. Considera que las condiciones de formalización de la matrícula del alumnado en excedencia son sumamente restrictivas con respecto a las del resto de alumnos, por cuanto únicamente disponen del plazo de un día a tal efecto, en lugar de una semana. Además, alude a la falta de preaviso de la fecha de matrícula y al contacto a un número de teléfono distinto al facilitado. **Q18/527.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación no le reintegra el importe que ha abonado en concepto de matrícula en el Conservatorio Superior de Música de Navarra, pese a su traslado a otro centro de Alicante, donde también ha tenido que pagar la correspondiente tasa. Considera excesivo verse obligado a abonar dos matrículas, cuando va a cursar sus estudios en un único centro, siendo como consecuencia, además, de que los periodos de matriculación de ambos conservatorios divergen. **Q18/762.**

**L) En relación con las escuelas oficiales de idiomas:**

- Una ciudadana presenta una queja porque la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona publicó de forma confusa en su página web la fecha del examen escrito de comprensión auditiva del segundo curso básico de francés, lo que provocó que no asistiera a realizarlo. **Q18/692.**

**M) En relación con la evaluación de alumnos:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no ha dispensado a su hijo un trato igualitario con respecto a otra alumna, tras un incidente ocurrido en un examen. Pese a haber aportado pruebas que demostraban que parte de la prueba había sido copiada por él, pero otra parte, en contraposición con la versión de la alumna, había sido copiada por esta, en ningún momento su hijo ha sido preguntado, ni escuchado, dándose credibilidad a la versión expuesta por la compañera. **Q18/59.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales no garantiza el anonimato de los examinados en la realización de las pruebas para la acreditación oficial del nivel lingüístico de

euskera que organiza Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera. Considera que se debiera implantar el sistema de plicas en las pruebas escritas, a fin de que se facilite la imparcialidad y objetividad de los tribunales. **Q18/458.**

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Educación no ha procedido a revisar el procedimiento de evaluación escolar de su hijo, habiendo adoptado la decisión de que este no promocione de curso. **Q18/525.**
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Educación ha adoptado la decisión de que su hija no promocione de curso escolar. Exponen que el centro no le ha aplicado a su hija las medidas de apoyo y refuerzo escolar que esta requiere, dado el problema de audición que presenta. Además, según indican, hasta la finalización del curso, el colegio no les había informado sobre la decisión de repetir. **Q18/538**

#### **N) En relación con las instalaciones escolares**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha adjudicado a una empresa el concurso para la redacción del proyecto y dirección de las obras de construcción de un centro de educación secundaria en Sarriguren, sin haber justificado adecuadamente las valoraciones técnicas, así como porque le ha desestimado su solicitud de suspender dicha adjudicación. **Q18/649.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no adopta las medidas oportunas ante las carencias existentes en las instalaciones del instituto de enseñanza secundaria de Navarra de personas adultas Félix Urabayen (IESNAPA), situado en el lugar donde estuvo ubicado anteriormente el colegio público José María Iribarren. Manifiesta que lleva años denunciando el incumplimiento de los requisitos mínimos contemplados en la normativa de aplicación, tales como, la falta de espacio, la reducida capacidad de las aulas, la conversión en aulas de espacios destinados a otros usos, entre otros. Solicita una actuación urgente al respecto, aprovechando el próximo traslado de Euskarabidea, organismo autónomo con el que comparte las instalaciones. **Q18/820.**
- Una ciudadana formula una queja por la negativa del Ayuntamiento de Huarte-Uharte de modificar de nombre el colegio público Virgen Blanca, a un nombre sin denotación religiosa. **C18/490.**

### **2.1.9. Energía.**

En materia de energía se presentaron **2** quejas, con el siguiente contenido:

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico ha ocupado una finca de su propiedad para la construcción de una línea eléctrica aérea de alta tensión, no habiendo seguido el procedimiento de información pública legalmente establecido, ni habiendo otorgado trámite de audiencia a los afectados. **Q18/189.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a varias solicitudes de información relativas a la titulación habilitante para el desarrollo de proyectos de instalaciones eléctricas de un local de pública concurrencia. **Q18/406.**

### **2.1.10. Euskera.**

En materia de euskera se presentaron **52** quejas, en las que se planteaban las siguientes cuestiones:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado la autorización solicitada para realizar un curso intensivo de euskera del nivel A.1.2., por no considerar eficaz el aprendizaje del euskera en niveles inferiores al B1 mediante la realización de cursos intensivos, resultando más idónea, a juicio de la entidad local, la realización de cursos extensivos o de autoaprendizaje. **Q18/24.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado la asistencia durante la jornada laboral a un curso intensivo de euskera organizado por el Gobierno de Navarra, por cuanto sería precisa la contratación de personal para sustituirle, situándole en una posición discriminatoria con respecto a otros trabajadores de la Administración. Asimismo, porque se viene encontrando obstáculos para que le sean concedidos días sueltos de permiso. **Q18/26.**
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha vulnerado el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, regulador del uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, al no haber valorado el conocimiento de euskera en las convocatorias para la constitución de listas de

contratación temporal de puestos de conductor auxiliar de bombero y de peón auxiliar de bombero. Estima que se debía haber asignado al conocimiento de dicha lengua, atendiendo al sistema de concurso-oposición utilizado, una valoración del 11 y del 7% en los puestos correspondientes a la zona vascófona y a la zona mixta, respectivamente, en relación con la puntuación asignada al resto del baremo de méritos. **Q18/89.**

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua ha incumplido, en las convocatorias para la provisión de un puesto de fontanero y servicios múltiples, y de un puesto de albañil y servicios múltiples, la Ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera, por cuanto, pese a prever el otorgamiento de cinco puntos al conocimiento de euskera, este no es incluido como mérito, resultando posible, por lo tanto, alcanzar la totalidad de la puntuación de la fase de oposición sin acreditar conocimientos en dicha lengua. **Q18/101.**
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha vulnerado el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, regulador del uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, al no haber valorado el conocimiento de euskera en la convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos puestos de oficial de actividades agrarias. **Q18/102.**
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Educación ha otorgado una escasa valoración al conocimiento del euskera en la convocatoria de acceso al Cuerpo de Inspectores de Educación, publicada en el Boletín Oficial de Navarra el 29 de enero de 2018. Considera que, al no integrarse el puesto de inspector en la función pública docente no universitaria, cuya selección y provisión de puestos se ajusta a lo dispuesto en normativa específica, debiera acomodarse la valoración al Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, regulador de la utilización del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, de forma que el conocimiento de dicha lengua sea valorado con un 11% y un 7%, en la zona vascófona y en la zona mixta, respectivamente, sobre el resto de méritos. **Q18/111.**
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Educación y la Universidad Pública de Navarra no adoptan las medidas pertinentes para hacer posible la implantación del Grado de Enfermería



en euskera en dicha universidad, a fin de que aquel alumnado que desee cursar los estudios en la citada lengua pueda hacerlo, constituyendo, además, una disciplina que guarda estrecha relación con la prestación del servicio público sanitario a la ciudadanía. **Q18/114.**

- Una ciudadana presenta una queja porque, en una oficina del Gobierno de Navarra, en la localidad de Tudela, se han puesto a disposición de la ciudadanía impresos oficiales redactados de forma bilingüe, figurando situadas las referencias en euskera encima de las referencias en castellano. **Q18/116.**
- Una asociación de defensa del euskera formula dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en la convocatoria para la provisión de jefaturas de sección, negociado y unidades asimiladas en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y en la convocatoria para la provisión de las vacantes del puesto de trabajo de conserje al servicio de dicha Administración y sus organismos autónomos, otorga menor valoración al conocimiento del euskera para el acceso a las plazas con destino en la zona no vascofona que al conocimiento de lenguas extranjeras. **Q18/125.**
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, no propicia las condiciones necesarias para la correcta difusión en todo el territorio de Navarra de los servicios de ETB3. **Q18/176.**
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico ha desestimado su solicitud de implantar un sistema de voz en euskera en las máquinas de pago de la autopista AP-15, por cuanto el tráfico resultaría ralentizado y porque el sistema técnico no se encuentra habilitado. **Q18/177.**
- Una asociación de defensa del euskera formula dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en la convocatoria para la provisión de jefaturas de sección, negociado y unidades asimiladas en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y en la convocatoria para la provisión de las vacantes del puesto de trabajo de conserje al servicio de dicha Administración y sus organismos autónomos, otorga menor valoración al conocimiento del euskera para el acceso a las plazas

con destino en la zona no vascófona que al conocimiento de lenguas extranjeras. **Q18/178.**

- La Junta General del Valle de Roncal interpone una queja solicitando al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea que la persona que ocupe la plaza de pediatría en el Valle de Roncal, vacante por jubilación de la anterior titular, sea bilingüe, a fin de garantizar los derechos lingüísticos de todas las personas. **Q18/245.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no dispone de personal con conocimiento de euskera en la planta de pediatría del Complejo Hospitalario de Navarra, situado en la localidad de Pamplona-Iruña. Expone que durante el ingreso hospitalario de su hijo de seis años, no tuvo la posibilidad de relacionarse en euskera con el personal que le atendió, a pesar de que el menor solo conoce dicho idioma. **Q18/389.**
- Una asociación de defensa del euskera formula dos quejas porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no implanta el modelo lingüístico de euskera en la escuela infantil municipal. En consecuencia, las familias que desean matricular a sus hijos e hijas en dicho modelo lingüístico, se ven obligadas a acudir a las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña. Sin embargo, al no estar empadronadas en dicho municipio, deben hacer frente a una cuota mensual más elevada, porque ambas entidades locales no tienen suscrito un convenio por el que el municipio de procedencia abone al de destino la diferencia existente en el coste de la matrícula. **Q18/409 y C18/733.**
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para poder optar a las plazas con requisito de euskera previstas en la convocatoria para la provisión, mediante concurso o concurso específico, de plazas del puesto de Policía del Cuerpo de la Policía Foral de Navarra, exige participar como titular de una plaza con requisito de conocimiento de euskera con nivel igual o superior al de la plaza a la que se opta. Deniega, por lo tanto, la posibilidad de acceder a quienes, teniendo conocimiento de euskera, ocupan una plaza para la que no se exigió dicho conocimiento. **Q18/422.**
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de una serie de vacantes del puesto de trabajo de técnico grado medio sistemas informáticos al

servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, otorga menor valoración al conocimiento del euskera para el acceso a las plazas con destino en la zona no vascófona, que al conocimiento de lenguas extranjeras. **Q18/423.**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud, en relación con el procedimiento de inscripción a cursos de euskera del personal del Complejo Hospitalario de Navarra, no garantiza el conocimiento previo por parte de dicho personal de los criterios empleados para autorizar o denegar los cursos, y no resuelve motivadamente las autorizaciones o denegaciones de asistencia a los mismos. **Q18/42.**
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar no ha valorado como mérito el conocimiento del euskera en la convocatoria para la provisión, mediante promoción interna restringida, de tres plazas de oficial administrativo. **Q18/499.**
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de una plaza de subinspector de Policía Local de Tudela, otorga menor valoración al conocimiento del euskera que al conocimiento de lenguas extranjeras. **Q18/535.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud ha otorgado una escasa valoración al conocimiento del euskera en el concurso-oposición que prevé la convocatoria del puesto de dietista-nutricionista aprobada por Resolución 571E/2018, de 18 de junio, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. Expresa que, pudiendo totalizarse cuarenta puntos en el baremo de méritos del concurso-oposición, los interesados pueden sumar hasta treinta y nueve puntos por los distintos apartados del baremo, excluido el de conocimiento de euskera. Considera que, si bien la valoración del conocimiento de esta lengua no desaparece, la influencia de este mérito en el proceso se ve reducida, en términos incompatibles con las previsiones del Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra. **Q18/557.**
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata, en la convocatoria de contratación temporal para empleado/a de servicios múltiples, publicada en el Boletín Oficial de

Navarra el 27 de julio de 2018, no especifica en cuántos puestos se requerirá y qué puntuación se otorgará al conocimiento del euskera, ni tampoco si habrá puestos en los que no se valore el conocimiento de esta lengua como mérito. **Q18/594.**

- Doce ciudadanos interponen doce quejas porque el Ayuntamiento de Orkoien incurre en un incumplimiento de la Ordenanza municipal del euskera, al no ofertar este municipio suficientes actividades culturales y deportivas en esta lengua para el curso 2018/2019. **Q18/596, Q18/597, Q18/598, Q18/599, Q18/600, Q18/601, Q18/610, Q18/614, Q18/621, Q18/624, Q18/625 y Q18/627.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha otorgado una excesiva valoración al conocimiento del euskera en la convocatoria para la contratación temporal de aspirantes al desempeño del puesto de trabajo de licenciado en derecho. Expone que considerar como mérito el conocimiento de euskera infringe el ordenamiento jurídico, por cuanto en la plantilla orgánica del Ayuntamiento no se recoge esta posibilidad. Además, en relación con la resolución de un recurso por el que se modifica la convocatoria, denuncia no haberse cursado el correspondiente trámite de audiencia a los aspirantes a las pruebas. **Q18/626.**
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de méritos, de una plaza de inspector al servicio de la Junta Municipal de Aguas de Tudela, otorga menor valoración al conocimiento del euskera que al conocimiento de lenguas extranjeras. **Q18/641.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en la aplicación móvil Telpark, ha incluido el euskera como lengua principal de uso, anteponiéndolo al castellano. Así, en las instrucciones e indicaciones que se proporcionan al usuario, predomina el euskera, pues vienen redactadas primero en esta lengua, con una tipografía mayor, de forma que apenas resta espacio para las instrucciones en castellano. **Q18/795.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha colocado una placa en el Parque de la Insumisión, cuya redacción en bilingüe vulnera los aspectos formales establecidos en el Decreto Foral regulador del uso del euskera en las Administraciones públicas, al no figurar el texto en euskera en la parte superior y el texto en castellano en la parte inferior. **Q18/815.**

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque en el Teatro Gayarre de Pamplona-Iruña, tanto los tiques de entrada de los espectáculos, como los paneles informativos de la taquilla, están redactados exclusivamente en castellano, vulnerándose así lo dispuesto en la Ordenanza del euskera del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña. **Q18/861.**
- Una asociación de defensa del euskera interpone tres quejas porque el Departamento de Salud, en varias convocatorias de procedimientos de provisión de puestos de trabajo que ha aprobado, concretamente, de puestos de técnico de cuidados auxiliares de enfermería, de celador y psicólogo clínico, y de facultativo especialista de área, no ha determinado expresamente, en la valoración de méritos, la puntuación por conocimiento de euskera, sino que hace una referencia genérica a la normativa aplicable a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en la materia (al Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre). **Q18/862, Q18/923 y Q18/943**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela, en la convocatoria para la provisión, mediante promoción interna por ascenso de categoría, de una plaza de cabo de Policía Local, con destino al Cuerpo de Policía Municipal de dicho ayuntamiento, otorga menor valoración al conocimiento del euskera que al conocimiento de lenguas extranjeras (inglés, francés o alemán). **Q18/863.**
- Una asociación de defensa del euskera interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en la convocatoria de provisión, mediante los sistemas de concurso y concurso específico, de una serie de plazas de Policía, Cabo y Subinspector del Cuerpo de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña, no concreta la puntuación otorgada a cada idioma (francés, inglés, alemán, italiano y euskera), lo que compromete la seguridad jurídica e impide conocer si finalmente el euskera se valora conforme a la ordenanza municipal reguladora, que determina que dicha lengua debe puntuarse un 25% más que el resto de lenguas oficiales de la Unión Europea. **Q18/877.**
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Gobierno de Navarra incumple de forma sistemática la Ley Foral del Euskera, no habiendo valorado el conocimiento de esta lengua en sesenta y una convocatorias de concurso aprobadas. **Q18/878.**

- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Concejo de Eugi, en la convocatoria para la provisión en promoción interna restringida, mediante concurso-oposición, de una plaza de oficial administrativo, prevé unas puntuaciones que, pese a asignar hasta un máximo de diez puntos al conocimiento de euskera, resulta posible obtener el máximo de puntos establecidos para la fase de concurso sin necesidad de acreditar el conocimiento de esta lengua. **Q18/879.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Conservatorio Profesional de Música “Pablo Sarasate” no se rige por lo dispuesto en el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, sus organismos autónomos, y entidades de derecho público dependientes, que le obligarían a prestar un servicio bilingüe, dado que, al matricular a su hija en el conservatorio, tanto la hoja de matriculación como una autorización que debía cumplimentar, se encontraban redactadas únicamente en castellano. **Q18/892.**
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque unos paneles ubicados en el edificio del antiguo Archivo General de Navarra, estando redactados en forma bilingüe, el euskera aparece en la parte derecha. Considera que ello incumple la disposición adicional primera del Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, que regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, sus organismos públicos y entidades de derecho público dependientes. **Q18/924.**
- Una asociación de defensa del euskera presenta una queja porque el Departamento de Educación, en la convocatoria para la provisión temporal, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo de inspector, ha previsto tales puntuaciones en el baremo de méritos, que, si bien la valoración del conocimiento de euskera no desaparece, resulta posible obtener el máximo de puntos establecidos para la fase de concurso sin necesidad de acreditar el conocimiento de esta lengua. **Q18/942.**
- Una asociación de defensa del euskera formula una queja porque el Departamento de Salud, pese a su compromiso de estudiar un cambio en la normativa aplicable al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en materia de empleo público, continúa otorgando una escasa valoración al conocimiento del euskera en las convocatorias que aprueba. Expone que en las convocatorias

para la provisión, mediante concurso oposición, y para la contratación temporal, de puestos de técnico en alimentación y de técnico en farmacia, los aspirantes continúan sin poder obtener, por razón del conocimiento de euskera, cuando acrediten tal mérito, la puntuación que establece el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, de forma adicional a la valoración que les corresponda en concepto de otros méritos. El departamento sigue fijando un límite global de puntuación que compromete tal posibilidad. **Q18/944.**

#### **2.1.11. Extranjería.**

En materia de extranjería se presentaron **12** quejas en el año 2018. Los hechos que motivaron esas quejas fueron los siguientes:

- Varias asociaciones que luchan contra el racismo y la xenofobia interponen una queja porque las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, ya de forma reiterada, vienen realizando citaciones a personas que se encuentran en situación irregular para comparecer ante la Brigada de Extranjería y Fronteras, con el fin de incoar expedientes de expulsión, apercibiéndoles de su detención en caso de no acudir. Consideran que estas prácticas derivan en consecuencias fatales, como en el temor a acudir a lugares para regularizar su situación, en la interiorización de la inferioridad o en el estrés prolongado, entre otras. **Q18/147.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Consulado de España en La Habana (Cuba) se ha demorado en exceso en tramitar un visado solicitado. **Q18/279.**
- Una asociación que lucha contra el racismo y la xenofobia presenta una queja porque la Embajada española en Camerún ha derivado a una empresa subcontratada la tramitación de los visados de entrada a territorio español de varios representantes de la Asociación de Familiares de Víctimas de Tarajal, invitados por el Parlamento de Navarra, en lugar de tramitarlos directamente, llevando ello aparejada una demora que podría conllevar la denegación de los mismos. **Q18/293.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Consulado de España en Santo Domingo (República Dominicana) obstaculiza la tramitación administrativa que permita la estancia de su suegra en España durante los meses de verano. **Q18/340.**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en la tramitación y resolución del expediente de nacionalidad de su hija, así como porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, no le concede a su mujer una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales de arraigo. **Q18/368.**
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social le ha suspendido a uno de ellos la tramitación de su solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales (arraigo familiar). **Q18/526.**
- Una ciudadana interpone una queja por la demora de la oficina de extranjería de Pamplona-Iruña en la tramitación del expediente de renovación del Número de Identidad de Extranjero (NIE). **Q18/543.**
- Un ciudadano interpone una queja porque no se le reconoce la planilla de control de pasaporte como documento suficiente para proceder a la renovación de la Tarjeta de Identidad de Extranjero. **Q18/672.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en resolver su solicitud de nacionalidad española por residencia, así como porque no le facilita información acerca del estado de tramitación de la misma. **Q18/673.**
- Dos asociaciones que luchan contra el racismo y la xenofobia formulan una queja porque la oficina de extranjería de Pamplona-Iruña se demora excesivamente en conceder citaciones para la realización de diversos trámites. **Q18/778.**
- Una ciudadana presenta una queja porque la oficina de extranjería de Pamplona-Iruña se demora excesivamente en conceder citaciones para la realización de diversos trámites, así como porque no dispone de un teléfono de información que atienda llamadas realizadas fuera de dicha localidad. **Q18/854.**
- Un ciudadano formula una queja porque la oficina de extranjería de Pamplona-Iruña, pese a los reiterados intentos de contacto telefónico, no le atiende, por lo que no puede concertar cita previa para solicitar la tarjeta de identidad de extranjero. **Q18/901.**

#### **2.1.12. Función pública.**

En el año 2018 se han presentado **94** quejas relacionadas con la función pública.



Como ya se ha indicado en el epígrafe 2.9.1., relativo a las quejas sobre acceso a un empleo público, en este informe se diferencia entre: a) el conjunto de quejas presentadas por los ciudadanos que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad; y b) el conjunto de quejas que presentan quienes ya son empleados públicos en sus relaciones funcionariales o laborales con las Administraciones públicas de Navarra. A este segundo grupo de quejas, que es el que se desarrolla en este epígrafe, se le ha denominado con la expresión “función pública”, en referencia al conjunto de derechos y deberes de los funcionarios públicos que establece el artículo 103.3 de la Constitución.

Los principales hechos que motivaron las quejas fueron:

**A) En relación con los derechos y deberes de los funcionarios:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no garantiza el descanso adecuado entre jornadas de trabajo del personal que presta sus servicios como conductor, vulnerando, de esta forma, las previsiones normativas contenidas en la Directiva europea reguladora de determinados aspectos de la ordenación del tiempo de trabajo. **Q18/151.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado el periodo de formación solicitado para retomar las habilidades necesarias para el desempeño de su puesto de trabajo como enfermera, puesto que por diversas causas no ejerció durante un largo periodo de tiempo. **Q18/300.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Uharte Arakil le obliga a asistir a las sesiones de la Comisión Informativa de Hacienda de dicho ayuntamiento. Considera que el puesto de trabajo que desempeña como oficial administrativa no aporta valor a las sesiones, las cuales se celebran fuera del horario laboral ordinario. **Q18/590.**
- Un ciudadano formula una queja porque no se encuentra conforme con las funciones que ejerce un compañero de trabajo, que corresponden al puesto de auxiliar de mantenimiento, nivel D, por haber sido este nombrado para un puesto superior, como conductor nivel C, con complemento de dedicación exclusiva. **Q18/699.**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le obstaculiza el acceso al contenido de la taquilla personal que utilizaba cuando era miembro de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña, para recuperar objetos de gran valor personal. **Q18/738.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha extinguido su relación contractual mientras se encontraba en situación de incapacidad temporal por hallarse en tratamiento oncológico. Concluye que la motivación del despido ha sido su estado de salud, por lo que se ha incurrido en una discriminación constitucionalmente prohibida, debiendo declararse nula la extinción del contrato. Además, el departamento no procede a su conversión, tras más de diez años ocupando el mismo puesto, de la condición de trabajadora temporal en fija. **Q18/783.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha extinguido su contrato administrativo de sustitución como técnico superior, al haberse reincorporado el titular de la plaza a su puesto de trabajo. Considera la ciudadana que la rescisión de su contrato es nula, al no poder encontrarse el sustituido en situación de servicios especiales. **Q18/831.**
- Un sindicato de empleados de los servicios públicos de Navarra interpone una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra ha elaborado unas instrucciones sobre el uso de la sala de descanso del edificio, en las que se recoge que cualquier periodo que exceda de cinco minutos, considerándose este tiempo el máximo necesario para utilizar las máquinas expendedoras, sea objeto de fichaje como ausencia. Asimismo, interpone el sindicato la queja porque ha elaborado un restrictivo documento de condiciones de seguridad de sistemas informáticos y de confidencialidad de los datos. Añade que ambas medidas se han adoptado sin haber sido consensuadas sindicalmente. **Q18/853.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a una denuncia presentada, por la que puso en conocimiento de dicho departamento unos hechos que supusieron una intromisión en las funciones que desempeña en una escuela de idiomas, por parte de otra trabajadora dependiente del Departamento de Educación, y que, además, le generaron indefensión en el desarrollo de su labor profesional. **Q18/890.**

- Un sindicato representativo de la función pública docente presenta una queja porque el Departamento de Educación estableció como obligatoria la asistencia del claustro de profesores de un colegio público en Villafranca a los cursos de formación del programa Skolae. En consecuencia, la jornada laboral de ese día se prolongó, de forma ininterrumpida, desde las 9 de la mañana hasta las 8 de la tarde, sin contar las idas al centro escolar y los regresos al domicilio, siendo originarios los docentes, además, de diferentes poblaciones de la Comunidad Foral. Considera el sindicato que el Departamento de Educación no tomó en consideración aspectos como la falta de tiempo de descanso, la extensa jornada laboral, la posibilidad de trasladar la formación a otras fechas o el riesgo laboral de conducir con tal cansancio. **Q18/806.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le reconoce su encuadramiento en el grupo profesional III, siendo que, estando encuadrada en el grupo IV, ejerce similares funciones. A mayor abundamiento, varias vacantes recientemente convocadas con destino en la misma unidad en la que trabaja, también han sido encuadradas en el grupo III, considerándolo totalmente discriminatorio. **Q18/897.**
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tafalla no asegura los accidentes laborales de aquellos colectivos de trabajadores que habitualmente utilizan armas como herramienta de trabajo. La póliza del seguro que tiene contratada excluye los siniestros provocados por el manejo, por parte del asegurado, de cualquier tipo de explosivo o arma, sea o no de fuego, de forma que no se da cobertura, por ejemplo, a accidentes laborales sufridos por policías municipales, entre otros. **Q18/911.**
- Un ciudadano y un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra, en representación de un afiliado, interponen dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, les ha excluido de las listas de formación en que se encontraban, al haberse acogido a una excedencia voluntaria. Indican que se les ha excluido sin haber sido oídos previamente y sin serles notificada ninguna resolución. Además, consideran que la exclusión de la formación infringe el principio de jerarquía normativa y que resulta discriminatoria, frente a otros funcionarios y frente al personal contratado. **Q18/925 y Q18/933.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Educación no reconoce en su vida laboral como servicios prestados el tiempo que permaneció como Catedrático de Música y Artes Escénicas en el Conservatorio Superior de Música de Navarra. **C18/1186.**
- Un sindicato presenta una queja porque el Ministerio de Política Territorial y Función Pública ha realizado un documento en el que se cuestionan algunos puntos del Decreto Ley Foral 1/2018, de 24 de octubre, por el que se aprueban medidas en materia de personal, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, por considerar el Ministerio que no encajan en el Estatuto Básico de la Función Pública Estatal. A juicio del sindicato, la Comunidad Foral de Navarra tiene competencia exclusiva en materia de personal, por lo que lo cuestionado no estaría dentro de las competencias estatales. **C18/1770.**

**B) En relación con las retribuciones de los empleados públicos:**

- Varios ciudadanos interponen una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra no les reconoce el complemento específico por trabajar en régimen de turnos rotatorios, ni la compensación horaria por turnicidad. **Q17/661.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la denegación de concesión de un complemento retributivo que equiparara las retribuciones del nivel C, en el que se encuentra encuadrada, con las retribuciones percibidas en el nivel B, en el que debiera estar encuadrada conforme con la titulación que le fue exigida. **Q18/105.**
- Un ciudadano interpone una queja porque la Universidad Pública de Navarra ha fijado, en su contrato como profesor asociado, un importe bruto inferior al establecido en el Decreto Foral 36/2009, de 20 de abril, regulador del régimen del personal docente e investigador contratado de dicha universidad, así como porque no le reconoce y abona la retribución por antigüedad, las pagas extraordinarias y la ayuda familiar. **Q18/123.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado su solicitud de abono de los salarios como profesora interina correspondientes a los meses de julio y agosto del curso 2015/2016, al considerar como requisito inexcusable haber suscrito un único contrato. En su

caso, prestó servicios en virtud de cuatro contratos, no obstante, por la naturaleza de las interrupciones entre los mismos (coincidentes con periodos festivos), se colige que estos han ido encadenándose, habiendo existido una única necesidad de contratación para todo el curso escolar, y habiéndose, además, prestado los servicios en un mismo centro docente y para unas mismas asignaturas. **Q18/215.**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le exige el reintegro de cantidades percibidas indebidamente por un error de la Administración. Dicho reintegro, vía regularización de la nómina, obedece a que, cuando se le reconoció la ayuda familiar, no se modificó la cantidad percibida en concepto de complemento compensatorio. **Q18/289.**
- Una ciudadana interpone una queja porque se encuentra disconforme con la remuneración percibida como auxiliar administrativo del Gobierno de Navarra, en la medida en que su salario no se ha visto incrementado como las pensiones y se calcula sin atender a la variación del IPC. **Q18/337.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud le ha desestimado un recurso de alzada interpuesto frente a la falta de reconocimiento y abono de la indemnización por finalización de su contrato de trabajo, al no contemplarse actualmente en el ordenamiento jurídico foral en materia de función pública un derecho indemnizatorio como el reclamado, para todo el personal contratado temporal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. **Q18/371.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le reconoce el abono, con efectos retroactivos, de una ayuda económica destinada a empleados que tengan hijos con una edad comprendida entre los 18 y los 23 años. Además, expone el problema que ha tenido para acreditar el cumplimiento de uno de los requisitos exigidos (el relativo a la acreditación de que su exmarido no percibe en su empresa la ayuda solicitada). **Q18/520.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares se niega a comprobar y a modificar, dado que una sentencia firme ya se ha pronunciado sobre ello, las liquidaciones en las que funda unos requerimientos de reintegro de ciertos importes que le habían sido abonados por su servicio a la entidad local. **Q18/709.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le reconoce, como personal facultativo sanitario-médico del deporte- de dicho ayuntamiento, su derecho de acceso al sistema de carrera profesional regulado en la Ley Foral 7/2017, de 9 de mayo. Pese a haberlo solicitado en dos ocasiones, el Ayuntamiento de Tudela no procede a tal reconocimiento, fundamentando dicha decisión en la potestad de autoorganización que le es propia. **Q18/758.**
- Un sindicato interpone una queja porque considera que la regulación del complemento específico que se recoge en la ley foral de policías de Navarra, menoscaba derechos reconocidos a los funcionarios policiales e incurre en discriminación con respecto al resto de funcionarios. **Q18/770.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Gobierno de Navarra y la representación sindical han acordado el encuadramiento de todo el colectivo perteneciente al nivel E en el nivel D. Considera que esta equiparación es injusta para quienes, como ella, se encuentran en el nivel D porque superaron la correspondiente oposición, con el esfuerzo que ello supuso. Por ello, atendiendo a la reestructuración de los niveles funcionariales, solicita que las personas encuadradas en el nivel D puedan disfrutar también de medidas favorables, tales como su integración en el nivel C o el reconocimiento de un complemento retributivo. **Q18/774.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le ha efectuado las cotizaciones correspondientes a varios días trabajados. **Q18/787.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación obstaculiza su promoción profesional, la cual ha intentado en dos ocasiones presentando su candidatura como director y, en una ocasión, en las oposiciones de inspector, no siendo nombrado inspector accidental o cualquier otro cargo que implique mayor remuneración. Además, interpone la queja porque dicho departamento no le abona el complemento de turnicidad que por su horario laboral le corresponde. **Q18/908.**
- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque el Departamento de Salud no les contesta sus reiteradas solicitudes de abono de unas dietas, derivadas de la realización de guardias médicas durante sus labores como enfermera, en el

primer caso, y como médico, en el segundo, del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Q18/915 y Q18/919.**

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento de Artajona no reconoce al personal del servicio social de base de la localidad, la aplicación del complemento de nivel, tal y como se aplica al resto de trabajadores del ayuntamiento encuadrados en el mismo nivel. De no reconocerse, considera que se incurre en una aplicación arbitraria del complemento, así como en un agravio comparativo al pertenecer todos los trabajadores a la misma plantilla. **Q18/941.**
- Un ciudadano plantea una queja porque un compañero suyo ha sacado una plaza de Policía Local en Tafalla y el Ayuntamiento de Cintruénigo le han informado que va recurrir un precepto de la Ley de Policías de Navarra, lo que puede conllevar que se demore la ocupación de la plaza que legalmente ha sacado. Asimismo, desea conocer si las entidades locales deben reconocer el complemento específico, reconocido en el artículo 58 de la Ley Foral 23/2018, de 19 de noviembre, de las Policías de Navarra. **C18/1633.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia ha efectuado un descuento en su nómina, derivado de la diferencia retributiva en concepto de complemento de puesto de trabajo existente entre su anterior puesto como Agente de la unidad de intervención de la Policía Foral y el actual puesto como cabo. **C18/1794.**

**C) En relación con la provisión de puestos de trabajo:**

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no les facilita una copia de los expedientes administrativos que han solicitado, correspondientes a dos convocatorias de promoción sin incremento de plazas del nivel D al nivel C, en el área de Conservación Urbana. **Q18/14.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en el ámbito de sus competencias, han establecido, en el Decreto Foral 112/2017, de 13 de diciembre, por el que se modifica la plantilla orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, como requisito específico para el desempeño de la Jefatura de Sección de Minas, estar en posesión del nivel A, habiéndose producido un cambio de

criterio, a su juicio, injustificado, por cuanto para dicho puesto se venía exigiendo estar en posesión del nivel B. **Q18/61.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación, en la valoración de los méritos de la convocatoria de concurso de traslados de ámbito autonómico para personal funcionario docente perteneciente al Cuerpo de Maestros, considera los cursos de adaptación al grado como titulación equivalente al mismo, otorgándoles, en consecuencia, idéntica puntuación. **Q18/88.**
- Un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, exige diferentes requisitos específicos de acceso para una serie de jefaturas, fundamentalmente de sección y relacionadas con la gestión de recursos humanos, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos. **Q18/190.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no aprueba convocatorias para que el personal con puesto de Auxiliar Administrativo pueda promocionar del nivel D al nivel C, además, dándose la circunstancia de que, según expone, en muchas ocasiones, uno y otro personal, de nivel C y D, realizan las mismas tareas. **Q18/225.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y el Departamento de Salud, no llevan a cabo una modificación normativa para eliminar la separación de ámbitos que, a efectos del derecho a la formación/promoción, existe actualmente entre el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y otros órganos u organismos de la Comunidad Foral de Navarra, y para que, en consecuencia, personal con puestos de trabajo "comunes y horizontales", como puede ser el de auxiliar administrativo, pueda participar en los mismos procedimientos. **Q18/244.**
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Salud no elabora una norma para reconocer el derecho a la carrera profesional del colectivo de "Técnicos en cuidados auxiliares de Enfermería" y de "Técnicos Sanitarios", resultando dicho colectivo discriminado, por cuanto, para el restante personal sanitario, se ha venido desarrollando este sistema a través de sucesivas normas. **Q18/255.**



- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha modificado los criterios de movilidad interna del personal de la residencia donde presta sus servicios, así como porque no le contesta a una reclamación formulada sobre el asunto, que, además, ha difundido a través de Whatsapp. **Q18/259.**
- Una ciudadana docente no funcionario presenta una queja porque el Departamento de Educación ha procedido a desplazarla de un colegio público de Educación Infantil y Educación Primaria, por falta de carga lectiva en dicho centro escolar. **Q18/329.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación se demora en resolver el recurso de alzada interpuesto frente al resultado de un concurso de méritos en el que había participado, convocado para la cobertura de puestos de asesoría en los centros de apoyo al profesorado (CAP). **Q18/399.**
- Veintinueve agentes de la Policía Foral presentan dos quejas porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha iniciado un procedimiento para la redistribución de efectivos del Cuerpo de la Policía Foral de Navarra. No se encuentran conformes con dicha decisión, dado que ha sido escasamente motivada, ha tenido lugar poco tiempo después de un sistema de provisión de puestos ordinario y ha afectado sustancialmente a la conciliación familiar, entre otros motivos. **Q18/417 y 18/418.**
- Seis ciudadanos interponen dos quejas porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no proceden a regular el Transporte Sanitario Oficial del Servicio de Bomberos de Navarra/Nafarroako Suhiltzaileak a través de un Decreto Foral y no habilitan por Orden Foral como conductores de ambulancia de clase B y C a los bomberos que cumplan con los requisitos establecidos. **Q18/426 y Q18/446.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha excluido de la convocatoria de pruebas selectivas para la incorporación al grupo de rescate técnico del servicio de bomberos de Navarra-Nafarroako Suhiltzaileak, por no haber realizado las pruebas físicas y médicas correspondientes al tramo de los dos últimos años, y encontrarse en situación de alta operativa. Considera que, a pesar de que hayan transcurrido más de dos años desde el último reconocimiento médico, ha

seguido prestando servicios como bombero, por lo que no debiera resultar incompatible con el acceso a dicha convocatoria. **Q18/471.**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, pese a haber cumplimentado el pertinente formulario, no procede a acreditarle el perfil específico de Formación en Línea (FL), el cual le permitiría optar a las plazas que requieran esta acreditación en la próxima adjudicación telemática de plazas. **Q18/473.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha adjudicado, tras haber participado en la convocatoria para la provisión, mediante traslado por concurso de méritos, de puestos vacantes de enfermero/a del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, una plaza distinta de la solicitada. El Departamento justifica su decisión en el menor número de aspirantes en la unidad solicitada que plazas ofertadas y en la identidad de características de ambas plazas. **Q18/503.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud ha reubicado a una compañera de trabajo de su mujer, quien se encuentra en situación de incapacidad temporal en el puesto de enfermera que esta venía ocupando en el Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/522**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a una convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de vacantes del puesto de trabajo de conserje, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. **Q18/583.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha adjudicado en un concurso de traslado una plaza de pedagogía terapéutica que ha ofertado por error. **Q18/704.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le contesta a su solicitud de traslado de plaza a la unidad de consulta de cistoscopias del Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/708.**
- Un ciudadano interpone una queja porque se han fijado en la misma fecha las pruebas correspondientes a la convocatoria de concurso de traslado de Policía

Foral de Navarra y las pruebas psicotécnicas correspondientes a la convocatoria de ascenso a cabo de Policía Municipal de Pamplona-Iruña. **Q18/755.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación dispone de un sistema de provisión temporal de plazas de inspector al servicio de dicho departamento con el que no se encuentra conforme. Expone que es conveniente revisar la Orden Foral 35/2013, de 23 de abril, y ordenar los diferentes sistemas de selección de personal temporal posibles, de modo que la provisión de estos puestos de trabajo se realice con la agilidad que requieren las necesidades del servicio. **Q18/772.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no procede a su traslado de plaza a la consulta de cistoscopias del Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/825.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en las bases de la convocatoria para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño de puestos de trabajo de sargento de bomberos, en situación de servicios especiales para la formación, ha incluido, entre los requisitos exigidos a los aspirantes, tener la condición de persona empleada fija al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y no estar ya incluidos en una lista similar para ese puesto. Considera que dichos requisitos impiden presentarse a personas posiblemente mejor preparadas, restringiendo el acceso a unos pocos, y todo ello en perjuicio de la sociedad navarra. **Q18/875.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso o concurso específico, de plazas de empleo de policía del cuerpo de Policía Foral de Navarra, no le valora, como mérito, un título de euskera, al haberlo presentado fuera del plazo establecido al efecto. Sin embargo, el ciudadano expone que el documento acreditativo de este mérito alegado lo aportó durante el periodo de alegaciones. **Q18/914.**
- Un ciudadano presenta una queja por la falta de contestación de la Cámara de Comptos de Navarra a un recurso de alzada frente al resultado de un ejercicio de un examen de la convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de una plaza vacante de Técnico Superior en Sistemas Informáticos al servicio de dicho órgano. **C18/103.**

- Un sindicato presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia permite que en el cuerpo de la Policía Foral de Navarra, hay nombramientos interinos de carácter voluntario, que han superado el periodo máximo de un año. **C18/1769.**

**D) En relación con situaciones administrativas y comisiones de servicio:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha ordenado su regreso a su destino definitivo en un instituto de Tafalla, tras haber permanecido dos años desplazada por falta de carga lectiva. El Departamento no atiende a su incapacitación para la conducción y no le concede, en consecuencia, una comisión de servicios por motivos justificados de salud. **Q18/487.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no le contesta a su solicitud de concesión de una comisión de servicios en Navarra por circunstancias excepcionales, por motivos de salud o por cuidado de menor, a fin de obtener la reagrupación familiar. **Q18/579.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación ha puesto fin a la comisión de servicios para el desempeño, con carácter temporal, del puesto de trabajo de inspector de educación que venía ocupando. Considera que el departamento no ha justificado suficientemente tal decisión, por cuanto no ha acreditado la concurrencia de circunstancias que permitan su cese, tales como la desaparición de las causas de necesidad que llevaron a su nombramiento. **Q18/656.**
- Una ciudadana presenta una queja porque las funcionarias que ocupan una jefatura y acceden a una excedencia especial para el cuidado de un hijo, son cesadas de la jefatura y se les adscribe al puesto de trabajo para el que fueron nombradas. Considera que dicha situación resulta contraria a la necesidad de conciliar la vida familiar, personal y laboral de las empleadas públicas. **Q18/667.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Educación, en la convocatoria para la provisión temporal, en régimen de comisión de servicios, de puestos de trabajo de inspector de educación, no ha aplicado la preferencia en el llamamiento a favor de las personas con discapacidad. **Q18/955.**
- Una ciudadana plantea una queja por las dificultades que tiene para solicitar un traslado desde la Comunidad de Canarias a Navarra. Expone que recientemente

ha obtenido una plaza de auxiliar de enfermería en Canarias pero desea trasladarse a vivir a Pamplona. Desde el Servicio de Recursos Humanos de Canarias le han informado que no puede trasladarse a Navarra ni por motivos de reagrupación familiar ni con una comisión de servicios, ya que, al menos debe permanecer un año en su puesto de trabajo. **C18/432.**

**E) En relación con la jornada, vacaciones, licencias y permisos:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación le ha denegado el disfrute de las vacaciones correspondientes al periodo que permaneció en incapacidad temporal. **Q18/39.**
- Un sindicato interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, de forma unilateral, ha modificado los calendarios laborales de varios agentes de la Policía Foral de Navarra, por la necesidad de que dichos agentes asistan a unos cursos de formación. Muestra su desacuerdo, además, con que las horas que se dedican a dicha formación no sean remuneradas como horas extraordinarias. **Q18/163.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no considera como jornada laboral las guardias localizadas de los auxiliares de autopsia, no les abona las mismas y no reconoce un complemento de puesto de trabajo a quienes las realizan. **Q18/174.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Educación ha desestimado su solicitud de desistimiento o renuncia a la petición que realizó de reducción de jornada y retribuciones (permiso de reparto de empleo), al haberla presentado una vez superada la fecha límite establecida para desistir de las solicitudes de permisos de reparto de empleo. **Q18/199.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación, al concederle la reducción de jornada por guarda legal de su hijo menor de doce años de edad, ha fijado una fecha de inicio anterior a la solicitada. **Q18/427.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, tras informes emitidos por la Mutua y por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha denegado la licencia retribuida por cuidado de sus hijos gemelos afectados por cáncer o enfermedad grave (grandes prematuros), por no cumplir todos los requisitos fijados para el disfrute de la misma, en concreto, por estimar que no

existe necesidad de cuidado directo, continuo y permanente de los menores.

**Q18/464.**

- Un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y el Departamento de Hacienda y Política Financiera, no le reconocen a una afiliada el derecho a la totalidad de las vacaciones no disfrutadas en el año 2017, como consecuencia de la incapacidad temporal, durante el periodo de dieciocho meses previsto en la normativa reguladora de las vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario. **Q18/485.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Educación no le reconoce durante el mes de junio la reducción de jornada por cuidado de hijo menor de doce años que tiene concedida. **Q18/498.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado una solicitud de permiso sin sueldo para poder acompañar a su hija de tres años de edad en el periodo de adaptación al centro escolar. En su opinión, dicha denegación no ha sido motivada, ni se ha invocado normativa alguna para fundamentar la decisión adoptada. **Q18/516.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Educación no proporciona el mismo tratamiento a los supuestos de maternidad derivada de una gestación por subrogación desarrollada en un país extranjero, que el dispensado a los supuestos de adopción internacional, a los efectos de reconocer la licencia retribuida prevista en el Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra. **Q18/545.**
- Una ciudadana formula una queja porque la Jefatura Superior de Policía de Navarra le ha denegado un permiso de cinco días hábiles por enfermedad grave de un familiar, al considerar no acreditado el carácter grave de la enfermedad. **Q18/604.**
- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra presenta una queja porque el Departamento de Educación no procede a reconocer y a abonar a los funcionarios docentes que se jubilan, los días de vacaciones generados en el año de jubilación, y tampoco les informa para que lo soliciten administrativamente. Además, el sindicato considera que esta cantidad debiera

abonarse, de oficio y con carácter retroactivo, a quienes se hayan jubilado en los últimos cuatro años. **Q18/632.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el director de un centro integrado politécnico le ha destituido, mediante correo electrónico, de sus cargos de vicerrector y de coordinador de calidad del centro, tras exigir su derecho al disfrute de las vacaciones reglamentarias. **Q18/669.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la denegación del permiso por hospitalización de su mujer y frente al cómputo del permiso de paternidad. **Q18/712.**
- Un sindicato de personal administrativo de las Administraciones públicas de Navarra interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha denegado a un empleado público un permiso retribuido que solicitó para asistir a la reunión o tutoría general convocada por el centro escolar donde estudia su hija. **Q18/799.**
- Un sindicato, en representación de varios docentes que trabajan o han trabajado para el Departamento de Educación, formula dos quejas porque este departamento no estima el recurso de alzada interpuesto por haberles considerado días no lectivos como días de vacaciones. El sindicato considera que dicho recurso y la pretensión en él contenida deben ser estimados por silencio administrativo positivo, pues se presentó frente a la desestimación por silencio administrativo negativo de las reclamaciones presentadas. **Q18/885 y Q18/886.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha denegado un permiso retribuido por asistencia sanitaria bucodental, al darse la circunstancia de que quien la prestó no era Licenciado en Medicina, sino en Odontología. La ciudadana expone que el departamento realiza una interpretación errónea del concepto “atención médica”, contemplado en normativa, a efectos de autorizar a la plantilla las salidas del puesto de trabajo. **Q18/929.**

**F) En relación con la participación sindical:**

- Un sindicato de funcionarios interpone una queja porque el Departamento de Educación ha publicado en el Portal de transparencia, durante el periodo de

información pública, un borrador de la Orden Foral por la que se regulan las normas de gestión de listas a la contratación temporal de puestos de trabajo docentes, distinto del que ha proporcionado a los integrantes de la Mesa sectorial para su negociación. Considera que, en consecuencia, ha vulnerado lo contemplado en la Ley 11/2012, de 21 de junio, de la Transparencia y del Gobierno Abierto. **Q18/374.**

**G) En relación con el régimen disciplinario:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud ha resuelto un expediente disciplinario incoado, en el que se le imponen dos sanciones de suspensión de empleo y sueldo por la comisión de dos faltas graves, así como porque no ha contestado a dos recursos de alzada interpuestos. **Q17/363.**
- 26.440 ciudadanos interponen sus quejas porque el Departamento de Educación ha incoado un expediente disciplinario a una profesora por la presunta comisión de una falta muy grave, que vendría derivada de una acusación de transfobia hacia un alumno del centro. Sin embargo, a su juicio, ha sido expedientada por haber manifestado en clase una opinión crítica sobre uno de los puntos de la llamada Ley mordaza-LGTBI de Podemos. **Q18/21.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela ha desestimado su solicitud de apertura de un procedimiento disciplinario a la directora de la escuela infantil a la que acudía su hijo, quien elaboró un informe, cuyo contenido le ha perjudicado en la atribución de la guarda y custodia del menor en el procedimiento de separación que se sigue en el Juzgado. **Q18/478.**

**H) En relación con la jubilación y los derechos pasivos:**

- Un ciudadano formula una queja mediante la que muestra su disconformidad con el trato discriminatorio que sufre el personal docente sujeto al régimen general de la Seguridad Social, en comparación con el personal docente acogido a la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), en relación con el acceso a la jubilación anticipada voluntaria. **Q18/84.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no prevé una adaptación normativa, a fin de que los funcionarios que integran el Montepío de Funcionarios del Gobierno de Navarra, reciban, en materia de compatibilidad de la pensión de jubilación con el



ejercicio de una actividad laboral, el mismo tratamiento que los funcionarios sujetos al régimen general de la Seguridad Social. **Q18/513.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le contesta a su solicitud de reconocimiento del derecho a percibir la ayuda familiar por cónyuge respecto del cual tiene obligación de satisfacer pensión compensatoria impuesta por resolución judicial, con cargo al Montepío de Funcionarios de la Diputación Foral. **Q18/889.**

### **2.1.13. Funcionamiento de las entidades locales.**

En esta materia se presentaron en el año 2018 **7** quejas cuyo contenido es el siguiente:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de Estadística, y la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, han emitido a los Ayuntamientos las instrucciones técnicas sobre gestión del padrón municipal, con cuyo contenido no se encuentra conforme. Considera que, en la regulación relativa al empadronamiento de menores no emancipados cuyos padres no conviven, el progenitor no custodio resulta desprotegido, al no serle otorgado, pese a mantener la patria potestad, ningún poder decisorio sobre el empadronamiento de los menores, pudiendo realizar el progenitor custodio unilateralmente la totalidad de los trámites. **Q18/5.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri no le contesta a su solicitud de consultar el libro o libros de actas que contengan las correspondientes a las sesiones plenarios del año 1972. **Q18/69.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ciriza-Ziritza le ha denegado la notificación mediante correo electrónico de las convocatorias de las sesiones públicas de la entidad local, por cuanto supondría un agravio comparativo con respecto al resto de vecinos y vecinas. **Q18/77.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aranguren le ha dispensado un trato que considera inadecuado durante la celebración de una sesión plenaria, así como porque no le ha convocado a una reunión en la que pueda manifestar su malestar con diversas actuaciones administrativas. **Q18/113.**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri no le contesta a su solicitud de consultar el libro o libros de actas que contengan las actas correspondientes a las sesiones plenarios de los años 1978 y 1979. **Q18/262.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se demora en dar de baja del padrón municipal a una persona que figura inscrita en una vivienda de su propiedad. **Q18/748.**
- Un ciudadano presenta una queja porque, a su juicio, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha cometido diversas irregularidades en la adjudicación de un contrato. **C18/1338.**

#### **2.1.14. Hacienda pública y catastro.**

Durante el año 2018 se presentaron **66** quejas relacionadas con las haciendas públicas y el catastro.

Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

##### **A) En relación con los tributos de la Hacienda Foral de Navarra:**

- Una ciudadana interpone una queja porque, pese a precisar de un vehículo adaptado para desplazarse, no se le reconoce el derecho al tipo reducido de IVA del 4% en la adquisición de un vehículo destinado al transporte de personas con discapacidad en silla de ruedas o con movilidad reducida, por considerar que no cumple con los requisitos para resultar beneficiaria de la misma. **Q18/43.**
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria Navarra no reconoce en su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas correspondiente al ejercicio 2016 el beneficio fiscal por reinversión en vivienda habitual, por haber incumplido los plazos establecidos para acogerse a la misma. Considera, sin embargo, que la extemporaneidad aducida por la Administración no es atribuible a su voluntad, sino al funcionamiento del mercado, lo que constituye una causa eximente de responsabilidad. **Q18/60.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera no reconoce la reducción por discapacidad de su marido en las autoliquidaciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de los años 2013 a 2015, a pesar de tener reconocida la situación de Gran

Dependiente Nivel 2. Según se le indica, no existía, hasta el año 2016, una correlación automática entre el reconocimiento de una y otra condición. **Q18/214.**

- Un ciudadano interpone una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le ha notificado su inclusión en el próximo listado de deudores que se publica en la web del Gobierno de Navarra, por mantener deudas tributarias en periodo ejecutivo. **Q18/217.**
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le exige intereses de demora correspondientes a la declaración del IRPF de 2011. Considera que no debieran serle exigidos tales intereses, pues el impago obedeció a la actuación de la Administración tributaria, que, en la propuesta de liquidación, consignó una cuenta bancaria que había sido cancelada y que era distinta de la utilizada en el ejercicio anterior para realizar el pago del impuesto. **Q18/308.**
- Un ciudadano presenta una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no le valida la deducción por inversión en vivienda habitual que practicó en sus autoliquidaciones de IRPF de 2014 y 2015, y no le admite la documentación complementaria pertinente para justificar su aplicación, por considerar que fue aportada de forma extemporánea. **Q18/332.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera no amplía el sistema de "cita previa" en las oficinas de la Hacienda Tributaria de Navarra, al objeto de garantizar que los contribuyentes que lo soliciten dispongan de cita y del correspondiente asesoramiento para la confección de su declaración de IRPF, no debiendo verse obligados, como en su caso, a desplazarse fuera de Pamplona-Iruña. **Q18/334.**
- Dos ciudadanos formulan una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra, en la liquidación provisional del IRPF de 2014 que les ha girado, prevé un incremento patrimonial derivado de la transmisión de una licencia de taxi. Hacienda considera que el precio de adquisición de la licencia se debe minorar en el importe de la amortización, por lo que, a pesar de haber perdido dinero con la venta, deben tributar una ganancia patrimonial. **Q18/386.**
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no le permite aplicar en la declaración del IRPF correspondiente al ejercicio 2017 la deducción fiscal por madre trabajadora con hijo menor de tres años, beneficio sí

contemplado en la normativa aplicable a las comunidades autónomas del régimen común (todas, menos la Comunidad Foral de Navarra y los Territorios Históricos de Álava-Araba, Bizkaia y Gipuzkoa). **Q18/403.**

- Una ciudadana interpone una queja porque, atendiendo a las dificultades económicas que atraviesa, considera excesivo el resultado “a pagar” de su declaración de IRPF correspondiente al ejercicio 2017. Solicita la revisión de la normativa aplicable, la cual no atiende a sus circunstancias personales: los días que trabaja en una empresa de servicios de limpieza fluctúan según necesidades, tiene concedida la custodia compartida de sus dos hijas y, dada la imposibilidad de asumir el coste de una vivienda libre, residen con su madre. **Q18/407.**
- Una ciudadana interpone una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra viene efectuando de forma permanente requerimientos a nombre de un tercero en su domicilio, en donde tal persona no reside y a quien no conoce. **Q18/469.**
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no contempla en sus propuestas de liquidación del Impuesto sobre el Valor Añadido de 2014, 2015, 2016 y 2017, la reducción de jornada por guarda legal de menores de edad, a la que se ha acogido una empleada de su negocio de peluquería, como causa objetiva para reducir la unidad de módulo de personal no asalariado a efectos fiscales. **Q18/486.**
- Una sociedad mercantil presenta una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le ha girado liquidaciones complementarias de IVA del cuarto trimestre de 2015 y de los cuatro trimestres de 2016, al considerar, en sentido contrario a lo defendido por la empresa, que la actividad de apartamentos turísticos desarrollada por esta está exenta de IVA. **Q18/523.**
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Foral de Navarra no le contesta a una instancia en la que solicitaba la devolución de las retenciones a cuenta del IRPF de 2014, al considerarse no residente fiscal en España en ese ejercicio, por haber sido beneficiario de una beca del Instituto de Comercio Exterior (ICEX) en Guinea Ecuatorial. **Q18/564.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera le reclama una deuda de IVA que no puede asumir, dadas las dificultades económicas que atraviesa. Además, refiere que la dirección postal a

la que dicho departamento le ha remitido las notificaciones de la deuda, no era la correspondiente a su vivienda habitual, en la que reside desde hace más de veinte años. **Q18/565.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera no le permite practicarse, en la declaración de IRPF de 2017, la deducción fiscal por pensión no contributiva de jubilación, al no reunir simultáneamente los requisitos para la percepción de la renta garantizada. **Q18/581.**
- Dos ciudadanos interponen una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra, durante una visita de inspección realizada en su domicilio profesional y durante la instrucción del procedimiento, les ha ocasionado indefensión. Por ello, solicitan que se realice una nueva inspección de forma ajustada a las mínimas normas de proporcionalidad y buen hacer exigible al actuario. **Q18/608.**
- Un ciudadano formula una queja porque no se encuentra conforme con los tipos de gravamen del impuesto sobre sucesiones y donaciones. Considera que la diferencia de los tipos, que van desde 0,8% hasta un máximo de 16% es excesiva, no constituyendo un impuesto progresivo. Asimismo, manifiesta su disconformidad con la propia existencia del citado impuesto, por cuanto el patrimonio objeto de gravamen se genera mediante el ahorro de las rentas percibidas a lo largo del tiempo, y estas ya son objeto de tributación a través del IRPF. Expone que esta inexistencia de la tributación debiera aplicarse, cuando menos, a los casos de sucesiones de padres a hijos. **Q18/687.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra se demora en resolver una reclamación económico-administrativa que presentó frente a una resolución emitida por la Sección de los Impuestos sobre la Renta y Patrimonio. **Q18/689.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera se demora en facilitarle un certificado en el que consten los embargos que la Hacienda Tributaria de Navarra ha practicado sobre sus cuentas bancarias, el cual precisa para presentar una demanda ante el juzgado. **Q18/705.**

- Una ciudadana presenta una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le ha realizado un embargo en su cuenta bancaria para el cobro de una deuda que generó con motivo de una atención sanitaria recibida. **Q18/719.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera, en la liquidación de la declaración de IRPF del ejercicio 2016, considera la existencia de un incremento patrimonial, tras la división del patrimonio común de la sociedad conyugal que formaba con su exmarido, del que se divorció en el año 2015. La ciudadana estima, no obstante, que la cantidad económica que percibió tras el divorcio tenía por objeto compensarle por el exceso de adjudicación a favor de su exmarido, por los lotes de bienes adjudicados a este en el cuaderno particional, por lo que no puede considerarse que dicha compensación sea un incremento patrimonial. **Q18/730.**
- Una ciudadana formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra únicamente contempla, a efectos del IRPF, la exención del incremento de patrimonio que se ponga de manifiesto con ocasión de la dación en pago de la vivienda habitual, derivada de acuerdos alcanzados por el deudor hipotecario con una entidad financiera, no así con ocasión de la dación en pago de una segunda vivienda. En consecuencia, la Hacienda Tributaria de Navarra le ha realizado una propuesta de liquidación del impuesto en la que le exige una cantidad económica a la que no puede hacer frente. La ciudadana expone que se vio obligada a dar las dos viviendas que tenía en propiedad, a fin de saldar una deuda que aún hoy mantiene y no viéndose beneficiada del incremento patrimonial generado. Como contribuyente, se encuentra totalmente desprotegida y sin posibilidad de pagar la cantidad reclamada por Hacienda, dada su falta de capacidad económica. **Q18/763.**
- Dos ciudadanas y un colectivo de madres afectadas presentan tres quejas porque la Hacienda Tributaria de Navarra no procede a la devolución en el IRPF de las cantidades tributadas en concepto de las prestaciones de maternidad y paternidad. Presentan la queja tras conocerse la Sentencia 1462/2018, del Tribunal Supremo, del 3 de octubre de 2018, resolutoria de un recurso de casación, referente a la exención en el IRPF de la prestación por maternidad, conforme a las previsiones del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por Decreto Foral Legislativo 3/2004, de 5 de marzo. Solicitan que, en cumplimiento de la citada sentencia, se devuelvan las cantidades correspondientes a las prestaciones antes señaladas,

evitándose lo que consideran un agravio comparativo para las madres y padres de Navarra. **Q18/765, Q18/779 y C18/1692.**

- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la desestimación de sus alegaciones en un procedimiento de liquidación del impuesto de sucesiones. Solicita que resuelva el recurso y que deje sin efecto las actuaciones recaudatorias en vía de apremio subsiguientes al acto de liquidación. **Q18/807.**
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra le exige la devolución de las cantidades deducidas por aportaciones a cuenta vivienda, destinadas a la adquisición de una vivienda. En particular, formula la queja por la exigencia de unos intereses de demora que, atendiendo a las circunstancias económicas personales que concurren en su caso, resultan desproporcionados y abusivos. Explica que la crisis económica por la que se ha visto afectado, reduciéndose sus ingresos económicos, ha sido la causa determinante de que no haya podido materializar la compra de la vivienda a que se condicionaban las deducciones fiscales. Expone que, incluso, se vio obligado a rechazar una vivienda protegida. **Q18/845**
- Un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra no procede a concederle un fraccionamiento en diez años para el pago en periodo voluntario de una deuda contraída con la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, ocasionada por la estancia de su mujer en una residencia de la tercera edad, hasta su fallecimiento. Considera que la propuesta que ha realizado la Administración de fraccionar durante cinco años la deuda generada, le impedirá atender a sus gastos ordinarios y a los gastos médicos derivados de una enfermedad que padece. **Q18/867**
- Un ciudadano presenta una queja porque, según le han informado, en caso de vender la vivienda donde reside por otra de similar valor, el importe de la pensión en favor de familiares que percibe se reduciría. Expone que tiene 65 años y que los únicos ingresos que percibe son 472 euros en concepto de pensión. Considera que si vende su actual vivienda por otra de similar valor que le origine menos gastos no existiría un aumento de patrimonio, ya que es vender para adquirir otra vivienda donde poder residir de forma habitual. **C18/901.**

**B) En relación con los tributos locales:**

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Lodosa les ha liquidado el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, no habiendo existido una ganancia patrimonial con la transmisión del inmueble. **Q18/196.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain le ha liquidado el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, por la transmisión de una vivienda mediante donación, liquidación con la cual se encuentra en desacuerdo, al entender que no se ha producido plusvalía. **Q18/241.**
- Un ciudadano presenta una queja porque considera que el cálculo que se viene realizando para determinar la base imponible del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana es erróneo, por cuanto no se procede a la actualización del importe correspondiente al coste de adquisición del terreno, que permita determinar de forma adecuada si se produce el hecho imponible, esto es, un incremento de valor. **Q18/246.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax le reclama el pago de las tasas de ocupación privativa de dominio público (terrazas) correspondientes a los años 2014 y 2015, así como porque no le contesta a las reclamaciones efectuadas sobre el asunto. **Q18/318.**
- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque no se encuentra conforme con la normativa reguladora del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía). Según indica, dicha normativa puede derivar en una doble imposición del impuesto, por cuanto un mismo sujeto resultaría dos veces el obligado tributario principal, antes como comprador y ahora como vendedor. Asimismo, alude a la menor revalorización realizada a los inmuebles con respecto a los incrementos del IPC. **C18/600 y Q18/326.**
- Una sociedad mercantil interpone una queja porque el Servicio de Riqueza Territorial del Departamento de Hacienda y Política Financiera no le proporciona la documentación solicitada relativa a una finca de su propiedad. **Q18/341.**
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain les ha derivado la deuda del impuesto de contribución urbana



correspondiente al ejercicio 2015 que mantiene el titular anterior de la nave que adquirieron. **Q18/346.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no promueve una modificación de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas Locales de Navarra, orientada a dispensar un mejor trato normativo a las personas con discapacidad en las exenciones del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica. En consecuencia, y en aplicación de la normativa actual vigente, el Ayuntamiento de Murchante le ha denegado su solicitud de exención del pago de dicho impuesto, pese a tener su hijo reconocida una discapacidad y movilidad reducida. **Q18/429.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Etxarri Aranatz les ha liquidado a sus padres el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, por la transmisión de una vivienda que él les donó, liquidación con la cual se encuentra en desacuerdo, al entender que no se ha producido plusvalía. **Q18/467.**
- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti cobra tasas notablemente distintas para el acceso y utilización de las instalaciones de la Ciudad Deportiva Artica, en atención a la condición de empadronado o no empadronado en la localidad. **Q18/512 y C18/1019.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Beruete se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a un acuerdo relativo al reintegro de unas tasas de basuras de un local arrendado cobradas. **Q18/554.**
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Ribera no le aplica, como titular de una vivienda deshabitada, la correspondiente bonificación de las tasas del servicio de recogida de residuos, así como porque no le contesta a las instancias presentadas solicitando dicha bonificación. **Q18/556.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Aranguren cobra distintas cuotas a empadronados y no empadronados por la utilización de las instalaciones deportivas municipales. **Q18/674.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Beriáin le reclama el pago de la contribución territorial de los años 2015, 2016 y 2017, así como del primer semestre de 2018, de un local propiedad de dicho ayuntamiento, del que resultó adjudicatario para la concesión de un servicio de bar. Manifiesta que en

los cinco años que lleva vigente el contrato, en ningún momento se le ha advertido de la obligatoriedad de pagar el mencionado impuesto y tampoco lo recoge así ninguna cláusula del contrato. **Q18/682.**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga no le devuelve un importe que considera indebidamente cobrado, en concepto de intereses de demora del impuesto de bienes inmuebles (IBI) de un piso de su propiedad ubicado en Málaga. **Q18/716.**
- Dos ciudadanos interponen dos quejas porque el Ayuntamiento de Tudela, en la liquidación del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana, de una vivienda heredada y posteriormente transmitida, ha considerado el transcurso de veinte años, habiendo solo transcurrido cuatro años desde que el piso fue heredado. **C18/1594 y Q18/843.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua y la Mancomunidad de Sakana le exigen el pago de sendas deudas, de las que desconoce el origen y a las que le resulta complicado hacer frente. Es por ello que solicita información de las mismas y su fraccionamiento. **Q18/855.**
- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Ribera no suspende, en tanto no se resuelva un recurso de reposición planteado, un procedimiento de apremio derivado del impago de unas tasas de basura. Expone que en dicho recurso se aportan todas las pruebas oportunas para demostrar que la reclamación de las tasas es incorrecta, quedando suficientemente acreditado que en la dirección a la que se giraban las tasas, no había servicio de recogida de basuras ni contenedores. Por ello, habiéndose producido un error material, aritmético o de hecho en la determinación de la deuda, considera que debe suspenderse el procedimiento de apremio de forma automática. **Q18/881.**
- Un ciudadano presenta una queja porque no está conforme con el valor que el Ayuntamiento de Estella-Lizarra otorga a su vivienda, a efectos del cálculo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles. **C18/95.**

**C) En relación con la Agencia Tributaria del Estado:**

- Un ciudadano presenta una queja porque la Agencia Tributaria, para la realización de consultas o trámites, tales como el cambio de domicilio fiscal o la petición de cita previa para la realización de la declaración de IRPF, facilita números de teléfono de prefijo 901 con tarifas de pago muy costosas.

Tratándose de obligaciones tributarias, considera que debiera facilitarse la información a través de líneas telefónicas gratuitas. **Q18/388.**

**D) En relación con el catastro:**

- Un ciudadano, en representación de una empresa, presenta una queja porque el Servicio de Riqueza Territorial del Gobierno de Navarra no concedió audiencia a los propietarios afectados, ni sometió a exposición pública la valoración que realizó y afectó a determinadas parcelas de Estella-Lizarra. **Q16/530.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza y el Departamento de Hacienda y Política Financiera, por un lado, no atienden sus solicitudes de rectificar la incorrecta titularidad catastral que se le atribuye de varios terrenos, pese a no disponer dichas Administraciones de documentación que así lo justifique y pese a haber presentado su renuncia a los mismos. **Q18/71.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Petilla de Aragón no atiende sus solicitudes de rectificar la incorrecta titularidad catastral que se le atribuye de varios terrenos, pese a no disponer dicha administración de documentación que así lo justifique y pese a haber presentado su renuncia a los mismos. **Q18/72.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Galar y el Departamento de Hacienda y Política Financiera no le facilitan el expediente íntegro de la reparcelación y la modificación catastral realizada de varias parcelas. **Q18/234.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Izagaondoa se demora en exceso en tramitar y resolver su solicitud de rectificación de errores de datos catastrales formulada en 2011. **Q18/276.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar no atiende su solicitud de hacer constar en el catastro la total superficie de una parcela de su propiedad, estando reflejada una extensión menor. Manifiesta que la diferencia de superficie se debe a unas labores de pavimentación realizadas por el Concejo de Esquiroz por las que ocupó parte de su finca sin su consentimiento. **Q18/408.**

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Zabalza-Zabaltza y el Concejo de Arraiza no proceden a modificar de oficio el error o desplazamiento que afecta a la totalidad del catastro, tanto rústico como urbano, del término del Concejo de Arraiza. Manifiestan que lo reflejado en el catastro no se corresponde con la realidad física, distorsión que está ocasionando numerosos perjuicios a todos los vecinos y propietarios del concejo. **Q18/611.**
- Una sociedad mercantil interpone una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar no le proporciona la información solicitada relativa a una modificación catastral efectuada en 2008. **Q18/654.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar no le contesta a una instancia mediante la que solicita que se le facilite el expediente íntegro de una reparcelación y/o modificación catastral realizada en 1990, o, en caso de no existir dicho expediente, se certifique y justifique su inexistencia. **Q18/805.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Lizoáin-Arriasgoiti/Lizoain-Arriasgoiti no le informa a su hermano sobre la naturaleza y alcance de un error detectado en una modificación catastral, a pesar de haberse dirigido al ayuntamiento en varias ocasiones. Por ello, solicita que se le detalle ese error hallado en la implantación del catastro, considerando oportuno que se le faciliten los documentos gráficos que se hayan tomado como referencia. **Q18/957.**

#### **E) Otros**

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto de Estadística de Navarra le ha otorgado a una asociación un breve plazo para atender una encuesta de cumplimentación obligatoria, referente a las adquisiciones de inmovilizado. Se da la circunstancia, además, de que la encuesta ha sido enviada al inicio del mes de julio, lo que, por razón de las fechas estivales, ha dificultado más su atención en ese breve plazo concedido. **Q18/533.**
- Dos ciudadanos interponen una queja porque les ha sido notificada una reclamación de una deuda tributaria por exceso de adjudicación de una vivienda sita en Castellón. **Q18/634.**

- Una empresa formula una queja porque la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre no le devuelve el pago realizado por duplicado para la obtención de un certificado digital. **Q18/739.**

#### **2.1.15. Justicia.**

Durante el año 2018 se presentaron **37** quejas relacionadas con la justicia. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

##### **A) En relación con la Administración de Justicia:**

- Una ciudadana formula una queja por la situación que viene atravesando su hijo con su exmujer, que deriva en un grave perjuicio para sus nietos, y solicita una modificación del régimen de guarda y custodia, actualmente compartida, y el reconocimiento de esta en exclusiva a su hijo. **Q18/10.**
- Una ciudadana formula una queja porque se le vienen interceptando comunicaciones, habiéndolo denunciado en múltiples ocasiones en los Juzgados de Pamplona-Iruña sin resultado positivo. **Q18/19.**
- Un ciudadano presenta una queja porque se ha vulnerado su derecho de mantener contacto con su nieto, como consecuencia del procedimiento de divorcio de su hijo en México. **Q18/100.**
- Un ciudadano presenta una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Aoiz-Agoitz se demora en exceso en resolver el procedimiento judicial seguido por una presunta estafa, habiendo transcurrido cuatro años desde que se admitió a trámite y se incoaron las diligencias previas del mismo. **Q18/103.**
- Una ciudadana presenta una queja en la que critica el funcionamiento de la Justicia y en la que afirma que en los juzgados se juzga a los ciudadanos sin que se enteren. **Q18/158**
- Una ciudadana interpone una queja porque los Juzgados de Familia de Pamplona-Iruña se demoran en señalar la fecha de celebración del juicio que resuelva la demanda mediante la que solicita la guarda y custodia de su hija. **Q18/319.**
- Una ciudadana presenta una queja porque la Audiencia Provincial de Navarra le ha denegado la orden de alejamiento de su exmarido que había solicitado y le ha practicado una tasación de costas que considera excesiva. **Q18/402.**

- Un ciudadano interpone una queja porque se encuentra disconforme con el contenido de tres resoluciones judiciales. Según expone, padece una enfermedad mental y ha interpuesto tres demandas con el fin de que le sean reconocidos sus derechos, sin que ninguno de los pronunciamientos judiciales haya estimado sus pretensiones. **Q18/435.**
- Una ciudadana interpone una queja porque la Audiencia Provincial de Navarra se demora en la resolución de un recurso presentado frente a una entidad bancaria, en relación con las cláusulas suelo. **Q15/507.**
- Un ciudadano formula una queja porque no se encuentra conforme con las actuales penas privativas de libertad y medidas provisionales, por cuanto resultan insuficientes, colocando en una situación de indefensión a las víctimas de violencia de género. **Q18/521.**
- Un ciudadano formula una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Tudela le ha dispensado un trato discriminatorio por razón de sexo, es decir, por ser hombre, en el procedimiento judicial que mantiene con la madre de su hija, así como porque se demora en resolver una solicitud de medida cautelar urgente, presentada con motivo del disfrute de las vacaciones de verano de la menor. **Q18/643.**
- Una ciudadana presenta una queja porque, pese a disponer de una sentencia que condena a un ciudadano, que se apropió indebidamente de sus pertenencias, a abonarle una suma de dinero en concepto de responsabilidad civil derivada del delito, ese ciudadano no ha cumplido con tal obligación. Asimismo, muestra su desacuerdo con el contenido del artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que declara inembargable el salario mínimo profesional, puesto que coloca en situación de indefensión a las personas acreedoras. **Q18/652.**
- Una ciudadana presenta una queja en la que denuncia las situaciones de agresión y acoso que viene sufriendo por parte de su expareja. Se encuentra disconforme con que, pese a las pruebas presentadas en los distintos procedimientos judiciales, las causas judiciales siempre son finalmente archivadas. Teme por su seguridad y por la de sus dos hijas menores. **Q18/753.**
- Un ciudadano formula una queja porque un Juzgado de lo Mercantil de Pamplona-Iruña no procede a la ejecución de un aval para recuperar una suma

de dinero, tras la resolución de un contrato de compraventa de una vivienda con una sociedad pública declarada en concurso voluntario ordinario. **Q18/839.**

– Una ciudadana presenta una queja porque un Juzgado de Primera Instancia de Pamplona-Iruña ha cometido irregularidades en un procedimiento judicial que se sigue para el establecimiento de medidas de guarda, custodia o alimentos de hijo no matrimonial. En concreto, hace referencia a la tardanza en dictar sentencia, a la forma de tramitarse el procedimiento, a la falta de notificación de una resolución, así como a su disconformidad con la actuación de su letrada. **Q18/926.**

– Una ciudadana interpone dos quejas porque un Juzgado le ha embargado ciertas cantidades de dinero de su cuenta bancaria sin notificarle nada previamente, en concepto de costas procesales. Manifiesta que apenas tiene dinero para cubrir sus necesidades por lo que se ha visto obligada a pedir dinero a familiares. Muestra su disconformidad con que también haya sido embargado el dinero que le han prestado sus familiares. **C18/354 y C18/1685**

– Una ciudadana presenta una queja porque la Audiencia Provincial de Navarra ha desestimado la demanda que interpuso frente a un centro donde estaba ingresado su hijo, que falleció cuando se fugaba del mismo. Expone varias irregularidades contenidas en la sentencia y en la documentación aportada por la otra parte, así como su disconformidad con la condena en costas que se ha visto obligada a asumir. **C18/1501**

– Una ciudadana presenta una queja porque el padre de su hija incumple el convenio regulador y la nueva pareja de este, otorga, a su juicio, un trato humillante y ofensivo a la menor. **C18/1730**

– Un ciudadano presenta una queja porque no se encuentra conforme con el funcionamiento de un Juzgado de Familia de Pamplona-Iruña, en el procedimiento que se sigue por el incumplimiento por parte de su expareja, quien reside en Japón con sus dos hijos menores, de las medidas de guarda y custodia establecidas y el régimen de visitas. **Q18/952**

**B) En relación con la actuación profesional de abogados y colegios profesionales:**

– Un ciudadano formula una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona no procede a la apertura de un expediente disciplinario contra el abogado que le

asistió ante un presunto delito de violencia doméstica, cuya causa fue posteriormente archivada, al considerar que no existen datos objetivos que permitan concluir que, en la asistencia inicial que le fue prestada a raíz de la denuncia, se le dispensara un trato inadecuado. **Q18/376.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona ha desestimado su solicitud de apertura de un expediente disciplinario contra el abogado de oficio que le fue designado, por entender correcta la actuación profesional del letrado. **Q18/410.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona no procede a analizar si fue con arreglo a las reglas propias de la profesión, la actuación del letrado que le asistió en un procedimiento judicial del que fue también parte el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), referente al reconocimiento de una pensión de viudedad, y que concluyó de forma desfavorable para ella. **Q18/421.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Colegio Oficial de Psicología de Navarra no investiga la forma de actuar y los perjuicios que le ha causado el psicólogo que le trató tras sufrir un aparatoso accidente de bicicleta. **Q18/517.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona ha desestimado su solicitud de acceder a la documentación que obra en un expediente de reclamación, iniciado frente a la actuación profesional de dos abogadas, al considerar que no ostenta la condición de interesado en el procedimiento. Esta denegación le ha impedido formular el pertinente recurso de alzada con todas las garantías administrativas. **Q18/858.**
- Un ciudadano formula una queja por las cantidades que ha tenido que abonar, en concepto de honorarios de abogado y de procurador, por una demanda judicial que interpuso su mujer para la modificación del convenio regulador, la cual fue desestimada. El ciudadano expresa su preocupación por cuanto a su exmujer, que tiene concedido el beneficio de justicia gratuita, el procedimiento judicial no le ha supuesto ningún coste económico, por lo que esta situación podría incentivar la iniciación de nuevos procedimientos judiciales por parte de ella. **C18/150.**
- Una asociación formula una queja por lo que considera mala praxis y desatención de un abogado. **C18/190.**



- Una ciudadana presenta una queja por la actuación de la abogada que defiende a su exmarido en el procedimiento de divorcio. Expone que la letrada presionó a su hija para que testificase en un juicio y años después, en otro procedimiento en el que ella figuraba como demandada, ni siquiera le realizó ninguna pregunta en la vista oral. **C18/1391.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Navarra no considera válidos el grado en criminología y el título propio de administrador de fincas, de los que es poseedora, para su colegialización. Reconoce que el grado en criminología no aparece expresamente recogido en los estatutos del Colegio de Administradores de Fincas de Navarra. Sin embargo, hace referencia a una Sentencia del Tribunal Supremo, en la que se reconoce el derecho de acceso directo al colegio a los graduados en arquitectura, y a la página web del colegio, en la que aparecen incluidas varias titulaciones reconocidas por sentencia judicial. **Q18/920.**

**C) En relación con la asistencia jurídica gratuita:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le deniega el reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita, al considerar acreditado que sus recursos e ingresos económicos superan los importes legalmente establecidos. **Q18/360.**
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no les reconocen el derecho a la asistencia jurídica gratuita que les permita comparecer en el Juzgado en el que han sido emplazados, como consecuencia de una demanda de desahucio en la que figuran como parte demandada. **Q18/431.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Colegio de Abogados de Sevilla se demora en resolver su solicitud de asistencia jurídica gratuita. **Q18/706.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Colegio de Abogados de Pamplona le ha denegado la asistencia jurídica gratuita por superar el límite máximo de ingresos establecido en la norma. Indica que, para valorar el reconocimiento de dicha asistencia, no se ha atendido a sus circunstancias personales, tales como, su grado de discapacidad o los elevados gastos que se ve obligada a asumir, derivados de las enfermedades que padece y de las intolerancias alimenticias.

Manifiesta, además, que al serle asignada una abogada, entendió que de forma paralela también le sería concedida la asistencia jurídica gratuita. Expone que, en tanto no le sea concedida dicha asistencia, no se va a poder garantizar la especial protección que merece su nieta menor de edad. **Q18/838.**

**D) En relación con los Registros Civil y Mercantil:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Justicia se demora en remitirle el certificado de matrimonio solicitado en el Registro Civil Central de Madrid, certificado que precisa para poder solicitar la nacionalidad española de su cónyuge. **Q18/383.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Registro Mercantil y de Bienes Muebles de Navarra le ha expedido una minuta que considera excesiva, puesto que la inscripción de una declaración de concurso voluntario y conclusión por insuficiencia de la masa activa, venía derivada de un mandato judicial. **Q18/461.**
- Un ciudadano plantea una queja por determinadas irregularidades que se cometieron en el Hospital Virgen del Camino, cuando su madre dio a luz a una niña en el año 1969 y que supuestamente falleció treinta minutos después de su alumbramiento. Tras diversas investigaciones, los familiares han comprobado que hay datos manipulados en la hoja de parto, con nombres sobreescritos de diversos facultativos. Asimismo en la ficha del legajo del aborto del Registro Civil no consta el parte del facultativo completo, con la hora y causa de la muerte ni la licencia de enterramiento. Añaden que en el libro de familia y en el anexo de prestación por hijos consta un pago realizado por el Instituto de Prevención Social del Hospital Virgen del Camino por el nacimiento de la niña, subvención que en ningún caso debió otorgarse si efectivamente falleció. **C18/1372.**
- Una ciudadana formula una queja porque en la partida de defunción de su hermano, que obra en el Registro Civil de Pamplona-Iruña, consta tachada la causa de la misma, en virtud de una Orden del Ministerio de Justicia. Expone que su hermano murió en 1990 a causa de un disparo de un agente de la policía en Pamplona-Iruña. **Q18/930.**

**2.1.16. Medio ambiente.**

Durante el año 2018 se presentaron **60** quejas relacionadas con la protección del medio ambiente. Los principales hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

**A) En relación con la contaminación acústica o los ruidos:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella/Lizarra, con motivo de las obras que se están ejecutando en un local de la localidad, en el que se va a instalar una sociedad recreativa, cultural y deportiva, debe iniciar labores de supervisión de la correcta habilitación del mismo, en materia de aislamientos acústicos, de seguridad, de venta de bebidas alcohólicas, de celebración de conciertos y de respeto de la distancia exigida con respecto a locales de ocio próximos, así como labores de supervisión de la tenencia de las licencias pertinentes, dando cumplimiento, de este modo, al deber de vigilancia que tiene atribuido. **Q17/548.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Murchante no adopta las medidas oportunas para poner fin a las molestias que viene sufriendo en su domicilio, desde hace más de quince años, procedentes de las peñas o cuartos para jóvenes situados en la localidad. **Q18/7.**
- Varios integrantes de una misma unidad familiar interponen una queja porque el Ayuntamiento de Berbinzana no adopta las medidas oportunas para atenuar o eliminar las molestias que sufren, procedentes de la bajera que linda con su propiedad, así como porque no aplica la ordenanza reguladora de estos locales de ocio. **Q18/131.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Buñuel no adopta las medidas oportunas para atenuar o eliminar las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de una peña próxima a su vivienda. **Q18/149.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia no adopta las medidas oportunas para eliminar las molestias que sufre, procedentes de los ruidos, olores y suciedades producidos por los usuarios de una sociedad gastronómica situada en los bajos del edificio donde reside. **Q18/193.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta las medidas de insonorización pertinentes que eliminen o atenúen los perjuicios que viene sufriendo su negocio, como consecuencia del ruido procedente del tránsito de vehículos en la Autovía A-1 a su paso por Altsasu-Alsasua. **Q18/275.**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata ha instalado una zona de esparcimiento canino en las proximidades de su vivienda y de una zona residencial, viéndose obligada a soportar molestias indebidas en su domicilio. Los vecinos afectados han propuesto el traslado de dicha zona a un lugar más alejado de las viviendas. **Q18/296.**
- Cuatro comunidades de propietarios presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no vela por el derecho de los vecinos a no soportar molestias indebidas provenientes de unas naves ocupadas ubicadas junto a sus viviendas. **Q18/358.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de la vivienda situada en la planta superior. **Q18/460.**
- Una ciudadana formula una queja por las autorizaciones concedidas por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para la instalación de música en las terrazas de la calle Juan de Labrit durante las fiestas de San Fermín. **Q18/468.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufre en su domicilio, como consecuencia tanto de la suciedad, como del ruido, que se generan en las inmediaciones de un locutorio próximo a su vivienda. **Q18/477.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de un bar próximo a su vivienda. **Q18/492.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain no adopta las medidas oportunas para atenuar o eliminar las molestias que sufre en su domicilio, procedentes de una bajera próxima a su vivienda. **Q18/551.**
- Tres ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas oportunas para atenuar o eliminar las molestias que sufren en su domicilio, sito en Mendillorri, procedentes de una bajera próxima a sus viviendas. **Q18/555.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Sartaguda no le contesta a unas instancias presentadas mediante las que denuncia las molestias por ruidos, olores y suciedad que ocasiona a los vecinos la existencia de ocho

gatos en un solar cercano a su vivienda. Manifiesta que la convivencia con estos animales se ha vuelto imposible de soportar, no pudiendo abrir las ventanas de su vivienda para ventilar debido al fuerte olor de los excrementos de los animales. **Q18/686.**

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Milagro no adopta las medidas oportunas ante las molestias en forma de ruido que sufren en su domicilio desde hace veinte años, procedentes de las instalaciones de una empresa conservera próxima a su vivienda. **Q18/702.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufren en su domicilio los residentes de una calle de Pamplona-Iruña que da a la carretera de circunvalación de la localidad. Señala que por dicha carretera circula un número elevado de vehículos y que el ruido que provocan dificulta gravemente el descanso nocturno de los vecinos. Ha propuesto, en consecuencia, la instalación de unas mamparas acústicas. **Q18/742.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas no adopta las medidas pertinentes ante las molestias que su hija y sus nietas sufren en su domicilio, procedentes de los continuos ladridos durante el día y la noche de los perros de sus vecinos. **Q18/773.**
- Dos ciudadanas formulan dos quejas porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufren en su domicilio, procedentes de la terraza de un bar próximo a sus viviendas. **C18/1558 y Q18/827.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia no adopta las medidas oportunas ante las molestias que sufren vecinos y comerciantes, procedentes de los juegos infantiles con balón y de los usuarios de una sociedad que tiene instalada una terraza en el patio de la comunidad de propietarios. **Q18/830.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico, el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y el Ayuntamiento de Valle de Egüés-Eguesibar, no adoptan las medidas pertinentes ante las molestias que sufren los vecinos, como

consecuencia del ruido procedente del tránsito de vehículos en la Ronda Este PA-40 a su paso por Olaz. **Q18/894.**

- Una ciudadana presenta una queja porque dos vecinos han colocado dos perros en un terreno cercano a su vivienda, propiedad del Concejo de Arbeiza. Manifiesta que su disconformidad con que los animales estén allí, ya que, además de las molestias por los ladridos, su hija pequeña no puede utilizar dicho terreno para jugar. **C18/359.**

**B) En relación con la protección del medio natural:**

- Dos ciudadanos formulan una queja porque la Confederación Hidrográfica del Ebro no lleva a cabo una adecuada gestión de la suelta de agua del pantano de Eugi, provocando un incremento considerable del caudal del río Arga a su paso por una finca de su propiedad, que se ve con frecuencia inundada. **Q18/315.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no procede a la poda de los árboles situados frente a su vivienda, viéndose mermada la visibilidad y agravada la alergia al polen padecida por su hija. **Q18/347.**
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, incumple el condicionado introducido en un testamento ológrafo, comprensivo de un legado a Navarra del Señorío de Bertiz. En concreto, la asociación hace referencia al incumplimiento de las condiciones relativas a la prohibición de corta de árboles y ramajes, y a la prohibición de la caza en Bertiz. Señala que este incumplimiento puede acarrear que el Señorío de Bertiz pase a ser de titularidad estatal. **Q18/500.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Larraun no adopta las medidas pertinentes ante la población de mosquitos existente en las inmediaciones de su vivienda. **Q18/552.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Allín-Allin no adopta las medidas oportunas ante una acampada ilegal en una zona situada al lado del río Urederra. Denuncia que este uso está generando diversos problemas, afecciones y molestias excesivas, como ruido, suciedad o contaminación del río. **Q18/568.**

- Un ciudadano presenta dos quejas porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) no adopta las medidas pertinentes ante los perjuicios que viene sufriendo en su vivienda sita en Elorz, como consecuencia de la falta de mantenimiento de un caudal natural de agua. **Q18/569 y Q18/580.**

**C) En relación con la protección de la fauna:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, únicamente le autoriza a retirar parte de un nido de cigüeña blanca situado en su chimenea, si bien verbalmente le ha indicado que podía proceder a su retirada total, y no se pronuncia sobre la indemnización solicitada por los perjuicios ocasionados por la existencia de dicho nido. **Q18/74.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no adopta las medidas oportunas ante los perjuicios que viene sufriendo como agricultor, como consecuencia de la superpoblación de conejo existente en los terrenos de Castejón. **Q18/373.**

**D) En relación con las actividades clasificadas y las licencias:**

- Varios ciudadanos formulan una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, ha emitido una resolución en virtud de la cual deniega la autorización de afecciones ambientales al proyecto de abastecimiento de agua en Alloz. **Q17/12.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia le ha incoado un expediente sancionador por vulnerar, con la instalación de anclajes en los bancos de la terraza del local que regenta, lo dispuesto en la ordenanza municipal reguladora de la instalación en vía pública de terrazas de veladores, pese a haberlo realizado con el fin de evitar las molestias a los vecinos derivadas del desplazamiento de estos bancos, y pese a haberle sido otorgada autorización a tal efecto, en tanto se comprometiera a arreglar el suelo una vez desmontada la terraza. **Q18/12.**
- Un grupo de vecinos del Concejo de Esparza de Galar interponen una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no inspecciona la actividad de un vertedero ubicado en dicha localidad que les genera molestias que consideran excesivas e indebidas. **Q18/264.**

- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, ha emitido una resolución en virtud de la cual deniega la autorización de actividades autorizables en suelo no urbanizable al proyecto de abastecimiento de agua en Alloz-Allotz. **Q18/268.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas oportunas ante las irregularidades de un local aledaño a su negocio, relativas a la instalación de una terraza en vía pública, así como a la disposición de asientos en el establecimiento, pese a no disponer de aseo para la clientela. **Q18/280.**
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha declarado la caducidad de dos licencias de actividad, apertura y redefinición de dos establecimientos de hostelería de su titularidad, por cuanto la apertura al público de los locales se produce únicamente durante las fiestas de los sanfermines, constituyendo, a juicio de la entidad local, un acto en fraude de ley. **Q18/345.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Carcastillo mantiene una actitud pasiva ante las irregularidades que se cometen en varios talleres de soldadura y carpintería metálica de la localidad. Expone que la labor profesional se desarrolla sin las licencias de actividad pertinentes, circunstancia que perjudica al pequeño taller que regenta. **Q18/873.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se mantuvo inactivo ante los graves perjuicios que sufrió su negocio durante dieciocho meses, como consecuencia de las obras que se efectuaron para la construcción de un hotel. Asimismo, señala que el ayuntamiento no adopta las medidas oportunas ante las irregularidades de un local aledaño a su negocio, relativas a la instalación de una terraza en vía pública y a la disposición de asientos en el establecimiento. **Q18/904.**
- Una ciudadana plantea una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y el Ayuntamiento de Baztan han autorizado a la empresa que explota la cantera de Almandotz, un nuevo recorrido para los camiones que acuden a dicha cantera. Muestra su disconformidad porque el recorrido autorizado previamente había sido rechazado por los vecinos en votación. **C18/1539.**



**E) En relación con la ubicación de contenedores de basura:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Beire y la Mancomunidad de Mairaga no atienden su solicitud de reubicar un contenedor de basura colocado delante de la casa de su madre en dicha localidad. **Q18/251.**
- Una ciudadana presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona ha anulado un punto de recogida de residuos sólidos urbanos, anteriormente ubicado en un lugar próximo al restaurante de su propiedad. En consecuencia, sufre diversos inconvenientes a la hora de llevar los residuos que genera su negocio al punto de recogida, por cuanto que este se encuentra situado a ochenta metros de distancia. Asimismo, no se encuentra conforme con que la Mancomunidad no le proporcione los estudios que fundamentaron la decisión de anular el anterior punto de recogida. **Q18/470.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Aranguren y la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adoptan ninguna medida efectiva para solucionar las molestias que desde hace varios años le ocasiona la existencia de un contenedor para restos de poda colocado en una parcela sita frente a su vivienda. Expone que el deficiente mantenimiento de dicha parcela deriva de la existencia de suciedad, de insectos y de ratas, y de la acumulación de excrementos de perros. **Q18/746.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Erroibar-Valle de Erro no atiende su solicitud de reubicar una caseta de reciclaje, pese a las molestias que ocasiona su ubicación actual a los vecinos, y pese al peligro que para los menores entrañan los productos que allí se depositan. Propone su colocación en un espacio abierto, a las afueras de la localidad. **Q18/884.**

**F) En relación con la información ambiental:**

- El Concejo de Arteaga formula una queja porque la Confederación Hidrográfica del Ebro no le contesta a varias solicitudes de información relativas al estado de un expediente de cambio de uso de la concesión de aguas que tiene otorgada. **Q18/229.**
- Una asociación presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico y el Departamento de Salud no le facilitan contestación a su solicitud de información acerca de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la Resolución del Parlamento de Navarra por la que se instaba a aplicar las

recomendaciones contenidas en la Resolución 1815, del Consejo de Europa, sobre los peligros potenciales de los campos electromagnéticos y sus efectos sobre el medio ambiente. **Q18/265.**

- Una asociación ecologista interpone tres quejas porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le proporciona un documento elaborado sobre la situación ambiental del río Arga a su paso por dicha localidad, así como porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local no le entrega la información solicitada en relación con la contabilidad de los proyectos LIFE BONELLI 2014-2017 y LIFE a-AQUILA 2018-2022, por un lado, y en relación con los ejemplares liberados con motivo de los mismos, por el otro. **Q18/283, Q185/284 y Q18/291.**
- Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha denegado una solicitud de información relativa al convenio suscrito con el servicio de emergencias (112) para la atención de llamadas informadoras de animales con necesidad de atención. **Q18/290.**
- Una asociación ecologista formula dos quejas porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local no le entrega la información solicitada en relación con las memorias técnicas anuales de los proyectos "LIFE BONELLI 2014-2017" y "LIFE a-AQUILA 2018-2022", y en relación con la contabilidad del proyecto "Life Territorio Vison 2010-2016". **Q18/297 y Q18/298.**
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha dado una contestación con la que no se encuentra conforme a una solicitud de información relativa al funcionamiento del Centro de recuperación de la fauna de Ilundáin, así como porque aplica, a su juicio, de forma torticera, la normativa reguladora del derecho a la información ambiental. **Q18/364.**
- Una asociación ecologista interpone dos quejas porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, le ha dado respuestas incompletas a sus solicitudes de información ambiental, referentes a la concesión de autorizaciones para la observación y fotografía de aves desde hides fijos. **Q18/451 y Q18/490.**

- Una asociación ecologista formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le facilita los expedientes administrativos íntegros, relativos a obras de abastecimiento de agua en alta a nombre de la Mancomunidad de Montejurra, incluidas en el Plan de Inversiones Locales 2017-2019, así como porque no le contesta a una solicitud de ampliación del plazo para recurrir en alzada. **Q18/570.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le contesta a los escritos presentados relacionados con la gestión de la actividad de pesca y el destrozo ecológico de los castores en las márgenes del río Arakil. **Q18/655.**
- Una asociación ecologista presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le remite una determinada información ambiental solicitada a través de la dirección de correo electrónico facilitada a tal efecto. **Q18/777**
- Una asociación ecologista interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, no le contesta a una solicitud de información relativa al proyecto Lindus (2010-2014) y al proyecto Lindus 2. **Q18/86.**

#### **2.1.17. Memoria histórica.**

Durante el año 2018 se presentaron **dos** quejas con el siguiente contenido:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede al reconocimiento y al abono a los causahabientes de un trabajador de dicha entidad local, fusilado durante la Guerra Civil Española, de varias prestaciones derivadas de las labores desempeñadas. **Q18/22.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Metauten ha acordado retirar la placa conmemorativa de las personas fallecidas en la Guerra Civil, colocada en la iglesia parroquial San Miguel, del Concejo de Zufía. Considera que una solución más adecuada sería la supresión de los términos o expresiones que pudieran contravenir la Ley de Memoria Histórica, en todo caso, con previa comunicación a los vecinos del concejo. **Q18/796.**

### **2.1.18. Obras públicas.**

Durante el año 2018 se presentaron **10** quejas sobre obras públicas. Los hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

- Una comunidad de vecinos interpone una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no le contesta a una instancia presentada, mediante la que solicita la realización por la entidad local de labores de pavimentación de unas escaleras de titularidad privada, adyacentes al inmueble, como compensación por el uso público que se les viene dando. **Q18/3.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no adopta las medidas pertinentes que solucionen los perjuicios que viene sufriendo, como consecuencia de las inundaciones derivadas de una tubería de pequeñas dimensiones que no canaliza el agua pluvial. **Q18/67.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Aranguren y el Concejo de Tajonar-Taxoare, tras la reciente construcción de una plaza en dicho Concejo, no garantizan de modo efectivo la integridad del derecho a la intimidad privada y familiar de su vivienda y jardín, afectado por las personas que disfrutan de la plaza. Propone, por ejemplo, la sustitución de los cristales transparentes por unos traslúcidos, de forma que se evite la vista directa a la parcela desde el mirador y, al mismo tiempo, los problemas de seguridad y suciedad derivados del posible vertido de objetos. **Q18/143.**
- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Concejo de Ultzurrun no procede a la reparación de una fuga de agua existente en la vía pública que afecta a su vivienda. **Q18/157.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico se demora en exceso en la tramitación de un expediente para la determinación del justiprecio de unas parcelas que le fueron expropiadas para la mejora de la carretera NA-132, tramo Tafalla-San Martín de Unx. **Q18/198.**
- Dos ciudadanas interponen una queja porque el Ayuntamiento de Valle de Ollollaran no ejecuta una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, en la que se declara la obligación del citado ayuntamiento de adoptar las medidas precisas para que un vial del Concejo de Ollol recupere su rasante anterior a unas obras ejecutadas por un particular. **Q18/325.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Ustés no atiende su solicitud de reparación del alambrado que cerca una finca de su propiedad, así como de cerramiento de parte de la misma. Expone que, como consecuencia de unas obras realizadas por el Concejo, el alambrado que estaba colocado se dañó, lo que ha derivado en graves perjuicios, ya que tiene la finca en arrendamiento, y, de continuar así, el agricultor arrendatario rescindirá el contrato por los daños que viene causando el ganado en su cultivo. **C18/20 y Q18/528.**
- Una asociación que persigue impulsar acciones para modernizar el ferrocarril en Navarra, partiendo del trazado actual como alternativa, presenta una queja referente a la construcción y al impacto del Tren de Alta Velocidad en Navarra. Entre las cuestiones expuestas al respecto, critica la repetida alusión al “interés general”, pues la construcción del TAV responde únicamente a impulsos políticos, no justificados económica ni socialmente. Alude a la grave discriminación social de carácter estructural sufrida por la población de la Zona Media de Navarra, dado que, como consecuencia directa, está prevista la pérdida del actual servicio de largo recorrido que presta la estación de Tafalla. Además, denuncia la irregular apropiación y privatización del comunal navarro, así como la indefensión ciudadana en este procedimiento expropiatorio, dada la aplicación sistemática del procedimiento de urgencia, pese a su carácter excepcional conferido legalmente. Asimismo, la asociación critica la continuidad del proyecto, pese a las recomendaciones contenidas en el informe elaborado por el Tribunal de Cuentas Europeo, relativas a la existencia de alternativas más económicas, y, por último, muestra su preocupación con el severo impacto ambiental y el irreparable daño sobre el territorio. La asociación propone, en última instancia, el sometimiento de la decisión a una consulta ciudadana democrática, donde la igualdad de oportunidades, de información y de medios sea real. **Q18/710.**

#### **2.1.19. Protección de datos personales.**

Relacionadas con la protección de datos personales, se presentaron **7** quejas. Su contenido fue el siguiente:

- Un sindicato de empleados de los servicios públicos de Navarra formula una queja porque el Gobierno de Navarra, con la implantación de un nuevo sistema de fichaje mediante huella digital en numerosas oficinas y centros de trabajo,

puede estar vulnerando la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal. **Q18/13.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha facilitado a la compañía aseguradora el atestado policial de un accidente de tráfico sufrido por su hijo, cuyo contenido es de carácter protegido, sin atender al procedimiento correspondiente. **Q18/98.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, interior y Justicia, le ha desestimado su solicitud de cancelación de antecedentes policiales obrantes en los ficheros de la Policía Foral de Navarra, en razón, entre otras consideraciones, de los peligros que pudieran derivarse para la protección de los derechos y libertades de terceros. No se encuentra conforme con lo anterior, por cuanto cumplió condena y los antecedentes penales se encuentran ya cancelados. **Q18/391.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no ha cancelado sus datos personales o antecedentes de carácter policial obrantes en Policía Foral de Navarra, antecedentes cuya eliminación había sido estimada. **Q18/662.**
- Un ciudadano interpone una queja en la que muestra su preocupación con la utilización del “voice to skull” o telepatía artificial en Pamplona-Iruña para la obtención de información confidencial. **Q18/666.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, le ha desestimado a su pareja su solicitud de cancelación de antecedentes de carácter policial obrantes en los ficheros de la Policía Foral de Navarra, pese a disponer de un auto devenido firme, en el que se sobresee y archiva la causa, por no resultar debidamente justificada la perpetración de un delito de violencia de género. La existencia de estos antecedentes policiales le impide a su pareja obtener el permiso de residencia en España, siendo la cancelación de los mismos determinante para continuar en el país. **Q18/910.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado el acceso a la historia clínica de su madre, a pesar de contar con un poder notarial general otorgado por la misma. El Departamento de Salud le informa que, en base al reglamento europeo de protección de datos, un poder

notarial general no es suficiente y le exige la presentación de una autorización firmada. Considera el autor de la queja que el poder notarial general habilita al hijo, en calidad de apoderado, para representar a su madre en todos los actos de su interés y, a mayor abundamiento, refiere que su madre no puede firmar la autorización debido a su patología, por lo que debería facilitársele en todo caso la documentación solicitada. **C18/942.**

#### **2.1.20. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas.**

Durante el año 2018 se presentaron **20** quejas por responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas. Su contenido fue el siguiente:

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares no le facilita la documentación solicitada que le permita ejercer su defensa jurídica en un procedimiento judicial de responsabilidad patrimonial iniciado frente a dicho Ayuntamiento, resultando vulnerado, de este modo, el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva. **Q18/8.**
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le facilita contestación a la reclamación presentada por los daños sufridos como consecuencia de un negligente funcionamiento del servicio de transporte urbano comarcal. **Q18/292.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar le ha desestimado la reclamación de responsabilidad patrimonial que planteó por los daños sufridos a causa de una caída en la vía pública en las inmediaciones del centro comercial La Morea. La entidad local y, posteriormente, el Tribunal Administrativo de Navarra no estiman que exista culpa achacable a la Administración municipal, por cuanto que se desconocen todas las circunstancias del siniestro, no pudiendo válidamente atribuirse la causa del mismo al funcionamiento de la Administración. **Q18/310.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Lodosa no mantiene en adecuado estado de conservación las vías públicas de la localidad. En consecuencia, sufrió una caída en un paso de peatones que derivó en una lesión. **Q18/397.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no inicia un procedimiento de investigación de carácter médico que permita analizar en profundidad por terceros especialistas la atención sanitaria prestada a su

hermano en las horas previas a su fallecimiento, pese a apreciarse indicios de que el diagnóstico realizado y la decisión de dar de alta anticipadamente al paciente pudieron no ser adecuados. **Q18/420**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Esparza no le facilita contestación a la reclamación presentada por los daños que sufrió su vehículo, derivados de la caída de nieve acumulada en el tejado de la sociedad propiedad del Concejo. **Q18/452**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una solicitud de información relativa al precio máximo de transmisión de una plaza de garaje de la que es cesionario, así como porque no le reconoce una indemnización por la pérdida de valor que ha sufrido la plaza, como consecuencia de dicha demora en la contestación. **Q18/510**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Concejo de Arre ha desestimado la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó, por los daños ocasionados a su vehículo, durante la celebración de un espectáculo pirotécnico, denominado “torico de fuego”, dentro de los actos festivos realizados durante las fiestas locales. **Q18/531**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, ha desestimado la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó por los daños ocasionados en la puerta de entrada a su domicilio, durante una intervención del cuerpo de bomberos, llevada a cabo tras una llamada realizada por su nieta al servicio de emergencias. **Q18/576.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no resuelve el expediente de responsabilidad patrimonial instado con motivo de la modificación, tras sentencia judicial, del orden de prioridad de las personas con discapacidad en las listas de contratación temporal de auxiliar administrativo. En concreto, solicita los salarios dejados de percibir, daños morales, intereses legales y las cotizaciones a la Seguridad Social del tiempo en que no pudo acceder al puesto que le correspondía. **Q18/683.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, se demora en exceso en resolver una



reclamación de responsabilidad patrimonial presentada en el año 2016, derivada de la falta de aplicación de las medidas correctoras de vigilancia de la salud, en los términos en que dispone el Decreto Foral 55/2010, de 13 de septiembre, por el que se establecen normas sobre prevención de riesgos laborales en la actividad de los funcionarios del cuerpo de Policía Foral de Navarra. **Q18/684.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Parlamento de Navarra se demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial, presentada por la falta de adopción de medidas de prevención de riesgos laborales ante una situación de acoso laboral acreditada. **Q18/695.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Institut Català de la Salut, con motivo de la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial sanitaria, incoado por la atención médica dispensada a su hijo al nacer, le obliga a viajar a Barcelona para poder consultar la documentación que obra en el expediente, siendo conocedor el centro de que reside en Navarra y de que su hijo padece una grave enfermedad, y, además, le facilita, a efectos de contacto, un número de teléfono inexistente. **Q18/803.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico ha inadmitido una reclamación de responsabilidad patrimonial que realizó por una grieta aparecida en la fachada principal de su vivienda. Defiende que la grieta fue producida por unas obras llevadas a cabo por dicho departamento para la supresión de un paso a nivel en la carretera NA-7010. El departamento alega que la reclamación fue interpuesta fuera del plazo de un año legalmente establecido, por cuanto que las obras a que se achaca la producción del daño fueron realizadas en 2015. La ciudadana considera, no obstante, que la reclamación se presentó en plazo, por cuanto que la grieta apareció en 2017. **Q18/829.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata le ha desestimado una reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó por la sustracción del teléfono móvil de su hijo en el Patronato de Deportes de dicha localidad. Expone que, a diferencia de cualquier otra instalación municipal, el Patronato de Deportes no cuenta con taquillas ni con vigilancia que prevenga este tipo de situaciones, por lo que está seguro de que, de haber existido medios, el hurto no se hubiera producido. **Q18/887.**

- Un ciudadano presenta una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no le contesta a su pareja a una reclamación de responsabilidad patrimonial, presentada por haber sufrido una caída con su bicicleta en el paseo fluvial del río Arga, a su paso por Burlada-Burlata, como consecuencia del mal estado de mantenimiento en el que se encontraba el pavimento. **Q18/903.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha incoado un expediente de responsabilidad por daños a la propiedad municipal, mediante el que se le imputa la rotura de una valla ornamental situada en las inmediaciones de la plaza de toros de Pamplona-Iruña, en el lateral que da a la Cuesta de Labrit. En el citado expediente, se considera que ella es la responsable del daño, al haberse originado por un golpe de su vehículo. Sin embargo, la ciudadana niega los hechos, expresando que la rotura de la valla sucedió antes de que ella estacionara y señalando que, de haber sucedido los hechos como considera el ayuntamiento, su vehículo habría quedado afectado, cosa que no sucedió. **Q18/958.**
- Una ciudadana interpone una queja por la denegación del Ayuntamiento de Artajona a su solicitud de responsabilidad patrimonial por las pérdidas ocasionadas por la adjudicación ilegal del contrato para la gestión de la casa de visitantes y explotación turística en Artajona a una empresa que no reunía los requisitos para participar en la licitación. **C18/53.**
- Una ciudadana plantea una queja por la posible responsabilidad de un centro cultural en el que se imparten cursos gratuitos a los que acuden menores de edad, por los daños ocurridos a un menor que se fugó de dichas clases. **C18/622.**
- Un ciudadano plantea una queja por los importantes daños que ha sufrido su vehículo estacionado la zona de residentes aledaña al frontón de Labrit de Pamplona-Iruña como consecuencia de la caída de una rama de un árbol. **C18/709.**

#### **2.1.21. Sanidad.**

Durante el año 2018 se presentaron **63** quejas referidas a la sanidad. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

**A) En relación con el derecho a la atención sanitaria:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no reconoce a su hija la asistencia sanitaria, como consecuencia de un error administrativo cometido al tramitar su traslado de centro de salud de referencia. **Q18/35.**
- Un ciudadano formula una queja porque el centro de salud de Ermitagaña no le ha dispensado un trato adecuado, dado que, según indica, le solicitó la tarjeta sanitaria y no pudiendo aportarla, le denegó la asistencia, habiendo de acudir a continuación al servicio de urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra, a fin de recibir la misma. **Q18/369.**
- Una asociación de defensa de los derechos de las personas presas y de sus familiares formula una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no realizan las gestiones oportunas a fin de integrar en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea los servicios sanitarios del centro penitenciario de Pamplona-Iruña, dando cumplimiento, así, a la voluntad expresada por el Parlamento de Navarra. **Q18/425.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha cobrado a su hijo una asistencia sanitaria realizada en el centro Doctor San Martín de Pamplona-Iruña, donde fue derivado por el médico que le atendió en el centro de salud de Sarriguren, pese a haberle hecho conocedor de su pertenencia a MUFACE. **Q18/396**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha comunicado la decisión de no renovar le la tarjeta individual sanitaria por no figurar inscrito en uno de los padrones municipales de Navarra. Considera el ciudadano que el reside y así lo ha acreditado en Navarra, y que si bien el empadronamiento puede ser un indicio de residencia, hay otras formas de justificar dicha residencia de forma más fehaciente, tal y como el mismo ha demostrado. **C18/1060.**

**B) En relación con la atención primaria:**

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Departamento de Salud les ha asignado un nuevo médico general de referencia en el centro de salud de Mendillorri, al ser trasladados a la atención en horario de tarde. **Q18/236.**

**C) En relación con la atención especializada:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la unidad de raquis. **Q18/38.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en exceso en otorgarle cita para la realización de un bloqueo. **Q18/40.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha otorgado a su madre una cita en el servicio de neurología que, atendiendo a su diagnóstico, considera tardía. **Q18/68.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de dermatología del hospital Reina Sofía de Tudela, derivada dicha tardanza de la escasez de facultativos especialistas. **Q18/85.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de otorrinolaringología-laringe. **Q18/118.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hijo en el servicio de otorrinolaringología pediátrica, quien precisa con urgencia la colocación de drenajes en los oídos. **Q18/282.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en exceso en otorgarle cita en el servicio de cardiología del Complejo Hospitalario de Navarra, para la práctica de la revisión del dispositivo marcapasos que tiene implantado. **Q18/414.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha desestimado, por criterios clínicos, su solicitud de adelantar la fecha de consulta que tiene programada en la unidad de raquis del servicio de rehabilitación del Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/459.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en otorgarle cita para la realización de una ecografía abdominal. **Q18/640.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud se demora en otorgarle cita para la colocación de unos implantes en la zona cervical. **Q18/647.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita a su hija en el servicio de neuropediatría. **Q18/696.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita para la realización de una resonancia magnética. **Q18/703.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en la Clínica Ubarmin, la cual precisa para tratar un problema de hernias discales. Sufre de dolores insoportables y su calidad de vida empeora. **Q18/850.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se demora en otorgarle cita en el servicio de oftalmología del Complejo Hospitalario de Navarra, incumpliendo así el protocolo de citaciones recomendado para pacientes diabéticos. **Q18/864.**

**D) En relación con la atención sanitaria y clínica recibida y la disconformidad con esta:**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no procede a resarcirle por las secuelas y perjuicios sufridos como consecuencia de la falta de diligencia y de la mala praxis durante la intervención que le fue practicada. **Q18/30.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le concede el alta médica de una clínica de salud mental, al haber considerado la comisión técnica que realiza el seguimiento de su estado de salud, que no se ha detectado una mejoría significativa en su capacidad de autonomía que permita su alta en otro recurso residencial comunitario, como en un piso tutelado. **Q18/53.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha venido prestando desde el año 1995 una asistencia sanitaria en la unidad de traumatología con la que no se encuentra conforme, por cuanto

se ha visto sometido a numerosas intervenciones sin resultado satisfactorio.  
**Q18/82.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea viene realizando a su marido, quien sufrió una hemorragia cerebral en el año 1993, un seguimiento sobre la evolución del estado de su salud con el que se manifiesta disconforme, por cuanto no le realiza las pruebas médicas que resultan necesarias. **Q18/107.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha cambiado de medicación a su madre, provocándole graves alteraciones en su salud. **Q18/152.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le presta una atención ágil, especializada y continuada a la patología que padece, la cual le ocasiona un dolor constante, no valorando posibles soluciones o tratamientos a la misma. **Q18/260.**
- Un ciudadano presenta una queja porque, en una reunión mantenida en el centro de salud mental de Burlada-Burlata, se produjo una conflictiva situación con la trabajadora. Expresa su voluntad de rectificación o reparación por su conducta hacia ella, así como de que se reconduzca la situación, adoptando las medidas más adecuadas para resolver del mejor modo la controversia. **Q18/476.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud no le contesta a las reclamaciones presentadas relativas a la atención sanitaria prestada a su padre. **Q18/567.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no atiende su petición de asignarle nuevo personal de referencia en la Unidad de Larga Estancia. Únicamente ha accedido al cambio de facultativo de referencia, no así de terapeuta ocupacional, de personal de enfermería y de auxiliares. **Q18/740.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha modificado el servicio que, por razón de su diabetes, se le venía prestando en horario de tarde en el centro de consultas externas Príncipe de Viana. Dicho horario le permitía acudir con normalidad a sus citaciones periódicas, conciliando su trabajo y la necesidad de recibir atención sanitaria. Sin embargo, al haber concentrado el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea todas

las consultas relacionadas con la diabetes tipo 1 en horario de mañana, el ciudadano ve comprometida bien la posibilidad de acudir a las consultas, bien la asistencia al trabajo. **Q18/751.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no le ha dispensado una adecuada atención médica en la unidad de psiquiatría del Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/780.**
- Una ciudadana presenta una queja porque no se encuentra conforme con la atención que viene recibiendo en el servicio de oncología del Complejo Hospitalario de Navarra. Expone el inadecuado trato al que se ve expuesta como paciente por parte de los profesionales médicos, un trato que califica de frío y carente de empatía, solidaridad, y, sobre todo, de humanidad. Hace referencia, también, al procedimiento excesivamente burocrático que ha tenido que soportar para conseguir un medicamento de vital importancia para el tratamiento de su enfermedad, que ha derivado en la conversión de esta en crónica. Todo ello, le ha posicionado en una situación de indefensión, rabia y absoluta desprotección. **Q18/932.**

**E) En relación con las prestaciones sanitarias y el reintegro de gastos:**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado la prestación y financiación de un tratamiento de reproducción asistida por no convivir con pareja. **Q17/585.**
- Dos ciudadanas presentan una queja porque el Departamento de Salud y el Departamento de Derechos Sociales no prevén la concesión de ayudas destinadas a niños y niñas con lesión medular, habiendo, sin embargo, elaborado una convocatoria de ayudas destinadas a complementar, en determinados gastos, el tratamiento de menores de 18 años con daño cerebral adquirido, pese a presentar ambos diagnósticos similares sintomatologías y necesidades. **Q18/80.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud no le reconoce la ayuda para la adquisición de una silla de ruedas eléctrica, pese a haber aportado un informe del médico especialista que sigue su caso en el Servicio de Traumatología, en el que se le prescribe dicha silla, así como dos informes elaborados por la trabajadora social donde se considera que cumple con los requisitos establecidos para acceder a este tipo de prestación. **Q18/155.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no le financia a su sobrina una silla de ruedas eléctrica que facilite sus desplazamientos, al carecer de una capacidad cognitiva suficiente para poder manejar la misma. **Q18/208.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ha desestimado su solicitud de reintegro de los gastos generados por una intervención quirúrgica que se le practicó en la Clínica Universitaria de Navarra, por un problema cardíaco que presentaba, al estimar que no concurren los requisitos legales para ello. **Q18/210.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha denegado el reintegro de los gastos producidos por una asistencia sanitaria de reducción de estómago prestada en el sistema privado. **Q18/294.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Salud le deniega la financiación para la adquisición de una scooter eléctrica que facilite su movilidad. **Q18/339.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud ha desestimado su solicitud de reintegro de los gastos derivados de la asistencia sanitaria prestada a su marido en un centro privado, pese a que las circunstancias del caso podrían ser incardinables en una situación de riesgo vital. **Q18/524.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no va a conceder ayudas en este año 2018 a personas celíacas, destinadas a paliar o compensar el mayor coste que supone la especial alimentación que precisan por razón de su enfermedad. **Q18/540.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Salud se niega a prestarle un tratamiento de reproducción asistida, por cuanto, actualmente, su cónyuge está siendo sometida a dicho tratamiento, no siendo posible que los dos miembros de un matrimonio accedan simultáneamente a técnicas de reproducción asistida. La ciudadana considera que con dicha justificación se vulnera su derecho a ser madre. **Q18/741.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Salud le ha denegado el reintegro de los gastos derivados de la asistencia sanitaria en su



nariz en el sistema privado, al que acudió como consecuencia de un inadecuado seguimiento médico en el sistema público. **Q18/745.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Educación ha cesado la atención de fisioterapia educativa que venía prestándose por el Centro de Recursos de Educación Especial en Navarra (CREENA) a su hijo en el propio centro escolar donde se encuentra matriculado, al encontrarse el menor cursando, en la actualidad, el bachillerato. Por su parte, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha propuesto continuar el tratamiento de su hijo en el centro rehabilitador del Hospital García Orcoyen, de Estella-Lizarra, no pudiendo tratarse al menor en su centro escolar, ni en un centro de rehabilitación periférico a su municipio de residencia. **Q18/761.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social únicamente le ha reembolsado la mitad de los gastos médicos que tuvo que abonar en Francia. **C18/437.**

**F) En relación con el copago farmacéutico y las prestaciones farmacéuticas:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Salud no adopta suficientes medidas para apoyar activamente a personas que, como su hijo, padecen enfermedades raras, compensándoles por los gastos que asumen por la adquisición de los medicamentos necesarios para tratar su enfermedad. Solicita, con tal fin, la inclusión de determinados medicamentos en la Cartera de Servicios Sanitarios de la Comunidad Foral de Navarra o la compensación de los gastos mediante la vía fiscal o subvencional. **Q18/140.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Salud, al regular el porcentaje de financiación de los gastos farmacéuticos y la de concesión de ayudas para facilitar la adherencia a los tratamientos médicos financiados, no atiende al nuevo régimen fiscal aplicable. Tras la reforma del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, los descuentos no se aplican sobre la base imponible, sino que se configuran como deducciones en cuota. Esto supone que la base liquidable refleje una cantidad sustancialmente mayor, habiendo derivado esta circunstancia en un aumento de los gastos de medicamentos para su hija. **Q18/235.**

- Dos ciudadanas interponen una queja porque el Departamento de Salud no autoriza a su madre el suministro de fármacos de uso compasivo que propicien la mejoría de su estado de salud. **Q18/288.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea le ha remitido dos escritos, en contestación a varias reclamaciones interpuestas en atención al paciente, con cuyo contenido se encuentra disconforme. En su opinión, se trata de respuestas vagas y escuetas que no hacen mención al inadecuado trato que le es dispensado por personal sanitario. **Q18/398.**
- Un ciudadano interpone una queja, porque el Departamento de Salud le ha denegado una ayuda que le permita sufragar los altos costes de los medicamentos prescritos al menor, quien padece de hiperactividad y de déficit de atención. La denegación deriva de superar el nivel de ingresos legalmente establecido. Sin embargo, considera que la administración no está teniendo en cuenta su situación personal y familiar. En concreto, expone que constituye una familia monoparental, viéndose obligado a tener dos empleos, y dándose la paradoja de que, si dejara uno de ellos, resultando así beneficiario de las ayudas, no podría afrontar todos los gastos y la situación se vería agravada. **Q18/812.**
- Una ciudadana interpone una queja porque una oficina de farmacia situada en la localidad de Estella-Lizarra le ha prestado un servicio de atención farmacéutica que considera inadecuado. Expone que cuando ha acudido a la farmacia, esta, a pesar de encontrarse en servicio de guardia, se encontraba cerrada. Además, al llamar al número de teléfono que se indicaba para requerir la presencia del farmacéutico, este inicialmente se negó a acudir por tratarse de un asunto no urgente. No obstante, tras insistir, la farmacéutica finalmente ha acudido a dispensarle el medicamento que precisaba, si bien su trato fue incorrecto y desagradable. **Q18/837.**
- Una ciudadana formula una queja porque varias farmacias han dispensado a su padre medicamentos antidepresivos sin exigirle la preceptiva receta médica. **C18/902.**

## **G) En relación con el transporte sanitario**

- Un ciudadano formula una queja porque no se encuentra conforme con los requisitos previstos en la Orden PRE1435/2013, de 23 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes terrestres en materia de transporte sanitario por carretera, de disponer de ocho vehículos y quince conductores como condiciones de acceso al ejercicio de la actividad de transporte sanitario, por ser contrarios a la libertad de empresa reconocida en el artículo 38 de la Constitución, y no estar justificados en razones de interés general. **Q18/588.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico considera que no cumple con las condiciones que exige la normativa para otorgarle una autorización de transporte privado complementario a su actividad principal de formación sanitaria de alumnos. El Departamento entiende que los transportes privados complementarios son los transportes de personas enfermas, accidentadas o por otra razón sanitaria, que realizan empresas cuyo objeto no es el transporte sanitario, y que se efectúan en vehículos especialmente acondicionados y destinados al uso de los propios trabajadores o personas asistentes de acuerdo con el volumen y naturaleza de su actividad. Atendiendo a este criterio, el Departamento le comunicó que las actividades que lleva a cabo su empresa no tienen cabida dentro de la autorización para realizar transporte sanitario privado por carretera, puesto que en el caso de la formación de los alumnos, esta no puede ser considerada propiamente como transporte sanitario, tal y como está definido en la norma. **Q18/616.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud no adopta las medidas oportunas para mejorar las circunstancias en que se viene prestando el servicio de transporte sanitario a los pacientes que tienen que desplazarse a las consultas de oncología, rehabilitación y logopedia en la clínica Ubarmin. Expone que dicho servicio de transporte sanitario se prolonga en exceso, obligando a los pacientes, en su mayoría afectados por enfermedades graves, a madrugar excesivamente y a pasar varias horas en el vehículo, sin contar con personal especializado que les apoye. **Q18/675.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el servicio de ambulancia se negó a acudir al lugar donde sufrió un accidente, a pesar de ser requerida su asistencia por varios testigos. En consecuencia, se vio obligada a coger un taxi, pudiendo

apenas caminar cuando llegó a urgencias y siendo intervenida quirúrgicamente.  
**Q18/896.**

**H) En relación con la historia clínica y la información sanitaria:**

– Un ciudadano formula una queja porque el Hospital Universitario La Paz, sito en Madrid, se demora en exceso en facilitarle su historial médico que le permita acreditar ante el Gobierno de Navarra la discapacidad que tiene reconocida.  
**Q18/16.**

– Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Salud ha hecho mención en la historia clínica de su hijo a un trastorno facticio sin diagnosticar que esta pudiera padecer, como una posibilidad que explica el caso del menor.  
**Q18/126.**

– Una ciudadana presenta una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no atiende su petición de eliminar anotaciones de su historia clínica referidas a episodios de alteraciones conductuales. Expone que son afirmaciones falsas, cuyo origen desconoce, y por cuyo tratamiento se está viendo perjudicada. **Q18/442.**

– Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le facilita un informe médico del servicio de neurocirugía que precisa para aportarlo en un procedimiento judicial. **Q18/899.**

– Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea declara la inexistencia de documentación clínica de su hermano (informes médicos, pruebas radiológicas, intervención quirúrgica y autopsia), fallecido en 1990, como consecuencia de un disparo efectuado por un agente policial, cuya sentencia resultó absolutoria. **Q18/931.**

**2.1.22. Seguridad ciudadana.**

En el año 2018 se han presentado **29** quejas relacionadas con la seguridad ciudadana. Su contenido ha sido el siguiente:

**A) En relación con procedimiento sancionadores:**

– Una asociación que lucha contra el racismo y la xenofobia interpone una queja porque la Policía Municipal del Ayuntamiento de Tudela ha impuesto una sanción a un ciudadano con motivo de unos hechos acontecidos en la estación

de autobús, así como porque le fue dispensado un trato que considera inadecuado. **Q18/37.**

- Un ciudadano formula una queja porque la Guardia Civil le ha interpuesto una denuncia falsa por la comisión de una infracción en materia de tráfico. **Q18/46.**
- Un ciudadano formula una queja porque la Policía Nacional le ha incoado un expediente sancionador por portar en su vehículo una navaja. **Q18/220.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denunciado por orinar en la vía pública. Expone que no se le informó de la denuncia en el momento en el que supuestamente se producía la infracción, sino a posteriori, cuando le fue realizada una prueba de alcoholemia en el vehículo. Cuestiona que los agentes tuvieran conocimiento con veracidad de que era él la persona infractora. Además, al no serle notificada la denuncia en su domicilio, ni tampoco haberse puesto en contacto con él mediante vía telefónica, le ha impedido recurrirla o beneficiarse del descuento por pronto pago. **Q18/953.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha notificado dos sanciones de 600 euros, una de ellas, por alterar u originar desórdenes en la vía pública y, la otra, por desobedecer o mandatos a un agente de la autoridad. Según refiere, las multas se derivan de la grabación de un episodio de abuso de autoridad que presencié. Tras ser descubierto, fue golpeado, intimidado y amenazado repetidamente por agentes policiales, y se desplegó un dispositivo de cuatro o cinco furgones. No obstante, no dispone de pruebas que pueda aportar. Solicita información acerca de si beneficiarse de la reducción por pronto pago o, si por el contrario, debe presentar recurso. **C18/275.**

**B) En relación con actuaciones policiales:**

- Una ciudadana presenta una queja por la situación de acoso que viene sufriendo por parte de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña, derivada de la publicación en redes sociales y de la participación en foros. **Q18/175.**
- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Municipal del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, tras ser atropellado su hijo por un vehículo en un paso de cebra cuando circulaba en bicicleta, no le prestó la asistencia que requería, toda vez que no llamó al servicio de emergencias y no contactó con ningún familiar. Se encuentra disconforme con la notificación de dos sanciones interpuestas el

día del accidente. La primera de ellas, por no detenerse frente al paso de peatones ni echar pie a tierra, y, la segunda, por circular en vía urbana un menor de dieciséis años sin hacer uso del casco. **Q18/197.**

- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Foral de Navarra no atiende los requerimientos realizados y no adopta las medidas oportunas, con el fin de solucionar la situación de acoso vecinal que sufre desde hace siete años. **Q18/309.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el gabinete de la Policía Foral publicó una nota de prensa en la que se informaba de su detención por un presunto delito de malos tratos, que fue posteriormente archivado judicialmente, y en la que se indicaba que tenía antecedentes relacionados, cuando dicha circunstancia no es cierta. Muestra su malestar con la publicación de una información falsa que le afecta personalmente, sobre todo si se tiene en cuenta que reside en una localidad de pequeño tamaño donde resulta fácilmente identificable con una mera lectura de la nota de prensa publicada. **Q18/375.**
- Una ciudadana interpone una queja porque la Policía Municipal de Ansóain-Antsoain culpabiliza a su hijo y a sus amigos de la comisión de unos daños en una barraca, sin atender a la participación de otro grupo de jóvenes, quienes previamente los habían causado. **Q18/494.**
- Un sindicato de funcionarios presenta una queja porque no se encuentra conforme con la forma en que se están coordinando las actuaciones de las diferentes fuerzas y cuerpos de seguridad desplegados en la Comunidad Foral de Navarra. Considera urgente que se defina un modelo policial que solucione dicha descoordinación y que pueda redundar en un óptimo servicio y en una mejor atención a la ciudadanía. Reclama, además, la creación de una única sala policial y de emergencias, en la que se optimicen los recursos disponibles y en la que estén presentes patrullas de todos los cuerpos policiales presentes en Navarra, de modo que se pueda prestar el servicio público de calidad que la sociedad demanda. **Q18/620.**
- Una ciudadana presenta una queja porque considera que la actuación policial desplegada por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, tras ser atropellada por una bicicleta, y las labores de investigación realizadas para identificar a la persona responsable del atropello, quien se dio a la fuga, no han sido suficientes. Ello le

ha impedido ejercer las acciones legales oportunas para obtener el resarcimiento de los daños sufridos. **Q18/713.**

- Una ciudadana formula una queja porque los agentes de la Policía Foral de Navarra que acudieron al lugar donde se produjo un accidente de tráfico, en el que ella se encontraba implicada, cumplimentaron el atestado con datos erróneos. Además, el trato que le proporcionaron no fue correcto porque uno de los agentes rompió el parte amistoso que previamente habían rellenado las partes, lo cual le ha conllevado problemas con la entidad aseguradora. **Q18/727.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a realizar una visita de inspección a su domicilio, tendente a comprobar si el elemento que ha instalado en el rellano de acceso a su vivienda es una cámara de vigilancia real, como se da a entender en los partes policiales elaborados tras unas actuaciones inspectoras realizadas, o un elemento que la simula (cámara-señuelo), y que sirve para disuadir, como afirma él. Expone que la errónea descripción contenida en el parte policial ha generado especulaciones en relación con su persona y se le ha culpado de estar tomando imágenes en la comunidad, lo que ha provocado animadversión hacia él entre los vecinos. **Q18/922.**

**C) En relación con la Administración penitenciaria:**

- Un ciudadano interpone una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña le dispensa un trato que considera inadecuado, así como porque recibe amenazas por parte de un funcionario. **Q18/9.**
- Un ciudadano formula una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña propicia situaciones de abandono de los internos y mantiene una actitud pasiva ante los avisos de intención de suicidio de uno de ellos. **Q18/41.**
- Un ciudadano presenta una queja porque es necesario su traslado del centro penitenciario de Zuera (Zaragoza) al de Pamplona-Iruña, por las amenazas que recibe por parte de otros internos, así como por razones de vinculación familiar. **Q18/42.**
- Una asociación de defensa de los derechos de las personas presas y de sus familiares interpone una queja mediante la que hace constar la necesidad e intención de constituir una asamblea de internos con el fin de restaurar el orden y devolver el bienestar físico y mental de la población reclusa, queja mediante la

que denuncia, además, el actual sistema penitenciario, basado en el castigo, en lugar de en la reinserción del individuo, y en la que analiza determinadas reglas mínimas de tratamiento a reclusos y derechos que les son internacionalmente reconocidos, a través de una comparativa entre lo establecido en las mismas, de obligado cumplimiento, y testimonios reales de reclusos, advirtiendo su inobservancia. **Q18/267.**

- Una asociación de defensa de los derechos de las personas presas y de sus familiares interpone una queja porque el Departamento de Educación, a quien le corresponde velar para que el profesorado de él dependiente desarrolle en el centro penitenciario de Pamplona-Iruña la labor docente y educativa en unas condiciones adecuadas, mantiene una actitud pasiva ante unos hechos sucedidos en el módulo 4 del centro a finales de enero de 2018, consistentes en el cierre de aulas sin autorización de los profesores, ni información a los mismos encontrándose estos en el interior de las aulas. **Q18/357.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña le deniega el traslado a otro centro penitenciario que le permita continuar con su tratamiento en prevención de la agresión sexual. **Q18/377.**
- Una ciudadana interpone una queja porque es necesario su traslado del centro penitenciario de Teixeiro (A Coruña) al de Pamplona-Iruña para garantizar el tratamiento de la enfermedad mental que padece. **Q18/574.**
- Una ciudadana interpone una queja porque un allegado, recientemente trasladado al centro penitenciario de Pamplona-Iruña, está viendo vulnerados los derechos penitenciarios que le asisten como interno, tales como el derecho a realizar llamadas telefónicas y el derecho a salir al patio. **Q18/715.**
- Un ciudadano interpone una queja porque es necesario su traslado del centro penitenciario de Zuera (Zaragoza) al de Pamplona-Iruña, por razones de vinculación familiar. **Q18/724.**
- Un ciudadano formula una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña incumple diversos aspectos relacionados con su situación como interno, tales como asuntos de carácter médico, alimentario, adquisición de productos, notificación de resoluciones judiciales y comunicación telefónica con personas jurídicas. **Q18/733.**



- Un ciudadano interpone una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña no le facilita la documentación solicitada que acredite una prolongación de cuarenta y dos días en la condena que cumplió. **Q18/737.**
- Un ciudadano formula una queja porque el centro penitenciario de Pamplona-Iruña no le dispensa el tratamiento médico que precisa, encontrándose a la espera desde hace meses de que se le realice una valoración de cirugía. **Q17/769.**

**D) Otros:**

- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de Sartaguda no adopta las medidas pertinentes que impidan los actos incívicos que se producen en un callejón de titularidad municipal, adyacente a sus propiedades. **Q18/78.**
- Un ciudadano interpone una queja mediante la que expresa su perplejidad ante lo que considera respaldo y defensa del Parlamento de Navarra y de otras instituciones a los encausados de Altsasu-Alsasua por la agresión a dos guardias civiles. **Q18/313.**

**2.1.23. Seguridad social.**

Durante el año 2018 se presentaron **24** quejas relacionadas con la seguridad social. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

**A) En relación con las pensiones:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Empleo y Seguridad Social le ha incoado un expediente sancionador por haberse mantenido en situación de alta en el régimen de “Autónomos” con el único fin de causar derecho a varias prestaciones. **Q18/28.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Empleo y Seguridad Social no aplica la variación del IPC a la pensión de jubilación que percibe, en contraposición con su aplicación a la pensión compensatoria que satisface a su excónyuge. **Q18/104.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz le viene practicando embargos de cantidades percibidas en concepto de pensión y le deja el saldo de la cuenta corriente por debajo del salario mínimo interprofesional. **Q18/327.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social no le ha abonado dos mensualidades de su pensión. **Q18/344.**
- Un ciudadano presenta una queja porque una entidad financiera le retira todos los meses de su cuenta la pensión que percibe del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), para el pago de varios créditos. **Q18/348.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, le aplica deducciones en el importe de su pensión, al haber incumplido los plazos o las condiciones del aplazamiento concedido para el pago de cuotas adeudadas a la Seguridad Social. **Q18/456.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Hacienda y Política Financiera, a requerimiento de un Juzgado de Instrucción de Tudela, le ha practicado un embargo de cantidades percibidas en concepto de pensión. Le resulta incongruente que la cuantía embargada se corresponda con la que debía percibir de la deducción por complemento de pensión a que tenía derecho por ser la pensión contributiva que percibe inferior a la establecida en normativa. **Q18/462.**
- Una ciudadana formula una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Navarra no le contesta a los escritos presentados sobre el reintegro de prestación indebida de complemento a mínimos. **Q18/474.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social no le abona a su madre la pensión de viudedad que tiene reconocida en Francia. **Q18/547.**
- Una ciudadana interpone una queja en la que manifiesta su deseo de acceder a una jubilación parcial anticipada con contrato de relevo, en el momento de cumplir los 61 años en enero de 2019. Discrepa con que no se tenga en cuenta la disposición adicional cuarta, apartado 5, del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (TRLGSS), sobre aplicación de legislaciones anteriores para causar derecho a pensión de jubilación, **que permite aplicar** la normativa anterior a la entrada en vigor de la Ley 27/2011, de 1 de agosto, a las pensiones de jubilación que se causen antes del 1 de enero de 2019. Solicita, por este

motivo, una modificación legislativa para que en estos supuestos se tenga en cuenta también las cotizaciones y no solo la edad del solicitante. **Q18/663.**

- Una ciudadana interpone una queja porque la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Navarra no le contesta a una solicitud de información que formuló, al objeto de conocer si tiene o no posibilidad de jubilación parcial dentro del año 2018. **Q17/767.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en resolver su solicitud de pensión de jubilación. Inicialmente, la tramitación se alargó por no coincidir la redacción de su nombre en la documentación mexicana, de donde procede, y en la documentación española. Sin embargo, una vez solventado el error, continúa sin hacerse efectiva su solicitud. **Q18/847.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social ha sancionado a su marido, que es el director de una pequeña empresa familiar, por una falta de grave de "simulación de contrato " por contratar a su hija, que está embarazada de siete meses. Manifiesta que la contratación de su hija es debida a las necesidades de la empresa y que, dado que se paga la cuota correspondiente de la Seguridad Social, no alcanza a comprender los motivos de la sanción. **C18/308.**
- Un ciudadano plantea una queja por los embargos que le han realizado en su cuenta bancaria de cantidades percibidas en concepto de pensión por gran invalidez y de complemento destinado a remunerar a la persona que le atiende. **C18/659.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social no reconoce los años que estuvo trabajando dado de alta en la Previsión Mutua de Aparejadores y Arquitectos Técnicos a efectos de la jubilación. Expone que cuando comenzó a trabajar los Arquitectos Técnicos no podían estar de alta en el Régimen de la Seguridad Social. En el año 2000 cambió la normativa y se les permitió darse de alta en el Régimen de Autónomos de la Seguridad Social. Sin embargo, la Seguridad Social únicamente le contabiliza los años trabajados desde el 2000, cuando la realidad es que lleva trabajados catorce años más. **C18/1130.**

**B) En relación con la valoración de las incapacidades:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha denegado la incapacidad permanente solicitada, al considerar que las lesiones que padece no alcanzan un grado suficiente de disminución de su capacidad laboral. **Q18/186.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha dictado una resolución en virtud de la cual se ha acordado emitir su alta médica. Estima que el desempeño de los Equipos de Valoración de Incapacidades (EVI) debiera ser inspeccionado, por actuar con fines económicos y no médicos, que el INSS no debiera ser el competente para la determinación de las situaciones de incapacidad permanente o alta por curación, y que los EVI no tendrían que tener acceso a las cotizaciones de los trabajadores, sino tan solo a los datos médicos. **Q18/230.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) le ha dejado sin efecto su baja médica, pese a que el nuevo proceso de incapacidad temporal está motivado por una nueva patología. **Q18/257.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha dejado de emitir los partes de confirmación de incapacidad temporal que requiere para poder seguir percibiendo el subsidio correspondiente por parte de la Seguridad Social de Portugal. **Q18/445.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha reconocido a su hermana una prórroga de su situación de incapacidad temporal sin prestación económica. **Q18/493.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le reconoce un accidente laboral como causa de su incapacidad, hecho que repercute en el importe de su pensión. **Q18/577.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) se demora en notificarle la resolución de alta médica. Expone que recibió un mensaje en el que se le informaba de dicha alta y que debía reincorporarse a su trabajo al día siguiente. No obstante, ni la empresa ni él habían recibido ninguna notificación, por lo que no pudo incorporarse a su

puesto de trabajo ni recibir la correspondiente prestación, al estar ya emitida el alta. **Q18/578.**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, ejerce sobre él tal control de los periodos en que permanece en situación de incapacidad temporal, que se siente acosado y espiado. **Q18/701.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, le ha denegado la incapacidad permanente solicitada y le ha dado el alta médica, pese a sufrir dolores que le hacen imposible la reincorporación al trabajo. **Q18/718.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) no le abona la prestación de incapacidad temporal, correspondiente a una baja por recaída, pese a haber presentado los correspondientes partes de confirmación, así como porque no resuelve su solicitud de pago directo de la prestación, al no haberle abonado la mutua la misma. **Q18/768.**

#### **2.1.24. Servicios públicos.**

Durante el año 2018 se presentaron **30** quejas relacionadas con los servicios públicos. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no sustituye los aparatos que se encuentran en mal estado de conservación en el gimnasio al aire libre del barrio de Iturrama, no dota de nuevas máquinas al mismo, así como porque no procede, atendiendo a las dimensiones de dicho barrio, a la implantación de un segundo gimnasio. **Q17/632.**
- Dos ciudadanas presentan una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no atiende su petición de habilitar, de nuevo, la parada de la línea 4H de transporte urbano comarcal que fue suprimida en el casco antiguo de Huarte-Uharte tras una modificación realizada del trayecto, de forma que resultasen beneficiados los vecinos del Casco Viejo, especialmente, las personas de avanzada edad que acuden con frecuencia al Complejo Hospitalario de Navarra, cuyo trayecto cubre dicha línea, y quienes acuden al centro comercial Itaroa. **Q18/17.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a un escrito mediante el que manifiesta su disconformidad con el trámite exigido para la inscripción en cursos de Civivox a los colectivos con derecho a reducción en las cuotas, consistente en el deber de personarse en las instalaciones de forma previa, pudiendo derivar este trámite intermedio en un obstáculo en el acceso a plaza con respecto al resto de usuarios, por ser estas otorgadas conforme al orden de solicitud. **Q18/25.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar y el Departamento de Derechos Sociales no adoptan las medidas pertinentes ante la situación de insalubridad en la que se encuentra una zona de Sarriguren, cercana a una escuela infantil, derivada presuntamente de comportamientos incívicos de inquilinos de un edificio de Nasuvinsa. Según considera, la promotora debiera, en caso de persistir los actos, apercibir a los arrendatarios de la pérdida de la vivienda, y la entidad local, por su parte, debiera intensificar el servicio de limpieza en la zona para mantenerla en óptimas condiciones higiénicas. **Q18/87.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le contesta a su instancia en la que manifiesta su disconformidad con la geolocalización del punto de suministro de su línea telefónica que consta en el callejero de la compañía telefónica. **Q18/112.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le responde a una instancia presentada mediante la que manifiesta su disconformidad con los datos que constan en sus contratos de suministro eléctrico, con la existencia de dos cups de suministro irreales y con la lectura de los contadores. **Q18/115.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti no adopta las medidas oportunas ante la situación de suciedad existente en la zona comercial de Artiberri. **Q18/222.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no pone a disposición de los usuarios más equipos informáticos en el Civivox de Iturrama y no amplía el tiempo máximo de utilización de los existentes, de 30 a 60 minutos. **Q18/253.**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no atiende su solicitud de retirar las redes tridimensionales "arañas" de los parques infantiles, por el peligro que entrañan para los niños y niñas. **Q18/303.**
- Una ciudadana presenta una queja porque un conductor del servicio de transporte urbano comarcal de Pamplona-Iruña le dispensó un trato que considera inadecuado, al no poder abonar el importe íntegro del billete. **Q18/317.**
- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos se demora en abonarles un giro postal. **Q18/361 y Q18/362.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur no le reintegra las cantidades satisfechas para solucionar las interferencias que producía la red de servicios móviles 4G en la señal de televisión. **Q18/434.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas necesarias para mejorar el confort de las personas usuarias de la Casa de la Juventud, tales como dotar la sala de informática con sillas adaptadas ergonómicamente para personas con discapacidad, adecuar la temperatura y la luminosidad de las estancias, o volver a ofrecer el servicio de escaneo de documentos. **Q18/505.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón no procede a reparar una avería que impide el abastecimiento de agua en su finca. **Q18/541.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas necesarias para mejorar el confort de las personas usuarias de la sala de informática del centro Compañía. **Q18/544.**
- Una ciudadana presenta una queja porque una compañía de transportes le denegó la devolución o el cambio de unos billetes de autobús de un vehículo que, al momento de adquirirlos, ya había emprendido la marcha. **Q18/609.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha restringido el acceso a la Casa de la Juventud. Expone que durante diez años ha sido usuaria de sus instalaciones y considera esta medida discriminatoria. **Q18/695.**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Guirguillano no adopta las medidas oportunas ante la deficiente iluminación del alumbrado público de la puerta que da acceso a su domicilio, así como ante la necesidad de pavimentar un tramo de vía pública situado en dicho acceso. **Q18/698.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico, en la realización de las tareas de retirada de la nieve en un tramo de travesía de la localidad de Hiriberri-Villanueva de Aezkoa, le ocasiona daños en una vivienda de su propiedad. **Q18/743.**
- Un ciudadano presenta una queja porque ha tenido una serie de incidencias relativas a un envío postal efectuado desde Estados Unidos. **Q18/750.**
- Una ciudadana formula una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona establece una tarifa de transporte urbano comarcal para el colectivo de personas con discapacidad que considera excesiva. Por ello, solicita la reducción de la tarifa E, establecida para el colectivo de personas con discapacidad en grado igual o superior al 65%, invalidez absoluta o gran invalidez, de forma que se equipare a la tarifa F, correspondiente a personas en situación de exclusión social. Asimismo, solicita la implantación permanente de los trayectos gratuitos para quienes acompañan a personas con discapacidad. **Q18/754.**
- Una ciudadana presenta una queja porque la oficina de Correos de la localidad de Orkoien dispone de un horario de apertura reducido. **Q18/841.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Lónguida-Longida no adopta las medidas pertinentes ante los problemas que presenta el suministro de agua en la localidad de Villanueva de Lónguida. **Q18/872.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien, pese a las reclamaciones presentadas por los vecinos, no efectúa las labores de limpieza viaria pertinentes para retirar las hojas que caen en los caminos de cemento del Parque Argia. **Q18/880.**
- Una ciudadana presenta una queja porque una oficina de Correos de Pamplona-Iruña le ha liquidado un impuesto aduanero por un envío postal efectuado desde Canarias que considera excesivo. **Q18/891.**



- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Leoz-Leotz no atiende varios escritos presentados en los que solicita la pavimentación de las calles del núcleo urbano, información acerca de la falta de ejecución del III Plan director de carreteras de Navarra 2009-2016, así como las razones que han motivado que, desde el año 2015, no se le haya entregado la subvención de las fiestas patronales de 1999. **Q18/928.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no regula el nivel excesivo de iluminación de distintas vías de la Comarca de Pamplona, tales como, de la PA-30, del nuevo acceso a Olatz desde Sarriguren, o de la entrada a Pamplona-Iruña por Zizur Mayor-Zizur Nagusia, de forma que se mantenga una uniformidad adecuada. Expone que, con ello, se favorecería el ahorro energético y económico, y se reduciría la contaminación lumínica. Solicita que se controle el actual alumbrado público, así como que futuros proyectos de vías se realicen con criterios justificados y económicamente sostenibles. **Q18/937.**
- Un ciudadano interpone una queja porque la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona no adopta las medidas necesarias para minimizar el problema de escasez de taxis durante las fechas u horarios en los que sea previsible una elevada demanda del servicio. El ciudadano expone en la queja que la noche del viernes 21 de diciembre de 2018 el tiempo de espera de cada taxi que acudía a la parada situada donde el bar Niza, en Pamplona-Iruña, era de aproximadamente veinticinco minutos. Había en esos momentos unas doscientas personas guardando su turno para utilizar este servicio, a las 4:30 de la mañana, por lo que la espera se demoró en exceso. Añade que no fue un hecho puntual, sino que ocurre de forma recurrente. **Q18/938.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no habilita un método de pago que permita el acceso a las actividades de la red Civivox a todos los colectivos, en las mismas condiciones. Expone que el único método de pago para inscribirse en las actividades de ocio es mediante tarjeta de débito/crédito, no aceptándose ni pagos en efectivo, ni transferencias bancarias. Esto deriva en que el colectivo de personas incapacitadas civilmente y tuteladas económicamente, no puedan realizar el pago, pues no disponen de tarjeta. Así, a uno de los colectivos con mayor riesgo de exclusión social, se le está negando el acceso a dichos cursos, posicionándoles en una situación discriminatoria. **Q18/950.**

### **2.1.25. Trabajo.**

En el año 2018 se han presentado **24** quejas en materia de trabajo. Los principales hechos expuestos fueron los siguientes:

- Un ciudadano interpone una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare ha suspendido repentinamente el curso de formación para personas desempleadas que venía realizando su hijo. **Q18/18.**
- Una ciudadana presenta una queja porque la Tesorería General de la Seguridad Social le practica embargos sobre la prestación por desempleo que tiene reconocida, generándole graves perjuicios económicos. **Q18/83.**
- Un ciudadano formula una queja porque la Dirección General de la Guardia Civil le ha valorado como "no apto" en la evaluación de idoneidad realizada para la renovación de la tarjeta de acreditación aeroportuaria que le habilitaba para el desempeño de su puesto de tripulante de cabina de pasaje en una compañía aérea, habiendo derivado dicho resultado en su despido laboral. **Q18/138.**
- Un ciudadano formula una queja mediante la que traslada la problemática social a la que se enfrenta el colectivo de mayores de 45 años, relativa a las dificultades en la búsqueda de empleo y a la discriminación laboral por razón de edad a la que se ve expuesto. Propone la implantación de medidas que fomenten la empleabilidad y que se intensifiquen los programas de incentivación de la contratación de este colectivo. **Q18/183.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una solicitud de información relativa a los criterios de subrogación del personal laboral seguidos en la licitación de la recaudación ejecutiva externa de dicho Ayuntamiento. **Q18/191.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le reconoce la condición de trabajador fijo-discontinuo, con el reconocimiento de todos los efectos derivados de dicha condición, pese a haber ido encadenando contratos laborales para obra o servicio determinados para desempeñar el puesto de trabajo de monitor en una escuela-taller. **Q18/226.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le ha suspendido el abono de la prestación por desempleo que venía percibiendo, por haberse trasladado al extranjero para visitar a su familia. **Q18/322.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social le ha practicado una notificación defectuosa a su antiguo domicilio, no teniendo conocimiento, en consecuencia, de su deber de aportar diversa documentación relativa a la prestación por desempleo que venía percibiendo. Ello ha derivado en la suspensión del abono de la prestación. **Q18/342.**
- Una ciudadana interpone una queja mediante la que traslada la problemática social a la que se enfrenta el colectivo de mayor edad en la búsqueda de empleo y la discriminación laboral por razón de edad a la que se ve expuesto. Propone la implantación de medidas que fomenten la empleabilidad y que se intensifiquen los programas de incentivación de la contratación de este colectivo. **Q18/416.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le exige a su mujer el reintegro total de la subvención económica concedida para su establecimiento como trabajadora autónoma o por cuenta propia, al no haber permanecido durante más de dieciocho meses en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA), haberse dado de alta como socia de una sociedad limitada, y haber modificado la actividad económica para la que se le concedió dicha subvención. Considera que no le fue facilitada una correcta información al respecto, no habiendo incumplido lo establecido en las bases reguladoras de la convocatoria. **Q18/428.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare no le ha informado adecuadamente sobre el plazo de inscripción y sobre los requisitos de titulación académica exigidos, para acceder a un curso de formación ofertado, lo que ha derivado en su inadmisión. **Q18/530.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social no le ha abonado tres mensualidades de la prestación contributiva por desempleo que tiene reconocida. **Q18/536.**
- Una ciudadana interpone una queja porque no se encuentra conforme con el incumplimiento de las condiciones laborales estipuladas en el contrato del

trabajo que venía desempeñando en unas piscinas de Pamplona-Iruña, así como con el finiquito resultante de la rescisión del mismo. **Q18/562.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social dispensa un trato discriminatorio al personal contratado a través de una empresa de trabajo temporal (ETT), con respecto al personal contratado por la empresa, en lo que se refiere al cómputo de las vacaciones retribuidas y no disfrutadas, pues, en el caso de los primeros, esos días no se declaran a efectos de cotización. **Q18/874.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare no le contesta a un escrito presentado, en el que solicita conocer si su mujer se encuentra en una lista de parados de larga duración y hasta qué fecha está obligada a acudir a sellar el paro. **Q18/876.**
- Una ciudadana interpone una queja porque una empresa que gestiona una escuela infantil de Ablitas le ha despedido al incorporarse a su puesto tras un periodo de incapacidad temporal. Expone que el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra realizó una investigación de la situación en la empresa y concluyó, tras constatar un elevado número de bajas por situaciones de estrés, que las trabajadoras estaban expuestas a diversos riesgos psicosociales, por lo que recomendó a la empresa varias medidas preventivas, entre ellas, formación para la resolución de conflictos y un protocolo para actuaciones hostiles y/o de acoso laboral. La empresa, sin embargo, todavía no ha adoptado medida alguna en ese sentido. La ciudadana describe cómo la conflictividad ha ido en aumento, lo que motivó que presentara varias reclamaciones en el Ayuntamiento de Ablitas y se celebraran algunas reuniones entre trabajadoras, sindicato y el Ayuntamiento. Asimismo, las últimas semanas anteriores a su despido, realizó, junto con otra compañera, una denuncia ante Inspección de Trabajo por incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales y posible “acoso” laboral. **Q18/917.**
- Una ciudadana interpone una queja porque la directora de la academia donde trabajaba se ha negado a abonarle el finiquito y determinados días de trabajo alegando que no había cumplido con el plazo de preaviso de comunicación de la finalización de sus servicios. **C18/532**
- Un ciudadano presenta una queja porque la multinacional alemana Volkswagen, mediante financiación pública, va a proceder a prejubilarse a unos 800 empleados

de su planta de Landaben, en Navarra, con el fin de rejuvenecer su plantilla a través de la contratación de personas menores de 30 años. A juicio del autor de la queja, esta medida es discriminatoria por razón de la edad. **C18/834.**

- Una ciudadana formula una queja porque un Departamento de Gobierno de Navarra le ha informado que no pueden adjudicarle más contratos porque en los últimos cuatro años los servicios prestados a dicho Departamento han superado los 15.000 euros. Manifiesta su disconformidad con dicha información por cuanto en dicho importe hay facturas que pertenecen a otros autónomos que le facturaron a ella una vez terminado el proyecto. **C18/1516**
- Una ciudadana plantea una queja porque en el certificado que ha realizado una empresa donde trabajo no consta como tiempo trabajado los cuatro años que estuvo de excedencia por cuidado de hijo. **C18/1684.**
- Un ciudadano formula una queja porque la empresa donde prestó sus servicios no le ha pagado el finiquito. **C18/1728.**

#### **2.1.26. Tráfico y seguridad vial.**

Durante el año 2018 se presentaron **47** quejas relacionadas con el tráfico y la seguridad vial.

Los principales hechos que motivaron las quejas en la materia de tráfico y seguridad vial fueron los siguientes:

##### **A) En relación con infracciones y sanciones:**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha notificado en su antiguo domicilio, pese a haber modificado su domicilio de empadronamiento, una providencia de apremio para el cobro de unas cantidades no abonadas durante el periodo voluntario, como consecuencia de la comisión de una infracción en materia de tráfico. **Q18/207.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain le ha tramitado un expediente sancionador en materia de tráfico, para determinar su culpabilidad en la comisión de una infracción grave por el estacionamiento de su vehículo en una zona habilitada para carga y descarga durante las horas hábiles, habiendo tenido conocimiento por primera vez de dicho expediente sancionador con ocasión de la notificación de la providencia de apremio para el cobro de la multa. **Q18/250.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción por aparcar sin tique habilitante en zona de estacionamiento limitado. Solicita la devolución de la misma, por cuanto el tique abonado no era visible, al haberse caído del salpicadero. **Q18/263.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción y le ha retirado mediante la grúa municipal el vehículo de la vía pública, como consecuencia de estacionar sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Considera que la actuación administrativa es desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo, que se encontraba correctamente estacionado y sin entorpecer el tráfico. **Q18/266.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción y le ha retirado mediante la grúa municipal el vehículo de la vía pública, como consecuencia de estacionar sin tarjeta de residente en las "Huertas de Santo Domingo". Pese a abonar el servicio y obtener el tique correspondiente a través de la aplicación móvil habilitada, no se especificaba en el mismo nada en relación con la interrupción de la autorización por cambio de régimen limitativo (devenía en zona reservada a residentes). Además, expone que la señal indicativa se encontraba deteriorada, lo que le dificultó advertir tal cambio. **Q18/274.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain no procede a reintegrarle el importe correspondiente a una sanción en materia de tráfico que fue revocada. **Q18/448.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Tribunal Administrativo de Navarra ha desestimado el recurso de alzada que interpuso contra la resolución sancionadora del Ayuntamiento de Berriozar, por la que se le impuso multa de tráfico por estacionar en zona reservada para carga y descarga sin realizar tal actividad. Se encuentra disconforme con dicha desestimación, por cuanto estuvo el vehículo estacionado durante un tiempo inferior a diez minutos, dispone de la autorización habilitante a tal efecto y, en contraposición a lo indicado por el Tribunal, el motivo del estacionamiento fue la realización de una gestión ligada a la actividad. **Q18/518.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción, presuntamente, por haber realizado un uso indebido

de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad de su hija. Asimismo, porque el Ayuntamiento no le ha informado, en relación con las condiciones y supuestos en los que se puede utilizar la mencionada tarjeta de estacionamiento, cuando su hija no se encuentra en el vehículo. **Q18/537.**

- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha impuesto una sanción y le ha retirado mediante la grúa municipal el vehículo de la vía pública, por estacionar sin tique durante las fiestas de San Fermín. Considera que la actuación administrativa es con afán recaudatorio y desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo. **Q18/548.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha retirado el vehículo de la vía pública, como consecuencia de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Expone que, tras un despiste, acudió a por su vehículo veinte minutos después de haberse iniciado el horario regulado, encontrándose en ese momento a la grúa municipal retirándolo. Considera que la actuación administrativa es abusiva y desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo, pues no entorpecía el tráfico. **Q18/671.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata le ha incoado un expediente sancionador en materia de tráfico, por la presunta comisión de una infracción consistente en conducir utilizando manualmente el teléfono móvil o cualquier otro dispositivo incompatible con la obligatoria atención permanente a la conducción. Considera que no son ciertos los hechos denunciados y que la existencia de tráfico no es motivo suficiente como para no notificarle la denuncia en el acto. **Q18/685.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a su solicitud de devolución del importe de un embargo que le ha practicado, como consecuencia de una sanción en materia de tráfico, pese a no haberle sido notificada la deuda, ni la providencia de apremio, ni tampoco la providencia de embargo. **Q18/756.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha procedido a la retirada de su vehículo de la vía pública, derivada del estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en zonas de estacionamiento limitado. Considera que la actuación administrativa es abusiva y

desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal, pues se encontraba correctamente estacionado y sin entorpecer el tráfico. **Q18/842.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha procedido a la retirada de su vehículo de la vía pública, derivada del estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en zonas de estacionamiento limitado. Considera que la actuación administrativa es abusiva y desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal, pues se encontraba correctamente estacionado y sin entorpecer el tráfico. **Q18/846.**
- Un ciudadano presenta una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Navarra le ha incoado un expediente sancionador por la comisión de una infracción en materia de tráfico. Sin embargo, expone que la sanción trae causa de un error en la identificación del vehículo infractor, probablemente, al transcribir el número o la letra de la matrícula, pues no se encontraba en el lugar en esa fecha. **Q18/888**
- Un ciudadano plantea una queja porque la tasa que le ha girado un Ayuntamiento por el servicio de retirada de su vehículo por la grúa municipal es superior a la que en su día fue aprobada por el Pleno. **C18/574**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Castejón y la Guardia Civil le han denunciado en tres ocasiones, mediante notificación por escrito, sin boletín de denuncia, y sin constar en dicho escrito ni el número de los agentes que procedieron a denunciarlo ni ninguna foto o elemento probatorio. Por ello, se ha dirigido al Ayuntamiento de Castejón solicitando algún elemento probatorio, sin que hasta la fecha de interposición de la queja haya recibido contestación. **C18/857.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha procedido a la retirada de su vehículo de la vía pública, derivada del estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado. Considera que la actuación administrativa es abusiva y desproporcionada, particularmente en lo que se refiere a la retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal, pues se encontraba correctamente estacionado y sin entorpecer el tráfico. **Q18/951.**



**B) En relación con la ordenación del tráfico y la seguridad vial:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela aplica, en materia de señalización vial, ordenanzas municipales contrarias al Reglamento General de Circulación. **Q17/527.**
- Un ciudadano presenta una queja porque la Dirección General de Tráfico obstaculiza el registro en España de su vehículo, actualmente registrado en la República Checa, dado que, pese a los numerosos trámites que se ha visto obligado a realizar, y pese al pago de las correspondientes tasas e impuestos, su vehículo no se encuentra habilitado para circular. **Q18/20.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en las máquinas que expiden el tique habilitante para el aparcamiento de vehículos en las zonas de estacionamiento limitado, no habilita un sistema que permita a los usuarios abonar la cantidad correspondiente al tiempo de estacionamiento deseado, de forma que no se vean obligados a disponer del importe exacto o a abonar un importe mayor por un tiempo de estacionamiento que no precisan. A tal efecto, propone la implementación de un sistema que devuelva el importe sobrante o que disponga del pago mediante tarjeta de crédito o débito. **Q18/32.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Orkoien no solo no adecúa, pese a haberse comprometido a ello, los reductores de velocidad y bandas transversales de alerta instalados en dicha localidad, de forma que se aumente la seguridad del tráfico y se procure la disminución de accidentes, sino que ha procedido a instalar más reductores sin atender a las especificaciones técnicas contenidas en la Orden Ministerial reguladora de la materia. **Q18/65.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas pertinentes ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la actual configuración y el deficiente estado de conservación de la carretera que atraviesa el campus de la Universidad de Navarra. Dada la presencia de árboles, la considerable afluencia de vehículos y la existencia de tramos en los que el espacio resulta insuficiente para el tránsito de dos vehículos, propone su conversión en una vía de un único sentido. **Q18/179.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, al solicitar una licencia de paso, requerida para el paso de vehículos sobre la

acera, le exige el pago de una fianza, con el objeto de garantizar la reparación de posibles daños de pavimento. Considera que la entidad local debiera reclamar su reparación una vez producido el daño y no atender a desperfectos contingentes. **Q18/238.**

- Un ciudadano presenta una queja porque la Policía Municipal del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña sanciona a las familias por estacionar sus vehículos en doble fila el tiempo mínimo necesario para acompañar a sus hijos e hijas al interior del centro escolar. Se ve obligado, en consecuencia, a dejarles en la calle, con el peligro actual que ello conlleva. **Q18/281.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una solicitud formulada a fin de poder circular con su vehículo por la calle José Alonso. **Q18/395.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a una solicitud presentada, en relación con las medidas de regulación del tráfico adoptadas tras el cierre de los túneles de Belate y Almandotz para la ejecución de obras de mejora de la seguridad vial en dichos túneles. **Q18/553.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no adopta las medidas oportunas ante el riesgo que entraña para la seguridad vial la falta de iluminación interior de un túnel en la NA-1300, a la altura de Dos Hermanas, anteriormente utilizado por el tren Plazaola. **Q18/631.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no contesta a su mujer a varias solicitudes presentadas, a fin de que le sea otorgada una autorización para poder acceder, a través de unas calles con tráfico restringido (José Alonso y Padre Moret), a una plaza de garaje situada en un aparcamiento subterráneo. Asimismo, solicitaba que dicho ayuntamiento habilitara un teléfono de atención ciudadana gratuito. **Q18/691.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una solicitud presentada, en relación con la falta de publicación de las entidades y servicios autorizados para el uso de tarjetas que habilitan para el estacionamiento o circulación en zonas restringidas. **Q18/711.**
- Dos ciudadanas presentan una queja porque el Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti no adopta las medidas necesarias ante la peligrosidad que entraña

para los viandantes la falta de acera en las inmediaciones de sus viviendas. **Q18/784.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Barañáin-Barañain no procede a adecuar, a fin de reducir la velocidad del tráfico rodado y de garantizar la seguridad vial, dos guardas dormidos situados en la Ronda Cendea de Olza y en la Ronda Cendea de Zizur. **Q18/786.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Murchante no vela por que el vado que tiene concedido permanezca libre, siendo dicho espacio ocupado por otros vehículos de forma sistemática, lo que le impide el acceso normal a su garaje. **Q18/798.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Tudela no ejerce un control efectivo sobre la utilización de las plazas de estacionamiento reservadas a personas con discapacidad. Expone que a estas plazas se les viene dando otro uso, como el de carga y descarga, o vienen siendo ocupadas por vehículos no autorizados, impidiendo que quienes verdaderamente las precisan, como ella, puedan utilizarlas. **Q18/857.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas adecuadas, como, por ejemplo, la intensificación de la presencia policial en el barrio de Ezkaba, especialmente, en el horario de entrada y salida del instituto, a fin de evitar el riesgo que entraña para la seguridad de los vecinos la temeraria conducción de bicicletas. Expone que se precisa una solución urgente pues, desde que comienza el curso escolar hasta que finaliza, son continuas las molestias ocasionadas por las bicicletas conducidas por los estudiantes del instituto: velocidad inadecuada, incumplimiento de pasos de cebra, circulación en sentido contrario, frenazos de vehículos y riesgo de atropello, entre otras. **Q18/860.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no procede a otorgarle una autorización para poder acceder de forma directa desde su vivienda a su plaza de garaje, situada en un aparcamiento subterráneo, viéndose obligado a realizar un trayecto que puede prolongarse hasta veinte minutos, pese a estar ambos puntos distanciados en escasos metros. Propone alternativas que acortarían la distancia a recorrer, como, por ejemplo, el acceso a través de calles con tráfico restringido (José Alonso y Padre Moret), cuya aplicación no derivaría en consecuencias contrarias al objeto del Plan de

Amabilización, pues la autorización que se concediera no supondría una alteración relevante del tráfico, y no provocaría un efecto llamada, pues son pocos los residentes en su misma situación. A mayor abundamiento, por las mencionadas calles de acceso restringido ya circulan residentes, pudiendo, por tanto, ampliarse la autorización a estos casos justificados. **Q18/870.**

- Una plataforma interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha sometido a votación en pleno la propuesta de la Ordenanza de movilidad sin haber resuelto previamente las alegaciones que presentó frente a la misma hace meses, vulnerándose, en consecuencia, el procedimiento recogido en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local. Expone que, pese al acuerdo programático del presente gobierno municipal de 2015, que establece como uno de sus objetivos la promoción de la participación ciudadana y la transparencia, ha podido constatar, desgraciadamente, su absoluta falta de cumplimiento. **Q18/893.**

**C) En relación con los permisos de conducir y las tarjetas de estacionamiento:**

- Dos ciudadanas presentan dos quejas porque han podido comprobar que vecinos de su localidad continúan renovando el permiso de conducir sin reunir, a su juicio, las aptitudes necesarias para ello, toda vez que la avanzada edad o la toma de determinada medicación constituyen causas que desaconsejan la conducción. Con el objeto de prevenir accidentes de tráfico, propone la posibilidad de que los facultativos, al advertir alguna circunstancia impeditiva de la conducción, cedan dicho dato clínico a las autoridades de tráfico, a fin de que se inicie el procedimiento para declarar la pérdida de vigencia del permiso de conducir. Reconoce que esa comunicación operaría como una injerencia en el derecho fundamental a la intimidad personal. No obstante, cumpliría con el fin constitucionalmente legítimo de preservar la integridad de la vida propia y de terceros. **C18/708 y Q18/382.**
- Un ciudadano formula una queja porque la Dirección General de Tráfico no le contesta a su solicitud de una prórroga de seis meses para su hijo, a quien en breve le va a vencer el plazo de los dos años desde que aprobó el examen teórico del carnet de conducir y todavía no ha superado el examen práctico. Considera que la huelga de examinadores del año 2017 le perjudicó porque no

se realizaron muchas pruebas inicialmente programadas y hay un déficit de plantilla de examinadores. **Q18/573.**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Monreal, pese a haber aportado toda la documentación requerida, le ha denegado una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, así como porque no le contesta al recurso de reposición interpuesto. **Q18/658.**
- Un ciudadano presenta una queja porque la Jefatura Provincial de Tráfico de Pamplona-Iruña le dificulta realizar el trámite de canje de su permiso de conducción obtenido en Venezuela. **Q18/729.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Monreal se demora en resolver un recurso de reposición que interpuso frente a la denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, así como porque no le facilita un informe emitido por la Agencia de Autonomía y Desarrollo de las Personas. **Q18/949.**

**D) En relación con la inspección técnica de vehículos (ITV):**

- Tres ciudadanos interponen tres quejas porque durante el periodo de verano se han producido largas esperas y colapsos en el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV), con los consiguientes perjuicios para los ciudadanos afectados. Proponen, para corregir la situación denunciada, medidas como el incremento de licencias, el aumento de personal o la implantación del sistema de citas previas. **Q18/612, Q18/645 y Q18/678.**
- Una ciudadana presenta una queja porque no se encuentra conforme con el servicio de inspección técnica de vehículo (ITV) prestado en Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar). Expone que la inspección ha resultado favorable, pese a haberle indicado el operario un fallo en los frenos, y que, además, ante la falta de actuación por parte del personal, se ha visto obligada a abonar el servicio de grúa y la pertinente reparación. **Q18/613.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no expide una autorización que permita al personal del centro de inspección técnica de vehículos (ITV) de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) llevar a cabo la inspección de su ciclomotor con pérdida de documentación. Ha tenido conocimiento de que la persona encargada de la gestión se encuentra de

baja laboral. Necesita con urgencia usar su vehículo, no pudiendo depender la inspección de la recuperación de esta. **Q18/936.**

#### **2.1.27. Transparencia. Derecho a la información pública. Participación ciudadana:**

Durante el año 2018 se presentaron **16** quejas relacionadas con la transparencia, el derecho de la ciudadanía al acceso a la información que obra en poder de las Administraciones públicas y la administración electrónica.

A las quejas por la negativa a facilitar por parte de las Administraciones información pública, se sumarían aquellas otras que, por el mismo motivo, figuran incluidas en los epígrafes de “medio ambiente” (2.9.16) y de “urbanismo” (2.9.29).

Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

- Un sindicato de funcionarios públicos de Navarra interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado el acceso a una copia del seguro contratado que le permita informar de la cobertura del mismo a los trabajadores de dicha entidad local afiliados. **Q18/47.**
- Dos ciudadanos formulan una queja porque el Concejo de Ultzurrun no publica en el tablón de anuncios los acuerdos aprobados, sino que únicamente pueden obtenerse a través de una posterior solicitud. **Q18/156.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Lumbier le deniega, aduciendo razones de protección de datos de carácter personal, el acceso a un informe realizado por el Servicio de Riqueza Territorial, obrante en un expediente relativo a una parcela sita en dicha localidad. **Q18/159.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Esteribar no le da contestación a su petición de una copia de la documentación relativa al proyecto de obras de saneamiento, pavimentación y canalización de aguas ejecutado en Agorreta en los años 2003 y 2004. **Q18/162.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Huarte-Uharte no le contesta a su solicitud de documentación relativa al protocolo de prevención y actuación ante conductas hostiles en el entorno laboral y pliego del seguro. **Q18/301.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le proporciona una completa información, ni le facilita conocer todas las circunstancias que concurrieron en unos llamamientos de contratación temporal para la cobertura de un puesto de auxiliar administrativo que, según la entidad local, le fueron realizados en 2013 y derivaron en un efecto desfavorable para ella. **Q18/450.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia ha convocado una consulta popular para la celebración de suelta de vaquillas en las fiestas de la localidad, no habiendo seguido el procedimiento establecido en la Ley Foral 27/2002, de 28 de octubre, reguladora de las consultas populares de ámbito local. La entidad local no ha garantizado, a su juicio, la imparcialidad, transparencia y objetividad de la consulta. **Q18/491.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Eratsun no le facilita el estudio geológico elaborado con motivo de la inundación de su vivienda. **Q18/651.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le hace entrega del informe sobre accesibilidad redactado con motivo del proyecto de urbanización para la reforma viaria de la avenida Pío XII. **Q18/676.**
- Un grupo parlamentario del Parlamento de Cataluña presenta una queja porque no se encuentra conforme con la actuación del Síndic de Greuges de Cataluña en el “procés”. Expone que la institución desplegó una actividad personal de abierto apoyo a la política de los entonces Presidente y Vicepresidente del Gobierno de la Comunidad Autónoma, contribuyendo así a dar una imagen de normalidad y legalidad, tanto a nivel interno como de cara al extranjero, a lo que consideran un intento de secesión ilegal por una minoría radical nacionalista y populista, así como por movimientos populistas antisistema y antieuropeos. **Q18/869.**
- Una ciudadana interpone una queja porque considera que el Ayuntamiento de Artajona le otorga un plazo muy breve para cumplir con determinados requerimientos relacionados con el contrato de explotación turística que explota. Asimismo, desea conocer si puede acceder a las comunicaciones que la Entidad Local remitió a la anterior adjudicataria, por cuanto sospecha que se le dispensaba un trato más favorable. **C18/87.**

- Un ciudadano presenta una queja por la falta de contestación a una solicitud de información pública. **C18/182.**

#### **2.1.28. Turismo.**

En materia de turismo durante el año 2018 se presentaron **8** quejas cuyo contenido fue el siguiente:

- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a una instancia mediante la que solicita conocer la titularidad que conste en el Registro de Turismo de Navarra, del responsable civil y del gerente del alojamiento que regenta. **Q18/224.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no procede a la inscripción de su apartamento turístico en el Registro de Turismo del Gobierno de Navarra, por no aportar la licencia concedida por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, licencia que, según expone, no está exigida por la normativa que resulta de aplicación a dicha inscripción. **Q18/286.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra no procede a la rectificación de la razón social de su negocio turístico que consta de forma errónea en dos actas de inspección. **Q18/584.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico no le contesta a una instancia en la que solicita información acerca del registro del nombre comercial de un albergue sito en Narbarte, municipio de Bertizarana. **Q18/668.**
- Una ciudadana interpone dos quejas porque el Ayuntamiento de Artajona ha aprobado unilateralmente las tarifas correspondientes al contrato de explotación turística del que resultó adjudicataria. Asimismo considera que la entidad local le está acosando moralmente y no le deja llevar a cabo el contrato de explotación turística del que resultó adjudicataria. **C18/86 y C18/104.**
- Una ciudadana plantea una queja porque en el edificio donde reside, en el casco viejo de Pamplona, se va proceder a la apertura de un apartamento turístico, a pesar de estar prohibido expresamente en los estatutos de la Comunidad de Propietarios. Muestra su disconformidad con que la Oficina de Turismo haya procedido a inscribir dicha vivienda en el Registro de pisos turísticos, sin tener en cuenta lo previsto en los estatutos. **C18/856.**



- Una ciudadana presenta una queja en nombre de su empresa porque, a su juicio, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha incluido una cláusula abusiva en el contrato de la gestión de la Oficina de Turismo de Pamplona. Dicha cláusula impide a las empresas adjudicatarias ofrecer, a título de empresa, visitas guiadas a la ciudad, lo cual considera injusto. **C18/1351.**

#### **2.1.29. Urbanismo.**

Durante el año 2018 se presentaron **34** quejas relacionadas con el urbanismo.

Los principales hechos expuestos en las quejas fueron los siguientes:

##### **A) En relación con el planeamiento urbanístico:**

- Una ciudadana formula una queja por el retraso que está sufriendo el desarrollo urbanístico de la unidad de ejecución 10 (UE-10) de las Normas Subsidiarias de Etxarri Aranatz. Manifiesta que sus padres adquirieron una parcela hace más de diez años y muestra su pesar porque hasta la fecha no hayan podido construir una vivienda en la misma. **Q16/222.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Bertizarana continúa sin modificar la calificación urbanística que dio a su casa/hostal en el plan urbanístico municipal, pese a haberle sido indicado que estaba previsto el acometimiento de medidas en tal sentido. Asimismo, porque el Departamento de Desarrollo Económico y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, no le contestan a sendas instancias en las que manifiesta su disconformidad con el suministro eléctrico y con la geolocalización del punto de suministro de su línea telefónica, respectivamente. **Q18/180.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no ha incluido determinadas consideraciones en la aprobación inicial que ha llevado a cabo de la modificación del Plan Municipal y del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Casco Antiguo, con el objeto de regular el establecimiento y el uso de los apartamentos turísticos en determinadas zonas de la localidad. Propone, entre otros, establecer en cada portal limitación de número de pisos turísticos y de superficie máxima, considerar la zona hospitalaria como zona saturada, de forma que no sean concedidas más licencias urbanísticas en la misma, autorizar estos apartamentos únicamente en primeras plantas, así como no ser considerados residencia eventual, sino actividad de hostelería. **Q18/247.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha aprobado inicialmente una reforma normativa con el objeto de regular el establecimiento y el uso de los apartamentos turísticos en determinadas zonas de la localidad, que contempla su establecimiento únicamente en plantas bajas o primeras plantas. Se encuentra disconforme con tal disposición, por cuanto resulta discriminatoria con respecto a otras viviendas sitas en plantas superiores. **Q18/331.**
- Una comunidad de propietarios presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, con el objeto de regular el establecimiento y el uso de los apartamentos turísticos en determinadas zonas de la localidad, ha aprobado inicialmente la modificación del Plan Municipal y del Plan Especial de Protección y Reforma Interior del Casco Antiguo. Considera que no debiera limitarse dicha regulación exclusivamente al barrio del Casco Antiguo, sino extenderse a toda la ciudad de Pamplona-Iruña, estableciéndose limitaciones en el número de pisos turísticos por portal o la suspensión de la concesión de nuevas licencias, de forma que se evite la especulación inmobiliaria. **Q18/351.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Baztan tiene prevista, en un convenio urbanístico y en el planeamiento urbanístico que está tramitando, la construcción de un apartahotel en Elizondo que va a ocasionar graves perjuicios a los vecinos del barrio turístico aledaño, tales como, la pérdida de visibilidad en orientación noroeste, la privación de intimidad, la eliminación de la zona verde, y el aumento de la polución y del tráfico rodado. **Q18/439.**
- Tres ciudadanos formulan una queja porque el Ayuntamiento de la Cendea de Galar y el Departamento de Hacienda y Política Financiera, han llevado a cabo una modificación del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal de Guenduláin que contempla la inclusión de sus fincas en el mismo. El aumento de valor que dicha inclusión ha producido en las parcelas, les ha creado una insostenible situación, por cuanto se ha derivado en un incremento exponencial de la contribución o del impuesto de patrimonio, con las perjudiciales consecuencias que para una familia ello supone. **Q18/443.**
- Una asociación de vecinos interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña contempla la construcción de nuevas viviendas protegidas en la ladera sur de Ripa Beloso. La asociación expone que se trata de un entorno paisajístico que no debería verse alterado por las obras, existiendo, además,

otros lugares más adecuados con menor densidad de edificios y de población. Solicita la protección de dicho entorno paisajístico. **Q18/905.**

**B) En relación con la gestión urbanística:**

- Dos ciudadanos interponen una queja porque el Ayuntamiento de Ablitas ha ocupado y ejecutado obras de urbanización en terrenos de su propiedad pese a su oposición manifiesta. **Q18/73.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Biurrún-Olcoz le exige el abono de los gastos de urbanización derivados de la invasión de su parcela por dicho ayuntamiento con objeto de ejecutar obras de urbanización. **Q18/328.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Desarrollo Económico le deniega la devolución de una fianza que depositó su hijo, en garantía de la correcta ejecución de unas obras autorizadas en el año 2009 para la realización de un cruce subterráneo con una tubería destinada a la conducción de fecales, por haber prescrito el plazo de cuatro años establecido para la devolución. **Q18/819.**

**C) En relación con la protección de la legalidad y la disciplina urbanísticas:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain ha revocado una licencia que le había sido concedida para el cerramiento de un ático, ocasionándole un gran perjuicio económico. **Q17/578.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Ayuntamiento de Caparroso no procede al cierre del conducto de ventilación y salida de humos de unos garajes próximos a su vivienda, cuya ubicación permite la visión directa a su jardín, invadiendo así su privacidad, y le provoca además inseguridad, pues permite el acceso a su propiedad. **Q18/258.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Cirauqui-Zirauki no adopta las medidas pertinentes ante el deficiente estado de conservación en el que se encuentra un solar sin edificar que linda con su propiedad. **Q18/349.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Biurrún-Olcoz le requiere la retirada de materiales de una finca de su propiedad, apercibiéndole de la incoación de un expediente sancionador. **Q18/359.**

- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña se demora en conceder la licencia de obras para la instalación de un ascensor en el edificio donde reside y para la urbanización exterior, así como porque ha realizado un requerimiento, en relación con las obras de urbanización exterior, separándose del criterio seguido con respecto a las obras realizadas en otros edificios ubicados en la misma zona. **Q18/453.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Arróniz no adopta las medidas pertinentes ante el deficiente estado de conservación en el que se encuentra la calle en la que reside y ante el consecuente riesgo que entraña para la seguridad de los vecinos. **Q18/483.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Concejo de Zariquiegui y el Ayuntamiento de la Cendea de Cizur, tras la extinción de la actividad de una sociedad, no proceden a la devolución de la aportación inicial que realizó en el momento de la constitución de la misma. Por otra parte, dicho ayuntamiento no le responde a varias denuncias presentadas, por la ejecución de obras en una parcela privada contrarias a la normativa urbanística vigente. **Q18/566.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar) no procede a resolver su solicitud de otorgamiento de licencia de obras. **Q18/801.**
- Dos ciudadanos presentan una queja porque el Ayuntamiento de Estella-Lizarra no adopta las medidas pertinentes ante los perjuicios que causa en la calle en la que residen el agua procedente de un talud. Además del problema de salubridad, por el desconocimiento del origen de las aguas, les preocupa en invierno la formación de hielo, tanto en la acera como en la calzada, lo que supone un peligro para vehículos y peatones. Consideran que ese talud debería mantenerse en condiciones adecuadas para evitar perjuicios a terceros. **Q18/900.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Lizoáin-Arriasgoiti/Lizoain-Arriasgoiti le requiere a su hermano la retirada de una leña que lleva diez años en una finca, sin detallarle los motivos que justifiquen tal requerimiento. **Q18/956.**

**D) En relación con la información urbanística:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz no le facilita la documentación que ha solicitado, relativa a la posible apertura sin autorización municipal de tres puertas de bajera en el edificio en el que reside, y al peligro estructural que entraña para la seguridad del inmueble. **Q18/11.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una instancia presentada en relación con las obras que se están llevando a cabo en los patios interiores que colindan con el de su vivienda, para cuya ejecución, según tiene conocimiento, no se ha otorgado la licencia pertinente, incumpliendo, en consecuencia, la normativa urbanística y en materia de seguridad vigente. **Q18/27.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Irurtzun no le facilita, pese a haber transcurrido el plazo legalmente establecido a tal efecto, la información urbanística solicitada relativa al otorgamiento a un vecino de una licencia para la ejecución de obras en su vivienda, e insta a la entidad local, en su caso, a proceder a ejercer las actuaciones oportunas con el fin de restaurar la legalidad infringida. **Q18/36.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia le deniega la redacción de un informe municipal relativo a la legalidad urbanística de la instalación del sistema de extracción de una sociedad gastronómica. **Q18/57.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a varias denuncias presentadas por la presunta ilegalidad de las obras para la eliminación de barreras arquitectónicas que se han ejecutado en el edificio en el que reside. En concreto, indica que una ventana de su vivienda ha resultado encajonada, perdiendo luz y visibilidad, no estando así previsto en el proyecto de obra. **Q18/200.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Oiz-Oitz no le contesta a dos denuncias presentadas relativas a la ocupación particular de terrenos de titularidad vecinal y a la ilegalidad urbanística de dos viviendas. **Q18/231.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le proporciona información suficiente en relación con el inminente realojo de

su padre de la vivienda en la que reside, con motivo de la demolición del edificio declarado en ruina, así como porque no procede, ante la pérdida de la vivienda, a concederle una nueva. **Q18/413.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza no le contesta a dos instancias presentadas, en las que solicita una copia de la licencia otorgada a su vecina colindante para la construcción de un asador en el patio o jardín, y la adopción de medidas ante las molestias que sufre en su vivienda, como consecuencia de la iluminación proyectada por unos focos de luz. **Q18/496.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Obanos no le contesta a una instancia mediante la que denuncia la ejecución de obras sin la pertinente licencia urbanística en una residencia de la localidad. **Q18/542.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Igantzi no le facilita la documentación solicitada relativa a unas fincas de su madre. **Q18/560.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le proporciona información acerca del expediente de legalidad urbanística incoado a un vecino con motivo de las obras ejecutadas. **Q18/744.**
- Una ciudadana presenta una queja por la demora del arquitecto municipal del Valle del Baztan en informar un estudio de detalle. Expone que va realizar una reforma considerable en su casa, por lo que contrató los servicios de una arquitecta. Esta, tras mantener reuniones con el arquitecto municipal presentó un anteproyecto. El arquitecto municipal les indicó que era necesario presentar un estudio de detalle, pero que correspondería al nuevo arquitecto municipal decidir si se aprobaba o no. Presentaron dicho estudio de detalle, de apenas seis páginas, y un mes más tarde no habían recibido contestación, a pesar de los múltiples intentos de contactar con el arquitecto. **C18/858.**

### **2.1.30. Vivienda.**

En el año 2018 se han presentado **47** quejas relacionadas con la vivienda. Los principales hechos que motivaron las quejas fueron los siguientes:

#### **A) En relación con el derecho de acceso a una vivienda:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler

que posibilite tanto a su hijo en paro como a ella disponer de un domicilio permanente y dejar de solicitar acogimiento a amigos y familiares, pese a haberla solicitado hace más de un año. **Q18/50.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales dificulta la segunda transmisión de viviendas de precio tasado entre particulares, por cuanto la normativa vigente establece que los potenciales compradores no deben ser titulares de otra vivienda, viéndose así reducidas las oportunidades de venta. En consecuencia, solicita que el Departamento adapte la normativa reguladora a la realidad actual, permitiendo también el acceso a una vivienda protegida de segunda mano a quien disponga de otra, y adopte medidas que faciliten su venta, tales como su inclusión en el censo o la creación de una herramienta análoga. **Q18/66.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda protegida en régimen de alquiler, resultándole de urgencia la misma, al haberle manifestado su actual arrendataria su voluntad de no renovar el contrato de arrendamiento de la vivienda en la que reside junto con su mujer y sus cuatro hijos menores. **Q18/187.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le concede una vivienda protegida en régimen de arrendamiento, pese a llevar nueve años solicitándola. Le resulta urgente la adjudicación, toda vez que próximamente la vivienda en la que reside se va a poner a la venta. **Q18/223.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda protegida en régimen de alquiler, resultándole de urgencia la misma, al haberse determinado mediante sentencia judicial que deberá abandonar la vivienda en la que reside junto con su mujer y sus tres hijos menores. **Q18/256.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda protegida en régimen de arrendamiento, pese a llevar inscrito en el Censo de solicitantes desde hace tres años y pese a no alcanzar unos ingresos estables que le permitan mantener a su familia. **Q18/335.**

- Un ciudadano formula una queja porque, pese a residir con su pareja y sus dos hijos en una habitación arrendada, cuya propietaria les ha requerido abandonar, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha rechazado su solicitud de concesión de una vivienda de emergencia, por no cumplir con el requisito exigido, relativo al empadronamiento en Pamplona-Iruña con una antigüedad de dos años, y el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda protegida. **Q18/363.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, pese a estar residiendo junto con su mujer y sus dos hijas en una habitación arrendada, y pese a la imposibilidad de afrontar un alquiler privado, no le adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler. **Q18/366.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le facilita una solución ante la situación en la que se encuentra. Es madre de un hijo de seis meses y, si no hace frente a unas cantidades económicas que le exige la promotora de la vivienda donde reside desde hace cinco años, va a tener que abandonarla. **Q18/387.**
- Una plataforma de personas afectadas por hipotecas formula tres quejas en las que relata las dificultades con las que se encuentran determinadas personas al intentar alquilar una vivienda donde residir, ya que, debido a su origen racial o a la situación económica en la que se encuentran, los propietarios o las agencias inmobiliarias les exigen garantías en forma de aval o de fianza que requieren de la aportación de una cantidad económica a la que no pueden hacer frente, llegando, incluso, a darse situaciones en las que el arrendador se niega a alquilarles la vivienda. Además, expresa su preocupación por el número de desahucios de inquilinos que se están produciendo en Navarra. En este sentido, pone de manifiesto la existencia de casos en que los contratos de arrendamiento no se renuevan por el encarecimiento que se está produciendo en los precios de alquiler, ocasionando que los inquilinos se vean obligados a abandonar la vivienda en la que residen y donde tienen establecido su proyecto de vida. Por último, alerta sobre las viviendas adquiridas por los denominados "fondos buitres" en Navarra. **Q18/392, Q18/393 y Q18/394.**
- Dos ciudadanos que vienen ocupando una nave industrial de forma pacífica desde hace tres años, interponen una queja porque el Ayuntamiento de



Pamplona-Iruña no les adjudica una vivienda de emergencia, pese a poder acreditar su residencia superior a dos años en dicha localidad. **Q18/432.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le concede una vivienda de protección oficial más grande que atienda las necesidades actuales de su familia, pese a que próximamente va a nacer su hijo, incrementándose la unidad familiar en un miembro más. **Q18/561.**
- Dos ciudadanos presentan dos quejas porque el Departamento de Derechos Sociales no les adjudica una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, así como porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no les concede una vivienda de emergencia, ante la necesidad perentoria de vivienda que padecen. Exponen que tienen más de sesenta años y residen en una vivienda compartida, en régimen de arrendamiento, habiéndoles conminado el arrendador a abandonarla. **Q18/606 y Q18/639.**
- Una ciudadana presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda protegida, pese a habersele rescindido el contrato de arrendamiento de su anterior vivienda, y pese a la situación de necesidad que padece su familia, compuesta por dos adultos y cuatro hijos, todos ellos menores de edad, que carecen de ingresos para poder subsistir, tras haberseles suspendido la prestación de la renta garantizada, por no haber comunicado el cambio de domicilio. **Q18/670.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le adjudica una vivienda de emergencia habitacional adecuada a sus necesidades familiares. Reside junto con su mujer y sus tres hijos menores en una habitación, por la que abona trescientos euros mensuales. Además, su mujer se encuentra embarazada de su cuarto hijo. La situación se ve agravada, puesto que es posible que la familia tenga que abandonar la habitación próximamente. **Q18/781.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudica una vivienda en régimen de alquiler en las inmediaciones del barrio de San Jorge, donde reside desde hace doce años y donde sus hijos van a la escuela. Solicita que se le conceda una vivienda dentro de un periodo breve de tiempo, ya que en unos meses tienen que abandonar el piso en el que están arrendados. **Q18/834.**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Derechos Sociales no le adjudican una vivienda protegida, ni le conceden una prestación complementaria, pese a percibir una cantidad mensual, en concepto de ayuda para personas mayores de 55 años, considerablemente menor que la cuantía que se ve obligada a abonar por el alquiler de una vivienda libre. Se encuentra inscrita en el censo de solicitantes de viviendas protegidas, no obstante, critica que su situación personal se barema con una puntuación muy baja. Considera que deberían atenderse otras circunstancias, tales como ser mayor de sesenta años, estar sola y sin trabajo, pues, de otro modo, el colectivo de personas en su situación nunca resultará adjudicatario de una vivienda protegida. **Q18/852.**
  
- Una ciudadana presenta una queja porque el Ayuntamiento de Olite-Erriberri y el Departamento de Derechos Sociales no le adjudican una vivienda de emergencia o una solución que le permita alcanzar cierta estabilidad. Expone que reside, junto con su pareja y su hija de dos años, en una vivienda sin agua y sin luz, porque la arrendadora hace cuatro meses les cortó los suministros. Además, la casa ha sufrido recientemente un incendio. Se encuentra desesperada por la situación que atraviesa, viéndose obligada a desplazarse continuamente con la niña, quien ve agravados los síntomas del asma que padece, y a cambiar de alojamiento para dormir, pues en ningún sitio pueden quedarse por un tiempo prolongado. A mayor abundamiento, próximamente deberá realizar la prematrícula de su hija en un centro escolar, resultándole imposible determinar en cuál, pues desconoce dónde se encontrarán en el momento en que se realiza la preinscripción, y tampoco al inicio del curso escolar. Teme perder la custodia de la menor por no poder garantizarle una educación. **Q18/866.**
  
- Una ciudadana interpone una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña le ha denegado el acceso a una vivienda de emergencia habitacional, por no estar empadronada en la localidad desde hace, al menos, dos años. Reside junto con su pareja y sus cuatro hijos menores en una vivienda de alquiler, la cual, desde que entraron a vivir, no cuenta con suministro de gas. Desde la compañía eléctrica se le ha comunicado que, para reanudar el servicio, es el propietario de la vivienda quien debe obtener un certificado de instalación. Este, sin embargo, todavía no lo ha realizado y se niega a pagar el importe del mismo. Por tanto, la vivienda no se encuentra en condiciones adecuadas para residir con sus cuatro hijos, pues no se garantiza su salud y seguridad. Durante los

meses de invierno pasan muchísimo frío y enferman frecuentemente. El Ayuntamiento, además, ha considerado que no se encuentran en una situación de necesidad, pese a que la unidad familiar cuenta actualmente con seis miembros y los ingresos que percibe no resultan suficientes para un alquiler privado y los gastos. **Q18/935.**

**B) En relación con las ayudas públicas a la compra, arrendamiento y rehabilitación de vivienda:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Ministerio de Fomento le requiere el reintegro de un préstamo que percibió junto a la renta básica de emancipación en el año 2009, pese a no haberlo podido devolver por causas únicamente imputables a la Administración. **Q18/117.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha incrementado la cuota mensual de alquiler de la vivienda protegida en la que reside. Atendiendo a sus circunstancias personales (no dispone de ingresos fijos y no percibe ninguna prestación) considera desproporcionado dicho aumento. **Q18/145.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha denegado una ayuda a la rehabilitación de su vivienda, por superar el límite máximo de ingresos permitidos. Dicho Departamento, a efectos de determinar su nivel de ingresos, no ha computado a su hijo de veinte años, quien se encuentra a su cargo, como miembro de la unidad familiar, en cuyo caso hubiera resultado beneficiaria de la ayuda. **Q18/466.**
- Una ciudadana interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le reclama el reintegro de la subvención por rehabilitación protegida de vivienda, que le fue abonada en condición de heredera de su tía, entre otras razones, por haber sido transmitida después de la fecha de calificación definitiva del expediente. **Q18/559.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha incrementado el importe del alquiler de la vivienda protegida en la que reside en más de cien euros. Tiene 88 años y percibe una pensión mensual de apenas 650 euros. La cuota de alquiler ha ascendido a 436,60 euros mensuales, restándole un escaso importe de pensión para pagar el seguro, la limpieza o las facturas, entre otros gastos. **Q18/840.**

- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales, al aprobar la instalación de una envolvente térmica en el edificio en el que su madre tenía su vivienda habitual, no ha atendido ni evaluado su situación económica concreta. Siendo la cuota mensual de la plaza concertada que ocupa en una residencia para la tercera edad, el doble de la pensión que percibe, no se puede permitir el desembolso económico que supone la realización de mejoras en un edificio que fue, además, reformado íntegramente en el año 2014. Por otra parte, interpone la queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le contesta a una instancia en la que consulta una serie de cuestiones relacionadas con la envolvente térmica. **Q18/856.**
- Un ciudadano interpone una queja porque el Departamento de Derechos Sociales calcula su capacidad económica, para acceder a los beneficios previstos en la legislación pública en materia de vivienda, de una forma que considera injusta. Expone que se encuentra en trámites de divorcio y, dado que tiene tres hijos, le corresponde la asignación de una vivienda protegida de tres o cuatro habitaciones, no pudiendo optar a una inferior, pese a que estos residen en Madrid. De acuerdo con sus ingresos, no se le reconoce el derecho a percibir subvención al alquiler. Sin embargo, si se consideraran los ingresos netos, una vez minoradas las cantidades satisfechas en concepto de pensión de alimentos, siendo este el criterio que antes se seguía, le correspondería la percepción de dicha ayuda. Actualmente, no pudiendo acceder a una vivienda protegida con subvención, se ve obligado, junto con sus hijos, a habitar en casas de terceros en condiciones inadecuadas para todos. **Q18/945.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales calcula su capacidad económica, para acceder a los beneficios previstos en la legislación pública en materia de vivienda, de una forma que considera injusta. Expone que estando divorciado y debiendo abonar una pensión compensatoria y de alimentos, no puede deducirse las cantidades satisfechas por estos conceptos, a efectos de considerar su nivel de ingresos y acceder a viviendas protegidas. Manifiesta que sus ingresos reales son sensiblemente inferiores que los computados. **Q18/946.**
- Un ciudadano interpone una queja por el requerimiento que le ha remitido el Ministerio de Fomento de devolución de un ingreso en concepto de préstamos de la renta básica de emancipación. Expone que adquirió dicha vivienda en el año 2010, y en la actualidad ya no es de su propiedad. Manifiesta que sus

ingresos económicos siguen siendo los mismos, por los que no alcanza a comprender los motivos de dicho requerimiento. **C18/174.**

- Una ciudadana plantea una queja porque en Navarra, a diferencia de otras comunidades autónomas, no existen ayudas destinadas a la adquisición de viviendas libres, estando únicamente prevista la concesión de ayudas para la compra de vivienda protegida. **C18/271.**

**C) En relación con los desperfectos en viviendas:**

- Un ciudadano presenta una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no toma las medidas oportunas ante el problema de humedades que viene sufriendo en la vivienda protegida donde reside en régimen de alquiler. **Q18/141.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Burlada-Burlata no le contesta a su solicitud de llevar a cabo trabajos de limpieza y reparación en la vivienda de alquiler social en la que reside, en cumplimiento de sus obligaciones como arrendador, garantizándole así el uso de la vivienda en adecuadas condiciones. **Q18/419.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas correctoras correspondientes ante el deficiente aislamiento de la vivienda protegida de la que fue adjudicataria en 2009. Expone que, desde el origen, padece problemas de ruido y de temperatura, y que, a pesar de haber reclamado reiteradamente, no han sido solventados. Además, refiere que la situación se ha visto agravada con el nacimiento de su hija. **Q18/595.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas oportunas ante las humedades que viene sufriendo en la vivienda protegida en la que reside. **Q18/736.**
- Un ciudadano presenta una queja porque el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no adopta las medidas pertinentes ante las deficiencias que presenta la vivienda municipal en la que reside, ni procede a la elaboración de un informe que le permita acceder a una ayuda para la rehabilitación de la misma. **Q18/800.**
- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no procede a subsanar el insuficiente aislamiento térmico que presenta

la vivienda de precio tasado en la que reside, pese a que lo expuso desde el principio en la hoja de desperfectos de la vivienda. Este insuficiente aislamiento provoca la entrada de aire y de frío del exterior. **Q18/947**

**D) En relación con la promoción de viviendas:**

- Una ciudadana formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales ha concedido una prórroga de construcción a la promotora de la vivienda de protección oficial que adquirió en diciembre de 2014, como consecuencia de un problema estético en el acabado de los paneles prefabricados de hormigón que conforman la fachada. Considera desproporcionado que, por motivos estéticos, y no estructurales, se conceda tal aplazamiento, que deriva en una demora excesiva en la entrega de su vivienda. **Q18/75**

**E) En relación con el arrendamiento de viviendas:**

- Una ciudadana formula una queja porque las antiguas arrendatarias de la vivienda que tiene en alquiler cambiaron la compañía eléctrica suministradora del piso, sin su previo conocimiento ni consentimiento, habiéndole sido cortado el suministro de luz, como consecuencia de una deuda que estas contrajeron. **Q18/146.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Ayuntamiento de Allín-Allin y el Departamento de Derechos Sociales no ejecutan las actuaciones pertinentes ante el arrendamiento como vivienda de una bajera, situada en una zona inundable, sin que dicho inmueble cuente con la correspondiente cédula de habitabilidad, y ante la realización de unas obras en el interior de la mencionada bajera sin tener concedida previamente la licencia urbanística. **Q18/195.**
- Una comunidad de propietarios formula una queja porque el Gobierno de Navarra no inspecciona el cumplimiento de los requisitos de las viviendas de alquiler social ya adjudicadas. **Q18/305.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le limita el precio para el alquiler o la transmisión de su vivienda protegida adquirida mediante subasta judicial. Muestra su disconformidad por cuanto el precio que abonó en la adjudicación por subasta fue superior al precio máximo fijado. **Q18/352.**

- Una ciudadana interpone una queja porque el Servicio de Vivienda del Departamento de Derechos Sociales le ha dispensado un trato que considera inadecuado, en el marco de unas actuaciones relativas a la situación de la vivienda protegida de la que es arrendataria. **Q18/444.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no adopta las medidas oportunas que le permitan recuperar la vivienda que cedió a Nasuvinsa para arrendamiento. Expone que ya no dispone de otro lugar donde residir, por lo que ha solicitado la reubicación de los actuales inquilinos, siéndole indicado que no se va a proceder en ese sentido. **Q18/934**

**F) Otros:**

- Un ciudadano formula una queja porque una inmobiliaria ha adjudicado en un edificio en construcción en el barrio de Arrosadía, en Pamplona-Iruña, una plaza de garaje reservada para personas con discapacidad a una persona que no reúne tal condición, no habiendo tampoco abonado un importe superior por las mayores dimensiones de la misma. **Q18/133.**
- Un ciudadano formula una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le ha incoado un expediente sancionador por no destinar su vivienda protegida a domicilio habitual y permanente. El Departamento basa su postura en el consumo anormalmente bajo de suministros, concluyendo que la vivienda no ha sido ocupada en el plazo establecido. Sin embargo, el ciudadano alega que su situación personal y laboral le obliga a permanecer gran parte del tiempo fuera de la vivienda. **Q18/633.**

## **CAPÍTULO III. ANÁLISIS ESPECÍFICO DE QUEJAS QUE REVELAN QUE DETERMINADAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS NO CONTESTAN LOS ESCRITOS DE LOS CIUDADANOS O SE DEMORAN EN EXCESO EN LA RESPUESTA.**

### **3.1. INTRODUCCIÓN. FINALIDAD.**

En el informe anual correspondiente a 2017 se incluyó un capítulo en el que se analizaban las quejas presentadas en ese año ante la institución desde una perspectiva de género.

En este informe se ha querido dedicar un capítulo específico a otro fin distinto, tratando de este modo que cada informe anual sirva para poner de manifiesto un problema diferente que la institución del Defensor de Pueblo de Navarra percibe cuando analiza las quejas que se le presentan cada año.

Este año se pretende identificar a aquellas administraciones públicas de Navarra que no contestan los escritos que les dirigen los ciudadanos o que se demoran en exceso en resolver los recursos administrativos, las instancias y los procedimientos administrativos.

El artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, dispone que "la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación". De acuerdo con dicho precepto, el ciudadano, ante una solicitud dirigida a una administración pública, tiene derecho a que se le dé una puntual respuesta sobre el contenido de su escrito.

Asimismo, el artículo 7 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, establece que los ciudadanos tienen derecho a una buena administración, derecho que incluye la obtención de una resolución expresa por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra dentro del plazo legalmente previsto.

En el ámbito local, el artículo 318 de Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra, dispone que "las entidades locales están obligadas a resolver y notificar cuantas peticiones se les dirijan en materia de su competencia".



Como puede verse, el ordenamiento jurídico impone a las administraciones públicas el deber de contestar siempre los escritos de los ciudadanos y considera una buena práctica administrativa que la contestación se realice en los plazos legalmente establecidos.

### **3.2. RELACIÓN DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS QUE NO CONTESTAN LOS ESCRITOS DE LOS CIUDADANOS O SE DEMORAN EN EXCESO.**

Conforme al análisis que se ha realizado de las quejas, se percibe que distintas administraciones públicas de Navarra incurren en una mala praxis administrativa y no contestan los escritos de los ciudadanos en los plazos legalmente establecidos o, aun cuando finalmente lo hagan, incurren en una demora excesiva.

A continuación, se relacionan las administraciones públicas en las que se ha detectado esta mala práctica administrativa:

#### **A) Administración de la Comunidad Foral de Navarra:**

- Departamento de Desarrollo Económico: una ciudadana interpone una queja porque no se le responde a una instancia presentada mediante la que manifiesta su disconformidad con los datos que constan en sus contratos de suministro eléctrico, con la existencia de dos cups de suministro irreales y con la lectura de los contadores. **Q18/115.**
- Departamento de Desarrollo Económico: un ciudadano formula una queja porque el departamento se demora en exceso en la tramitación de un expediente para la determinación del justiprecio de unas parcelas que le fueron expropiadas para la mejora de la carretera NA-132, tramo Tafalla-San Martín de Unx. **Q18/198.**
- Departamento de Desarrollo Económico: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a una instancia mediante la que solicita conocer la titularidad que conste en el Registro de Turismo de Navarra, del responsable civil y del gerente del alojamiento que regenta. **Q18/224.**
- Departamento de Desarrollo Económico: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a varias solicitudes de información relativas a la titulación habilitante para el desarrollo de proyectos de instalaciones eléctricas de un local de pública concurrencia. **Q18/406.**

- Departamento de Desarrollo Económico: un ciudadano interpone una queja porque el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra no le contesta a una reclamación presentada relativa al bloqueo de su cuenta de apuestas. **Q18/484.**
- Departamento de Desarrollo Económico: un ciudadano interpone una queja porque no se le contesta a una solicitud presentada, en relación con las medidas de regulación del tráfico adoptadas tras el cierre de los túneles de Belate y Almandotz para la ejecución de obras de mejora de la seguridad vial en dichos túneles. **Q18/553.**
- Departamento de Desarrollo Económico: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a una instancia en la que solicita que se le asocie el boletín de instalación de gas de su propiedad al punto de suministro de la instalación de gas natural que abastece su vivienda y negocio. **Q18/653.**
- Departamento de Desarrollo Económico: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a una instancia en la que solicita información acerca del registro del nombre comercial de un albergue sito en Narbarte, municipio de Bertizarana. **Q18/668.**
- Departamento de Desarrollo Económico: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a las instancias en las que manifiesta su disconformidad con el suministro eléctrico y con la geolocalización del punto de suministro de su línea telefónica, respectivamente. **Q18/180.**
- Departamento de Desarrollo Económico: una asociación presenta una queja porque no se le contesta a una solicitud de información acerca de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la Resolución del Parlamento de Navarra por la que se instaba a aplicar las recomendaciones contenidas en la Resolución 1815, del Consejo de Europa, sobre los peligros potenciales de los campos electromagnéticos y sus efectos sobre el medio ambiente. **Q18/265.**
- Departamento de Derechos Sociales: una ciudadana presenta una queja porque no se le resuelve su solicitud de restablecimiento de la renta garantizada que tiene reconocida, pese a haberle comunicado la finalización de la actividad laboral que mantenía con el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Q18/29.**
- Departamento de Derechos Sociales: un ciudadano presenta una queja porque el departamento se demora en hacer efectivo el pago de la renta garantizada

que tiene reconocida, correspondiente al periodo comprendido entre noviembre de 2017 y febrero de 2018. **Q18/165.**

- Departamento de Derechos Sociales: un ciudadano formula una queja porque el departamento se demora en adjudicar a su madre una plaza concertada en una residencia de Pamplona-Iruña o comarca. Presentó una nueva instancia, sin que haya obtenido respuesta. **Q18/437.**
- Departamento de Derechos Sociales: un ciudadano formula una queja porque el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare no le contesta a un escrito presentado, en el que solicita conocer si su mujer se encuentra en una lista de parados de larga duración y hasta qué fecha está obligada a acudir a sellar el paro. **Q18/876.**
- Departamento de Hacienda y Política Financiera: una ciudadana presenta una queja porque no se le facilita el expediente íntegro de la reparcelación y la modificación catastral realizada de varias parcelas. **Q18/234.**
- Departamento de Hacienda y Política Financiera (Hacienda Tributaria de Navarra): un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a una instancia en la que solicitaba la devolución de las retenciones a cuenta del IRPF de 2014, al considerarse no residente fiscal en España en ese ejercicio, por haber sido beneficiario de una beca del Instituto de Comercio Exterior (ICEX) en Guinea Ecuatorial. **Q18/564.**
- Departamento de Hacienda y Política Financiera (Hacienda Tributaria de Navarra): una ciudadana presenta una queja porque el Tribunal Económico-Administrativo Foral de Navarra se demora en resolver una reclamación económico-administrativa que presentó frente a una resolución emitida por la Sección de los Impuestos sobre la Renta y Patrimonio. **Q18/689.**
- Departamento de Hacienda y Política Financiera: un ciudadano formula una queja porque el departamento se demora en facilitarle un certificado en el que consten los embargos que la Hacienda Tributaria de Navarra ha practicado sobre sus cuentas bancarias, el cual precisa para presentar una demanda ante el juzgado. **Q18/705.**
- Departamento de Hacienda y Política Financiera (Hacienda Tributaria de Navarra): un ciudadano formula una queja porque la Hacienda Tributaria de Navarra se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la

desestimación de sus alegaciones en un procedimiento de liquidación del impuesto de sucesiones. Solicita que resuelva el recurso y que deje sin efecto las actuaciones recaudatorias en vía de apremio subsiguientes al acto de liquidación. **Q18/807.**

- Departamento de Hacienda y Política Financiera: una ciudadana formula una queja porque no se le contestan sus solicitudes de rectificar la incorrecta titularidad catastral que se le atribuye de varios terrenos, pese a no disponer dicha administración de documentación que así lo justifique y pese a haber presentado su renuncia a los mismos. **Q18/71.**
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: una ciudadana interpone una queja porque el departamento se demora en resolver un recurso de alzada que interpuso frente a la denegación de concesión de un complemento retributivo que equiparara las retribuciones del nivel C, en el que se encuentra encuadrada, con las retribuciones percibidas en el nivel B, en el que debiera estar encuadrada conforme con la titulación que le fue exigida. **Q18/105.**
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a una instancia en la que manifiesta su disconformidad con la geolocalización del punto de suministro de su línea telefónica que consta en el callejero de la compañía telefónica. **Q18/112.**
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: una ciudadana formula una queja porque el departamento se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a una convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de vacantes del puesto de trabajo de conserje, al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. **Q18/583.**
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: una ciudadana presenta una queja porque el departamento no resuelve el expediente de responsabilidad patrimonial instado con motivo de la modificación, tras sentencia judicial, del orden de prioridad de las personas con discapacidad en las listas de contratación temporal de auxiliar administrativo. En concreto, solicita los salarios dejados de percibir, daños morales, intereses legales y las cotizaciones a la Seguridad Social del tiempo en que no pudo acceder al puesto que le correspondía. **Q18/683.**

- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: un ciudadano formula una queja porque el departamento se demora en exceso en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial presentada en el año 2016, derivada de la falta de aplicación de las medidas correctoras de vigilancia de la salud, en los términos en que dispone el Decreto Foral 55/2010, de 13 de septiembre, por el que se establecen normas sobre prevención de riesgos laborales en la actividad de los funcionarios del cuerpo de Policía Foral de Navarra. **Q18/684.**
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de reconocimiento del derecho a percibir la ayuda familiar por cónyuge respecto del cual tiene obligación de satisfacer pensión compensatoria impuesta por resolución judicial, con cargo al Montepío de Funcionarios de la Diputación Foral. **Q18/889.**
- Departamento de Educación: un ciudadano presenta una queja porque el departamento se demora en resolver el recurso de alzada interpuesto frente al resultado de un concurso de méritos en el que había participado, convocado para la cobertura de puestos de asesoría en los centros de apoyo al profesorado (CAP). **Q18/399.**
- Departamento de Educación: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de concesión de una comisión de servicios en Navarra por circunstancias excepcionales, por motivos de salud o por cuidado de menor, a fin de obtener la reagrupación familiar. **Q18/579.**
- Departamento de Educación: siete ciudadanas presentan siete quejas porque no se les facilita el acceso al expediente administrativo íntegro correspondiente al procedimiento selectivo de ingreso al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria y al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional en el que participaron. **Q18/585, Q18/586, Q18/587, Q18/591, Q18/602, Q18/629 y Q18/630.**
- Departamento de Educación: un ciudadano interpone una queja porque no se le responde su solicitud de eliminar su perfil de inglés de las listas de contratación temporal de personal docente en las que está inscrito. **Q18/679.**
- Departamento de Educación: un sindicato, en representación de varios docentes que trabajan o han trabajado en el departamento formula dos quejas porque este departamento no estima el recurso de alzada interpuesto por haberles

considerado días no lectivos como días de vacaciones. El sindicato considera que dicho recurso y la pretensión en él contenida deben ser estimados por silencio administrativo positivo, pues se presentó frente a la desestimación por silencio administrativo negativo de las reclamaciones presentadas. **Q18/885 y Q18/886.**

- Departamento de Educación: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a una denuncia presentada, por la que puso en conocimiento de dicho departamento unos hechos que supusieron una intromisión en las funciones que desempeña en una escuela de idiomas, por parte de otra trabajadora dependiente del Departamento de Educación, y que, además, le generaron indefensión en el desarrollo de su labor profesional. **Q18/890.**
- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: una asociación presenta una queja porque no se le contesta a una solicitud de información acerca de las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la Resolución del Parlamento de Navarra por la que se instaba a aplicar las recomendaciones contenidas en la Resolución 1815, del Consejo de Europa, sobre los peligros potenciales de los campos electromagnéticos y sus efectos sobre el medio ambiente. **Q18/265.**
- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: una ciudadana formula una queja porque se le contesta a las reclamaciones presentadas relativas a la atención sanitaria prestada a su padre. **Q18/567.**
- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: una ciudadana interpone una queja porque el departamento se demora en resolver un recurso de alzada interpuesto frente a la denegación del cómputo, a efectos de contratación, del tiempo trabajado en una fundación. **Q18/648.**
- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de traslado de plaza a la unidad de consulta de cistoscopias del Complejo Hospitalario de Navarra. **Q18/708.**
- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: una ciudadana interpone una queja porque el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea no le facilita un informe médico del servicio de neurocirugía que precisa para aportarlo en un procedimiento judicial. **Q18/899.**

- Departamento de Salud-Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea: dos ciudadanos presentan dos quejas porque no se les contesta sus reiteradas solicitudes de abono de unas dietas, derivadas de la realización de guardias médicas durante sus labores como enfermera, en el primer caso, y como médico, en el segundo, del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. **Q18/915 y Q18/919.**
- Departamento de Cultura, Deporte y Juventud: una ciudadana presenta una queja porque la Institución Príncipe de Viana no le contesta a su solicitud de que en la ficha del Inventario de Patrimonio Histórico de Navarra se modifique la denominación de su propiedad y negocio. **Q18/707.**
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista interpone una queja porque no se le contesta a una solicitud de información relativa al proyecto Lindus (2010-2014) y al proyecto Lindus 2. **Q18/86.**
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista formula una queja porque no se le contesta una solicitud de información relativa al convenio suscrito con el servicio de emergencias (112) para la atención de llamadas informadoras de animales con necesidad de atención. **Q18/290.**
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista formula dos quejas porque no se le entrega la información solicitada en relación con las memorias técnicas anuales de los proyectos "LIFE BONELLI 2014-2017" y "LIFE a-AQUILA 2018-2022", y en relación con la contabilidad del proyecto "Life Territorio Vison 2010-2016". **Q18/297 y Q18/298.**
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista formula una queja porque no se le facilita los expedientes administrativos íntegros, relativos a obras de abastecimiento de agua en alta a nombre de la Mancomunidad de Montejurra, incluidas en el Plan de Inversiones Locales 2017-2019, así como porque no le contesta a una solicitud de ampliación del plazo para recurrir en alzada. **Q18/570.**
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a los escritos

presentados relacionados con la gestión de la actividad de pesca y el destroz ecológico de los castores en las márgenes del río Arakil. **Q18/655**.

- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una ciudadana presenta una queja porque no se le contesta a un escrito presentado en el que solicita el reconocimiento, a su favor, de una parcela ubicada en Romanzado que figura como bien comunal, a fin de que se genere una nueva parcela catastral de su titularidad. **Q18/680**.
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista presenta una queja porque no se le remite una determinada información ambiental solicitada a través de la dirección de correo electrónico facilitada a tal efecto. **Q18/777**.
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una ciudadana presenta una queja porque no se le contestan a varias instancias en las que denuncia los perjuicios que viene sufriendo en dos fincas de su propiedad, como consecuencia de la ejecución de obras de modificación del cauce del río, por los destrozos que había causado una plaga de conejo. Además, no se le proporciona el expediente íntegro de las obras realizadas y no se le informa acerca de la indemnización. **Q18/835**.

## **B) Municipios:**

- Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz: un ciudadano presenta una queja porque el ayuntamiento no le facilita la documentación que ha solicitado, relativa a la posible apertura sin autorización municipal de tres puertas de bajera en el edificio en el que reside, y al peligro estructural que entraña para la seguridad del inmueble. **Q18/11**.
- Ayuntamiento de Baztan: un ciudadano interpone una queja porque no se le contesta a una solicitud de información relativa al régimen en el que se otorgó o cedió la gestión del frontón Anarabia de Irurita. **Q18/657**.
- Ayuntamiento de Baztan: una ciudadana presenta una queja por la demora del arquitecto municipal en informar un estudio de detalle. Expone que va realizar una reforma considerable en su casa, por lo que contrató los servicios de una arquitecta. Esta, tras mantener reuniones con el arquitecto municipal presentó un anteproyecto. El arquitecto municipal les indicó que era necesario presentar un estudio de detalle, pero que correspondería al nuevo arquitecto municipal decidir



si se aprobaba o no. Presentaron dicho estudio de detalle, de apenas seis páginas, y un mes más tarde no habían recibido contestación, a pesar de los múltiples intentos de contactar con el arquitecto. **C18/858.**

- Ayuntamiento de Burlada-Burlata: una ciudadana presenta una queja porque no se le contesta a una instancia presentada en la que solicita diversa información en relación con la gestión realizada en los llamamientos para la contratación del puesto de trabajo de peón de limpieza viaria y/o interiores. Asimismo, solicita que se publiquen actualizadas en la página web todas las listas de contratación, de forma que pueda determinarse en cada momento la prelación de las personas incluidas en las mismas, y todo aspirante. **Q18/185.**
- Ayuntamiento de Burlada-Burlata: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de llevar a cabo trabajos de limpieza y reparación en la vivienda de alquiler social en la que reside, en cumplimiento de sus obligaciones como arrendador, garantizándole así el uso de la vivienda en adecuadas condiciones. **Q18/419.**
- Ayuntamiento de la Cendea de Galar: una ciudadana presenta una queja porque no se contesta a su solicitud de hacer constar en el catastro la total superficie de una parcela de su propiedad, estando reflejada una extensión menor. Manifiesta que la diferencia de superficie se debe a unas labores de pavimentación realizadas por el Concejo de Esquiroz por las que ocupó parte de su finca sin su consentimiento. **Q18/408.**
- Ayuntamiento de la Cendea de Galar: una sociedad mercantil interpone una queja porque el ayuntamiento no le proporciona la información solicitada relativa a una modificación catastral efectuada en 2008. **Q18/654.**
- Ayuntamiento de la Cendea de Galar: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a una instancia mediante la que solicita que se le facilite el expediente íntegro de una reparcelación y/o modificación catastral realizada en 1990, o, en caso de no existir dicho expediente, se certifique y justifique su inexistencia. **Q18/805.**
- Ayuntamiento de Corella: una ciudadana presenta una queja porque el ayuntamiento no le contesta a varias instancias en las que denuncia los perjuicios que viene sufriendo en dos fincas de su propiedad, como consecuencia de la ejecución de obras de modificación del cauce del río, por los

destrozos que había causado una plaga de conejo. Además, no se le proporciona el expediente íntegro de las obras realizadas y no se le informa acerca de la indemnización. **Q18/835.**

- Ayuntamiento de Erroibar-Valle de Erro: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a una solicitud de reubicar una caseta de reciclaje, pese a las molestias que ocasiona su ubicación actual a los vecinos, y pese al peligro que para los menores entrañan los productos que allí se depositan. Propone su colocación en un espacio abierto, a las afueras de la localidad. **Q18/884.**
- Ayuntamiento de Estella-Lizarra: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a un escrito presentado, en el que denunciaba unas afecciones sobre un camino de titularidad municipal por parte de un propietario de una parcela colindante a dicho camino. **Q18/333.**
- Ayuntamiento de Esteribar: una ciudadana formula una queja porque no se le da contestación a su petición de una copia de la documentación relativa al proyecto de obras de saneamiento, pavimentación y canalización de aguas ejecutado en Agorreta en los años 2003 y 2004. **Q18/162.**
- Ayuntamiento de Huarte-Uharte: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de documentación relativa al protocolo de prevención y actuación ante conductas hostiles en el entorno laboral y pliego del seguro. **Q18/301.**
- Ayuntamiento de Igantzi: una ciudadana presenta una queja porque el ayuntamiento no le facilita la documentación solicitada relativa a unas fincas de su madre. **Q18/560.**
- Ayuntamiento de Irurtzun: una ciudadana presenta una queja porque el ayuntamiento no le facilita, pese a haber transcurrido el plazo legalmente establecido a tal efecto, la información urbanística solicitada relativa al otorgamiento a un vecino de una licencia para la ejecución de obras en su vivienda, e insta a la entidad local, en su caso, a proceder a ejercer las actuaciones oportunas con el fin de restaurar la legalidad infringida. **Q18/36.**
- Ayuntamiento de Izagaondoa: un ciudadano formula una queja porque el ayuntamiento se demora en exceso en tramitar y resolver su solicitud de rectificación de errores de datos catastrales formulada en 2011. **Q18/276.**

- Ayuntamiento de Leoz-Leotz: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a varios escritos presentados en los que solicita la pavimentación de las calles del núcleo urbano, información acerca de la falta de ejecución del III Plan director de carreteras de Navarra 2009-2016, así como las razones que han motivado que, desde el año 2015, no se le haya entregado la subvención de las fiestas patronales de 1999. **Q18/928.**
- Ayuntamiento de Monreal: un ciudadano presenta una queja porque el ayuntamiento se demora en resolver un recurso de reposición que interpuso frente a la denegación de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, así como porque no le facilita un informe emitido por la Agencia de Autonomía y Desarrollo de las Personas. **Q18/949.**
- Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)-Noain (Elortzibar): un ciudadano presenta una queja porque el ayuntamiento no procede a resolver su solicitud de otorgamiento de licencia de obras. **Q18/801.**
- Ayuntamiento de Obanos: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a una instancia mediante la que denuncia la ejecución de obras sin la pertinente licencia urbanística en una residencia de la localidad. **Q18/542.**
- Ayuntamiento de Oiz-Oitz: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a dos denuncias presentadas relativas a la ocupación particular de terrenos de titularidad vecinal y a la ilegalidad urbanística de dos viviendas. **Q18/231.**
- Ayuntamiento de Olite-Erriberri: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a su solicitud de consultar el libro o libros de actas que contengan las actas correspondientes a las sesiones plenarios de los años 1978 y 1979. **Q18/262.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: dos ciudadanos presentan una queja porque no se les facilita una copia de los expedientes administrativos que han solicitado, correspondientes a dos convocatorias de promoción sin incremento de plazas del nivel D al nivel C, en el área de Conservación Urbana. **Q18/14.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a un escrito mediante el que manifiesta su disconformidad con el trámite exigido para la inscripción en cursos de Civivox a los colectivos con derecho a reducción en las cuotas, consistente en el deber de personarse en las

instalaciones de forma previa, pudiendo derivar este trámite intermedio en un obstáculo en el acceso a plaza con respecto al resto de usuarios, por ser estas otorgadas conforme al orden de solicitud. **Q18/25.**

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: una ciudadana interpone una queja porque no se le contesta a una instancia presentada en relación con las obras que se están llevando a cabo en los patios interiores que colindan con el de su vivienda, para cuya ejecución, según tiene conocimiento, no se ha otorgado la licencia pertinente, incumpliendo, en consecuencia, la normativa urbanística y en materia de seguridad vigente. **Q18/27.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a su solicitud de concesión de una ayuda de emergencia social que le permita sufragar el coste de una intervención odontológica que ha requerido de modo urgente. **Q18/166.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: una ciudadana presenta una queja porque no se le contesta a una solicitud de información relativa a los criterios de subrogación del personal laboral seguidos en la licitación de la recaudación ejecutiva externa de dicho Ayuntamiento. **Q18/191.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: una ciudadana presenta una queja porque no se le contesta a varias denuncias presentadas por la presunta ilegalidad de las obras para la eliminación de barreras arquitectónicas que se han ejecutado en el edificio en el que reside. En concreto, indica que una ventana de su vivienda ha resultado encajonada, perdiendo luz y visibilidad, no estando así previsto en el proyecto de obra. **Q18/200.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: una ciudadana interpone una queja porque se le contesta a una solicitud formulada a fin de poder circular con su vehículo por la calle José Alonso. **Q18/395.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano formula una queja porque el ayuntamiento se demora en conceder la licencia de obras para la instalación de un ascensor en el edificio donde reside y para la urbanización exterior, así como porque ha realizado un requerimiento, en relación con las obras de urbanización exterior, separándose del criterio seguido con respecto a las obras realizadas en otros edificios ubicados en la misma zona. **Q18/453.**

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano interpone una queja porque no se le contesta a una solicitud de información relativa al precio máximo de transmisión de una plaza de garaje de la que es cesionario, así como porque no le reconoce una indemnización por la pérdida de valor que ha sufrido la plaza, como consecuencia de dicha demora en la contestación. **Q18/510.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano presenta una queja porque el ayuntamiento no le hace entrega del informe sobre accesibilidad redactado con motivo del proyecto de urbanización para la reforma viaria de la avenida Pío XII. **Q18/676.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano interpone una queja porque se le contesta a varias solicitudes presentadas, a fin de que le sea otorgada una autorización para poder acceder, a través de unas calles con tráfico restringido (José Alonso y Padre Moret), a una plaza de garaje situada en un aparcamiento subterráneo. Asimismo, solicitaba que dicho ayuntamiento habilitara un teléfono de atención ciudadana gratuito. **Q18/691.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano formula una queja porque no se le contesta a una solicitud presentada, en relación con la falta de publicación de las entidades y servicios autorizados para el uso de tarjetas que habilitan para el estacionamiento o circulación en zonas restringidas. **Q18/711.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano interpone una queja porque el ayuntamiento se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a la denegación del permiso por hospitalización de su mujer y frente al cómputo del permiso de paternidad. **Q18/712.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano presenta una queja porque se le proporciona información acerca del expediente de legalidad urbanística incoado a un vecino con motivo de las obras ejecutadas. **Q18/744.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a su solicitud de devolución del importe de un embargo que le ha practicado, como consecuencia de una sanción en materia de tráfico, pese a no haberle sido notificada la deuda, ni la providencia de apremio, ni tampoco la providencia de embargo. **Q18/756.**
- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: una asociación ecologista interpone tres

quejas porque el ayuntamiento no le proporciona un documento elaborado sobre la situación ambiental del río Arga a su paso por dicha localidad, y porque el departamento no le entrega la información solicitada en relación con la contabilidad de los proyectos LIFE BONELLI 2014-2017 y LIFE a-AQUILA 2018-2022, por un lado, y en relación con los ejemplares liberados con motivo de los mismos, por el otro. **Q18/283, Q185/284 y Q18/291.**

- Ayuntamiento de Petilla de Aragón: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a sus solicitudes de rectificar la incorrecta titularidad catastral que se le atribuye de varios terrenos, pese a no disponer el ayuntamiento de documentación que así lo justifique y pese a haber presentado su renuncia a los mismos. **Q18/72.**
- Ayuntamiento de San Adrián: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a una consulta planteada sobre los motivos económicos o normativos que impiden la reposición de la totalidad de las plazas vacantes existentes en la Policía Local, así como sobre las medidas que tiene previsto adoptar ante la actual falta de efectivos. **Q18/148.**
- Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza: una ciudadana formula una queja porque no se le contestan sus solicitudes de rectificar la incorrecta titularidad catastral que se le atribuye de varios terrenos, pese a no disponer dicha administración de documentación que así lo justifique y pese a haber presentado su renuncia a los mismos. **Q18/71.**
- Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza: una ciudadana formula una queja porque no se le contesta a dos instancias presentadas, en las que solicita una copia de la licencia otorgada a su vecina colindante para la construcción de un asador en el patio o jardín, y la adopción de medidas ante las molestias que sufre en su vivienda, como consecuencia de la iluminación proyectada por unos focos de luz. **Q18/496.**
- Ayuntamiento de Sartaguda: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a unas instancias presentadas mediante las que denuncia las molestias por ruidos, olores y suciedad que ocasiona a los vecinos la existencia de ocho gatos en un solar cercano a su vivienda. Manifiesta que la convivencia con estos animales se ha vuelto imposible de soportar, no pudiendo abrir las ventanas de su vivienda para ventilar debido al fuerte olor de los excrementos de los animales. **Q18/686.**

- Ayuntamiento de Tudela: una comunidad de vecinos interpone una queja porque no se le contesta a una instancia presentada, mediante la que solicita la realización por la entidad local de labores de pavimentación de unas escaleras de titularidad privada, adyacentes al inmueble, como compensación por el uso público que se les viene dando. **Q18/3.**
- Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia: un ciudadano formula una queja porque el ayuntamiento deniega la redacción de un informe municipal relativo a la legalidad urbanística de la instalación del sistema de extracción de una sociedad gastronómica. **Q18/57.**

**C) Mancomunidades:**

- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: dos ciudadanas presentan una queja porque no se les contesta a su petición de habilitar, de nuevo, la parada de la línea 4H de transporte urbano comarcal que fue suprimida en el casco antiguo de Huarte-Uharte tras una modificación realizada del trayecto, de forma que resultasen beneficiados los vecinos del Casco Viejo, especialmente, las personas de avanzada edad que acuden con frecuencia al Complejo Hospitalario de Navarra, cuyo trayecto cubre dicha línea, y quienes acuden al centro comercial Itaroa. **Q18/17.**
- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: un ciudadano interpone una queja porque no se le facilita contestación a la reclamación presentada por los daños sufridos como consecuencia de un negligente funcionamiento del servicio de transporte urbano comarcal. **Q18/292.**
- Mancomunidad de la Comarca de Pamplona: un ciudadano presenta una queja porque no se le contesta a una reclamación de responsabilidad patrimonial, presentada por haber sufrido una caída con su bicicleta en el paseo fluvial del río Arga, a su paso por Burlada-Burlata, como consecuencia del mal estado de mantenimiento en el que se encontraba el pavimento. **Q18/903.**

**D) Concejos:**

- Concejo de Beruete: un ciudadano presenta una queja porque el concejo se demora en resolver un recurso de reposición interpuesto frente a un acuerdo relativo al reintegro de unas tasas de basuras de un local arrendado cobradas. **Q18/554.**

- Concejo de Esparza: un ciudadano presenta una queja porque no se le facilita contestación a la reclamación presentada por los daños que sufrió su vehículo, derivados de la caída de nieve acumulada en el tejado de la sociedad propiedad del concejo. **Q18/452.**
- Concejo de Errotz: un ciudadano interpone una queja porque no se le contesta a un escrito en el que solicita la concesión de un lote de leña y, subsidiariamente, la remisión del acta relativa a la adjudicación de 2018 y la resolución por la que se establece que él no es beneficiario del lote. **Q18/384.**
- Concejo de San Vicente (Urraul Bajo): una ciudadana presenta dos quejas porque no se le facilita contestación a sus solicitudes de información relativas a la utilización de un aprisco de la localidad y a la ejecución de los trabajos de limpieza y mantenimiento de terrenos y caminos municipales. **Q18/218 y Q18/219.**

**E) Parlamento de Navarra:**

- Parlamento de Navarra: una ciudadana interpone una queja porque el Parlamento se demora en resolver una reclamación de responsabilidad patrimonial, presentada por la falta de adopción de medidas de prevención de riesgos laborales ante una situación de acoso laboral acreditada. **Q18/695.**

### **3.3. DATOS MÁS RELEVANTES.**

De la descripción realizada extraemos los siguientes datos y conclusiones:

- a) El número de quejas en que se detectan que las administraciones públicas no han contestado los escritos que les han dirigido los ciudadanos o que se han demorado en exceso en resolver los recursos administrativos, las instancias y los procedimientos administrativos, es de 110 quejas, que representan un 10,45% sobre el número de quejas presentadas en 2018 (1052).
- b) Se detectan 39 administraciones públicas que no han contestado los escritos que les han dirigido los ciudadanos o que se han demorado en exceso en resolver los recursos administrativos, las instancias y los procedimientos administrativos. Cada departamento de Gobierno de Navarra se considera, a estos efectos, como una administración.



**c)** Por conjuntos de administraciones públicas, el número total de quejas puede desglosarse así:

- Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 56 quejas.
- Municipios: 47 quejas.
- Mancomunidades: 3 quejas.
- Concejos: 5 quejas.
- Parlamento de Navarra: una queja.

**d)** Dentro de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra el número de quejas por departamentos se desglosa de este modo (se incluyen los organismos autónomos adscritos dentro del departamento respectivo):

- Departamento de Desarrollo Económico: 10 quejas.
- Departamento de Derechos Sociales: 4 quejas.
- Departamento de Hacienda y Política Financiera: 6 quejas.
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 6 quejas.
- Departamento de Educación: 13 quejas.
- Departamento de Salud: 7 quejas.
- Departamento de Cultura, Deporte y Juventud: 1 quejas.
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 9 quejas.

**e)** Por municipios, los ayuntamientos en que más quejas se observa (más de tres quejas) son los siguientes:

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: 18 quejas.
- Ayuntamiento de la Cendea de Galar: 3 quejas.

**f)** Por mancomunidades, figura la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, con tres quejas.

**g)** En definitiva, las administraciones públicas que con mayor asiduidad no han contestado a los ciudadanos han sido por este orden (solo se mencionan aquellos en que han dado lugar a más de cinco quejas):

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: 18 quejas.
- Departamento de Educación: 13 quejas.
- Departamento de Desarrollo Económico: 10 quejas.
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 9 quejas.
- Departamento de Salud: 7 quejas.
- Departamento de Hacienda y Política Financiera: 6 quejas.
- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 6 quejas.

## **CAPÍTULO IV. ACTUACIONES DE OFICIO.**

### **4.1. DATOS GENERALES.**

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la facultad de realizar actuaciones de oficio (artículo 18.1), dirigidas tanto a garantizar los derechos que a los ciudadanos y ciudadanas les reconoce el ordenamiento jurídico (artículo 1.1), como a mejorar la eficacia de los servicios públicos (artículo 16). Estas actuaciones de oficio pueden concluir, si así se considera oportuno, en la formulación de sugerencias, recordatorios de deberes legales o recomendaciones, dirigidos a las administraciones públicas de Navarra, o en sugerencias o peticiones a otras instituciones públicas, como el Parlamento de Navarra (artículos 33 y 34) o el Defensor del Pueblo de España (artículos 14.2 y 39).

Durante el año 2018, se iniciaron 25 actuaciones de oficio. No obstante, se gestionaron un total de 27 actuaciones de oficio, puesto que dos iniciadas en 2017 se encontraban pendientes de finalización el 31 de diciembre de 2017.

En once actuaciones de oficio de las gestionadas, se formularon resoluciones con:

- Seis recomendaciones.
- Diez sugerencias, dos de ellas normativas.
- Un recordatorio de deberes legales.

De estas once actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron seis, no aceptaron tres y dos quedaron pendientes de respuesta.

En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 66,6% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

El resto de actuaciones de oficio han sido gestionadas de la siguiente manera:

- En cinco actuaciones, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.
- En cuatro casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.

- En otras cuatro actuaciones de oficio, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España por considerar el asunto de su competencia.
- Una de las actuaciones de oficio se remitió al Consejero de Derechos Sociales
- Otra actuación fue remitida al Ministro de Justicia, por tratarse de un asunto de su competencia.
- Una de las actuaciones de oficio se encuentra en tramitación y, por tanto, no ha concluido la investigación a la fecha de cierre de este informe.

Las 27 actuaciones de oficio gestionadas en 2018 tuvieron por objeto las siguientes **materias**, que se relacionan de mayor a menor número:

- **Bienestar social: 5** (Reconocimiento en plazo de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones; insuficiencia de plazas de residencia en la zona de Pamplona-Iruña; reparto equitativo entre comunidades autónomas de menores extranjeros no acompañados; petición de información sobre los menores en situación de desprotección; y criterios de cuantificación de ayudas para el servicio residencial de personas dependientes).
- **Seguridad ciudadana: 4** (Citaciones en la oficina del DNI de Estella-Lizarrá; posibles condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos en un centro penitenciario de Cádiz; agresiones homófobas en la zona del cementerio de Pamplona-Iruña; y proliferación de nidos de avispa asiática en Etxabakoitz).
- **Protección de datos personales: 3** (Obligatoriedad de respuesta de un cuestionario estadístico sobre fecundidad; incidencia en el sistema informático de Hacienda Tributaria de Navarra; y vulneración de los derechos a la intimidad y al honor en redes sociales de una víctima de un delito sexual).
- **Servicios públicos: 3** (Medidas para resolver problemas en carreteras por nevadas; incidencias con el suministro eléctrico en Etxarri-Aranatz; y peligrosidad de la acera que conecta Cizur Menor con Pamplona-Iruña).
- **Justicia: 2** (Acusación a una ciudadana cooperante de un crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina; carta al Ministerio de

Justicia en relación con la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra 38/2018 -caso “la Manada”- y revisión del Código Penal).

- **Sanidad: 2** (Atención pediátrica en la comarca de Sangüesa; atención sanitaria a personas en situación irregular).
- **Violencia de género: 2** (Medidas novedosas en materia de violencia de género y protección a las mujeres víctimas de violencia de género).
- **Medio Ambiente: 1** (Limitaciones y nuevas prohibiciones en la gestión de residuos).
- **Obras públicas: 1** (Paso peatonal en la zona del matadero de Orkoien).
- **Trabajo: 1** (Desigualdad en la tasa de actividad laboral entre hombres y mujeres).
- **Vivienda: 1** (Dificultades para acceder a vivienda protegida en régimen de arrendamiento).

En el siguiente cuadro, se identifican las actuaciones de oficio gestionadas y su resultado:

Materia	Asunto	Administración destinataria	Resultado
<b>Actuaciones de oficio pendientes a 31 de diciembre de 2017</b>			
Función pública	Falta de adaptación del régimen retributivo de los funcionarios de los Cuerpos de Policías Locales a las previsiones de la nueva Ley Foral de Policías de Navarra	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	Recomendación no aceptada
Bienestar social	Situación sobre la protección de menores	Departamento de Derechos Sociales	Sugerencias aceptadas
<b>Actuaciones de oficio 2018</b>			
Justicia	Acusación a una ciudadana cooperante de un crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina		Remitida al Defensor del Pueblo de España

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
Servicios públicos	Medidas para resolver problemas en carreteras por nevadas	Departamento de Desarrollo Económico	En vías de solución
Medio ambiente	Limitaciones y nuevas prohibiciones en la gestión de residuos	Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	En vías de solución
Seguridad ciudadana	Citaciones en la oficina del DNI de Estella-Lizarra		Remitida al Defensor del Pueblo de España
Trabajo	Desigualdad en la tasa de actividad laboral entre hombres y mujeres	Departamento de Desarrollo Económico, Departamento de Derechos Sociales, y Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales	No se apreció necesidad de una resolución
Vivienda	Dificultades para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento	Departamento de Derechos Sociales	Sugerencia normativa aceptada
Seguridad ciudadana	Posibles condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos en un centro penitenciario de Cádiz		Remitida al Defensor del Pueblo de España
Obras públicas	Paso peatonal en la zona del matadero de Orkoien	Departamento de Desarrollo Económico, Ayuntamiento de Orkoien y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	Sugerencia no aceptada
Bienestar social	Reconocimiento en plazo de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones	Departamento de Derechos Sociales	Recordatorio de deberes legales aceptado
Protección de datos personales	Obligatoriedad de respuesta a un cuestionario estadístico sobre fecundidad	Departamento de Hacienda y Política Financiera	En vías de solución

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
Protección de datos personales	Incidencia en el sistema informático de Hacienda Tributaria de Navarra	Departamento de Hacienda y Política Financiera	En vías de solución
Justicia	Carta al Ministerio de Justicia en relación a la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra 38/2018 y revisión del Código Penal		Remitida al Ministro de Justicia
Servicios públicos	Incidencias con suministro eléctrico en Etxarri-Aranatz	Departamento de Desarrollo Económico	En vías de solución
Seguridad ciudadana	Agresiones homófobas en la zona del cementerio de Pamplona-Iruña	Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	No se apreció necesidad de una resolución
Bienestar social	Insuficiencia de plazas residenciales para personas mayores en Pamplona-Iruña	Departamento de Derechos Sociales	Recomendación aceptada
Bienestar social	Reparto equitativo de menores extranjeros no acompañados entre comunidades autónomas	Departamento de Derechos Sociales	Remitida al Consejero de Derechos Sociales
Sanidad	Atención pediátrica en la comarca de Sangüesa	Departamento de Salud	Recomendación aceptada
Protección de datos personales	Vulneración del derecho a la intimidad y al honor en las redes sociales de una víctima de un delito sexual		Remitida al Defensor del Pueblo de España
Violencia de género	Medidas novedosas en materia de violencia de género	Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales	No se apreció necesidad de una resolución
Sanidad	Atención sanitaria a las personas en situación administrativa irregular	Departamento de Salud	Recomendación no aceptada

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
Violencia de género	Protección a las mujeres víctimas de violencia de género	Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales y Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	No se apreció necesidad de una resolución
Seguridad ciudadana	Proliferación de nidos de avispa asiática en Etxabakoitz	Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	Sugerencias aceptadas
Servicios públicos	Peligrosidad de la acera que conecta Cizur Menor con Pamplona-Iruña	Departamento de Desarrollo Económico y Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	Sugerencias pendientes de respuesta
Bienestar social	Petición de datos al Departamento de Derechos Sociales sobre la protección a la infancia y a la adolescencia	Departamento de Derechos Sociales	Pendiente de tramitación
Bienestar social	Criterios de cuantificación de las ayudas para el servicio residencial de personas dependientes	Departamento de Derechos Sociales	Recomendación y sugerencia normativa pendientes de respuesta

El resumen **por instituciones y Administraciones públicas destinatarias** de las 25 actuaciones de oficio iniciadas en 2018, teniendo en cuenta que en algunas actuaciones de oficio son varias las administraciones afectadas, es el siguiente:

- I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: destinataria de 18 actuaciones de oficio.
- Departamento de Derechos Sociales: 7.
  - Departamento de Desarrollo Económico: 5.
  - Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales: 3.
  - Departamento de Hacienda y Política Financiera: 2
  - Departamento de Salud: 2.



- Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 1.
- Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local: 1.

II. Entidades locales: destinatarias de 4 actuaciones de oficio.

- Ayuntamiento de Pamplona-Iruña: 3.
- Ayuntamiento de Orkoien: 1
- Ayuntamiento de la Cendea de Cizur: 1

III. Defensor del Pueblo de España: destinatario de 4 actuaciones de oficio.

IV. Ministerio de Justicia: destinatario de 1 actuación de oficio.

#### **4.2. ACTUACIONES DE OFICIO MÁS RELEVANTES EN 2018.**

Las actuaciones más relevantes llevadas a cabo en 2018 fueron las siguientes, descritas según su orden de incoación en el tiempo:

##### **4.2.1. Acusación a una ciudadana cooperante de un crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina.**

**Institución destinataria:** Defensor del Pueblo de España.

**Materia:** Justicia.

**Actuación:** Solicitud de mediación.

El Defensor del Pueblo de Navarra recibió un escrito de SOS Racismo Navarra, en el que manifestaba su preocupación por la situación de una activista por los derechos humanos de la Asociación Caminando Sin Fronteras.

Según exponía SOS Racismo, la activista había sido citada para declarar ante la justicia de Marruecos el día 10 de enero de 2018 (al parecer, en el Tribunal de Apelación de Tánger), por un supuesto crimen internacional de tráfico de seres humanos e inmigración clandestina.

La base de la acusación, se indicaba, serían las llamadas de petición de auxilio que habría realizado la activista a Salvamento Marítimo, para localizar y rescatar a

personas que se encontraban a la deriva o en peligro de naufragio en el Estrecho de Gibraltar.

Según consideraba SOS Racismo, se estaría criminalizando una conducta que, lejos de ser reprochable, se dirige a mitigar la penosa situación de personas migrantes, acogiéndolas, empadronándolas, trasladándolas, etcétera.

En relación con esta acusación a la activista, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que se habían publicado noticias en diversos medios de comunicación en las que se destacaba la labor de dicha persona en defensa de los derechos humanos, que le había llevado a convertirse en una referencia tanto entre las personas migrantes, como para distintas entidades y organismos que trabajan en este ámbito.

A la vista de las circunstancias del caso, y teniendo en cuenta el marco competencial de la institución, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente dirigir un escrito al Defensor del Pueblo de España, a fin de que, si así lo veía oportuno, pudiese trasladar al Médiateur du Rouyame de Maroc la preocupación que había suscitado el caso y de que, si fuera posible, se realizase alguna gestión que favoreciese una resolución positiva.

El Defensor del Pueblo de España se dirigió a la Unidad de Apoyo al Fiscal General del Estado y a la Dirección General de Policía, solicitando información al respecto. La Fiscalía le comunicó que, hasta la fecha, no existía registrado procedimiento penal abierto en el que fuese interviniente la activista. La Dirección General de Policía informó que, por informaciones de prensa, se había tenido conocimiento que las declaraciones habían tenido lugar en Marruecos y ante autoridades judiciales marroquíes, siendo las autoridades consulares españolas en dicho país quienes podrían informar más adecuadamente.

Por otro lado, el Defensor del Pueblo de España informó que había tenido acceso a las preguntas parlamentarias formuladas en relación con la situación de la activista, y en una de las respuestas, el Gobierno había manifestado lo siguiente:

“En relación con la pregunta formulada se indica que en el marco del auxilio judicial internacional, a principios del año 2016, la Unidad Central de Redes de Inmigración Ilegal y Falsedades Documentales -UCRIF Central-, en su condición de Policía Judicial (auxilio a Jueces y Fiscales), cumplimentó lo ordenado por una autoridad judicial nacional (Juzgado de Instrucción número 38 de Madrid, quien, a su vez, recibió el correspondiente requerimiento de una autoridad judicial marroquí (Tribunal de Apelación de Tánger).

Posteriormente, a lo largo del citado año 2016, la UCRIF Central, también en su condición de Policía Judicial, remitió varios informes a las Fiscalías de Extranjería y de la Audiencia Nacional (alguno ampliatorio al requerido por las autoridades judiciales anteriormente mencionadas)”.

A finales del mes de diciembre de 2018, el Defensor del Pueblo de Navarra recibió un nuevo escrito del Defensor del Pueblo de España, en el que le daba traslado de la respuesta recibida de la Dirección General de Policía:

“En la UCRIF Central tuvo entrada un Oficio remitido por el Juzgado de Instrucción número 38 de los de Madrid, conteniendo Exhorto de la Sala Segunda de Instrucción del Tribunal de Apelación de Tánger, Marruecos, adjuntándose Comisión Rogatoria Internacional requiriendo el cumplimiento de la misma, en el marco del Acuerdo Bilateral para la Cooperación Judicial Común en materia Penal suscrito entre ambos países.

La citada Comisión Rogatoria Internacional fue trasladada mediante Nota Verbal de la Embajada del Reino de Marruecos en Madrid, petición de auxilio judicial internacional motivada por la investigación dirigida por el Grupo de Policía Judicial de Casablanca, por asociación para favorecer la inmigración ilegal.

En respuesta a la segunda solicitud, señalar que la UCRIF Central de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, no ha remitido informe alguno a las autoridades marroquíes.”

A la fecha de cierre de este informe, no se había recibido más información por parte del Defensor del Pueblo de España acerca de este asunto. No obstante, según noticias aparecidas en los medios de comunicación el 11 de marzo de 2019, el Tribunal de Apelación de Tánger archivó la causa abierta contra esta activista pro derechos humanos de los inmigrantes, confirmando la decisión de archivo de la causa del Juez de Instrucción.

#### **4.2.2. Medidas para resolver problemas en carreteras por nevadas.**

**Administración destinataria:** Departamento de Desarrollo Económico.

**Materia:** Servicios públicos.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

A raíz de las nevadas de principios del mes de enero de 2018 (especialmente, del sábado 6 de enero) se produjeron severos problemas en la circulación por carreteras de Navarra y de otros territorios.

Particularmente, y en lo que se refería a Navarra, a tenor de las noticias publicadas, se produjeron retenciones o cortes de tráfico en algunas de las vías principales de la zona norte, como la A-1 (Autovía del Norte), la Autovía de Leizaran, la N-121-A, etcétera. Se destacó especialmente en los medios de comunicación lo acontecido a la altura de Altsasu-Alsasua, donde un número muy elevado de conductores quedaron atrapados en la carretera y fueron acogidos por vecinos de la localidad.

En relación con estos hechos, al igual que había sucedido en otros casos precedentes, se suscitó un debate social sobre distintos factores: funcionamiento de mecanismos de alerta y previsión, medidas de reacción adoptadas por las autoridades ante las eventualidades, conductas de los propios conductores,...

A la vista de los hechos, el Defensor del Pueblo de Navarra inició una actuación de oficio y se dirigió Departamento de Desarrollo Económico solicitando la siguiente información:

- a) Los planes o medidas actualmente existentes para prevenir los efectos de las eventualidades climatológicas, derivadas de nevadas intensas en las principales vías de comunicación de interés general (autovías y autopistas).
- b) Los mecanismos de coordinación con otros órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o con las restantes Administraciones públicas con competencia en el asunto, en relación con problemas de tráfico derivados de las nevadas intensas en dichas vías principales.
- c) Si estaba previsto introducir modificaciones en dichos planes, medidas o mecanismos de coordinación, a fin de procurar su mejora, describiendo las mismas en sus líneas esenciales.

Por parte del Departamento de Desarrollo Económico se remitió el siguiente informe:

- a) Los planes o medidas actualmente existentes para prevenir los efectos de las eventualidades climatológicas, derivadas de nevadas intensas en las principales vías de comunicación de interés general (autovías y autopistas).

“Respecto a los planes o medidas existentes para prevenir los efectos de las nevadas, el Servicio de Conservación ha ido históricamente adaptando y

modernizando los medios exigidos en los contratos de conservación en base a las necesidades que la experiencia, adquirida durante muchas temporadas de vialidad invernal, ha ido poniendo de manifiesto, todo lo cual está ya recogido en los documentos “Plan de Vialidad Invernal en la Red Viaria de Navarra 2017-2018” y “Manual de Intervención en caso de incidentes en la Red Viaria de Navarra 2017-2018”, aprobados por Resolución 945/2017 de 30 de octubre del Director General de Obras Públicas, documentos que se revisan y aprueban cada año por Resolución y que recogen los procedimientos establecidos para la atención de la vialidad invernal y las incidencias en la red viaria”.

b) Los mecanismos de coordinación con otros órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o con las restantes Administraciones públicas con competencia en el asunto, en relación con problemas de tráfico derivados de las nevadas intensas en dichas vías principales.

“Los documentos “Plan de Vialidad Invernal en la Red Viaria de Navarra 2017-2018”, y “Manual de Intervención en caso de incidentes en la Red Viaria de Navarra 2017-2018”, ya citados, también contemplan los mecanismos de coordinación con responsables de tráfico: Policía Foral, Guardia Civil de Tráfico, Protección Civil, con otras Administraciones: Diputación Foral de Álava, Diputación Foral de Gipuzkoa, Departamento de Pirineos Atlánticos (Francia)..., recoge convenios con Ayuntamientos, concesionarias de autovías o autopistas, etc. Estos documentos suponen la herramienta fundamental que coordina los esfuerzos de todas las entidades involucradas en la acción para evitar o paliar los efectos de las nevadas y que, por tal razón, son conocedoras de su contenido”.

c) Si estaba previsto introducir modificaciones en dichos planes, medidas o mecanismos de coordinación, a fin de procurar su mejora, describiendo las mismas en sus líneas esenciales.

“Si bien todo es susceptible de ser revisado y modificado, estos documentos son revisados y aprobados anualmente y, posteriormente, trasladados a todas las entidades involucradas, se mantienen actualizados y han demostrado su eficacia, en lo que compete este Departamento, a lo largo del tiempo en que han venido siendo puestos en práctica, por lo que, en principio, no está previsto introducir modificaciones”.

d) Otras cuestiones o medidas que se consideraran oportunas indicar.

“Como es sabido, la eficacia en el mantenimiento de la vialidad invernal, así como

en la resolución de las incidencias que tienen lugar en los temporales, está determinada por dos factores diferenciados: por un lado el estado de la propia infraestructura y los medios que se ponen a disposición para abordar la retirada de nieve (equipos quitanieves), competencia de la Dirección General de Obras Públicas del Departamento de Desarrollo Económico, y, por otro, el tráfico el cual es una competencia del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que la ejercita a través de las policías de tráfico.

La situación, destacada especialmente en los medios de comunicación, de lo acontecido a la altura de Altsasu/Alsasua, donde un número muy elevado de conductores quedaron atrapados en la carretera y fueron acogidos por vecinos de la localidad, no fue provocada por un mal funcionamiento de los mecanismos dispuestos por la Dirección General de Obras Públicas o por una deficiente organización de estos, sino, fundamentalmente, además de por la propia intensidad de la nevada, claro está, por el corte de las vías A-1 y A-15 en Gipuzkoa (...).

Cuando la nevada es generalizada y los efectos de la misma producen alteraciones graves en la prestación de servicios y que afectan a un gran número de ciudadanos, como fue el caso señalado, es necesario utilizar recursos y medidas extraordinarias, las cuales deberán ser organizadas y coordinadas por los servicios de Protección Civil de la Dirección General de Interior, como así sucedió en Altsasu/Alsasua”.

A la vista de la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en el asunto.

#### **4.2.3. Limitaciones y nuevas prohibiciones en la gestión de residuos.**

**Administración destinataria:** Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local.

**Materia:** Medio ambiente

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de una serie de medidas novedosas para la protección del medio ambiente incluidas en el anteproyecto de Ley de Residuos y Suelos Contaminantes de las Islas Baleares.

Los medios destacaban que, a partir de 2020, entrarán en vigor varias prohibiciones o

limitaciones relativas a determinados elementos de consumo habitual que se consideran especialmente contaminantes: cápsulas de café de un solo uso fabricadas con materiales no fácilmente reciclables, bastoncillos de aseo, pajitas para bebidas, palitos de piruletas, cubiertos y platos de plástico de usar y tirar, mecheros y maquinillas de afeitarse no recargables, toallitas, cartuchos y tóneres para impresoras y fotocopiadoras, etcétera.

Al mismo tiempo, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que el Gobierno de Navarra, a propuesta del Departamento Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, había aprobado un proyecto de ley foral de residuos y su fiscalidad, y remitido el mismo al Parlamento de Navarra. Los principales objetivos de esta norma serían: prevenir la generación de residuos, mejorar su gestión y avanzar en la economía circular y en la lucha contra el cambio climático.

En este contexto de cambio normativo, el Defensor del Pueblo de Navarra vio oportuno dirigirse al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, y le solicitó la siguiente información:

- a) Que valorase las prohibiciones o limitaciones novedosas a las que hacía referencia (las estudiadas por las Islas Baleares) en concreto, si veía oportuno realizar, a través de los grupos parlamentarios, las actuaciones precisas para introducirlas en la norma sobre residuos proyectada en la Comunidad Foral de Navarra.
- b) Que informase acerca de otras medidas destacadas que se considerase oportuno indicar, y que contribuirían al fin pretendido.

La Consejera de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, contestó que el proyecto de Ley Foral de Residuos y su fiscalidad ya contemplaba en su título IV diversas medidas muy novedosas de prevención y gestión de residuos alineadas con el concepto de economía circular, que proceden de las medidas y acciones recogidas en el actual Plan de Residuos de Navarra 2017-2027.

Algunas de estas medidas eran las siguientes: oficina de prevención de residuos e impulso a la economía circular (artículo 18), compra pública verde (artículo 19), recogida selectiva de la materia orgánica de residuos domésticos y comerciales (artículo 20), recogida selectiva para la reutilización y reciclado (artículo 21), vertido de residuos domésticos y comerciales (artículo 22), utilización de bolsas de plástico y de la venta de vajilla de un solo uso (artículo 23), medidas de prevención de envases (artículo 24), otros sistemas de gestión (artículo 25), eventos públicos (artículo 26), campañas de sensibilización, acompañamiento e información (artículo 27).

Asimismo, Consejera indicó que algunas de estas novedosas medidas incorporadas en el proyecto del ley foral habían tenido reflejo posterior en el anteproyecto de Ley de Residuos y Suelos Contaminantes de las Islas Baleares; no obstante, también se habían desarrollado en este anteproyecto algunas otras medidas complementarias a las previstas por el Gobierno de Navarra.

La Consejera concluyó indicando que algunas de las medidas señaladas por el Defensor del Pueblo de Navarra ya estaban incorporadas en el actual texto del proyecto de ley foral, y que se estaba valorando la posible inclusión, a través de enmiendas parlamentarias, de otras no recogidas en el mismo para enriquecer el Título IV, sobre medidas de prevención y gestión de residuos.

A la vista de la información facilitada por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **4.2.4. Citaciones en la oficina del DNI de Estella-Lizarra.**

**Institución destinataria:** Defensor del Pueblo de España.

**Materia:** Seguridad ciudadana.

**Actuación:** Solicitud de supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento del malestar generado en Estella-Lizarra por el servicio que se presta en dicha localidad para la tramitación del Documento Nacional de Identidad.

Según las noticias aparecidas, a finales del mes de enero de 2018, se habrían agotado, al menos hasta el otoño, las citas para la tramitación del DNI, lo que motivó quejas entre los ciudadanos que pretenden su primera expedición o renovar el documento.

Se exponía que el número de citas habilitadas (240 desde enero hasta junio) es muy escaso para la población de la merindad de Estella-Lizarra (más de 60.000 habitantes) y que la carencia iba a provocar que los interesados tuviesen que desplazarse hasta Pamplona-Iruña o Logroño, distantes a unos cuarenta kilómetros, para hacer las gestiones, con los consiguientes inconvenientes para los afectados.

A la vista de estas noticias, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno ponerlo en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, a fin de que, si así lo veía oportuno, pudiera realizar alguna actuación ante el órgano administrativo



competente del Ministerio del Interior, con vistas a procurar solucionar la carencia que se denunciaba.

El Defensor del Pueblo de España se dirigió a la Dirección General de la Policía, la cual remitió un informe en el que indicaba que el principal problema que actualmente existe en la atención que presta el servicio del equipo móvil a las distintas poblaciones de la Comunidad Foral es la falta de personal, ya que, si bien en años pasados el citado equipo estaba constituido por un mínimo de dos funcionarios, actualmente lo forma un solo funcionario.

Para la Jefatura Superior de Policía de Navarra existe una constante preocupación por alcanzar los niveles de asistencia anteriores; no obstante, la sustitución o derivación de recursos humanos al citado equipo móvil resulta imposible debido a la deficiencia de recursos personales en la plantilla, especialmente en lo referente a Cuerpos General de la Administración General del Estado.

Concluía el informe de la Dirección General de Policía señalando que las visitas del equipo móvil a Estella se programan semestralmente con el acuerdo del Ayuntamiento, estando previstas doce visitas en el primer semestre, con 45 citas cada día, si bien informaba que la gestión del DNI no consta de un solo trámite, sino que en la primera cita hay que actualizar datos y en la cita siguiente, una vez cargado el certificado electrónico, se entrega el documento.

Con posterioridad, el Defensor del Pueblo de España remitió otro escrito informando que la Subdirección General de Recursos Humanos de la Policía le había remitido la siguiente información:

“A fecha 1 de julio de 2018, en la Jefatura Superior de Policía de Navarra, de una dotación total para funcionarios de los Cuerpos Generales de 44 puestos de trabajo, se encuentran ocupados 32, de los cuales 8 se corresponden con funcionarios del subgrupo C1 y 23 del subgrupo C2, lo que supone una ocupación del 70,45%, sobre una ocupación media nacional de los Servicios Periféricos del 75,27%.

Para la Oferta de Empleo Público correspondiente al año 2018, pendiente de aprobación, la Dirección General de la Policía ha solicitado al Ministerio del Interior la inclusión de al menos 193 nuevas plazas del Cuerpo General Auxiliar, subgrupo C2. Una vez se apruebe la Oferta de Empleo Público y se tenga conocimiento del número concreto de nuevas plazas ofertadas en la misma para la Dirección General de la Policía, se convocarán para ser cubiertas aquellas cuya ocupación, en el

momento de convocarlas, se considere más urgente tras el oportuno análisis de la situación general a nivel nacional”.

A la vista de dicha información, el Defensor del Pueblo de España comunicó que daba por finalizadas sus actuaciones.

#### **4.2.5. Desigualdad en la tasa de actividad laboral entre hombre y mujeres.**

**Administraciones destinatarias:** Departamento de Desarrollo Económico, Departamento de Derechos Sociales y Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales.

**Materia:** Trabajo.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, que los datos de la última encuesta de población activa, correspondiente al final del año 2017, ponían de manifiesto que el paro bajó en Navarra en un 3,15% en el último año, y que la tasa de desempleo se situó en el 9,63%.

En relación con la tasa de actividad, la encuesta señalaba que había 152.600 hombres ocupados, con una tasa de actividad del 63,84%, y que había 127.600 mujeres ocupadas, con una tasa de actividad del 54,01%. Es decir, la tasa de actividad era, en el caso del colectivo de mujeres, sensiblemente inferior.

Estos últimos datos daban idea de un problema estructural del mercado de trabajo (desigual impacto que el desempleo tiene entre hombres y mujeres), presente también en Navarra, y que viene siendo denunciado en diferentes ámbitos y foros.

La brecha laboral entre hombres y mujeres, por virtud del principio constitucional de igualdad material y del derecho constitucional al trabajo, así como de las de las previsiones de la legislación, debe ser objeto de especial atención por parte de los poderes públicos, que vienen obligados a adoptar medidas para procurar mitigarla o corregirla.

A la vista de dichos datos, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Departamento de Desarrollo Económico (responsable de la planificación y programación de la actividad económica), al Departamento de Derechos Sociales (responsable de la planificación de políticas de empleo, a través del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare) y al Departamento de Relaciones Ciudadanas e

Institucionales (responsable de la coordinación y gestión de políticas de igualdad entre hombres y mujeres, a través del Instituto Navarro para la Igualdad, solicitándoles información sobre esta problemática y sobre las medidas que tenía previsto adoptar la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para reducir o eliminar la desigualdad apreciada en la tasa de actividad laboral entre hombres y mujeres.

El Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales remitió la siguiente información:

“Toda la actividad que se realiza desde el INAI tiene como objetivo incidir en el problema estructural de la desigualdad existente entre mujeres y hombres en nuestra sociedad con serias repercusiones en la vida laboral pero también personal, familiar y social de las mujeres. Por tanto, todas las acciones y medidas que desde este organismo se proponen van encaminadas a promover la igualdad entre mujeres y hombres.

No obstante, por responder de forma más precisa a la problemática suscitada, resaltar que el Gobierno de Navarra ha realizado las siguientes acciones dirigidas a reducir la desigualdad laboral y la brecha salarial en esta legislatura:

- a) Estudio sobre la Brecha encargado a AMEDNA por el INAI y sesión sobre Brecha organizada en el Archivo de Navarra.
- b) Impulso a la Inclusión de cláusulas de igualdad en contratos y subvenciones a través del Programa de Igualdad. Son objetivos generales de los Programas.
- c) En 2015 se organizó una formación al personal del Gobierno de Navarra pertenecientes a las Unidades de Igualdad sobre cláusulas sociales. Participaron también otras personas de la Administración que no están en las Unidades, en total 27 personas.
- d) Subvención para el impulso a la elaboración de Planes de Igualdad y reactivación de Planes que su implantación se haya visto interrumpida. Esta subvención se recuperó el año pasado, en el 2017, (estaba interrumpida desde el 2012) con 60.000 euros, y este año disponemos de 75.000 euros. Podrán acogerse a estas ayudas las empresas con actividad en la Comunidad Foral de Navarra que tengan entre 10 y 250 personas trabajando y que no estén legalmente obligadas a contar con Plan para la Igualdad para la empresa.

Además, en esta línea de trabajo con las empresas, el INAI mantiene una

línea de asesoramiento para el desarrollo de planes de igualdad de género, y así se atienden todas las solicitudes que nos llegan a través de los distintos canales de comunicación.

- e) Impulso al trabajo en Red en el ámbito de la igualdad laboral. A lo largo de 2017, desde el INAI con el objetivo de impulsar la transversalización del principio de igualdad entre mujeres y hombres, se puso en marcha un Grupo de trabajo, constituido en el marco de la Comisión Interdepartamental de Igualdad, en el que participan personas del Servicio de Trabajo (Departamento de Desarrollo Económico), del Servicio de Salud Laboral (Departamento de Salud), del Servicio Navarro de Empleo (Departamento de Derechos Sociales), de la Corporación Navarra de Empresas Públicas, de la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Navarra y personal del propio INAI.

Este grupo ha elaborado un documento que identifica las principales líneas estratégicas para el impulso coordinado de la gestión de la igualdad en las empresas de la CFN, todas ellas dirigidas a fomentar la igualdad de género en las empresas, la realización de planes de igualdad e implantación de medidas de corresponsabilidad. El objetivo principal y último es “lograr que las empresas asuman su responsabilidad como agentes sociales e identifiquen los beneficios de integrar la igualdad entre mujeres y hombres en su gestión, vinculándola a la calidad y a la estrategia”. (Se adjunta cronograma 2017-2019, aprobado en la Comisión Interdepartamental de Igualdad de octubre de 2017 en un documento aparte).

- f) En cuanto a la labor del Servicio de Trabajo en materia de igualdad, en 2016 se financió con 60.000 euros a la entidad AMEDNA la continuación del programa denominado Sello Reconcilia, permitiendo que diez nuevas empresas aplicaran la metodología para la conciliación laboral, familiar y personal, siendo ya más de 70 empresas navarras las que lo han realizado.

Durante 2017 se ha puesto en marcha una nueva convocatoria en régimen de concurrencia competitiva para subvencionar proyectos de entidades sin ánimo de lucro dirigidos al fomento de la igualdad de género en las empresas y a combatir la brecha salarial. Se adjunta copia de la Resolución 193E/2017 de la Directora General de Política Económica y Empresarial y Trabajo por la que se aprueba la convocatoria de subvención a entidades sin ánimo de lucro para la ejecución de proyectos en materia de Igualdad de Género y de

Conciliación. La convocatoria tenía una dotación de 120.000 euros, que ha sido ejecutada en su totalidad.

Las brechas de género en el ámbito laboral son una de las consecuencias de la desigualdad existente en la sociedad. Las Administraciones debemos impulsar medidas para contrarrestar esta situación de desigualdad inicial, como se desprende del diagnóstico de Igualdad de Género realizado en la Comunidad Foral de Navarra entre los meses de abril a julio de 2017. A pesar de todas estas iniciativas y avances, la Administración pública y la sociedad civil navarra, son conscientes de que aún queda mucho por hacer para lograr una igualdad efectiva entre mujeres y hombres y eliminar la raíz de las desigualdades. Las brechas de género detectadas tanto en el diagnóstico de situación entre la población, como en el diagnóstico interno, así lo confirman.

Por ello, tras la realización de este diagnóstico se está elaborando una nueva Ley Foral de Igualdad, que incida en estas brechas de género, estrategia básica y fundamental para encuadrar todas aquellas medidas sobre las que hay que trabajar de forma activa. En el proceso participado para la elaboración del Documento de Bases de la Ley, en el que ha participado de forma activa el Consejo Navarro de Igualdad, se recogieron numerosas propuestas de mejora si se quiere lograr que la igualdad esté en el objeto central de cualquier política o actividad.

Algunas de estas propuestas, que a su vez son importantes retos, se resumen a continuación:

- a) Implicar a todas las administraciones por la igualdad, incorporando la realidad de las Entidades locales en la lógica de diseño, programación e intervención de las políticas de la Administración Pública de Navarra, donde la territorialización es un elemento diferencial.
- b) Combatir la brecha salarial de las mujeres navarras (que tiene particular incidencia en la industria) mediante la promoción de medidas de responsabilidad social corporativa, concienciación de las consecuencias de la división sexual del trabajo. También se apunta la inclusión de premios (mediante incentivos fiscales o de distintivos para el reconocimiento público) a empresas que fomenten la igualdad, el fomento de las cláusulas sociales de acceso a la contratación o la subvención pública y, en su caso, la aprobación de sanciones por incumplimiento de las políticas de igualdad.
- c) Instaurar una cultura de rendición de cuentas en materia de igualdad con

mecanismos de seguimiento y control para profundizar en el cumplimiento de las políticas y en el uso de las herramientas disponibles, tanto en la Administración, como en las empresas que reciben ayudas o contratan con la Administración. E incrementar las actuaciones de sensibilización hacia la sociedad para combatir el fenómeno denominado “velo de la igualdad” como creencia que afecta particularmente a la población más joven.

- d) Propiciar una reflexión en el ámbito público sobre las pautas de externalización de servicios donde la predominancia del factor precio (subasta) en los criterios de valoración de ofertas conduce, en muchos casos, a la precarización de las condiciones de trabajo de muchos de los puestos del sector servicios que ocupan las mujeres mayoritariamente.
- e) Insistir en visibilizar a las mujeres dentro de la población navarra con información accesible desagregada por sexo y dejar constancia de la ausencia de datos cuando sea así.
- f) Fomentar la investigación que profundice en el conocimiento de las causas que generan la desigualdad y difundir las conclusiones de esos estudios para generar una sociedad más formada y sensibilizada.
- g) Desarrollar medidas de acción positivas que atiendan la interseccionalidad y eviten mayores desigualdades en el acceso a recursos públicos para mujeres pertenecientes a colectivos que las hacen más vulnerables. Como, por ejemplo:
  - Reconocer que la ruralidad asociada a la dificultad de acceder a servicios públicos se convierte en un nuevo obstáculo de las mujeres para favorecer la conciliación, la participación o el empoderamiento.
  - Prestar una atención diferencial a las mujeres con diversidad funcional porque tienen mayor probabilidad de sufrir aún más desigualdades que las mujeres sin discapacidad en una multiplicidad de ámbitos: el empleo, acceso a los servicios o propia violencia de género.
  - Admitir como enfermedades incapacitantes determinadas patologías orgánicas y psicológicas que afectan especialmente a las mujeres (lupus, fibromialgias, trastornos de conducta alimentaria, etc.).
  - Diseñar medidas destinadas a mujeres que encabezan familias monoparentales con mayores problemas económicos y de conciliación.

- h) Tener en cuenta a la mitad de la población, que son las mujeres, en aspectos como la planificación urbanística, el acceso a transporte público, la seguridad urbana y resto de cuestiones relacionadas con la accesibilidad universal y el uso del espacio público y descentralizar más la oferta de servicios públicos especialmente concentrada en Pamplona y su comarca.
- i) Regular los delitos de odio hacia las mujeres y hacia el feminismo.
- j) Incidir en la sensibilización y formación de las y los profesionales de los medios de comunicación como vectores de información hacia una sociedad navarra libre de sexismo en el lenguaje, los contenidos y la publicidad. Avanzar en la formación no formal en materia de igualdad y dar mayor visibilidad a las mujeres en las actividades de la vida cultural y social potenciando una presentación equilibrada y no tan estereotipada que reconozca el trabajo y papel de las mujeres y que en la medida de lo posible contribuyan a hacer pedagogía de la igualdad.
- k) Diseñar nuevas políticas en el marco de medidas para la sostenibilidad de la vida con la implicación de los hombres en la lucha por la igualdad, por ejemplo, promocionando la cultura de corresponsabilidad, fomentando el disfrute de permisos de paternidad, los permisos intransferibles, etc. poniendo al personal de la Administración como ejemplo. Convertir a Navarra en una Comunidad Autónoma pionera en medidas de conciliación que permitan a las mujeres trabajadoras superar los nuevos techos de cristal que suponen los desafíos de la empresa actual (incorporación de nuevas tecnologías, internacionalización y nuevos liderazgos), con especial atención a las emprendedoras autónomas.

En este sentido, señalar que Gobierno de Navarra quiere incidir en el impulso a la igualdad desde el ámbito laboral de una forma transversal, partiendo de que en la medida que se trabaje atajando la desigualdad en el amplio sentido se estará incidiendo en la desigualdad en el ámbito laboral.

No obstante, son muchas aún las necesidades detectadas.

Por todo ello, el INAI/NABI y resto de estructuras que trabajan por la transversalización de género en las políticas públicas confían en que la nueva Ley Foral de Igualdad se convierta en una herramienta fundamental bajo cuyo paraguas estas medidas y propuestas alcancen su máxima expresión y se conviertan en norma de obligado cumplimiento.

Esta ley, pretende concentrar esfuerzos para garantizar una igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la Comunidad Foral de Navarra a través de un conjunto de medidas de acción específica. Estas medidas se agrupan en cuatro ejes estratégicos interrelacionados que responden a las principales áreas de trabajo donde el diagnóstico previo realizado ha indicado que se concentran las mayores brechas de género y las principales lagunas de intervención.

En concreto, el tercer eje se fundamenta en la perpetuación de los roles de género en muchos de los ámbitos analizados y que enraíza con la división sexual del trabajo que separa el trabajo productivo (asociado a las actividades que producen bienes y servicios con una remuneración) del reproductivo (asociado a las actividades que no generan ningún tipo de ingresos pero que son no sólo necesarias, sino imprescindibles para la vida). De hecho, el concepto de sostenibilidad de la vida integra los dos ámbitos y los hace interdependientes, pues ambos cumplen con una función tanto social como económica para la sociedad, y a los dos ámbitos les da el mismo valor. Todas las personas son susceptibles de precisar cuidados en alguna de las etapas de su vida y todos los trabajos, sean remunerados o no, tienen un valor económico.

De ahí que, no sólo se debe posibilitar el empoderamiento de las mujeres para que salgan de su espacio privado, participen y sean visibles en la sociedad, aumentar la presencia de las mujeres en el mercado laboral (con las mismas condiciones que los hombres y rompiendo la significativa brecha salarial) y en otros escenarios de desarrollo personal como el uso del tiempo libre. A la vez y en paralelo, hay que conseguir aumentar la presencia de los hombres en el espacio privado, fomentando su corresponsabilidad en el ámbito doméstico y de los cuidados familiares o priorizando pautas de autocuidado para su salud. En una sociedad donde quienes más cuidan (las mujeres), pueden llegar a necesitar de más cuidados (según los indicadores de envejecimiento y de salud), es de justicia que una ley para la igualdad trate de romper moldes preconcebidos en la asignación de tareas, espacios y usos del tiempo.”

El Departamento de Derechos Sociales informó que:

“El impulso a la igualdad de género en el ámbito de las políticas activas de empleo es un objetivo prioritario, tal y como figura en el Acuerdo sobre políticas activas de empleo (2017-2020) aprobado en septiembre de 2017. En este objetivo, encuadrado en la línea estratégica “favorecer la inserción y garantizar la igualdad de oportunidades”, se prevén, entre otros, los siguientes objetivos específicos:



- Promover la garantía de la igualdad de trato y oportunidades con independencia de las circunstancias personales o sociales.
- Desarrollar actuaciones específicas frente a la discriminación por género en el ámbito laboral, tanto en la Administración Pública como en la empresa privada y en el trabajo autónomo.
- Incidir y promover la igualdad de oportunidades en la contratación.

Asimismo, como medidas concretas referidas a esta cuestión figuran las siguientes:

- Elaboración de un estudio sobre discriminación en Navarra.
- Priorización de la inserción de mujeres a través de medidas fomento de empleo.
- Obligación en toda convocatoria de empleo social protegido o empleo subvencionado a alcanzar por lo menos el 50% de contratación a trabajadoras.
- Introducir las medidas de igualdad de trato para las mujeres en las convocatorias de subvenciones a la contratación llegando al 50-50.
- Desarrollo de las medidas incorporadas en el Plan de empleo autónomo, para potenciar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.
- Promover que, en la implantación de las diferentes medidas de las políticas activas de empleo, se garantice la igualdad de trato y oportunidades con independencia de las circunstancias personales o sociales.

Algunas de estas medidas ya se han puesto en marcha como, por ejemplo, la priorización de la inserción de mujeres a través de medidas de fomento del empleo. En todas las convocatorias de incentivos a la contratación aprobadas por el Servicio Navarro de Empleo- Nafar Lansare (en adelante SNE-NL), se concede una cuantía mayor de subvención por la contratación de mujeres. Esto ha impulsado el empleo femenino, tal y como se comprueba, en la memoria de los programas ejecutados por el SNE-NL en 2017 (<https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/A553961D-D1CF-48C1-B531-5321E1A5B6/409549/MemoriaDivulgativaSNENL20172.pdf>).

Alrededor del 40% de los empleos generados por las medidas desarrolladas por el SNE-NL han sido para las mujeres.

Por otro lado, se están diseñando medidas que permitan la conciliación personal y laboral de las trabajadoras autónomas. Además, ya están implantadas medidas de fomento del autoempleo femenino, concediendo mayor cuantía de subvención a las trabajadoras desempleadas que se dan de alta como autónomas. En el año 2017, un 72% de estas ayudas se concedieron a mujeres.

Por último, en otras políticas activas de empleo, como los servicios de orientación profesional, se prioriza a las mujeres para mejorar su empleabilidad promoviendo su inserción laboral y facilitando su retorno al mercado de trabajo.

De todo lo expuesto ha de concluirse que el SNE-NL tiene implantadas, o está diseñando, medidas tendentes a promover el empleo femenino.”

Finalmente, el Departamento de Desarrollo Económico remitió el siguiente informe:

“El impulso a la igualdad de género ha estado presente en los diferentes ámbitos competencia de este Departamento. En el ámbito de la planificación debe señalarse que la Estrategia de Especialización Inteligente de Navarra incorpora la apuesta por las personas y la cohesión social como principio y fin último de la estrategia, y lo ensalza como uno de los cinco ejes de desarrollo de Navarra. La reducción de las desigualdades en materia de género es un elemento clave para mejorar la cohesión social. Este principio igualmente se ha incorporado a los diversos planes de este Departamento.

- El Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación 2016-2020 pretende fomentar la participación femenina en las actividades de investigación y desarrollo económico, incorporando además un apartado específico para fomentar los estudios en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas, conocidos por estudios STEM por sus siglas en inglés, con un especial enfoque en el fomento de las vocaciones femeninas por estos estudios.
- El Plan Integral de Economía Social incluye actuaciones para reducir las desigualdades detectadas entre hombres y mujeres, constituyendo uno de los factores clave la equidad salarial en género, la conciliación y la igualdad, e incluyendo actuaciones para desarrollar un estilo de liderazgo empresarial participativo, con la participación de las mujeres en los órganos de gobierno de las empresas.
- El Plan de Trabajo Autónomo de Navarra incluye un plan de acción específico sobre mujeres emprendedoras y autónomas.

- Asimismo, en los restantes planes elaborados por este Departamento se han incorporado acciones en materia de igualdad.

En las convocatorias de ayudas del Departamento de Desarrollo Económico desde 2016 se vienen incluyendo de manera sistemática cláusulas para fomentar la igualdad entre mujeres y hombres.

Estas medidas se han incorporado también en la normativa impulsada por este Departamento, debiendo destacarse la Ley Foral 15/2018, de 27 de junio, de Ciencia y Tecnología, que recoge como uno de sus fines la inclusión de la perspectiva de género como una categoría transversal en la ciencia, la tecnología y la innovación para garantizar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Asimismo, establece una presencia equilibrada de hombres y mujeres en todos los ámbitos del Sistema Navarro de i+D+I”.

De todo lo expuesto ha de concluirse que el Departamento de Desarrollo Económico ha venido incorporando de manera sistemática a sus políticas y actividades medidas para promover la igualdad de género en el empleo”.

A la vista de las medidas que se exponían en los informes recibidos, el Defensor de Pueblo de Navarra señaló a los tres departamentos de Gobierno de Navarra la necesidad de continuar adoptando medidas tendentes a combatir la desigualdad y a reducir la brecha laboral entre hombres y mujeres, prosiguiendo los esfuerzos encaminados a tal objetivo, y procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

#### **4.2.6. Dificultades para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento.**

**Administración destinataria:** Departamento de Derechos Sociales.

**Materia:** Vivienda.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia normativa.

Durante el año 2017 tuvieron entrada en la institución del Defensor del Pueblo de Navarra varias quejas y consultas relacionadas con los problemas a los que se enfrentan los ciudadanos al acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento. Varias de estas quejas y consultas ponían de manifiesto la insuficiencia del sistema público de alquiler para dar una respuesta inmediata a aquellas personas que se encuentran en unas circunstancias específicas de dificultad socioeconómica y que demandan el acceso urgente a una vivienda.

Los casos más representativos de esta problemática analizados durante el año 2017 fueron los siguientes:

- Una ciudadana presentó una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le facilitaba el acceso a una vivienda protegida en Tudela. Exponía que llevaba cuatro años a la espera de adjudicación de una vivienda de protección oficial, ya que la vivienda donde residía con su marido y su hijo tenía humedades y debían abandonarla de forma inminente. Asimismo, manifestaba que tanto ella, como su marido, estaban en situación de desempleo, percibiendo una prestación de 426 euros mensuales.
- Un ciudadano presentó una queja porque el Departamento de Derechos Sociales iba a proceder al desahucio de la vivienda donde residía. Consideraba que, como persona en situación de exclusión social, había pasado por dificultades personales y había recibido determinados servicios o prestaciones públicas para lograr superarlas (en particular, manifestaba que había participado en un programa terapéutico y que había sido receptor de la renta de inclusión social).
- Una ciudadana formuló una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, a pesar de haber transcurrido dos años desde su inscripción en el Censo de solicitantes. Manifestaba que era víctima de violencia de género, madre de tres hijos (el cuarto de ellos tenía una discapacidad y había fallecido recientemente), que percibía una renta de 600 euros mensuales y que la arrendadora de la vivienda donde residía iba a proceder a su desahucio si su situación no se solucionaba pronto.
- Una ciudadana presentó una queja porque el Departamento de Derechos Sociales y el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no le facilitaban una vivienda de protección oficial a pesar de su inminente desahucio. Exponía que alquiló una vivienda a un particular y que, desde entonces, había tenido problemas, ya que este quería venderla. El Juez ordenó su desahucio y se veía en la calle con su hijo menor de edad. Solicitaba que se le facilitara una vivienda de protección oficial, ya que cumplía con los requisitos y tenía una urgente necesidad, debido al procedimiento de desahucio.
- Una ciudadana interpuso una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda de protección oficial. Exponía que residía

junto a su hija menor de edad en una vivienda en Zizur, por la que abona un alquiler mensual de 450 euros. La propietaria de la misma le había informado de que, debido a la realización de unas obras, debían abandonar el piso. Por ello, solicitaba que le fuera concedida una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler en la mayor brevedad.

- Un ciudadano interpuso una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda de protección oficial, pese a haberla solicitado en el año 2002. Indicaba que residía junto a su esposa y sus dos hijos en una vivienda de alquiler y que el arrendador les había comunicado su intención de resolver el contrato, porque deseaba vender la vivienda. Desde entonces ha buscado otras viviendas, pero ha sufrido reiterados rechazos debido a su origen nigeriano, a pesar de contar con la nacionalidad española. Por ello, solicitaba que se le concediera una vivienda de protección oficial a la mayor brevedad.
- Un ciudadano formuló una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda adecuada a sus necesidades, pese a la situación de hacinamiento en la que residía su familia. Exponía que, en el momento de formular la queja, residía junto a su esposa y sus seis hijos menores de edad en una vivienda de cuarenta metros cuadrados y que tenía dos habitaciones. Una de las habitaciones se utilizaba por el matrimonio y dos niños y, la otra, por los otros cuatro menores, quienes se veían obligados a dormir en colchones en el suelo por la imposibilidad de colocar literas debido al reducido espacio. Además, el piso presentaba graves desperfectos que el propietario se negaba a reparar, entre ellos, ausencia de persianas en las ventanas, avería del calentador o enchufes en mal estado, lo que le provocaba una enorme angustia y preocupación. Asimismo, manifestaba que, con sus ingresos no podía permitirse el alquiler de un piso más grande, dado que, además, mantenía una deuda de aproximadamente 10.000 euros. Por todo ello, solicitaba la concesión de una vivienda de mayores dimensiones adecuada a las necesidades de su familia de ocho miembros.
- Una ciudadana presentó una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda de protección oficial. Exponía que la arrendadora de la vivienda donde residía en el momento de formular la queja junto a su marido y sus dos hijos menores de edad, le comunicó que el importe a abonar en concepto de arrendamiento durante los próximos tres años iba a

aumentar de 450 a 550 euros mensuales, sin posibilidad de negociación. Manifestaba que su marido percibía 850 euros mensuales en concepto de renta garantizada y que ella, por servicios de limpieza prestados durante ocho horas semanales, percibía alrededor de 200 euros al mes. El importe total de los ingresos mensuales de la unidad familiar resultaba insuficiente para cubrir todos los gastos, siendo inasumible el mencionado aumento de 100 euros en el alquiler. Por todo ello, dado que, desde hace varios años, se encontraba en la lista de espera para el acceso a una vivienda protegida, solicitaba que el Departamento de Derechos Sociales le adjudicara una vivienda a la mayor brevedad.

- Un ciudadano formuló una queja porque el Departamento de Derechos Sociales no le adjudicaba una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler, pese a tener cuatro hijos.
- Un ciudadano formulaba una queja porque el Departamento de Derechos Sociales le había denegado el acceso a una vivienda de protección oficial, porque no contaba con el mínimo de ingresos legalmente establecido para su adjudicación. Exponía que residía en un piso muy pequeño junto a su mujer y sus cuatro hijos, y que sus solicitudes de una vivienda en régimen de alquiler habían sido rechazadas, porque en la declaración de la renta del ejercicio anterior no contaba con unos ingresos mínimos de 3.000 euros.
- Una ciudadana formuló una queja por las dificultades económicas que atravesaba, debido a la escasez de su pensión de jubilación por incapacidad y por la necesidad de una vivienda donde residir junto a su hija.

Todas las situaciones descritas ponían de manifiesto una realidad a la que se enfrentan las personas que necesitan una vivienda de forma urgente, debido a las circunstancias extremas de dificultad socioeconómica en que se encuentran. Por ello, y al margen de las medidas que ya se anunciaron con ocasión de las quejas expuestas y que, fundamentalmente, guardaban relación con las medidas destinadas a aumentar el número de viviendas existentes en el parque público de alquiler, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno abrir una actuación de oficio y dirigirse al Departamento de Derechos Sociales para solicitarle que informará si tenía previsto adoptar alguna decisión adicional para dar solución al problema señalado.

El Departamento de Derechos Sociales remitió la siguiente información:

“Las medidas para aumentar el parque de viviendas incluidas en el parque público de alquiler, sea a través de la promoción directa por parte de NASUVINSA, sea a través de las viviendas adscritas a la Bolsa de Alquiler, ya son conocidas por el Defensor del Pueblo, puesto que han sido detalladas en anteriores contestaciones.

Sobre la adopción de nuevas medidas, específicas en concreto para personas que presenten una situación socioeconómica complicada, podemos señalar que actualmente se ha iniciado el trámite de consulta previa para elaborar una Ley Foral, constatados los siguientes seis problemas principales:

- a) Escasez de vivienda asequible.
- b) Desproporción de los gastos destinados a vivienda en relación con la renta disponible de las familias.
- c) Dificultades para la emancipación de los jóvenes.
- d) Envejecimiento paulatino de la población e impacto en la vivienda.
- e) Existencia de viviendas vacías, y por tanto de un valioso recurso infrautilizado.
- f) Existencia de un parque de vivienda antiguo, en ocasiones no accesible y poco eficiente desde el punto de vista energético.

En última instancia, el objetivo de la nueva Ley Foral será satisfacer uno de los principios del pilar europeo de derechos sociales, que fue aprobado conjuntamente por el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión el 17 de noviembre de 2017, durante la Cumbre social en favor del empleo justo y el crecimiento, celebrada en Gotemburgo, Suecia.

El pilar europeo de derechos sociales consiste en dar a los ciudadanos unos derechos sociales nuevos y más efectivos. Se basa en veinte principios estructurados en tres categorías:

- Igualdad de oportunidades y de acceso al mercado de trabajo.
- Condiciones de trabajo justas.
- Protección e inclusión social.

Y entre esos principios, el número 19, encuadrado en la categoría “Protección e inclusión social”, reconoce el derecho a la vivienda mediante la siguiente

formulación:

- a) El acceso a la vivienda social o a la asistencia de vivienda de buena calidad se proporcionará a quienes lo necesiten.
- b) Las personas vulnerables tienen derecho a una asistencia y protección apropiadas contra el desalojo forzoso.
- c) Se proporcionarán refugios y servicios adecuados a los sin techo para promover su inclusión social.

Conforme con ese pilar europeo, se hace necesario seguir avanzando en la construcción de una política de vivienda cuyo objetivo último es configurar el acceso a vivienda como un servicio público.

De este modo, el objetivo de la nueva Ley Foral afrontará como principal debate la necesidad de reconocer el derecho a la vivienda como un derecho subjetivo, que la Administración tendría el deber de prestar de uno u otro modo.

Esa prestación muy posiblemente adoptaría la forma de una renta económica destinada a satisfacer el arrendamiento de vivienda, en los casos en los que no sea posible adjudicar una vivienda protegida. La propuesta normativa a presentar en los próximos meses por el Gobierno de Navarra adoptará seguramente esa alternativa”.

A la vista de la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra transmitió al Departamento de Derechos Sociales su constatación y valoración de que este departamento era consciente de que la demanda de viviendas en régimen de alquiler es muy superior a la oferta existente, y que hubiese promovido distintas medidas para incrementar el número de viviendas existentes en el parque público de alquiler: construcción de viviendas protegidas en régimen de alquiler mediante su promoción directa o subvención a los promotores privados, medidas para hacer más atractiva la Bolsa de alquiler a los propietarios de viviendas vacías, incremento del número de viviendas incluidas en el Fondo Foral de Vivienda Social, etcétera.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra valoró que el Departamento de Derechos Sociales estuviera elaborando un proyecto de ley foral donde se afrontase, como principal debate, la necesidad de reconocer el derecho a la vivienda como un derecho subjetivo, que la Administración tendría el deber de prestar de uno u otro modo. Sin embargo, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que, aunque plausibles y bien orientadas, las medidas adoptadas hasta la fecha por las



administraciones públicas no habían sido suficientes para solucionar la problemática que se ponía de manifiesto en esta actuación, correspondiendo a los poderes públicos “promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social” (artículo 9.2 de la Constitución).

El Defensor del Pueblo de Navarra recordó que el artículo 3 de la Ley Foral 10/2010, de 10 de mayo, del derecho a la vivienda en Navarra, establece, como uno de los principios rectores en la política de vivienda, “la consecución de una oferta de vivienda protegida, suficiente desde el punto de vista cuantitativo, territorial y tipológicamente equilibrada y que preste especial atención a los colectivos en situación de riesgo o exclusión social”. Y, en el mismo sentido, el apartado sexto del artículo 7 de la misma ley foral contempla la posibilidad de que sean objeto de protección pública “otros colectivos cuyas características lo hagan aconsejable”.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno formular la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Departamento de Derechos Sociales que valore establecer una prestación, si se quiere en coordinación con otras prestaciones existentes como puede ser la renta garantizada, con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten mayores dificultades específicas de acceso a los programas actualmente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler, y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad que les haga merecedores de dicha prestación”.

En contestación a la sugerencia, el Departamento de Derechos Sociales indicó que “la nueva Ley afrontará como principal debate la necesidad de reconocer el derecho a la vivienda como un derecho subjetivo, que la Administración tendría el deber de prestar de uno u otro modo, siendo muy probable que esa prestación adopte la forma de una renta económica destinada a satisfacer el arrendamiento de vivienda, en los casos en los que no sea posible adjudicar una vivienda protegida. La propuesta normativa a presentar en los próximos meses por el Gobierno de Navarra adoptará seguramente esa alternativa”.

A la vista de la contestación recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptada la sugerencia formulada y finalizó sus actuaciones.

#### **4.2.7. Posibles condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos en el centro penitenciario de Puerto III (Cádiz).**

**Institución destinataria:** Defensor del Pueblo de España.

**Materia:** Seguridad ciudadana.

**Actuación:** Solicitud de actuación.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra, tuvo conocimiento de la noticia de que un preso navarro de 38 años había sido hallado muerto en su celda del centro penitenciario de Puerto III, en Puerto de Santa María (Cádiz). El mencionado preso habría aparecido con cortes en las venas, a la altura de los codos y antebrazos, que apuntaban a un posible suicidio, según las fuentes penitenciarias del Ministerio del Interior.

Según los medios de comunicación, el juzgado correspondiente a la cárcel del Puerto III se habría personado en las instalaciones penitenciarias para hacerse cargo de las diligencias.

Siempre según los medios, la Audiencia Nacional condenó en 2011 a esta persona a veintiséis años de prisión por pertenencia a banda armada, depósito de armas y explosivos y tenencia de explosivos. Desde su condena, se encontraba recluido en la prisión de Puerto III, donde cumplía condena en régimen de primer grado, que sería el más restrictivo y con menos derechos para los reclusos.

En dicho centro, habría estado obligado a permanecer veinte horas diarias en una celda de veinte metros cuadrados, con muy poco tiempo de patio, con pocos espacios para practicar deporte y en ocasiones llenos de gente, con dificultades para estudiar, con muy pocas posibilidades para poder realizar trabajos manuales, disfrutar del tiempo de ocio y obstáculos para cursar sus estudios universitarios de Pedagogía. La situación de sujeción al grado I se habría agravado por la reclusión en una celda de castigo por algún incidente con algún funcionario.

Según noticias aparecidas en los medios de comunicación, la cárcel de Puerto III de Cádiz donde falleció el preso navarro habría sido denunciada en informes del Comité del Consejo de Europa para la Prevención de la Tortura (CPT) desde el año 2013. En estos informes se señalaría que la situación de Puerto III era “especialmente preocupante” y que había una tensión “claramente palpable”, ya que varios de los presos tenían miedo a “recibir represalias por parte del personal” por el hecho de hablar con la delegación del Comité de Prevención de la Tortura que visitó el centro.

El Comité del Consejo de Europa para la Prevención de la Tortura habría constatado, en un informe elaborado a raíz de una visita realizada al centro penitenciario de Puerto III, la comisión de maltratos y vejaciones por parte de funcionarios a los internos, que la atención médica psiquiátrica sería insuficiente y que los presos quedaban sometidos a aislamientos “excesivos” y también a inmovilizaciones “inaceptables”. También se señalaba que, en el módulo especial, el maltrato “parece que era un asunto particularmente problemático, especialmente durante la noche, con respecto a los reclusos que se encontraban en régimen de aislamiento”.

Según esas mismas noticias, algunas organizaciones de derechos humanos han recibido con gran preocupación el hallazgo en la celda del cuerpo de este preso navarro. Algunas de ellas incluso denuncian en concreto a este módulo 1 de la prisión Puerto III, por la dureza de su trato hacia los presos.

Por todo lo anterior, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Defensor del Pueblo de España, expresando su preocupación sobre la posible veracidad de estas imputaciones de la existencia de unas condiciones de dureza excesivas o desproporcionadas en el trato a los presos que se dispensaría en el centro penitenciario de Puerto III (Cádiz), y para solicitarle que, si lo estimaba oportuno, en su calidad de Defensor del Pueblo y de Mecanismo de Prevención de la Tortura y de tratos crueles, inhumanos o degradantes, valorase investigar si el trato que se da en este centro penitenciario a los presos de grado I, particularmente a los incluidos en el módulo 1, respeta la normativa sobre derechos constitucionales y humanos de los internados, en especial el derecho fundamental a no padecer tratos inhumanos o degradantes que garantiza el artículo 15 de la Constitución.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Defensor del Pueblo de España que, en caso de que no existiese investigación judicial sobre las concretas circunstancias del fallecimiento del preso navarro, si lo estimase oportuno, investigara los hechos concretos del fallecimiento.

Con motivo de esta solicitud, el Defensor del Pueblo de España informó que dicha institución había procedido a la apertura de un expediente de oficio con la finalidad de conocer las causas y circunstancias del fallecimiento. Asimismo, indicó que con ocasión de las visitas que la institución gira a los centros penitenciarios, visitas que se producen sin previo aviso, verifica las condiciones de vida de estos departamentos y las condiciones en que se encuentran las personas privadas de libertad que los ocupan. Añadía que la situación de las personas privadas de libertad clasificadas en primer grado de tratamiento ha sido objeto de atención específica en el informe anual

de 2016 del Defensor del Pueblo a las Cortes Generales como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, remitido el pasado año 2018 y disponible en la su página web.

Finalizaba su escrito el Defensor del Pueblo de España indicando que tomaba nota de las manifestaciones efectuadas respecto a los internos que se encuentran en el Centro Penitenciario Puerto III sometidos a las más restrictivas condiciones de vida penitenciaria.

A la vista de la información facilitada, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **4.2.8. Paso peatonal en la zona del matadero de Orkoien.**

**Administraciones destinatarias:** Departamento de Desarrollo Económico, Ayuntamiento de Orkoien y Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

**Materia:** Obras públicas.

**Actuación:** Supervisión administrativa.

Según publicaron los medios de comunicación, en el mes de marzo de 2018 cientos de vecinos de Orkoien se manifestaron para pedir la construcción de un paso peatonal seguro entre Orkoien y Pamplona-Iruña, denunciando la peligrosidad del cruce del antiguo matadero.

A tenor de lo publicado, la práctica totalidad de los colectivos vecinales de Orkoien se adhirió a la protesta por la inseguridad de la zona, pidiendo una solución. La inseguridad afectaría a todas las personas, pero, en especial, a los más pequeños (escolares que pasan a San Jorge).

La cuestión suscitada ya había sido objeto de dos quejas presentadas ante esta institución, en los años 2011 y 2016, por las cuales se le formuló al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña la siguiente recomendación:

“Recomendar al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que cumpla la sugerencia de esta institución formulada en el año 2011, cuya aceptación fue manifiesta, y que adopte medidas tendentes a posibilitar el cruce de los peatones en la zona que se refiere la queja (bajada de Orkoien hacia en matadero) con las debidas condiciones de seguridad”.

No obstante, a la vista de que la problemática continuaba, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó necesario iniciar una actuación de oficio, a fin de que el Departamento de Desarrollo Económico, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña y el Ayuntamiento de Orkoien informasen sobre el estado de la cuestión suscitada y de las medidas a adoptar para su solución.

El Ayuntamiento de Orkoien remitió un informe en el que se señalaba lo siguiente:

“a) Con fecha 22/10/2009 el Ayuntamiento de Orkoien presenta alegación ante la aprobación provisional del proyecto de construcción del “Desdoblamiento de la Ronda de Pamplona. Tramo San Jorge-Landaben” (se adjunta copia).

b) Con fecha 13/04/2012 y en el BON nº 70, se publica la Orden Foral 40/2012, de 16 de marzo, del Consejero de Fomento y Vivienda, por la que se resuelve la fase de información pública y se aprobaba definitivamente el proyecto. En esta aprobación se aceptó la alegación presentada por el Ayuntamiento de Orkoien.

c) Con fecha 24/07/2012, el alcalde del Ayuntamiento de Orkoien dirige escrito a la Dirección de Obras Públicas del Gobierno de Navarra solicitando la ejecución previa de los trabajos de la puesta en funcionamiento de un paso peatonal y ciclista seguro que atravesase la Ronda de Pamplona y sirva para conectar el itinerario entre las localidades.

d) Con fecha 13/11/2012 el Servicio de Estudios y Proyectos del Departamento de Fomento del Gobierno de Navarra, remite escrito cuya copia se adjunta.

e) Con fecha 24/09/2015 se presenta ante el Departamento de Fomento del GN, escrito del alcalde de Orkoien reiterando el anterior de noviembre de 2012.

f) Con fecha 23/10/2015 tiene entrada en el Ayuntamiento de Orkoien escrito del Servicio de Estudios y Proyectos del GN, por el que no se considera adecuado el paso de peatones.

g) Con fecha 15/12/2015, se remite escrito de respuesta del Ayuntamiento de Orkoien (se adjunta copia). En este escrito se contiene toda la tramitación realizada de la conexión peatonal y se hace una seria reflexión técnica y política de su defensa.

h) A partir de esa fecha se inicia un proceso de negociaciones a tres bandas: Gobierno de Navarra (Departamento de Desarrollo Económico), Ayuntamiento de

Pamplona y Ayuntamiento de Orkoien. En desarrollo de tal proceso negociador, se han llegado a los siguientes puntos de acuerdos:

- Conveniencia de ejecutar una pasarela peatonal sobre la carretera PA-30 entre Pamplona y Orkoien, como medida más segura para las personas.
- Presupuesto de ejecución material de la pasarela que asciende a la cantidad de 355.750,43 euros (sic), lo que significa un presupuesto de licitación con IVA de 499.331,31 euros.
- Financiación de la obra entre las tres entidades, quedando pendiente en estos momentos los porcentajes que cada entidad va a destinar.

Aunque la ejecución de la pasarela es competencia exclusiva del Gobierno de Navarra, y se proyecta enteramente en suelo de Pamplona, este Ayuntamiento de Orkoien está dispuesto a sufragar una parte de su coste, dado el interés general que para nuestra población representa”.

El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña remitió un informe, en el que exponía lo siguiente:

“Desde el Ayuntamiento de Pamplona se informa de que la propuesta de conexión semafórica barajada en 2011 partía de una situación de vía desdoblada que no se ha producido. Dicha posibilidad ha quedado descartada por todas las Administraciones por razones de seguridad. Técnicos de Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Pamplona han acudido a varias reuniones celebradas con técnicos y representantes del Departamento de Obras Públicas (Desarrollo Económico) y del Ayuntamiento de Orkoien, celebradas en 2017 y hasta el día de ayer, incluido. En ésta última, el Departamento de Gobierno de Navarra ha entregado un proyecto con propuesta de conexión mediante pasarela para su estudio por parte de los Ayuntamientos presentes.

En dichas reuniones se ha ratificado la consideración de que la obra corresponde ser realizada por Gobierno de Navarra, como ejecutor del vial existente. También se coincide en la voluntad colaborativa de las Administraciones para estudiar anticipar ciertos costes, voluntad que en este momento está muy condicionada por la falta de dotación presupuestaria. En el presupuesto municipal para 2018 del Ayuntamiento de Pamplona no existe partida presupuestaria para una posible intervención en la zona”.

Por último, el Departamento de Desarrollo Económico informó lo siguiente:

“Se han venido celebrando diversas reuniones entre las Administraciones afectadas, Ayuntamiento de Orkoien, Ayuntamiento de Pamplona y la Dirección General de Obras Públicas para tratar el tema del paso peatonal.

Tras analizar varias soluciones posibles, la Dirección General de Obras Públicas se comprometió a la redacción de un proyecto de construcción de una pasarela peatonal. En 2017 se redactó el proyecto básico y, tras la puesta en común, se hicieron unas observaciones para intentar dar una solución que satisficiera a todas las partes. En marzo de 2018 se finalizó la redacción del proyecto de construcción, el cual se está revisando. El coste de la actuación inicialmente se había valorado en 1.040.000 € y con el ajuste acordado por las partes se consiguió dejarlo en 458.501,92 (IVA excluido).

Se ha mantenido una última reunión conjunta el pasado día 15 de mayo con el Ayuntamiento de Orkoien y el Ayuntamiento de Pamplona en la que se comentó y se hizo entrega formal del proyecto constructivo, y se les trasladó el ofrecimiento por parte de la Dirección General de Obras Públicas de hacerse cargo, en su caso, además del coste de la redacción del proyecto, del coste de las expropiaciones y de la dirección de las obras, no siendo posible desde el punto de vista presupuestario asumir el coste de las obras para las cuales será preciso la búsqueda de la financiación necesaria”.

A la vista de los informes recibidos, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que la solución finalmente consensuada entre el Departamento de Desarrollo Económico y los Ayuntamientos de Orkoien y Pamplona-Iruña, para solucionar el problema de tránsito peatonal y ciclista entre ambas localidades, pasaba por la construcción de una pasarela peatonal sobre la carretera PA-30, habiéndose ofrecido el Departamento de Desarrollo Económico a hacerse cargo del coste de la redacción del proyecto, del coste de las expropiaciones y de la dirección de las obras.

Sin embargo, esta institución constató que no existía un consenso en relación con la financiación del coste de las obras -que, según exponía el Departamento de Desarrollo Económico, ascendía a 458.501,92, sin IVA-, ya que ninguna de las Administraciones implicadas se comprometía a asumir el coste de las obras necesarias para ejecutar la pasarela peatonal que solucionara el problema.

El Defensor del Pueblo de Navarra recordó que el artículo 47 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, habilita a las Administraciones públicas a firmar acuerdos con efectos entre sí para la realización y ejecución de un fin

común. Dichos acuerdos reciben la denominación de convenios y son el instrumento idóneo para establecer las fórmulas de financiación que se consideren para ejecutar una obra de interés común para distintas Administraciones.

Por ello, la institución consideró oportuno sugerir al Departamento de Desarrollo Económico, al Ayuntamiento de Orkoien y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, que suscribiesen un convenio donde se acordase la financiación de los costes derivados de la construcción de la pasarela peatonal sobre la carretera PA-30 que diera solución a los problemas de tránsito peatonal y ciclista entre las localidades de Orkoien y de Pamplona-Iruña.

En contestación a dicha sugerencia, el Departamento de Desarrollo Económico informó que la Dirección General de Obras Públicas había hecho entrega del proyecto constructivo a las otras administraciones involucradas “para su análisis y para que previeran en la elaboración de sus respectivos presupuestos una cantidad para poder formalizar un convenio y poder ejecutar las obras”.

El Ayuntamiento de Orkoien remitió un escrito comunicando su voluntad de firmar un convenio económico con el resto de administraciones, habiendo destinado una partida presupuestaria de 100.000 euros para tal fin.

La Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña contestó que había recibido la notificación del acuerdo adoptado por el Ayuntamiento de Orkoien en sesión de 19 de julio de 2018, en cuya introducción quedaba reflejado que “en la comparecencia de la «Plataforma vecinal por un paso peatonal seguro» y del Ayuntamiento de Orkoien en el Parlamento de Navarra, los grupos parlamentarios presentes, de manera unánime, mostraron su apoyo a la urgencia en dar una solución (...)”. Consideraba el ayuntamiento que el acuerdo mencionado hacía una propuesta dirigida principalmente al Gobierno de Navarra, por cuanto pedía “al Gobierno de Navarra, al Consejo de Desarrollo Económico y al Departamento de Obras Públicas la creación de un grupo de trabajo junto con los Ayuntamientos implicados...”. Por ello, dado que había abierta una línea de propuesta a partir de la comparecencia citada en el Parlamento de Navarra y la posición adoptada por los grupos parlamentarios, seguida por el acuerdo del Ayuntamiento de Orkoien mencionado más arriba, el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña no consideraba oportuno aceptar la sugerencia.

A la vista de la contestación remitida por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la sugerencia y dio por finalizadas sus actuaciones.



#### **4.2.9. Reconocimiento en plazo de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones.**

**Administración destinataria:** Departamento de Derechos Sociales.

**Materia:** Bienestar social.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

La Ley Foral 1/2011, de 15 de febrero, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y se regula la organización de las funciones y el régimen del personal que configura los equipos y el órgano de valoración de la situación de dependencia en Navarra, señala un plazo máximo de tres meses para la resolución del reconocimiento de la dependencia, y otro de seis meses para para el reconocimiento del derecho de acceso las prestaciones del sistema.

A la vista de estas previsiones legales, y de las obligaciones que para la Administración se derivan de las mismas, el Defensor del Pueblo de Navarra, a fin de comprobar el grado de cumplimiento normativo en estos procedimientos, solicitó la siguiente información al Departamento de Derechos Sociales:

a) Número de solicitudes presentadas para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema en los años 2016 y 2017.

b) Número de esas solicitudes:

- Resueltas y notificadas dentro del plazo de seis meses.
- De las resoluciones dictadas dentro de ese plazo, cuántas han reconocido la situación y el derecho a las prestaciones (total o parcialmente).
- De las resoluciones dictadas, cuántas han denegado el reconocimiento de la situación.

c) Número de resoluciones que reconocen o deniegan la situación de dependencia más allá del plazo de seis meses contado desde la solicitud (desglosado igualmente entre las que reconocen y deniegan, por esos dos años).

d) Número de resoluciones que han reconocido, en 2016 y en 2017:

- Grado I o dependencia moderada.
- Grado II o dependencia severa.

- Grado III o gran dependencia.

e) Número de resoluciones que han denegado en 2016 y 2017 esos mismos grados I, II y III, desglosados.

El Departamento de Derechos Sociales remitió la siguiente información:

“a) Número de solicitudes presentadas para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema en los años:

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Solicitudes pendientes a 1 de enero	1.318	1.715
Solicitudes presentadas en el año	7.149	7.120

En 2017 se incrementa el número de personas pendientes de valoración a 1 de enero, ya que el número de solicitudes en 2016 se incrementó cerca de un 25% respecto a las habidas en 2015 (5.752 solicitudes de valoración de dependencia en 2015). A 1 de enero de 2018, son 1.080 las personas pendientes de valoración, que es la cifra habitual, habida cuenta que la media mensual de solicitudes en el año 2017 fue de 593 y que el tiempo medio de resolución está en torno al mes y medio.

b) Número de solicitudes resueltas por años:

- Resueltas y notificadas dentro del plazo de tres meses (plazo señalado por la Cartera de Servicios Sociales para la valoración de dependencia):

#### **2016**

<b>Valoración de Dependencia 2016</b>	<b>Plazo Medio</b>	<b>Nº Resoluciones</b>
Gran dependiente	4,83	1.196
Dependiente severo	4,94	1.729
Dependiente moderado	5,26	2.085
No dependiente	5,24	938
Otros (bajas, archivados, fallecimientos...)	4,15	787
<b>TOTAL</b>	<b>4,97</b>	<b>6.735</b>

#### **2017**

<b>Valoración de Dependencia 2017</b>	<b>Plazo Medio</b>	<b>Resoluciones</b>
Gran dependiente	2,07	1.176
Dependiente severo	2,17	1.951
Dependiente moderado	2,19	2.598
No dependiente	2,27	1.293

Otros (bajas, archivados, fallecimientos..)	2,81	720
<b>TOTAL</b>	<b>2,24</b>	<b>7.738</b>

- De las resoluciones dictadas dentro de ese plazo, cuántas han reconocido la situación y el derecho a las prestaciones (total o parcialmente).

<b>Valoración de Dependencia</b>	<b>Resoluciones 2016</b>	<b>Resoluciones 2017</b>
Gran dependiente	1.196	1.176
Dependiente severo	1.729	1.951
Dependiente moderado	2.085	2.598
<b>TOTAL</b>	<b>5.010</b>	<b>5.725</b>

- De las resoluciones dictadas, cuántas han denegado el reconocimiento de la situación.

Debemos aclarar que no se deniega el reconocimiento, sino que la solicitud de dependencia lleva consigo una valoración que reconoce o no una situación de dependencia.

<b>Resoluciones dictadas</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
No dependientes	938	1.293

c) Número de resoluciones que reconocen o deniegan la situación de dependencia más allá del plazo de seis meses contado desde la solicitud (desglosado igualmente entre las que reconocen y deniegan, por esos dos años).

Tanto en 2016 cómo en 2017 todas las resoluciones que reconocen o deniegan la dependencia se han dictado dentro del plazo de 6 meses.

d) Número de resoluciones que han reconocido, en 2016 y en 2017:

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Grado I o dependencia moderada.	2.085	2.598
Grado II o dependencia severa.	1.729	1.951
Grado III o gran dependencia.	1.196	1.176

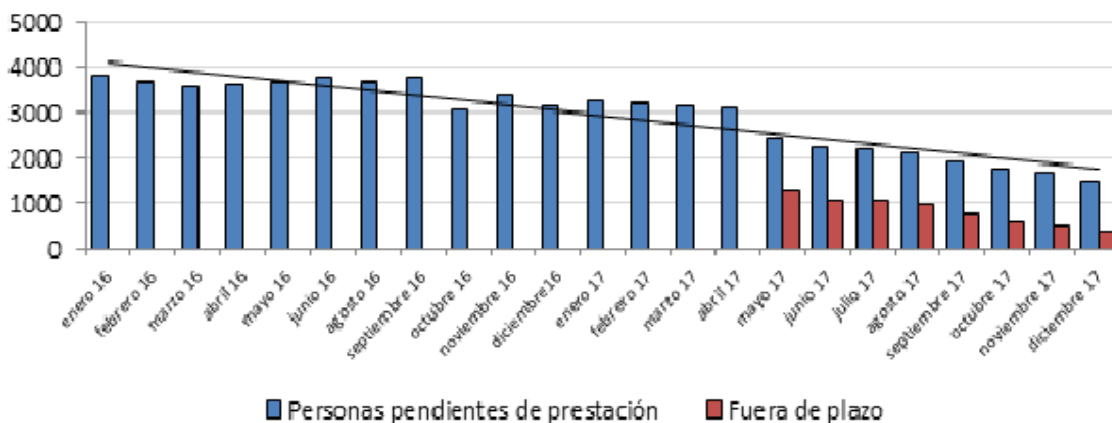
e) Número de resoluciones que han denegado en 2016 y 2017 esos mismos grados I, II y III, desglosados.

2016: 938 resoluciones de no dependiente.

2017: 1.293 resoluciones de no dependiente

En cuanto al plazo que transcurre desde que una persona es valorada como dependiente hasta el momento en el que accede al servicio o la prestación que le corresponde, teniendo en cuenta que el plazo legalmente establecido para ello es de 6 meses, hay que diferenciar entre aquellas personas que todavía no han recibido atención, pero que están dentro del plazo de 6 meses para que la Administración se la proporcione, de aquellas otras que llevan esperando más 6 meses. La serie histórica únicamente permite desglosar los datos a partir de mayo de 2017.”

	<b>Personas pendientes de prestación</b>	<b>Dentro de plazo</b>	<b>Fuera de plazo</b>
ene-16	3.806		
feb-16	3.684		
mar-16	3.569		
abr-16	3.631		
may-16	3.07		
jun-16	3.784		
jul-16	sin datos		
ago-16	3.676		
sep-16	3.774		
oct-16	3.055		
nov-16	3.376		
dic-16	3.148		
ene-17	3.234		
feb-17	3.200		
mar-17	3.138		
abr-17	3.119		
may-17	2.434	1.120	1.314
jun-17	2.278	1.209	1.069
jul-17	2.233	1.183	1.050
ago-17	2.122	1.138	984
sep-17	1.923	1.139	784
oct-17	1.797	1.160	637
nov-17	1.705	1.165	540
dic-17	1.476	1.054	422
ene-18	1.588	1.120	468
feb-18	1.540	1.226	314
mar-18	1.399	1.132	267



Una vez analizada esta información, el Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que, en lo referente al reconocimiento de la situación de dependencia (plazo de tres meses, de acuerdo con la Ley Foral 1/2011), se había reducido la duración de los procedimientos de valoración, habiendo de señalarse que tales datos se habían proporcionado en términos de plazos medios (de 4,97 meses en 2016, a 2,24 meses en 2017).

En cuanto a los datos referentes al reconocimiento del derecho de acceso a las prestaciones del sistema (plazo legal de seis meses, contado desde la solicitud inicial), los datos facilitados por el departamento ponían de manifiesto igualmente, en términos generales, una reducción de los casos que estarían “fuera de plazo” (los datos proporcionados se referían al periodo comprendido desde mayo de 2017 hasta marzo de 2018), registrándose, no obstante, todavía casos de demora.

A la vista de ello, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno formular el siguiente recordatorio:

“Recordar al Departamento de Derechos Sociales el deber legal de resolver en plazo los procedimientos de reconocimiento de las situaciones de dependencia y de acceso a las prestaciones del sistema, siendo preciso adoptar medidas a tal fin”.

Con la formulación de dicho recordatorio, que el Defensor del Pueblo de Navarra dio por aceptado, se procedió a dar por finalizadas las actuaciones.

#### **4.2.10. Obligatoriedad de la respuesta de un cuestionario estadístico sobre fecundidad.**

**Administración:** Departamento de Hacienda y Política Financiera.

**Materia:** Protección de datos personales.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

En el mes de abril de 2018, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que el Instituto Navarro de Estadística había remitido a un elevado número de personas una “Encuesta de Fecundidad” en el marco de una actuación realizada en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística.

Según se exponía en el documento remitido a los ciudadanos por el Instituto Navarro de Estadística, “esta encuesta está incluida en el Plan de Estadística 2017-2020 y como tal ha sido aprobada por el Parlamento de Navarra mediante la Ley Foral 14/2016, por lo que su cumplimentación es obligatoria en los términos establecidos en la Ley Foral 11/1997”. La institución consideró que esta referencia podía llevar a interpretar que la respuesta a la encuesta era obligatoria para los destinatarios de la misma.

El Defensor del Pueblo de Navarra comprobó que el cuestionario individual remitido a los ciudadanos, que versaba sobre los factores que influyen en la fecundidad, los cambios en las estructuras familiares, las relaciones de pareja y las relaciones con los hijos, contenía diversas preguntas que podían entenderse que afectaban a los derechos reconocidos por los artículos 16.2 y 18.1 de la Constitución.

En algún caso (así, en el apartado 10.1, referido a la religión del encuestado), el cuestionario incluía la alternativa de respuesta “prefiero no contestar”. Por el contrario, en otros casos (como el bloque 5, relativo a las relaciones de pareja, o el bloque 7, referente a la fecundidad), no se incluía esta alternativa de respuesta de “prefiero no contestar”.

A la vista de la posible afección que la encuesta podría generar en los derechos de los ciudadanos, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Hacienda y Política Financiar y solicitó información sobre el objeto, características y modo de realización de la encuesta, y acerca de la obligatoriedad de la respuesta total o parcial a la misma. Igualmente, solicitó que se informase si, a juicio del órgano administrativo, el contenido y la forma de realización de la encuesta era respetuosa con el derecho a la intimidad personal y familiar de los ciudadanos destinatarios de la misma.

En contestación al escrito de la institución, el Instituto de Estadística de Navarra informó que todo el contenido del cuestionario respondía a criterios de proporcionalidad en base al conocimiento requerido por los diferentes centros de investigación que analizan fenómenos demográficos y que han sido colaboradores del

cuestionario, entendiéndose justificada su inclusión.

En cuanto a la obligatoriedad de la respuesta, y concretamente en relación con las preguntas en cuestión, el informe manifestaba que la encuesta era obligatoria en los términos establecidos en la ley, si bien en las preguntas referidas a la religión y a las de ingresos se había incluido la alternativa “prefiero no contestar”. En el resto no se habilita la opción, ya que la información dejaría de tener validez.

Indicaba el informe que, tanto la Ley Foral 11/1997 de Estadística de Navarra, como la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal, establecen que los datos referidos al origen racial, a la salud y a la vida sexual solo pueden recabarse, tratarse y cederse cuando, por razones de interés general, así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente. Por ello, y dado que el interés general existía, porque el objetivo de la encuesta era analizar la influencia de diversos fenómenos, incluidas cuestiones como los procesos de formación y disolución de parejas, etcétera, en la fecundidad, con el fin de obtener información que ayudase al establecimiento de políticas públicas y que estaba recogido en las leyes correspondientes aprobatorias del Plan Estadístico Nacional y del Plan de Estadística de Navarra, se consideraba que el cuestionario estaba de acuerdo con la legislación.

No obstante, se añadía que, a raíz del escrito emitido por el Defensor del Pueblo de Navarra y de otras quejas suscitadas, y de acuerdo con el INE, el Instituto de Estadística de Navarra había reconsiderado la situación, entendiéndose que podía considerarse la no obligatoriedad de responder a los bloques de preguntas relativas a relaciones de pareja, hijos, cuestiones de fecundidad, estudios...

Finalizaba el informe señalando que, si bien la encuesta analizada investigaba aspectos personales, la forma de realización de la encuesta era respetuosa con el derecho a la intimidad personal y familiar de las personas destinatarias de la misma y que las leyes que requieren el secreto estadístico y la protección de datos de carácter personal garantizan el tratamiento de la información obtenida de forma segura para las personas entrevistadas.

A la vista de la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones con respecto a este asunto.

#### **4.2.11. Incidencia en el sistema informático de Hacienda Tributaria de Navarra.**

**Administración destinataria:** Departamento de Hacienda y Política Financiera.

**Materia:** Protección de datos personales.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento por los medios de comunicación de que un fallo en la seguridad del sistema informático de la Hacienda Tributaria de Navarra había podido dejar expuestos datos de carácter personal de los contribuyentes, provocando que pudiera accederse a los mismos.

Según las noticias, el fallo se detectó a raíz de la denuncia de un ciudadano experto en informática, quien apreció una vulnerabilidad en el sistema del DNI y PIN y presentó una denuncia ante la Policía Foral de Navarra, a la vez que había dado cuenta a la Hacienda Tributaria de Navarra.

A la vista de la afección que podía provocar estos hechos en el derecho a la protección de datos de carácter personal, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Hacienda y Política Financiar información acerca de: a) el origen y entidad de la incidencia en el sistema informático, que habría provocado el posible acceso de terceros a datos personales de contribuyentes (hechos, causas de la incidencia, entidad de la misma, duración, información a la que habría afectado, tiempo de resolución, etcétera); y b) si estaba previsto adoptar medidas para, en su caso, evitar incidencias como la acontecida, indicando cuáles.

La Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública, remitió un “Informe técnico sobre vulnerabilidad en el acceso informático a datos de la Hacienda Foral”, en el que, entre otras cuestiones, informaba que el Gobierno de Navarra cuenta con un sistema denominado CAR (control de accesos y representación) que unifica varias credenciales (certificado digital y claves concertadas).

Así, cuando un contribuyente quiere acceder mediante estas credenciales a un sistema de información, el cliente web (el navegador del usuario) verifica que la letra del NIF informado es correcta. Si no es correcta, no le deja continuar. Si es correcta, se comunica con el backend (servidores internos del Gobierno de Navarra) para preguntar si el PIN es válido o no. Si no es válido, se anota un intento fallido para ese NIF. Si se llega a 5 intentos fallidos, ya no deja preguntar más y el PIN queda bloqueado para evitar ataques de fuerza bruta.

El problema detectado residía en que como la validación de la letra del NIF se hacía en el navegador del contribuyente, un usuario con los conocimientos informáticos suficientes podía eludirla y preguntar directamente al servidor por una pareja DNI+PIN empleando un NIF con letra incorrecta. En este caso, si los números del DNI eran



correctos y la letra incorrecta, el sistema no era capaz de marcar los intentos fallidos, siendo vulnerable a un ataque de fuerza bruta que permitiría continuar probando distintos PIN hasta acabar descubriendo el PIN correcto.

Este sistema de credenciales había estado presente desde el año 2007 hasta el 24 de abril 2018.

El ciudadano que detectó la vulnerabilidad del sistema lo hizo el día 19 de abril de 2018 a las 11:12, pudiendo observarse varios intentos de acceso fallido entre los días 11 de abril hasta dicho día.

Tras el descubrimiento de la vulnerabilidad, se realizó un análisis forense sobre el histórico de información de funcionamiento del componente CAR (Control de Acceso y Representación) que interviene de forma importante en la autenticación, autorización y trazabilidad de los servicios de información que Gobierno de Navarra y donde se localiza la vulnerabilidad reportada. Las acciones de análisis forense ejecutadas constataron que, entre los años 2007 y el 10 de abril 2018, no se habían producido otros ataques similares, habiéndose detectado numerosos intentos de acceso fallidos por fuerza bruta entre las fechas 11 y 19 de abril 2018.

Por lo tanto, concluía el informe que la exposición de datos a que dio lugar el ataque, se circunscribía únicamente a la actividad desarrollada por el propio ciudadano que detectó la vulnerabilidad y que, a la postre, la comunicó al Gobierno de Navarra. Una vez constatada dicha exposición de datos, se notificó a los afectados, por vía telefónica y por correo postal, procediendo también a renovar sus credenciales, evitando de este modo una posible exposición de datos.

El informe relataba que el ciudadano se había puesto en contacto con el Gobierno de Navarra a las 11.12 horas del 19 de abril, resolviéndose el problema ese mismo día a las 17:21 por lo que la corrección de la vulnerabilidad informada por el ciudadano se realizó en un tiempo de 6 horas y 9 minutos.

Estos incidentes de seguridad fueron notificados al Centro Criptológico Nacional, cumpliendo de esta forma con lo prescrito en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Por otra parte, el informe señalaba que los datos obtenidos en el último informe de Actuaciones en Seguridad del Servicio de Infraestructuras tecnológicas y Centro de Soporte de la DGITIP para el año 2017, ponían de manifiesto que vivimos en un

momento en el que estamos constantemente atacados con herramientas automatizadas por criminales organizados, añadiendo que, si bien el Gobierno de Navarra no era un objetivo específico, estaba siendo atacado por tener presencia amplia en Internet (diversos servicios de información, muchas sedes conectadas, usuarios navegando por internet en el desarrollo de sus funciones, etc.).

Por ello, indicaba que el Gobierno de Navarra estaba trabajando en diferentes ejes estratégicos para avanzar y garantizar la seguridad de la información que gestiona y que tienen que ver tanto con el cumplimiento normativo en la materia, como para avanzar en su madurez en su seguridad. Entre las líneas estratégicas de trabajo, además de un incremento del presupuesto de los Servicios de Ciberseguridad del 59,25% con respecto al año 2015, destacaban los siguientes proyectos: a) un antivirus de nueva generación (Panda Adaptive Defense 360) en todos los puestos de trabajo; b) una auditoría de seguridad de aplicaciones (Herramientas IBM Web AppScan y Checkmarx CxSAST), que trata de asegurar la calidad y seguridad de las aplicaciones; c) la licitación y adjudicación de la renovación de un cortafuegos de internet (herramienta Palo Alto Next Generation Firewall); d) habilitar el uso en movilidad mediante smartphones y manera segura, de ciertos servicios horizontales (correo corporativo, portales web de la intranet del Gobierno de Navarra, gestión de documentación ubicada en carpetas compartidas de la red interna), consumidos por una gran número de empleados del Gobierno de Navarra; e) la actualización constante de infraestructuras tecnológicas por parte de los técnicos, tanto de los servidores donde se alojan los sistemas de información como del puesto de trabajo del usuario; f) la auditoría de seguridad externa; g) la auditoría continúa de seguridad con la herramienta Qualys; h) la gestión de vulnerabilidades de seguridad tanto de productos comerciales como de productos desarrollados a medida dentro del Gobierno de Navarra, i) la gestión de eventos e incidentes de seguridad de la información; j) la consulta tecnológica y consultoría jurídica en materia de seguridad que la Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública ofrece a los departamentos del Gobierno de Navarra; k) la colaboración con el Centro Criptológico Nacional en materia de ciberseguridad; y l) la asistencia técnica centrada en servicios de ciberseguridad con una empresa especializada.

Por otra parte, en materia de cumplimiento normativo, el informe especificaba que se realizan a los diferentes departamentos del Gobierno de Navarra auditorías de seguridad en materia de protección de datos y de ciberseguridad.

Asimismo, estaban previstas las siguientes medidas: a) la creación de la figura del

Delegado de Protección de Datos del Gobierno de Navarra, que ejercerá las funciones que le otorga el Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016; b) la formalización de la figura del Responsable de Seguridad de la Información en las diferentes Direcciones Generales de Gobierno de Navarra; y c) la constitución del Comité de Seguridad de la Información del Gobierno de Navarra, donde participaran todos los responsables de seguridad de la información de las diferentes direcciones generales del Gobierno de Navarra.

A la vista de la información proporcionada por el Departamento de Hacienda y Política Financiera sobre la incidencia y las líneas estratégicas en materia de seguridad informática, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **4.2.12. Escrito al Ministerio de Justicia en relación con la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra 38/2018 y revisión del Código Penal en materia de delitos sexuales.**

**Administración destinataria:** Ministerio de Justicia.

**Materia:** Justicia.

**Actuación:** Solicitud de actuación.

Con motivo de la sentencia 38/2018, de 20 de marzo, dictada por la Sección Segunda de la Audiencia Provincial de Navarra relativa a los hechos ocurridos en Pamplona-Iruña la noche del 6 al 7 de julio de 2016 durante las fiestas de San Fermín, el Defensor del Pueblo de Navarra remitió un escrito al Ministro de Justicia. En este escrito se exponía lo siguiente:

En la sentencia se condena a los cinco procesados como autores de un delito continuado de abuso sexual con prevalimiento, penado en el artículo 181.3 del Código Penal, en el subtipo agravado del número cuatro 4, en relación con los artículos 192 y 74 del mismo Código Penal, con una pena de nueve años de prisión e inhabilitación especial para el ejercicio del derecho sufragio pasivo durante el tiempo de la condena.

La Audiencia Provincial de Navarra, absuelve a los autores del delito continuado de agresión sexual de los artículos 178, 179, 180.1, de un delito de robo con violencia o intimidación del artículo 242.1 y de un delito contra la intimidad del artículo 187.1 y 5.

La sentencia ha causado una gran conmoción en la sociedad navarra, que, a través de manifestaciones, foros, artículos en prensa, redes sociales, etcétera, ha considerado que los hechos probados, por su gravedad, son merecedores de la tipificación de

agresión sexual con violación, por concurrir el requisito de intimidación a la víctima, toda vez que se habían producido penetraciones, no había existido consentimiento de la víctima o este estaba anulado prácticamente en su totalidad, la víctima había sido una joven de dieciocho años de edad con ingesta de alcohol, los autores eran cinco hombres con edades superiores y distanciadas de la joven y una fuerte complexión física, habían actuado grupalmente y con engaño u ocultación a la víctima de sus reales intenciones, y la intención de forzar a la joven a tener de una u otra forma relaciones sexuales con todos ellos era patente desde un inicio a través de la búsqueda, primero de un hotel, y luego de un lugar aislado para ello. Precisamente, el lugar buscado y elegido por los autores (un “cubículo”), de reducidas dimensiones, en donde la víctima se ve rodeada por los cinco hombres y carece de la posibilidad de huida, que la someten y utilizan sexualmente a su voluntad, provoca el agobio y la eliminación de cualquier capacidad de respuesta por la joven (es más, la resistencia de la joven habría podido agravar su situación y poner en grave riesgo su integridad física o incluso la vida).

A todo lo anterior se unen las grabaciones y las fotos de las penetraciones y de un trato vejatorio con jactancia, el inmediato abandono de la víctima desnuda tras su “uso sexual” (lo que revela un trato particularmente degradante), la sustracción del teléfono móvil de la víctima por un funcionario público con el propósito de que no pueda llamar a terceras personas, los mensajes enviados a terceros ajenos en los que se vuelve a apreciar la jactancia, etcétera, que ponen de manifiesto la gravedad de los hechos y la vulneración más manifiesta e inadmisibles de los derechos fundamentales básicos y de la dignidad de la joven que se topó con este grupo.

La sentencia (en su voto mayoritario) considera creíble en todo momento a la víctima y da por probados los hechos a partir de abundantes pruebas y del oportuno descargo probatorio. Sin embargo, el tribunal fundamenta su condena en que los hechos no pueden ser considerados agresiones sexuales por cuanto considera, con arreglo a la jurisprudencia, que falta el requisito de la intimidación que exige el artículo 178 del Código Penal.

Precisamente, esta dificultad del tribunal para dar por probada la concurrencia del requisito de la intimidación ha sido el factor determinante para no poder declarar lo ocurrido como una agresión sexual (a pesar de sí apreciar el tribunal acceso carnal, la actuación de dos o más personas, la situación de vulnerabilidad de la víctima, el prevalimiento por superioridad de los agresores, un carácter particularmente degradante o vejatorio para la víctima, etcétera).

La sentencia puede ser recurrible ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Navarra y, con posterioridad, ante la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo, quienes podrán debatir y, en su caso, apreciar si, en este concreto caso, concurre o no el requisito de la intimidación por los procesados a la víctima.

Sin embargo, como habían puesto de manifiesto algunas voces, parte de la cuestión de la sensación de divergencia entre el sentir social, muy mayoritario, de que lo que ocurrió fue una violación, y la sentencia, que declara un delito continuado de abusos sexuales, se encuentra en la configuración que de los delitos contra la libertad sexual realiza actualmente el Código Penal.

La distinción entre agresión sexual y abusos sexuales fundada en la intimidación o en la violencia, resulta forzada cuando, como en el caso de la sentencia, se trata de hechos en que, como se ha expresado, existe acceso carnal (continuado y reiterado), no ha mediado consentimiento o este queda anulado o viciado en su práctica totalidad, los hechos se cometen por la actuación de dos o más personas, la víctima resulta vulnerable por razón del lugar o por su edad en comparación con la de sus agresores o por su situación de ingesta de alcohol, el trato que padece de sus agresores es particularmente degradatorio o vejatorio, existe superioridad física o cualquier otro tipo de prevalimiento, se emplea el engaño para buscar un lugar aislado de terceros y cerrado que dificulte la huida de la víctima, etcétera.

Por ello, a la vista del amplio sentir social de rechazo, indignación y dolor que ha generado la sentencia en gran parte de la población española (particularmente, en la Navarra, por haber ocurrido los hechos y haberse celebrado el juicio en Navarra) y, sin perjuicio de que la sentencia sea recurrida y modificada, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno trasladar al Ministro de Justicia su convencimiento de que era absolutamente necesaria y urgente la revisión del Código Penal en lo que se refiere a los delitos contra la libertad sexual, para que no puedan volver a darse casos de enjuiciamiento como delitos de abusos sexuales cuando se atenta contra la libertad sexual de otra persona sin su consentimiento y se la viola y degrada.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra animó a que, lo antes posible, se intensifiquen y agilicen, por parte del Ministerio de Justicia y, en su caso, por los grupos parlamentarios, las anunciadas iniciativas legislativas que permitan hacer una justicia más adecuada, más cercana al sentir mayoritario, pacífico y racional de la sociedad, y más propia de la realidad del siglo XXI, en la que la mujer demanda, con toda razón y merecimiento, un trato de igualdad real y efectiva acorde con su dignidad, y eviten colocar a los tribunales de justicia en la compleja y difícil situación de tener

que discernir si en hechos tan condenables concurre o no intimidación con unos efectos jurídico-penales tan decisivos para determinar el delito y la condena.

Con la remisión de dicha información al Ministro de Justicia, el Defensor del Pueblo de Navarra finalizó sus actuaciones.

#### **4.2.13. Incidencias con el suministro eléctrico en Etxarri-Aranatz.**

**Administración destinataria:** Departamento de Desarrollo Económico.

**Materia:** Servicios públicos.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra conoció que vecinos de Etxarri Aranatz estaban sufriendo reiterados problemas con el suministro eléctrico que recibían, con cortes de luz y pérdidas de intensidad.

A tenor de lo publicado, los vecinos afectados, por mediación del ayuntamiento de la localidad y de una asociación de consumidores habían denunciado el problema ante el Departamento de Desarrollo Económico, solicitando una urgente solución para garantizar un servicio de calidad a los consumidores afectados.

Asimismo, se señalaba, algunos vecinos habían comenzado a presentar reclamaciones, principalmente por averías en aparatos eléctricos, dirigidas a Iberdrola como empresa suministradora. Se exponía, según la alcaldesa de la localidad, que “estas incidencias están creando diversas averías en domicilios privados y empresas”.

Se citaba en la noticia que, al parecer, la red eléctrica existente no tenía la capacidad suficiente para asumir la demanda de energía precisa: “Los consumidores comentan que algunos días, coincidiendo con una demanda extraordinaria por parte de la industria metalúrgica de la zona, algunos aparatos eléctricos no funcionan correctamente. Todo indica que no hay suficiente potencia y la tensión oscila por encima de lo legalmente permitido”.

A la vista de la problemática denunciada por los vecinos, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó pertinente dirigirse al Departamento de Desarrollo Económico para que informase sobre estos hechos y sus posibles causas, así como sobre las medidas a adoptar.

El departamento remitió un informe del Servicio de Energía, Minas y Seguridad Industrial en donde se indicaba que a lo largo de los meses de abril y mayo de 2018, Iberdrola Distribución Eléctrica SAU había recibido 22 reclamaciones de los vecinos de Etxarri Aranatz, motivadas por daños en electrodomésticos y en elementos de protección (relé diferencial). Desde el Servicio de Energía, Minas y Seguridad Industrial, además de mantener contactos verbales, se solicitó un informe a la empresa distribuidora que aclarase las causas de la problemática, así como las medidas que se iban a tomar al respecto.

La empresa distribuidora remitió un informe en el que indicaba que todas las reclamaciones venían de clientes que se alimentan desde el centro de transformación “CT Matadero” (línea Alsasua-Urdiain 1), ubicado en la zona norte del municipio. La línea que alimenta dicho centro, alimenta también a una industria de fundición que requiere una potencia de 12 MW, y el arranque y parada de sus hornos hacen que disminuya y suba la tensión en la línea.

A la vista de ello, la empresa suministradora ajustó el regulador de tensión en la subestación de cabecera (ST Alsasua) con el objetivo de mantener la tensión dentro de los límites establecidos por la legislación. Sin embargo, el regulador de tensión tarda unos minutos en adaptarse a los arranques y paradas de los hornos, por lo que durante ese tiempo se han podido dar aumentos y caídas de tensión que han afectado a los suministros alimentados de los centros de transformación “CT Matadero” y “CT Estación”, principalmente.

Por otra parte, solicitados los índices de calidad a la empresa distribuidora, se había comprobado que desde el año 2013, están por debajo del límite establecido en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, para los municipios clasificados como rural concertado. Por ello, no se trata de un problema de falta de potencia, sino de calidad de producto, es decir, de las características técnicas (tensión) en las que se suministra la electricidad.

Se informaba que el Servicio de Energía, Minas y Seguridad Industrial había exigido a Iberdrola la puesta en marcha de medidas que minimizasen las afecciones al suministro eléctrico.

La empresa suministradora puso en marcha las siguientes acciones de contención: a) instalación de un registrador de tensiones en el “CT Matadero”. Se detectan tensiones máximas de 249 V y mínimas de 217 V, es decir, ligeramente mayor al límite superior legal (245 V); y b) cambió de la línea de alimentación del “CT Matadero”,

transfiriéndolo a la línea “Alsasua-Urdiain 2”.

Asimismo, la empresa propuso las siguientes acciones de corrección: a) la planificación de una inversión para alimentar el “CT Matadero” desde la línea “Alsasua-Arbizu”, desde la cual se alimentan el resto de centros de transformación que suministran al núcleo urbano de Etxarri Aranatz. Esta actuación requiere la redacción de un proyecto, tramitación de autorización y la ejecución de una línea subterránea. Estimando su ejecución a lo largo de 2018 o 2019, con un coste de 30.000 euros; y b) la ejecución de la nueva línea eléctrica “Alsasua-Etxarri 1 y 2” de 2.765 metros, cuyo objetivo es fortalecer el suministro eléctrico de toda la zona de Sakana, y cuya inversión ascendería a 1.414.338 euros. Dicho proyecto cuenta con la autorización del Departamento de Medio Ambiente y su puesta en servicio se estima en 2020.

Por último, en cuanto a las reclamaciones interpuestas, Iberdrola Distribución Eléctrica SAU, el Ayuntamiento de Etxarri Aranatz y la Oficina de Atención al Consumidor del municipio (gestionada por una asociación de consumidores) acordaron agrupar las reclamaciones, pero atenderlas y responderlas de forma individualizada. Asimismo, se acordó revisar las reclamaciones presentadas de forma particular por algunos vecinos, que inicialmente fueron respondidas negativamente por la empresa distribuidora.

A la vista de la información facilitada por el Departamento de Desarrollo Económico, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en el asunto.

#### **4.2.14. Agresiones homófobas en la zona del cementerio de Pamplona-Iruña.**

**Administración destinataria:** Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

**Materia:** Seguridad ciudadana.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de que se habían producido ataques homófobos en la zona trasera del cementerio de Pamplona-Iruña. Según se exponía en estos medios, los ataques no eran hechos aislados, y venían produciéndose desde hace tiempo atrás en esa zona, a la que acuden personas homosexuales que buscan intimidad.

Se describían en la noticia episodios que denotan una situación de acoso u hostigamiento a estas personas, tales como gritos ofensivos, insultos, amagos de atropello, lanzamiento de petardos, pinchazos en las ruedas de sus coches, rotura de las lunas de las mismas, etcétera.



Al parecer, en algún caso, la policía municipal habría identificado a los agresores, citándose en particular lo acontecido durante la noche de Halloween de 2017, cuando un grupo de jóvenes acudieron al citado lugar armados con palos, con ánimo de amedrentar o de agredir a personas que allí se juntaban.

Se colegía de la noticia que existían acosadores habituales y que actuaban en grupo, con edades jóvenes (“les puede dar por ir dos días seguidos o estar tres o cuatro semanas sin aparecer, pero al cabo del año vienen muchas veces”, “de unos años a estar parte hemos ido recibiendo visitas de cuadrillas de jóvenes”).

En la noticia publicada se reflejaba el hartazgo de las víctimas ante las prácticas homófobas que sufren y la preocupación por lo especialmente virulento de algunos episodios (“estamos acostumbrados a que se nos insulte”, “hasta aquí hemos llegado, sacamos estos hechos a la luz porque o alguien le pone freno o terminaremos manifestándonos por las calles cuando a alguno nos machaquen la cabeza a palos”).

A la vista de estos hechos, que denotaban una vulneración de los derechos fundamentales de las personas afectadas y, en particular, de su libertad sexual, de su integridad física y moral, de su dignidad personal y de su derecho a la no discriminación, y dado que el artículo 6.1 de la Ley Foral 8/2017, de 19 de junio, para la igualdad social de las personas LGTBI+, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la obligación de velar por el derecho a la no discriminación, con independencia de la orientación sexual, expresión de género e identidad sexual de la persona o del grupo familiar al que pertenezca, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que informase sobre la problemática denunciada (episodios detectados, intervenciones policiales llevadas cabo, medidas adoptadas o que esté previsto adoptar, y demás información que se considere de relevancia sobre el asunto).

El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña remitió un escrito del Grupo de Inspección General de la Policía Municipal, en remitió un escrito en el que, tras analizar aquellas intervenciones o actuaciones relacionadas con el asunto durante el periodo comprendido del 2016 hasta el mes de junio de 2018 concluía lo siguiente:

“De los datos obtenidos se desprende que durante el periodo mencionado, han existido cuatro denuncias penales, tres de ellas han sido esclarecidas e identificado a sus autores y una por un delito de hurto que no se ha averiguado autor.

De las intervenciones llevadas a cabo en la zona, en total de ellas ascienden a cinco, una de ellas de fecha 14 de junio de 2018, el requirente denunció el día

anterior a una persona por un presunto delito de acoso contra la libertad de las personas.

Hacer constar que con fecha 21 de junio de 2018, se recibió un escrito del representante del colectivo Transkolore preguntando por una serie de cuestiones a raíz de la misma noticia, con fecha 2 de julio se contestó a lo demandado por este colectivo.

Por otro lado, en los servicios de patrulla ordinaria, la patrulla que tiene asignado el barrio de San Jorge tiene instrucciones generales de patrullaje por la zona señalada”.

Por último, el ayuntamiento a través del Área de Seguridad Ciudadana y Convivencia manifestaron su total compromiso “con la defensa de los derechos fundamentales de las personas afectadas, reforzándose, además de la actuación puramente policial, la formación de la plantilla en delitos de odio para un mejor trato a la víctima, recogida de denuncias y persecución de los agresores, desde una gestión policial de la diversidad”.

A la vista de las actuaciones y de las medidas referidas, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención, no sin antes “señalar al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña lo preciso de redoblar esfuerzos tendentes a procurar evitar episodios de agresiones como las descritas, adoptando todas las medidas adecuadas y pertinentes a tal fin”.

#### **4.2.15. Insuficiencia de plazas de residencia en la zona de Pamplona-Iruña.**

**Administración destinataria:** Departamento de Derechos Sociales.

**Materia:** Bienestar social.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa. Recomendación.

A través de una noticia publicada en la prensa, el Defensor del Pueblo de Navarra conoció que un número significativo de personas mayores dependientes se encontraba a la espera de poder acceder a plazas residenciales públicas o concertadas en la zona de Pamplona-Iruña. En concreto, 49 personas dependientes estarían en plazas residenciales públicas fuera de su zona de referencia, pendientes de que se les autorizase el ingreso en alguna residencia de mayores del área de Pamplona-Iruña. Asimismo, 394 dependientes estarían ingresados en la zona de Pamplona-Iruña en plazas de régimen privado, afrontando en muchos casos un coste elevado, superior al que correspondería de estar ingresados en plazas públicas o

concertadas.

Se exponía en la noticia que existía una carencia de plazas residenciales públicas o concertadas en la zona de Pamplona-Iruña para personas mayores dependientes, de tal modo que estas y sus familias, en ocasiones, se veían obligadas, bien a recibir la asistencia en otras zonas de Navarra, con el alejamiento que ello supone respecto a su entorno familiar y social, bien a procurarse la atención de forma privada y afrontar un coste excesivo, siendo insuficientes las ayudas o prestaciones económicas recibidas para el pago del precio. Respecto a esto último, se indicaba que, teóricamente, la prestación, concedida por la imposibilidad de otorgar una plaza pública o concertada, debería hacer que el usuario pague lo mismo que abonaría por dicha plaza (que ronda los 1.500 euros mensuales), pero que ello no sucede en la práctica, dado que los precios de las plazas privadas en la zona de Pamplona-Iruña son mayores que las tarifas a partir de las cuales la Administración calcula las ayudas públicas.

Se señalaba igualmente que existirían otras personas (80 en toda Navarra, de las que 44 corresponderían a la zona de Pamplona-Iruña) atendidas en sus domicilios y a la espera de poder acceder a plazas residenciales.

La problemática de fondo que se suscitaba en la noticia había sido también puesta de manifiesto en varias quejas presentadas en esta institución durante los últimos años, referidas tanto a la imposibilidad o dificultad para acceder a plazas residenciales públicas o concertadas en la zona de Pamplona-Iruña (personas dependientes ingresadas fuera de esta zona, pero con arraigo en la misma), como al importe de las prestaciones sustitutivas vinculadas al pago de plazas privadas (personas dependientes que reclaman una plaza pública o concertada y que, asimismo, encontrándose a la espera de su adjudicación, muestran su disconformidad con el coste que les supone el pago de una plaza privada, por considerar insuficientes las ayudas públicas).

A la vista de la información publicada, el Defensor del Pueblo de Navarra solicitó al Departamento de Derechos Sociales que informase sobre esta problemática (insuficiencia de plazas residenciales públicas o concertadas en la zona de Pamplona-Iruña, destinadas a personas mayores dependientes) y sobre las medidas que tuviese previsto adoptar.

El Departamento de Derechos Sociales informó lo siguiente:

“Si bien el número total de plazas residenciales para personas mayores autorizadas en Navarra asciende a 5.389, lo que supone un índice de cobertura del 4,33% (número de plazas/población mayor de 65 años), su distribución en el territorio es desigual, no sólo en relación a la población mayor de 65 años (tabla I), sino también a los índices de dependencia de los diferentes territorios (tabla II). Son las áreas noroeste y Pamplona y comarca, por este orden, las zonas con una menor cobertura en relación a la población.

**Tabla I. Índice de cobertura de plazas residenciales para personas mayores.**

Área	Población > 65	Plazas autorizadas	Índice cobertura	Plaza públicas	Índice cobertura	Plazas con PVS	Índice cobertura	Públicas + PVS	Índice cobertura pública
Estella	15.973	902	5,65%	449	2,81%	110	0,69%	559	3,50%
Noreste	5.210	340	6,53%	59	1,13%	98	1,88%	157	3,01%
Noroeste	10.708	321	3,00%	132	1,23%	42	0,39%	174	1,62%
Pamplona y Comarca	64.267	2.090	3,25%	764	1,19%	373	0,58%	1.137	1,77%
Tafalla	9.822	707	7,20%	230	2,34%	138	1,41%	368	3,75%
Tudela	18.511	1.029	5,56%	319	1,72%	190	1,03%	509	2,75%
<b>TOTAL NAVARRA</b>	<b>124.491</b>	<b>5.389</b>	<b>4,33%</b>	<b>1.953</b>	<b>1,57%</b>	<b>951</b>	<b>0,76%</b>	<b>2.904</b>	<b>2,33%</b>

Esta situación se mantiene cuando hablamos de cobertura de plazas públicas, reduciéndose a un 1,57% global si nos referimos a las plazas propias y concertadas, cobertura que aumenta hasta el 2,33% cuando se añaden las plazas financiadas de forma pública a través de prestaciones vinculadas a servicio.

**Tabla II. Número de personas mayores de 65 años con reconocimiento de grado de dependencia por áreas.**

Area	>65 con gran dependencia	>65 con dep. severa	>65 con dep. moderada	Total	% sobre población >65
Estella	385	708	699	1.792	11,21%
Noreste	116	208	192	516	9,9%
Noroeste	237	461	466	1.164	10,8%
Pamplona y Comarca	1.156	2.230	2.178	5.564	8,6%
Tafalla	240	383	439	1.062	10,8%
Tudela	375	733	932	2.040	11%

Esta desigual distribución es fruto de la ausencia de planificación en la creación de centros residenciales a lo largo de los años, así como en los criterios de concertación de plazas públicas seguidos hasta hoy. El actual modelo de

concertación (ResideN) mantuvo el número de plazas que tenía establecidas con el concierto anterior (CONCERDEP) y que se negociaba directamente con cada centro residencial. En 2016 y 2017 se incrementaron en 58 las plazas concertadas, de las cuales sólo 30 estaban en Pamplona y comarca. Los actuales precios de concertación no facilitan la oferta de plazas por parte de las empresas o entidades asistenciales.

A partir de febrero de 2018 han empezado a vencer los actuales contratos establecidos con los centros. Por ello, y con el fin de buscar un modelo que se adecue a la demanda de las personas usuarias, para que puedan elegir libremente el lugar de residencia, no condicionado por la disponibilidad de plazas, se está diseñando un acuerdo marco que englobe el total de las potenciales plazas necesarias (aproximadamente 3.000), y al que puedan acceder todos los centros residenciales. A la vez, se están revisando los precios de concertación, ajustándolos al coste del servicio que se va a exigir en dicho acuerdo marco, con las condiciones técnicas que consideramos necesarias para prestar una atención de calidad, orientándola hacia un modelo de atención centrada en la persona. Aun no habiendo concluido los últimos cálculos, se estima que el módulo de concertación se va a incrementar un 15% respecto al actual. De esta forma, esperamos que los centros asistenciales ubicados en Pamplona y su comarca, tengan menos reticencias a ofertar sus plazas para la concertación pública, aún a sabiendas que el precio privado, con el que están operando, seguirá estando por encima de este módulo.

Por último, somos conocedores de, al menos, tres nuevos proyectos de construcción de centros residenciales para personas mayores (uno en Pamplona y dos más en comarca), lo que permitirá incrementar la oferta de plazas. La disponibilidad presupuestaria no ha permitido a la Administración iniciar un proyecto público de construcción de nuevos centros residenciales, habiendo priorizado otras necesidades (p.ej. servicios para el mantenimiento de las personas en su domicilio)".

La institución entendió que los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales ponían de manifiesto una posible insuficiencia de plazas residenciales para personas mayores, considerando que, conforme al principio de proximidad, el servicio debería facilitarse en el entorno cercano al ámbito vital de dichas personas. Así, apreció diferencias relevantes en las tasas de cobertura de plazas residenciales en unas y otras zonas de servicios sociales de Navarra, siendo

las áreas del Noroeste y de Pamplona y Comarca las que registraban tasas más bajas -tanto tomando el índice de cobertura calculado en función de la prestación de un servicio público, mediante plazas públicas o concertadas, como tomando el índice adicionando la concesión de prestaciones económicas vinculadas a la adquisición del servicio residencial-.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente recomendación:

“Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, en ejercicio de su potestad de planificación en materia de servicios sociales, estudie, determine y aplique medidas para procurar corregir, a medio y largo plazo, la problemática de insuficiencia y de desigual distribución territorial de plazas residenciales para personas mayores dependientes, velando por la satisfacción del principio de proximidad.”

El Departamento de Derechos Sociales contestó manifestando su compromiso con la recomendación emitida e indicó que la trasladaría a la Dirección General de Observatorio de la Realidad Social, Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales. Asimismo, informó que el nuevo modelo de concentración a través de Acuerdo Marco, trataría de resolver tal problemática y adecuaría más y mejor la oferta de plazas públicas a la demanda existente, dentro de las posibilidades presupuestarias.

A la vista de la contestación recibida, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró aceptada la recomendación y dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **4.2.16. Reparto equitativo de menores extranjeros no acompañados entre comunidades autónomas.**

**Administración destinataria:** Departamento de Derechos Sociales.

**Materia:** Bienestar social.

**Actuación:** Solicitud de actuación.

El 16 de julio de 2018 el Defensor del Pueblo de Navarra recibió un escrito del Defensor del Pueblo Andaluz en el que éste mostraba su preocupación por la llegada continua y masiva de menores extranjeros no acompañados a Andalucía como puerta de entrada. Exponía que este fenómeno se estaba agravando por la dificultad de control (in situ) e insuficientes garantías de los derechos de estos menores.

Informaba que en 2017 el número de ingreso de menores extranjeros no

acompañados en el sistema de protección de menores andaluz había ascendido a 3.300, lo que suponía un 250% respecto al año anterior, y que, en ese momento, la situación continuaba en aumento con una tendencia imparable e imprevisible. Así, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 2 de julio de 2018 habían llegado al sistema de protección 1.896 menores extranjeros no acompañados, duplicando la cifra de llegados en el mismo periodo del año anterior, que ascendía a 783, y triplicando las llegadas de 2016, que se habían elevado a 500 menores.

A pesar de la incidencia del fenómeno en Andalucía, el Defensor del Pueblo Andaluz consideraba que la inmigración de menores es una cuestión de interés nacional y europeo, lo que obliga a elaborar políticas desde los distintos ámbitos para el orden y regulación de los flujos migratorios de menores, “partiendo para ello de los principios de racionalidad y eficacia administrativa, equidistribución de cargas y recursos entre todas las administraciones implicadas, sin olvidar por supuesto los principios de solidaridad y lealtad institucional”.

En este escenario, manifestaba el Defensor del Pueblo Andaluz que, para abordar la situación experimentada, entre otras intervenciones, “deben confluír la voluntad y las actuaciones que se han de desarrollar desde la esfera de la Administración General del Estado y desde las responsabilidades que tienen atribuidas las Comunidades Autónomas”.

En concreto, entendía como imprescindible la solidaridad de las comunidades autónomas no receptoras para que pudiera establecerse una distribución de los menores entre estas que fuera equitativa y justa, de forma que pudieran desarrollarse programas e intervenciones de calidad y adecuadas a las necesidades de estos niños y niñas.

El Defensor del Pueblo Andaluz relataba que había promovido distintas iniciativas para fomentar esta colaboración, tales como jornadas, visitas a distintos recursos y dispositivos para la recepción de personas migrantes, y entrevistas con la Fiscalía, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, organizaciones de ayuda humanitaria, servicios de protección de menores, y entrevistas a algunos menores.

El Defensor del Pueblo Andaluz trasladaba su especial preocupación por la atención que se viene prestado a los menores extranjeros no acompañados, comunicando el inicio de algunas gestiones con el Defensor del Pueblo de España para promover un encuentro entre la Administración del Estado y las distintas comunidades autónomas que permitiera avanzar en el estudio de medidas que facilitasen un reparto solidario,

ordenado y equitativo de menores extranjeros no acompañados, que redunde siempre en beneficio del interés superior de los chicos y chicas.

Ante la gravedad de la situación, el Defensor del Pueblo Andaluz solicitaba que se hiciese llegar esta información a los responsables políticos de las comunidades autónomas, a fin de propiciar la celebración de un encuentro o conferencia sectorial de migración entre los representantes de las comunidades autónomas y el Ministerio competente, y una representación de las Defensorías del Pueblo receptoras, a fin de poder articular un mejor reparto de este flujo migratorio, así como un sistema de acogida digno con recursos suficientes.

El Defensor del Pueblo de Navarra remitió el escrito recibido al Consejero de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, recalcando el interés del Defensor del Pueblo Andaluz en propiciar un encuentro sobre migración entre los responsables políticos, a fin de poder articular un mejor reparto de este flujo migratorio y un sistema de acogida digno con recursos suficientes.

Con posterioridad, a través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que, el 6 de agosto de 2018, la Ministra de Trabajo, había convocado a las comunidades autónomas a una conferencia Sectorial de Migración para tratar este asunto.

El Defensor del Pueblo de Navarra también tuvo conocimiento del anuncio realizado por el Departamento de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra de la convocatoria de un concurso (que estimaba resolver en septiembre de 2018) para poner en marcha un nuevo recurso que atiende más específicamente a los menores migrantes que llegan al Estado sin acompañamiento de personas adultas. Este recurso, con 15 plazas en principio, permitiría, agilizar la acogida y adaptarla a las necesidades reales que requieren estos menores.

El Defensor del Pueblo también ha conocido el anuncio, en el mes de septiembre de 2018, por parte del Gobierno de España, de una iniciativa que destinaría 40 millones de euros a las comunidades autónomas que, voluntariamente, decidan acoger de forma solidaria a los migrantes menores no acompañados. El Vicepresidente de Derechos Sociales de Gobierno de Navarra habría valorado muy positivamente esta actuación del Gobierno y anunciado que la Comunidad Foral de Navarra propondría que el reparto de menores se realizara de manera proporcional entre las comunidades autónomas con base en determinados criterios, como podía ser la población (hasta el momento, Navarra acogía a 44 menores, un 0,6% del total en el Estado, pudiendo



acoger a alrededor del doble en un futuro).

Dada la importancia de este asunto, los Defensores del Pueblo acordaron en octubre de 2018 que las próximas jornadas de coordinación que se celebren en 2019, se realicen en Andalucía y versen sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados.

#### **4.2.17. Atención pediátrica en la comarca de Sangüesa.**

**Administración destinataria:** Departamento de Salud.

**Materia:** Sanidad.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa. Recomendación.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de la situación de inestabilidad de la atención pediátrica en la comarca de Sangüesa. En concreto, se exponía en los medios que la pediatra encargada de atender la zona de Lumbier, Roncal, Salazar y parte de la comarca de Sangüesa, se había jubilado y que no se habían asignado sustitutos estables. Además, a principios del mes de julio, la otra pediatra accedería a una excedencia por maternidad que se preveía prolongada, sin que se hubiera dispuesto una sustitución estable.

Según se indicaba en los medios, para el mes de julio la atención se había centralizado en Sangüesa, con una quincena en horario de mañana y otra de tarde, pero a partir del 1 de agosto no se sabía nada.

Los ayuntamientos de Cáseda, Eslava, Ezprogui, Gallipienzo, Javier, Liédena, Lumbier, Petilla de Aragón, Romanzado, Sada, Urraul Alto y Yesa, y, los concejos de Ayesa y Rocaforte, así como la APYMA del Instituto Sierra de Leyre, habían firmado un manifiesto en el que mostraban su preocupación y exigían al Departamento de Salud que Sangüesa y su comarca “vuelvan a contar con una atención pediátrica igual a la interior, siempre mejorándola en lo posible y nunca recortándola”. Asimismo, instaban al Gobierno de Navarra a tomar las medidas oportunas (contractuales, retributivas, formativas) para atraer a nuevos profesionales pediatras, y reivindicaban “mayor apoyo institucional y económico para una zona vulnerable en cuanto a despoblación”.

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Salud para que informara acerca de la problemática planteada y, en su caso, de las medidas a adoptar al respecto.

El Consejero de Salud remitió un informe en el que indicaba que existían dos plazas, una de las cuales tiene asignada atención sanitaria a cuatro cupos: dos de ellos de Sangüesa, uno del EAP de Isaba-Izaba y otro de Salazar. A principios de marzo de 2018, concretamente el día 6, se produjo la jubilación de la empleada que prestaba sus servicios como pediatra en Isaba-Izaba (esta plaza se encuentra sin cubrir en la actualidad). Respecto a la plaza en la que la pediatra que la ocupa había accedido a la excedencia maternal, ya se había procedido a su cobertura, tal y como también había aparecido en los medios de comunicación. Esto había sido difícil, ya que se ofreció a todas las personas disponibles en la lista de contratación de pediatría, así como posteriormente a todas las personas disponibles en la lista de medicina de familia, siendo en todos los casos rechazada. Se realizó un intenso proceso de trabajo que había obligado a contactar con más de un centenar de profesionales de pediatría y de medicina de familia. Finalmente, se informaba, que se había recurrido a una profesional que se había apuntado a las listas recientemente, y por ello a partir del 9 de agosto esta plaza está cubierta mediante un contrato de larga duración.

En su informe, el Consejero de Salud manifestaba que, en términos generales, existe una escasez de profesionales en el ámbito de la pediatría y, en este caso, la carencia se acrecienta por las fechas veraniegas. Además señalaba que entra dentro de la libertad de los profesionales escoger el lugar de trabajo dentro de sus posibilidades, por lo que muchos de ellos rechazan las ofertas cuando están alejadas de los principales núcleos de población.

Por otro lado, en cuanto a la estabilidad en la prestación que se pretende, consideraba el Consejero que es difícil garantizar que el servicio sea prestado de manera continuada por un mismo profesional (los cambios de profesional que atiende al paciente generan continuas quejas), y ello porque tenemos que tener en cuenta también los derechos del profesional que ocupa la plaza: vacaciones, excedencias, permisos, promoción, jefaturas.

Sin perjuicio de ello, el Consejero informaba que se habían puesto en marcha las siguientes medidas:

- El Gobierno de Navarra, con fecha de 22 de febrero de 2017, había adoptado el Acuerdo por el que se autoriza la permanencia en servicio activo, una vez cumplida la edad de jubilación forzosa estipulada por la Seguridad Social, permitiendo así la permanencia en activo de estos profesionales médicos, en los casos de falta de profesionales en las listas de contratación.

- El 1 de septiembre del año pasado se inició la campaña de captación de profesionales médicos, ofreciendo contratos de larga duración, entre otras en la especialidad de pediatría.
- Por último, en la Oferta Pública de Empleo de Salud aprobada mediante el Decreto Foral 52/2018, de 11 de julio (BON nº 152, de 7 de agosto) se incluyeron entre sus 635 plazas, 26 de pediatría y sus áreas específicas entre las que se encuentran las dos vacantes de pediatría correspondientes a la Zona Básica de Salud de Sangüesa, con el fin de poder ofertarlas en propiedad en el mínimo plazo de tiempo posible.

El Defensor del Pueblo de Navarra, aun comprendiendo las dificultades que refería el informe y valorando las medidas generales a que aludía el Departamento de Salud en el mismo, apreció que, efectivamente, se había producido una minoración en los recursos personales afectos al servicio de pediatría de la zona mencionada, pues, según se concluía del informe del citado departamento, producida la jubilación de una de las dos profesionales en marzo de 2018, la plaza se encontraba sin cubrir (la otra pediatra ya habría sido sustituida recientemente).

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que los principios de equidad e igualdad en el acceso a los servicios sanitarios demandan la adopción de determinadas medidas específicas en algunas zonas de Navarra que, por sus especiales características, se encuentren “desfavorecidas” en el acceso a los servicios públicos. En esta línea, en el preámbulo de la Ley Foral de Zonificación Sanitaria de Navarra, se expone:

“Por otra parte, se establecen diversas Zonas Básicas de Especial Actuación en atención a determinadas circunstancias de dispersión, aislamiento e inaccesibilidad, situación fronteriza o especialmente deprimida, que hagan particularmente difícil la constitución o el funcionamiento de un equipo de atención primaria. Esta consideración de Zonas de Especial Actuación permitirá prestarles especiales y mayores apoyos y recursos, de modo que el sistema sanitario alcance en dichas zonas un nivel de calidad similar a las restantes zonas básicas”.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que esta última previsión cabe ponerla en relación con el artículo 130.2 de la Constitución, que, a modo de principio general vinculado a la equiparación del nivel de vida de todos, señala que los poderes públicos dispensarán un tratamiento especial a las zonas de montaña.

Todo lo anterior llevó al Defensor del Pueblo de Navarra a formular la siguiente

recomendación:

“Recomendar al Departamento de Salud que continúe adoptando medidas para mejorar la cobertura pediátrica de la zona sanitaria a que se refiere este expediente (Lumbier, Roncal, Salazar y parte de la Comarca de Sangüesa) y, en particular, para que se procure la cobertura lo antes posible del puesto de pediatría vacante por jubilación de su titular.”

El Departamento de Salud remitió un escrito indicando que aceptaba la recomendación, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **4.2.18. Vulneración del derecho a la intimidad y al honor en redes sociales de una víctima de un delito sexual.**

**Institución destinataria:** Defensor del Pueblo de España.

**Materia:** Protección de datos personales.

**Actuación:** Solicitud de actuación.

El Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno remitir un escrito al Defensor del Pueblo de España para que, si lo consideraba conveniente, llevara a cabo algún tipo de gestión con algún organismo o institución en aras de proteger el derecho al honor y a la intimidad personal de la persona que fue víctima en el caso conocido como “sentencia de la Manada”.

El Defensor del Pueblo de Navarra pudo comprobar que, a través de internet, resultaba relativamente sencillo conocer el nombre y apellidos y la faz de la persona que, conforme a la sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra, fue víctima de abusos sexuales con prevalimiento por parte de cinco jóvenes en la noche del 6 al 7 de julio de 2016 en Pamplona, en sanfermines.

En internet aparecían fotografías con el rostro de esta persona. También en una página web de un pretendido medio de difusión social (El Daily Stormer) se vertían múltiples insultos y comentarios negativos hacia la víctima, algunos de ellos que, si no mostraban un grado de odio hacia esta persona por su condición de mujer denunciante de los hechos, se aproximaban bastante a esta calificación.

Incluso en dicho enlace se había colgado alguna foto de los hechos ocurridos condenados por sentencia de la Audiencia Provincial de Navarra, que solo podían calificarse de vejatorios para la víctima.

En definitiva el Defensor del Pueblo de Navarra consideró que estábamos ante hechos que, además de poder ser delictivos y que serían objeto del oportuno procedimiento penal, en todo caso resultaban atentatorios de los derechos al honor y a la intimidad personal de la víctima de un delito de abuso sexual, difundidos por internet, con un claro daño a la dignidad de la víctima y una falta de respeto hacia la ley y el ordenamiento que protegen estos derechos fundamentales y que postulan la protección de datos personales de las personas físicas.

El Defensor del Pueblo de Navarra entendió que no se alcanzaba a comprender cómo en un Estado de Derecho campan libremente personas y acciones que resultan de lo más denigratorio para los derechos básicos de los demás y que no guardan la más mínima relación con la libertad de expresión, con mayor razón cuando se trata de hechos que han sido juzgados y condenados y, contra los que, en caso de discreparse, caben recursos judiciales por parte de los afectados.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra puso estos hechos en conocimiento del Defensor del Pueblo de España por si consideraba necesario impulsar, en su ámbito de competencias, la realización de gestiones ante los organismos competentes del Estado para la protección efectiva e inmediata de los derechos al honor y a la intimidad de la víctima (actuación ante la Agencia Española de Protección de Datos, denuncia ante la Fiscalía, anulación del acceso al enlace y páginas concretas relacionadas con la difusión de la víctima y comentarios sobre ella,...).

El Defensor del Pueblo de España dio traslado del escrito remitido por el Defensor del Pueblo de Navarra a la Agencia Española de Protección de Datos. Dicho organismo informó que en ese momento ya existía abierto un expediente de investigación sobre el asunto, referente no solo al diario que citaba el Defensor del Pueblo de Navarra en su escrito, sino a todos aquellos medios de los que se había conocido acerca de su contribución a la difusión de los datos de la persona afectada. Asimismo, manifestaba la Agencia Española de Protección de Datos que del resultado de dichas actuaciones se informaría puntualmente al Defensor del Pueblo de Navarra.

A fecha de cierre de este informe no se había recibido ninguna información adicional de la Agencia de Española de Protección de Datos.

#### **4.2.19. Medidas novedosas en materia de violencia de género.**

**Administraciones destinatarias:** Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales.

**Materia:** Violencia de género.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de una serie de medidas novedosas propuestas para su aprobación por parte del Parlamento de Andalucía en materia de violencia contra la mujer, avanzándose de este modo en la adaptación del Convenio de Estambul.

En concreto, se destacaron las siguientes novedades en la materia:

- La víctima de violencia sexual, por efecto legal, será considerada víctima de violencia de género, con independencia de que el agresor sea o no su pareja o expareja. La equiparación permitirá a estas víctimas asistencia letrada durante veinticuatro horas, acceder a servicios sociales o a recursos y ayudas públicas de educación, de vivienda o de salud.
- Hasta ahora, para ser considerada como víctima y tener acceso a la atención y a las ayudas correspondientes, era necesario acreditarlo por resolución judicial, mediante informe del fiscal o a través de un atestado policial. Con el nuevo texto, se podría acceder también a través de certificados de los servicios sociales, sanitarios o de centros públicos de atención a víctimas. También serán válidos a tales fines los informes de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social en los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- El concepto de víctima de violencia de género incluirá también a otros miembros del entorno familiar: personas mayores, con discapacidad o en situación de dependencia que estén sujetas a la tutela, guardia o custodia de la mujer agredida. Se regula también que las madres cuyos hijos hayan sido asesinados con la intención de dañarles, ya sea por su pareja o expareja, sean también víctimas.
- El nuevo texto detalla y amplía las cuatro formas de la violencia reconocidas: física, psicológica, económica y sexual. Se identifican así las agresiones y abusos sexuales contra las mujeres, la violencia contra sus derechos sexuales y reproductivos, la trata, el matrimonio precoz o forzado y las violencias originadas por la aplicación de tradiciones culturales que atenten contra sus derechos.

También se contemplan en la normativa actos violentos como los feminicidios, el asesinato ejercido en el ámbito de la prostitución y la trata, el acoso sexual

cualquiera que sea el ámbito en el que se produzca, incluido el laboral, o la explotación sexual de mujeres y niñas y la mutilación genital femenina, aun con consentimiento de la víctima.

- Se persigue la formación especializada, a fin de que el personal de la Administración pública que preste atención a las víctimas esté formado en violencia de género de forma obligatoria.

También se dispondrá de cursos de formación para quienes presten atención a los agresores y para el personal que pudiera formar parte de las comisiones de investigación y tratamiento de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

- Se legisla sobre la ciberviolencia, la pornografía no consentida, los insultos y el acoso por motivos de género, la extorsión sexual, la difusión de imágenes de la víctima y las amenazas de violación y muerte, contemplándose, asimismo, la violencia ejercida a través de los medios de comunicación o publicidad.
- La norma tiene como objetivo potenciar la investigación. Se prevén asimismo actuaciones dirigidas a la población masculina, con especial atención a los jóvenes, destinadas a reforzar la sensibilización y prevención e la violencia de género.

En este contexto de cambio normativo en la materia y de impulso de medidas adicionales de protección a las mujeres víctimas de violencia, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno iniciar una actuación de oficio y dirigirse al Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales, solicitándole que valorase las nuevas medidas en materia de igualdad y violencia de género promovidas en Andalucía, y, si veía oportuno realizar las actuaciones precisas para introducirlas en la normativa foral correspondiente, adaptando esta, y que informase acerca de otras medidas destacadas que se considerase oportuno indicar y que estuviese previsto implantar, que contribuirían al fin pretendido.

La Consejera de Relaciones Ciudadanas e Institucionales remitió un informe en el que, entre otras cuestiones, indicaba que las medidas en materia de igualdad y violencia de género estaban incluidas en la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia de las mujeres:

- a) Respecto a la consideración de violencia de género, los artículos 1 y 2 de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, disponen que las medidas contempladas en la misma serán de aplicación a las mujeres que vivan o trabajen en la Comunidad

Foral de Navarra y que se encuentren en una situación de violencia de género, a sus hijas e hijos menores y, en su caso, a otros familiares convivientes que sean víctimas de dicha situación de violencia.

- b) En relación a la acreditación de víctima de violencia, el artículo 4 de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, dispone que la situación de violencia de género puede acreditarse por alguna de las siguientes modalidades: sentencia firme de cualquier orden jurisdiccional que celare que la mujer sufrió violencia, orden de protección o resolución judicial que hubiera acordado la adopción de medidas cautelares de protección a la víctima en vigor, informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de violencia, acta de la autoridad policial que acredite la existencia de indicios razonables sobre la condición de víctima de trata de seres humanos en los caso de trata de mujeres con fines de explotación sexual, certificación y/o informe de los servicios de acogida de la Administración Pública competente, informe de la Inspección de Trabajo y de la Seguridad Social, en los casos de acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral.
- c) Respecto a las formas de violencia, el artículo 3 de la Ley Foral 14/2015, contempla determinadas manifestaciones de la violencia, las cuales tienen como consecuencia un daño o sufrimiento de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, derivado entre otros de la violencia física, psicológica, económica o sexual.
- d) En relación a la formación especializada, señalaba que los artículos 11, 16, 22, 23, 28, 36, 40, 41, 42, 58, 64, 66, 73 y 78, hacen referencia a la formación de los profesionales con responsabilidad directa en la detección de la violencia y en los recursos de atención, protección y justicia.
- e) Respecto a la importancia de la investigación, el título II de la reiterada Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, desarrolla las medidas de investigación (artículo 7) así como las medidas de prevención en el ámbito educativo (artículo 10) y el título IX, las medidas para la reparación del daño, entre las que se encuentran la disposición de recursos de intervención con agresores (artículo 71).

Por último, concluía el informe señalando que, en garantía del cumplimiento de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, se ha elaborado un Plan de Acción de la Ley y cinco Planes Sectoriales. Dicho Plan de Acción se estructura en torno a cuatro ejes estratégicos:



- Un primer eje, denominado “Cambio de Valores y Generación de Condiciones para una vida libre de violencias contra las mujeres”, donde se incorporan las medidas relacionadas con la investigación, la prevención y la sensibilización.
- Un segundo eje, denominado la “Atención integral a las mujeres y a sus hijas e hijos”, donde se recogen aquellas medidas relacionadas con la detección, atención, protección, justicia y reparación para las mujeres que enfrentan esta violencia.
- Un tercer eje, titulado “Formación profesional para la identificación y abordaje de las violencias contra las mujeres”, desde el que se vehiculiza el artículo 74 de la Ley, que hace referencia a la formación profesional permanente. La formación profesional es la condición para poder trabajar en el marco de esta Ley Foral, desde el cambio de enfoque que ésta incorpora.
- Un cuarto eje, definido como “Coordinación entre las distintas instituciones con competencias en las materias previstas en Ley Foral 14/2015”, donde se exponen las medidas relacionadas con la colaboración interinstitucional necesaria para dar cumplimiento al artículo 77 de dicha Ley.

Dicho Plan de Acción se viene desarrollando a través de planes sectoriales anuales, cuya aprobación y seguimiento se lleva a cabo por la Comisión Interdepartamental para la igualdad entre mujeres y hombres y por la Comisión técnica de seguimiento, conformadas por las direcciones generales y direcciones gerentes y personal técnico respectivamente de los departamentos de Gobierno de Navarra con implicación en la materia. Además, dicho Plan de Acción de desarrollo de la Ley Foral 14/2015 incluye evaluar la eficacia e impacto de las medidas aplicadas para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, como garantía de cumplimiento de la citada Ley Foral.

A la vista del análisis que se realizaba en el informe remitido, así como de las actuaciones previstas en el Plan de Acción de Desarrollo de la Ley Foral 14/2015, de 10 abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a sus actuaciones.

#### **4.2.20. Atención sanitaria a personas extranjeras en situación administrativa irregular.**

**Administraciones e instituciones destinatarias:** Departamento de Salud.

**Materia:** Sanidad.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

El 18 de octubre de 2018 el Defensor del Pueblo de Navarra recibió a una representación de Médicos del Mundo Navarra, Plataforma Navarra de Salud-Nafarroako Osasun Plataforma, Sos Racismo Nafarroa y Plataforma Papeles y Derechos Denontzat, que acudió para expresar su preocupación por las trabas que encuentra el colectivo de personas extranjeras en situación administrativa irregular para ejercer su derecho a la asistencia sanitaria.

En el curso de la reunión mantenida, las asociaciones asistentes expusieron que, a pesar de la aprobación del Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud, persiste en Navarra la problemática a que se ha hecho referencia e, incluso, que ha podido verse agravada en determinados aspectos.

Según expusieron, la aplicación de la citada norma legal estaría burocratizando y dilatando el reconocimiento del derecho a la atención sanitaria, con el consiguiente efecto negativo y perjudicial para el colectivo de personas inmigrantes.

Señalaron que, a pesar de que la citada norma proclama el acceso universal al sistema nacional de salud, ese objetivo, actualmente, no ha sido conseguido.

Concretamente, los aspectos de disconformidad que trasladaron fueron los siguientes:

- a) La relevancia que se da para el reconocimiento del derecho a la acreditación de un periodo de residencia previa de tres meses.

A este respecto, las asociaciones que acudieron a la institución señalaron que, conforme al artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, el reconocimiento procede sin necesidad de que transcurra tal plazo (desde el primer día), por lo que entienden que en este extremo se está ante un retroceso.

- b) La existencia de un complejo procedimiento de reconocimiento del derecho, en aplicación de las previsiones del decreto-ley antes citado. En relación con el colectivo de personas sin residencia legal en España, se distinguen dos tipos de situaciones, según el citado periodo previo de residencia, aplicándose en ambos casos un procedimiento excesivamente complejo y burocratizado, que acaba por

afectar al ejercicio del derecho.

Según manifestaron, este colectivo es especialmente vulnerable, y, en la mayor parte de las ocasiones, la necesidad de asistencia a centros sanitarios se presenta de forma inmediata, sin que sea adecuado condicionar al derecho a tales procedimientos administrativos previos. En todo caso, estos debieran ser lo más sencillos, rápidos y accesibles para los interesados, convirtiéndose de otro modo en un obstáculo.

- c) La emisión de facturas o prefacturas en el servicio de urgencias sanitarias, que, en el caso del colectivo inmigrante, se convierte en un elemento disuasorio para la utilización del servicio. A este respecto, expusieron, a modo de ejemplo, un caso reciente, referente a una chica que acudió al servicio de urgencias con problemas abdominales, y a la que se le expidió un documento de facturación por importe de 300 euros.

Según señalaron, el Departamento de Salud les indicó que las citadas facturas no se recaudan finalmente. Sin embargo, como se ha apuntado, la pura emisión del documento al ciudadano afectado puede resultar disuasoria, tanto para él como para otras personas del colectivo o comunidad inmigrante.

En la reunión mantenida con el Defensor del Pueblo de Navarra, los asistentes comunicaron que habían tenido recientemente un encuentro con los responsables del Departamento de Salud, para trasladarles directamente su preocupación y reclamaciones.

El Defensor del Pueblo de Navarra estimó preciso dirigirse al Departamento de Salud, y le solicitó la siguiente documentación:

- a) Los documentos referentes a los procedimientos establecidos para el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del colectivo de personas inmigrantes en situación irregular (normas, instrucciones, protocolos, etcétera).
- b) Informe sobre las medidas implantadas o que esté previsto implantar a fin de agilizar en todo lo posible el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del citado colectivo.
- c) Informe acerca de la facturación de servicios, o emisión de documentos previos vinculados a dicha facturación, al colectivo de personas inmigrantes y, en su caso, las razones de ello, así como el número de facturas, o similares, emitidas a personas extranjeras sin derecho a la cobertura sanitaria por el Servicio Navarro

de Salud-Osasunbidea desde el 1 de enero de 2018 hasta el 15 de octubre de 2018, desglosadas por atención primaria, atención especializada y atención de urgencias.

Ante esta solicitud, el Departamento de Salud emitió informe en el que, en primer lugar, manifestaba que “el Sistema Navarro de Salud Osasunbidea presta en todo caso la asistencia sanitaria que proceda a toda la ciudadanía que lo necesite con independencia de su situación administrativa, su residencia o su cobertura”.

En segundo lugar, expuso también que, en febrero de 2018, el Tribunal Constitucional dictó las sentencias 17/2018 y 18/2018, por las que se declararon inconstitucionales y nulas la Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, por la que se reconoce a las personas residentes en Navarra el derecho de acceso a la asistencia sanitaria gratuita del sistema público sanitario de Navarra, y determinados artículos y disposiciones del Decreto Foral 117/2012, de 31 de octubre, por el que se modifica el Decreto Foral 640/1996, de 18 de noviembre, por el que se establecen el procedimiento y las condiciones para el acceso a las prestaciones del régimen de universalización de la asistencia sanitaria pública en la Comunidad Foral de Navarra.

En ellas, el Tribunal Constitucional argumentaba que “la determinación de la condición de asegurado y beneficiario del Sistema establecida en el art. 3 de la Ley 16/2003, cumple la doble exigencia de ser formal y materialmente básica (SSTC 134/20 17, FFJ 5 y 6, 140/2017, FJ 2 y 2/2018, FJ 3b), habiendo sostenido, asimismo, este Tribunal que “la normativa básica estatal cierra toda posibilidad a las normas autonómicas de desarrollo para configurar un sistema de acceso a las prestaciones sanitarias que no atienda a los conceptos de asegurado o de beneficiario que han establecido las bases recogidas en el tantas veces citado art. 3 de la Ley 16/2003, a excepción del supuesto residual de la suscripción del convenio especial previsto en el apartado quinto del citado precepto” (SSTC 134/20 17, FJ 5 y 145/201 7, FJ 2).”

Desde el Departamento de Salud ya se había movilizado una actuación tendente a que desde el Gobierno central se modificase el Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud, para que devolviese a este colectivo de personas el acceso a la asistencia sanitaria del Sistema Nacional de Salud. Fruto de dicha movilización y del cambio de Gobierno en el ámbito estatal, se aprobó el Real Decreto Ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud, que supuso volver a reconocer a los inmigrantes residentes en España en situación irregular el acceso a la asistencia sanitaria del Sistema Nacional de Salud. Esta norma supuso un cambio

radical en la situación de asistencia sanitaria universalizada incluyendo a un colectivo de personas residentes que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad.

Tras esta introducción, el Departamento contestó a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo de Navarra en los siguientes términos:

“a) Los documentos referentes a los procedimientos establecidos para el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del colectivo de personas inmigrantes en situación irregular (normas, instrucciones, protocolos, etcétera).

En relación con la aplicación del Real Decreto Ley 7/2018 se formó un grupo de trabajo con profesionales especialistas de la Sección de Tarjeta Individual Sanitaria, de la Gerencia de Atención Primaria y de la Secretaría General Técnica que elaboró un documento titulado “Trámites para el acceso universal al Sistema Nacional de Salud Real Decreto Ley 7/2018” sobre el procedimiento y modelos de solicitud e.

Además, este grupo llevó a cabo cuatro sesiones formativas al personal de las unidades de trabajo social, admisión y facturación de las tres áreas de salud con la siguiente calendarización:

- 15 de octubre en el Hospital García Orcoyen de Estella.
- 22 y 24 de octubre en el Complejo Hospitalario de Navarra.
- 26 de octubre en el Hospital Reina Sofía de Tudela.

b) Informe sobre las medidas implantadas o que esté previsto implantar a fin de agilizar en todo lo posible el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del citado colectivo.

El número de personas con residencia en Navarra que habían accedido de forma gratuita a la asistencia sanitaria prestada por el sistema sanitario público de la Comunidad Foral de Navarra con cargo a los Presupuestos Generales de Navarra, con anterioridad al Real Decreto Ley 7/2018, ascendía a más de 8.000.

Por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea ya se ha regularizado, de oficio, el acceso al Sistema Nacional de Salud a través de la nueva vía reconocida por el Real Decreto Ley 7/2018 a un total de 4131 personas, y a otras 190 personas se les ha regularizado la situación por otra vía. Respecto del resto de personas se va a continuar con la revisión y, en su caso, regularización de oficio.

Es decir, para las personas que accedieron en virtud de la Ley Foral 18/2013 se

está tramitando de forma automática el acceso por la vía del Real Decreto Ley 7/2018 sin necesidad de que tengan que realizar actuación alguna.

Más allá de estas personas se han recibido y tramitado 562 nuevas solicitudes de conformidad con lo previsto en el artículo 3.ter. incluido en la Ley 16/2003 por mor del Real Decreto Ley 7/2018. Según los datos que tenemos Navarra es de las pocas comunidades autónomas que ya ha empezado a reconocer el derecho en virtud de esta vía, vía de acceso que supone la atención de estas personas en todo el Sistema Nacional de Salud.

c) Informe acerca de la facturación de servicios, o emisión de documentos previos vinculados a dicha facturación, al colectivo de personas inmigrantes y, en su caso, las razones de ello, así como el número de facturas, o similares, emitidas a personas extranjeras sin derecho a la cobertura sanitaria por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea desde el 1 de enero de 2018 hasta el 15 de octubre de 2018, desglosadas por atención primaria, atención especializada y atención de urgencias.

Dentro de las unidades de facturación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea se encuentra la de proceder a la facturación de las atenciones dispensadas en los centros del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y que no esté cubiertas por el SNS-O y en concreto aquellas en las que pudiera existir un tercero obligado al pago o que el responsable fuera el mismo usuario atendido, por carecer de cualquier tipo de aseguramiento y/o cobertura privada.

El proceso de facturación se inicia en la admisión de los distintos centros del SNS-O por el personal de Admisión que identifica y tipifica la atención a dispensar, en base a la consideración de los pacientes con algún tipo de cobertura o de “pacientes privados”.

Una vez identificado y asignado el tipo de usuario (facturable o no) se procede a la emisión de un documento que justifica esta calificación, que es el Parte de Asistencia (PA) en Atención Primaria y el Documento de pre-facturación en Atención Especializada. Estos documentos a la vez que informativos, son la base para el posterior inicio del proceso de facturación.

Dentro del proceso de facturación y una vez recibida la documentación en las unidades de facturación, se procede al análisis individual de los PA que pueden ser finalmente facturables, recabando información y no todos ellos acaban en la emisión de una factura.

Así y tomando como referencia los pacientes tipificados como “Tipo usuario 3-Privados”, comentar que en este grupo se englobaría tanto a las personas pertenecientes al colectivo de personas inmigrantes, (sin cobertura hasta el momento de realizar los trámites para su regularización), como a un grupo amplio de pacientes entre los que se encuentran las personas extranjeras sin derecho a la cobertura sanitaria por el SNS-O pero con una posible cobertura por un seguro privado y que proporcionan un domicilio en otro país.

Según información facilitada por las unidades de facturación en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 15 de octubre de 2018, no se ha procedido a facturar ninguna atención a pacientes extranjeros que hayan sido identificados como residentes en situación irregular, aunque sí que se ha procedido a la emisión de PA, en el momento de la recepción y de la citación del paciente, para su posterior remisión a la consulta de la Trabajadora Social Sanitaria (paso necesario para valorar y asignar la cobertura sanitaria por parte del SNS-O) y para la atención en consulta de médico y/o de enfermería.

En atención primaria el número de partes de asistencia recibidos en las unidades de facturación y que no ha finalizado en la emisión de factura son:

	Consultas	Urgencias	Varios
Atención Primaria	983	251	72
HGO-AP Estella	145		
HRS-AP Tudela	485	81	31

De los partes de asistencias generados para consultas y que no han sido facturados 800 corresponden a consulta de Trabajador Social Sanitario.

En atención primaria las atenciones a otros pacientes privados sin derecho a cobertura sanitaria por el SNS-O que han sido facturadas por conceptos son las siguientes:

	Consultas	Urgencias	Varios
Atención Primaria	139	395	27
HGO-AP Estella	93	81	31
HRS-AP Tudela	13	13	

En asistencia especializada el número de documentos de pre-facturación recibidos

en las unidades de facturación y que no han finalizado en la emisión de factura son:

	Consultas	Urgencias	Ingresos
CHN	1.965	267	39
HGO		61	
HRS	131	143	8

En asistencia especializada las atenciones a otros pacientes privados sin derecho a cobertura sanitaria por el SNS-O que han sido facturadas por conceptos son las siguientes”:

	Consultas	Urgencias	Ingresos
CHN	11	193	8
HGO	4	58	2
HRS	2	35	1

A tenor de la información y datos proporcionados por el Departamento de Salud, el Defensor del Pueblo de Navarra señaló lo siguiente:

- a) La voluntad del Parlamento de Navarra, expresada en el artículo 11 de la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, es que el derecho a la asistencia sanitaria pública se reconozca a todas las personas residentes en los municipios de Navarra, incluidas las personas inmigrantes, independientemente de su situación legal o administrativa. No se aprecia en la citada ley foral que el reconocimiento del derecho se condicione a un determinado periodo previo de residencia en Navarra.
- b) El Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud (aprobado con posterioridad a la sentencia del Tribunal Constitucional que declaró la inconstitucionalidad de la Ley Foral 8/2013, de 25 de febrero, por la que se reconoció a las personas residentes en Navarra el derecho de acceso a la asistencia sanitaria gratuita del sistema público de Navarra, norma con una contenido sustancialmente similar a la referida en el apartado anterior), en su artículo primero, introduce varias modificaciones de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. En concreto, el artículo 3 establece el criterio de la residencia en el territorio español como determinante del reconocimiento del derecho (apartado



primero), y señala [apartado segundo, letra c)], como uno de los supuestos contemplados para hacer efectivo el derecho, el de “ser persona extranjera y con residencia legal y habitual en el territorio español”.

- c) El artículo 3 ter de la Ley 16/2003 declara que las personas extranjeras no registradas ni autorizadas como residentes en España tienen derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria en las mismas condiciones que las personas con nacionalidad española. Y encomienda a las comunidades autónomas, en el ámbito de sus competencias, la fijación del procedimiento para la solicitud y expedición del correspondiente documento certificativo del derecho a la asistencia sanitaria.
- d) Según entiende esta institución, una interpretación conjunta de la Ley Foral 17/2010 y del Real Decreto-ley lleva a concluir que el requisito de empadronamiento a que se refería la documentación que se nos había remitido (a fin de acreditar la residencia y, por lo tanto, el reconocimiento del derecho por la vía “ordinaria”) debiera exigirse sin necesidad de que el mismo se refiera a un periodo mínimo de duración (tres meses, en este caso). A este respecto, ni la norma foral, ni la norma estatal, establecen ese condicionamiento temporal, viniendo a referir, como se ha expuesto, al criterio de la “residencia” (ley foral) o de la “residencia habitual” (norma estatal).
- e) De conformidad con la Ley de Bases de Régimen Local, “todo español o extranjero que viva en territorio español deberá estar empadronado en el Municipio en el que resida habitualmente” (artículo 15.1), que “la condición de residente se adquiere en el momento de realizar la inscripción en el Padrón” (artículo 16.1) y que “el Padrón municipal tiene carácter de documento público y fehaciente para todos los efectos administrativos” (artículo 17.1).
- f) La interpretación aquí sostenida es coherente con lo señalado en la exposición de motivos del Real Decreto-ley, pues, según se concluye, es voluntad del mismo regresar a un sistema de universalidad en la atención sanitaria y revertir las modificaciones introducidas en la normativa estatal que habían impedido los efectos del reconocimiento del principio de universalidad contenido en normas autonómicas (entre ellas, la Ley Foral 17/2010 o la Ley Foral 8/2013, objeto esta última de anulación por parte del Tribunal Constitucional).

En este sentido, en la exposición de motivos de la norma estatal se recoge que el acceso al Sistema Nacional de Salud en condiciones de equidad y de

universalidad es un derecho primordial de toda persona. La garantía del ejercicio de este derecho y la protección efectiva de la salud de la ciudadanía cobra aún mayor importancia cuando quienes se ven privados de una asistencia sanitaria normalizada son colectivos de una especial vulnerabilidad, amenazados por la exclusión social, como es el caso de la población extranjera no registrada ni autorizada a residir en España.

- g) En consecuencia, en la medida en que la ley foral no condiciona el derecho a un periodo de residencia previo -y máxime cuando no se aprecia incluido el mismo en la norma estatal-, se debe dejar sin efecto esta restricción, que puede llegar a ser perjudicial para los derechos de algunos ciudadanos extranjeros residentes en Navarra.

Con un carácter más general, en línea con lo solicitado por las asociaciones que acudieron al Defensor del Pueblo de Navarra, este recomendó que se simplificara y agilizara en todo lo posible la tramitación de los procedimientos de reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del colectivo al que se refiere esta actuación.

Se trataría de un criterio general aplicable a las distintas modalidades de procedimientos que se derivan de la aplicación de la normativa vigente, ordinarios o especiales, en función de las distintas situaciones contempladas en la misma.

Según entendió la institución, por la naturaleza del derecho comprometido, la tramitación de los procedimientos administrativos conducentes a su reconocimiento, y la exigencia de trámites formales, debería reducirse a la mínima expresión, eliminando en todo lo posible una burocratización excesiva.

Finalmente, se recomendó que, salvo en los casos en que proceda el cobro de la asistencia sanitaria conforme a la normativa vigente, se evite la expedición a personas del colectivo inmigrante de facturas, prefacturas o documentos de similar naturaleza relativos al coste del servicio.

La emisión de dichos documentos (en tanto en cuanto contengan referencias al coste del servicio), aun cuando no llegue a ejecutarse mediante cobro, podría tener un efecto disuasorio en el acceso a la asistencia sanitaria para personas particularmente desfavorecidas, por lo que debería procurarse evitarse habiendo la Administración sanitaria de arbitrar las medidas oportunas a tal fin.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló la siguiente recomendación:

“Recomendar al Departamento de Salud, en relación con el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular, que:

- a) No exija, en el caso de las personas que acrediten su residencia en Navarra mediante el correspondiente empadronamiento, un periodo previo de tres meses.
- b) Se simplifiquen y agilicen los procedimientos de reconocimiento del derecho, sin trámites innecesarios o que puedan evitarse.
- c) Se evite la expedición de facturas, prefacturas, PA o documentos de similar naturaleza relativos al coste del servicio.”

En contestación a dicha recomendación, el Departamento de Salud informó literalmente lo siguiente:

“a) No exija, en el caso de las personas que acrediten su residencia en Navarra mediante el correspondiente empadronamiento, un periodo previo de tres meses.

El Departamento de Salud del Gobierno de Navarra no exige un empadronamiento de tres meses para el reconocimiento del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria a las personas extranjeras que no tengan su residencia legal en territorio español.

El Departamento de Salud, en cumplimiento del Real Decreto Ley 7/2018, de conformidad con la redacción dada por dicha norma al artículo 3.ter de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud está reconociendo el derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria a las personas extranjeras que no tengan su residencia legal en territorio español sin necesidad de informe previo favorable de las trabajadoras sociales de los Centros de Salud para aquellas personas que acrediten residencia en España (más de 90 días de permanencia en el país) y con informe favorable en el caso de que estén en una situación de estancia temporal (menos de 90 días). Todo ello siempre que se cumplan el resto de requisitos recogidos en la citada norma.

Consideramos importante distinguir la situación de residencia de la situación de estancia temporal y a estos efectos el citado artículo 3.ter se remite expresamente a la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social (y no a otras normas sobre la condición de residente).

Pues bien, la citada Ley Orgánica 4/2000 hace una distinción clara entre lo que considera residencia y lo que considera estancia. Así el artículo 30 define la estancia, con carácter general, como la permanencia en territorio español por un período de tiempo no superior a 90 días. Es por ello por lo que, de conformidad con lo previsto en el artículo 3.ter y en las recomendaciones del Ministerio competente en materia de sanidad, en los casos de que el solicitante del reconocimiento no tenga la consideración a estos efectos de residente se debe de emitir un informe por las trabajadoras sociales de los centros de salud.

Prueba de que el Departamento de Salud no exige la residencia en Navarra para reconocer el derecho es que de las 1129 personas que a día de 27 de febrero de 2019 habían obtenido el reconocimiento por esta vía 610 estaban en situación de estancia (periodo de menos de 90 días en territorio español). Una prueba más es que a la citada fecha únicamente se ha negado el reconocimiento a una persona por ser el informe de la trabajadora social desfavorable.

b) Se simplifiquen y agilicen los procedimientos de reconocimiento del derecho, sin trámites innecesarios o que puedan evitarse.

Previamente a pronunciarnos sobre esta recomendación le informamos que hemos observado que en su escrito de 6 de febrero de 2019 nada se contiene sobre lo informado por nuestra parte en el escrito de 18 de enero de 2019 en el punto relativo a “Informe sobre medidas implantadas o que esté previsto implantar a fin de garantizar en todo lo posible el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria del citado colectivo.”.

En este punto hacíamos especial hincapié al esfuerzo acometido por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en concreto por el equipo de la Sección de la Tarjeta Individual Sanitaria, para regularizar, uno por uno, a un total de 5.126 usuarios (dato a 27 de febrero de 2019) que tuvieron acceso por la vía de la Ley Foral 8/2013, por la vía del convenio especial y por la vía de los colectivos de menores de edad y embarazadas, a quienes se ha regularizado incluyéndoles en la nueva vía de acceso sin necesidad de que hagan ningún trámite. Entendemos que este ha sido un buen ejercicio de simplificación y agilización.

Respecto de los nuevos solicitantes en primer lugar hay que decir que no se han establecido nuevos trámites ni más requisitos documentales que los que ya se pedían cuando la vía de acceso era la de la Ley Foral 8/2013, es decir: consulta con trabajo social, solicitud del interesado, acreditación de residencia y posterior

remisión a la Sección de la TIS para su alta en las bases de datos correspondientes.

En segundo lugar procede citar el documento denominado “No dejar a nadie atrás” elaborado por la Red de Denuncia y Resistencia al RDL 16/2012(REDER), integrada por más de 300 colectivos, movimientos, organizaciones y personas implicadas en la defensa del acceso universal a la salud y la denuncia de su incumplimiento donde se vienen a recoger los principales problemas respecto del déficit de la atención universal sanitaria generados por el Real Decreto Ley 7/2018. En dicho documento se señala como uno de los problemas el que el empadronamiento está suponiendo una barrera documental al acceso al SNS. En este punto el documento recoge expresamente que “Así, hace tiempo que algunas comunidades autónomas, como la Comunidad Foral de Navarra o la Comunitat Valenciana, se aceptan como prueba, entre otros, los certificados de escolarización de las hijas o hijos o las declaraciones responsables de vecinas y vecinos, lo cual ha contribuido sustancialmente a minimizar los casos de exclusión.”.

En nuestro manual o protocolo de atención, que le remitimos con anterioridad, respecto de este asunto se establece lo siguiente “En el caso de que la persona solicitante no pueda acreditar su residencia mediante el correspondiente volante de empadronamiento por existir alguna imposibilidad para ello (ausencia de domicilio, otros...) se podrá recabar la acreditación de residencia efectiva previa con una antelación mínima de tres meses aportando documentos oficiales de cualquier administración, tales como: carta de viaje expedida por el consulado, inscripciones en colegios, registro de visitas a servicios sociales, documento expedido por ONGs, etc.”

Es decir, el Departamento de Salud recoge en su manual determinadas facilidades para los solicitantes (más incluso que las recogidas en el documento de REDER) que en palabras de la citada Red contribuyen “sustancialmente a minimizar los casos de exclusión.”

El documento de REDER recoge también como aspecto de mejora la importancia de flexibilizar los requisitos administrativos, en concreto señala como un problema el que algunas Comunidades exigen que el certificado de no exportación del derecho respecto de ciudadanos de la UE y que esto puede generar que se tengan que desplazar a sus estados de origen para pedirlo.

En nuestro caso, como recoge nuestro manual, únicamente pedimos, para ciudadanos europeos, que se acredite que se ha solicitado el certificado de no exportación del derecho a la tarjeta sanitaria europea. Para los ciudadanos extracomunitarios, donde no hay posibilidad a priori de exportar el derecho, se exige únicamente una declaración jurada.

Como puede observar hemos tratado de implantar al máximo la simplificación, la agilización y la eliminación de barreras documentales y creemos que el procedimiento que estamos aplicando está orientado en pro de esas metas, como así vienen a avalar entidades externas. No obstante, estamos abiertos a cualquier sugerencia, propuesta o cambio concreto, siempre dentro de la legalidad vigente.

c) Se evite la expedición de facturas, prefacturas, PA o documentos de similar naturaleza relativos al coste del servicio.

En los Servicios de Urgencias del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, tanto de Atención Especializada como de Atención Primaria, se presta atención en igualdad de condiciones a todas las personas que precisan atención sanitaria urgente. El circuito de atención a los pacientes que acuden para ser atendidos en el Servicio de Urgencias es el siguiente:

En Admisión cuando se recibe a las personas que requieren atención urgente se les solicita la TIS u otro documento de identificación, y se les pregunta acerca del motivo que genera la visita (enfermedad o accidente) para proceder a asignar el tipo de usuario y la cobertura sanitaria que corresponda.

Si no dispone de TIS ni de documento de identificación, en Atención Primaria se genera un parte de asistencia que se envía a la Unidad de Facturación, y a trabajo social del Centro si se trata de un residente en situación irregular (en el caso de que trabajo social acredite la condición de residente en situación irregular se le cita para tramitar la TIS y comunica a facturación para que no emita ningún documento) y en Asistencia Especializada se procede a recoger los datos de identificación que proporciona la persona, asignándole un “tipo de usuario 3” privado, y entregándole en ese momento, un impreso que se genera automáticamente (no una factura ni prefactura). Se adjunta modelo de impreso que se entrega. Doc. 1

En él se le informa de que debe ponerse en contacto con la unidad de prefacturación, (por teléfono, e-mail, fax...etc.), para proporcionar los datos relativos a la cobertura sanitaria que posea, así como que si no dispone de cobertura

sanitaria puede concertar cita con la Unidad de Trabajo Social de su Centro de Atención Primaria.

Esta forma de proceder se realiza con la totalidad de los pacientes que acuden a los Servicios de Urgencias donde se atiende a todo aquel que solicita atención sanitaria, en igualdad de condiciones. En el caso de “pacientes privados” (sin cobertura sanitaria por el Sistema público) y que puede darse el caso de que posea un seguro de viaje, un seguro privado o cualquier otra forma de cobertura no pública”.

De forma posterior a la atención sanitaria y desde pre-facturación, en unos casos, o desde las Unidades de Facturación en otros, se ponen en contacto con todas aquellas personas que no han facilitado datos y se les indica la forma de proceder para regularizar su situación.

Ha podido darse el caso, si no se ha podido contactar de forma telefónica, que se haya enviado la hoja de aviso o notificación con la finalidad de que se pongan en contacto con el centro sanitario, informándoles de que “por la presente le comunicamos que tenemos pendiente el envío de la factura correspondiente a las asistencias médicas recibidas por Ud. en este centro”. Se adjunta modelo de impreso que se envía. Doc. 2

Dejar claro que en ningún momento se ha procedido de manera distinta con estas personas que con el resto de las personas atendidas y que no han facilitado los datos solicitados y comentar, además, que es difícil discernir de entre las personas que acuden a recibir atención urgente, a aquellas que se encuentran en situación administrativa irregular.

En reciente reunión mantenida con representantes de Médicos del Mundo y de la Plataforma Papeles y Derechos Denontzat nos trasladaron un caso de una paciente a la que se había remitido una factura por un proceso de parto. Desde el Departamento nos ofrecimos a que cualquier error que se produjera en este ámbito se nos trasladase directamente para su corrección.”

A la vista de la contestación remitida por el Departamento de Salud, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró no aceptada la recomendación y dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **4.2.21. Protección a mujeres víctimas de violencia de género.**

**Administraciones destinatarias:** Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales y Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

**Materia:** Violencia de género.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

Por distintos medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de las noticias publicadas sobre la protección que la Policía Foral de Navarra dispensa a mujeres víctimas de violencia género (304 mujeres, cinco de ellas menores, según los datos publicados).

Por ello el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno dirigirse al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales y solicitándoles información acerca de:

a) El número de mujeres víctimas de violencia de género en Navarra protegidas por la Policía Foral de Navarra, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de octubre de 2018 (desglosado por años), en función de: situaciones de riesgo alto, situaciones de riesgo medio, situaciones de riesgo bajo, situaciones de riesgo no apreciado, casos de menores de edad.

b) Una descripción general de las medidas implantadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra orientadas a la detección y atención de la violencia contra las mujeres (artículos 20 y siguientes de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril). En particular, indicación de los mecanismos de coordinación habilitados al fin pretendido.

c) Cualquier otra información que se considerase relevante facilitar en relación con la violencia de género (medidas recientemente implantadas, actuaciones previstas, etcétera).

A) El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, remitió un informe elaborado por la Policía Foral de Navarra, en el que se indicaba lo siguiente:

“a) En relación con el número de mujeres víctimas de violencia de género en Navarra protegidas por la Policía Foral de Navarra, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de octubre de 2018 (desglosado por años), en función de: situaciones de riesgo alto, situaciones de riesgo medio, situaciones de riesgo bajo, situaciones de riesgo no apreciado, casos de menores de edad:



Los datos de que se dispone, recogidos en el enlace web <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/violencia-contra-la-mujer/estadisticas> son los siguientes:

	31-12-2018	2017	2016	2015
TOTAL	294	345	361	266
En riesgo alto	1	2		
En riesgo medio	29	33	30	15
En riesgo bajo	131	139	72	60
En riesgo no apreciado	133	171	258	191
Menores de edad **				

*\*\* Indicar que la Policía Foral no dispone de los datos relativos al número de menores atendidos en las fechas señaladas ya que la aplicación informática VIOGEN, no facilita dichos datos de menores por fechas concretas.*

b) Las principales medidas implantadas y actuaciones previstas son las siguientes:

La Policía Foral de Navarra cuenta con un equipo de atención especializado en su unidad central con sede en Pamplona que son los componentes de la Brigada Asistencial. A fecha de la elaboración de este informe está compuesta por 15 personas.

Asimismo, cuenta con un equipo de atención a casos de violencia de género y doméstica con sede en la ciudad de Tudela. En esta última ciudad la atención es prestada por los componentes de la Oficina de Atención Policial, 10 personas, así como por personal del Grupo de Policía Judicial de Tudela, conformado por 14 personas.

Complementariamente a estas personas, en las Comisarías de Pamplona, Estella, Tafalla, Alsasua, Sangüesa, Tudela y Elizondo se cuenta con 2 policías especializados en el seguimiento a las víctimas de violencia para garantizar una protección efectiva durante todo el proceso de situación de riesgo para la mujer.

La Protección de la Mujer de violencia se lleva a cabo según las directrices establecidas en la Instrucción 7/2016, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por

la que se establece un nuevo protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género (Ley Orgánica 1/2004) y de gestión de la seguridad de las víctimas.

Para dar cumplimiento a la sistemática establecida en la referida instrucción además de las unidades anteriormente referidas, están involucradas en labores de protección y Atención Ciudadana, así como personal de la División de Protección de Autoridades.

Indicar que el sistema VIOGEN con el que Policía Foral lleva trabajando desde el año 2011 permite una coordinación efectiva entre todos los cuerpos de Policía que llevan a cabo servicios relacionados con la atención a la mujer víctima de violencia.

Asimismo, se han realizado reuniones de intercambio de buenas prácticas con las policías locales que realizan estas funciones, para identificar áreas de mejora, resolución de dudas e informar de las principales novedades en violencia contra las mujeres.

Anualmente se desarrollan acciones formativas dirigidas a dar formación básica o especializada al personal que tiene entre sus funciones la atención a las mujeres víctimas de violencia.

Asimismo, se han desarrollado jornadas de sensibilización bien a alumnos de centros escolares de la Comunidad Foral de Navarra, bien a colectivos de mujeres víctimas de violencia.

Durante el año 2018 los servicios que presta en esta materia la policía Foral, estando en la actualidad a la espera de obtener el informe correspondiente al objeto de identificar acciones de mejora.

Finalmente, indicar que se han llevado a cabo actuaciones de reforma y mejora de los espacios en los que se lleva a cabo la atención a la mujer víctima de violencia en dependencias policiales, así como a los hijos acompañantes. También se han adquirido vehículos adaptados para poder trasladar con la debida seguridad a mujeres, hijos y policías”.

B) El Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales remitió un informe elaborado por el Instituto Navarro para la Igualdad-Nafarroako Berdintasunerako Institutua (INAI-NABI):

“b) Descripción general de las medidas implantadas por la Administración de la

Comunidad Foral de Navarra orientadas a la detección y atención de la violencia contra las mujeres (artículos 20 y siguientes de la Ley Foral 14/2015, de 10 de abril). En particular, indicación de los mecanismos de coordinación habilitados al fin pretendido.

La Ley Foral 14/ 2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres, a diferencia de la normativa estatal, parte del concepto amplio de violencia contra las mujeres, considerando como tal: la violencia en la pareja o expareja, las diferentes manifestaciones de la violencia sexual, el feminicidio, la trata de mujeres y niñas, la explotación sexual, el matrimonio a edad temprana, concertado o forzado, la mutilación genital femenina, así como cualquier otra forma de violencia.

Todo ello supone un cambio y desde este nuevo marco normativo, le corresponde al Gobierno de Navarra promover con recursos los derechos de todas las ciudadanas. La atención a la violencia tiene que contemplar las causas y los impactos, es decir, la prevención, atención, justicia y reparación del daño.

Así a través de un proceso participado y de información pública se elaboró el Plan de Acción de la Ley Foral 14/2015, como garantía de cumplimiento de dicha Ley, que recoge los compromisos del Gobierno de Navarra desde que se aprobó en 2016 hasta 2021.

Dicho Plan de Acción se estructura en torno a cuatro ejes estratégicos:

- Un primer eje, denominado “Cambio de Valores y Generación de Condiciones para una vida libre de violencias contra las mujeres”, donde se incorporan las medidas relacionadas con la investigación, la prevención y la sensibilización.
- Un segundo eje, denominado la “Atención integral a las mujeres y a sus hijas e hijos”, donde se recogen aquellas medidas relacionadas con la detección, atención, protección, justicia y reparación para las mujeres que enfrentan esta violencia.
- Un tercer eje, titulado “Formación profesional para la identificación y abordaje de las violencias contra las mujeres”, desde el que se hace referencia a la formación profesional permanente.
- Un cuarto eje definido como “Coordinación entre las distintas instituciones con competencias en las materias previstas en Ley Foral 14/2015”, donde se exponen las medidas relacionadas con colaboración interinstitucional.

El Plan de Acción identifica nueve ámbitos de intervención (investigación, prevención y sensibilización, detección de la violencia, atención y recuperación de las mujeres, actuación policial y protección efectiva, justicia, reparación del daño, formación de profesionales y coordinación interinstitucional), repartidos entre los cuatro ejes estratégicos, a través de los que se concreta la intervención pública en materia de violencia contra las mujeres.

Para cada ámbito de intervención se presentan en el Plan de Acción sus objetivos y medidas, acompañadas de las acciones generales para cada medida.

En el siguiente enlace a Gobierno Abierto se puede acceder al Plan de Acción de la Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra:

<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-acciongobierno/plan-accion-desarrollo-ley-foral-142015-10-abril-para>

c) Otra información que se considere relevante facilitar en relación con la problemática a que se refiere la actuación (medidas recientemente implantadas, actuaciones previstas, etcétera).

Dentro de este punto debemos resaltar diversas medidas implantadas:

El seguimiento y evaluación vienen establecidos en el propio Plan de Acción, creándose para ello dos comisiones, la Comisión Interdepartamental de Igualdad y la Comisión Técnica, con el impulso y apoyo del INAI/NABI como máximo responsable de su ejecución.

Al inicio de cada año se establece y aprueba el Programa de trabajo anual y se elabora por parte del INAI/NABI un Informe Anual de seguimiento, siendo ambos aprobados por la Comisión Interdepartamental de Igualdad.

Próximamente abordaremos la realización del Informe Anual de Seguimiento de 2018. En él se incluirán las acciones más relevantes realizadas a lo largo del año. Dicho informe recoge los recursos humanos y materiales destinados por la Administración Foral y estatal a la prevención de la violencia contra las mujeres y a la protección de las mujeres víctimas de la misma, así como los datos sobre las medidas de sensibilización y prevención desarrolladas, e información cuantitativa sobre las mujeres atendidas por los recursos de detección, atención integral, protección y justicia.

En este enlace se puede ampliar información:

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/)

Del Plan de Acción se desprenden 5 planes sectoriales de los Departamentos de Justicia e Interior, Salud, Educación, Inclusión social, Empleo y Vivienda e Igualdad. En el Informe Anual de Seguimiento se abordan las acciones realizadas de todos los planes sectoriales, y refleja el cumplimiento de los compromisos. Se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-acciongobierno/plan-accion-desarrollo-ley-foral-142015-10-abril-para>

La Comisión técnica, conformada por representantes de los Departamentos del Gobierno impulsa y apoya técnicamente el desarrollo de sus respectivos planes sectoriales y el seguimiento de los mismos.

Debemos citar también el III Acuerdo Interinstitucional para la Coordinación ante la Violencia contra las Mujeres en Navarra firmado el 24 de noviembre de 2017 por el Gobierno de Navarra, la Delegación del Gobierno en Navarra, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía Superior de la Comunidad Foral de Navarra de Municipios y Concejos. Sustituye a los acuerdos firmados en 2002 y 2010 para adaptarse a la Ley Foral 14/2015 para actuar contra la violencia hacia las mujeres en Navarra. El acuerdo incorpora las mejoras producidas en materia de violencia contra las mujeres en los últimos años y pretende ser el marco de colaboración institucional para nuevas actuaciones.

Plantea una intervención coordinada y el establecimiento de procedimientos homogéneos de actuación por parte de los Poderes Públicos, de modo que se garantice una atención integral y protección integral desde los ámbitos sociales, educativos, sanitarios, policiales, jurídicos y judiciales.

Se ha actualizado la Guía para profesionales dentro del Protocolo de actuación conjunta ante la violencia contra las mujeres en Navarra.

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/Coordinacion/Acuerdo+interinstitucional/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/Coordinacion/Acuerdo+interinstitucional/)

Dentro del Plan de Acción se incluye evaluar la eficacia e impacto de las medidas aplicadas para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres, como garantía de cumplimiento que marca la propia Ley. En este contexto, es donde Gobierno de Navarra se ha propuesto realizar de forma progresiva una evaluación de los diferentes recursos y servicios de Gobierno de Navarra y otras entidades implicadas en el abordaje de la violencia contra las mujeres, con la finalidad clara de conocer las fortalezas y debilidades de nuestros recursos, concretando áreas de

mejora, y conocer en qué medida se alinean con el nuevo enfoque que marca la Ley y con los principios rectores que rigen dicha norma y su Plan de acción.

Durante 2017 se ha llevado a cabo una evaluación de los recursos de atención a la violencia contra las mujeres. Una evaluación externa y objetiva que ha evaluado las ayudas económicas que en materia de violencia contra las mujeres existen en nuestra Comunidad Foral, los recursos de acogida que integran al centro de urgencias, la casa de acogida y los pisos residencia y la asistencia letrada del Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres, conocido como el SAM.

La finalidad de esta evaluación ha sido analizar y valorar estos recursos que llevan años en funcionamiento, así como identificar qué aprendizajes y mejoras es preciso tener en cuenta para que puedan dar una respuesta a las necesidades y expectativas de las mujeres en situación de violencia, promoviendo su recuperación y autonomía. En un ejercicio de responsabilidad y transparencia, pretende aprender de la experiencia práctica de los recursos para perfeccionar su diseño, rendir cuentas sobre los bienes públicos y generar conocimiento que permita orientar la actuación pública a partir de los resultados obtenidos.

En el siguiente enlace se puede consultar el Informe Ejecutivo y el Informe del INAI/NABI.

<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-acciongobierno/acciones/resultados-evaluacion-recursos-materia>

Por último, ha de señalarse que durante este año 2018 se están evaluando otros tres recursos: el alcance y calidad de la actuación de la Policía Foral de Navarra en materia de violencia contra las mujeres, de la Sección de Asistencia a las víctimas del delito de Navarra y colaboración con los órganos judiciales en materia de violencia contra las mujeres y de los Equipos de atención integral a víctimas de violencia de género, existentes en la Comunidad Foral de Navarra.”

A la vista de la información facilitada por los Departamentos de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y de Relaciones Ciudadanas e Institucionales, que incluía tanto datos estadísticos como las medidas implantadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra orientadas a la detección y atención de la violencia contra las mujeres, el Defensor del Pueblo de Navarra puso fin a su intervención en el asunto.

#### **4.2.22. Proliferación de nidos de avispa asiática en Etxabakoitz.**

**Administración destinataria:** Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.

**Materia:** Seguridad ciudadana.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa.

A través de los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que se había detectado la presencia de varios nidos de avispa asiática en el barrio de Etxabakoitz, en las inmediaciones de una serie de viviendas y en zonas próximas donde los vecinos desarrollan su vida diaria.

Concretamente se ubicaban, uno, en la zona del parque muy cerca del río; dos, en el paseo del Arga, pero muy próximos a un grupo de edificio de viviendas; y tres más, cerca de un vallado situado en una zona donde los operarios municipales estuvieron realizando recientemente tareas de limpieza de hierbas.

Se exponía en la noticia que los vecinos habían denunciado la situación al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña mediante llamadas, correos electrónicos y comunicaciones personales, pero el problema no había sido resuelto. Los vecinos consideraban que esta problemática afectaba a la seguridad ciudadana y temían la continuidad de la proliferación de nidos, lo que agravaría el problema.

A la vista de la noticia, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para que informase sobre la problemática denunciada y, en su caso, de las medidas adoptadas o que estuviera previsto adoptar al respecto.

El área de Ecología Urbana y Movilidad del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña remitió un informe en el que se exponía que las actuaciones municipales se enmarcan en el plan de actuación de *vespa velutina* aprobado por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local del Gobierno de Navarra, mediante Resolución 14/2018, de 23 de enero (Boletín Oficial de Navarra del 13 de abril de 2018).

El informe hacía referencia a determinados aspectos de dicho plan y se concluía que el ayuntamiento estaba actuando conforme al protocolo establecido. En concreto, los nidos detectados se encontrarían a más de veinte metros de altura, habiendo procedido a controlarlos (marcado), pero no a intervenir sobre ellos. A este respecto, se explicaba que el ciclo vital de esta especie fundamenta la no retirada sistemática de los nidos.

El Defensor del Pueblo de Navarra, a la vista de la información remitida, comprobó que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña era conocedor de la problemática a que se refiere esta actuación y había adoptado determinadas medidas sobre la misma, si bien no habría intervenido directamente sobre los nidos.

También constató que la presencia de tales nidos genera una comprensible preocupación entre los vecinos, por su ubicación próxima a las viviendas donde residen o a espacios públicos que frecuentan.

Constató igualmente que la presencia de la denominada avista asiática en Navarra ha dado lugar a la aprobación por el departamento competente en materia de medio ambiente del Gobierno de Navarra de una resolución por la que se aprueba un plan de actuación.

En este contexto, aun valorando positivamente la información remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra vio pertinente formular la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, en relación con la detección de varios nidos de avispa asiática, que, en ejercicio de sus competencias municipales, continúe con las tareas de control de los nidos, velando en todo momento por la seguridad de los vecinos, y que, en función de la evolución, si es preciso, adopte nuevas medidas o intensifique las adoptadas.

Asimismo, se sugiere que se informe en el mayor grado posible sobre el asunto a los vecinos denunciantes cuando se dirijan a los servicios municipales (situación actual, evolución previsible, actuaciones de control, potenciales medidas).”

El Ayuntamiento de Pamplona-Iruña remitió un escrito informando de que aceptaba las sugerencias formuladas, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra procedió a dar por finalizadas sus actuaciones.

#### **4.2.23. Peligrosidad de la acera que conecta Cizur Menor con Pamplona-Iruña.**

**Administraciones destinatarias:** Departamento de Desarrollo Económico y Ayuntamiento de la Cendea de Cizur.

**Materia:** Servicios públicos.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa. Sugerencia.

El Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento, a través de un escrito publicado por un ciudadano, de la peligrosidad del trayecto peatonal que conecta Cizur Menor y



Pamplona-Iruña (“calle Irumbidea, bajada desde Cizur Menor, y que enlaza después del puente del campus de la Universidad de Navarra sobre el río Al Revés, con la continuación del Camino de Santiago francés, de la calle Fuente del Hierro”, se describe).

Según exponía el ciudadano, se trata de una vía muy transitada por vecinos de Zizur Mayor y de Cizur Menor, que acuden a Pamplona-Iruña desde dichas localidades o regresan tras sus actividades laborales, escolares, etcétera, y la misma carece de iluminación. Indicaba que la citada carencia entraña un riesgo para la seguridad personal de los peatones cuando oscurece, por eventuales caídas, por hacer la zona más propicia para agresiones, por posibles atropellos, etcétera. En concreto, hacía hincapié en la oscuridad del trayecto y en el riesgo para la garantía física por transitar por una acera surcada y levantada por las raíces de los árboles que enmarcan la vía peatonal.

A la vista de los hechos que se describían, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente dirigirse al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Departamento de Desarrollo Económico, para que informasen sobre la problemática denunciada y, en su caso, sobre las medidas adoptadas o que tuvieran previsto adoptar al respecto.

A) El Ayuntamiento la Cendea de Cizur Menor remitió un informe en el que señaló lo siguiente:

“(…) ciertamente ese problema existe y es de una gravedad mayúscula pues, en dicho tramo de carretera (Universidad de Navarra-Cizur Menor), se han producido varios accidentes de tráfico con resultado de muerte, sin que el Gobierno de Navarra haya hecho nada por aliviar los riesgos más que notables de inseguridad ciudadana.

(…), el mantenimiento y conservación de las carreteras (y este tramo también) es competencia de la Dirección General de Obras Públicas del Gobierno de Navarra, pero también lo es de la Administración Foral, en cuanto constituye dicho tramo parte del Camino de Santiago (“Así pues ahora, por la vía expropiatoria, se unifica el carácter público del camino. Pero no se llega tampoco a una unificación jurídica en todos sus aspectos físicos. Así, por ejemplo, los derechos que se constituyan ahora en virtud de la expropiación del Camino se realizan a favor de la Administración de la Comunidad Foral” - “El Camino de Santiago en Navarra. Notas jurídicas”- por Martín M<sup>a</sup>. Razquin Lizarraga en el Homenaje a Don Francisco de

Asís Sancho Rebullida a través de la Revista Jurídica de Navarra).

Aparte de la deplorable imagen que se da a los miles y miles de peregrinos transeúntes por dicha carretera, dadas las muy deficientes condiciones constructivas de la acera (única) existente y de obligada circulación peatonal, se une el hecho de que en dicho trazado existen varios desvíos a centros académicos (Colegio Mayor de Santa Clara, Icastola San Fermín, Colegio Internacional, etc.), cuyo tráfico de vehículos y autobuses se desvía cruzando la vía interurbana, así como el tráfico de la carretera perpendicular que arranca desde la rotonda existente a la altura de Asmóvil, y, por supuesto, el intensísimo tráfico (caravanas de vehículos) procedentes de Zizur Mayor, Cizur Menor y pueblos de la cuenca, todo ello sin iluminación artificial (farolas), lo que es causa de la inseguridad ciudadana.

Tanto el Presidente de la Junta Concejil de Cizur Menor, como esta Alcaldía, se han reunido en repetidas ocasiones con la Dirección General y su equipo, tratando de que intervengan en dicho tramo con toda urgencia, inclusive se presentó un estudio de iluminación del mismo, pero la respuesta ha sido siempre la misma, “no hay dinero y no sabemos si algún día lo habrá porque hay otras prioridades”, y así estamos.

Lo expresado por el ciudadano en su carta al director se queda corto para reflejar la realidad, pues ya se han oído voces de grupos políticos planteando el corte de la carretera mediante el levantado de su asfalto. En mayo son las elecciones”.

B) Con posterioridad, el Departamento de Desarrollo Económico remitió un informe en el que expuso lo siguiente:

“La senda peatonal objeto de la denuncia, tiene unos tres metros de anchura y en parte está asfaltada, aunque se encuentra en algún punto envejecido, agrietado y con irregularidades en su rasante. Su comienzo se sitúa en el puente del campus de la Universidad de Navarra sobre el río Al Revés, y transcurre más o menos paralela a las carreteras NA-7027 Carretera de la Universidad y a la carretera NA-6000 Campanas, hasta llegar a la localidad de Cizur Menor, teniendo una longitud total de 1,6 Km.

Su primer tramo, con una longitud de 377 metros, discurre dentro del término municipal de Pamplona-Iruña.

El segundo tramo, de 1.223 metros, discurre desde el límite del término municipal de Pamplona-Iruña hasta el inicio de la travesía de Cizur Menor, próximo y

sensiblemente paralelo a las carreteras NA-7027, Carretera de la Universidad y a la carretera NA-6000, Campanas.

En ningún tramo del recorrido analizado (en algún punto alejado más de 20 metros de la calzada), dicha senda peatonal presenta características urbanas (a pesar de que discurre o colinda, en todo o parte, con suelo urbano) tales como iluminación, pavimentación con adoquín o baldosa, drenajes superficiales, señalización informativa o mobiliario urbano, etc., adaptándose su planimetría, en general, a la antigua rasante de un camino peatonal existente incluso, posiblemente y dado su trazado en planta, anterior al actual trazado de la carretera, lo cual ya indica al usuario de dicha senda que está transitando por una zona de entorno no urbano ni urbanizado.

En este sentido, el Departamento de Desarrollo Económico, si bien podrá convenir con las entidades locales interesadas lo que estime procedente en orden a la mejor integración urbana, cooperando para facilitar la convivencia entre peatones y tráfico rodado con objeto de mejorar la calidad de vida urbana y la seguridad vial, considera que la adecuación de la mencionada senda para el tránsito peatonal no es el objeto propio de su competencia, la cual se limita, en tramos interurbanos, única y exclusivamente, a la conservación y mantenimiento de las carreteras titularidad de la Comunidad Foral, siendo más propio del planeamiento urbanístico municipal la ejecución de aceras, caminos peatonales o actuaciones como la solicitada”.

A la vista de la información recabada, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que, en el trayecto peatonal objeto de la actuación, concurría la situación de peligrosidad denunciada, fundamentalmente por falta de iluminación. Se da la circunstancia, además, de que se trata de un trayecto que cuenta con un tránsito de peatones relativamente elevado, tanto por conectar las localidades de Pamplona-Iruña y Cizur Menor, como por el hecho de que se trata de un lugar de paso del Camino de Santiago. Concorre, asimismo, la característica de que el citado trayecto discurre en paralelo y muy próximo a una carretera con un tráfico de vehículos reseñable. Se observa, en particular, un deterioro de la acera por levantamiento de las raíces de los árboles que jalonan el trayecto y la falta de luminosidad de esa misma acera en el tramo que asciende hasta Cizur Menor.

El Defensor del Pueblo de Navarra concluyó, asimismo, que las administraciones públicas a las que había solicitado información consideran que la resolución del problema denunciado no les corresponde conforme a las competencias que tienen

atribuidas -la Administración de la Comunidad Foral defiende que se trataría de un asunto que compete a las entidades locales afectadas, sin perjuicio de que aquella pueda colaborar; por el contrario, en el informe del Ayuntamiento de Cizur Menor, se defiende que corresponde al Gobierno de Navarra la resolución del problema de seguridad al que se alude-.

A la vista de todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra estimó oportuno formular la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Departamento de Desarrollo Económico que, conforme a las relaciones de colaboración y coordinación entre Administraciones públicas, aborden en profundidad la problemática de falta de seguridad peatonal a que se refiere esta actuación, (conexión de Cizur Menor y Pamplona-Iruña, que discurre junto a la NA-7027 y a la NA-6000), buscando, a través de la fórmula que se considere adecuada, mejorar las condiciones del citado trayecto peatonal, procurando su iluminación y las demás actuaciones de mejora que se vean técnicamente precisas.”

A fecha de cierre de este informe, no se había recibido contestación a la sugerencia.

#### **4.2.24. Criterios de cuantificación de las ayudas para el servicio residencial de personas dependientes.**

**Administración destinataria:** Departamento de Derechos Sociales.

**Materia:** Bienestar social.

**Actuación:** Supervisión de la actividad administrativa. Recomendación y sugerencia normativa.

A) En el año 2016, el Defensor del Pueblo de Navarra recibió una queja (Q16/492) de una persona dependiente a la que no se le había adjudicado una plaza de atención residencial pública o concertada, teniendo derecho a la misma, y a quien, tras habersele modificado al alza el grado de dependencia, se le redujo la prestación económica vinculada al servicio que venía percibiendo. Con motivo de dicha queja, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló, además de dos recomendaciones para el caso concreto suscitado, la siguiente sugerencia de carácter general:

“Sugerir al Departamento de Derechos Sociales una modificación de las órdenes forales que regulan la prestación económica vinculada al servicio (en el caso, residencial), de forma que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún

caso pueda determinar una reducción de dicha prestación”.

Esta sugerencia general se fundó en las siguientes consideraciones:

“(…) la institución ve pertinente sugerir una modificación de las órdenes forales que regulan la prestación, en tanto en cuanto aprecia que pueden producir efectos injustos y perjudiciales para las personas dependientes y, además, incompatibles con las leyes que configuran el sistema de dependencia.

El artículo 17.1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en referencia a las prestaciones económicas vinculada al servicio, establece: “La prestación económica, que tendrá carácter periódico, se reconocerá, en los términos que se establezca, únicamente cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado, en función del grado de dependencia y de la capacidad económica del beneficiario, de acuerdo con lo previsto en el convenio celebrado entre la Administración General del Estado y la correspondiente comunidad autónoma”.

Aunque no lo establece expresamente la ley, es claro que la cuantía de la prestación guarda relación directa con el grado de dependencia (a mayor grado de dependencia, mayor apoyo público), y relación inversa con la capacidad económica (a menor capacidad económica, mayor apoyo).

A juicio de esta institución, ello no se compadece con el acto dictado en este caso, en el que, por efecto de un reconocimiento de un mayor grado de dependencia, y de la aplicación de los criterios de cuantificación de la prestación fijados en las normas del Departamento de Derechos Sociales, se acaba produciendo una revisión a la baja de dicha prestación.

El informe del Departamento de Derechos Sociales pone de manifiesto que los elementos determinantes del acto objeto de queja son el precio de la tarifa pública de las plazas residenciales para personas dependientes y el coste del módulo de concierto. Tales elementos, según aprecia esta institución, son ajenos a los previstos en el precepto de la Ley 39/2006 antes citado, que remiten a la situación de necesidad del interesado (de dependencia y económica), y aluden a conceptos propios de la prestación de un servicio público (precio público de la plaza y coste que supone para la Administración concertarla). Sin embargo, su introducción en las reglas de cálculo de la prestación económica sustitutoria -concedida esta para los casos en que la Administración no presta el servicio público a que se tiene derecho y en el que el

mismo ha de adquirirse en régimen privado, no existiendo, por tanto, ni precio público, ni costes de concierto imputables a tal precio público- produce efectos disfuncionales, como los habidos en el caso”.

En respuesta a la sugerencia, el Departamento de Derechos Sociales informó que se aceptaba:

“En cuanto a la sugerencia de modificar las órdenes forales que regulan la prestación económica vinculada al servicio (en el caso, residencial), de forma que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación, se acepta la recomendación y le trasladamos que estamos trabajando en una propuesta de participación económica de los usuarios en los costes de los servicios, y en el cambio de la normativa y/o de los Acuerdos que fijan las tarifas y el importe del copago, adecuando en la mayor medida posible los importes del copago y las PVS a la situación económica y de grado de dependencia de cada persona”.

De dicha respuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó una disposición favorable del Departamento de Derechos Sociales a proceder a modificar la normativa aplicable al caso.

B) Con posterioridad, el Defensor del Pueblo de Navarra tuvo conocimiento de que el caso objeto de queja fue planteado en la vía judicial, dictándose la Sentencia 45/2018, de 2 de febrero de 2018, del Tribunal Superior de Justicia de Navarra. En la sentencia, se resuelve lo siguiente:

“1º. Declaramos radicalmente nulo el artículo 2, apartado c), de la Orden Foral 210/2009, de 1 de junio, de la Consejera de Asuntos Sociales, Juventud y Deporte del Gobierno de Navarra, en la redacción dada al mismo por la Orden Foral 21/2015, de 27 de julio, del Consejero de Derechos Sociales.

2º. Declaramos el derecho de doña (...) al cálculo de la prestación económica a que se refieren las resoluciones recurridas conforme a lo dispuesto en la redacción original del precepto citado, con las actualizaciones que hayan tenido lugar”.

La citada sentencia vino a concluir que el acto administrativo recurrido, aun cuando resultase de la aplicación de la norma reglamentaria que se invocaba en amparo del mismo (la orden foral mencionada), generaba un resultado contrario al artículo 17.1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia; conclusión que, por razón de principio de

jerarquía normativa, llevó a declarar la nulidad de la norma aplicada (además del derecho de la interesada a que se recalculase la prestación).

La sentencia recogía que:

“No se duda de que lo hecho por la Administración tiene amparo en la normativa de aplicación. Lo que se cuestiona es la legalidad de esa normativa, concretamente del artículo 2 y más en concreto de su apartado c), de la tan repetida OF 210/2009, que es el que sustenta la decisión administrativa.

Y esa legalidad se cuestiona por contraste del resultado final con lo dispuesto en el art. 17.1 de la Ley 39/2006 (...).

Esta ley es de aplicación en Navarra (...) así que ha de considerarse parte de la normativa a aplicar. Junto con la Ley Foral 15/2006 constituye la de mayor rango en la materia (...). Ello tiene como consecuencia obvia que ninguna de las restantes normas reglamentarias de desarrollo o ejecución puede desconocerlas o en modo alguno vulnerarlas. Y tal es lo que sin duda se produce en el caso, dado que el artículo 17.1 transcrito no admite otra interpretación que la postulada por la demanda -y por el sentido común- de que un incremento en el grado de dependencia no puede comportar la disminución de la prestación a percibir por el dependiente, al menos mientras no se demuestre que comporta también una disminución de los costes del servicio asistencial al que tiene derecho, cosa contraria a toda experiencia. No creemos que esto requiera mayor explicación porque, insistimos, es de pura lógica. Y es irrelevante el mecanismo a través del cual se llegue a ese inadmisibles resultado, debiendo en todo caso anularse la norma o normas de rango inferior a ley formal que lo produzca o autorice”.

C) A criterio del Defensor del Pueblo de Navarra, la cuestión de fondo, en la medida en que la prestación económica está legalmente concebida como una alternativa temporal a la prestación del servicio público en casos de insuficiencia de plazas de régimen público, guarda relación con el objeto de la actuación de oficio AO 18/16, tramitada por esta institución durante este año 2018, y expuesta en líneas anteriores en este mismo capítulo.

En la citada actuación, la institución formuló la siguiente recomendación:

“Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que, en ejercicio de su potestad de planificación en materia de servicios sociales, estudie, determine y aplique medidas para procurar corregir, a medio y largo plazo, la problemática de

insuficiencia y de desigual distribución territorial de plazas residenciales para personas mayores dependientes, velando por la satisfacción del principio de proximidad”.

D) A la vista de antecedentes, el Defensor del Pueblo de Navarra, inició en 2018 una actuación de oficio y solicitó al Departamento de Derechos Sociales la siguiente información:

- El número de personas dependientes con derecho al servicio de atención residencial a fecha del 1 de diciembre de 2018.
- De dichas personas, en cuántos casos se satisface el derecho mediante la prestación del servicio público de atención residencial (plazas públicas o concertadas) y en cuántos casos mediante la concesión de una prestación económica vinculada a la adquisición del servicio (ayuda económica para sufragar plazas privadas).
- De los casos en que se conceden prestaciones económicas, en cuántos se habría superado ya el periodo de doce meses al que se refiere la Cartera de Servicios Sociales.
- De los casos en que se haya superado el plazo, en cuántos se ha suscrito el acuerdo expreso entre el departamento y la persona beneficiaria, al que también se refiere la citada Cartera a fin de posibilitar la extensión del periodo.
- Las medidas adoptadas o previstas para cumplir la sugerencia de modificación reglamentaria formulada por esta institución en el expediente Q 16/492, a fin de que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación.
- Las medidas adoptadas o que esté previsto adoptar en ejecución de la Sentencia 45/2018, de 2 de febrero de 2018, del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, en lo que respecta a su contenido anulatorio de la orden foral afectada por el fallo.
- Otras medidas que el Departamento de Derechos Sociales considere pertinente indicar en relación con la problemática a que se refiere la actuación.

E) El Departamento de Derechos Sociales informó lo siguiente:

- “- El número de personas dependientes con derecho al servicio de atención residencial a fecha del 1 de diciembre de 2018 era de 3.512
- De las 3.512 personas, en 2.371 casos se satisface mediante servicio público o



concertado y en 1.141 mediante prestación vinculada a servicio. Por grados de dependencia:

<b>Grado de dependencia</b>	<b>Servicio Público o Concertado</b>	<b>Prestación Vinculada a Servicio</b>	<b>Total</b>
Gran Dependencia	703	335	1.038
Dependencia Severa	1.148	656	1.804
Dependencia Moderada	520	150	670
<b>Totales con derecho a prestación por dependencia</b>	<b>2.371</b>	<b>1.141</b>	<b>3.512</b>

- De los casos en que se conceden prestaciones económicas, en 701 casos se ha superado el período de doce meses al que se refiere la Cartera de Servicios Sociales.

Su distribución por grados es la siguiente:

<b>Grado de dependencia</b>	<b>Nº de meses que llevan más de 12 meses con PVS</b>
Gran Dependencia	211
Dependencia Severa	372
Dependencia Moderada	118
<b>TOTAL</b>	<b>701</b>

- De los casos en que se ha superado el plazo, en ningún caso (ni ahora ni desde que se aprobó la Cartera) se ha suscrito el acuerdo expreso entre el departamento y la persona beneficiaria, a fin de posibilitar la extensión del periodo.

- En relación con las medidas adoptadas o previstas para cumplir la sugerencia de modificación reglamentaria formulada por su institución en el expediente Q16/492, a fin de que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación, se puede señalar que en este momento hay una propuesta avanzada de proyecto de Decreto Foral que regula la participación económica de las personas usuarias en centros residenciales y de atención diurna. Dicha propuesta establece un precio máximo a pagar por el usuario, que será en cualquier caso inferior al 90% del coste del servicio y el mismo para cualquier grado de dependencia. Sobre este precio, se calculará la aportación del usuario en función de su capacidad económica. De esta forma, el usuario aportará al coste del servicio que se le presta en función de sus posibilidades y esa

aportación no se modificará según el grado de dependencia que tenga reconocido, por lo que la prestación económica que se le conceda (PVS) en caso de no disponer de plaza pública o concertada, tampoco sufrirá modificaciones cuando varíe su situación de dependencia.

- En relación con la ejecución de la Sentencia 45/2018, de 2 de febrero de 2018, del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, en lo que respecta a su contenido anulatorio de la orden foral afectada por el fallo, se ha recurrido ante el Tribunal Supremo, habiéndose admitido a trámite y estando pendiente de resolución definitiva.

- Otras medidas que el Departamento de Derechos Sociales considera pertinente indicar en relación con la problemática a que se refiere la actuación: debemos señalar que la regulación de una nueva normativa, que determina la aportación económica de las personas usuarias en función de su capacidad económica y no de su grado de dependencia, se encuentra ya muy avanzada y contribuirá a lograr un sistema más progresivo para con las personas y más eficiente en cuanto a la financiación de los servicios públicos por parte de la ciudadanía.

Además, el borrador del Decreto Foral por el que se modifica el Decreto Foral 69/2008, 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general, suprime la exigencia de suscribir el acuerdo expreso entre el departamento y la persona beneficiaria de la prestación vinculada al servicio, ya que carece de sentido”.

F) La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en su artículo 14, relativo a las prestaciones de dependencia, establece lo siguiente:

“1. Las prestaciones de atención a la dependencia podrán tener la naturaleza de servicios y de prestaciones económicas e irán destinadas, por una parte, a la promoción de la autonomía personal y, por otra, a atender las necesidades de las personas con dificultades para la realización de las actividades básicas de la vida diaria.

2. Los servicios del Catálogo del artículo 15 tendrán carácter prioritario y se prestarán a través de la oferta pública de la Red de Servicios Sociales por las respectivas Comunidades Autónomas mediante centros y servicios públicos o privados concertados debidamente acreditados.

3. De no ser posible la atención mediante alguno de estos servicios, en los Convenios a que se refiere el artículo 10 se incorporará la prestación económica vinculada establecida en el artículo 17. Esta prestación irá destinada a la cobertura de los gastos del servicio previsto en el Programa Individual de Atención al que se refiere el artículo 29, debiendo ser prestado por una entidad o centro acreditado para la atención a la dependencia”.

Entre los servicios contemplados en el artículo 15, se encuentra el servicio de atención residencial, que, por lo tanto, tiene carácter prioritario.

El artículo 17 de la ley, referente a la prestación económica vinculada al servicio, dispone que se reconocerá “cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado”.

De esta regulación se concluye, en lo que se refiere a la atención residencial a personas dependientes, que es preferente la protección del derecho de los interesados mediante el reconocimiento por la Administración del correspondiente servicio, público o concertado, y que es subsidiaria la satisfacción del derecho mediante el otorgamiento de una ayuda económica.

Esta preferencia está presente también en la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general, aprobada mediante Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, cuya disposición adicional segunda establece:

“En los casos de las Prestaciones Garantizadas de atención residencial para personas mayores, atención residencial para personas menores de 65 años, atención residencial para personas con enfermedad mental, atención residencial en centro psicogeriátrico, pisos tutelados y funcionales para personas con discapacidad y enfermedad mental, centros de atención diaria para mayores con dependencia, para menores de 65 años con dependencia, en centro psicogeriátrico y en centros de rehabilitación psicosocial para personas con enfermedad mental en que, por no existir servicios suficientes dentro del sistema público de servicios sociales, no sea posible el acceso al servicio, éste será sustituido por una prestación económica que estará, en todo caso, vinculada a la adquisición de ese servicio. Esta prestación no podrá concederse por un periodo superior a doce meses, transcurrido el cual deberá sustituirse por el correspondiente servicio, salvo que exista acuerdo expreso entre el Departamento competente en materia de servicios sociales y la persona beneficiaria, que deberá constar por escrito y que tendrá un plazo de validez de veinticuatro meses, pudiendo renovarse

posteriormente por los mismos periodos”.

Se concluye de todo ello que el deber de la Administración es procurar que quienes tengan derecho a la prestación del servicio público (de atención residencial, en este caso) puedan recibirlo. Para los casos en que no sea posible satisfacer el derecho en su forma ordinaria o principal, como sustitutivo temporal, se contempla la concesión de prestaciones o ayudas económicas.

G) Según los datos facilitados por el Departamento de Derechos Sociales, existe un relevante número de personas dependientes que, teniendo reconocido el derecho a un servicio de atención residencial, están recibiendo prestaciones económicas vinculadas a la adquisición del mismo por vía privada (1.141 personas, que suponen un 32% del total, cifrado en 2.371 personas).

De acuerdo con esos mismos datos, en la mayor parte de los casos atendidos mediante prestaciones económicas, ya se ha superado el plazo máximo de doce meses que contempla la normativa vigente -la prórroga de este plazo se condiciona a un acuerdo expreso en tal sentido, que, se informa, no se ha producido en ningún caso-.

Los datos recabados, unidos a las quejas que esta institución recibe sobre casos concretos en que no se adjudican plazas residenciales públicas o concertadas, llevan a la conclusión de que se carece de plazas suficientes para atender el derecho de las personas dependientes mediante el otorgamiento de servicios, es decir, en la forma legalmente preferente.

H) Analizada la información proporcionada por el Departamento de Derechos Sociales, el Defensor del Pueblo de Navarra concluyó que no se había aprobado la modificación normativa sugerida por esta institución en el expediente Q16/492, antes referida.

Por ello, a la vista del tiempo transcurrido desde su formulación, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró pertinente insistir en su sugerencia, estimando que la aplicación de la norma vigente, en los términos en que estaba formulada, puede producir resultados injustos o perjudiciales para los ciudadanos en situación de dependencia y con derecho al servicio de atención residencial.

I) Así, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno formular las siguientes recomendaciones:

- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que adopte medidas tendentes a que las personas dependientes con derecho al servicio de atención

residencial puedan, si esa es su voluntad, optar a recibir el servicio público correspondiente, mediante la adjudicación de una plaza pública o concertada adecuada por la Administración.

- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que proceda con celeridad a modificar la normativa reglamentaria que regula la prestación económica vinculada al servicio (atención residencial), de forma que la revisión al alza del grado de dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación.

A fecha de cierre del este informe, no se había recibido contestación a las recomendaciones.

#### **4.3. XXXIII JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO.**

El Defensor del Pueblo de Navarra se reunió con las demás Defensorías del Pueblo, estatal y autonómicas, para la celebración de las XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que tuvieron lugar los días 23 y 24 de octubre en Alicante, y que versaron sobre la “Atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género”.

Asistieron a dicha reunión el Defensor del Pueblo, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, la Valedora do Pobo de Galicia, el Diputado del Común de Canarias, el Ararteko del País Vasco, el Justicia de Aragón, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León y el Defensor del Pueblo de Navarra.

Al término de las jornadas, los Defensores alcanzaron las siguientes conclusiones:

1ª. Las Defensorías del Pueblo manifiestan su firme voluntad de mantener su total compromiso en la lucha contra la violencia de género, resultando necesario que los poderes públicos sigan dando respuesta a este problema que constituye una flagrante violación de los derechos humanos de las mujeres y de los niños y niñas a su cargo, así como un obstáculo fundamental para la realización de la igualdad entre mujeres y hombres. Este problema sigue existiendo y haciéndose visible, por cuanto que las mujeres continúan siendo controladas, amenazadas, agredidas y asesinadas.

Las Defensorías del Pueblo recordamos que la Constitución consagra derechos

fundamentales como la libertad, la igualdad, la vida, la seguridad y la no discriminación; y que uno de los ataques más graves a los mismos lo constituye la violencia de género, a la que los poderes públicos no pueden ser ajenos. Esos mismos poderes públicos tienen, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución, la obligación de adoptar medidas de acción positiva para hacer reales y efectivos dichos derechos, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud.

Reconociendo esta realidad y en cumplimiento de la obligación de garantizar los derechos constitucionales de quienes, directa o indirectamente, sufren las consecuencias de este tipo de violencia, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, pretende “proporcionar una respuesta global a la violencia que se ejerce sobre las mujeres” que, en la actualidad, se ha hecho extensiva a las personas menores a su cargo.

No obstante, teniendo en cuenta que, pese al tiempo transcurrido desde su aprobación y las novedades normativas producidas tanto en el marco europeo como a nivel nacional, esta lacra social aún está lejos de erradicarse, se ha planteado la necesidad de la revisión de su texto, así como la conveniencia de nuevos desarrollos normativos.

Por ello, instamos al Estado y a las comunidades autónomas a que procedan a la revisión, actualización y adaptación del texto vigente de la Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre, y a que impulsen los cambios legislativos necesarios para ampliar el concepto de violencia de género a todos los tipos de violencia contra las mujeres y violencia doméstica contenidos en el Convenio de Estambul.

2ª. Demandamos de las administraciones públicas la puesta en marcha y la realización, con la mayor urgencia posible, de las actuaciones contenidas en el Pacto de Estado contra la violencia de género, aprobado por el Congreso de los Diputados el 28 de septiembre de 2017.

3ª. Recomendamos que se refuerce la capacitación y sensibilización, en materia de violencia de género, de todo el personal que interviene en la protección integral a las víctimas de este tipo de violencia, mediante formación especializada, continuada, obligatoria y evaluable, que preste atención particular a las necesidades de las víctimas en situación de especial vulnerabilidad y a las necesidades e intereses de las personas menores.

4ª. Recomendamos que se tomen medidas que refuercen y garanticen la confidencialidad en el tratamiento de los datos de las mujeres y menores víctimas de violencia de género, como garantía de su indemnidad y de la protección de otros

derechos esenciales del ser humano.

5ª. Detectamos la necesidad de disponer de información y de datos fiables en cada territorio sobre las víctimas de violencia de género, para lo que consideramos necesario la recogida y sistematización de los datos e indicadores que permitan cuantificar, con rigor, la realidad sobre el número de estas víctimas, especialmente la de los niños, niñas y adolescentes.

6ª. Sugerimos la mejora de la calidad de los servicios públicos de atención integral a las víctimas de violencia de género y de protección de menores, así como la incorporación de técnicas de evaluación de las políticas públicas, elaborando y ejecutando para ello un plan específico de inspección anual.

7ª. Consideramos que el derecho de las víctimas de violencia de género a recibir plena información y asesoramiento personalizado debe garantizarse mediante la ampliación y reordenación del mapa de los servicios y su dotación suficiente de personal, evitando tanto las dilaciones en la atención como la discriminación por razón del territorio en el que resida la víctima.

Asimismo, se ha de asegurar la calidad y actualización de la información, particularmente de la difundida en las páginas web, y arbitrar los medios necesarios para garantizar el acceso integral a la información y la comprensión sobre los derechos y recursos de las mujeres con discapacidad y de aquellas con mayor dificultad por causas personales o sociales.

8ª. Concluimos que la detección de la violencia de género requiere protocolizar las actuaciones de los diferentes servicios, de forma que se asegure su homogeneidad, el control de su cumplimiento, la adecuada coordinación entre organismos y administraciones, así como su periódica evaluación, revisión y actualización.

La intervención pública ha de complementarse con las aportaciones de las asociaciones y redes comunitarias que tengan por objeto la igualdad de la mujer o la lucha contra la violencia de género.

Ha de establecerse normativamente que la actuación mediadora deba pronunciarse, expresamente, sobre si alguna de las partes ha referido en alguna ocasión la existencia de violencia o malos tratos a algún miembro de la familia, siendo necesario que los y las profesionales que la ejerzan acrediten formación específica en materia de detección de violencia de género y malos tratos a menores.

9ª. Consideramos necesario que la acreditación de la condición de víctima de violencia

de género pueda refrendarse mediante instrumentos más amplios y homogéneos en todo el territorio nacional.

Asimismo, ha de reconocerse la condición de víctimas de violencia de género a las personas menores de edad y a los hijos e hijas declarados incapaces mediante un título acreditativo autónomo.

10<sup>a</sup>. Concluimos que la asistencia social integral debe garantizarse y canalizarse mediante un Plan de Intervención, participado y personalizado para la víctima, que contemple, en todo caso, la protección de las personas menores de edad a su cargo, que tenga el adecuado seguimiento y que comprenda las medidas necesarias de toda índole, de forma que la recuperación sea integral, real y efectiva.

11<sup>a</sup>. Consideramos que los centros especializados de atención y acogida a víctimas de violencia de género requieren de mejoras consistentes en el refuerzo y la estabilidad de sus plantillas y en la adaptación de estos recursos a las necesidades específicas de atención a menores y mujeres víctimas de violencia de género en situación de especial vulnerabilidad.

Igualmente, se debe garantizar la seguridad y protección a las víctimas y al personal que las atiende, así como la suficiencia de plazas y la temporalidad, la calidad de los recursos, la supervisión externa de los profesionales y la valoración por las propias personas usuarias. Asimismo, se debe revisar la aplicación del Protocolo de derivación entre Centros.

12<sup>a</sup>. Detectamos que la asistencia sanitaria y psicológica que se presta a las víctimas de violencia de género es insuficiente, siendo necesario cumplir los protocolos existentes y revisar la derivación a los servicios especializados de salud.

Para ello, se hace preciso reforzar las plantillas de profesionales que prestan asistencia psicológica especializada a las víctimas —mujeres y menores—, garantizando la calidad y la intensidad de las sesiones de intervención terapéutica o psicoterapéutica y su adaptación a las particularidades de las personas menores de edad, así como el tratamiento de las víctimas con problemáticas asociadas, para su recuperación integral.

13<sup>a</sup>.- Consideramos que el derecho a la asistencia jurídica especializada y gratuita de las víctimas de violencia de género requiere, inexcusablemente, que en la regulación del turno de oficio por los Colegios de Abogados se exija la adecuada especialización en violencia de género y en materia de protección de menores. Estimamos igualmente



necesaria la supervisión y evaluación de la actuación de los Colegios de Abogados por parte de los órganos de la Administración Autónoma competentes para ello.

14<sup>a</sup>. Concluimos que la inserción socio laboral de las mujeres víctimas de violencia de género es esencial para propiciar su recuperación integral. En este sentido, se estiman como medidas necesarias: la dotación suficiente del Programa de empleo que permita garantizar y hacer efectivas las medidas que contemple; homogeneizar los criterios que permiten obtener el informe de “difícil empleabilidad”; implementar la figura de personal técnico de inserción laboral; fomentar la celebración de convenios laborales y la creación de bolsas de trabajo específicas; impulsar el establecimiento de cláusulas sociales en los contratos que celebren las Administraciones Públicas; acordar medidas de compatibilización horaria de los cursos de formación con los horarios de los centros escolares y de las escuelas infantiles, todo ello a fin de garantizar el acceso prioritario al empleo de las víctimas de violencia de género.

15<sup>a</sup>. Estimamos oportuno interesar la modificación del RD 1452/2005, de 2 de diciembre, que regula la ayuda social del artículo 27 LO 1/2004, con la finalidad de establecer criterios más claros y comunes, en todo el Estado, para las beneficiarias de dicha ayuda, disponiendo con claridad las incompatibilidades, la flexibilización de sus requisitos y la mejora de los mecanismos de control y seguimiento por las administraciones con competencia en su tramitación.

Reclamamos una dotación presupuestaria suficiente que garantice el acceso a estas ayudas; llamamos la atención sobre la necesaria observancia de los plazos de tramitación y concesión y sugerimos la admisión de los informes acreditativos de las circunstancias sociales como parte del expediente del servicio de empleo autónomico para la concesión de dicha ayuda.

16<sup>a</sup>. Consensuamos que, en el acceso a la Renta Activa de Inserción de las mujeres víctimas de violencia de género, concurren obstáculos de tramitación que deben ser corregidos, siendo necesario simplificar su tramitación administrativa y modificar su regulación, permitiendo acceder al programa a la mujer víctima de violencia de género a causa de posteriores maltratadores distintos, aun cuando haya agotado el número máximo de anualidades previstas.

17<sup>a</sup>. Defendemos el derecho de las mujeres víctimas de violencia de género a acceder, con carácter prioritario, a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores, y subrayamos la obligación de la legislación de garantizar esta prioridad de forma suficiente, mediante el incremento de los recursos económicos destinados a

ello, la reserva obligatoria de viviendas, la flexibilización de los requisitos para el acceso y la posibilidad de permuta de viviendas protegidas.

Se hace necesario propiciar reformas normativas en las que se contemple el acceso prioritario e inmediato de las mujeres mayores víctimas de violencia de género, siempre que lo precisen, a un Centro Residencial.

18ª. Valoramos positivamente el servicio de teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género, siendo necesario perseverar en corregir sus disfuncionalidades puntuales.

19ª. Valoramos el control y la seguridad que proporciona el dispositivo telemático de localización, considerando preciso invertir en mejoras técnicas que aseguren su correcto funcionamiento y simplifiquen su empleo.

20ª. Concluimos que el tratamiento en el ámbito judicial de las víctimas de violencia de género presenta carencias relevantes que merman sus derechos e influyen negativamente en los procedimientos, siendo esencial que se cumpla íntegramente el Estatuto de la Víctima, se respete el derecho a su intimidad, se mejore la coordinación y la comunicación de los Juzgados de Violencia sobre la Mujer con los servicios especializados de atención integral, se incrementen los medios materiales y humanos en las Unidades de Valoración Integral Forense y se asegure la especialización de sus profesionales para valorar adecuadamente la violencia psíquica y propiciar una mayor profesionalización del servicio de interpretación y traducción en los Juzgados.

21ª. Concluimos que la consecución de la atención integral a las víctimas de violencia de género debe sustentarse en la coordinación institucional, para lo cual consideramos esencial que se desarrollen los planes y protocolos de Coordinación Interinstitucional, se evalúe su eficacia, se establezcan mecanismos de control de su aplicación y se estudie su mejora.

22ª. Concluimos que, cuando se acuerde régimen de visitas entre el agresor y sus hijos e hijas menores de edad, los juzgados y tribunales han de pronunciarse, expresamente, sobre las medidas a adoptar en relación a los mismos. El régimen de visitas establecido ha de desarrollarse con las máximas garantías y seguridad para las víctimas. Asimismo, ha de garantizarse el derecho del niño o niña víctima de violencia de género a ser escuchado de forma activa en las decisiones que les afecten en todos los ámbitos, especialmente, en el judicial. En cualquier caso, ha de tenerse siempre en cuenta el interés superior del menor.

En el supuesto de la existencia de medidas cautelares en el ámbito penal u orden de protección, recomendamos una modificación normativa que propicie la suspensión temporal de la patria potestad para el padre presunto agresor.

23<sup>a</sup>. Es necesario que en los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) se garantice el derecho de la persona menor a ser oída; que se promueva la receptividad y la agilidad en el intercambio de información entre juzgados y PEF; la adecuación de las plantillas y su formación en violencia de género; el establecimiento de mecanismos de coordinación entre los PEF y los dispositivos de atención integral a las mujeres víctimas; así como el control y supervisión externa de los PEF por parte de la Administración competente.

24<sup>a</sup>. Concluimos que, en el ámbito educativo, la prevención y lucha contra la violencia de género requiere reflexionar en profundidad sobre las causas que han propiciado la actual situación de violencia de género entre adolescentes y, tomando como base el resultado que arrojen estos estudios, diseñar un proceso de intervención encaminado a la eliminación de este tipo de violencia en los centros educativos.

Se deben establecer protocolos específicos de actuación y de derivación para la intervención social integral en materia de violencia de género en el sistema educativo de todas las Comunidades Autónomas y mecanismos de apoyo económico a las familias de niñas, niños y/o adolescentes cuando tienen que cambiarlas de centro o de localidad debido a situaciones de violencia de género. También se debe proceder a la recopilación y difusión de buenas prácticas en este ámbito.

25<sup>a</sup>. Consideramos que la atención sanitaria de las personas menores víctimas de violencia de género debe mejorarse, elaborando Protocolos de intervención integral específicos en caso de violencia de género sobre personas menores e incrementando los recursos en salud mental para atender a los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia de género.

26<sup>a</sup>. Detectamos disfuncionalidades que deben ser corregidas en el plano social respecto a las personas menores de edad, siendo necesario instar a las Administraciones autonómicas competentes a que, desde la valoración del riesgo conforme a la Ley Orgánica 8/2015 de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, inicien expedientes de intervención global e integral con las familias de las personas menores de edad víctimas de violencia de género.

27<sup>a</sup>. Concluimos que la situación de las personas menores de edad que quedan

huérfanas tras la muerte de su madre como víctima de violencia de género requiere elaborar protocolos específicos para la intervención de los Servicios Especializados de apoyo e intervención psicológica en la situación de crisis en caso de muerte, acelerar los procesos de otorgamiento de la guardia y custodia a los familiares y concederles un tratamiento similar al de las personas menores huérfanas del terrorismo.

#### **4.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA.**

El artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, establece que el Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre tales medidas, figura la de valorar la situación de la infancia y adolescencia en su informe anual.

En cumplimiento de la citada previsión legal, se ofrecen en este apartado datos referentes a los principales aspectos atinentes a este ámbito, tomando como referencia lo dispuesto en la citada Ley Foral, por ser la norma principal que disciplina la intervención administrativa en materia de protección del menor en Navarra.

Agradecemos al Departamento de Derechos Sociales la información que nos ha facilitado y que ha permitido la redacción de este epígrafe.

##### **4.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas.**

###### **A) Actividad reglamentaria y de planificación.**

En 2018, según informa el Departamento de Derechos Sociales, la actividad de naturaleza normativa de la Subdirección de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas ha consistido en la participación en la elaboración de la ley foral para la acreditación de familias monoparentales. La norma, finalmente, ha sido aprobada por Ley Foral 5/2019, de 7 de febrero de 2019.

Asimismo, se ha impulsado una modificación de la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, con nuevos recursos y prestaciones dirigidas a mejorar las condiciones del acogimiento familiar, y para afrontar la intervención social sobre las nuevas realidades y problemas emergentes asociados a la familia y la infancia. La

modificación se encuentra en su fase final de tramitación, pendiente de dictamen por el Consejo de Navarra y de aprobación mediante decreto foral del Gobierno de Navarra.

Con carácter general, en lo que se refiere a esta actividad normativa, la institución, como viene haciendo en precedentes informes anuales, anima a que se continúen adoptando las medidas precisas para completar los mandatos y previsiones de la Ley Foral 15/2005, así como para procurar su más eficaz aplicación, y, si fuera preciso, a revisar aquellos aspectos que se considere que pueden contribuir a una mejor garantía de los derechos de los menores.

En cuanto a la actividad de planificación y programación, mediante Acuerdo del Gobierno de Navarra, del 14 de febrero de 2018, se aprobó el II Plan de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia. Se trata de un documento estratégico que establece el modelo de actuación y las acciones a llevar a cabo en materia de protección a la familia y a la infancia a lo largo del periodo 2017-2023.

Como complemento al desarrollo del plan, se expone por el Departamento de Derechos Sociales que, en 2018, se ha procedido a:

- La redacción del II Manual de Procedimiento para la detección, notificación, valoración e intervención en las situaciones de desprotección.
- La elaboración de tres guías sectoriales para la valoración de la gravedad de la desprotección y la evaluación del riesgo.
- La elaboración de un programa de formación conjunta destinado a los servicios del Departamento de Salud, Educación y Derechos Sociales, así como a las entidades del ámbito sociocomunitario que trabajan en la protección a la infancia.

También relacionado con este ámbito de la planificación y programación, se señala que se han llevado a cabo las actuaciones necesarias para posibilitar el marco administrativo y los recursos para la puesta en marcha de un programa de protección a la infancia dirigido a los menores extranjeros no acompañados (MENAS) que se encuentren en la Comunidad Foral de Navarra.

Se explica por el Departamento de Derechos Sociales que el incremento de la llegada de MENAS en los últimos meses es un fenómeno constatable en distintos territorios del país. Dicho fenómeno ha ido provocando un impacto importante en el sistema de protección a la infancia en Navarra, siendo especialmente significativo en los servicios de acogimiento residencial, dada la obligatoriedad de la entidad pública de asumir la

tutela de estos menores mediante recursos de protección de carácter residencial.

El problema generado, que en una primera instancia afecta a la Subdirección de Familia y Menores del Gobierno de Navarra, también implica a otros organismos (Policía, Fiscalía, Entidades...), y tiene en su base una problemática vinculada con el fenómeno migratorio en general (en este caso, en gran medida, por la baja expectativa de futuro de los jóvenes de varios países del Magreb y de África subsahariana, no solo por cuestiones económicas, sino sociales y también políticas). Es desde esta perspectiva desde la que se ha implementado un nuevo modelo de intervención que tiene en cuenta las siguientes claves:

- Intervención llevada a cabo en un contexto marcado por la cuestión migratoria.
- Un nuevo modelo y metodología de intervención desestandarizada, con un enfoque de protección social para MENAS.
- Un modelo con la potencialidad de crear contextos que permitan el mejor desarrollo de su autonomía y la integración comunitaria.
- Un modelo con flexibilidad para ajustarse a las necesidades individuales, con atención integral y en un marco conceptual que promoverá en el futuro un modelo de atención sin rupturas, entre los 16 y los 21 años.
- Un modelo pensado para mejorar su dimensión comunitaria (conectar al joven con un entorno comunitario determinado, reforzando los lazos con el mismo).
- Un modelo con una mayor sostenibilidad económica frente a las actuales soluciones, lo cual implica llevar a cabo un aumento significativo, y en sintonía con la evolución de los flujos de entrada, de las actuales plazas de acogimiento con recursos habitacionales, así como las de acompañamiento en los procesos de autonomía en medio abierto para MENAS.

Como se viene indicando en informes anuales precedentes, se insiste en la necesidad de continuar con las actividades de planificación y programación, a fin de adaptar las actuaciones a las prioridades que se aprecien en cada momento. En este sentido, se ve conveniente que se cuente con indicadores que permitan evaluar en cada momento el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos y, en su caso, la redefinición de las citadas prioridades.

Valoramos positivamente las actuaciones a que se alude en relación con la problemática de los menores extranjeros acompañados. Esta problemática, en efecto,

se está dando en diferentes lugares de España y acerca de la misma está previsto que versen las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo de España del año 2019, que se celebrarán en Andalucía.

### **B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor.**

La Ley Foral 15/2005 establece una tabla de derechos y deberes de las personas menores de edad, ordenando su promoción y divulgación.

En relación con esta labor, el Departamento de Derechos Sociales informa que, en el contexto de elaboración del II Plan de Apoyo a la Familia, a la Infancia y a la Adolescencia, se ha incluido un área de actuación en esta materia, en colaboración con las entidades que actualmente integran la Alianza por los derechos de la infancia.

Esta institución valora la labor desarrollada en este ámbito y anima a intensificar las iniciativas de promoción y divulgación de los derechos de los menores.

### **C) Actuaciones de prevención.**

Las actuaciones de prevención tienen por finalidad fundamental evitar o minimizar las posibles situaciones de desprotección y conflicto social.

La intervención de la Administración en este ámbito se desarrolla fundamentalmente a partir de la colaboración y coordinación entre las distintas instancias que, por razón de su actividad, atienden a personas menores de edad (servicios educativos, servicios sanitarios y servicios sociales, esencialmente).

Uno de los principales instrumentos administrativos con que se ha venido contando a tal efecto es el Manual de intervención en situaciones de desprotección infantil, en el que se recogen, unifican y exponen ámbitos competenciales, conceptos, procedimientos, recursos y programas de protección de menores en la Comunidad Foral de Navarra.

En línea con lo apuntado anteriormente, en el contexto de ejecución del II Plan integral de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia en Navarra, se han establecido diferentes mesas sectoriales de colaboración-participación (Departamentos de Salud y Educación, Atención Primaria de Servicios Sociales, entidades gestoras de servicios de atención a la infancia y adolescencia) en el diseño, puesta en marcha y formación del II Manual de Procedimiento para la detección, notificación, valoración e intervención en las situaciones de riesgo y desamparo.

Según señala el Departamento, el citado documento supone un cambio sustancial

respecto del anterior manual, en tanto que plantea una nueva perspectiva de actuación interdepartamental, así como el espacio sociocomunitario como lugar referencial de actuación.

El nuevo manual supone el desarrollo de una única herramienta de valoración de las situaciones de dificultad o conflicto social, hace posible el establecimiento de un modelo básico y consensuado de trabajo en red en todas las áreas de servicios sociales, y persigue la formación continua de las personas profesionales de Salud, Educación y Servicios Sociales, así como el desarrollo e implementación de programas de eficacia probada.

En cuanto a la implantación de programas de prevención, se señala por el Departamento de Derechos Sociales que, con la extensión del EAIA de la Comarca de Pamplona, se completan los equipos intermedios de valoración en todas las áreas de Servicios Sociales. Asimismo, se ha implementado un programa específico de intervención para la población de menores extranjeros no acompañados.

Esta institución valora positivamente las medidas de mejora de la coordinación y prevención referidas, animando a reforzar el necesario marco de colaboración y coordinación, por ser imprescindible a la hora de afrontar adecuadamente la prevención y detección de situaciones de desprotección.

Ha de reiterarse la conveniencia de intensificar, en todo lo posible, la labor preventiva, calificada por la Ley Foral 15/2005 de prioritaria, para procurar evitar que la problemáticas que afectan a los menores desemboquen en la necesidad de que intervenga el sistema de protección de forma más expeditiva.

La institución ve preciso insistir, finalmente, en lo conveniente de continuar complementando las acciones dirigidas a potenciar la coordinación entre los agentes que actúan en materia de protección de menores, con los programas o acciones preventivas en el ámbito de la sensibilización social, del apoyo familiar, de las relaciones sociales, de ocio y animación, y de la formación y del empleo, en los términos previstos por el artículo 32 de la Ley Foral 15/2005.

#### **D) Actuaciones del sistema de protección.**

##### **a) Situaciones de riesgo.**

Entre las situaciones de desprotección, en términos generales, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención administrativa.



A efectos indicativos de esta variable y de su evolución, el Departamento de Derechos Sociales viene facilitando a esta institución el número total de menores atendidos por el sistema especializado de protección. Se incluyen los menores en guarda (acogimiento residencial o familiar y guarda provisional en centros de observación y acogida o en familias de urgencia), los menores en centros de día, los menores en programas especializados de intervención familiar, los menores en el programa de educación de adolescentes, los menores atendidos por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, y los menores incluidos en programas de autonomía personal.

La cifra de menores atendidos por el sistema especializado, según se colige de los datos del Departamento de Derechos Sociales referidos a 2018, sería de 1.744, nuevamente superior a la de años anteriores (1.705 menores en 2017, 1.446 menores en 2016, 1.413 menores en 2015 y 2014, 1.267 menores en 2013 y 1.206 menores en 2012).

Se confirma, por lo tanto, utilizando este indicador, la tendencia al alza de los últimos años. Si se comparan los datos correspondientes al periodo 2008-2018, se comprueba que la cifra ha pasado de 871 menores a 1.744 menores, lo que supone un incremento del 100%. Esta evolución, medida en los últimos cinco años (2013-2018), supone un incremento aproximado del 37% (de 1.267 a 1.744).

Los datos ponen de manifiesto que existe un relevante, y creciente, número de menores atendidos por el sistema de protección.

El peso relativo de los casos en que existe separación del núcleo familiar y, por tanto, asunción de la guarda por la Administración pública, se mantiene en niveles similares a los del año anterior (797 menores en 2018, de un total de 1.744 menores, lo que supone un porcentaje aproximado del 45%; 751 menores en 2017, de un total de 1.705 menores, lo que supone un porcentaje aproximado del 44%, y 739 menores en 2016, de un total de 1.446 menores, suponiendo un porcentaje aproximado del 51%).

Se constata, en resumen, que, en 2018, se ha intervenido y atendido a más menores, dato indicativo de que se está ante una problemática que debe ser convenientemente ponderada por los poderes públicos.

Al mismo tiempo, se aprecia que, en términos relativos, si se analiza la serie de diez años que figura en el Cuadro I anexo a este informe, las modalidades de intervención que no conllevan separación del núcleo familiar tienen un mayor peso, lo que cabe considerar indicativo de un refuerzo de la intervención en fases de desprotección

tempranas, siendo este un aspecto que ha de calificarse de positivo, y que coincide con las líneas de actuación que vienen siendo objeto de sugerencia en anteriores informes anuales.

Procede insistir en la necesidad de adoptar y reforzar medidas para que la intervención pública se produzca en las fases más tempranas de riesgo, a fin de evitar en lo posible la separación del núcleo familiar.

Asimismo, las cifras de menores atendidos por el sistema de protección y, en particular, el relevante crecimiento que se aprecia en la serie de datos que se ofrecen, continúan ratificando lo preciso de dotar de suficientes medios a los órganos administrativos y equipos de intervención actuantes.

#### b) Situaciones de desamparo.

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor.

En el año 2018, fueron declarados en situación de desamparo 144 menores. La cifra es muy superior a la de los años precedentes (90 menores en 2017, 40 menores en 2016, 35 menores en 2015, 19 menores en 2014 y 21 menores en 2013), ratificándose la tendencia al alza apreciada en el ejercicio anterior. No obstante, a efectos de contextualizar el incremento de 2018, ha de señalarse que el mismo vendría influido por lo expuesto anteriormente en relación con la llegada de MENAS.

Como se ya se viene apuntando, es deseable que se intensifiquen las medidas tendentes a evitar, en lo posible, las situaciones de desamparo, que suponen un mayor grado de desprotección y, por ende, de intervención.

Por otro lado, han sido 12 las declaraciones de remoción del desamparo, por cese de las causas que lo determinaron (6 en 2017, 4 en 2016 y 2 en 2015).

Ha de insistirse en la necesidad de que la Administración pública continúe con los esfuerzos tendentes a procurar las condiciones que hagan viable el retorno de los menores a sus familias de origen. Es preciso recordar a este respecto que este es el objetivo último del desamparo y que ello lleva implícita la obligación de potenciar la intervención con las familias que, por diversas circunstancias, no atienden o no pueden atender a sus menores.

En definitiva, es conveniente continuar reforzando las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias, en aras a

evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores y, llegado el caso, de ser declarada tal situación de desprotección, a hacer viable el retorno.

c) Actuaciones de apoyo a las familias.

Se refiere este punto a las familias que han recibido apoyos de la Administración pública, ya sean de carácter técnico o económico, con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, 1.296 familias recibieron algún tipo de apoyo en el ejercicio 2018 (en 2017, el dato era de 1.134 familias, y en 2016, de 844 familias). Se trata de familias atendidas por los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, familias acogedoras y que reciben apoyo técnico, familias que reciben ayuda económica por acogimiento, familias con menores en programas que no suponen asunción de la guardia (centros de día, programa de intervención familiar, programa de educación para adolescentes), y familias con prestaciones económicas compensatorias.

El dato pone de manifiesto que existe un notable número de núcleos familiares que precisan, en mayor o menor grado, de apoyo público por razón de la situación de sus menores, ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo, y, en su evolución, como es lógico, coincide con la tendencia alza apreciada en las cifras de menores atendidos por el sistema de protección.

Todo ello hace preciso que se evalúe si los recursos con que actualmente cuenta el sistema de protección de menores son adecuados y suficiente para las necesidades de dicho sistema. En todo caso, se insiste en lo aconsejable de realizar un esfuerzo para dotar a los agentes actuantes en este ámbito (fundamentalmente, Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, EAIAs y entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras) de recursos suficientes, personales y materiales, para acometer con éxito esta tarea de tan elevada trascendencia social.

d) Menores en situación de guarda.

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento, ya sea residencial o familiar.

En los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales sobre los menores en guarda, se deslindan las situaciones de guarda provisional (a través de los centros de observación y acogida, y de familias de urgencia), de las situaciones de acogimiento, residencial o familiar (en este caso, estaríamos ya ante una guarda “no provisional”, acordada tras la fase de valoración).

A partir de tales datos, al igual que sucedió en el año anterior, vuelve a aumentar el número de menores en guarda, pasando de 751 menores (2017) a 797 menores (2018). Crecen tanto las situaciones de guarda provisional en centros o familias (de 257 en 2017 a 277 en 2018), como los acogimientos (de 494 en 2017 a 520 en 2018).

#### e) Menores tutelados.

La tutela, administrativa u ordinaria, es otra de las medidas de protección establecidas por la ley, vinculada a la situación de desprotección más intensa, esto es, al desamparo.

La cifra proporcionada de menores tutelados en 2018 es de 427, significativamente superior a la de los ejercicios anteriores (347 en 2017, 253 menores en 2016 y 178 menores en 2015).

La evolución al alza del número de menores tutelados es sustancialmente coincidente con la apreciada en el indicador de menores en situación de guarda (la asunción de la tutela, medida de mayor intensidad, la lleva aparejada) y con lo señalado en relación con las declaraciones de desamparo. Al igual que lo indicado en el anterior informe anual, se aprecia un incremento relativo de los casos de menores tutelados (el incremento de los casos de desamparo es significativamente superior al de los casos de guarda).

#### f) Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento.

En el año 2018, se formalizó el acogimiento de 231 menores, cifra superior a la de años anteriores (174 menores, tanto en 2016 como en 2017, y 159 menores en 2015).

Las cifra de menores acogidos (no se computan en este apartado los menores que se encuentran en centros de observación y acogida, o en familias de urgencia, con

medida de guarda provisional) es de 520 menores (494 menores en 2017, 499 menores en 2016, 461 menores en 2015, 485 menores en 2014 y 469 en 2013). Como puede apreciarse, la cifra de 2018 es superior a la de años anteriores.

En lo que respecta a la relación entre unos y otros tipos de acogimiento, la Ley Foral 15/2005 declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como del acogimiento en familia extensa respecto a la ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en la situación más afín o cercana posible a su ámbito natural.

Por lo que se refiere a la primera relación (acogimientos familiares y residenciales), los datos recabados muestran que, en 2018, el porcentaje de acogimientos residenciales es del 59,8%. Este indicador, en 2017, era del 46,3%; en 2016, del 45,7%; en 2015, del 54,6%; en 2014, del 51%; en 2013, del 52%; y, en 2012, del 45%.

Se aprecia, por lo tanto, un incremento muy significativo del peso de los acogimientos residenciales, si bien habría incidido en ello lo señalado por el Departamento de Derechos Sociales en relación con la llegada de menores extranjeros acompañados, cuestión a la que ya se ha hecho alusión previamente.

Como viene señalándose en anteriores informes, los datos expresan la dificultad para hacer valer la preferencia del legislador por el acogimiento familiar, habiendo de insistirse en lo conveniente de continuar adoptando medidas que favorezcan dicha modalidad de acogimiento familiar, para que los menores puedan ser atendidos, en lo posible, en un entorno familiar.

En la fase de guarda provisional o de acogidas de urgencia, la mayoría de los casos se atiende mediante recursos residenciales (centros de observación y acogida), y continúa teniendo poco peso relativo el recurso de acogida a través de familias de urgencia (en 2018, 264 menores en centros residenciales de observación y acogida, y 13 menores en familias de urgencia; en 2017, eran 235 los menores en centros residenciales de observación y acogida, y 22 los menores en familias de urgencia).

Dado que la preferencia del entorno familiar sobre el residencial también sería aplicable a esta fase, se ve necesario continuar avanzando en la consolidación del recurso de acogida familiar de urgencia, animando a continuar e intensificar las actuaciones emprendidas en tal sentido.

Por lo que atañe a la segunda relación (acogimientos en familia extensa y ajena, dentro de los acogimientos familiares), en 2018, el porcentaje de los primeros es del

66,5%, superior al de 2017 (58,9%) y más en la línea de los años precedentes (64,4% en 2016 y 67,4% en 2015). Crecen los casos de atención en familia extensa (de 135 a 139) y decrecen los casos de atención en familia ajena (de 94 a 70), lo que determina la subida del porcentaje del último año. Dada la preferencia legal, la evolución del último año es positiva.

Ha de continuar instándose a que se potencien en todo lo posible la intervención y las actuaciones con el entorno familiar de los menores que precisen apoyo, para que, de ser necesario el acogimiento, pueda darse en el ámbito más próximo al natural. Estas actuaciones, por desarrollarse ordinariamente en este entorno próximo, pueden favorecer, asimismo, un mayor número de casos en que el retorno de los menores con sus padres sea posible y una menor prolongación de las situaciones de separación de los niños.

g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.

En 2018, se produjeron 11 adopciones nacionales (8 en 2017, 7 en 2016 y 3 en 2015) y 29 adopciones internacionales (22 en 2017, 15 en 2016 y 30 en 2015).

Asimismo, se emitieron 22 certificados de adopción nacional (37 en 2017, 11 en 2016 y 16 en 2015) y 29 certificados de idoneidad internacional (37 en 2017, 40 en 2016 y 22 en 2015).

h) Menores en situación de conflicto social.

Este punto se refiere a aquellos menores encuadrados en el sistema de protección que, por su situación de grave inadaptación, pueden encontrarse en riesgo de causarse perjuicios o causarlos a otras personas.

En 2018, se encontraron en esta situación 540 menores, según los datos proporcionados por el Departamento de Derechos Sociales. Se incluyen en este cómputo los datos referentes a menores de 14 años con diligencia penales preliminares (82 casos), que se añaden a los datos de menores en conflicto en centros de observación y acogida y de menores en conflicto en otros programas del sistema de protección. El dato comparable, de acuerdo con la información proporcionada en relación con el ejercicio 2017, era de 815 (la diferencia se explica, en su mayor parte, porque en el citado año el número de casos de diligencias penales era de 250).

Descontando la cifra de menores con diligencias penales (hasta 2015 este dato no se agregaba), el número de menores en conflicto habría pasado de 456, en 2015, a 518, en 2016, a 565, en 2017, y a 458 en 2018. Por lo tanto, se aprecia una reducción

significativa en el último ejercicio.

Ha de continuarse con los esfuerzos tendentes a atajar o reducir esta problemática, mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción. Asimismo, lo preciso de prestar un apoyo especial a las familias con menores en esta situación de conflicto, que, en no pocas ocasiones, padecen graves dificultades derivadas de la misma.

i) Programas de autonomía personal.

Por tales se entiende aquellos programas destinados a menores con edad comprendida entre los 16 y los 18 años sobre los que ha recaído alguna medida judicial y administrativa, en orden a lograr su integración social y laboral.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Derechos Sociales, en 2018, fueron 48 los menores en programas de autonomía en medio abierto (27 en 2015, 19 en 2016 y 36 en el 2017). Señalar que, en el informe del Departamento, se añaden a esta cifra 147 menores en situación de acogimiento residencial y destinatarios también de programas o medidas de autonomía (en 2017, esta misma variable era de 45 menores y en 2016 de 42).

Se aprecia, por lo tanto, que crecen las cifras relativas a estos programas, animando la institución a insistir en las actuaciones y medidas adoptadas en este ámbito, habiendo sido destacada en precedentes informes la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

#### **E) Actuaciones del sistema de reforma.**

En referencia al sistema de reforma, los datos proporcionados muestran que, en 2018, se dictaron 335 medidas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores incluidos en dicho sistema, cifra superior a la de años anteriores (242 medidas en 2015, 251 medidas en 2016 y 325 medidas en 2017). Asimismo, que fueron 49 los menores afectados por medidas de internamiento (36 casos en 2015, 39 casos en 2016 y 44 casos en 2017).

Los datos justifican nuevamente lo preciso de redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

#### **4.4.2. Cuadro de información de la evolución de los últimos años.**

I. Menores atendidos por el sistema de protección.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Menores en guarda	Acogimiento residencial o familiar	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520
	Guarda provisional (COAS)	120	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264
	Guarda provisional familias de urgencia						2	7	17	15	22	13
	<b>Total</b>	<b>535</b>	<b>599</b>	<b>638</b>	<b>714</b>	<b>735</b>	<b>655</b>	<b>666</b>	<b>657</b>	<b>739</b>	<b>751</b>	<b>797</b>
Menores en centros de día	25	26	31	27	26	30	46	25	26	27	24	
MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)	119	165	153	132	175	152	181	212	176	270	343	
MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)	32	25	30	32	28	28	30	24	25	41	45	
MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIA (Estella, Tafalla y Tudela)*	160	194	169	241	224	358	450	468	461	580	487	
MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA		56	22	14	18	44	40	27	19	36	48	
<b>Total</b>		<b>336</b>	<b>466</b>	<b>405</b>	<b>446</b>	<b>471</b>	<b>612</b>	<b>747</b>	<b>756</b>	<b>707</b>	<b>954</b>	<b>947</b>
<b>TOTAL MENORES</b>		<b>871</b>	<b>1065</b>	<b>1043</b>	<b>1160</b>	<b>1206</b>	<b>1267</b>	<b>1413</b>	<b>1413</b>	<b>1446</b>	<b>1705</b>	<b>1744</b>

II. Familias atendidas por los EAIAs.

			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
EAIA	Estella	Familias	59	58	58	70	72	73	84	88	91	140	97
	Tafalla	Familias	37	50	45	60	56	58	75	65	69	96	57
	Tudela	Familias					5	77	97	110	106	162	81
	Comarca <sup>1</sup>												33
	Total		96	108	103	130	133	208	256	263	266	398	268

<sup>1</sup> El EAIA de la Comarca de Pamplona se ha incorporado a la red de Atención Primaria en agosto de 2018.



III. Familias acogedoras y que reciben apoyo técnico.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Familias acogedoras</b>	197	202	242	198	218	210	210	217	198	190	209

IV. Familias acogedoras que reciben ayuda económica.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Familias que reciben ayuda por acogimiento</b>	124	135	188	151	156	153	181	194	150 (familias) 187 (menores)	186	191

V. Familias con menores en otros programas que no suponen asunción de guarda.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>FAMILIAS CENTRO DÍA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).</b>						25	40	17	23	25	24
<b>FAMILIAS en programa Especializado de Intervención Familiar</b>	50	76	72	82	83	68	77	92	97	195	215
<b>FAMILIAS PEA (se contabilizaban menores, hasta 2013 en que se incluyen familias).</b>						28	30	24	25	28	35

VI. Familias que reciben la ayuda por prestación económica compensatoria.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Prestaciones económicas compensatorias (son ayudas a menores, en 2013 ya se distingue a familias)</b>		63	52	96	56	26					
						18 Fam.	48 Fam.	71 Fam.	85 Fam.	92 Fam.	102 Fam.

VII. Menores en situación de desamparo.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>DESAMPAROS DECLARADOS EN EL AÑO</b>	20	29	44	38	32	21	19	35	40	90	144
<b>TOTAL MENORES TUTELADOS</b>	207	220	202	214	202	220	239	178	253*	347	427

\* A 31/12/16 sólo se tenían registrados 195 desamparos vigentes, dadas las

remociones de desamparos y la pérdida de la vigencia de la medida por mayoría de edad.

VIII. Menores en acogimiento residencial y familiar.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Acogimiento residencial</b>	188	210	216	310	292	225	237	209	271	265	311
<b>Acogimiento Familiar*</b>	227	242	242	240	246	244	248	252	228	229	209
<b>Total</b>	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520

\* En acogimiento familiar no se entiende incluido el acogimiento preadoptivo.

IX. Acogimientos en familia extensa y en familia ajena.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Familia ajena</b>	72	78	76	85	93	88	86	82	81	94	70
<b>Familia extensa</b>	155	164	166	155	153	156	162	170	147	135	139
<b>Total</b>	227	242	242	240	246	244	248	252	228	229	209

X. Acogimientos familiares simples, permanentes y preadoptivos.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Acog. temporales</b>	80	82	70	68	61	72	51	49	42	57	27
<b>Acog. permanentes</b>	147	160	172	172	185	172	197	203	186	172	182
<b>Acog. preadoptivos</b>	16	17	7	8	9	9	7	0	0	No	No

XI. Menores en situación de guarda provisional.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Centro de Observación y Acogida Argaray (dificultad)</b>	55	48	69	64	65	56	55	64	67	90	47
<b>Centro de Observación y Acogida Beloso (conflicto)</b>	65	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217
<b>FAMILIAS URGENCIA</b>						2	7	17	15	22	13
<b>TOTAL</b>	120	147	180	164	197	186	181	196	240	257	277

XII. Menores en conflicto.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Menores en COA conflicto</b>	65	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217

<b>Menores en conflicto en otros programas (acogimiento residencial, PEA, PEIF, ETC...)</b>	152	229	125	161	91	92	137	341	360	420	241
<b>Menores de 14 años infractores con diligencias preliminares</b>											82
<b>Total menores en conflicto</b>	217	328	236	261	223	220	256	456	518	565	540

XIII. Menores en guarda.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>MENORES EN ACOGIMIENTO</b>	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520
<b>COAS</b>	120	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264
<b>Familias de urgencia</b>							7	17	15	22	13
<b>Total</b>	535	599	638	714	735	653	666	657	739	751	797

XIV. Adopción nacional.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Nº menores con propuesta de adopción*</b>		10	12	7	8	16	9	10	8	10	8	11
	De Navarra	10	9	7	8	9	5	8	8	5	5	5
	Lista 0-2 años	8	7	3	3	2	3	2	3	2		
	De otras CCAA		3			7	4	2	0	5	3	6
<b>Nº menores con propuesta de adopción del ANADP</b>		10	9	10	8	10	5	8	8	5	5	7
<b>Autos De adopción</b>		9	9	15	6	7	14	15	3	8 ( 1 de ellas denegada)	8	11
<b>Autos De adopción</b>	Con propuesta de Navarra	7	9	11	6	5	12	7	3	5	5	5
	De otras CCAA	2		4		2	2	8	0	2	3	6
<b>Familias solicitantes</b>		126	68	66	41	30	21	34	15	11	16	21

\*La Ley 28/2015, de 28 de julio, modifica la tipología de acogimiento familiar. La figura

del acogimiento preadoptivo desaparece. A partir de la fecha de entrada en vigor de la ley se constituye por resolución administrativa una “delegación de guarda con fines de adopción”.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>CERTIFICADOS IDONEIDAD NACIONAL</b>	8	6	3	4	5	2	23	16	11	37	22

#### XV. Adopción internacional.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Familias solicitantes</b>	126	84	81	45	46	18	29	19	23	21	18
<b>Certificados idoneidad</b>	130	140	71	93	70	59	56	22	40	37	29
<b>Menores adoptados</b>	76	75	65	65	45	49	27	30	15	22	29
<b>Total menores adoptados en Navarra</b>	845	920	985	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278
<b>Menores con seguimiento</b>	249	222	227	279	232	205	174	175	132	160	190

#### XVI. Menores con apoyo de la Administración.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>MENORES CENTRO DÍA</b>	25	26	31	27	26	30	46	25	26	27	24
<b>MENORES en Programas Especializados de Intervención Familiar (PEIF)</b>	119	165	153	132	175	152	181	212	176	270	343
<b>MENORES en el Programa de Educación de Adolescentes (PEA)</b>	32	25	30	32	28	28	30	24	25	41	45
<b>MENORES con intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia EAIAS (Estella, Tafalla y Tudela, Comarca)*</b>	160	194	169	241	224	358	450	468	461	580	487
<b>MENORES en PROGRAMAS de AUTONOMÍA</b>		56	22	14	18	44	40	27	19	36	48
<b>TOTAL</b>	336	466	405	446	471	612	747	756	707	954	947

\*El EAIA de Tudela se puso en marcha a finales de 2013 comenzando a ser totalmente operativo en 2013: de ahí, el aumento de menores en ese programa en dicho año.

#### XVII. Menores en el sistema de reforma.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>MEDIO ABIERTO *</b>	335	336	336	362	288	303	321	242	251	325	335
<b>INTERNAMIENTO</b>	36	29	38	31	21	43	54	36	39	44	49

\* Las cifras se refieren al número de medidas dictadas para su cumplimiento en medio abierto por parte de menores. Las referencias al internamiento son al número de menores.

#### 4.4.3. Sugerencias.

En ejercicio de la función de mejora de la protección de los derechos de los niños y niñas y de los adolescentes y de mejora de los servicios públicos que corresponde al Defensor del Pueblo de Navarra, esta institución valora positivamente las medidas recogidas en la información facilitada por el Departamento de Derechos Sociales y anima a su implementación.

Asimismo, ve oportuno trasladar al Departamento de Derechos Sociales las siguientes sugerencias:

- 1) Continuar con la revisión, mejora y desarrollo de la legislación foral sobre la protección de la infancia y la adolescencia.
- 2) Asimismo, continuar con la puesta en marcha de las medidas y líneas de actuación previstas en el II Plan de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, y de las actuaciones de programación y coordinación relacionadas con el mismo.
- 3) Evaluar la dotación de recursos del sistema de protección de menores y de los distintos agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección, Promoción y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Base, EAIA, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etcétera), teniendo en cuenta la evolución prevista o previsible de las necesidades del sistema de protección de menores, a la vista de las tendencias apreciadas en los últimos años.

A este respecto, se hace preciso manifestar que, como se deriva de la serie de datos del periodo 2008-2018, los indicadores de actividad han crecido de forma muy

significativa.

Se hace necesario que el sistema de protección del menor cuente con suficientes recursos, humanos, materiales o técnicos, para acometer adecuadamente las funciones legalmente encomendadas, y se sugiere que, de ser posible, se refuercen las dotaciones actuales.

4) Incidir en la difusión de los derechos y deberes de los menores y continuar con las líneas de mejora de la coordinación entre los órganos administrativos que atiendan a aquellos, especialmente los del ámbito educativo, sanitario y social, con vistas a la prevención y la protección temprana de situaciones de riesgo, y a procurar, en lo posible, un sistema que funcione en red.

5) Seguir reforzando la intervención temprana en situaciones de riesgo, a través de los dispositivos y mecanismos existentes para la detección de las mismas, procurando, en lo posible, evitar que tales situaciones deriven en la separación del menor de su ámbito familiar y, en su caso, en declaraciones de desamparo.

6) Potenciar el apoyo a las familias con menores en situación de riesgo, a fin de procurar el mantenimiento de tales menores en su ámbito natural.

Asimismo, reforzar el contacto, la información, acompañamiento y, en su caso, el apoyo, a las familias cuyos menores hayan sido declarados en situación de desamparo o separados del núcleo familiar, procurando, en lo posible, crear las condiciones precisas para hacer viable el retorno, sin perjuicio de la primacía en todo caso del interés superior del menor.

7) Potenciar las líneas de actuación orientadas a favorecer la desinstitucionalización de los menores, y, en todo lo posible, reforzarlas, a fin de favorecer la permanencia en el medio familiar propio o, en su defecto, en familias de acogida.

Los datos de los últimos años ponen de manifiesto un crecimiento de los casos de desamparo y guarda de menores. Al mismo tiempo, son indicativos de la dificultad para hacer valer la preferencia legal por el acogimiento familiar.

En esta línea, se hace pertinente continuar promoviendo la modalidad de acogimiento familiar (con medidas de concienciación, de formación a las familias acogedoras, de apoyo económico, etcétera), y potenciando recursos específicos vinculados a la citada modalidad de acogimiento, como los de urgencia y los especializados.

8) Intensificar los programas destinados a menores en situación de conflicto social,

con medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción social y, en su caso, laboral, integrando en tales programas la atención y apoyos especiales a las familias.

En relación con ello, redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, con coordinación de actuaciones entre las diversas instancias implicada (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente), y procurando minimizar de este modo las actuaciones del sistema de reforma.

9) Seguir reforzando los programas de autonomía personal, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, que permitan un adecuado tránsito a la vida adulta por parte de los adolescentes sobre los que haya recaído alguna medida judicial o administrativa.

De estas sugerencias se dará traslado al Departamento de Derechos Sociales, a efectos de conocer si las acepta o no, de conformidad con el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra.

#### **4.4.4. Mención a las quejas que denuncian problemas en relación con los menores de edad.**

Por primera vez en un informe anual de la institución, se hace una mención a los problemas específicos relacionados con los menores de edad que se manifiestan en las quejas presentadas en 2018.

Estos problemas y situaciones son los siguientes (se enuncian resumiendo lo que se expone en los escritos de las quejas, con independencia del resultado de las actuaciones de la institución):

##### **A) Sobre situaciones de desprotección y desamparo.**

- La falta de competencia de la Administración de la Comunidad Foral para intervenir en el expediente de desprotección de una menor, al no residir actualmente esta en Navarra. **Q18/205.**
- La desaparición de una menor del centro de menores en el que se encontraba. **Q18/307.**

- La falta de adopción de medidas adecuadas para la protección de unas menores, quienes vienen atravesando una posible situación de desprotección. **Q18/454.**
- La voluntad de una madre de recuperar la custodia de su hija que ostenta el Gobierno de Navarra. **Q18/619.**
- La ausencia de régimen de visitas y falta de información sobre unos menores recientemente declarados en situación de desamparo. **Q18/623.**
- La falta de escolarización de varios menores de edad, en el marco de un programa de asilo. **Q18/720.**

**B) Sobre el centro de cumplimiento de medidas judiciales.**

- Los posibles abusos o malos tratos y la inadecuada gestión en el centro de cumplimiento de medidas judiciales. **Q18/270, Q18/271 y Q18/354.**
- La denegación de la salida del centro de cumplimiento de medidas judiciales para acudir al centro de salud y serle realizada una exploración médica. **Q18/356.**

**C) Sobre filiación, adopción y acogimiento.**

- La falta de reconocimiento de la filiación de un hijo y la posible situación de desprotección en la que puede encontrarse. **Q18/97.**
- La inadecuada actuación de una Entidad Colaboradora en Adopción Internacional (ECAI) en un procedimiento de adopción de una menor que conllevó que su adopción y su traslado a España no fueran viables. **Q18/817.**
- La denegación de una solicitud de ayuda económica para sufragar los gastos que conlleva el acogimiento de una sobrina. **C18/1611.**
- La imposibilidad de participar conjuntamente en un procedimiento de adopción y en uno de acogimiento familiar, a pesar de poseer un certificado de idoneidad. **C18/1612.**

**D) Sobre la guarda y custodia de menores en casos de ruptura de relaciones de pareja.**



- El desacuerdo con el contenido de un informe realizado por una escuela infantil, que le perjudicó en la atribución de la guarda y custodia del menor en el proceso de separación que se siguió en el juzgado. **Q18/211.**
- La situación que viene atravesando su hijo con su exmujer, que actualmente tienen un régimen de guarda y custodia compartida de los menores, que deriva en un grave perjuicio para sus nietos. **Q18/10.**
- La vulneración del derecho de mantener contacto con su nieto, como consecuencia del proceso de divorcio de su hijo en México. **Q18/100.**
- La demora del Juzgado de Familia de Pamplona-Iruña en señalar la fecha de celebración del juicio que resuelva sobre la guarda y custodia de una menor. **Q18/319.**
- Las posibles irregularidades cometidas por un Juzgado de Primera Instancia de Pamplona-Iruña en un proceso judicial que se sigue para el establecimiento de medidas de guarda, custodia o alimentos de hijo no matrimonial. **Q18/926.**
- El incumplimiento del convenio regulador por el padre hacia su hija menor de edad, y el trato humillante y ofensivo a esta por parte de la nueva pareja del padre. **C18/1730.**
- La disconformidad con el funcionamiento de un Juzgado de Familia de Pamplona-Iruña en el proceso que se sigue por el incumplimiento de las medidas de guarda y custodia establecidas y el régimen de visitas, por parte de su expareja, quien reside en Japón con sus dos hijos menores. **Q18/952.**
- Las presiones, de la abogada que defiende a su exmarido en el proceso de divorcio, a su hija para que testificase en un juicio. **C18/1391.**
- El trato inadecuado dispensado por el personal de un punto de encuentro familiar, en donde, además, se incumple el auto judicial que establece cautelarmente el régimen de visitas con su hija. **Q18/816.**
- La disconformidad con determinadas actuaciones de un punto de encuentro familiar y con el trato dado por una coordinadora y una técnico de dicho punto de encuentro familiar. **Q18/907.**

**E) Sobre menores con discapacidad.**

- La disconformidad con el grado de discapacidad reconocido a una menor, de nueve años de edad. **Q18/514.**
- El desacuerdo con una sanción, impuesta por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, por haber realizado un uso indebido de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad del que es titular su hija menor de edad. **Q18/537.**

**F) Sobre menores con necesidades educativas especiales.**

- La denegación de una solicitud de creación de una unidad de currículum especial (UCE) en un instituto público situado en una zona rural, al que pueda acudir su hijo. **Q18/365.**
- La demora del Departamento de Educación en abonar las ayudas concedidas al alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. **Q18/404.**
- La falta de reconocimiento a un menor de la condición de alumno con necesidades específicas de apoyo educativo, a los efectos de poder acceder a una plaza reservada para cursar unos ciclos de formación profesional. **Q18/644.**
- La denegación del apoyo de logopeda a su hijo alumno de segundo curso de educación infantil en el propio centro escolar. **Q18/940.**
- La baja de un menor de la asignatura de religión, a solicitud de la madre del alumno, sin haber recabado el consentimiento del padre y en contra de su voluntad previamente manifestada en el acto de matriculación inicial. **Q18/182.**

**G) Sobre acoso escolar u otras agresiones.**

- La falta de adopción de medidas eficaces por parte de un colegio público y del Departamento de Educación ante una situación de acoso escolar a un menor, constatada posteriormente en un informe psicológico. **Q18/91, Q18/92, Q18/93, Q18/94, Q18/95 y Q18/96.**
- La falta de adopción de medidas eficaces por el Departamento de Educación para un normal desarrollo educativo de un menor, ante presuntas agresiones del profesorado y la imposición de excesivos castigos. **Q18/167.**
- El desacuerdo con una denuncia de acoso interpuesta a un menor, formulada por la madre de otro menor. **Q18/495.**

- La falta de adopción de medidas eficaces por parte de un colegio público ante las agresiones que tienen lugar entre el alumnado de infantil durante el tiempo del recreo. **Q18/849.**
- El trato discriminatorio que otorga un centro público de formación profesional a un menor cuando se ve involucrado en disputas con otros compañeros, por cuanto solo él resulta sancionado con una expulsión. **Q18/883.**

#### **H) Sobre el cuidado de los menores de edad por sus progenitores.**

- La falta de contestación del Departamento de Educación a una solicitud de concesión de una comisión de servicios en Navarra por circunstancias excepcionales, por motivos de salud o por cuidado de menor, a fin de obtener la reagrupación familiar. **Q18/579.**
- La disconformidad con que las funcionarias que ocupan una jefatura y acceden a una excedencia especial para el cuidado de un hijo, sean cesadas de la jefatura y se les adscriba al puesto de trabajo para el que fueron nombradas. **Q18/667.**
- La fijación por el Departamento de Educación de una fecha de inicio anterior a la solicitada, al conceder una reducción de jornada por guarda legal de hijo menor. **Q18/427.**
- La denegación por el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, de una licencia retribuida por cuidado de hijos gemelos afectados por cáncer o enfermedad grave (grandes prematuros), por estimar que no existe necesidad de cuidado directo, continuo y permanente de los menores. **Q18/464.**
- La falta de reconocimiento por el Departamento de Educación, durante el mes de junio, de la reducción de jornada por cuidado de hijo menor de doce años que tiene concedida. **Q18/498.**
- La denegación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una solicitud de permiso sin sueldo para poder acompañar a su hija de tres años de edad en el periodo de adaptación al centro escolar. **Q18/516.**
- La denegación por el Departamento de Educación de la licencia retribuida por adopción en un supuesto de maternidad derivada de una gestación por subrogación desarrollada en Ucrania. **Q18/545.**

- La denegación por el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, de un permiso retribuido para asistir a la reunión o tutoría general convocada por el centro escolar donde estudia su hija menor. **Q18/799.**

#### **I) Sobre situaciones de violencia hacia los menores en el hogar.**

- La disconformidad de una ciudadana con que las denuncias que presenta acerca de las situaciones de agresión y acoso que viene sufriendo por parte de su expareja, sean siempre archivadas. Teme por su seguridad y por la de sus dos hijas menores. **Q18/753.**

#### **J) Sobre el derecho a la protección de la salud de los menores.**

- La demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en otorgarle cita a un menor en el servicio de otorrinolaringología pediátrica. **Q18/282.**
- La demora del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en otorgarle cita a una menor en el servicio de neuropediatría. **Q18/696.**
- La imposibilidad de los menores con lesión medular de concurrir a una convocatoria de ayudas destinadas a complementar, en determinados gastos, el tratamiento de menores de 18 años con daño cerebral adquirido, pese a presentar ambos grupos de menores similares diagnósticos, sintomatologías y necesidades. **Q18/80.**
- La suspensión de la atención de fisioterapia educativa que venía prestándose por el Centro de Recursos de Educación Especial en Navarra (CREENA) a su hijo en un centro escolar. **Q18/761.**
- La falta de medidas suficientes para apoyar activamente a menores que padecen enfermedades raras, sin compensarles los gastos que asumen por la adquisición de los medicamentos necesarios para tratar su enfermedad. **Q18/140.**
- La falta de adaptación de la normativa reguladora de la financiación de gastos farmacéuticos y la de concesión de ayudas para facilitar la adherencia a los tratamientos médicos financiados, al nuevo régimen fiscal aplicable en la Comunidad Foral de Navarra, habiendo derivado esta circunstancia en un aumento de los gastos de medicamentos para su hija, de diecisiete años de edad. **Q18/235.**

- La denegación de una ayuda por el Departamento de Salud a una familia monoparental que le permita sufragar los altos costes de los medicamentos prescritos a un menor, quien padece hiperactividad y déficit de atención. **Q18/812.**
- La mención en la historia clínica de un menor de edad de un trastorno facticio sin diagnosticar que pudiera padecer la madre, como una posibilidad que explica el caso del menor. **Q18/126.**

**K) Sobre el derecho a la seguridad de los menores, en particular en lugares abiertos.**

- La falta de adopción de medidas por parte del Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar y del Departamento de Derechos Sociales ante la situación de insalubridad en la que se encuentra una zona de Sarriguren, cercana a una escuela infantil, derivada presuntamente de comportamientos incívicos de inquilinos de un edificio de Nasuvinsa. **Q18/87.**
- El peligro que entraña para los menores los productos que se depositan en las afueras de una caseta de reciclaje en la localidad de Erro. **Q18/884.**
- La negativa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a retirar las redes tridimensionales "arañas" de los parques infantiles, por el peligro que entrañan para los menores. **Q18/303.**
- La falta de asistencia por la policía municipal del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a un menor de catorce años de edad que fue atropellado, toda vez que aquella no llamó al servicio de emergencias, ni contactó con ningún familiar. **Q18/197.**
- La disconformidad con que la policía municipal del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña sancione a las familias por estacionar sus vehículos en doble fila el tiempo mínimo necesario para acompañar a los menores al interior de un centro escolar. Se ve obligado a dejar a los menores en la calle, con el peligro actual que ello conlleva. **Q18/281.**
- La culpabilización por parte de la policía municipal de Ansóain-Antsoain a un menor de doce años de edad y a sus amigos de la comisión de unos daños en una barraca, sin atender a la participación de otro grupo de jóvenes, quienes previamente los habían causado. **Q18/494.**

## **L) Sobre el derecho de los menores a una vivienda digna.**

- La necesidad urgente de adjudicación de una vivienda protegida en régimen de alquiler, ante la manifestación de la actual arrendataria de su voluntad de no renovar el contrato de arrendamiento de la vivienda en la que reside junto con su mujer y sus cuatro hijos menores. **Q18/187.**
- La necesidad urgente de una vivienda protegida en régimen de alquiler, al haberse determinado mediante sentencia judicial que deberá abandonar la vivienda en la que reside junto con su mujer y sus tres hijos menores. **Q18/256.**
- La denegación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una solicitud de vivienda de emergencia, pese a residir la solicitante con su pareja y con sus dos hijos, de uno y dos años de edad, en una habitación arrendada, cuya propietaria les ha requerido abandonar. **Q18/363.**
- La necesidad de una vivienda de protección oficial en régimen de alquiler por tener que estar residiendo junto con su mujer y sus dos hijas, de uno y tres años de edad, en una habitación arrendada, ante la imposibilidad de afrontar un alquiler privado. **Q18/366.**
- La exigencia, por la promotora de la vivienda donde reside junto a su hijo de seis meses de edad, de ciertas cantidades económicas que no puede afrontar, en cuyo caso deberá abandonarla. **Q18/387.**
- La falta de concesión de una vivienda de protección oficial más grande que atienda las necesidades actuales de su familia, pese a que próximamente va a nacer su hijo, incrementándose la unidad familiar en un miembro más. **Q18/561.**
- La falta de adjudicación de una vivienda protegida a una familia compuesta por dos adultos y cuatro menores de edad, a la que se le ha rescindido el contrato de arrendamiento de su anterior vivienda, y que carece de ingresos para poder subsistir. **Q18/670.**
- La falta de adjudicación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una vivienda de emergencia habitacional, dada su situación de necesidad, por cuanto reside junto con su mujer, embarazada de su cuarto hijo, y sus tres hijos menores en una habitación, que deberán abandonar próximamente. **Q18/781.**

- La falta de adjudicación de una vivienda en régimen de alquiler en las inmediaciones del barrio de San Jorge de Pamplona-Iruña, donde reside desde hace doce años y donde sus hijos van a la escuela. **Q18/834.**
- La falta de adjudicación de una vivienda de emergencia, por cuanto reside junto a su pareja y su hija de dos años de edad, que padece asma, en una vivienda, que recientemente ha sufrido un incendio, sin agua y sin luz, porque la arrendadora hace cuatro meses les cortó los suministros. **Q18/866.**
- La denegación por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de una solicitud de vivienda de emergencia habitacional a una familia compuesta por dos adultos y cuatro menores de edad, que reside en una vivienda de alquiler, la cual carece de suministro de gas. **Q18/935.**
- El desacuerdo con el cálculo de la capacidad económica para acceder a los beneficios previstos en la legislación de vivienda, por no considerarse sus ingresos netos, ni minoradas las cantidades satisfechas en concepto de pensión de alimentos; por no poder acceder a una vivienda protegida con subvención, se ve obligado, junto con sus hijos menores, a habitar en casas de terceros en condiciones inadecuadas. **Q18/945.**
- El desacuerdo con el cálculo de su capacidad económica para acceder a los beneficios previstos en la legislación de vivienda, por no considerarse sus ingresos netos, ni minoradas las cantidades satisfechas en concepto de pensión compensatoria y de alimentos. **Q18/946.**
- El deficiente aislamiento de la vivienda protegida que se le adjudicó en 2009 y la falta de adopción de medidas por el Departamento de Derechos Sociales ante esta situación, que se ha visto agravada con el nacimiento de su hija. **Q18/595.**

**M) Sobre el derecho al descanso en el domicilio.**

- La falta de adopción de medidas por parte el Ayuntamiento de Ablitas ante las molestias que sus nietas sufren en su domicilio, procedentes de los continuos ladridos durante el día y la noche de los perros de los vecinos. **Q18/773.**
- El desacuerdo con la colocación de dos perros en un terreno propiedad del Concejo de Arbeiza porque, además de las molestias que causan sus ladridos, impiden a su hija pequeña utilizar dicho terreno para jugar. **C18/359.**

**N) Sobre denegación de ayudas públicas o el régimen fiscal.**

- La denegación de una solicitud de ayuda de maternidad como madre trabajadora de un hijo menor de tres años. **Q18/385.**
- La falta de reconocimiento de la condición de familia numerosa a él y a sus cuatro hijos menores, debido a que, junto con ellos, viven su esposa y el hijo de esta, quienes carecen de NIE. **Q18/916.**
- La imposibilidad de aplicar la deducción fiscal por madre trabajadora con hijo menor de tres años por no estar contemplado en la normativa foral, beneficio en cambio contemplado en la normativa estatal. **Q18/403.**
- La disconformidad con el resultado “a pagar” de su declaración de IRPF, por no tener en cuenta sus circunstancias personales: los días que trabaja en una empresa fluctúan según necesidades, tiene concedida la custodia compartida de sus dos hijas y, dada la imposibilidad de asumir el coste de una vivienda libre, residen con su madre. **Q18/407.**
- La imposibilidad de reducir la unidad de módulo de personal no asalariado en el Impuesto sobre el Valor Añadido en los supuestos de reducción de jornada por guarda legal de menores de edad, por no estar contemplado en la normativa foral. **Q18/486.**
- La falta de devolución por la Hacienda Tributaria de Navarra de las cantidades tributadas en el IRPF en concepto de las prestaciones de maternidad y paternidad, que están exentas en la normativa estatal. **Q18/765, Q18/779 y C18/1692.**

**Ñ) Sobre el derecho a relacionarse en euskera en la atención pediátrica y sanitaria.**

- La necesidad de que la persona que ocupe la plaza de pediatría de un centro de salud del Valle del Roncal, vacante por jubilación de la anterior titular, sea bilingüe. **Q18/245.**
- La falta de personal con conocimiento de euskera en la planta de pediatría del Complejo Hospitalario de Navarra durante el ingreso hospitalario de un menor que únicamente conoce dicho idioma. **Q18/389.**

**O) Sobre el derecho al deporte.**



- La inadmisión de una menor en los cursos de natación organizados por el Patronato Municipal de Deportes de Burlada-Burlata. **Q18/731**.
- Las dificultades de un club deportivo de patinaje, formado por menores de edad, para desarrollar la actividad en un frontón, ante la negativa del Concejo de Artica a ceder dicho espacio. **Q18/909**.

## CAPÍTULO V. PROPUESTAS CIUDADANAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

### 5.1. DATOS GENERALES.

Como ha quedado reflejado en anteriores informes anuales, desde el año 2008 la institución promueve la participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios, que, en algunos casos, incluso se transforman en propuestas de modificación normativa.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos han presentado **315** propuestas de mejora. De ellas, **nueve** corresponden al año 2018.

La institución traslada esas propuestas de los ciudadanos a la Administración pública competente o al Defensor del Pueblo de España si son competencia del Estado, y, en la medida en que las considera razonables, las defiende ante esas otras instituciones.

De las nueve propuestas presentadas, cinco se tramitaron con la Administración competente con el siguiente resultado: una se aceptó directamente, dos no se aceptaron y otras dos dieron lugar a la formulación de sendas sugerencias, de las cuales una se aceptó y la otra no. Las cuatro propuestas restantes no se trasladaron a las administraciones competentes: una no contenía pretensión, otra no era competencia de la institución y en las otras dos no se apreciaba ninguna vulneración de derechos protegidos por el ordenamiento jurídico.

Las propuestas versaron sobre las siguientes **materias**:

- **Acceso a un empleo público: dos** (aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas para operador de auxiliar de coordinación, y ampliación de plazas de maestro de educación infantil de castellano previstas en la oferta pública de empleo de 2019).
- **Deporte: una** (para que se reconozca el derecho de acceso de las mujeres a competir en categorías deportivas masculinas de fútbol).
- **Educación: dos** (criterio de proximidad lineal de domicilio y lugar de trabajo en baremo de admisión de centros escolares, y mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada escolar).

- **Función pública: una** (implantación de un sistema para evaluar la atención dispensada por el personal funcionario).
- **Sanidad: una** (sobre para la mejora de las prácticas obstétricas a través de la creación de una figura específica que proteja a los bebés y sus madres).
- **Tráfico y seguridad vial: dos** (colocación de reductores de velocidad en la rotonda de Sarriguren y falta de señalización en carreteras de la velocidad máxima permitida).

En el siguiente cuadro, se identifican las propuestas gestionadas y su resultado:

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
<b>Propuestas 2018</b>			
Educación	Criterio de proximidad lineal de domicilio y lugar de trabajo en baremo de admisión en centros escolares.	Departamento de Educación	No se apreció vulneración de derechos
Deporte	Derecho de acceso de las mujeres a competir en categorías deportivas masculinas de fútbol.	Departamento de Cultura, Deporte y Juventud	Sin competencia
Tráfico y seguridad vial	Colocación de reductores de velocidad en la Rotonda de Sarriguren.	Departamento de Desarrollo Económico. Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar	Sugerencia no aceptada
Función pública	Implantación de un sistema que permita la evaluación de la atención dispensada por personal al servicio de las Administraciones públicas.	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	No se apreció vulneración de derechos
Educación	Mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada escolar.	Departamento de Educación	Propuesta no aceptada
Acceso a un empleo público	Aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas de operador de auxiliar de coordinación.	Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	Sugerencia aceptada

<b>Materia</b>	<b>Asunto</b>	<b>Administración destinataria</b>	<b>Resultado</b>
Sanidad	Mejora de las prácticas obstétricas a través de la creación de una figura específica que proteja a los bebés y sus madres.	Departamento de Salud	Sin pretensión
Acceso a un empleo público	Ampliación de las plazas de maestro de educación infantil de castellano previstas en la oferta pública de empleo de 2019.	Departamento de Educación	Propuesta aceptada
Tráfico y seguridad vial	Señalización en las carreteras de la velocidad máxima permitida.	Departamento de Desarrollo Económico	Propuesta no aceptada

El resumen **por instituciones y Administraciones públicas destinatarias** de las nueve propuestas de 2018, es el siguiente:

- I. Departamento de Educación: 3 propuestas.
- II. Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: 2 propuestas.
- III. Departamento de Desarrollo Económico: 2 propuestas.
- IV. Departamento de Cultura, Deporte y Juventud: una propuesta.
- V. Departamento de Salud: una propuesta.
- VI. Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar: una propuesta.

## **5.2. CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS.**

A continuación se describe el contenido de las propuestas presentadas por los ciudadanos.

### **5.2.1. Propuesta en relación al criterio de proximidad lineal de domicilio y lugar de trabajo en el baremo de admisión en centros escolares.**

**Materia:** Educación.

**Administración destinataria:** Departamento de Educación.

**Resumen:** Una ciudadana presentó un escrito relacionado con el criterio de proximidad lineal en el baremo de admisión en centros escolares.

La ciudadana consideraba que se debería puntuar tanto la cercanía al centro escolar del domicilio, como al lugar de trabajo de los padres, madres o tutores. Es decir, si concurren ambos supuestos (cercanía del domicilio y cercanía del lugar de trabajo), ambas circunstancias deberían puntuarse, sumando 0,5 puntos por cada concepto. Además solicitaba que, dado que en breve comenzaba el periodo de inscripción, se tuviese en cuenta la sugerencia.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra informó a la ciudadana de que, con ocasión del periodo de inscripción del curso 2017/2018, se recibió una queja en esta institución en la que se manifestaba que el criterio complementario de proximidad lineal no atendía al lugar de trabajo del padre, madre o tutor (en aquel caso, solo se valoraba la cercanía entre el centro y el domicilio familiar). Recibida la queja y estudiada la información que trasladó el Departamento de Educación del Gobierno de Navarra, la institución formuló la siguiente sugerencia:

“Sugerir al Departamento de Educación que, en el procedimiento de admisión del alumnado en centros públicos y privados concertados para cursar enseñanzas de segundo ciclo de educación infantil, educación primaria, educación secundaria obligatoria y bachillerato, de mantenerse como criterio complementario la proximidad lineal respecto al centro educativo, se considere, además del domicilio familiar, el lugar de trabajo de alguno de los progenitores o tutores legales del menor”.

El Defensor del Pueblo de Navarra informó a la ciudadana que la sugerencia formulada el año anterior iba dirigida a que el domicilio y el lugar de trabajo de los padres o tutores fueran considerados alternativas equivalentes a la hora de puntuar la proximidad lineal, por la similar incidencia que ambos pueden tener en relación con el derecho a la conciliación laboral y familiar. La sugerencia se basaba también en que la Ley Orgánica de Educación así lo contempla (domicilio o lugar de trabajo) en relación con el criterio legal prioritario de proximidad, al que se refiere el artículo 84.2 de la norma.

El criterio trasladado al Departamento de Educación era que ambas circunstancias (domicilio o lugar de trabajo) fueran alternativas válidas o equivalentes, a efectos de la aplicación del criterio complementario que se prevé en el baremo de admisión, en similares términos a lo que sucede en el caso del criterio prioritario que prevé la Ley

Orgánica de Educación. Esta consideración del domicilio o del lugar de trabajo como criterios alternativos o equivalentes, que es la defendida por esta institución en la resolución emitida, se opondría a considerarlos como conceptos acumulativos a efectos de puntuación.

Por otro lado, se informó que se está ante un criterio complementario (no prioritario), que ha de jugar solo si los criterios prioritarios no son suficientes para resolver definitivamente la admisión, por lo que pudiera cuestionarse lo oportuno de añadir puntuaciones excesivas por esta vía.

Por último, el Defensor del Pueblo de Navarra manifestó a la ciudadana que el proceso de inscripción se encontraba a pocas fechas de iniciarse, lo que hacía prácticamente desaconsejable una modificación del baremo de admisión para el próximo curso, salvo en cuestiones en las que se apreciara que se incurre en una ilegalidad. En el caso que planteaba la ciudadana, la circunstancia de no sumar ambos conceptos no sería ilegal.

En definitiva, el Defensor del Pueblo de Navarra comunicó a la ciudadana que, en relación con la propuesta que ahora se formulaba, la institución, que ejerce fundamentalmente una función de supervisión de la Administración pública, no apreciaba en ese momento la posibilidad de dirigirla al Departamento de Educación y que la misma pudiese prosperar. Con el traslado de la información a la autora de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas las actuaciones.

### **5.2.2. Propuesta para la integración de las mujeres en los equipos de fútbol masculinos.**

**Materia:** Deporte

**Administración destinataria:** Departamento de Cultura, Deporte y Juventud.

**Resumen:** Un ciudadano presentó un escrito en el que mostraba su disconformidad con la imposibilidad de que las mujeres puedan acceder a competir en categorías deportivas masculinas de fútbol. Exponía el ciudadano que la competición en equipos mixtos exige a sus jugadores más respeto, apoyo y conocimiento de su potencial como agrupación. Refería que es cada vez más importante, formativo y lúdico competir en equipos mixtos que rompan conceptos como el machismo o la exclusividad de una disciplina deportiva, creándose, de esta forma, una relación de respeto que se traduzca en una medida para evitar el grave problema actual de violencia de género. Indicaba que esta convivencia en el mundo del deporte debería implementarse desde las categorías inferiores hasta las categorías profesionales, donde se evidencia la

discriminación salarial de unos jugadores, respecto de otros, por razón de sexo. Para ello, consideraba preciso que por parte de la Administración pública se adopten las medidas oportunas con el fin de que se haga efectivo el derecho de las mujeres a poder acceder a un equipo masculino.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra indicó al ciudadano que, aunque es patente y de importancia la problemática descrita en la propuesta planteada, esta constituye una discriminación por razón de sexo de carácter global que se extiende a la organización del deporte en general, cuya solución trasciende del ámbito de competencias del Defensor del Pueblo de Navarra e, incluso, del ámbito de actuación de las Administraciones públicas de la Comunidad Foral.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra manifestó al ciudadano que su propuesta tendría mayor recorrido a través de una reforma normativa en la materia, cuya potestad, tal y como le había indicado, queda fuera del ámbito de competencia de esta institución, por cuanto dicha iniciativa legislativa, en virtud del artículo 87.1 de la Constitución española corresponde al Gobierno, al Congreso y al Senado.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra informó al ciudadano que la Constitución también prevé, en su artículo 87.3, la participación directa de los ciudadanos en el proceso de producción o modificación normativa. A tal efecto, la Ley Orgánica 3/1984, de 26 de marzo, regula la iniciativa legislativa popular, la cual se ejerce mediante la presentación de proposiciones de Ley suscritas por las firmas de, al menos, 500.000 electores autenticadas en la forma que determina dicha Ley.

Partiendo de ello, esta institución que ejerce fundamentalmente una función de supervisión de la Administración pública, informó al ciudadano que aunque comprendía su malestar con la falta de acceso de las mujeres a equipos de fútbol masculinos, no apreciaba en este momento la posibilidad de dirigirla al organismo correspondiente del Gobierno de Navarra y que la misma pudiese prosperar, por cuanto la posibilidad de modificar la normativa de acceso a equipos deportivos, trasciende de las competencias atribuidas a la Administración de la Comunidad Foral.

Con el traslado de esta información al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

### **5.2.3. Propuesta de mejora para la instalación de reductores de velocidad, principalmente en la rotonda de Sarriguren.**

**Materia:** Tráfico y seguridad vial.

**Administraciones destinatarias:** Departamento de Desarrollo Económico y Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar.

**Resumen:** Un ciudadano formuló una propuesta para la colocación de reductores de velocidad en rotondas, principalmente en la de Sarriguren, con el fin de evitar los embotellamientos diarios que actualmente se producen.

Manifestaba el ciudadano que la rotonda que comunica Sarriguren con Erripagaña constituye un cuello de botella que genera importantes atascos diarios, con la consecuente contaminación que estos conllevan. Ello se debía, fundamentalmente, al diseño de la rotonda, la cual dispone de diez carriles de entrada y únicamente dos carriles interiores, así como a la excesiva velocidad de circulación de la mayoría de los vehículos, que obliga a detenerse durante un tiempo prolongado a quien desea entrar en la rotonda, en espera a que un coche circule despacio. Por ello, indicaba el ciudadano que, dado que el diseño de la rotonda resulta complicado de modificar, podría enfocarse la solución en la reducción de la velocidad de los vehículos, implantando, por ejemplo, “guardias dormidos” de dimensiones adecuadas para no ocasionar daños en los coches ni producir accidentes, colocados en el interior de la rotonda, haciendo reducir, de esta forma, la velocidad en la misma. Manifestaba que en la época en que la rotonda se encontraba en obras, pese a verse limitada la velocidad, el tráfico resultaba más fluido.

El ciudadano proponía que se aplicase la misma medida en la nueva rotonda proyectada en Olaz, evitando caer en los mismos errores descritos.

Por último, el ciudadano proponía el establecimiento de un control en la colocación de farolas en las vías, pues puede resultar abusiva, debiendo considerarse el coste que supone.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó el contenido de la propuesta de mejora al Departamento de Desarrollo Económico y al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar, para su valoración.

El Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar informó que la señalada rotonda de acceso a Sarriguren, al igual que la proyectada en Olaz, forma parte de las vías que integran la red foral de carreteras, correspondiendo su propiedad tanto las competencias sobre la misma a la Comunidad Foral de Navarra, por lo que cualquier actuación que se realice sobre la misma será competencia del departamento correspondiente de Gobierno de Navarra. Sin perjuicio de ello, manifestaba el Ayuntamiento que había sugerido a la Dirección General de Obras Públicas de



Navarra la colocación de radares en el interior de la rotonda como medida para conseguir que la velocidad de los vehículos que circulan por la misma permita la adecuada incorporación de otros vehículos. Por otra parte, manifestaba el Ayuntamiento, que en relación a la colocación de las farolas, si las mismas hacían referencia a las rotondas, igualmente debía dirigirse dicha propuesta al departamento correspondiente de Gobierno de Navarra. Por el contrario, en lo que respectaba a las vías urbanas municipales, informaba el Ayuntamiento que estaba en proceso de culminación de la renovación del alumbrado público exterior, lo cual iba a suponer un importante ahorro energético.

El Departamento de Desarrollo Económico emitió el siguiente informe, que se incorpora textualmente:

**“1.- Glorieta de Sarriguren. Reductores de velocidad.**

Se comparte la opinión del ciudadano de que la excesiva velocidad de los vehículos que circulan por la rotonda resulta negativa de cara a su fluidez. Esta excesiva velocidad deriva de su diámetro anormalmente alto (radiomedio de 60 metros), que requiere la regulación del elevado número de puntos de conflicto (5 ramales de entrada y otros tantos de salida, con dos ramales directos sin circulación giratoria y un total de 12 carriles de entrada). Debe tenerse en cuenta que, para el correcto funcionamiento de la glorieta, se requieren unos mínimos para las longitudes de separación entre cada salida del anillo interior de circulación y la entrada inmediatamente posterior en el sentido de marcha (además de otros requerimientos geométricos) que, en el caso objeto del escrito presentado exige unos desarrollos totales de envergadura. Por otro lado, su ubicación en área periurbana de alta densidad de población residencial y de actividad económica, así como la conexión con la PA- 30, da lugar a que todos los accesos canalicen intensidades de tráfico altas, con fuertes puntas horarias.

Con el término coloquial “guardias dormidos” el ciudadano parece referirse, aunque no de forma exclusiva, a las piezas prefabricadas de caucho, atornilladas a las superficies de rodadura de la carretera que se observan con profusión en las vías urbanas de los núcleos de poblaciones, urbanizaciones, áreas de servicios y polígonos industriales; pero no así en tramos de carreteras de carácter interurbano y nunca (que se tenga noticia) en los anillos de circulación giratoria de glorietas.

El Reglamento General de Circulación, en su artículo 5 sobre señalización de obstáculos y peligros, establece que

“1. Quienes hubieran creado sobre la vía algún obstáculo o peligro deberán hacerlo desaparecer lo antes posible, y adoptarán entre tanto las medidas necesarias para que pueda ser advertido por los demás usuarios y para que no se dificulte la circulación (artículo 10.3 del texto articulado).

2. No se considerarán obstáculos en la calzada los resaltos en los pasos para peatones y bandas transversales, siempre que cumplan la regulación básica establecida al efecto por el Ministerio de Fomento y se garantice la seguridad vial de los usuarios y, en particular, de los ciclistas.”

La disposición de aplicación en la Red de Carreteras de Navarra que regula estos dispositivos (equivalente a la Orden FOM/3053/2008 del Ministerio de Fomento de aplicación en la Red de Carreteras del Estado), es la ORDEN FORAL 787/2001, de 10 de septiembre, del Consejero de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones, por la que se aprueba la “Normativa Técnica para la instalación de Pasos Peatonales Sobreelevados (Ralentizadores de velocidad) en las travesías de la Red de Carreteras de Navarra” y las condiciones de su autorización, donde únicamente se prevé la colocación de pasos peatonales sobreelevados, y se establece que:

- Únicamente pueden instalarse en Travesía de la Red de Carreteras de Navarra.
- Únicamente pueden instalarse a una distancia superior a 40 metros de curvas de radio inferior a 200 m.

Circunstancias que no se concitan en el anillo de circulación de la glorieta en cuestión. Debe tenerse en cuenta que los reductores de velocidad, de cualquier tipo y dimensión, tienen una efectividad vinculada al hecho de que generan una aceleración vertical en los vehículos que circulan a su través, que transmite una sensación incómoda a sus conductores y ocupantes. Esta aceleración vertical afecta a los sistemas de amortiguación y dirección de los vehículos, reduciendo temporalmente la adherencia al pavimento, lo que resulta susceptible de originar pérdidas de control, que conllevan riesgos para su seguridad vial, tanto más críticos cuanto menor sea el radio de la trayectoria y mayor sea el número de conflictos inmediatos (ambos especialmente desfavorables en glorietas de con elevada intensidad de tráfico), por lo que se considera desaconsejable su instalación en los puntos propuestos en el escrito del ciudadano.

## **2.- Control en la colocación de farolas en las vías.**

La iluminación de un tramo de vía o de nudo viario tiene una justificación básica en la seguridad vial. El tráfico por carretera, salvo periodos de coyuntura económica muy desfavorable, ha continuado creciendo en las últimas décadas debido al desarrollo de la sociedad que se ha producido y al consiguiente incremento del nivel de motorización de la misma. Aunque la mayor parte de este tráfico se produce durante las horas diurnas, un volumen significativo se realiza en los períodos de ausencia de luz natural; aproximadamente el 25% del tráfico circula en horas nocturnas. Es necesario tener en cuenta que una de las razones por las que se originan los accidentes en carreteras es la falta de visibilidad por los conductores de los objetos situados en el trazado de su recorrido o que se presentan de forma repentina en el mismo. Por la noche, los conductores disponen de los faros de los vehículos para resolver las exigencias visuales planteadas durante la conducción; pero a veces esta iluminación no es suficiente, sobre todo cuando la velocidad, la intensidad de vehículos o la complejidad de la escena nocturna son elevadas. En circunstancias de circulación nocturna, la distancia requerida para lograr que un vehículo se detenga de modo seguro suele exceder de la distancia de alcance de los faros del mismo, dependiendo de la velocidad de reconocimiento, de los tiempos de reacción y de frenado y de factores tales como la velocidad del vehículo y el estado seco o mojado de la calzada.

Para tratar de mitigar estas dificultades de visión, se emplean las instalaciones fijas de alumbrado de carreteras, que mejoran la comodidad y la seguridad del conductor al aumentar su capacidad para ver detalles y objetos y situarlos adecuadamente con antelación, pudiendo reaccionar de modo efectivo y en tiempo adecuado sin producir maniobras bruscas e imprevisibles; también reducen el deslumbramiento originado por los vehículos al aumentar la luminancia de fondo del campo visual.

Desde febrero de 2015 existe un documento aprobado a título de recomendaciones en ORDEN CIRCULAR 36/2015 del Ministerio de Fomento sobre “Criterios a aplicar en la iluminación de carreteras a cielo abierto (TOMO I) y túneles (TOMO II)”, en cuyo apartado 2.1 establece los Criterios para iluminar un tramo de carretera; mientras que en el apartado 2.2 define Situaciones de proyecto, criterios de calidad y Clases de Alumbrado. En principio, la citada Orden Circular es de aplicación exclusiva en la Red de Carreteras del Estado pero, ante

la ausencia de normativa autonómica en la materia, se considera la mejor referencia técnica al respecto del contenido de la segunda parte de la propuesta ciudadana, por lo que ya se viene teniendo en cuenta desde 2015 en la redacción de nuevos proyectos en la Red de Carreteras de Navarra.”

A la vista de lo expuesto en los informes remitidos, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Desarrollo Económico, manifestando que, dado que los informes de los órganos administrativos destinatarios de la propuesta venían a reconocer la existencia del problema denunciado, la Administración pública competente debería analizar posibles soluciones a la misma.

Asimismo, señaló que, si no se consideraba adecuado materializar la concreta propuesta que realizaba el ciudadano fundadamente, sería conveniente procurar alguna solución alternativa para mejorar el problema de excesiva velocidad de los conductores (instalación de radares, como ha sugerido el Ayuntamiento de Egüés, u otra medida que técnicamente se considerase adecuada) y, en el último término, la situación del tráfico en la rotonda mencionada u otras similares.

Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Desarrollo Económico que estudiase y adoptase medidas para procurar mejorar la problemática de tráfico que se padece en la rotonda que comunica Sarriguren con Erripagaña y, sin perjuicio de otras medidas, que se analizaran alternativas para reducir la velocidad de circulación en el interior de esta.

El Consejero de Desarrollo Económico contestó informando que el Servicio de Estudios y Proyectos estaba realizando un estudio de tráfico para, posteriormente, a la vista de los resultados del mismo, poder realizar el anteproyecto de modificación en el área de afección de la rotonda inferior de Areta, con objeto de mejorar su funcionalidad actual.

La información remitida por el Departamento de Desarrollo Económico se trasladó al autor de la propuesta, dándose por finalizadas las actuaciones.

Con posterioridad, el ciudadano volvió a dirigirse a esta institución, solicitando conocer el grado de avance del estudio de tráfico del Servicio de Estudios y Proyectos.

El Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió nuevamente al Departamento de Desarrollo Económico y solicitó información al respecto.

El departamento remitió un escrito informando que la Dirección General de Obras Públicas continuaba realizando el estudio de las diversas soluciones, sin merma de la

calidad y el nivel de servicio. Comunicaba que el 14 de febrero de 2019 se realizaron las primeras mediciones de intensidad de tráfico para la obtención de matrices de los orígenes y destinos, válidas para hacer un trabajo con garantías, y que, una vez recibidas, realizarían simulaciones de los modelos de movimientos para obtener una solución con una calidad técnica admisible y un diseño geométrico acorde con la superficie útil existente, momento en el que se daría por concluido el estudio y se podría licitar el proyecto correspondiente.

Con el traslado de esta información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas las actuaciones.

#### **5.2.4. Propuesta relativa a la implantación de un sistema que permita la evaluación de la atención dispensada por personal al servicio de las Administraciones públicas.**

**Materia:** Función pública.

**Administración destinataria:** Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

**Resumen:** Una ciudadana se dirigió al Defensor del Pueblo de Navarra exponiendo que, en algunos casos, el personal al servicio de las Administraciones públicas no dispensa un trato adecuado a la ciudadanía e incumple con su horario laboral. Por ello, proponía la implantación de un sistema que permitiese evaluar positiva o negativamente el servicio prestado, evitando, de esta forma, la comisión de abusos en el ejercicio de la función pública en aras de una mejora en la calidad de la misma.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra informó a la ciudadana que la cuestión que planteaba conectaba con el contenido de la vigente Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, cuyo objeto es establecer las medidas necesarias para la constitución y desarrollo de un sistema público de evaluación tanto de las políticas públicas que diseñen y realicen las Administraciones Públicas de Navarra, como de la calidad de los servicios que estas presten a la ciudadanía navarra en el ámbito de sus respectivas competencias (artículo 1).

Entre las medidas a que se refiere esta Ley Foral, reguladas en el apartado 2 del mencionado artículo, se incluye:

“b) La evaluación de la calidad de los servicios públicos que prestan las distintas unidades y organismos de las Administraciones Públicas de Navarra.

c) La implantación de Cartas de Servicios en las que se informe a la ciudadanía acerca de las cualidades con que se prestan los servicios públicos, y los compromisos adquiridos en su prestación.

d) La promoción de premios a la calidad del servicio público y a las mejores prácticas en las Administraciones Públicas de Navarra.

f) Cuantas otras medidas sean complementarias de las anteriores o persigan la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de las políticas públicas”.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra indicó a la ciudadana que el artículo 4 de esta Ley Foral dispone los principios generales que deben aplicarse en la evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, entre los cuales se encuentra el principio de participación ciudadana, entendido como la elaboración y gestión de políticas públicas y la prestación de servicios con aplicación de sistemas y métodos que permiten a los ciudadanos, tanto individual como asociadamente, intervenir y formular sugerencias, observaciones o alegaciones, o presentar reclamaciones y quejas por el deficiente funcionamiento de los servicios públicos, y el grado de aceptación por la Administración de las propuestas ciudadanas o de resolución eficaz de sus reclamaciones.

El Capítulo VII de la misma Ley Foral regula las quejas y sugerencias. En la respuesta de la institución se informaba a la ciudadana del contenido de los artículos 28 (delimitación de unidades responsables para la gestión de las quejas y sugerencias), artículo 29 ( presentación y tramitación de las quejas y sugerencias), artículo 30 (contestación de las quejas y sugerencias), artículo 31 (seguimiento de la información relacionada con las quejas y sugerencias e incorporación a una memoria anual de cada departamento) y artículo 32 (efectos y régimen jurídico de las quejas).

Por todo ello, el Defensor del Pueblo de Navarra indicó a la ciudadana que, aunque comprendía su malestar con determinadas actuaciones del personal al servicio de la misma, no apreciaba en este momento la posibilidad de dirigir su propuesta al organismo correspondiente del Gobierno de Navarra y que la misma pudiese prosperar, por cuanto la posibilidad de evaluar la atención prestada por el personal funcionario y el mecanismo pertinente a tal efecto ya se encuentran contemplados en normativa legal vigente.

Con el traslado de esta información a la ciudadana, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

### **5.2.5. Propuesta relativa a la mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada escolar.**

**Materia:** Educación.

**Administración destinataria:** Departamento de Educación.

**Resumen:** Un ciudadano, en representación de 706 padres y madres cuyos hijos se encuentran escolarizados en centros de educación infantil y primaria, remitió una propuesta relativa a la mayoría de votos exigida para modificar el régimen de jornada de un centro escolar.

En su escrito mostraba su preocupación por el actual sistema de votación para modificar el régimen de jornada de un centro escolar, porque, aunque valoraba muy positivamente el otorgamiento a las familias de capacidad de decisión, no consideraba razonable que, al someter la cuestión a la votación del claustro de profesores, del consejo escolar y de las familias, fuese necesario para la aprobación de la nueva jornada el voto favorable del 60%, 66,6% y 60%, respectivamente, del censo total, y no del total de votos emitidos.

Para el autor de la propuesta, este sistema de mayorías dificulta el cambio y favorece a quienes desean mantener el mismo régimen de jornada, por cuanto aquellos censados que no acuden a votar refuerzan el voto negativo. Manifestaba que se han dado casos en los que se ha considerado no obtenida la mayoría necesaria para la aprobación del cambio de jornada propuesto, pese a haber participado en la votación más del 85% de las familias y pese a duplicar el número de votos a favor a los no favorables.

Por todo ello, consideraban que el actual criterio discrimina negativamente a las personas partidarias del cambio de jornada y proponían al Departamento de Educación la adopción de un nuevo sistema de votación, consistente en la exigencia de un quórum de participación del 60% de las familias, debiendo ser 3/5 favorables (60%) al cambio.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó la propuesta formulada al Departamento de Educación, sugiriendo su evaluación y solicitando que, en la medida en que la viese factible o positiva, procediese a impulsar las actuaciones oportunas.

El Departamento de Educación remitió un informe en el que exponía textualmente lo siguiente:

“El horario de los centros educativos de Infantil y Primaria se organiza mediante jornadas partidas (mañana y tarde) excepto un día a la semana que sólo es de mañana, según lo determina la Resolución anual de calendario y horario de los centros educativos de Navarra. (Resolución 174/2017, de 11 de mayo).

No obstante, el Departamento de Educación viene dando la posibilidad a los centros educativos y familias de cambiar esta jornada partida a jornada continua (mañana y actividades extraescolares no obligatorias por la tarde), como algo experimental.

Para determinar algo tan importante como es el cambio de tipo de jornada del horario escolar se ve la necesidad de hacer un proceso de participación de la comunidad educativa. Por ello el Departamento de Educación abre una convocatoria con un procedimiento de participación de dicha comunidad que finalmente se traduce en una serie de votaciones del Claustro, del Consejo Escolar y de las familias.

Precisamente, dada la importancia de este cambio (no olvidemos que se va a cambiar la organización horaria), el Departamento de Educación establece que, por lo que respecta a las familias:

- éstas alcancen un porcentaje, a favor del cambio, aceptable para su aprobación, que el Departamento entiende sea del 60% del censo.
- las que están de acuerdo con la jornada que tienen actualmente no tienen por qué ir a manifestar, mediante la votación, su intención de seguir con la misma jornada. Son las familias que quieren el cambio las que deben hacerlo.

Por todo ello, y considerando que mediante este sistema se garantiza el cambio con un apoyo de las familias suficientemente aceptable como para favorecer un buen clima de organización y funcionamiento del centro educativo, el Departamento de Educación no considera apropiada la propuesta presentada”.

Con el traslado de la postura negativa del Departamento de Educación al ciudadano, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **5.2.6. Propuesta relativa a la aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas de contratación temporal de operador de auxiliar de coordinación.**

**Materia:** Acceso a un empleo público



**Administración destinataria:** Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

**Resumen:** Una ciudadana se dirigió a la institución y formuló una propuesta, relativa a la aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas de operador auxiliar de coordinación, así como a la gestión de las listas de contratación temporal en la Administración Núcleo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

En dicho escrito exponía que, desde hace dos meses, estaba incluida en las listas de contratación temporal para el puesto de operador auxiliar de coordinación y que el artículo 12.1 de la Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre, por la que se aprueban normas de gestión de la contratación temporal, establecía la siguiente prioridad excepcional en el llamamiento:

“1. Sin perjuicio de lo dispuesto con carácter general para los llamamientos, cuando un aspirante haya desempeñado un puesto de trabajo en virtud de un contrato temporal y dentro del plazo de los 15 días siguientes a la finalización del citado contrato se autorice la cobertura temporal de un puesto de trabajo igual en el mismo Servicio, la Administración ofertará el contrato a dicho aspirante, siempre que, en el momento del nuevo llamamiento, concurren los siguientes requisitos:

- a. Que no haya aspirantes disponibles para el desempeño del puesto de trabajo en situación de servicios especiales para la formación.
- b. Que el aspirante esté incluido en una lista que se encuentre vigente en el momento del llamamiento.
- c. Que la finalización de su contrato no se haya producido por renuncia al mismo”.

Manifestaba la ciudadana que el artículo 12.1 mencionado tenía sentido, por ejemplo, en el caso del puesto de auxiliar administrativo, quienes tienen acceso a diferentes servicios, cuyas funciones a desempeñar son muy diversas. Por ello, resultaba adecuado que se priorizase la contratación de quien ha trabajado durante los quince días anteriores. Sin embargo, a su juicio, este precepto no debiera aplicarse al puesto de operador auxiliar de coordinación, quienes pueden resultar contratados únicamente en el Centro de Coordinación Operativa (CECOP), por cuanto con su aplicación, se incumplen los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Por otra parte, la ciudadana manifestaba que no comprendía los motivos que justificaban la diferente gestión de las listas pertenecientes a Administración Núcleo y a Salud. La Orden Foral 62/2014, de 4 de julio, de la Consejera de Salud, por la que se

aprueban las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros y establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud, recogía en su artículo 14 la mejora de la contratación y, sin embargo, en la Administración Núcleo, no se prevé esta posibilidad.

Consideraba la ciudadana que, en la asignación de vacantes y de contratos largos, debiera priorizarse el orden de la lista, garantizándose la contratación de los profesionales mejor preparados. Con el actual sistema de cobertura de plazas, resultan perjudicados los aspirantes, pues el llamamiento a uno u otro depende más del azar que de la posición en la lista de contratación.

Por todo ello, proponía, en relación con la primera de las cuestiones, la modificación de la Orden Foral 814/2010, de forma que no resultase de aplicación la prioridad establecida en el artículo 12.1 en las listas de contratación temporal para el puesto de operador auxiliar de coordinación, respetando, eso sí, las prioridades recogidas en el artículo 9 para personas con discapacidad y mayores de 55 años, y, en relación con la segunda, proponía la modificación del actual sistema de gestión de las listas de Administración Núcleo, incluyendo, por ejemplo, la mejora en la contratación.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra trasladó las propuestas de mejora al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, remitió un informe en el que, tras citarse la normativa vigente y señalarse que la Administración viene obligada a aplicarla, se indicaba lo siguiente:

“No obstante lo anterior, y por lo que respecta también a la propuesta de incluir la mejora de contratación en el ámbito de Administración Núcleo, procede informar que este Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y en concreto la Dirección General de Función Pública adscrita al mismo, tiene abierto el procedimiento para la negociación con las organizaciones sindicales de una modificación de la citada Orden Foral 814/2010, de 31 de diciembre; debiendo remitirnos en este punto a los acuerdos que, en su caso, puedan alcanzarse en el seno de dichas negociaciones”.

A la vista de la contestación remitida, el Defensor del Pueblo de Navarra se dirigió al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, manifestando que las propuestas que realizaba la interesada resultaban de interés para el ámbito de la gestión de las listas de contratación temporal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. Por ello, indicó al Departamento que, por un lado, podría ser

conveniente que el mecanismo excepcional de preferencia que se cita -que supone una especialidad respecto a los criterios ordinarios de prelación para el acceso a puestos de trabajo, determinados por el orden de puntuación-, de mantenerse en términos generales, fuera modulado en los casos en que todos los puestos de trabajo de una determinada categoría recaigan sobre el mismo servicio administrativo. Y, por otro lado, a fin de proteger en mayor grado a los aspirantes con preferencia en el orden de prelación y su desarrollo profesional, consideró analizable estudiar que se incorporase similar regla a la prevista en el ámbito de gestión del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea respecto a la “mejora de la contratación”, de forma que aquellos puedan optar a puestos de trabajo de características más atractivas que los adjudicados en un momento dado, si su posición en la lista correspondiente así lo determinara.

Así, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que, en el marco de la negociación colectiva entre la Administración y los representantes de los funcionarios públicos, se estudiaran y debatieran las cuestiones que se suscitan en la propuesta:

a) la modulación o supresión de la prioridad excepcional para el llamamiento que contempla la normativa vigente a favor de quienes han finalizado su contratación en fechas próximas a la generación de una necesidad de contratación en la unidad administrativa de origen (servicio), en los casos en que todos los puestos de trabajo de una misma categoría se hallen adscritos a un solo servicio; y

b) la incorporación al ámbito de la Administración Núcleo del sistema de “mejora de la contratación” que existe en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

El Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, aceptó la sugerencia formulada, por lo que con el traslado de esta información a la autora de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **5.2.7. Propuesta para la mejora de las prácticas obstétricas, a través de la creación de una figura específica que proteja a los bebés y sus madres.**

**Materia:** Sanidad.

**Administración destinataria:** Departamento de Salud.

**Resumen:** La presidenta de la Plataforma Pro Derechos del Nacimiento, remitió un escrito al Defensor del Pueblo de Navarra solicitando la creación de una figura

específica que defienda a los bebés en el momento de su nacimiento de la violencia obstétrica ejercida sobre ellos en muchas salas de partos.

La remitente manifestaba que la práctica obstétrica en España se encuentra, actualmente, alejada de las recomendaciones internacionales (OMS, UNICEF) y de las emitidas por el Ministerio de Sanidad en lo relativo a la atención al parto normal o las distintas recomendaciones de organismos autonómicos. Adjuntaba a su escrito un dossier explicativo de la campaña titulada “SOS nacimientos: la voz de los bebés”, que había sido creado por la propia plataforma.

En dicho dossier informativo se hacía referencia que el nacimiento es uno de los momentos claves de la vida, dado que la experiencia que se vive durante el proceso de gestación y nacimiento influye en la persona para siempre y se manifiesta directamente en la autoestima y en las relaciones interpersonales.

Este tema primordial es ignorado por la sociedad, por lo que la Plataforma Pro Derechos del Nacimiento quiere, como principal objetivo, divulgarlo. No obstante, la Plataforma se enfrenta a dos obstáculos muy importantes: por una parte, siempre se pone la atención en el parto, sin entender ni diferenciar que mientras la madre vive un parto, que puede no ser el único, para el bebé es el único nacimiento, y, por otra, porque desde hace décadas se ha convertido al parto (y, por ende, el nacimiento) en un acto médico, cuando en opinión de la Plataforma es un proceso fisiológico.

Por ello, para este año, habían creado el siguiente decálogo de prácticas a modificar o abolir, por su carácter nocivo e innecesario para esos niños que nacen hoy y que en el futuro serán los ciudadanos del mundo: 1. Inducir el nacimiento sin un motivo de peligro. 2. Acelerar el nacimiento. 3. No contemplar los otros efectos de la epidural. 4. Extraer al bebé mediante fuerza desmedida. 5. Practicar cesáreas fuera de una situación de peligro. 6. Separar a su madre del bebé forzosamente. 7. Desnaturalizar el nacimiento. 8. Eliminar las defensas naturales a través del baño rutinario. 9. Interferir en la lactancia materna. 10. Realizar ingresos hospitalarios sin razones justificadas.

Finalizaba el escrito solicitando una entrevista con el Defensor del Pueblo de Navarra con el objeto de poder explicarle en persona su postura y sus reivindicaciones.

**Resultado:** El Secretario General de la institución mantuvo una reunión con varias personas de la Plataforma y les sugirió que se dirigieran al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, con el fin de que pudieran conocer mejor su Plataforma y sus peticiones

y de este modo obtener una posición administrativa previa que poder supervisar en su caso.

Tras la celebración de la entrevista, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **5.2.8. Propuesta de mejora relativa a las plazas de maestro de educación infantil de castellano en la oferta pública de empleo de 2019.**

**Materia:** Acceso a un empleo público.

**Administración destinataria:** Departamento de Educación.

**Resumen:** Una ciudadana expuso por escrito al Defensor del Pueblo de Navarra que es maestra de la especialidad de educación infantil castellano desde el 2011, habiendo aprobado la oferta pública de empleo de 2009, y que, desde ese año, ya no ha habido oposiciones de esa especialidad en Navarra.

Manifestaba que, durante estos diez años, tanto su especialidad, como el sistema educativo navarro, han sufrido diversos cambios, siendo el más importante la introducción del modelo lingüístico PAI en las aulas de la enseñanza infantil. Como consecuencia de ello, su trabajo había ido disminuyendo, ya que el perfil C1 y B2 que se ha ido instaurando domina nuestras clases e incluso se priorizan vacantes con perfil C1, quitando de esta manera vacantes y sustituciones en castellano.

Por ello, indicaba que la mayoría de tutoras y especialistas de infantil castellano veían peligrar su trabajo en el futuro, ya que en la próxima oferta pública de empleo docente únicamente salían diez plazas de infantil en castellano, a las cuales se podían presentar tanto de su especialidad de castellano, como las personas que actualmente están en el PAI. Señalaba que hay muchos funcionarios de la especialidad de infantil castellano que estaban desplazados. Consideraba irrisorio el número de plazas que se ofertan, porque de esta manera solo se cambiara el orden de las listas “cambiando unos por otros”, y, a diferencia de otras comunidades autónomas, donde se les guarda las notas de anteriores oposiciones y se cuida a los interinos, el Gobierno de Navarra no estaba dando ninguna oportunidad a las personas que, además de aprobar varias oposiciones, estaban formadas en diferentes proyectos y contaba con muchos años de experiencia.

Por ello, solicitaba que saliese una oferta pública de empleo en condiciones.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra puso en conocimiento del Departamento de Educación la propuesta de mejora de la ciudadana.

La Consejera de Educación remitió el siguiente informe:

“En la actualidad se están aprobando Ofertas Públicas de Empleo de personal docente, en las que se incluyen distintas plazas pertenecientes a las especialidades del Cuerpo de Maestros. La Oferta Pública de Empleo que se aprobó el pasado mes de junio incluía un total de 430 plazas del Cuerpo de Maestros. En estos momentos se está tramitando una nueva Oferta Pública de Empleo en la que el Departamento de Educación ha propuesto un total de 169 plazas del Cuerpo de Maestros. A esto hay que sumar las 73 plazas del Cuerpo de Maestros ya convocadas para junio de 2019. Todas las plazas antedichas se podrán utilizar tanto para ampliar las 73 plazas de junio de 2019 como para futuras convocatorias de oposición para el ingreso en el Cuerpo de Maestros”.

Con el traslado de la postura del Departamento de Educación a la autora de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

#### **5.2.9. Propuesta de mejora por la que se proceda a señalar en las carreteras de la Comunidad Foral de Navarra las velocidades máximas específicas.**

**Materia:** Tráfico y seguridad vial.

**Administración destinataria:** Departamento de Desarrollo Económico.

**Resumen:** Un ciudadano dirigió un escrito al Defensor del Pueblo de Navarra para exponer que muchas vías de la Comunidad Foral de Navarra carecen de señalización de velocidad máxima permitida, la cual varía frecuentemente en función de la vía y del concreto tramo de la misma. Esto provoca que los conductores, en muchas ocasiones, desconozcan la velocidad máxima y cometan involuntariamente infracciones de tráfico. Citaba varios ejemplos de vías sin señalizar, tales como, N121A, N135, NA138, NA140, NA150, NA234, NA478, NA1720.

Con el fin de garantizar la seguridad vial y la falta de infracciones, proponía la señalización de las vías.

**Resultado:** El Defensor del Pueblo de Navarra remitió la propuesta de mejora al Departamento de Desarrollo Económico, sugiriendo que la evaluase y, en la medida en que la viese factible o positiva, procediese a impulsar las actuaciones oportunas.

El Consejero de Desarrollo Económico remitió el siguiente informe, que se reproduce textualmente:

“1.- La circulación de tráfico por las carreteras es una actividad que moviliza altos niveles de energía dirigida según trayectorias variables en una banda de anchura muy reducida, lo que origina multitud de puntos de conflicto. Los factores de comportamiento humano, así como el estado de los vehículos, repercuten de forma clave en la coordinación de las trayectorias. También lo hacen las condiciones del entorno (meteorológicas, márgenes...) de forma no totalmente controlable. Debido a todo ello, la seguridad vial en las carreteras es algo que no puede garantizarse. A lo único que cabe aspirar es a mejorarla.

2.- La limitación de velocidad máxima de circulación es un aspecto clave de la seguridad, por lo que, independientemente de las limitaciones específicas de la misma justificadas por circunstancias puntuales (que deben ser señalizadas específicamente), se establecen otras genéricas (a las que hace referencia la queja ciudadana), aplicables al global de la Red y que no están justificadas por necesidades de trazado y entorno, para cuyo conocimiento y respeto por parte de los usuarios cabe apelar a un conocimiento general de la normativa.

Ello se ve facilitado por la circunstancia de que estas limitaciones se establecen por legislación básica para todas las vías de uso público del Estado. Por el contrario, en ocasiones, ello se ve entorpecido por la dificultad que supone para los conductores apreciar los parámetros de todo tipo (jerarquía de la vía, anchuras etc...) que, en la práctica, condicionan tal limitación. También porque no resulta infrecuente la alteración de la normativa de limitación genérica de velocidad según los criterios cambiantes de la autoridad de donde emanan.

3.- A tenor de los ejemplos aludidos en la propuesta ciudadana, la cuestión se presenta centrada en lo relativo a carreteras convencionales, lo que no resulta extraño teniendo en cuenta que, para autopistas y autovías, la dificultad de apreciación de anchuras de los arcones no es determinante en la velocidad genérica.

Centrando el análisis en este tipo de vías, cabe señalar que la ausencia de señalización de limitación de velocidad genérica en la Red de Carreteras de Navarra es un criterio que se aplica de forma generalizada.

4.- En la actualidad, para carreteras convencionales, fuera de poblado la cuestión queda definida por lo dispuesto en el artículo 48. Velocidades máximas en vías fuera de poblado del Reglamento General de Circulación, de la forma siguiente:

“(…) 2.º En carreteras convencionales señalizadas como vías para automóviles y en el resto de carreteras convencionales, siempre que estas últimas tengan un arcén pavimentado de 1,50 metros o más de anchura, o más de un carril para alguno de los sentidos de circulación: turismos y motocicletas, 100 kilómetros por hora; autobuses, vehículos derivados de turismo y vehículos mixtos adaptables, 90 kilómetros por hora; camiones, tractocamiones, furgones, vehículos articulados y automóviles con remolque, 80 kilómetros por hora.

3.º En el resto de las vías fuera de poblado: turismos y motocicletas, 90 kilómetros por hora; autobuses, vehículos derivados de turismo y vehículos mixtos adaptables, 80 kilómetros por hora; camiones, tractocamiones, furgones, vehículos articulados y automóviles con remolque, 70 kilómetros por hora.”

Se observa de ello que la velocidad genérica de un tramo de vía pública acaba dependiendo de dos factores:

- La anchura de arcén mayor o menor de 1,50 metros
- El tipo de vehículo, agrupado en tres categorías.

5.- Una iniciativa de señalar las velocidades genéricas en las carreteras convencionales pertenecientes a la Red de Carreteras de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de forma generalizada, implica la instalación de señalización en un número de ubicaciones muy elevado.

En principio se estima que deberían colocarse, al menos, en las entradas en la CFN y en las salidas de las travesías y de las intersecciones de la Red según su morfología, que, de forma aproximada, ascenderían a:

		Nº de ubicaciones necesarias en cada punto	Subtotales
Nº de travesías	438	2	876
Nº de intersecciones tipo T	845	3	2.535
Nº de intersecciones tipo X	53	4	212
Nº de entradas a la Comuni- dad Foral de Navarra	67	1	67



<b>Total ubicaciones</b>			<b>3.690</b>
--------------------------	--	--	--------------

Por la dificultad de su estimación, en este cálculo no se ha contabilizado la señalización necesaria en las ubicaciones tipo:

- cambios de sección de la vía (> o < 1,50 metros según la normativa actual)
- finalización de tramos de velocidad restringida por peligros específicos excepto intersecciones y travesía ya contabilizadas (trazado...)

Para la estimación de las dimensiones de las señales que se requerirían instalar se ha tomado como referencia los porcentajes de la red que disponen o no de arcén (criterio según normativa para la instalación de señales de Ø900 mm o Ø600mm).

% de la red sin arcén	53
% de la red con arcén	47

Con estos porcentajes, estimando la instalación de una sola señal en cada ubicación, el número de señales de cada tipo a instalar sería el siguiente:

Señales de Ø600mm	1.944
Señales de Ø900mm	1.746
<b>Total</b>	<b>3.690</b>

Cuyo presupuesto, a los precios unitarios del proyecto de mantenimiento de señalización vertical en la Red vigente, asciende al importe que se detalla:

<b>Unidad</b>	<b>Precio en letra (Euros)</b>	<b>Precio en cifra (Euros)</b>	<b>Unidades</b>	<b>Importe parcial</b>
Ud. Señal preceptiva circular de Ø 90 reflexiva, totalmente instalada salvo poste y cimentación, incluso parte proporcional de señalización y señalistas si fuera necesario, con características retroreflexivas RA2.	CIENTO CINCO EUROS CON TREINTA CÉNTIMOS	105,30	1.746	183.853,80
Ud. Señal preceptiva circular de Ø 60 reflexiva, totalmente instalada salvo poste y cimentación, incluso parte proporcional de señalización y señalistas si fuera necesario, con características retroreflexivas RA2.	CINCUESTA Y NUEVE EUROS CON OCHENTA Y CINCO CÉNTIMOS	59,85	1.944	116.348,40

Unidad	Precio en letra (Euros)	Precio en cifra (Euros)	Unidades	Importe parcial
M.I poste galvanizado 80x40x2.	NUEVE EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS	9,60	6.804	65.318,40
M.I poste galvanizado 100x50x3.	DIECINUEVE EUROS CON DIECIOCHO CÉNTIMOS	19,18	7.857	150.697,26
Ud de cimentación para poste 80; incluso excavación de hormigonado (HM-20) y retirada de escombros a vertedero, limpieza y señalización móvil y señalistas si fuere necesario.	TREINTA Y SEIS EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS	36,60	1.944	71.150,40
Ud de cimentación para poste 100; incluso excavación de hormigonado (HM-20) y retirada de escombros a vertedero, limpieza y señalización móvil y señalistas si fuere necesario.	CUARENTA Y TRES EUROS CON TREINTA Y CINCO CÉNTIMOS	43,35	1.746	75.689,10
<b>P.E.M</b>				<b>663.057,36</b>

SUMA		663.057,36
G.G. y B.I.	16%	106.089,18
TOTAL		769.146,54
BAJA		0,00
NETO		769.146,54
I.V.A.	21%	161.520,77
<b>TOTAL</b>		<b>930.667,31</b>

6.- Otros aspectos: alcance económico, estabilidad de la actuación y grado de información aportada.

6.1.- Alcance económico.

En la hipótesis de una sola señal en cada ubicación, el importe que se ha presentado superaría ligeramente a la mitad de la cantidad que destina anualmente la Administración de la Comunidad Foral para el mantenimiento de este tipo de equipamiento en sus carreteras.

Sin embargo, como se ha señalado, la limitación en cada punto varía según el tipo de vehículo (3) de que se trate.

Donde los titulares de las carreteras han decidido instalar este tipo de señalización, lo habitual es colocar una sola señal (la que establece el Reglamento General de Circulación) para turismos y motocicletas, que es la más alta. Sin embargo, ello

resultaría erróneo para vehículos de los tipos de autobús y de camión, que no podrían circular a velocidades tan elevadas como las que están observando en la señalización vertical instalada, lo que es objeto de protestas.

Para ponerse a resguardo de esta información confusa, lo más correcto sería instalar tres señales en la ubicación con placas complementarias. Esta es una práctica que no se observa en otras redes de carreteras y que podría multiplicar por 3 el importe necesario (equivalente al presupuesto de año y medio que se destina al mantenimiento de la señalización vertical de la Red).

#### 6.2.- Estabilidad de la información.

Caso de adoptarse esta medida, el alcance temporal de su eficacia no superaría al de la Norma. Las alteraciones de la normativa ocasionarían que la señalización de este tipo instalada fuera errónea desde el momento de su vigencia (con repercusión en las situaciones de posible infracción).

Independientemente de la trascendencia económica que ello conlleva, debe tenerse en cuenta que la modificación de semejante número de señales no es posible en el corto plazo.

#### 6.3.- Grado de información aportada.

En la práctica, dadas las características de la normativa actual, la señalización propuesta únicamente aclararía las dudas de los conductores a este respecto en el caso de que no fueran capaces de apreciar si la anchura del arcén supera o no los 1,5 metros, lo que podría suponer algunas incertidumbres para anchuras suficientemente próximas a esta magnitud.

7.- A la vista de las dificultades de todo tipo que se han señalado en los apartados anteriores (alto coste, vigencia condicionada, dificultad de adaptación a la normativa cambiante e información limitada para circunstancias geométricas puntuales de la Red) se considera que no procede atender la propuesta realizada”.

Con el traslado de esta información al autor de la propuesta, el Defensor del Pueblo de Navarra dio por finalizadas sus actuaciones.

## **CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES.**

### **6.1. INTRODUCCIÓN.**

En este capítulo se recogen las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales efectuados por el Defensor del Pueblo de Navarra en el año 2018. Además, se añaden, para una más completa información, cuatro resoluciones dictadas en 2019 con motivo de las actuaciones de oficio.

Las recomendaciones, sugerencias y recordatorios formulados se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración pública a la que se dirigen u otro destinatario, y con expresión sintetizada de su contenido.

Para su mejor entendimiento, la información se organiza del siguiente modo:

- Primero, la materia.
- Segundo, la institución o administración destinataria, especificando si es el Parlamento de Navarra, el Defensor del Pueblo de España, un departamento del Gobierno de Navarra, un ayuntamiento, un concejo, una mancomunidad, la Universidad Pública de Navarra, un colegio profesional u otra entidad.
- Tercero, el número del expediente, especificando si se trata, por este orden, de una queja (EXP.), una actuación de oficio (AO) o una propuesta ciudadana (P) y si, en su caso, contiene una sugerencia normativa, esto es, de elaboración o modificación de una norma (SN).
- Cuarto, una breve síntesis del asunto analizado.
- Quinto, el texto de la recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales.
- Sexto, la indicación de si ha sido aceptada o no, o se encuentra pendiente de respuesta.

## **6.2. RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS Y RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES.**

### **6.2.1. Acceso a un empleo público.**

#### **Al Departamento de Educación**

---

##### ***EXP. 16/247***

En relación con la imposibilidad de los licenciados en Administración y Dirección de Empresas de acceder a la contratación temporal de personal docente, en la especialidad de Matemáticas.

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para permitir que los titulados universitarios en Administración y Dirección de Empresas puedan acceder a la docencia en la materia de Matemáticas en igualdad de condiciones que las previstas para los titulados universitarios en Economía, al no apreciarse razón suficiente para una diferencia de trato normativo en este punto, dado el similar contenido de los respectivos currículos respecto a la materia citada.

**No aceptada.**

##### ***EXP. 17/771***

En relación con la exclusión de las listas de aspirantes para el desempeño de puestos de docente, pese a haber presentado la documentación requerida, y con la falta de contestación a un recurso de alzada y a una reclamación:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada que presenten los ciudadanos y de notificar las decisiones que se adopten, dentro del plazo máximo de tres meses que fija la ley, y, en el caso suscitado por el autor de la queja, vencido tal plazo, recordar el deber legal de resolver el recurso presentado con toda celeridad.
- Recomendar al Departamento que admita al interesado en la lista relativa a la especialidad de “Administración de Empresas (castellano)”, al estimar que los estudios de grado de que dispone habilitan para el acceso a la misma por ser “título de grado correspondiente en Ciencias del Trabajo”.

**No aceptada.**

##### ***EXP. 18/6/SN***

En relación con la contratación por el Departamento de Educación de docentes que carecen de la formación pedagógica y didáctica exigida, cuando existen otras personas interesadas que, habiendo sido excluidas de las listas de contratación temporal por no haber acreditado dicha formación, no son llamadas para cubrir las correspondientes bajas:

- Sugerir al Departamento que valore incluir la propuesta realizada por la autora de la queja en la modificación de la Orden Foral 55/2016, de 29 de abril, del Consejero de Educación, por la que se aprueban las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación.

**Aceptada.**

**EXP. 18/34/SN**

En relación con la contratación temporal de plazas docentes para las que se requiere perfil de idioma extranjero, por no priorizarse a quienes cuentan con una acreditación definitiva (en el caso, por disponer de titulación acreditativa del nivel C1):

- Sugerir al Departamento, en relación con el acceso, mediante contratación temporal a plazas de personal docente en educación infantil y educación primaria en plazas con perfil de lengua extranjera, que adopte medidas para priorizar a quienes posean la acreditación “definitiva” a que se refiere el artículo 9 del Decreto Foral 37/2014, de 30 de abril (por disponer de un título acreditativo de nivel C1, en el caso de la queja), respecto a quienes dispongan de una acreditación transitoria (por no cumplir todos los requisitos exigidos para acceder a dicha acreditación “definitiva”).

**No aceptada.**

**EXP. 18/206 y 18/285**

En relación con la gestión de las listas de contratación de docentes constituidas tras el proceso selectivo del puesto de Maestro llevado a cabo en 2016:

- Recomendar al Departamento que reconozca la preferencia de la autora de la queja, aprobada en el proceso selectivo del puesto de Maestro del año 2016, para ser contratada, respecto a quienes no hubieran participado o aprobado en dicho proceso, por considerarse tal preferencia consustancial al derecho de acceso a la función pública en condiciones de igualdad y con arreglo a los principios de mérito y capacidad, adoptando las medidas que procedan a tal fin.

**Aceptada.**

**EXP. 18/216**

En relación con el trato discriminatorio que, a juicio de la autora de la queja, sufren los alumnos de la UNED en la acreditación de la formación pedagógica y didáctica exigida para impartir la docencia mediante contratación temporal:

- Recomendar al Departamento que entre a resolver todas las cuestiones de fondo que plantea la interesada en su escrito del 10 de noviembre de 2017, presentado tras su exclusión de las listas de contratación de docentes y la revocación de la adjudicación de una plaza en el IESO Pedro de Atarrabia, y que estime la peticiones que formula en dicho escrito, por las razones anteriormente apuntadas.

**No aceptada.**

**EXP. 18/254**

En relación con la exclusión de las listas de contratación de docentes por no acreditar la formación pedagógica y didáctica exigida, pese a resultar eximido por ser licenciado en Pedagogía:

- Recomendar al Departamento que anule y deje sin efecto la exclusión del autor de la queja (por no disponer de formación pedagógica y didáctica) de las listas de contratación docente en las que se encontraba, ya que la licenciatura en pedagogía que posee es, conforme a la ley aplicable, suficiente a los efectos del cumplimiento del requisito.

**Aceptada.**

**EXP. 18/273**

En relación con la extinción de la relación contractual y por una reclamación de cantidad girada en relación con dicha extinción ("carta de pago"):

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la extinción del contrato como personal temporal docente suscrito con la interesada que ha motivado la queja, y la reclamación de cantidad derivada de la misma, al estimar que la invalidez invocada por el órgano administrativo, para ser declarada y producir efectos, requiere un procedimiento previo de revisión de oficio de actos favorables.

**No aceptada.**

**EXP. 18/277/SN**

En relación con la escasa valoración que se otorga a la formación especializada en música (titulaciones de música de grado medio o superior) en el acceso a la función pública docente para impartir la materia de música:

- Sugerir al Departamento:
  - a) que analice si, actualmente, se da suficiente relevancia a la formación especializada en música (grados medio y superior de música) en el acceso a la función pública docente, adoptando o, en su caso, proponiendo a la Administración competente, las medidas que fueran precisas para incrementarla;
  - b) que, en la elaboración de su normativa de gestión de la contratación temporal, y demás normativa de su ámbito competencial, valore implementar las solicitudes que se formulan en la queja, referidas a considerar como requisito la titulación en música o, en su defecto, como elemento determinante de prioridad, para el acceso a las plazas de docencia musical de que se trate.

**No aceptada.**

**EXP. 18/481**

En relación con la exclusión de la interesada de las listas específicas de personal docente:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exclusión de la interesada de las listas específicas de contratación de personal docente, por considerar que el título de que dispone le habilita para la prestación del servicio, con las consecuencias que de ello se deriven.
- Recordar al Departamento el deber legal de observar el plazo de tres meses establecido para dictar y notificar la resolución de los recursos de alzada que le presenten los ciudadanos.

**Aceptada.**

**EXP. 18/502**

En relación con la contratación de la interesada para un puesto de cuidador en un colegio de Irurtzun para el curso 2017/2018:

- Recomendar al Departamento que extienda el contrato temporal de la interesada hasta el 31 de agosto de 2018, con las consecuencias derivadas de tal



extensión, incluidas las que, en su caso (de darse las demás circunstancias), procedan respecto a la preferencia del llamamiento para el próximo curso 2018/2019 que se reclama.

**No aceptada.**

***EXP. 18/506***

En relación con la disconformidad del autor de la queja con que, en la convocatoria de acceso al Cuerpo de Inspectores de Educación, una plaza reservada a personas con discapacidad haya pasado al turno libre:

- Sugerir al Departamento que, en todo lo posible, adopte las medidas de acción positiva que resulten necesarias para cubrir las plazas reservadas para personas con discapacidad con aspirantes que reúnan tal condición.
- Recomendar al Departamento que, en los casos en que las plazas reservadas a personas con discapacidad en los procesos selectivos no sean cubiertas por personas con tal condición, resultando vacantes, evite la acumulación de las mismas al turno libre de aspirantes, y que las incorpore a la siguiente oferta pública de empleo con el mismo carácter de plazas reservadas a personas con discapacidad.

**No aceptada.**

***EXP. 18/509***

En relación con la exclusión de la interesada de la lista para la contratación temporal del puesto de Cuidador del Departamento de Educación:

- Recomendar al Departamento que readmita a la autora de la queja en la lista de contratación para el puesto de Cuidador (de la que ha sido excluida), al no existir previsión alguna que ampare el lugar empleado por dicho Departamento para publicar el llamamiento que ocasionó su exclusión.

**No aceptada.**

***EXP. 18/539 y EXP. 18/546***

En relación con la imposibilidad de la interesada de reincorporarse a las listas de contratación de las que fue excluida en el año 2017, a pesar de haber obtenido el requisito de formación pedagógica y didáctica:

- Recomendar al Departamento que reincorpore a la interesada a las listas de contratación de personal docente de las que fue excluida en el año 2017, si acredita disponer del requisito de formación pedagógica y didáctica cuya ausencia motivó la exclusión, conforme a la posibilidad que contempla la Orden Foral 51/2018, de 7 de junio, sin considerar impedimento la convocatoria de ingreso en el cuerpo de educación secundaria aprobada en marzo de 2018, por ser anterior a la fecha de entrada en vigor de la citada orden foral.

**No aceptadas.**

***EXP. 18/549***

En relación con determinados aspectos del concurso-oposición convocado por el Departamento de Educación para la cobertura de puestos de trabajo de profesores de educación secundaria y de formación profesional:

- Recomendar al Departamento que, en relación con sucesivos concursos-oposición de personal docente como el que ha motivado la queja, que, en caso de valorarse pertinente un trámite como el realizado (subsanción de la programación didáctica), se contemple expresamente en las bases reguladoras.
- Sugerir al Departamento que, en caso de habilitarse cambios de horario de celebración de las pruebas selectivas a fin de favorecer la concurrencia de todos los aspirantes que cumplan los requisitos correspondientes para presentarse a distintos procedimientos (especialidades, idiomas), se informe previamente a todos los interesados de tal posibilidad (indicación en la convocatoria, anuncio en el lugar de publicación de los actos derivados de la misma...).

**No aceptada.**

***EXP. 18/571/SN***

En relación con la denegación por el Departamento de Educación de una solicitud de acreditación del perfil de educación especial al autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que proceda a revisar la normativa que regula la acreditación de perfiles específicos y las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes, de tal forma que el contenido de las mismas, en cuanto a los requisitos de titulación, sea similar. Asimismo, se sugiere que se valore estimar la solicitud de acreditación de perfil de educación especial del interesado, dado

que, según se concluye, el interesado contaría con una titulación materialmente habilitante para el desempeño de las funciones correspondientes.

**No aceptada.**

***EXP. 18/592***

En relación con la exclusión del interesado de una lista de contratación de personal docente a la que concurrió:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el acto de exclusión del interesado de las listas específicas de personal docente que ha motivado la queja, toda vez que aquel acredita que firmó digitalmente la solicitud de participación en el procedimiento.

**Aceptada.**

***EXP. 18/642***

En relación con la falta de valoración de un curso que el interesado alegó como mérito en una convocatoria de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional:

- Recomendar al Departamento que se valore el curso alegado por el interesado en el concurso-oposición de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional, otorgándole la puntuación que corresponda, al no apreciarse razones que justifiquen la denegación.

**No aceptada.**

***EXP. 18/661***

En relación con la falta de valoración, como mérito, de un título oficial en el concurso-oposición de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional:

- Recomendar al Departamento que valore el título oficial alegado por el interesado de Químico Especialista en Bioquímica Clínica, en el concurso-oposición de profesorado de enseñanza secundaria y formación profesional, otorgándole la puntuación que corresponda.

**No aceptada.**

***EXP. 18/665***

En relación con el posible agravio comparativo entre docentes de determinadas especialidades, motivado por el encuadramiento en diferentes niveles funcionariales, a pesar de la exigencia de los mismos requisitos de acceso:

- Recomendar al Departamento que analice si está justificado el diferente nivel de encuadramiento de las especialidades docentes que se citan en la queja, habida cuenta de la exigencia de unos mismos requisitos de acceso en cuanto al rango de las titulaciones habilitantes, adoptando, en su caso, las medidas correspondientes.

**No aceptada.**

***EXP. 18/734***

En relación con las circunstancias en que se realizó un llamamiento para la contratación temporal efectuado por el Departamento de Educación al hijo del autor de la queja:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar contestación expresa y por escrito a las instancias presentadas por el interesado.
- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho del hijo del autor de la queja al contrato reclamado, con los efectos que de ello se deriven, ofreciéndole una contratación análoga, o indemnizándole, si no pudiera ser cumplida la obligación en sus propios términos.

**No aceptada.**

***EXP. 18/776***

En relación con la intención del Departamento de Educación de incluir en la oferta pública de empleo del año 2019, determinadas especialidades docentes que en la actualidad son impartidas por el colectivo de afectados por la supresión de las listas de aprobados sin plaza en el año 2016, quienes han estado dos años sin la posibilidad de ejercer la docencia, como consecuencia de una decisión -la de suprimir los listados preferentes de aprobados sin plaza- posteriormente anulada judicialmente y que cuando finalmente han conseguido que se les reconozca su derecho a la preferencia en el llamamiento, las especialidades que imparten van a volver a ser ofertadas en la OPE del próximo año:

- Sugerir al Departamento que valore las propuestas realizadas por la autora de la queja, en relación con la convocatoria de especialidades en el año 2019, si finalmente esta se realiza.

**No aceptada.**

***EXP. 18/792***

En relación con la situación del colectivo de personal docente "interino" de la especialidad de educación infantil (castellano):

- Sugerir al Departamento que analice en profundidad la situación del colectivo de docentes a que se refiere la queja (maestros de educación infantil en castellano aprobados sin plaza en la convocatoria del año 2009) y, si es posible, que adopte medidas para procurar mejorarla, valorando, en concreto, las propuestas que se formulan en el escrito de queja.

**No aceptada.**

***EXP. 18/814***

En relación con las irregularidades que se habrían cometido al calificarse las pruebas de la fase de oposición de la convocatoria de acceso al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria a plazas del ámbito de gestión de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, concretamente en la especialidad de Física y Química en euskera:

- Recomendar al Departamento que entregue a la autora de la queja la documentación solicitada en relación con la convocatoria de acceso al Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria, en la especialidad de Física y Química en euskera, en ejercicio de su derecho de acceso al expediente administrativo en el que ha participado.
- Sugerir al Departamento que revise las calificaciones dadas por el Tribunal Calificador a la parte A del examen realizado por la interesada, por si no se habría respetado lo establecido en la convocatoria, en el sentido de que cada miembro que compone dicho Tribunal Calificador debe puntuar de forma separada cada uno de los ejercicios, para, posteriormente, calcular la media aritmética.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Función pública, Interior y Justicia**

---

**EXP. 17/781**

En relación con la falta de concreción del temario exigido en una convocatoria para la constitución, a través de pruebas selectivas, de dos relaciones de aspirantes al desempeño del puesto de trabajo de Técnico Superior de Juventud, una para la formación, en servicios especiales, y otra para la contratación temporal:

Sugerir al Departamento que:

- En las convocatorias para la contratación temporal del puesto de trabajo de Técnico Superior de Juventud, confeccione un temario de las pruebas más concreto, preciso y cerrado, que permita un mejor conocimiento previo por parte de los aspirantes de las materias demandadas.
- Estudie la inclusión en el temario de una bibliografía de autoridades y fuentes de conocimiento en la que, como recomendación, poder basarse los aspirantes para incrementar su certidumbre a la hora de preparar las pruebas selectivas y de responder a las preguntas de la prueba.

**No aceptada.**

**EXP. 17/803**

En relación con la falta de contestación a tres reclamaciones formuladas frente a los llamamientos realizados para la contratación temporal de Titulados Superiores en el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, utilizando para ello la lista de contratación de Psicólogos:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, los recursos de alzada que le formulen, y, en este caso, vencido el plazo legal, recordar el deber de resolver sin más dilación.

**Aceptada.**

**EXP. 18/243**

En relación con las diferentes características de las pruebas selectivas de acceso temporal, mediante contratación o declaración de servicios especiales para la formación de personal funcionario o laboral fijo, a puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Sugerir al Departamento que valore establecer criterios generales de sistematización de las pruebas selectivas de acceso temporal a puestos de trabajo en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, con una finalidad

parecida a la que se persigue en el caso de las pruebas de acceso definitivo, procurando evitar diferencias significativas en el nivel de exigencia para puestos de trabajo de un similar rango, salvo justificación basada en sus características específicas.

**Aceptada.**

**EXP. 18/519**

En relación con la falta de reconocimiento de su título de Maestra con la especialidad en Educación Infantil para el acceso a la contratación temporal del puesto de educador infantil:

- Recomendar al Departamento que restablezca a la interesada en la lista de contratación temporal para el puesto de trabajo de educador infantil, con los efectos que de dicho restablecimiento se pudieran derivar por los llamamientos a los que no hubiera podido optar desde el mes de febrero de 2018.

**Aceptada.**

**EXP. 18/659**

En relación con la inclusión de la plaza que está ocupando en la oferta parcial de empleo público aprobada por Decreto Foral, de 18 de julio (Boletín Oficial de Navarra del 7 de agosto de 2018).

- Recomendar al Departamento que excluya la plaza que ocupa de forma temporal el autor de la queja de la oferta parcial de empleo público aprobada por Decreto Foral, de 18 de julio, considerando que no concurren los requisitos previstos en la ley para su inclusión (en concreto, el de tres años de ocupación temporal ininterrumpida en la fecha fijada como referencia).

**No aceptada.**

**EXP. 18/664**

En relación con la falta de contestación a una solicitud relacionada con la gestión de las listas de contratación temporal para el puesto de auxilio judicial:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

**Aceptada.**

**EXP. 18/782**

En relación con la exclusión del interesado de un procedimiento de provisión, mediante oposición, de plazas en diversas policías locales de Navarra:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exclusión del interesado de la convocatoria aprobada por Resolución 222/2014, de 29 de agosto, del Director General de Interior, de provisión del puesto de policía local, basada dicha exclusión en no contar con la titulación prevista en la convocatoria, al haber accedido ya a los cuerpos de policía de Navarra en un procedimiento precedente y haberse de entender, por ello, que ya cuenta con la habilitación precisa para ejercer como policía local.

**No aceptada.**

***P 18/6***

En relación con la aplicación de la prioridad excepcional en el llamamiento en las listas del puesto de trabajo de Operador Auxiliar de Coordinación, así como a la mejora de contratación en la gestión de las listas de contratación temporal en el ámbito de la Administración Núcleo:

- Sugerir al Departamento que, en el marco de la negociación colectiva entre la Administración y los representantes de los funcionarios públicos, se estudien y debatan las cuestiones que se suscitan en esta propuesta: a) la modulación o supresión de la prioridad excepcional para el llamamiento que contempla la normativa vigente a favor de quienes han finalizado su contratación en fechas próximas a la generación de una necesidad de contratación en la unidad administrativa de origen (servicio), en los casos en que todos los puestos de trabajo de una misma categoría se hallen adscritos a un solo servicio; b) la incorporación al ámbito de la Administración Núcleo del sistema de “mejora de la contratación” que existe en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Salud**

---

***EXP. 18/136***

En relación con el cese en la aplicación de la preferencia en el llamamiento a favor de las personas con discapacidad en las listas de contratación, así como por continuar la autora de la queja identificada como tal en dichas listas:



- Recordar el deber legal de que los datos de carácter personal solo podrán ser tratados y cedidos cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.
- Recomendar al Departamento que elimine de sus listas de contratación para el puesto de trabajo de Celador, toda referencia, directa o indirecta, a los aspirantes con discapacidad, ya que dicha circunstancia no supone ninguna prioridad en la realización de los llamamientos a las personas incluidas en las mencionadas listas.

**No aceptada.**

***EXP. 18/161***

En relación con la falta de transparencia en un concurso-oposición de cinco puestos de Facultativo Especialista de Área en Medicina Física y Rehabilitación del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que facilite a la interesada, en cuanto participante en el proceso selectivo que ha motivado la queja, información acerca del desglose de las puntuaciones de los participantes en dicho proceso, así como sobre los miembros del Tribunal calificador que hayan valorado cada ejercicio.
- Sugerir al Departamento que valore elaborar un protocolo de buenas prácticas referente a los procedimientos selectivos de personal el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, como elemento de garantía y, en su caso, mejora, de dichos procedimientos

**Aceptada.**

***EXP. 18/572***

En relación con la exclusión del interesado de las listas de contratación temporal del puesto de trabajo de oficial de primera al servicio del Departamento de Salud, por no reunir el requisito de titulación exigido, pese a venir desempeñando el puesto de trabajo del que ahora se le excluye desde hace dos años:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el acto de exclusión del autor de la queja de las listas abiertas permanentes del puesto de trabajo de oficial de primera, y el subsiguiente acto de extinción del contrato suscrito con el interesado, al estimar que el motivo invocado por el órgano administrativo, para

producir efectos, requiere un procedimiento previo de revisión de oficio de actos favorables.

**No aceptada.**

***EXP. 18/759***

En relación con la falta de valoración de los servicios prestados en el sector privado y de la formación continuada en la materia, en la gestión de las listas abiertas para la contratación temporal del puesto de Técnico en Emergencias Sanitarias (T.E.S.) en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas necesarias, incluidas las de carácter normativo, si se ve preciso, para valorar los servicios prestados en emergencias sanitarias en la Comunidad Foral de Navarra, sin perjuicio de otros, a efectos del acceso temporal a sus puestos de trabajo. Asimismo, se recomienda que se valore puntuar la formación en la materia adquirida por los aspirantes

**No aceptada.**

***EXP. 18/791***

En relación con el llamamiento por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a un aspirante con menor preferencia que la autora de la queja en el listado de contratación, para proveer temporalmente el puesto de trabajo de auxiliar administrativo:

- Recomendar al Departamento que acomode sus contrataciones a los listados correspondientes y a su orden de prelación, evitando la vía excepcional prevista en el artículo 2.6 de la Orden Foral 347E/2017, de 23 de marzo, del Consejero de Salud, por la que se aprueban las normas de gestión de las listas de aspirantes a la contratación temporal en los centros y establecimientos de los organismos autónomos adscritos al Departamento de Salud.
- Recomendar al Departamento que analice la contratación objeto de queja y que, si la misma se hubiera realizado por un periodo superior a treinta días, proceda a valorar si concurren los requisitos para indemnizar a la interesada por los daños ocasionados por no haberle ofrecido un contrato de trabajo que le hubiera correspondido.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.**

---

**EXP. 18/312**

En relación con la falta de reconocimiento del Máster Universitario Oficial en Orientación Profesional para el acceso a determinados empleos vinculados con la orientación profesional:

- Sugerir a los Departamentos que reconozcan el Máster Universitario Oficial en Orientación Profesional para el acceso a funciones y servicios públicos relacionados con la orientación profesional, adaptando a tal criterio sus convocatorias, licitaciones, etcétera, en cuanto estas determinen requisitos de aptitud para el empleo.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata**

---

**EXP. 18/185**

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento de Burlada-Burlata a una instancia presentada por la interesada relativa a la gestión realizada en los llamamientos para la contratación del puesto de trabajo de peón de limpieza viaria y/o interiores:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de contestar expresamente las solicitudes y peticiones que los ciudadanos le formulen, y de hacerlo dentro de los plazos que contemplan las leyes.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Corella**

---

**EXP. 18/628**

En relación con la valoración de los méritos de dos candidatos participantes en la convocatoria para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño del puesto de coordinador deportivo:

- Recomendar al Ayuntamiento, en relación con la convocatoria para la constitución de una relación de aspirantes al desempeño del puesto de trabajo de coordinador deportivo, que revise la valoración otorgada a las asignaturas/módulos de un Grado Formación Profesional a la que se refiere la

queja, al no poder considerarse como formación académica complementaria a los efectos de dicha convocatoria y de acuerdo con sus bases reguladoras.

Pendiente de respuesta.

#### **Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra**

---

##### ***EXP. 17/784***

En relación con la modificación de las bases de una convocatoria para la provisión de tres puestos de trabajo de agente de policía con destino al Cuerpo de Policía Local, con el fin de dar ejecución a una resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, que anuló la exigencia del conocimiento del euskera en el turno de promoción:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas pertinentes para adjudicar al autor de la queja un puesto de policía local, en tanto en cuanto ha sido el aspirante más valorado en el turno libre y así le habría correspondido de no mediar la modificación de las bases de la convocatoria por un cauce no previsto legalmente y con un alcance que excede el determinado por la resolución del Tribunal Administrativo de Navarra.

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Huarte-Uharte**

---

##### ***EXP. 18/64***

En relación con la falta de valoración de la experiencia laboral en una empresa privada como oficial administrativo, en una convocatoria para la confección de una lista de oficiales administrativos/as para contrataciones temporales por necesidades del Ayuntamiento:

- Recomendar al Ayuntamiento que acepte el certificado de empresa aportado por el interesado para acreditar su experiencia laboral como oficial administrativo y que, en consecuencia, le reconozca la correspondiente puntuación a la que tuviera derecho en aplicación de la puntuación prevista en la convocatoria a la que se refiere la queja.

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de San Adrián**

---

##### ***EXP. 18/148***

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento de San Adrián a una solicitud de información presentada por el interesado relativa a la reposición de plazas vacantes de Policía Local y las medidas a adoptar ante la actual falta de efectivos:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la solicitud del autor de la queja.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia**

##### ***EXP. 18/76***

En relación con el procedimiento de publicación en la web municipal de los anuncios de las convocatorias públicas de empleo:

- Recomendar al Ayuntamiento que el mes de inicio de las pruebas para el acceso a un empleo público se corresponda con el mes fijado en las bases de las convocatorias que apruebe.

**Aceptada.**

#### **A la Universidad Pública de Navarra**

##### ***EXP. 18/381***

En relación con la contratación de una persona como profesora asociada de Derecho Constitucional para impartir la docencia en el curso 2017/2018:

- Recomendar a la Universidad que revoque y deje sin efecto el condicionamiento introducido en el apartado segundo de la Resolución 800/2018, de 16 de abril, del Rector, mediante el que se difieren los efectos del reconocimiento del derecho al acceso a una plaza de profesor asociado, imponiéndose al interesado una carga acreditativa que no procede conforme a derecho; y, asimismo, recomendarle que, a la mayor brevedad posible, adopte medidas para restaurar el derecho del autor de la queja al acceso a la plaza de profesor a que se refiere el caso.

**Aceptada.**

#### **6.2.2. Agricultura y ganadería.**

#### **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

##### ***EXP. 18/49***

En relación con la denegación de las ayudas a la Primera Instalación de Jóvenes Agricultores y al Plan de Mejora solicitadas:

- Sugerir al Departamento que analice si, en el caso suscitado, la falta de acreditación de la realización de las inversiones acogidas a las ayudas solicitadas con posterioridad al 1 de octubre de 2016, obedeció a la actuación administrativa y, de ser así y haber ello generado perjuicio al interesado en el acceso a las correspondientes subvenciones, que adopte medidas para que la misma, o su equivalente económico, le sea concedida.

**Aceptada.**

**EXP. 18/603**

En relación con la declaración de inviabilidad de un proyecto de agricultura ecológica que previamente había sido objeto de una subvención:

- Sugerir al Departamento que colabore con los interesados en la búsqueda de una solución que permita continuar con su proyecto agrícola o que facilite una alternativa al mismo, mediante la fórmula que pueda acordarse, considerando esta institución que la objeción manifestada al inicialmente planteado se produjo de forma tardía y que pudo causar perjuicio a aquellos. A este respecto, pudieran valorarse favorablemente las alternativas o medidas planteadas por el interesado en la reunión mantenida con el departamento a que se refiere la queja.

**No aceptada.**

**EXP. 18/618**

En relación con la desaparición del actual sistema de comunicación a la Administración del traslado de animales, sustituyéndolo por otro telemático:

- Sugerir al Departamento de que, en aplicación del principio de progresividad que debe regir la incorporación de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas a las relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos, prolongue el plazo contemplado en el artículo 2 de la Orden Foral 170/2018, de 3 de julio, de la Consejera de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, en el que se elimina, a partir del 1 de octubre de 2018, la utilización de los documentos de traslado en la Comunidad Foral de Navarra, permitiéndose, más allá de dicha fecha, la comunicación de los documentos de

traslado de animales en la forma contemplada en la Orden Foral 36/2005, de 28 de febrero, del Consejero de Agricultura, Ganadería y Alimentación.

**Aceptada.**

***EXP. 18/681***

En relación con la adjudicación al interesado, tras la concentración parcelaria del Sector XXII-Arga 2, de una finca gravada por varias servidumbres que impiden su uso y disfrute:

- Sugerir al Departamento que, de conformidad con el autor de la queja, busque una solución al problema planteado y ponga a su disposición una finca de similares características a las que venía disfrutando con anterioridad al proceso de concentración parcelaria llevado a cabo en la localidad de Miranda de Arga.

**Aceptada.**

***EXP. 18/790***

En relación con el trato discriminatorio que, a juicio de los autores de la queja, recibe la ganadería tradicional extensiva o ecológica en el proyecto de Decreto Foral por el que se establecen las condiciones higiénico-sanitarias, de bienestar animal y ordenación zootécnica de las explotaciones ganaderas y sus instalaciones, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento, ante la preocupación social motivada por los alcaldes de municipios y personas firmantes, que se recoja un régimen específico y propio para las explotaciones ganaderas extensivas, tradicionales y ecológicas (pequeñas o medianas), bien en el Decreto Foral al que se alude en la queja, bien en otro que se elabore.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Ablitas**

---

***EXP. 18/747***

En relación con la falta de contestación a varios escritos presentados por el autor de la queja relativos al aprovechamiento de pastos, y al cobro de tierras de secano como tierras de regadío:

- Sugerir al Ayuntamiento de Ablitas que acepte la solicitud de reunión efectuada por el interesado, con el fin de aclarar las cuestiones planteadas en el escrito de queja.

**Aceptada.**

#### **Al Concejo de Echávarri**

---

##### **EXP. 18/764**

En relación con la falta de adjudicación de un lote de leña y aprovechamiento de pastos que solicitó el interesado al Concejo de Echávarri:

- Recomendar al Concejo que, salvo que acredite de forma fehaciente y admitida en derecho que el interesado no reside en esa localidad, le conceda el aprovechamiento solicitado.

**Aceptada.**

#### **Al Concejo de Errotz**

---

##### **EXP. 18/384**

En relación con la falta de adjudicación de un lote de leña que solicitó el interesado así como por la falta de contestación a un escrito presentado sobre el asunto:

- Recordar al Concejo el deber legal de resolver la solicitud formulada por el autor de la queja, referente a la adjudicación de un aprovechamiento comunal de leña en 2018.
- Recomendar al Concejo que, salvo que acredite de forma fehaciente y admitida en derecho que el interesado no reside en esa localidad, le conceda el aprovechamiento solicitado.

**No aceptada.**

#### **Al Concejo de Galbarra (Valle de Lana)**

---

##### **EXP. 17/793**

En relación con el precio exigido en concepto de canon por el aprovechamiento de un bien comunal y por la fianza requerida para poder realizar dicho aprovechamiento:

- Recomendar al Concejo que:



- Analice los precios de arrendamiento existentes en la zona para tierras de similares características que la adjudicada al interesado y justifique el importe que exige en concepto de canon.
- Deje sin efecto la fianza exigida al autor de la queja para el aprovechamiento del terreno comunal adjudicado, y que, si se estima oportuno establecer una garantía que asegure el buen uso de la parcela, dicha garantía resulte proporcionada con respecto al importe establecido en concepto de canon anual.

**No aceptada.**

### **6.2.3. Bienestar social.**

#### **A) En relación con la infancia y la adolescencia.**

##### **Al Departamento de Derechos Sociales**

---

###### ***EXP. 17/810***

En relación con la fuga de la hija de la interesada del centro de observación y acogida (COA), en el que se encontraba, y con la falta de información sobre la situación y actuaciones realizadas a la madre de la menor, que desconocía el paradero de su hija:

- Recomendar al Departamento que intensifique las medidas tendentes a asegurar el proceso educativo de la menor a que se refiere la queja, a evitar, en todo lo posible, las fugas del centro, y, en caso de que estas se produzcan, a que se mantenga informada a su madre de las actuaciones que se realicen o hayan realizado para proceder a su localización.

**Aceptada.**

###### ***EXP. 18/270 y 18/271***

En relación con el funcionamiento del centro de cumplimiento de medidas judiciales de Ilundáin, donde se encuentra interno el hijo del interesado:

- Recordar el deber legal de resolver sobre las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios sociales y, en particular, de centros de menores, incluidas las referidas en la queja.
- Recordar, con carácter general, en relación con la situación de menores internos en centros de cumplimiento de medidas judiciales, que el registro con desnudo integral solo se puede realizar por motivos de seguridad concretos y específicos,

cuando existan razones individuales y contrastadas que hagan pensar que el menor oculta en su cuerpo algún objeto peligroso o sustancia susceptible de causar daño a la salud o integridad física de las personas o de alterar la seguridad o convivencia ordenada del centro, y cuando no sea posible la utilización de medios electrónicos, con autorización del director del centro, previa notificación urgente al juez de menores de guardia y al fiscal de guardia, con explicación de las razones que aconsejan dicho cacheo.

**Aceptada.**

**EXP. 18/623**

En relación con la situación en que se encuentran los hijos de la interesada, quienes recientemente han sido declarados en situación de desamparo:

- Recomendar al Departamento que, a la mayor brevedad posible, establezca el régimen de visitas que corresponda, para posibilitar el mantenimiento del vínculo de los menores con su madre.
- Recordar al Departamento el deber legal de mantener informada a la autora de la queja de las decisiones que se adopten en relación con sus hijos.

**Aceptada.**

**B) En relación con la inclusión social y la renta garantizada.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

**EXP. 18/58**

En relación con las dificultades que tiene la autora de la queja para afrontar la devolución de cantidades indebidamente percibidas en concepto de renta garantizada, derivadas de un error en la tramitación de la ayuda imputable a la Administración:

- Sugerir al Departamento que agilice los procedimientos de modificación de la renta garantizada en los casos en los que, como el expuesto, las personas perceptoras comuniquen cualquier cambio de circunstancias que se hubieran tenido en cuenta para el reconocimiento de dicha prestación y que pudieran dar lugar a su modificación.

**Aceptada.**

**EXP. 18/70/SN**

En relación con la carencia de ingresos que padece la interesada, que le impide afrontar los gastos necesarios para su subsistencia y el pago del crédito hipotecario de su vivienda:

- Sugerir al Departamento que analice casos como el expuesto (en los que, teniendo reconocidos los interesados el derecho a una prestación pública, no la perciben por decisión de embargo o compensación de la Administración), y que, en su caso, valore promover la oportuna modificación normativa, a fin de posibilitar un incremento temporal del importe de la renta garantizada.

**No aceptada.**

***EXP.18/124***

En relación con la suspensión y extinción de la renta garantizada que tenía reconocida la autora de la queja:

- Sugerir al Departamento que, en el caso objeto de queja y en otros similares, se valore si la oferta de un empleo a jornada completa puede considerarse adecuada a la vista de las circunstancias concretas de cada unidad familiar, y si las personas interesadas no se encuentran en dificultades muy elevadas o insalvables en la práctica para incorporarse al mercado laboral de forma completa, a efectos de posibilitar el mantenimiento de la renta garantizada reconocida si la situación de necesidad así lo determina.

**No aceptada.**

***EXP. 18/132***

En relación con el expediente de reintegro de la renta garantizada percibida por la interesada durante los años 2015, 2015 y 2016:

- Recomendar al Departamento que no presuma la existencia de una relación de afectividad análoga a la relación conyugal entre la autora de la queja y su actual pareja durante los años 2014, 2015 y parte de 2016, y que reconozca el derecho de la interesada a la renta de inclusión social, anulando las actuaciones seguidas para la reclamación de las cantidades indebidamente percibidas durante dichos años.

**No aceptada.**

***EXP. 18/181***

En relación con la denegación de la renta garantizada a la interesada, por considerar el Departamento que se supera el límite de ingresos:

- Recomendar al Departamento que revise la denegación de la renta garantizada a la autora de la queja, excluyendo del cómputo de ingresos la prestación por desempleo considerada, en la medida en que habría sido anulada o dejada sin efecto y podría haberle perjudicado en el acceso a la prestación.
- En todo caso, de mantenerse la resolución denegatoria, sugerir que se revise el caso y se realice una evaluación actualizada del mismo, a la vista de la situación de necesidad que se expone en la queja.

**Aceptada.**

**EXP. 18/213**

En relación con la reducción de la renta garantizada que viene percibiendo, al presumir el Departamento que mantiene una relación análoga a la conyugal con su compañero de vivienda:

- Recomendar al Departamento que no presuma la existencia de una relación de afectividad análoga a la conyugal entre la autora de la queja y su antiguo compañero de vivienda durante los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018, anulando las actuaciones seguidas para la reclamación de las cantidades indebidamente percibidas durante dichos meses, y reconociendo a la interesada las cantidades dejadas de percibir como consecuencia de la presunción realizada.

**No aceptada.**

**EXP. 18/278**

En relación con la imposibilidad de la interesada de acceder a la renta garantizada u otras ayudas sociales, por no poder acreditar el cumplimiento del requisito referido a la residencia en la Comunidad Foral de Navarra durante, al menos, los dos últimos años:

- Recomendar al Departamento que considere que la interesada cumple con el requisito de residencia que da derecho a solicitar la renta garantizada, establecido en el artículo 5 b) de la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la Inclusión Social y a la Renta Garantizada, ya que resulta notorio el arraigo y la residencia de la autora de la queja en la Comunidad Foral de Navarra durante varios años.

**Aceptada.**

**EXP. 18/299**

En relación con la reclamación del reintegro de la renta garantizada indebidamente percibida por la interesada:

- Sugerir al Departamento que, a la vista de la difícil situación económica en la que se encuentra actualmente la interesada, le permita la devolución del importe reclamado en pagos fraccionados que resulten asumibles para la autora de la queja.

**Aceptada.**

**EXP. 18/355**

En relación con la progresiva disminución de las cantidades que percibe la autora de la queja en concepto de pensión no contributiva de invalidez y de renta garantizada:

- Recomendar al Departamento que le expida la certificación que pide la autora de la queja, relativa a la dinámica de las prestaciones sucesivamente reconocidas, modificadas y abonadas por el citado departamento a lo largo de estos últimos años, y que, según expone, pretende hacer valer en una reclamación frente a su exmarido.

**Aceptada.**

**EXP. 18/534**

En relación con la falta de abono de una mensualidad de la renta garantizada por una posible desatención del interesado a una oferta de trabajo, que el autor de la queja niega:

- Recomendar al Departamento que abone la cantidad reclamada por el interesado en concepto de renta garantizada (mensualidades anteriores a la resolución de suspensión, de haberse dictado esta), al no apreciarse justificado el impago.

**No aceptada.**

**EXP. 18/593**

En relación con las dificultades que tiene la interesada para afrontar la devolución de cantidades indebidamente percibidas en concepto de renta garantizada:

- Sugerir al Departamento que agilice los procedimientos de modificación de la renta garantizada en los casos en los que, como el expuesto, las personas receptoras comuniquen cualquier cambio de circunstancias que se hubieran tenido en cuenta para el reconocimiento de dicha prestación y que pudieran dar lugar a su modificación.
- Sugerir al Departamento que, a la vista de la difícil situación económica en la que se encuentra actualmente la interesada, posibilite la devolución del importe reclamado en pagos fraccionados que resulten asumibles para la autora de la queja, adoptando medidas a tal fin.

**Aceptada.**

**EXP. 18/693**

En relación con el expediente de reintegro de la renta garantizada percibida por el interesado:

- Recomendar al Departamento que no presuma la existencia de una relación de afectividad análoga a la conyugal entre el autor de la queja y su antigua compañera de vivienda durante los meses de noviembre y diciembre de 2017 y enero y febrero de 2018, anulando las actuaciones seguidas para la reclamación de las cantidades indebidamente percibidas durante dichos meses.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Hacienda y Política Financiera**

---

**EXP. 18/637**

En relación con la reclamación a la interesada de una cantidad económica, en concepto de reintegro de la renta garantizada indebidamente percibida durante los años 2014, 2015 y 2016, más el correspondiente recargo de apremio:

- Sugerir al Departamento que, a la vista de la difícil situación económica en la que se encuentra actualmente la interesada, posibilite la devolución del importe reclamado en pagos fraccionados que resulten asumibles para la autora de la queja, sin intereses ni garantías, y sin recargo de apremio, adoptando medidas a tal fin.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

**EXP. 18/166**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de concesión de una ayuda de emergencia social:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de remitir a la unidad competente la solicitud de ayuda realizada por el autor de la queja y de resolver la misma.

**No aceptada.**

**C) En relación con la protección de las personas mayores de edad.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

**EXP. 18/239**

En relación con la falta de adjudicación al marido de la autora de la queja, de 88 años de edad, con graves problemas de movilidad e ingresado en una residencia de Tafalla, de una plaza residencial próxima a su domicilio, situado en la localidad de Berriozar, donde actualmente residen sus familiares más próximos:

- Recomendar al Departamento que, en el caso concreto de la queja, proceda, a la mayor brevedad posible, a facilitar al interesado una plaza residencial lo más próxima posible a su entorno vital.
- Sugerir al Departamento que adopte las medidas que estime adecuadas para incrementar la oferta de plazas residenciales para personas mayores disponibles en la comarca de Pamplona-Iruña, con el fin de atender la elevada demanda de plazas existente en esta zona.

**No aceptada.**

**EXP. 18/302**

En relación con la falta de concesión de una plaza residencial, pública o concertada, a la interesada, cerca de su domicilio, situado en Burlada- Burlata:

- Recomendar al Departamento de Derechos Sociales que conceda con la mayor celeridad a la interesada una plaza, pública o concertada, de atención residencial para personas mayores lo más próxima posible a su entorno vital.
- En defecto de lo anterior, entre tanto no se le conceda la plaza, recomendar que la prestación económica vinculada al servicio que se va conceder a la interesada se otorgue a la mayor brevedad posible y se cuantifique de tal modo que permita abonar el servicio en similares términos a los previstos para las plazas públicas o

concertadas, de forma que la falta de adjudicación del servicio público al que tiene derecho no le perjudique económicamente.

**No aceptada.**

**EXP. 18/438**

En relación con la denegación de una ayuda económica extraordinaria:

- Sugerir al Departamento que analice incluir al colectivo de personas mayores de sesenta y cinco años como beneficiario de las ayudas extraordinarias a las que se refiere la queja.

**Aceptada.**

**AO 18/16**

En relación con la imposibilidad o dificultad para acceder a plazas residenciales públicas o concertadas en la zona de Pamplona-Iruña, así como con el importe de las prestaciones sustitutivas vinculadas al pago de plazas privadas:

- Recomendar al Departamento que, en ejercicio de su potestad de planificación en materia de servicios sociales, estudie, determine y aplique medidas para procurar corregir, a medio y largo plazo, la problemática de insuficiencia y de desigual distribución territorial de plazas residenciales para personas mayores dependientes, velando por la satisfacción del principio de proximidad.

**Aceptada.**

**AO 18/27/SN**

En relación con el grado de cobertura del servicio público de atención residencial a personas dependientes y las prestaciones económicas en los casos en que dicho servicio no se satisface:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas tendentes a que las personas dependientes con derecho al servicio de atención residencial puedan, si esa es su voluntad, optar a recibir el servicio público correspondiente, mediante la adjudicación de una plaza pública o concertada adecuada por la administración.
- Recomendar al Departamento que proceda con celeridad a modificar la normativa reglamentaria que regula la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, de forma que la revisión al alza del grado de



dependencia en ningún caso pueda determinar una reducción de dicha prestación.

Pendiente de respuesta.

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

##### ***EXP. 18/415***

En relación con la atención dispensada a la madre de la autora de la queja por el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña:

- Recomendar al Ayuntamiento que analice las deficiencias denunciadas por la autora de la queja y, de ser procedente, adopte medidas para su subsanación, en garantía del derecho de los ciudadanos a un servicio de calidad.

**Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de Servicios Sociales del Valle del Queiles**

##### ***EXP. 18/353***

En relación con la situación de necesidad de la interesada, de 74 años de edad, que no percibe ninguna prestación económica y debe sufragar varios gastos (medicamentos, dentadura, gafas):

- Sugerir a la Mancomunidad que analice nuevamente las necesidades y circunstancias de la persona autora de la queja y, en caso de corresponderle alguna ayuda o prestación económica, tramite la misma a la mayor brevedad posible.

**Aceptada.**

**D) En relación con la protección de las personas con discapacidad y la tutela de las personas incapacitadas.**

#### **Al Departamento de Salud**

##### ***EXP. 17/710***

En relación con el extravío de prendas de ropa en el Centro Psicogeriátrico San Francisco Javier:

- Recomendar al Departamento que indemnice al autor de la queja por el extravío de dos de sus prendas, ya sea en metálico, ya sea mediante la reposición de las prendas extraviadas por otras de similar calidad.

**No aceptada.**

## **Al Departamento de Derechos Sociales**

---

### **EXP. 18/127**

En relación con la atención que la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas ha prestado a una persona incapacitada, y con la gestión que, en el ejercicio de su tutela, ha llevado a cabo de sus recursos económicos:

- Sugerir al Departamento que analice la dotación de medios existentes en la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, y vele por su adecuación para que pueda cumplir todas las funciones inherentes a la tutela de estas personas de un modo más cercano.

**Aceptada.**

### **EXP. 18/233**

En relación con la gestión de una prestación vinculada al servicio de atención residencial para personas menores de 65 años, en el Centro Sayoa, reconocida al interesado:

- Sugerir a la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas que incremente los cauces y medios establecidos para facilitar la información relacionada con la gestión de los recursos económicos de sus tutelados, para que, en casos como el analizado, estos conozcan la forma en que se está gestionando las prestaciones que tienen reconocidas.

**Aceptada.**

### **EXP. 18/252**

En relación con la disconformidad del autor de la queja con la valoración realizada del grado discapacidad y con la falta de reconocimiento de la dificultad para utilizar transportes públicos colectivos:

- Recomendar al Departamento que reconozca las dificultades del autor de la queja para utilizar transportes colectivos, por encontrarse en la situación prevista en el apartado a) del anexo 2 del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

**No aceptada.**

**EXP. 18/330**

En relación con la atención que la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas presta a la hermana del autor de la queja, y con la gestión que, en el ejercicio de su tutela, lleva a cabo de sus recursos económicos:

- Sugerir al Departamento que estudie la adopción medidas para mejorar la atención prestada a la hermana del autor de la queja, tutelada por la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, en defensa de sus derechos e intereses legítimos, en aspectos tales como los relatados en la queja (información a la persona tutelada, cuestiones de salud, situación fiscal e intereses patrimoniales, tramitación de documentación, recursos económicos para gastos básicos, etcétera).

**Aceptada.**

**EXP. 18/343**

En relación con la atención que, en el ejercicio de su tutela, les presta la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas a la autora de la queja y a su pareja:

- Sugerir a la Fundación que ejerza sus funciones tutelares de un modo más ágil, evitando situaciones como las descritas en la queja.

**Aceptada.**

**EXP. 18/400**

En relación con la gestión que, en el ejercicio de su tutela, le presta la Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas:

- Sugerir a la Fundación que, en aquellos casos en los que sea posible, se escuche y, en la medida de lo posible, se atienda a los deseos de los tutelados, máxime cuando se refieren a decisiones que afectan a sus recursos económicos.

**Aceptada.**

**EXP. 18/449**

En relación con determinados aspectos que la interesada considera mejorables en la forma en que ejerce sus funciones de tutela la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas:

- Sugerir al Departamento que analice la dotación de medios existentes en la Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas, y vele por su adecuación para que pueda cumplir todas las funciones inherentes a la tutela de estas personas de un modo más cercano.

**Aceptada.**

**EXP. 18/514**

En relación con el grado de discapacidad reconocido a la hija de la interesada, y con el trato dispensado por parte de la psicóloga que la valoró para determinar dicho grado de discapacidad:

- Recordar al Departamento, con carácter general, el deber legal de observar un trato respetuoso y correcto en sus relaciones con todos los ciudadanos.

**Aceptada.**

**EXP. 18/717**

En relación con la imposibilidad del hijo de la interesada de acceder a un servicio de atención residencial para personas con discapacidad intelectual (en este caso, a un piso tutelado o funcional):

- Recomendar al Departamento que adjudique al interesado una plaza en el servicio de piso tutelado/funcional para personas con discapacidad, por tener derecho al mismo y haberse superado el plazo previsto en la norma para su concesión.

**No aceptada.**

**AO 18/10**

En relación con los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y del acceso a las prestaciones del sistema de dependencia:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver en plazo los procedimientos de reconocimiento de las situaciones de dependencia y de acceso a las prestaciones del sistema, siendo preciso adoptar medidas a tal fin.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Educación**

---

**EXP. 18/721**

En relación con las dificultades a las que se enfrentan las personas sordas para poder aprender euskera y acreditar el nivel de conocimiento oficial de dicho idioma:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas precisas para que las personas sordas puedan acceder al aprendizaje y obtener el certificado oficial de conocimiento de euskera, así como que facilite recursos de apoyo adecuados para tal fin durante las clases de aprendizaje de dicho idioma.

**Aceptada.**

***EXP. 18/785***

En relación con el escaso tiempo adicional reconocido al interesado, que tiene reconocido un 75% de grado de discapacidad, para realizar la prueba escrita prevista dentro de la convocatoria de 2018 para la obtención del Título de Aptitud de Conocimiento de Euskara (EGA):

- Sugerir al Departamento que, atendiendo a las circunstancias especiales que concurren en el presente caso y como medida de acción positiva, conceda al interesado un mayor tiempo adicional para la realización de la prueba escrita prevista dentro de la convocatoria de 2018 para la obtención del Título de Aptitud de Conocimiento de Euskara (EGA).

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 17/719***

En relación con la atención prestada por la trabajadora social que tienen asignada su mujer y él en la unidad de barrio del Casco Viejo.

- Sugerir al Ayuntamiento que acceda al cambio de unidad de barrio solicitado por el autor de la queja, de conformidad con el Decreto Foral 6/2011, de 24 de enero.

**No aceptada.**

***EXP. 18/194***

En relación con la inactividad del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ante el peligro que entraña el incumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y accesibilidad de un local hostelero:

- Recomendar al Ayuntamiento que valore adecuadamente si le son exigibles o no al local al que se refiere la queja los “ajustes razonables” en materia de accesibilidad universal conforme a lo que establecen los artículos 2, 22, 25, 29 y la disposición adicional tercera del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

**Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

---

##### **EXP. 18/203**

En relación con las dificultades a las que se enfrentan las personas usuarias de sillas de ruedas al depositar la basura en los contenedores, debido a lo elevado que se encuentran las bocas de entrada habilitadas a tal efecto en dichos contenedores:

- Sugerir a la Mancomunidad que, bien continúe evaluando y analizando, como informa que está haciendo, los modelos de contenedores para el depósito y recogida de los residuos domésticos adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad, con el fin de garantizar la accesibilidad de todas las personas, bien valore la adopción de otras medidas alternativas orientadas a tal fin.

**Aceptada.**

#### **E) En relación con la protección de las familias.**

##### **Al Departamento de Derechos Sociales**

---

##### **EXP. 17/800**

En relación con la inadmisión de una solicitud de subvención para favorecer la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de las trabajadoras autónomas:

- Sugerir al Departamento que admita a trámite la solicitud de ayuda presentada por la autora de la queja y que, en caso de que cumpla con el resto de requisitos establecidos, proceda a su concesión.

**No aceptada.**

##### **Al Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti**

---

##### **EXP. 18/380**

En relación con la falta de aplicación de tarifas reducidas a las familias monoparentales en la Ciudad Deportiva de Artica:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver y notificar cuantas peticiones se le dirijan en materia de su competencia, previsto por el artículo 318 de la Ley Foral de la Administración Local de Navarra, incluida la petición formulada por la autora de la queja.

**No aceptada.**

## **F) En relación con la igualdad entre mujeres y hombres**

### **Al Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales**

#### ***EXP. 18/287***

En relación con la exclusión de las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro de la convocatoria de subvenciones a conceder por el Instituto Navarro para la Igualdad/Nafarroako Berdintasunerako Institutua, en el año 2018, a empresas con actividad en la Comunidad Foral de Navarra, para la implantación o reactivación de sus planes de igualdad entre mujeres y hombres:

- Sugerir al Departamento que incluya a las asociaciones y entidades sin ánimo de lucro entre las posibles beneficiarias de la próxima convocatoria de subvenciones para la implantación o reactivación de planes de igualdad entre mujeres y hombres.

**Aceptada.**

#### ***EXP. 18/472***

En relación con una expresión LGTBI-fóbica utilizada por un participante en una reunión de trabajo en el Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales:

- Recordar al Departamento el deber legal del personal que le presta servicios de observar un trato correcto y cortés con respecto al resto del personal, debiendo evitar, en todo caso, la utilización de expresiones como la aludida en la queja.

**Aceptada.**

## **G) En relación con la protección de personas de la minoría gitana:**

### **Al Ayuntamiento de Murillo el Fruto**

**EXP. 18/44**

En relación con el aumento de las tarifas por el uso de locales municipales:

- Recomendar Ayuntamiento que, en la fijación del importe de las tarifas por la utilización de locales municipales, no realice incrementos desproporcionados, como los efectuados, y, en el caso del local al que se refiere la queja, que se minore la cuantía exigida.

**No aceptada.**

**6.2.4. Bienes de las administraciones públicas.**

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

**EXP. 18/680**

En relación con la falta de contestación del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, a un escrito presentado por la interesada, en el que solicitaba el reconocimiento a su favor de una parcela ubicada en Romanzado que figura como bien comunal:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente sobre la solicitud a que se refiere la autora de la queja.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Bertizarana**

**EXP. 17/809**

En relación con la falta de retirada de materiales y de construcciones privadas de una plaza pública:

- Recomendar al Ayuntamiento que compruebe con celeridad si la actividad a que se refiere la autora de la queja se ajusta a la legalidad y, en su defecto, que se adopten las medidas de restauración correspondientes.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra**

**EXP. 18/333**

En relación con la falta de contestación a un escrito presentado por el interesado, en el que denunciaba unas afecciones sobre un camino de titularidad municipal, por parte de un propietario de una parcela colindante a dicho camino:



- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar la solicitud presentada por el interesado, pronunciándose dicho ayuntamiento expresamente sobre la calificación jurídica que tenga el camino o la senda a la que se refiere la queja, y, en su caso, adoptando las medidas que procedan.

**Aceptada.**

#### **6.2.5. Comercio y consumo.**

##### **Al Departamento de Desarrollo Económico**

###### ***EXP. 17/425***

En relación con la actuación del Servicio de Consumo y Arbitraje ante una reclamación presentada frente a una empresa de automóviles:

- Recomendar al Departamento de que, en relación con las reclamaciones que le formulen los consumidores y usuarios, o, en general, de cualesquiera solicitudes de actuaciones que se le planteen o expresiones ciudadanas de una posible infracción o abuso en materia de consumo, ejerza de forma efectiva los mecanismos de protección de los consumidores y usuarios previstos en el ordenamiento que en cada caso procedan, ya sean de naturaleza inspectora o sancionadora, sin perjuicio de informarles lo que mejor convenga a la defensa de sus intereses legítimos o de la tramitación de los correspondientes procedimientos de mediación.

**No aceptada.**

###### ***EXP. 18/484***

En relación con la falta de contestación a una reclamación que el interesado presentó ante el Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente a las reclamaciones de consumo que le presenten los ciudadanos.

**Aceptada.**

#### **6.2.6. Deporte.**

##### **Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata**

###### ***EXP. 18/731***

En relación con la inadmisión de la hija de la interesada en un curso de natación ofertado por el Ayuntamiento de Burlada-Burlata:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore la posibilidad de ofertar un mayor número de plazas en el curso de natación al que se refiere la queja, dada la elevada demanda existente.

**No aceptada.**

#### **6.2.7. Educación.**

##### **A) En relación con el primer ciclo de educación infantil (0-3 años).**

#### **Al Ayuntamiento de Allo**

---

##### ***EXP. 18/160***

En relación con la decisión adoptada por el Ayuntamiento de Allo de mantener una plaza reservada en la escuela infantil de la localidad, una vez acordada la baja en el centro:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la reserva de plaza en la escuela infantil municipal que ha motivado la queja de la interesada, al no ser, vista la causa de baja aplicada de oficio, conforme con la normativa aplicable, sin perjuicio de la posibilidad de una posterior readmisión del alumno, si así se solicitara y procediera.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Tudela**

---

##### ***EXP. 18/211***

En relación con un informe realizado por la directora de la escuela infantil a la que acudía su hijo que le habría perjudicado al determinarse la atribución de la guarda y custodia del menor, en el procedimiento de separación que se sigue en el Juzgado:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de que, en la elaboración de informes que puedan tener incidencia sobre la situación de menores de edad y la relación paterno-filial, se garantice la audiencia a ambos progenitores.

**Aceptada.**

##### **B) En relación con la admisión a centros**

## **Al Departamento de Educación**

---

### **EXP. 18/45**

En relación con la ratio máxima de alumnos por aula en educación infantil y primaria (veinticinco alumnos):

- Sugerir al Departamento, en relación con la regla general de la ratio máximo de veinticinco alumnos determinada en la Resolución 629/2017, de 26 de diciembre, del Director General de Educación, que:
  - a) Contemple modulaciones a dicha regla en casos justificados en que la Administración educativa aprecie que concurren derechos e intereses legítimos dignos de protección (por razones de escolarización de menores llegados a una determinada localidad, por razones relacionadas con el cambio de centro de menores que han podido sufrir episodios de acoso escolar, por razones de conciliación familiar, por agrupación de hermanos escolarizados en distintos centros...).
  - b) Module la regla de no sustitución de bajas que contempla el apartado quinto de la Resolución 629/2017, de 26 de diciembre, del Director General de Educación, en los casos de peticiones de agrupación de hermanos en un mismo centro escolar.

**No aceptada.**

### **EXP. 18/54**

En relación con la ratio máxima de alumnos por aula en educación infantil y primaria (veinticinco alumnos) y la solicitud de acceso del hijo del interesado a un centro escolar, sustituyéndose la baja habida en el mismo:

- Sugerir al Departamento que, a través del órgano competente, acepte la solicitud del autor de la queja de cambio de colegio de uno de sus hijos, a fin de facilitar que pueda ser escolarizado en el mismo centro que sus cinco hermanos.

**No aceptada.**

### **EXP. 18/62**

En relación con la escolarización de sus dos hijos:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud del autor de la queja de matriculación de su hijo mayor en el colegio elegido para su hermana menor, con necesidades educativas específicas derivadas del síndrome de Down, modulando, si fuera preciso para ello, la regla de la ratio máxima de alumnos por aula o de no sustitución de bajas.

**No aceptada.**

***EXP. 18/63***

En relación con la escolarización de su hijo mayor:

- Sugerir al Departamento que acepte la solicitud de la autora de la queja de matriculación de su hijo mayor en el colegio de su elección, en la medida en que se generen bajas en el mismo, permitiendo su sustitución, a fin de que pueda ser escolarizado en el mismo centro que sus hermanas.

**No aceptada.**

***EXP. 18/171***

En relación con la escolarización de los hijos trillizos de la autora de la queja:

- Sugerir al Departamento que, a través del órgano competente, acepte la solicitud de la autora de la queja de cambio de colegio de sus hijos trillizos, a fin de facilitar que puedan ser escolarizados en el centro donde estudia su hermana mayor, en la medida en que dicho centro muestre su conformidad y no se superen los límites máximos de alumnos admisibles que han venido aplicándose durante los cursos precedentes.

**No aceptada.**

***EXP. 18/184***

En relación con la voluntad de que su hija adoptiva curse los estudios en el mismo centro donde se encuentran matriculados sus dos hermanos:

- Sugerir al Departamento que, a través del órgano competente, acepte la solicitud de la autora de la queja de escolarización de su hija adoptiva, de reciente llegada a Pamplona-Iruña, en el mismo centro donde se encuentran matriculados sus hermanos.

**No aceptada.**

***EXP. 18/390***

En relación con la denegación por el Departamento de Educación de una solicitud de cambio lingüístico del modelo A al modelo G, y de cambio de centro escolar, con motivo de un cambio del lugar de residencia:

- Sugerir al Departamento que autorice un cambio de modelo lingüístico y de colegio para la hija de la autora de la queja, de haber plazas vacantes en el centro elegido por la familia.

**No aceptada.**

**C) En relación con la atención a alumnos con necesidades educativas especiales**

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 18/365***

En relación con la denegación de matricular al hijo del autor de la queja en una unidad de currículo especial (UCE) en el IESO Roncal, centro en el que cursa sus estudios:

- Recomendar al Departamento que, en las zonas rurales donde no se alcance la ratio mínimo de alumnos para crear una unidad de currículo especial (UCE), dispense el mismo tratamiento a los alumnos que, por sus necesidades especiales, requieran dicha modalidad de escolarización, considerándolos de igual modo que a los alumnos integrados en tales unidades, a todos los efectos de promoción o matriculación posterior en enseñanzas especiales, aplicando este criterio al caso que ha suscitado la queja.

**No aceptada.**

***EXP. 18/644***

En relación con las dificultades que está encontrando el hijo de la autora de la queja para que se reconozca su condición de alumno con necesidades específicas de apoyo educativo, a los efectos de poder acceder a una plaza reservada para cursar los ciclos de Formación Profesional de auxiliar de enfermería o de emergencias sanitarias:

- Recomendar al Departamento que permita el acceso del hijo de la autora de la queja a una plaza reservada para alumnos con necesidades educativas especiales en los ciclos de formación profesional, en alguna de las opciones que manifiesta.

**Aceptada.**

## **D) En relación con la convivencia escolar**

### **Al Departamento de Educación**

---

#### ***EXP. 18/91, 18/92, 18/93,18/94,18/95,18/96***

En relación con la falta de adopción de medidas eficaces por parte del CP Ermitagaña y del Departamento de Educación ante una situación que habían definido como acoso escolar de su hijo menor de edad, constatada posteriormente en un informe psicológico:

- Sugerir al Departamento, que, en casos como el de la queja o similares, en los que se aprecien o expongan o denuncien hechos que, en principio, puedan ser indiciarios de una posible situación de acoso o conflicto escolar, se redoblen los esfuerzos encaminados a la pronta detección y, en su caso, a la rápida adopción de las medidas de resolución que correspondan, potenciando al mismo tiempo el contacto, la comunicación e información con las familias afectadas.

**Aceptada.**

#### ***EXP. 18/529***

En relación con los procedimientos de cambio de jornada lectiva en centros escolares, por cuanto, según considera el autor de la queja, no propician un debate sosegado y sereno de las distintas alternativas, adoptándose las decisiones sin la información completa y suficiente, y derivando en situaciones de tensión entre los interesados:

- Sugerir al Departamento que la nueva normativa que se apruebe relativa al cambio de jornada lectiva en centros escolares intensifique la participación y la deliberación en la adopción de decisiones de la comunidad educativa, sobre la base de poner a disposición de los interesados suficiente información acerca de las alternativas existentes y sus repercusiones.

**No aceptada.**

## **E) En relación con el Bachiller y la Formación profesional**

### **Al Departamento de Educación**

---

#### ***EXP. 17/786***

En relación con que en la convocatoria de pruebas para la obtención de los títulos de Técnico y Técnico Superior de Formación Profesional, para el curso 2017/2018, se hayan incluido varios títulos en una convocatoria específica para cuyo acceso resulta

necesario haber sido admitido en convocatorias anteriores de pruebas para la obtención de títulos de formación profesional en Navarra, en módulos profesionales del ciclo para el que solicita inscripción:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el requisito de acceso a la convocatoria específica previsto en la base decimoquinta de la Resolución 566/2017, de 22 de noviembre, del Director General de Educación, por la que se convocan pruebas para la obtención de los títulos de Técnico y Técnico Superior de Formación Profesional, para el curso 2017-2018 (haber sido admitido en convocatorias anteriores), por opuesto a la Orden Foral 76/2016, de 27 de junio, del Consejero de Educación.

**Aceptada.**

***EXP. 18/412***

En relación con la supresión del Ciclo de Grado Superior en Animación de Actividades Físicas y Deportivas (TAFAD) en castellano, en la localidad de Lumbier:

- Sugerir al Departamento que, en función de la demanda, valore impartir en el CIP FP de Lumbier los estudios a los que se refiere la queja (ciclo de grado superior en animación de actividades físicas y deportivas o en enseñanza y animación sociodeportiva), en la modalidad de enseñanza en castellano, sin perjuicio de su impartición también en euskera.

**No aceptada.**

**F) En relación con los estudios universitarios**

**A la Universidad Pública de Navarra**

---

***EXP. 18/475***

En relación con la contestación de la Universidad Pública de Navarra a una solicitud de información que realizó el autor de la queja acerca de la posible convalidación o reconocimiento de créditos de tres asignaturas:

- Recordar a la Universidad su deber legal de resolver las solicitudes de información y de notificar las resoluciones dentro del plazo legalmente establecido.
- Recordar a la Universidad el deber de informar y orientar a los ciudadanos que así lo soliciten acerca de los requisitos necesarios para realizar una

convalidación de asignaturas, así como de las posibilidades reales de convalidación.

**No aceptada.**

***EXP. 18/688***

En relación con la organización del programa internacional del grado en maestro en educación infantil:

- Recomendar a la Universidad que vele por que los estudiantes matriculados en el programa internacional del grado en maestro en educación infantil puedan cursar con normalidad y acreditar el número mínimo de ECTS de docencia en inglés, garantizando los recursos personales suficientes y adecuados

**Aceptada.**

**G) En relación con las becas**

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 17/797***

En relación con los problemas que tuvo para realizar la solicitud telemática de una beca convocada por el Departamento de Educación, al tener el DNI caducado:

- Recomendar al Departamento que admita a trámite la solicitud de beca presentada por la interesada, al no haberse podido realizar correctamente dentro del plazo establecido, por circunstancias no imputables a la hija de la autora de la queja.

**No aceptada.**

***EXP. 18/636***

En relación con la fecha de celebración de las pruebas de los Premios Extraordinarios de Educación Secundaria Obligatoria en la Comunidad Foral de Navarra:

- Sugerir al Departamento que, previamente a la fijación de la fecha de las pruebas correspondientes a los Premios Extraordinarios de Educación Secundaria Obligatoria para el alumnado que finalice sus estudios durante el curso 2018-2019, valore la posibilidad de realizar las referidas pruebas en una fecha anterior al inicio del siguiente curso escolar. Para ello, se puede contrastar la experiencia de aquellas comunidades autónomas que han optado por esta posibilidad, y constatar si existe una demanda del alumnado en este sentido.



**Aceptada.**

**EXP. 18/725**

En relación con la denegación de una solicitud de beca presentada por la interesada para cursar estudios postobligatorios durante el año académico 2017/2018:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho a la beca solicitada por la autora de la queja para cursar estudios postobligatorios en el curso 2017/2018.

**No aceptada.**

**EXP. 18/726**

En relación con la denegación del Departamento de Educación de una solicitud de beca presentada por la interesada para cursar estudios postobligatorios durante el año académico 2017/2018:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho a la beca solicitada por la autora de la queja para cursar estudios postobligatorios en el curso 2017/2018.

**No aceptada.**

**EXP. 18/752**

En relación con la denegación de una ayuda extraordinaria prevista en la convocatoria general de becas para el curso 2017/2018, para el alumnado que curse estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios:

- Sugerir al Departamento que valore el certificado del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare en el que se informa que el marido de la autora de la queja estuvo inscrito en el mencionado servicio durante más de trescientos días en el año 2016, a los efectos de conceder a su hijo la ayuda extraordinaria prevista en la convocatoria general de becas para el curso 2017/2018, para el alumnado que curse estudios postobligatorios no universitarios y estudios universitarios.

**Aceptada.**

**H) En relación con los servicios de transporte y comedor escolar.**

**Al Departamento de Educación**

---

**EXP. 18/120**

En relación con la falta de reconocimiento del derecho de la hija menor de la autora de la queja al acceso al servicio de transporte escolar y de comedor en un colegio público:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la hija menor de la interesada el derecho de acceso a los servicios de transporte escolar y comedor, en las mismas condiciones que las reconocidas a su hija mayor, en tanto no finalice su escolarización.

**No aceptada.**

**EXP. 18/441**

En relación con la falta de reconocimiento del derecho de su hija menor al acceso al servicio de transporte escolar en un colegio público:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la hija menor de la interesada el derecho de acceso a los servicios de transporte escolar y comedor, en las mismas condiciones que las reconocidas a su hija mayor, en tanto no finalice su escolarización.

**No aceptada.**

**EXP. 18/480**

En relación con la supresión a su hija del servicio de transporte escolar y de comedor que venía disfrutando en un colegio público:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la hija de la interesada el derecho de acceso a los servicios de transporte escolar y comedor, que venía disfrutando desde el curso 2016-2017, en tanto no finalice su escolarización, por las razones expuestas y para evitar situaciones de discriminación no justificadas y contrarias al principio de confianza legítima.

**No aceptada.**

**EXP. 18/582**

En relación con la supresión del servicio de transporte escolar en el CP Vázquez de Mella-Bayonne:

- Recomendar al Departamento que reconozca a la hija de los interesados el derecho de acceso al servicio de transporte escolar hasta que finalice su escolarización.

**No aceptada.**

***EXP. 18/818***

En relación con la denegación a la hija de los interesados, residentes en Biurrun, de las ayudas individualizadas de transporte y de comedor escolar, por encontrarse matriculada en la ikastola Amaiur, de Pamplona-Iruña.

- Sugerir al Departamento que reconozca a la hija de los interesados la condición de transportada, a los efectos de resultar beneficiaria de los servicios de transporte escolar y comedor en la ikastola Amaiur.

**No aceptada.**

**I) En relación con los estudios de música**

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 18/106***

En relación con las solicitudes de cambio de profesor de guitarra y de que el profesor que ahora tiene asignado no forme parte del tribunal calificador que le evalúe:

- Sugerir al Departamento que se tenga en cuenta la voluntad de la alumna de cambiar de profesor de guitarra clásica y, en tal sentido, acceda a la solicitud realizada por la autora de la queja, facilitando a la interesada la asignación de un nuevo profesor. También se ve oportuno sugerir que se evite que el profesor del que se solicita el cambio integre el tribunal que evalúe a la alumna a final del curso, para que no se produzcan previsibles casos de recusación que compliquen aún más la situación.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento del Valle Aranguren**

---

***EXP. 18/501***

En relación con la imposibilidad de formar un grupo en la modalidad de euskera en cursos superiores de la escuela de música de Mutilva/Mutiloa, por el hecho de no haberse alcanzado el número mínimo en primer curso:

- Sugerir al Ayuntamiento que permita la creación de grupos en euskera en la escuela de música, con independencia del curso de que se trate, siempre y cuando exista un número mínimo de alumnos suficiente.

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar**

---

##### **EXP. 17/819**

En relación con la falta de adjudicación de una plaza en la escuela de música municipal, habiéndosela otorgado a quien ocupaba el siguiente puesto en la lista de espera:

- Sugerir al Ayuntamiento que admita a la hija de la autora de la queja en la escuela municipal de música para el curso que viene.

**No aceptada.**

#### **J) En relación con la evaluación de alumnos**

#### **Al Departamento de Educación**

---

##### **EXP. 18/525**

En relación con la disconformidad de dos progenitores con la evaluación final de su hijo, la actuación de su cotutora y la decisión educativa de que repita curso escolar:

- Sugerir al Departamento que, en consenso con la familia del menor, autorice el cambio de centro escolar para el hijo de los autores de la queja.

**Aceptada.**

#### **Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales**

---

##### **EXP. 18/458**

En relación con la falta de anonimato en la realización de pruebas para la acreditación oficial del nivel lingüístico de euskera que organiza Euskarabidea:

- Sugerir al Departamento que, cuando ello resulte posible, las pruebas para la acreditación del nivel lingüístico de euskera se valoren mediante el sistema de plicas.

**Aceptada.**

## **K) En relación con otras materias**

### **Al Departamento de Educación**

---

#### ***EXP. 18/182***

En relación con la baja del hijo del autor de la queja, matriculado en el CP San Pedro, de Mutilva (Valle de Aranguren), de la asignatura de religión, a solicitud de la madre del alumno y sin haberse considerado la voluntad del padre:

- Recordar al Departamento el deber legal de recabar el consentimiento del padre y de la madre, o de oír a ambos, en los casos de decisiones sobre la escolarización de los alumnos menores de edad, especialmente cuando suponga un cambio de la situación preexistente.
- Recomendar al Departamento que deje sin efecto el cambio en la matriculación que ha motivado la queja (baja en la asignatura de religión), al haberse adoptado sin la conformidad del padre del alumno y en contra de la voluntad previamente manifestada por este en el acto de matriculación inicial, y sin una resolución judicial que autorice a la madre para decidir sobre la cuestión controvertida.

**No aceptada.**

#### ***EXP. 18/336***

En relación con la previsión de que, en el curso 2018/2019, los alumnos de primero y segundo curso del segundo ciclo de educación infantil (niños de tres y cuatro años) que cursan estudios en el modelo A en el colegio público Atakondoa sean agrupados, a diferencia de lo que sucede actualmente, pues están separados por razón de edad:

- Sugerir al Departamento que valore reconsiderar la decisión de agrupar a los alumnos de primero y segundo curso del segundo ciclo de educación infantil matriculados del colegio público Atakondoa, de Irurtzun, a que se refiere la queja, contando con la participación de las familias afectadas, y procurando atender su petición.

**No aceptada.**

#### ***EXP. 18/649***

En relación con la adjudicación del contrato para la redacción del proyecto y dirección de las obras de construcción de un centro de Educación Secundaria en Sarriguren:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, los recursos de alzada que le formulen, y, en este caso, vencido el plazo legal, recordar el deber de resolver sin más dilación.

**Aceptada.**

***EXP. 18/820***

En relación con las carencias existentes en las instalaciones del instituto de enseñanza secundaria de Navarra de personas adultas Félix Urabayen (IESNAPA), situado en el lugar donde estuvo ubicado anteriormente el colegio público José María Iribarren:

- Recomendar al Departamento que realice las actuaciones necesarias para que las instalaciones del IESNAPA Félix Urabayen cumplan con las condiciones fijadas por el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, por el que se establecen los requisitos mínimos de los centros que impartan las enseñanzas del segundo ciclo de la educación infantil, la educación primaria y la educación secundaria.

**Aceptada.**

**6.2.8. Energía.**

**Al Departamento de Desarrollo Económico**

***EXP. 18/189***

En relación con la construcción de una instalación eléctrica de alta tensión en Larraun, con ocupación de una finca del interesado:

- Recordar al Departamento el deber legal de notificar a los interesados los actos que les afecten de un modo particular en sus derechos e intereses legítimos, considerando que, en relación con el proyecto de instalación de línea de alta tensión al que se refiere el autor de la queja, por afectarse su derecho de propiedad, debió garantizarse su derecho a formular alegaciones, notificándole personalmente las actuaciones antes de dictarse la resolución de autorización.
- Recomendar al Departamento que analice las alternativas que plantea el interesado, de modo que se procure evitar la afectación de su derecho de propiedad, respondiéndole lo que sea preciso a tal fin.

**Aceptada.**

**6.2.9. Euskera.**

**EXP. 18/89**

En relación con la falta de valoración del conocimiento del euskera en las convocatorias para la constitución de listas de contratación temporal de puestos de Conductor Auxiliar de Bombero y de Peón Auxiliar de Bombero:

- Sugerir al Departamento que, en las convocatorias de contratación temporal en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en las que el proceso selectivo se realice mediante concurso-oposición, y el desempeño de funciones pueda realizarse en las zonas mixta o vascófona, se valore como mérito el conocimiento del euskera.

**Aceptada.**

**EXP. 18/125**

En relación con una convocatoria de provisión, mediante concurso de méritos, de Jefaturas de Sección, Negociado y unidades asimiladas en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, en la que, para el acceso a puestos de la zona no vascófona, no se valora el conocimiento de euskera y, por el contrario, sí se valora el conocimiento de idiomas extranjeros, como el inglés, el francés o el alemán:

- Recomendar al Departamento que, en los concursos de méritos de las convocatorias de ingreso o provisión de puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en que se valoren idiomas con carácter general, el conocimiento del euskera no sea menos valorado o puntuado que el conocimiento de idiomas extranjeros (inglés, francés o alemán), aplicándose este criterio también en el acceso a los puestos de trabajo ubicados en la zona no vascófona, con la puntuación que proceda.

**No aceptada.**

**EXP. 18/178**

En relación con una convocatoria mediante concurso de traslado, de una serie de vacantes del puesto de trabajo de Conserje al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, en la que para el acceso a puestos de la zona no vascófona, no se valora el conocimiento de euskera y, por el contrario, sí se valora el conocimiento de idiomas extranjeros, como el inglés, el francés o el alemán:

- Recomendar al Departamento que, en los concursos de méritos de las convocatorias de ingreso o provisión de puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en que se valoren idiomas con carácter general, el conocimiento del euskera no sea menos valorado o puntuado que el conocimiento de idiomas extranjeros (inglés, francés o alemán), aplicándose este criterio también en el acceso a los puestos de trabajo ubicados en la zona no vascófona, con la puntuación que proceda.

**No aceptada.**

### **Al Departamento de Derechos Sociales**

#### ***EXP. 18/26***

En relación con la denegación de un permiso para asistir a un curso intensivo de euskera organizado por Euskarabidea-Instituto Navarro del Euskera y por las circunstancias y criterios que se siguen para determinar la forma en que el interesado debe disfrutar la reducción de un tercio de la jornada que tiene reconocida para conciliar la vida laboral y familiar:

- Recomendar al Departamento que autorice al autor de la queja la asistencia al curso intensivo de euskera solicitado, por no concurrir, en el presente caso, una causa impeditiva suficiente.
- Recordar al Departamento el deber legal de contestar por escrito a las solicitudes del interesado, cuando la decisión administrativa no se corresponda con lo solicitado por este.
- Recomendar al Departamento que estime las solicitudes del interesado de disfrute de la reducción de jornada de forma acumulada en días, salvo que concurran y se justifiquen razones suficientes vinculadas al correcto funcionamiento del servicio, no apreciándolas en este caso.

**No aceptada.**

### **Al Departamento de Salud**

#### ***EXP. 18/245***

En relación con la solicitud de la Junta General del Valle del Roncal de que la persona que ocupe la plaza de pediatría en el valle de Roncal, vacante por jubilación de la anterior titular, sea bilingüe, a fin de garantizar los derechos lingüísticos de todas las personas:



- Sugerir al Departamento que valore y atienda favorablemente la petición que formula la Junta General del Valle de Roncal, de que el puesto de pediatra que atiende en la zona se cubra con una persona que conozca el euskera.

**No aceptada.**

***EXP. 18/389***

En relación con la falta de personal con conocimiento de euskera en la planta de pediatría en el Complejo Hospitalario de Navarra, situado en la localidad de Pamplona-Iruña:

- Recordar al Departamento su deber legal de impulsar las medidas necesarias para la atención a la ciudadanía en euskera, con el fin de hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a dirigirse en euskera al Complejo Hospitalario de Navarra, dada su consideración de servicio central de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, ubicado en la zona mixta.

**Aceptada.**

***EXP. 18/424***

En relación con el procedimiento de autorización para la realización de cursos de euskera por personal del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recomendar al Departamento, en relación con el procedimiento de inscripción a cursos de euskera del personal del Complejo Hospitalario, que garantice el conocimiento previo por parte de dicho personal de los criterios empleados para autorizar o denegar los cursos.
- Recordar al Departamento el deber legal de resolver motivadamente sobre las autorizaciones o denegaciones de asistencia a los citados cursos de euskera, notificando a los interesados las decisiones adoptadas y señalando los recursos procedentes, especialmente en el caso de que aquellas sean desfavorables.

**Aceptada.**

***EXP. 18/557***

En relación con la escasa valoración del conocimiento de euskera en el concurso-oposición que prevé la convocatoria del puesto de dietista-nutricionista aprobada por Resolución 571E/2018, de 18 de junio, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar al Departamento que, en las convocatorias de personal que apruebe y que conlleven la valoración de méritos de los aspirantes, estos puedan obtener, por razón del conocimiento de euskera, cuando acrediten tal mérito, la puntuación que establece el Decreto Foral 103/2017, de 15 de noviembre, por el que se regula el uso del euskera en las Administraciones públicas de Navarra, adicionalmente a la valoración que les corresponda en concepto de otros méritos, sin fijarse, por lo tanto, un límite global de puntuación que pueda comprometer tal posibilidad.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Educación y a la Universidad Pública de Navarra**

##### ***EXP. 18/114***

En relación con la falta de oferta del grado de Enfermería en euskera en la Universidad Pública de Navarra:

- Sugerir a la Universidad y al Departamento que adopten medidas para hacer posible la implantación del Grado de Enfermería en euskera en dicha universidad, a fin de que aquellos alumnos y alumnas que deseen cursar los estudios en la citada lengua puedan hacerlo.

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Alsasua-Altsasu**

##### ***EXP. 18/101***

En relación con la escasa valoración del conocimiento de euskera en dos convocatorias de personal aprobadas por el Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los casos en que el conocimiento del euskera para el acceso a los puestos de trabajo municipales no resulte preceptivo y deba valorarse como mérito, evite que se pueda obtener la totalidad de puntos establecidos para la fase de concurso sin la acreditación del conocimiento de dicha lengua oficial (reservando, del total de la puntuación del concurso, los puntos por conocimiento de euskera), adaptando las convocatorias a este criterio.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain**

**EXP. 18/409**

En relación con la inexistencia de plazas en euskera en la escuela infantil municipal:

- Sugerir al Ayuntamiento que, atendiendo a la demanda existente y potencial, estudie medidas para procurar que las familias de la localidad, si así lo desean, puedan cursar la enseñanza del ciclo de 0-3 años en euskera, sin que ello les suponga un coste adicional al ordinario para este tipo de servicio público.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata**

---

**EXP. 17/817**

En relación con la escasa valoración del conocimiento del euskera en la convocatoria para la provisión de un puesto de trabajo de Jefatura de Obras y Servicios:

- Recordar al Ayuntamiento el deber de cumplir con el artículo 15 de la Ordenanza municipal reguladora del uso y fomento del euskera y, por ello, el deber de reservar, en los concursos de méritos, un 5% del total de puntos de la convocatoria a la valoración del euskera, de tal modo que, por los méritos restantes, no pueda totalizarse más de un 95% (10% y 90% para el caso de puestos de relación directa con la ciudadanía).

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Esteribar**

---

**EXP. 18/499**

En relación con la falta de valoración del conocimiento del euskera en una convocatoria, para la provisión, mediante promoción interna restringida, de tres plazas de oficial administrativo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de recoger explícitamente y valorar como mérito el conocimiento del euskera en las convocatorias para la provisión de puestos en los que dicho conocimiento no sea preceptivo.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Orkoien**

---

**EXP. 18/596 a 18/601, 18/610, 18/614, 18/621, 18/624, 18/625, 18/627**

En relación por un posible incumplimiento de la Ordenanza municipal del euskera, al no ofertar este municipio actividades deportivas y culturales en esta lengua:

- Sugerir al Ayuntamiento que:
  - Valore si existe demanda por parte de los vecinos de que se realicen más actividades culturales y deportivas en euskera y, en caso afirmativo, amplíe la oferta en euskera para el siguiente o siguientes cursos.
  - Valore si resulta conveniente que, para los cursos en euskera o bilingüe a que se refiere la queja, el requisito de personas necesarias como mínimo para constituir un grupo no debería ser menor que el de castellano, en atención al status jurídico del euskera como lengua protegida.
  - Adopte medidas para que las actividades culturales y deportivas que se oferten en euskera, se impartan finalmente en dicha lengua, velando por que los monitores conozcan la misma.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

##### ***EXP. 18/24***

En relación con la denegación de una autorización solicitada por un funcionario, para realizar un curso intensivo de euskera del nivel A.1.2 del marco común europeo de referencia para las lenguas:

- Recomendar al Ayuntamiento que autorice al autor de la queja la realización del curso de euskera solicitado.

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Tudela**

##### ***EXP. 18/535***

En relación con la falta de valoración del conocimiento de euskera, a diferencia del conocimiento de idiomas extranjeros, en la convocatoria para la provisión, mediante concurso-oposición, de una plaza de Subinspector de Policía Local de Tudela:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los concursos de méritos de las convocatorias de ingreso o provisión de puestos de trabajo de su plantilla en que se valoren idiomas con carácter general, el conocimiento del euskera no sea

menos valorado o puntuado que el conocimiento de idiomas extranjeros (inglés, francés o alemán).

**No aceptada.**

***EXP. 18/641***

En relación con la menor valoración del euskera respecto a otros idiomas extranjeros en la convocatoria para la provisión, mediante concurso de méritos, de una plaza de Inspector al servicio de la Junta Municipal de Aguas de Tudela:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en los concursos de méritos de las convocatorias de ingreso o provisión de puestos de trabajo de su plantilla en que se valoren idiomas con carácter general, el conocimiento del euskera no sea menos valorado o puntuado que el conocimiento de idiomas extranjeros (inglés, francés o alemán).

**No aceptada.**

**6.2.10. Función pública.**

**Al Departamento de Educación**

---

***EXP. 17/729***

En relación con la falta de contestación del Departamento de Educación a su solicitud de inclusión de la relación de servicios de los prestados como jefe de estudios, así como por la falta de abono del complemento retributivo correspondiente:

- Recordar al Departamento el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, todos los recursos y solicitudes que le formulen.
- Recomendar al Departamento que abone al interesado las cantidades dejadas de percibir durante el curso escolar 2011/2012 en concepto de los correspondientes complementos retributivos, tras haber desempeñado en dicho curso su labor como jefe de estudios adjunto en el IESO de Roncal, al haber determinado la inactividad administrativa la estimación de la solicitud formulada.

**No aceptada.**

***EXP. 17/789***

En relación con la rescisión de su contrato administrativo temporal de Cuidadora:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la extinción del contrato objeto de queja, al estimarse que no se ha motivado suficientemente la resolución adoptada, y considerarse que hubo de reconocérsele prioridad para la permanencia, por su condición de persona con discapacidad, en similares términos que para el acceso al puesto de trabajo.

**No aceptada.**

***EXP. 18/39***

En relación con las vacaciones no disfrutadas durante el tiempo en que se encontró en situación de incapacidad temporal, como consecuencia de una caída sufrida en el centro escolar donde trabaja como personal docente:

- Recomendar al Departamento que reconozca el derecho de la autora de la queja a las vacaciones no disfrutadas como consecuencia de la incapacidad temporal en la que se encontró desde el día 2 de diciembre de 2016 hasta el día 18 de agosto de 2017.

**No aceptada.**

***EXP. 18/88***

En relación con la valoración de los méritos de la convocatoria de concurso de traslados de ámbito autonómico para personal funcionario docente perteneciente al Cuerpo de Maestros:

- Sugerir al Departamento que valore con la misma puntuación a las titulaciones de grado y a las titulaciones de licenciatura, arquitectura o ingeniería, en los concursos de traslado que convoque.

**No aceptada.**

***EXP. 18/199***

En relación con la negativa del Departamento de Educación a aceptar una solicitud de desistimiento de una petición de permiso de reparto de empleo:

- Recomendar al Departamento que acepte el desistimiento de la interesada de su solicitud de permiso de reducción de jornada, con los efectos que de ello se deriven.

**No aceptada.**

***EXP. 18/374***

En relación con una presunta vulneración de derechos en materia de participación ciudadana durante el trámite de información pública del proyecto de Orden Foral reguladora de las normas de gestión de las listas de aspirantes a docentes:

- Sugerir al Departamento que los textos de proyectos de disposiciones reglamentarias que se sometan a participación ciudadana y aquellos que se negocien simultánea o cercanamente en el tiempo con las organizaciones sindicales y la representación de los empleados públicos sean, si no los mismos, sí, cuando menos, iguales en sus aspectos esenciales o sustantivos.

**No aceptada.**

***EXP. 18/399***

En relación con la falta de resolución de un recurso de alzada que el interesado presentó el 23 de junio de 2017 frente al resultado de un concurso de méritos en el que había participado, convocado para la cobertura de puestos de asesoría en los centros de apoyo al profesorado (CAP):

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver los recursos de alzada que presenten los ciudadanos, y de notificar las decisiones que se adopten, dentro del plazo máximo de tres meses que fija la ley.

**Aceptada.**

***EXP. 18/487***

En relación con la disconformidad de la autora de la queja con tener que regresar al IES Sancho el Mayor de Tafalla, tras haber estado dos años desplazada:

- Sugerir al Departamento que conceda a la autora de la queja una comisión de servicios por motivos justificados de salud, debido a su incapacitación para la conducción.

**No aceptada.**

***EXP. 18/579***

En relación con la denegación de una solicitud de la interesada, de adjudicación de una comisión de servicio de personal docente por circunstancias excepcionales:

- Sugerir al Departamento que valore favorablemente la solicitud de comisión de servicio por causas extraordinarias presentada por la interesada y, en este sentido, que, de ser posible, se le adjudique una plaza docente conforme con su habilitación profesional que le permita conciliar su vida laboral y familiar.

**No aceptada.**

***EXP. 18/669***

En relación con el cese del interesado, mediante un correo electrónico, del cargo de vicedirector y de coordinador de calidad en un centro integrado politécnico, tras exigir su derecho al disfrute de las vacaciones reglamentarias:

- Recomendar al Departamento que reponga al autor de la queja en sus funciones directivas, en tanto no se siga el procedimiento establecido para su cese.

**No aceptada.**

**Al Departamento de de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

***EXP. 17/752***

En relación con la falta de ejecución de una sentencia firme en virtud de la cual debe efectuarse una nueva valoración de sus méritos:

- Recomendar al Departamento que ejecute las sentencias firmes en las que tenga la condición de parte afectada a la mayor brevedad posible y sin mayores dilaciones.
- Recomendar al Departamento que informe al autor de la queja de las actuaciones seguidas en ejecución de la sentencia de la que fue parte, notificándole las mismas.

**Aceptada.**

***EXP. 17/765***

En relación con el procedimiento de reubicación del interesado en un puesto de trabajo apto para su estado de salud dentro de la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento, que, a la mayor brevedad posible, reubique al autor de la queja en un puesto de trabajo adaptado a sus necesidades.

**No aceptada.**

***EXP. 17/802***



En relación con que únicamente esté prevista la compatibilidad del puesto de funcionario público de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra con el ejercicio de la docencia en centros universitarios, y no en otros niveles educativos:

- Sugerir al Departamento que traslade al grupo de trabajo constituido para la reforma del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra el estudio de la modificación de lo dispuesto en el artículo 57.3 del Texto Refundido del citado Estatuto, de tal modo que, en su seno, se analice y sopesese si la compatibilidad contemplada en este precepto puede extenderse a los casos derivados del ejercicio de la docencia en centros distintos de los universitarios.

**Aceptada.**

***EXP. 18/61***

En relación con la exigencia de estar en posesión del nivel A para la provisión de una jefatura de sección en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra (jefatura de sección de minas):

- Sugerir al Departamento que valore favorablemente la modificación de los requisitos específicos establecidos para la provisión de la jefatura de sección de minas, contemplando también el relativo a estar en posesión del título de ingeniero técnico de minas (e incluso otros títulos de nivel B que puedan guardar relación con las funciones propias y sustantivas de la sección).

**No aceptada.**

***EXP. 18/151***

En relación con el régimen de jornadas y horarios en los que presta sus servicios el interesado, que desempeña el puesto de trabajo de conductor:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas que estime necesarias para garantizar el descanso adecuado entre jornadas de trabajo del personal que presta sus servicios como conductor.

**Aceptada.**

***EXP. 18/163***

En relación con la modificación de los calendarios laborales de varios agentes de la Policía Foral de Navarra, por la necesidad de que dichos agentes asistan a unos cursos de formación:

- Recordar al Departamento el deber de que los cambios en el calendario de trabajo de los agentes de la Policía Foral se realicen de forma excepcional y por razones de emergencia y protección civil, con traslado por escrito a los interesados.

**No aceptada.**

***EXP. 18/190***

En relación con los diferentes requisitos de acceso que se exigen para una serie de jefaturas (fundamentalmente, de sección y relacionadas con la gestión de recursos humanos) de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus organismos autónomos:

- Recomendar al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, que analice las exigencias de nivel y titulación para las distintas jefaturas de unidad orgánica de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, y que, con arreglo al principio de coordinación, procure evitar diferencias significativas entre las mismas, particularmente en los casos en que exista coincidencia en el rango y materia.

**No aceptada.**

***EXP. 18/225***

En relación con la falta de convocatorias para que el personal con puesto de Auxiliar Administrativo pueda promocionar del nivel D al nivel C:

- Sugerir al Departamento, que, en el marco de la negociación colectiva que proceda entre la Administración y los representantes de los funcionarios públicos, se aborde la cuestión general que se suscita en esta queja, referida a la posibilidad de volver a convocar procedimientos selectivos para que personal con puesto de Auxiliar Administrativo, nivel D, pueda promocionar al nivel C.

**Aceptada.**

***EXP. 18/417***

En relación con los efectos negativos que ha generado a varios policías afectados una redistribución de efectivos seguida en la Policía Foral de Navarra:

- Recomendar al Departamento que los procedimientos de redistribución de efectivos de la Policía Foral de Navarra garanticen la motivación suficiente de la decisión y la audiencia previa de los afectados a quienes se les asigne nuevos puestos de trabajo de forma forzosa.

**No aceptada.**

**EXP. 18/583**

En relación con la falta de contestación a un recurso de alzada interpuesto por la interesada frente a una convocatoria para la provisión, mediante concurso de traslado, de vacantes del puesto de trabajo de conserje al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar contestación a los recursos de alzada en el plazo máximo de tres meses legalmente establecido.

**Aceptada.**

**EXP. 18/667**

En relación con la situación en la que se encuentran las mujeres que desempeñan una jefatura en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en el momento en que desean disfrutar de una excedencia especial para cuidado de un hijo:

- Sugerir al Departamento que analice la problemática a la que se enfrentan las funcionarias que desempeñan una jefatura y desean disfrutar de una excedencia especial por cuidado de hijo, pero no lo hacen porque el acceso a dicha situación administrativa determina el cese en dicha jefatura, con la finalidad de establecer las medidas necesarias para compatibilizar ambas situaciones -disfrute de la excedencia especial y seguir ostentando la jefatura-.

**Aceptada.**

**EXP. 18/799**

En relación con la denegación de un permiso retribuido a un empleado público, solicitado para asistir a la reunión o tutoría general convocada por el centro donde estudia su hija:

- Recomendar al Departamento que adopte medidas para que se conceda el permiso retribuido solicitado por el interesado para asistir a la reunión convocada por el centro escolar donde estudia su hijo, por entender que se trataría de una reunión de tutoría.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Salud**

---

**EXP. 17/363**

En relación con la falta de reposición en el puesto de Jefa de Unidad de Enfermería que ocupaba la autora de la queja cuando se inició un expediente disciplinario, que posteriormente ha sido anulado, y la falta de abono de las cuantías correspondientes al complemento de dicha jefatura:

- Recomendar al Departamento que:
  - a) Deje sin efecto la Resolución 1698/2015, de 26 de noviembre, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por la que se dispuso el cese de la interesada como Jefa de Unidad de Enfermería del E.A.P. de (...), ya que debe considerarse que la autora de la queja no había desempeñado durante seis años dicho puesto de trabajo, al haberse anulado el expediente disciplinario en cuyo seno se adoptó la medida cautelar de suspensión de funciones de la interesada.
  - b) Abone los complementos salariales inherentes a la jefatura de la unidad de enfermería del E.A.P. de (...), dejados de percibir por la interesada desde el 22 de junio de 2015, incrementados con los intereses que correspondan hasta la fecha, y realice las correspondientes cotizaciones a la Seguridad Social.

**No aceptada.**

**EXP. 17/805**

En relación con la interpretación que realiza el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea del alcance de la absorción del complemento compensatorio a retribuciones como la ayuda familiar:

- Recomendar al Departamento que la ayuda familiar, en tanto que basada en circunstancias familiares y no reconocida con carácter general a los funcionarios, no sea tenida en cuenta a efectos del mecanismo de absorción del complemento compensatorio de especial riesgo que contempla la disposición adicional séptima, apartado quinto, de la Ley Foral 11/1992, de 20 de octubre, reguladora del régimen específico del personal adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

**No aceptada.**

***EXP. 18/255/SN***

En relación con la falta de desarrollo legislativo en Navarra del derecho a la carrera profesional del colectivo de “Técnicos en Cuidados auxiliares de Enfermería” y de “Técnicos Sanitarios”:

- Sugerir al Departamento de Salud que elabore y promueva una norma para reconocer a los “Técnicos en Cuidados auxiliares de Enfermería” y a los “Técnicos Sanitarios” la carrera profesional, en similares términos a los previstos para el restante personal sanitario.

**No aceptada.**

***EXP. 18/289***

En relación con un reintegro de cantidad, vía regularización de la nómina, exigido por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a la interesada, que se habría originado por un error del órgano administrativo:

- Recomendar al Departamento de Salud que deje sin efecto el reintegro de cantidad objeto de queja, considerando que la ayuda familiar reconocida no debería afectar al complemento compensatorio por especial riesgo.

**No aceptada.**

***EXP. 18/300***

En relación con la denegación de un periodo de formación solicitado por la interesada para retomar las habilidades necesarias para el desempeño de su puesto de trabajo como enfermera:

- Recomendar al Departamento que reconsidere su decisión relativa al periodo de formación solicitado por la interesada para su reincorporación al puesto de trabajo de enfermera, considerando fundada la queja presentada.

**No aceptada.**

***EXP. 18/503***

En relación con el criterio seguido por el Departamento de Salud para adjudicar una plaza a la interesada en la convocatoria para la provisión, mediante traslado por

concurso de méritos, de puestos vacantes de Enfermero/a del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea:

- Recomendar Departamento que adjudique a la autora de la queja el puesto de trabajo que solicitó, dados los problemas que puede conllevar para su salud el desempeño de las funciones atribuidas al puesto de trabajo que se le adjudicó.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Salud y al Departamento de de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

---

***EXP. 17/749***

En relación con la consideración de obligatorias y no remuneradas de las sesiones formativas que imparten diez funcionarios del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra en materia de prevención de riesgos laborales, en contra del criterio aplicado de forma precedente:

- Recomendar a los Departamentos que dejen sin efecto la decisión que ha motivado la queja de los funcionarios interesados, Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra, y que continúen considerando como no obligatoria y, de prestarse, objeto de compensación, la actividad de impartición de formación desempeñada por los mismos, como se ha hecho hasta 2017, al no apreciarse justificado el cambio en las condiciones de trabajo.

**No aceptada.**

***EXP. 17/661***

En relación con la falta de reconocimiento del complemento específico por trabajo en régimen de turnos rotatorios, así como la compensación horaria derivada del mismo a seis empleados públicos del Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra:

- Recomendar a los dos Departamentos que reconozcan el complemento por trabajo a turnos y la compensación horaria reclamada por los empleados públicos autores de la queja, por entender que las modificaciones de sus horarios de trabajo así lo determinan conforme a la normativa aplicable.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Departamento de Hacienda y Política Financiera**

---

**EXP. 18/485**

En relación con la forma en que deben disfrutarse las vacaciones por el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que haya estado en una situación de incapacidad temporal:

- Recomendar a los dos Departamentos que reconozcan el derecho de la autora de la queja a la totalidad de las vacaciones no disfrutadas durante el año 2017, como consecuencia de la incapacidad temporal en la que se encontró desde el día 26 de diciembre de 2017 hasta el 23 de enero de 2018, durante el periodo de dieciocho meses previsto en el apartado sexto del artículo 6 del Decreto 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

---

**EXP. 18/464**

En relación con la desestimación de las solicitudes de concesión de una reducción de jornada retribuida por enfermedad grave de un hijo menor:

- Recomendar a los dos Departamentos que, estimando que la necesidad de los hijos de la autora de la queja de recibir cuidados directos, continuos y permanentes en la actualidad, es susceptible de determinar una resolución favorable y, por tanto, la concesión de la reducción de jornada con la correspondiente prestación o retribución, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 bis del Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, adopten las medidas precisas para reconocerle este derecho.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Derechos Sociales**

---

**EXP. 18/259**

En relación con el cambio indebido del puesto y condiciones del trabajo del interesado, con puesto de trabajo de Empleado de Servicios Generales, la falta de respuesta a una reclamación formulada sobre el asunto, y la difusión de dicha reclamación a través de Whatsapp:

- Recordar al Departamento, en la tramitación de los procedimientos de su competencia, el deber legal de velar por el derecho a la protección de datos personales de los interesados, adoptando medidas para evitar tratamientos no consentidos o no autorizados por la ley.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

#### **EXP. 18/14**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de una copia de los expedientes administrativos correspondientes a dos convocatorias de promoción del nivel D al C:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad posible, entregue a los interesados la documentación solicitada el 5 de octubre de 2017.

**Aceptada.**

#### **EXP. 18/516**

En relación con la denegación de la solicitud de permiso sin sueldo entre los días 10 y 21 de septiembre de 2018 por parte del Director Gerente del organismo autónomo Escuelas Infantiles Municipales de Pamplona, para poder acompañar a su hija de tres años de edad en el periodo de adaptación al centro escolar:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de motivar, con sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho, los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos.

**Aceptada.**

#### **EXP. 18/520**

En relación con la falta de reconocimiento a la interesada del abono, con efectos retroactivos, de una ayuda económica que reconoce el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a los empleados que tengan hijos con una edad comprendida entre los 18 y los 23 años:



- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca a la interesada, en su condición de empleada de la entidad local, con los efectos retroactivos que en derecho le correspondan, la ayuda económica por tener una hija con una edad comprendida entre los 18 y 23 años de edad.

**No aceptada.**

***EXP. 18/712***

En relación con la falta de resolución de un recurso de reposición interpuesto frente a la denegación del permiso por hospitalización de su mujer y frente al cómputo del permiso de paternidad.

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver el recurso de reposición a que se refiere la queja, considerando excesiva la demora que se aprecia en el caso.
- Recomendar al Ayuntamiento que exija responsabilidad disciplinaria a la persona o titular del órgano administrativo a los que sea imputable la demora.

**No aceptada.**

***EXP. 18/738***

En relación con las dificultades del autor de la queja para acceder al contenido de la taquilla personal que utilizaba cuando era miembro de la Policía Municipal de Pamplona-Iruña, para recuperar objetos de gran valor personal:

- Recomendar al Ayuntamiento que, cuando se vaya a proceder al vaciado de una taquilla de uso personal de los miembros de la Policía Municipal, avise previamente a la persona que la utilizaba, para que pueda retirar los objetos personales que pudieran existir depositados en dicha taquilla.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

***EXP. 18/758***

En relación con la falta de reconocimiento del derecho de acceso a la carrera profesional como personal facultativo sanitario de la entidad local:

- Sugerir al Ayuntamiento que, tras el cumplimiento de los requisitos que resulten exigibles, se incluya en el orden del día del pleno de dicho ayuntamiento el estudio y aprobación, si procede, de la solicitud del interesado de reconocimiento

del derecho de acceso al sistema de carrera profesional, regulado en la Ley Foral 7/2017, de 9 de mayo, por la que se amplía el ámbito de aplicación del sistema de carrera profesional a otro personal sanitario no adscrito al Departamento de Salud y sus organismos autónomos.

**Aceptada.**

#### **6.2.11. Funcionamiento de las entidades locales.**

##### **Al Departamento de Pamplona-Iruña**

---

###### **EXP. 18/748**

En relación con la demora del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña en dar de baja del padrón municipal a una persona que figura inscrita en una vivienda de propiedad del autor de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que resuelva con celeridad sobre la solicitud de baja en el padrón municipal presentada por el autor de la queja, referente a la inscripción en una vivienda de su propiedad de una persona que no residiría en la misma, adoptando las medidas que sean pertinentes a tal fin, considerando excesiva la demora apreciada.

**Aceptada.**

#### **6.2.12. Hacienda pública.**

##### **Al Departamento de Derechos Sociales**

---

###### **EXP. 18/43**

En relación con la necesidad de una ayuda para que la interesada pueda financiar la adaptación de un vehículo que precisa, dada la imposibilidad de acceder al tipo reducido de IVA del 4%:

- Sugerir al Departamento que valore conceder a la autora de la queja, persona con discapacidad, una ayuda extraordinaria tendente a facilitar que pueda disponer de un vehículo adaptado, para favorecer su movilidad.

**No aceptada.**

##### **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

---

###### **EXP. 18/429/SN**

En relación con la denegación de la exención del pago del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, siendo su hijo una persona con discapacidad:

- Sugerir al Departamento que promueva una modificación del artículo 160.1 d) de la Ley Foral 2/1995, de 10 de marzo, de las Haciendas Locales de Navarra, orientada a dispensar un mejor trato normativo a las personas con discapacidad en las exenciones del impuesto municipal de vehículos de tracción mecánica, y en línea con lo sugerido en anteriores actuaciones de esta institución sobre el asunto.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Hacienda y Política Financiera**

---

##### **EXP. 18/60**

En relación con la falta de reconocimiento en su declaración del IRPF de 2016 de una exención fiscal por reinversión en vivienda habitual:

- Sugerir al Departamento que acepte la exención por reinversión en vivienda habitual solicitada por el interesado.

**No aceptada.**

##### **EXP. 18/214**

En relación con la falta de reconocimiento por parte de la Administración tributaria de la reducción por discapacidad del marido de la autora de la queja, en las autoliquidaciones del IRPF de los años 2013 a 2015, a pesar de tener reconocida la situación de Gran Dependiente Nivel 2:

- Sugerir al Departamento que reconozca la reducción por discapacidad del autor de la queja en las liquidaciones de los ejercicios 2013 a 2015, en atención a que, desde 2012, le había sido reconocida la situación de gran dependiente nivel 2 (el mayor grado de valoración en el sistema de dependencia).

**No aceptada.**

##### **EXP. 18/308**

En relación con la exigencia de intereses de demora correspondientes a una declaración de IRPF de 2011:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la exigencia de intereses de demora correspondiente al IRPF de 2011 de la autora de la queja, por estimar que la actuación administrativa incidió en el retraso en el pago.

**No aceptada.**

***EXP. 18/332***

En relación con la inadmisión de la deducción por inversión en vivienda habitual que práctico el autor de la queja en las autoliquidaciones de IRPF de los años 2014 y 2015:

- Sugerir al Departamento, en relación con la deducción por inversión en vivienda habitual aplicada por el autor de la queja en sus autoliquidaciones de IRPF de 2014 y 2015, que permita al interesado aportar la documentación justificativa complementaria que sea pertinente, decidiendo a continuación lo que corresponda sobre el fondo del asunto.

**No aceptada.**

***EXP. 18/334***

En relación con la imposibilidad del interesado de realizar la declaración del IRPF en las oficinas del Departamento de Hacienda y Política Financiera situadas en Pamplona-Iruña, debido a la falta de citas previas:

- Sugerir al Departamento que impulse ampliar en lo necesario el sistema de "cita previa" en las oficinas de la Hacienda Tributaria de Navarra, al objeto de garantizar que los contribuyentes que lo soliciten dispongan de cita y del correspondiente asesoramiento para la confección de su declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.

**Aceptada.**

***EXP. 18/386***

En relación con la liquidación provisional del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas del ejercicio 2014, por prever un incremento patrimonial derivado de la transmisión de una licencia de taxi:

- Recomendar al Departamento que, en relación con la liquidación del IRPF de los autores de la queja del año 2014, no minore el valor de adquisición de la licencia de taxi, por los motivos expuestos. Y, en todo caso, de entender la Administración que proceda minorar el importe de amortización, aplique su porcentaje mínimo y no el máximo.

**No aceptada.**

***EXP. 18/486/SN***

En relación con las propuestas de liquidación del Impuesto sobre el Valor Añadido giradas a la autora de la queja, por no contemplarse la reducción de jornada por guarda legal como causa objetiva para reducir la unidad de módulo de personal no asalariado:

- Sugerir al Departamento que valore adoptar medidas para que la normativa fiscal a que se refiere la queja (régimen de estimación objetiva del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y régimen simplificado del Impuesto sobre el Valor Añadido) contemple la posibilidad de que, en los supuestos en que concurra la situación de guarda legal de menores de edad y se acredite la reducción de la actividad profesional del trabajador autónomo titular del negocio, se permita reducir el módulo de personal aplicable a efectos fiscales. Asimismo, se sugiere que se valore aplicar este criterio al caso objeto de queja, aceptando las declaraciones hechas por la interesada.

**No aceptada.**

***EXP. 18/523***

En relación con la consideración por parte de la Hacienda Tributaria de Navarra de la actividad de apartamentos turísticos desarrollada por la empresa autora de la queja como exenta de IVA y las liquidaciones complementarias del IVA del cuarto trimestre de 2015 y de los cuatro trimestres de 2016 giradas a dicha entidad:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto las liquidaciones complementarias de IVA que han motivado la queja, al estimar que la actividad de apartamentos turísticos desarrollada por la empresa interesada no estaría exenta del tributo.

**No aceptada.**

***EXP. 18/533***

En relación con el insuficiente plazo concedido por el Instituto de Estadística de Navarra a una asociación para atender una encuesta de cumplimentación obligatoria, referente a las adquisiciones de inmovilizado:

- Recomendar al Departamento que, para la respuesta a encuestas de obligada cumplimentación que remita el Instituto de Estadística de Navarra a los

ciudadanos, otorgue, como mínimo, y a salvo de normativa en contrario, el plazo general de diez días hábiles que contempla la legislación de procedimiento administrativo para la realización de trámites por los interesados.

**Aceptada.**

**EXP. 18/565**

En relación con la derivación de responsabilidad a la autora de la queja por una deuda tributaria contraída por una empresa de la que era gerente y administradora única, y con la falta de notificación de actuaciones recaudatorias derivadas de la misma.

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto tanto el procedimiento de derivación de responsabilidad, como el posterior procedimiento de apremio, por no haberse realizado las notificaciones en el domicilio fiscal de la autora de la queja.

**No aceptada.**

**EXP. 18/730**

En relación con la disconformidad de la autora de la queja con su declaración de IRPF de 2016, por haberse considerado en dicha declaración la existencia de un incremento patrimonial, tras la división del patrimonio común de la sociedad conyugal que formaba con su exmarido, del que se divorció en el año 2015:

- Recomendar al Departamento que revise la liquidación del impuesto sobre la renta de las personas físicas del ejercicio 2016 de la autora de la queja, y excluya del cálculo efectuado los ingresos obtenidos por esta como compensación en metálico por el exceso de adjudicación atribuido a su exmarido, al disolverse la sociedad conyugal de la que formaba parte.

**No aceptada.**

**EXP. 18/807**

En relación con la falta de resolución de un recurso de reposición que interpuso el interesado, frente a la resolución dictada por la Hacienda Tributaria de Navarra mediante la que se desestimaban sus alegaciones en un procedimiento de liquidación del impuesto de sucesiones:

- Recomendar al Departamento que resuelva y estime el recurso de reposición interpuesto por el interesado, y, asimismo, que deje sin efecto las actuaciones

recaudatorias ejecutiva que puedan haberse seguido en apremio de la deuda liquidada

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua**

---

##### **EXP. 17/696**

En relación con la inadmisión de una solicitud de revisar de oficio la nulidad de un procedimiento de inspección del Impuesto de Actividades Económicas:

- Recomendar al Ayuntamiento que admita a trámite la solicitud de revisión de oficio presentada por el autor de la queja, y que, previos los trámites que resulten oportunos, remita el expediente al Consejo de Navarra.

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Barañáin-Barañain**

---

##### **EXP. 18/241**

En relación con la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, por la transmisión de una vivienda mediante donación:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana objeto de queja, por no concurrir el hecho imponible que posibilitaría su exacción, al no haberse producido una transmisión de una vivienda, sino la adjudicación de la misma (por título gratuito) a una de las copropietarias, quienes la habían obtenido por herencia.

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Galar**

---

##### **EXP. 17/715**

En relación con la emisión de una providencia de apremio correspondiente al Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras, girado por la construcción de una nave, y con la falta de resolución de un recurso de reposición interpuesto frente a la citada providencia:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente y lo antes posible el recurso de reposición interpuesto por el autor de la queja frente a la

providencia de apremio que se le ha dirigido (recurso del 22 de septiembre de 2017).

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Izagaondoa**

---

##### **EXP. 18/276**

En relación con la dilación del Ayuntamiento en tramitar y resolver una solicitud de rectificación de errores de datos catastrales, formulada por el interesado el 7 de junio de 2011:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tratar los asuntos que le planteen los ciudadanos en asuntos de su competencia con debida celeridad y dentro de los plazos legalmente establecidos y, en lo que se refiere a la solicitud del autor de la queja, a notificarle la resolución que proceda sobre la cuestión planteada.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Petilla de Aragón**

---

##### **EXP. 18/72**

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento de Petilla de Aragón a una solicitud de rectificación de la titularidad catastral de varios terrenos:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tratar los asuntos que le planteen con la debida celeridad, siempre dentro de los plazos legalmente establecidos.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax**

---

##### **EXP. 18/318**

En relación con la exigencia a la interesada del pago de una tasa por ocupación privativa del dominio público durante los años 2014 y 2015, así como por la falta de contestación a las instancias que, en relación con la exigencia de la tasa, presentó la autora de la queja en el Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a las solicitudes presentadas por la autora de la queja, en relación con el pago de la tasa por ocupación privativa del dominio público que se le exige.



- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la exigencia a la interesada del pago de las tasas de los años 2014 y 2015 por ocupación privativa del dominio público, al no existir en dicho ayuntamiento una ordenanza que regule la imposición de ese tipo de tasas.

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren**

---

##### **EXP. 17/280**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de rectificación de errores existentes en el Registro de la Riqueza Territorial de Navarra y en el catastro municipal, tras varias modificaciones introducidas de oficio en el año 2015, respecto de la parcela de la que es propietario:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de tratar los asuntos que le planteen con la debida celeridad, siempre dentro de los plazos legalmente establecidos.

**No aceptada.**

##### **EXP. 18/674**

En relación con el cobro de tasas notablemente distintas para el uso de las instalaciones deportivas del Valle de Aranguren por razón del empadronamiento del usuario:

- Recomendar al Ayuntamiento que, en relación con la utilización de las instalaciones deportivas municipales, no establezca diferentes cuotas o tarifas en función de la circunstancia del empadronamiento en el municipio y, en consecuencia, adopte las medidas necesarias para corregir cualquier exigencia de pago de cuota sobre la diferencia entre empadronados y no empadronados por la utilización del mismo servicio.

**No aceptada.**

#### **Al Concejo de Beruete**

---

##### **EXP. 18/554**

En relación con la falta de resolución de un recurso de reposición interpuesto frente al Acuerdo adoptado por el Concejo en sesión celebrada el 24 de julio de 2017:

- Recordar al Concejo el deber legal de resolver el recurso de reposición a que se refiere la queja, presentado el 28 de octubre de 2017.

**Aceptada.**

**A la Mancomunidad de la Ribera**

---

**EXP. 18/556**

En relación con la falta de aplicación al autor de la queja, como titular de una vivienda deshabitada, de la correspondiente bonificación de las tasas del servicio de recogida de residuos:

- Recordar a la Mancomunidad de la Ribera el deber legal de contestar las instancias presentadas por el autor de la queja.
- Sugerir a la Mancomunidad de la Ribera que se le conceda al interesado la bonificación por vivienda deshabitada para el año 2018, por reunir los requisitos materiales para ello.

Pendiente de respuesta.

**6.2.13. Justicia.**

**Al Colegio de Abogados de Pamplona**

---

**EXP. 18/421**

En relación con actuación de un letrado que le fue asignado a la autora de la queja para la reclamación de una pensión de viudedad:

- Sugerir al Colegio de Abogados que analice la actuación del letrado al que se refiere la autora de la queja, determinando si la misma fue o no correcta con arreglo a las reglas propias de la profesión, y adoptando, en su caso, las medidas que procedan.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia y al Colegio de Abogados de Pamplona**

---

**EXP. 18/431**

En relación con la denegación de asistencia jurídica gratuita:

- Sugerir al Colegio y al Departamento que valoren reconocer el derecho a la asistencia jurídica gratuita a las dos personas que han interpuesto la queja, en

cuanto ambos serían ocupantes del inmueble referido en la misma y se encontrarían en similar situación jurídica.

**No aceptada.**

#### **6.2.14. Medio ambiente.**

##### **A) En relación con la contaminación acústica**

#### **Al Departamento de Desarrollo Económico**

---

##### ***EXP. 18/275***

En relación con los perjuicios que viene sufriendo su negocio, como consecuencia del ruido procedente del tránsito de vehículos en la Autovía A-1 a su paso por el paraje Leku Ona, en Altsasu-Alsasua:

- Sugerir al Departamento que valore expresamente la instalación de algún elemento (pantallas o paneles acústicos o similares) que reduzca el ruido causado a los usuarios del apartahotel y restaurante del que es titular la interesada, procedente del tráfico de la autovía A1 que discurre próxima.

**No aceptada.**

##### ***EXP. 18/742***

En relación con los ruidos que padece la interesada y los residentes en una calle de Pamplona-Iruña que da a la carretera de circunvalación de la localidad:

- Recomendar al Departamento que ejecute las actuaciones necesarias para reducir el impacto del ruido en las viviendas del barrio de Mendillorri situadas junto a la carretera PA-30, procedente del tráfico de dicha carretera.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Ablitas**

---

##### ***EXP. 18/773***

En relación con las molestias que ocasionan a la hija de la autora de la queja y a sus nietas los continuos ladridos durante el día y la noche de los perros de sus vecinos:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de la autora de la queja por el ruido procedente de los perros de sus vecinos, adoptando aquellas medidas que sean precisas y proporcionadas a tal efecto.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain**

---

**EXP. 18/827**

En relación con las molestias que sufren los interesados en su domicilio, como consecuencia del ruido que se genera en la terraza de un local de hostelería:

- Sugerir al Ayuntamiento que vele para que no se generen actitudes indebidas provenientes de la terraza del establecimiento al que se refiere la queja, relacionadas con ruidos excesivos, que alteren el derecho de los vecinos al descanso.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Berbinzana**

---

**EXP. 18/131**

En relación con las molestias que ocasiona al interesado la existencia de un pipero situado cerca de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por el ruido y la suciedad procedente del pipero próximo a su vivienda, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata**

---

**EXP. 18/296**

En relación con las molestias que sufre procedentes de una zona de esparcimiento canino habilitada en las proximidades de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que asegure que el uso de la zona de esparcimiento canino recientemente instalada a la que se alude en la queja sea respetuoso con el derecho de los vecinos colindantes a no soportar molestias indebidas en su domicilio.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Buñuel**

---

**EXP. 18/149**

En relación con las molestias que ocasiona en el domicilio del interesado la existencia de una peña situada cerca de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por el ruido procedente de la peña próxima a su domicilio, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Corella**

---

**EXP. 17/615**

En relación con las molestias que sufren en su domicilio, procedentes de un local situado en el bajo de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger el derecho de los autores de la queja a no soportar ruidos excesivos y persistentes en el ámbito domiciliario, debiendo adoptar todas las medidas pertinentes a tal fin.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Estella-Lizarra**

---

**EXP. 17/548**

En relación con las molestias que ocasiona en el domicilio del interesado la existencia de una sociedad recreativa situada cerca de su vivienda:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales del autor de la queja, afectado por el ruido procedente de la sociedad recreativa próxima a su domicilio, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Milagro**

---

**EXP. 18/702**

En relación con las molestias en forma de ruido que vienen sufriendo los interesados, que tienen una vivienda junto a las instalaciones de una empresa conservera:

- Sugerir al Ayuntamiento que facilite a los interesados la realización de una prueba de sonometría dentro de su vivienda, cuando así lo soliciten, para corroborar si los ruidos denunciados son superiores a los niveles establecidos, adoptando en tal caso las medidas correctoras procedentes.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)**

---

##### **EXP. 17/574**

En relación con los ruidos que padece en su vivienda, derivados de los juegos desarrollados en la plaza adyacente y, en particular, de los balonazos que se lanzan contra las fachadas y las puertas de las viviendas y garajes que allí se encuentran:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a fin de proteger el derecho a un domicilio libre de ruido y vibraciones, adopte medidas efectivas que limiten las actividades de juego desarrolladas en la zona donde reside la interesada y eviten las molestias que se generan.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

##### **EXP. 17/747**

En relación con las molestias que están soportando varias familias en sus domicilios, a causa de los ruidos producidos por los ladridos de dos perros de unos vecinos:

- Recomendar al Ayuntamiento que se adopten, a la mayor brevedad posible y de forma efectiva, cuantas medidas sean necesarias, para que, en las viviendas a las que se refiere la queja, no se soporten ruidos que superen los legalmente admitidos, de tal modo que se garanticen de forma efectiva los derechos de los vecinos a disfrutar de la intimidad de su domicilio y a su integridad física y moral.

**Aceptada.**

##### **EXP. 18/358**

En relación con los problemas que vienen denunciando las personas residentes en unas viviendas ubicadas junto a unas naves ocupadas en Pamplona-Iruña:

- Sugerir que el Ayuntamiento vele por el derecho de los vecinos representados por la autora de la queja a no soportar molestias indebidas provenientes de las naves ocupadas a las que se refiere dicha queja.

**Aceptada.**

**EXP. 18/555**

En relación con las molestias que ocasiona a las interesadas la existencia de una bajera situada cerca de sus viviendas, utilizada como local menor de ocio:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proteger con eficacia los derechos constitucionales de las autoras de la queja, afectadas por el ruido y la suciedad procedente del local próximo a sus viviendas, adoptando aquellas medidas que sean precisas al efecto.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

**EXP. 18/477**

En relación con las molestias que sufre en su domicilio, como consecuencia tanto de la suciedad, como del ruido, que se generan en las inmediaciones de un locutorio:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe velando para que no se generen actitudes indebidas provenientes del establecimiento al que se refiere la queja, relacionadas con ruidos excesivos o suciedades, que alteren el derecho de los vecinos al descanso y a un entorno adecuado.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia**

---

**EXP. 18/12**

En relación con el expediente sancionador que se le ha incoado por el anclaje de mobiliario de su local en la vía pública, pese a haber alcanzado un acuerdo en ese sentido con la entidad local:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción impuesta al autor de la queja, al no apreciarse una conducta que determine el ejercicio de la potestad sancionadora, y que proceda a la devolución de la cantidad abonada en tal concepto.

**No aceptada.**

**EXP. 18/193**

En relación con las molestias que ocasionan en la vivienda de la interesada los ruidos, olores y suciedades producidos por los usuarios de una sociedad situada en los bajos del edificio donde reside:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte lo antes posible cuantas medidas sean necesarias, además de las ya realizadas, para que, por la sociedad a que se refiere la queja, no se emitan ruidos que superen los legalmente admitidos, de tal modo que se garanticen los derechos de los vecinos a disfrutar de la intimidad de su domicilio y a su integridad física y moral.

**Aceptada.**

#### **A la Mancomunidad de la Ribera**

##### ***EXP. 17/816***

En relación con la ubicación de unos contenedores en Cascante, donde, por efecto del viento, una parte de la basura depositada sale de los contenedores, ensuciando la vía pública:

- Sugerir a la Mancomunidad que estudie la adopción de las medidas necesarias para eliminar o minorar las molestias causadas a los vecinos por la disposición de los contenedores a que se refiere la queja.

**No aceptada.**

#### **B) En relación con la protección de la fauna**

#### **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

##### ***EXP. 18/74***

En relación con una autorización del Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, para retirar parte de un nido existente en la chimenea de la interesada:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver todas las cuestiones planteadas por la autora de la queja.
- Recomendar al Departamento que compruebe la existencia de daños ocasionados como consecuencia de la existencia del nido de cigüeña blanca ubicado en la chimenea de la interesada, que evalúe su cuantía económica y que, en consecuencia, proceda a la oportuna indemnización, a la que la ley foral le reconoce su derecho.



**Aceptada.**

**EXP. 18/290**

En relación con falta de contestación a una solicitud de información relativa al convenio suscrito con el servicio de emergencias (112) para la atención de llamadas informadoras de animales con necesidad de atención:

- Recomendar al Departamento que complete la información remitida al autor de la queja y que le aclare si dispone de los datos concretos referidos a las especies de animales involucrados en llamadas al 112 relacionadas con el descubrimiento de un animal con necesidad de atención, así como de la fecha y la hora en que se produjeron dichas llamadas. Asimismo, se debe aclarar si existe un convenio para la gestión de este tipo de llamadas.

**Aceptada.**

**EXP. 18/291**

En relación con la entrega al interesado de una información ambiental mediante un enlace a una página web, considerando el referido interesado que la información solicitada se encuentra desactualizada:

- Recordar al Departamento su deber legal de entregar a la asociación ecologista que formula la queja, sin más dilación, la información solicitada, de forma actualizada, en relación con el número ejemplares liberados en Navarra, año de suelta, nombre del ejemplar, y estado actual y procedencia, en el marco del proyecto "Life Bonelli 2014-2017".

**Aceptada.**

**EXP. 18/297**

En relación con la falta de contestación de la empresa pública Gestión Ambiental de Navarra SA (GANASA), a una solicitud de copia de las memorias técnicas del proyecto LIFE BONELLI 2014-2017 y de copia del proyecto LIFE A-AQUILA 2014-2017:

- Recordar al Departamento su deber legal de entregar a la asociación ecologista que formula la queja, sin más dilación, la información solicitada en relación con las memorias técnicas anuales del proyecto LIFE BONELLI 2014-2017 y el proyecto LIFE a-AQUILA 2018-2022.

**Aceptada.**

**EXP. 18/298**

En relación con la falta de contestación de la empresa pública Gestión Ambiental de Navarra SA (GANASA) a una solicitud de información formulada por una asociación ecologista relativa al proyecto “Life Territorio Vison 2010-2016”:

- Recordar al Departamento su deber legal de entregar a la asociación que formula la queja, sin más dilación, la información solicitada en relación con la contabilidad de los proyectos “Life Territorio Vison 2010-2016”.

**Aceptada.**

**EXP. 18/451**

En relación con la inadecuada contestación dada por el Departamento a una solicitud de información ambiental, referente a la concesión de autorizaciones para la observación y fotografía de aves desde hides fijos:

- Recordar al Departamento el deber legal de pedir la concreción de las solicitudes de información ambiental que considere imprecisas, asistiendo al interesado; y recomendarle que, en relación con la solicitud formulada por la asociación autora de la queja acerca de las autorizaciones para la observación y fotografía de aves desde hides fijos, complete la respuesta e información proporcionada, facilitándole la documentación de los expedientes correspondientes.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local y al Ayuntamiento de Castejón**

---

**EXP. 18/373**

En relación con los daños que viene sufriendo el interesado en los terrenos que cultiva, como consecuencia de una plaga de conejos que afecta a varios municipios de la Ribera de Navarra:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que establezcan los mecanismos de coordinación y adopten las medidas que resulten necesarias para mitigar los efectos perniciosos de la superpoblación de conejos existente en dicho municipio.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Huarte-Uharte**

---

**EXP. 17/751**

En relación con la tasa establecida a los propietarios de perros en la Ordenanza reguladora de la tenencia de animales domésticos del Ayuntamiento de Huarte-Uharte y las deficiencias que presenta un “pipican” del municipio:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la tasa establecida a los propietarios de perros censados en el municipio, por no cumplirse con los requisitos legalmente establecidos para su establecimiento.

**Aceptada.**

**C) En relación con la protección de espacios naturales**

**Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

**EXP. 17/787**

En relación con la falta de tramitación de varias denuncias y actas de inspección formuladas por el interesado en ejercicio de su función como Guarda Forestal:

- Recordar al Departamento su deber legal de tomar en consideración y tramitar las denuncias que, en materia de medio ambiente, le eleven los Guardas Forestales, resolviendo razonadamente al respecto lo que proceda y dejando constancia de ello en el expediente administrativo.

**Aceptada.**

**EXP. 18/284**

En relación con la denegación de una solicitud de información ambiental formulada por una asociación ecologista a una sociedad pública:

- Recordar al Departamento su deber legal de entregar a la asociación ecologista, sin más dilación, la información solicitada en relación con la contabilidad de los proyectos LIFE BONELLI 2014-2017 y LIFE a-AQUILA 2018-2022.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Allín-Allin**

**EXP. 18/568**

En relación con los problemas de ruido, suciedad y contaminación del río, producidos por un uso indebido (que el autor de la queja califica de acampada ilegal) de una zona situada al lado del río Urederra:

- Sugerir al Ayuntamiento que, en relación con el espacio al que se refiere la queja y, en su caso, en colaboración con el Concejo de Larrión, valore la conveniencia de revisar las cadenas y puntos de acceso, mejorar las infraestructuras para la recogida de basuras y suciedad y desarrollar ordenanzas de uso que faciliten la concreción de los problemas en caso de que estos surjan.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

##### ***EXP. 18/283***

En relación con la falta de entrega a una asociación ecologista de un documento elaborado por una empresa, sobre la situación ambiental del río Arga a su paso por Pamplona-Iruña:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de entregar a la asociación ecologista sin más dilación, el documento elaborado por la empresa [...] sobre la situación ambiental del río Arga a su paso por Pamplona-Iruña.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Villava-Atarrabia**

##### ***EXP. 17/766***

En relación con la falta de contestación a una instancia relativa a una tala de árboles en el río Ulzama:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a las solicitudes que le presenten los ciudadanos dentro del plazo máximo legalmente establecido.

**Aceptada.**

#### **D) En relación con las actividades y licencias:**

#### **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

##### ***EXP. 17/12***

En relación con la denegación de una autorización de afecciones ambientales al proyecto de abastecimiento de agua en Alloz:

- Recomendar al Departamento, que conceda la autorización de actividades autorizables en suelo no urbanizable al proyecto de abastecimiento de agua en

Alloz-Allotz, en el término municipal del Valle de Yerri-Deierri, promovido por el colectivo de chalets de Alloz-Allotz.

**No aceptada.**

***EXP. 18/264***

En relación con las molestias que les genera a varios vecinos de Esparza de Galar la existencia de un vertedero de tierras próximo a sus viviendas:

- Recomendar al Departamento que inspeccione la actividad que ha motivado la queja (vertedero ubicado en Esparza de Galar) y, en concreto, que analice en profundidad los incumplimientos que denuncian los vecinos, adoptado a continuación las medidas correctoras que procedan para proteger los derechos e intereses legítimos implicados.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

***EXP. 18/280***

En relación con la falta de adopción de medidas por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ante las irregularidades de un local aledaño a su negocio:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de ejercer su potestad de inspección y, en su caso, de restauración de la legalidad, respecto a la actividad denunciada por el autor de la queja.

**No aceptada.**

***EXP. 18/345***

En relación con la declaración de caducidad efectuada por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña de dos licencias de actividad y de apertura para la actividad de bar cafetería y bar especial en los locales sitos en la calle Amaya número 2:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a la revocación de las declaraciones de caducidad de las licencias de actividad, apertura y redefinición de dos establecimientos de hostelería sitos en la calle Amaya número 2, de titularidad de los autores de la queja.

**No aceptada.**

**E) En relación con la recogida de residuos**

## **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

---

### **EXP. 18/470**

En relación con la anulación de un punto de recogida de residuos sólidos urbanos, próximo al restaurante de su propiedad:

- Recomendar a la Mancomunidad que proceda, sin mayor dilación, a la entrega a la interesada de la documentación solicitada, en relación con el estudio que fundamentó la decisión de suprimir el punto de recogida de residuos al que se refiere la queja.
- Sugerir a la Mancomunidad que, si recibe más peticiones de orden semejante a la de la queja, valore, tomando en consideración los diferentes intereses existentes, la recuperación del punto de recogida de residuos suprimido, adoptando para ello las medidas que se consideren oportunas para no ocasionar molestias excesivas a los vecinos.

**Aceptada.**

## **A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y al Ayuntamiento del Valle de Aranguren**

---

### **EXP. 18/746**

En relación con las molestias que le ocasiona a la interesada la existencia de un contenedor para restos de poda situado en la parcela existente enfrente de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento y a la Mancomunidad que realicen las actuaciones necesarias para mantener el solar al que alude la queja en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.

**Aceptada por la Mancomunidad.**

**F) Otros**

## **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

---

### **EXP. 18/777**

En relación con la forma de entrega de una determinada información ambiental solicitada por el interesado, que representa a una asociación con interés en la protección del medio ambiente:

- Recomendar al Departamento que remita, a la mayor brevedad posible, la información solicitada por el autor de la queja, a través de la dirección de correo electrónico facilitada en la instancia presentada.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Salud**

---

##### **EXP. 18/265**

En relación con la exposición a los campos electromagnéticos y sus efectos sobre el medio ambiente:

- Sugerir al Departamento que siga adoptando las medidas necesarias para dar cumplimiento a las recomendaciones realizadas por la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa en la Resolución 1815, de 27 de mayo de 2017, en relación con los peligros potenciales de los campos electromagnéticos y sus efectos sobre el medio ambiente, tal y como le instó el Parlamento de Navarra, en su Resolución de 24 de septiembre de 2014, y que, a tal efecto, busque la implicación de los diferentes departamentos concernidos por dichas recomendaciones y coordine las diferentes actuaciones que sea necesario llevar a cabo.

**Aceptada.**

#### **Al Departamento de Desarrollo Económico**

---

##### **EXP. 18/265**

En relación con la falta de contestación del Departamento a un escrito presentado por una asociación en la que solicitaban que se les informara sobre la aplicación de la Resolución 1815, de 27 de mayo de 2017, del Consejo de Europa, y sobre los últimos planes de expansión de conexiones de alta capacidad para acceder a redes de información:

- Recordar el deber legal exigible a la Administración dar contestación a al escrito presentado por la asociación autora de la queja el 6 de septiembre de 2017.

**Aceptada.**

#### **6.2.15. Obras Públicas.**

#### **Al Departamento de Desarrollo Económico**

---

**EXP. 18/198**

En relación con la demora en la tramitación de un expediente para la determinación del justiprecio de unas parcelas expropiadas al autor de la queja para la mejora de la carretera NA-132, tramo Tafalla-San Martín de Unx:

- Recordar al Departamento el deber legal de tramitar los procedimientos para la determinación del justiprecio de los terrenos que expropia, de acuerdo con el principio de celeridad, impulsando de oficio todos sus trámites.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Desarrollo Económico, al Ayuntamiento de Orkoien y al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

**AO 18/9**

En relación con la falta de ejecución de un paso peatonal y ciclista que atraviese la carretera de circunvalación (PA-30) y sirva para conectar el itinerario entre las localidades de Orkoien y Pamplona-Iruña:

- Sugerir al Departamento y a ambos Ayuntamientos que suscriban un convenio donde se acuerde la financiación de los costes derivados de la construcción de la pasarela peatonal sobre la carretera PA-30, que dé solución a los problemas de tránsito peatonal y ciclista entre las localidades de Orkoien y de Pamplona-Iruña.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Tudela**

---

**EXP. 18/3**

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a una instancia presentada por una comunidad de vecinos en la que solicitaban la reposición de la pavimentación de unas escaleras de su propiedad, como compensación por el uso público que se les viene dando:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a compensar a la comunidad de propietarios autora de la queja en relación con las obras ejecutadas en unas escaleras de propiedad privada y uso público, accediendo a su petición de reposición del pavimento.

**No aceptada.**



## **Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren y al Concejo de Tajonar-Taxoare**

### ***EXP. 18/143***

En relación con las afecciones que ha supuesto para la vivienda y el jardín del interesado la reciente construcción de una plaza en la localidad de Tajonar-Taxoare:

- Recomendar al Ayuntamiento y al Concejo que adopten las medidas necesarias para garantizar de modo efectivo la integridad del derecho del interesado a la intimidad privada y familiar de su vivienda y jardín, afectado por las personas que disfrutan de la plaza, bien sustituyendo los cristales transparentes que aún quedan por unos traslúcidos, bien realizando un retranqueo superior a los dos metros (artículo 582 del Código Civil), de forma que se evite la vista directa a la parcela desde el mirador y, al mismo tiempo, los problemas de seguridad y suciedad derivados del posible vertido de objetos.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento del Valle de Olló-Ollaran**

### ***EXP. 18/325***

En relación con la falta de ejecución de una Resolución del Tribunal Administrativo de Navarra, en virtud de la cual el ayuntamiento debe restablecer la rasante anterior a unas obras de un vial del concejo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de ejecutar la Resolución 1142/2015, de 11 de mayo, del Tribunal Administrativo de Navarra, mediante la que se declaró la obligación del citado ayuntamiento de adoptar las medidas precisas para que el vial al que se refiere la queja recupere su rasante anterior a las obras ejecutadas.

**No aceptada.**

## **Al Concejo de Ustes**

### ***EXP. 18/528***

En relación con la falta de reparación del alambrado que cerca una finca de su propiedad, así como por la falta de cerramiento de parte de la misma:

- Recordar al Concejo el deber legal de motivar la desestimación de las solicitudes que le planteen los ciudadanos y, en particular, la que le formuló la interesada.

- Recomendar al Concejo que repare la parte de la alambrada existente en la parcela de la interesada dañada durante la ejecución de unas obras para la construcción de una pista, realizadas por dicho concejo.

**No aceptada.**

#### **6.2.16. Protección de datos.**

##### **Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

###### ***EXP. 18/13***

En relación con la implantación en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra de un sistema de fichaje de sus trabajadores mediante la huella dactilar:

- Recomendar al Departamento que:
  - a) En el expediente para la implantación de un sistema de control por huella dactilar para el fichaje de la jornada laboral por parte de los empleados públicos, se justifique, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, que el tratamiento del dato referido a la huella dactilar de los empleados públicos resulta adecuado, pertinente y no excesivo en relación con el ámbito y la finalidad para los que se vaya a obtener el referido dato.
  - b) Informe previamente, de modo expreso, preciso e inequívoco, a los empleados públicos afectados por la recogida del dato referido a su huella dactilar, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

**Aceptada.**

#### **6.2.17. Responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.**

##### **Al Departamento de Desarrollo Económico**

###### ***EXP. 18/829***

En relación con la inadmisión de la reclamación de responsabilidad patrimonial que realizó la autora de la queja al Departamento de Desarrollo Económico, por una grieta aparecida en la fachada principal de su vivienda:

- Recomendar al Departamento que admita a trámite la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por la interesada, e inicie el correspondiente procedimiento para comprobar si, efectivamente, las obras que se realizaron para suprimir el paso a nivel al que se alude en la queja, pudieron tener incidencia en la posterior aparición de una importante grieta en la fachada principal de la vivienda de la interesada.

**No aceptada.**

#### **Al Departamento de Salud**

---

##### **EXP. 18/420**

En relación con un error, a juicio de la autora de la queja, en el diagnóstico de su hermano y un alta médica anticipada, que tuvo como consecuencia su fallecimiento:

- Recomendar al Departamento que, lo antes posible, inicie y culmine un procedimiento de investigación de carácter médico de este caso concreto, que permita analizar en profundidad por terceros especialistas la atención sanitaria prestada al hermano de la autora de la queja en las horas previas a su fallecimiento, al apreciarse indicios de que el diagnóstico y la decisión de dar de alta al paciente pudieron no ser adecuados.

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Lodosa**

---

##### **EXP. 18/397**

En relación con los daños ocasionados a la interesada por una caída en un paso de peatones, como consecuencia de un socavón que existía en la calzada:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de mantener en adecuado estado de conservación las vías públicas, a fin de procurar un correcto servicio a los ciudadanos y de garantizar el tránsito seguro por parte de los peatones.
- Recomendar al Ayuntamiento que incoe y tramite, incluso de oficio, un procedimiento de responsabilidad patrimonial, por los daños sufridos por la interesada, poniendo el expediente de manifiesto a la ciudadana afectada y practicando las pruebas que sean pertinentes.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares**

---

**EXP. 18/8**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de determinada documentación que el autor de la queja considera necesaria para su defensa en un procedimiento judicial de responsabilidad patrimonial:

- Recomendar al Ayuntamiento que responda a la solicitud de documentación del autor de la queja, bien facilitándole los informes solicitados, bien, de no haber sido emitidos los mismos, comunicándole su inexistencia.

**Aceptada.**

**Al Concejo de Arre**

---

**EXP. 18/531**

En relación con los daños ocasionados al vehículo de la interesada durante la celebración de un espectáculo pirotécnico denominado “torico de fuego”, dentro de los actos festivos realizados durante las fiestas de Arre:

- Recomendar al Concejo de Arre que incoe y tramite de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos por la interesada, poniendo el expediente de manifiesto a la ciudadana afectada y practicando las pruebas que sean pertinentes.

**No aceptada.**

**Al Concejo de Esparza de Galar**

---

**EXP. 18/452**

En relación con la falta de contestación por escrito a una reclamación de responsabilidad patrimonial que realizó el interesado, como consecuencia de los daños sufridos en su vehículo por la caída de la nieve acumulada en el tejado de la sociedad de propiedad del Concejo de Esparza de Galar:

- Recomendar al Concejo que instruya y resuelva la reclamación de responsabilidad patrimonial realizada por el autor de la queja, como consecuencia de los daños ocasionados en su vehículo por la caída de nieve desde un tejado de propiedad concejil, y que le abone la indemnización que corresponda.

**No aceptada.**

**6.2.18. Sanidad.**

## **Al Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local**

### ***EXP. 17/644***

En relación con el protocolo de actuación seguido por parte de los servicios de emergencia y del personal que atiende la gestión del nacedero del río Urederra, tras haber sufrido una caída durante una visita:

- Sugerir al Departamento que elabore el plan de evacuación para la Reserva Natural del nacedero del río Urederra, en coordinación con las Administraciones y unidades con competencias sobre los diferentes elementos y situaciones que pueden darse en el itinerario que da acceso a dicho nacedero.

**Aceptada.**

## **Al Departamento de Salud**

### ***EXP. 17/585***

En relación con la negativa del Departamento de Salud (Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea) a prestar un tratamiento de fecundación in vitro a la interesada, que desea ser madre soltera:

- Recomendar al Departamento que proceda a prestar o financiar el tratamiento de fecundación in vitro que demanda la autora de la queja como madre soltera lo antes posible.

**No aceptada.**

### ***EXP. 17/693***

En relación con la falta de seguimiento del proceso de rehabilitación que debe realizar un paciente:

- Recordar al Departamento el deber legal de dar contestación expresa, en tiempo y forma, a las solicitudes que le haya formulado la autora de la queja.
- Sugerir al Departamento que valore la asunción del proceso de rehabilitación del paciente, sin que sea derivado a su domicilio para realizar los ejercicios necesarios.

**Aceptada.**

### ***EXP. 17/731***

En relación con el cobro de una asistencia sanitaria realizada en el Servicio de Urgencias del Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recomendar al Departamento que deje sin efecto la liquidación emitida a la hija del interesado por los gastos de la asistencia sanitaria que recibió.

**No aceptada.**

***EXP. 17/738***

En relación con las condiciones en que se trasladó al padre del interesado desde el Complejo Hospitalario de Navarra hasta la Casa de Misericordia, en el servicio de la ambulancia:

- Recomendar al Departamento que adopte las medidas oportunas para que, por los equipos de ambulancias que se encarguen del traslado de personas, se garantice el derecho de los usuarios a recibir un trato adecuado a sus condiciones personales.

**Aceptada.**

***EXP. 18/80***

En relación con que la convocatoria de ayudas del Departamento de Salud, destinada a complementar, en determinados gastos, el tratamiento de menores de dieciocho años con daño cerebral adquirido, que no contempla a menores con lesión medular, pese a presentar ambos diagnósticos similares sintomatologías y necesidades:

- Sugerir al Departamento que valore otorgar ayudas para complementar el tratamiento de las personas menores de edad con lesión medular.

**No aceptada.**

***EXP. 18/107***

En relación con el seguimiento que se viene realizando sobre la evolución del estado de salud de un paciente que sufrió una hemorragia cerebral en el año 1993:

- Sugerir al Departamento que intensifique el seguimiento del estado de salud del paciente, valore consensuar con el interesado las diferentes alternativas de tratamiento existentes y le mantenga informado de las diferentes opciones y de las razones por las que se descartan unas opciones frente a otras.

**Aceptada.**

**EXP. 18/126**

En relación con el contenido de la historia clínica del hijo de la autora de la queja:

- Recordar al Departamento el deber legal de que, en la historia clínica de los pacientes, cuando se incluyan anotaciones subjetivas de los profesionales, se identifiquen claramente respecto a la información contenida en la historia clínica, con el fin de facilitar su disociación cuando esta sea precisa, procediendo en tal sentido en el caso objeto de queja. En caso de que se considere que dicha información no es relevante para la atención del paciente, hijo menor de la autora de la queja, deberá procederse a la cancelación de los datos personales de esta última.

**Aceptada.**

**EXP. 18/140**

En relación con las dificultades a las que se enfrentan las personas que padecen una enfermedad rara y la falta de financiación de algunos fármacos que precisan:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas necesarias para compensar a las personas diagnosticadas con una enfermedad rara por los gastos que asumen por la adquisición de los medicamentos necesarios para tratar su enfermedad. Tales medidas podrían consistir en la inclusión de determinados medicamentos en la Cartera de Servicios Sanitarios de la Comunidad Foral de Navarra, teniendo como únicos beneficiarios a dichas personas, o en la compensación de los gastos a los que se enfrentan al adquirir los medicamentos, mediante la vía fiscal o subvencional.

**No aceptada.**

**EXP. 18/155**

En relación con la denegación de una ayuda para la adquisición de una silla de ruedas eléctrica:

- Recomendar al Departamento que reconozca al autor de la queja la ayuda para la adquisición de una silla de ruedas eléctrica, ya que cumple con los requisitos establecidos para acceder a este tipo de prestación.

**No aceptada.**

**EXP. 18/172**

En relación con la imposibilidad de acompañar a su marido en la ambulancia que le trasladó al Complejo Hospitalario de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber de facilitar el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza en el servicio de transporte sanitario, excepto en los casos y situaciones en que esta presencia sea desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

**Aceptada.**

***EXP. 18/210***

En relación con la denegación de una solicitud de reintegro de determinados gastos derivados de una intervención quirúrgica que se le practicó en una clínica privada (tres implantes endovasculares coronarios):

- Recomendar al Departamento que reconozca al interesado el reintegro de gastos solicitado en la queja, por la asistencia sanitaria que recibió en [...] derivada de un infarto y, en concreto, por el coste de los implantes o “stents” coronarios que se le colocaron.

**No aceptada.**

***EXP. 18/235***

En relación con la falta de adaptación de la normativa reguladora de la financiación de gastos farmacéuticos, y la de concesión de ayudas para facilitar la adherencia a los tratamientos médicos financiados, al nuevo régimen fiscal aplicable:

- Sugerir al Departamento que tenga en cuenta situaciones como las expuestas por el autor de la queja, al establecer la capacidad económica de los posibles beneficiarios de las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos sujetos a financiación pública prescritos por personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

**Aceptada.**

***EXP. 18/260***

En relación con la falta de realización de un seguimiento médico continuado de la patología que padece la autora de la queja:



- Recomendar al Departamento que vuelva a valorar la necesidad de someter a la autora de la queja a una intervención que mejore su estado de salud, y, en todo caso, que se le preste una atención ágil, especializada y continuada.
- Recomendar al Departamento que, si la interesada es finalmente intervenida quirúrgicamente en el Hospital Donostia, responda por los gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención que ocasione dicha intervención.

**No aceptada.**

***EXP. 18/294***

En relación con la denegación de reintegro de los gastos derivados de una intervención de reducción de estómago realizada en el sistema privado:

- Sugerir al Departamento que valore reintegrar los gastos sanitarios que reclama el autor de la queja, en la medida en que, como expone, se estén financiando asistencias sanitarias similares (reducción de estómago) en casos análogos.

**No aceptada.**

***EXP. 18/339***

En relación con la negativa del Departamento de Salud a financiar la adquisición de una scooter eléctrica que facilite la movilidad del autor de la queja:

- Sugerir al Departamento que proceda a la financiación del vehículo scooter solicitada por el autor de la queja, a fin de favorecer su movilidad.

**No aceptada.**

***EXP. 18/369***

En relación con el trato dispensado al interesado en el centro de salud de Ermitagaña:

- Recordar al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea el deber legal de observar un trato respetuoso y adecuado con las personas usuarias del sistema sanitario.

**Aceptada.**

***EXP. 18/396***

En relación con el abono de los gastos derivados de dos radiografías realizadas a su hijo en el centro Doctor San Martín de Pamplona-Iruña, y con la información que se le facilitó durante la asistencia sanitaria:

- Recomendar al Departamento que, por las razones expuestas, deje sin efecto la liquidación emitida al hijo del interesado por los gastos de la asistencia sanitaria que recibió.

**No aceptada.**

***EXP. 18/414***

En relación con la demora del servicio de cardiología del Complejo Hospitalario de Navarra en otorgar una cita al autor de la queja:

- Recomendar al Departamento que, cite al autor de la queja para la práctica de la revisión del dispositivo marcapasos prescrita por el facultativo especialista.

**Aceptada.**

***EXP. 18/442***

En relación con una reclamación que la interesada presentó ante el Servicio de Atención al Paciente en febrero de 2018 por lo que considera un irregular tratamiento de datos de su historia clínica:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las reclamaciones que le presenten los pacientes (Servicio de Atención al Paciente), debiendo proceder en tal sentido en el caso suscitado en la queja, analizando todas las cuestiones que suscita la reclamación que formuló.
- Recordar al Departamento, en relación con el citado procedimiento de reclamación, el deber legal de admitir la presentación de escritos y documentos por parte de los interesados, independientemente de su contenido, no pudiendo ser negada dicha presentación.

**Aceptada.**

***EXP. 18/524***

En relación con la desestimación de su solicitud de reintegro de los gastos derivados de la asistencia sanitaria prestada a su marido en un centro privado:

- Sugerir al Departamento que reevalúe la desestimación de reintegro de gastos sanitarios objeto de queja, por estimar que las circunstancias del caso podrían ser incardinables en una situación de riesgo vital.

**No aceptada.**

**EXP. 18/540**

En relación con la falta de ayudas económicas para gastos de alimentación de personas celíacas durante el año 2018:

- Sugerir al Departamento que impulse las medidas oportunas para conceder ayudas económicas a personas celíacas, a fin de paliar o compensar el mayor coste económico que supone sufragar la especial alimentación que precisan por razón de su enfermedad.

**No aceptada.**

**EXP. 18/567**

En relación con la falta de contestación a las reclamaciones presentadas por la interesada, relativas a la atención sanitaria prestada a su padre, recientemente fallecido:

- Recordar al Departamento el deber legal de resolver expresamente las reclamaciones que le presenten los pacientes (Servicio de Atención al Paciente), debiendo proceder en tal sentido en el caso suscitado en la queja, analizando todas las cuestiones que suscitan las reclamaciones que formuló.

**Aceptada.**

**EXP. 18/675**

En relación con las circunstancias en que se viene prestando el servicio de transporte sanitario a los pacientes que tienen que desplazarse a las consultas de oncología, rehabilitación y logopedia en la clínica Ubarmin:

- Sugerir al Departamento que analice las circunstancias concretas que se dan en la prestación del servicio de transporte sanitario a la clínica Ubarmin, por si aprecia deficiencias o aspectos que requieran de mejoras en la calidad de la prestación de dicho servicio.

**No aceptada.**

**EXP. 18/741**

En relación con la negativa del Departamento de Salud a prestar a la interesada a un tratamiento de reproducción asistida:

- Recomendar al Departamento que proceda, lo antes posible, a prestar o financiar la aplicación de las técnicas de reproducción humana asistida que demanda la autora de la queja junto con su cónyuge.

**No aceptada.**

**EXP. 18/751**

En relación con la supresión de las consultas en horario de tarde en el Servicio de Endocrinología (unidad de diabetes) del centro Príncipe de Viana:

- Sugerir al Departamento que adopte las medidas que procedan para continuar prestando al autor de la queja el servicio de atención sanitaria que precisa por razón de su diabetes en horario de tarde, tal y como ha venido haciéndose hasta fechas recientes.

**Aceptada.**

**AO 18/18**

En relación con la situación de inestabilidad de la atención pediátrica en la zona de Lumbier, Roncal, Salazar y parte de la comarca de Sangüesa, a raíz de haber cesado en la prestación dos pediatras que atendían en la misma (por jubilación, en un caso, y por una excedencia maternal, en el otro):

- Recomendar al Departamento que continúe adoptando medidas para mejorar la cobertura pediátrica de la zona sanitaria a que se refiere este expediente (Lumbier, Roncal, Salazar y parte de la Comarca de Sangüesa) y, en particular, para que se procure la cobertura lo antes posible del puesto de pediatría vacante por jubilación de su titular.

**Aceptada.**

**AO 18/21**

En relación con el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria de las personas inmigrantes en situación administrativa irregular:

- Recomendar al Departamento que:
  - a) No exija un periodo previo de tres meses a las personas que acrediten su residencia en Navarra mediante el correspondiente empadronamiento.
  - b) Se simplifiquen y agilicen los procedimientos de reconocimiento del derecho, sin trámites innecesarios o que puedan evitarse.

- c) Se evite la expedición de facturas, prefacturas, PA o documentos de similar naturaleza relativos al coste del servicio.

**No aceptada.**

#### **Al Departamento de Salud y al Departamento de Educación**

##### ***EXP. 18/761***

En relación con el cese de la atención de fisioterapia educativa al hijo del interesado por parte del CREENA, atención que venía prestándose en el centro educativo donde se encuentra matriculado, dadas las necesidades educativas especiales que presenta el menor, como consecuencia de tener reconocido un grado de discapacidad del 65%:

- Sugerir a ambos departamentos que valoren la posibilidad de prestar la atención específica que requiere el hijo del autor de la queja (fisioterapia educativa) en el instituto donde se encuentra matriculado.

**No aceptada.**

#### **6.2.19. Seguridad ciudadana.**

#### **Al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia**

##### ***EXP. 18/375***

En relación con el contenido de una nota de prensa, realizado por el gabinete de la Policía Foral de Navarra, en la que se informaba de la detención del interesado por un presunto delito de malos tratos, que fue posteriormente archivado judicialmente, y en la que se indicaba que el detenido tenía antecedentes relacionados, cuando dicha circunstancia no es cierta:

- Recordar al Departamento el deber legal de proporcionar información veraz y proporcionada a las circunstancias del asunto que comunique.

**No aceptada.**

##### ***EXP. 18/727***

En relación con la actuación de los agentes de la Policía Foral de Navarra que acudieron al lugar donde se produjo un accidente de tráfico, en el que se encontraba implicada la interesada:

- Recomendar al Departamento que, cuando las partes implicadas en un accidente de tráfico hayan rellenado una declaración amistosa, los agentes de la

Policía Foral no procedan a su destrucción, por más que en dicha declaración puedan existir errores u omisiones que puedan determinar su invalidez.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

##### **EXP. 18/713**

En relación con la actuación policial desplegada tras ser atropellada la interesada por una bicicleta, habiéndose dado a la fuga la persona responsable del atropello:

- Recomendar al Ayuntamiento (Policía Municipal) que, en casos como el relatado por la autora de la queja, donde se produjo un atropello con secuelas graves para la interesada, intensifique las actuaciones de investigación tendentes a identificar a la persona autora del atropello.

**Aceptada.**

##### **AO 18/23**

En relación con la presencia de varios nidos de avispa asiática en el barrio de Etxabakoitz:

- Sugerir al Ayuntamiento que continúe con las tareas de control de los nidos de avispa asiática, velando en todo momento por la seguridad de los vecinos, y que, en función de la evolución, si es preciso, adopte nuevas medidas o intensifique las adoptadas.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Sartaguda**

---

##### **EXP. 18/78**

En relación con los actos incívicos que se producen en un callejón de titularidad municipal, adyacente a las propiedades de los autores de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que intensifique las medidas dirigidas a impedir los actos incívicos que se producen en el callejón de su titularidad, buscando, si a ello hubiera lugar, un acuerdo con los vecinos afectados acerca de la propiedad y mantenimiento de dicho callejón.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Tudela**

---

**EXP. 18/37**

En relación con una sanción impuesta por agentes de la Policía Local de Tudela al interesado, así como por el trato inadecuado que los agentes mantuvieron con él:

- Sugerir al Ayuntamiento que, a la vista de las circunstancias que concurrieron en el momento de producirse los hechos objeto de sanción y de la escasa resistencia física que mostró el interesado, revoque la sanción impuesta al autor de la queja por desobediencia o resistencia a los agentes de la autoridad.

**No aceptada.**

**6.2.20. Seguridad social.****Al Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz**

---

**EXP. 18/327**

En relación con los embargos que le viene practicando el Ayuntamiento de cantidades percibidas en concepto de pensión:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de respetar los límites de inembargabilidad previstos en los artículos 122.3 de la Ley Foral General Tributaria y en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, debiendo adoptar en todo caso las medidas que considere efectivas para asegurar que se da cumplimiento a tales mandatos sin perjuicio para la persona trabada.

**Aceptada.**

**6.2.21. Servicios públicos.****Al Ayuntamiento de Desarrollo Económico**

---

**EXP. 18/743**

En relación con los daños sufridos en la vivienda propiedad del interesado, ocasionados, según expone, por el desarrollo de los trabajos propios de las máquinas quitanieves durante el periodo invernal:

- Sugerir al Departamento que, en la realización de las tareas de retirada de la nieve en el tramo de travesía de la localidad de Hiriberri-Villanueva de Aezkoa al que se refiere la queja, adopte las medidas precisas para evitar molestias y daños a la vivienda del interesado.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti**

---

### **EXP. 18/222**

En relación con la falta de limpieza de una zona comercial situada junto a la urbanización de Artiberri:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a la limpieza de la zona a que se refiere la queja, con la periodicidad que sea precisa, para mantenerla en adecuadas condiciones.

**No aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de Guirguillano**

---

### **EXP. 18/698**

En relación con la deficiente iluminación del alumbrado público de la puerta que da acceso al domicilio de la interesada, así como por la necesidad de pavimentar un tramo de vía pública situado en dicho acceso:

- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas pertinentes para la subsanación de las deficiencias expuestas por la autora de la queja en el alumbrado público y en la pavimentación del tramo de vía pública que da acceso a su domicilio.

**Aceptada.**

## **Al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Departamento de Desarrollo Económico**

---

### **AO 18/24**

En relación con la peligrosidad del trayecto peatonal que conecta Cizur Menor y Pamplona-Iruña, que discurre junto a la NA-7027 y a la NA-6000:

- Sugerir al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Departamento de Desarrollo Económico que, conforme a las relaciones de colaboración y coordinación entre administraciones públicas, aborden en profundidad la problemática de falta de seguridad peatonal a que se refiere esta actuación, buscando, a través de la fórmula que se considere adecuada, mejorar las condiciones del citado trayecto peatonal, procurando su iluminación y las demás actuaciones de mejora que se vean técnicamente precisas.



Pendiente de respuesta.

### **Al Ayuntamiento de Lónguida-Longida**

---

#### **EXP. 18/872**

En relación con los problemas que presenta el suministro de agua en la localidad de Villanueva de Lónguida:

- Sugerir al Ayuntamiento que, de persistir las deficiencias objeto de queja, continúe interviniendo en la prestación del servicio, garantizando el acceso, la continuidad, regularidad y adecuada calidad del mismo, utilizando para ello los mecanismos que ofrece a tal efecto la legislación de régimen local, sin perjuicio de reclamar o imputar a quien corresponda el coste, gastos o indemnización por la prestación del servicio.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

#### **EXP. 17/632**

En relación con el mal estado de conservación de algunos aparatos del gimnasio al aire libre de la plaza de La Concordia de Pamplona-Iruña, y la implantación de un segundo gimnasio en el barrio de Iturrama:

- Sugerir al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña que analice si el barrio de Iturrama requiere de una segunda dotación de gimnasio al aire libre, para atender las necesidades de sus vecinas y vecinos.

**Aceptada.**

#### **EXP. 18/25**

En relación con el procedimiento de inscripción en los cursos que organiza la red de Civivox del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña por parte de colectivos con derecho a bonificación:

- Sugerir al Ayuntamiento que agilice la implantación de la nueva aplicación informática para realizar la inscripción telemática en los cursos organizados en la red de Civivox, y que en dicha aplicación se permita a las personas interesadas la acreditación telemática de las circunstancias que dan derecho a la correspondiente bonificación por pertenecer a un determinado colectivo (familias numerosas, familias monoparentales, personas con discapacidad...).

**No aceptada.**

**EXP. 18/505**

En relación con determinados aspectos que afectan al confort de las personas usuarias de la sala de informática de la Casa de la Juventud de Pamplona-Iruña:

- Sugerir al Ayuntamiento que adopte las medidas necesarias, valorando las propuestas por la autora de la queja, para mejorar el confort de las personas usuarias de la Casa de la Juventud, especialmente de las personas con discapacidad.

**Aceptada.**

**A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona**

---

**EXP. 18/17**

En relación con la lejanía de las paradas del transporte urbano comarcal con respecto a las viviendas situadas en el casco antiguo de Huarte-Uharte:

- Recordar a la Mancomunidad el deber legal de contestar expresamente, en tiempo y forma, a las solicitudes que le dirijan los ciudadanos.
- Sugerir a la Mancomunidad que estudie acercar el recorrido del transporte urbano comarcal al casco antiguo de Huarte-Uharte, recuperando, si fuera preciso, la parada anteriormente existente en la calle Zubiarte 28 de la localidad, o procurando una parada alternativa cercana.

**Aceptada.**

**EXP. 18/317**

En relación con el trato que dispensó un conductor del servicio de transporte urbano comarcal a la interesada, al no poder abonar esta el importe del billete:

- Recordar a la Mancomunidad la obligación de observarse, en el servicio de transporte urbano comarcal, un trato considerado y educado hacia los usuarios.

**Aceptada.**

**A la Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos de Irati**

---

**EXP. 17/685**

En relación con la cuota exigida anualmente por los servicios de recogida de basuras prestados en un local desocupado:

- Sugerir a la Mancomunidad que reduzca la tarifa establecida a los locales comerciales e industriales sin actividad, con el fin de adecuarla al servicio que efectivamente reciben dichos locales.

**No aceptada.**

#### **6.2.22. Trabajo.**

##### **Al Departamento de Derechos Sociales**

---

###### ***EXP. 18/183***

En relación con las dificultades en la búsqueda de empleo a las que se enfrenta el colectivo de mayores de 45 años:

- Sugerir al Departamento que establezca una ayuda específica para el fomento a la contratación de personas desempleadas mayores de 45 años, dadas las dificultades con las que este colectivo específico de personas se enfrenta a la hora de acceder a un trabajo.

**Aceptada.**

###### ***EXP. 18/530***

En relación con la imposibilidad del autor de la queja de acceder a un curso de formación para personas desempleadas ofertado por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, debido a la incompleta información que se le facilitó:

- Recordar al Departamento el deber legal de informar adecuadamente sobre los requisitos precisos para acceder a los cursos de formación ofertados por el Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare.

**Aceptada.**

##### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

###### ***EXP. 18/191***

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a una solicitud de información pública sobre los criterios de subrogación del personal laboral en la licitación número 183204, del año 2014, correspondiente al concurso para la adjudicación empresarial de la recaudación ejecutiva externa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes que le presenten los ciudadanos y, en el caso objeto de queja, de informar a la interesada sobre los extremos a que se refiere su solicitud.

**Aceptada.**

**EXP. 18/226**

En relación con las contrataciones realizadas al interesado por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña para desempeñar el puesto de trabajo de monitor de la escuela-taller de Aranzadi desde el año 2004:

- Recomendar al Ayuntamiento que reconozca la condición de trabajador fijo-discontinuo del autor de la queja, con el reconocimiento de todos los efectos derivados de dicha condición.

**No aceptada.**

**6.2.23. Tráfico y seguridad vial.**

**Al Departamento de Desarrollo Económico**

---

**EXP. 18/553**

En relación con la falta de contestación del Departamento de Desarrollo Económico a una solicitud relativa a las medidas de regulación del tráfico adoptadas para solucionar el problema planteado por el cierre de los túneles de Belate y Almandotz:

- Recordar al Departamento de Desarrollo Económico el deber legal de contestar a la instancia presentada por el interesado.

**Aceptada.**

**EXP. 18/612, 18/645 y 18/678**

En relación con la larga espera que los interesados han tenido que soportar para ser atendidos este pasado verano en el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV):

- Recomendar al Departamento, que analice, adopte o inste medidas para garantizar que el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV) se presta en condiciones de tiempo y de calidad adecuadas, evitándose las situaciones de espera excesiva que se vienen detectando.

**Aceptada.**

**EXP. 18/631**

En relación con el riesgo que entraña para la seguridad vial la falta de iluminación de un túnel en la carretera NA-1300, a la altura de Dos Hermanas, anteriormente utilizado por el tren Plazaola:

- Sugerir al Departamento que realice las actuaciones necesarias para garantizar la iluminación interior del túnel existente en la carretera NA-1300, a la altura de Dos Hermanas, anteriormente utilizado por el tren Plazaola, a fin de mejorar las condiciones de seguridad vial en el mismo.

**No aceptada.**

***P 18/3***

En relación con la propuesta de colocación de reductores de velocidad en rotondas, principalmente en la de Sarriguren, con el fin de evitar los embotellamientos diarios que actualmente se producen:

- Sugerir al Departamento que estudie y adopte medidas para procurar mejorar la problemática de tráfico que se padece en la rotonda a que se refiere el presente expediente (rotonda que comunica Sarriguren con Erripagaña), y, sin perjuicio de otras medidas, que se analicen alternativas para reducir la velocidad de circulación en el interior de dicha rotonda.

**No aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain**

***EXP. 18/250***

En relación con la falta de notificación de una sanción en materia de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que revoque la sanción impuesta al autor de la queja, por no haberse notificado correctamente la denuncia que la fundamentó
- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de admitir a trámite y resolver en cuanto al fondo los recursos de reposición interpuestos frente a las providencias de apremio para el cobro de multas, cuando la oposición se motive en la falta de notificación de las sanciones precedentes.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata**

***EXP. 18/685***

En relación con un expediente sancionador en materia de tráfico tramitado por el Ayuntamiento de Burlada-Burlata, por la presunta comisión de una infracción consistente en conducir utilizando manualmente el teléfono móvil:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el expediente sancionador tramitado, al no haberse notificado la denuncia al autor de la queja en el momento de la presunta comisión de la infracción y no poder considerarse probados los hechos imputados.

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Monreal-Elo**

---

##### ***EXP. 18/658***

En relación con la denegación del Ayuntamiento de Monreal de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, así como por la falta de contestación al recurso de reposición interpuesto por el interesado:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de respetar el derecho de los ciudadanos a una buena administración, no debiendo inducir con su actuación a equívocos en relación con los requisitos que deben cumplir los ciudadanos para la obtención de lo solicitado en un procedimiento.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Murchante**

---

##### ***EXP. 18/798***

En relación con el estacionamiento de vehículos en el vado que el Ayuntamiento de Murchante concedió a la interesada para facilitarle el acceso al garaje de su vivienda:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele por que el vado al que se refiere la queja permanezca libre, intensificando la vigilancia del lugar, si fuera preciso, y adoptando las medidas que, en su caso, correspondan para garantizar su uso conforme a su finalidad.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

##### ***EXP. 17/565/SN***

En relación con el estacionamiento de vehículos con tarjetas de estacionamiento para personas con discapacidad, en el caso de que dichas personas no utilicen el vehículo:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore incorporar en la Ordenanza municipal de movilidad los supuestos en los que se permite el uso de las plazas reservadas de estacionamiento para personas con discapacidad cuando dichas personas no son transportadas en el vehículo en el momento de realizarse el estacionamiento.

**Aceptada.**

***EXP. 17/681***

En relación con los cambios urbanísticos proyectados para la avenida de Pío XII:

- Sugerir al Ayuntamiento que intensifique el proceso de participación ciudadana en la elaboración e implantación del proyecto de movilidad de la avenida Pío XII, de modo que los sectores interesados puedan expresar con plenitud sus inquietudes, observaciones y alegaciones, y, de esta forma, se puedan analizar y debatir las distintas propuestas y alternativas relevantes que quepan acerca del proyecto, entre ellas las que puedan plantear comerciantes y vecinos afectados.

**Aceptada.**

***EXP. 18/207***

En relación con la forma en que el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña ha notificado al interesado una providencia de apremio para el cobro de unas cantidades no abonadas durante el periodo voluntario, como consecuencia de la comisión de una infracción administrativa en materia de tráfico:

- Recomendar al Ayuntamiento que minore el importe exigido al autor de la queja en concepto de pago de una multa de tráfico, descontando las cantidades correspondientes a las costas, recargos e intereses vinculados a la emisión de la providencia de apremio, toda vez que la misma no se notificó al domicilio del interesado.

**Aceptada.**

***EXP. 18/238***

En relación con la exigencia de una fianza al solicitar una licencia de paso de vehículos por la acera ("vado") para garantizar la reparación de posibles daños:

- Recomendar al Ayuntamiento que no exija fianzas previas a la obtención de licencias de vado, por entender que tal exigencia no se acomoda a lo previsto en la Ley Foral de las Haciendas Locales de Navarra, sin perjuicio del deber de reintegro del coste de reparación del dominio público que, en caso de deterioro surgido por el uso, establece dicha la ley.

**No aceptada.**

***EXP. 18/266***

En relación con la imposición de una sanción y la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva al interesado el importe correspondiente.

**No aceptada.**

***EXP. 18/274***

En relación con la sanción impuesta al interesado y con la retirada de su vehículo de la vía pública, derivadas de un estacionamiento sin tarjeta de residente en las “Huertas de Santo Domingo”:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto la sanción y la retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal a las que se refiere la queja, y que devuelva al interesado los importes correspondientes.

**No aceptada.**

***EXP. 18/395***

En relación con la falta de contestación a una solicitud de la interesada, formulada a fin de poder circular con su vehículo por la calle José Alonso, de Pamplona-Iruña:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver las solicitudes que le presenten dentro del plazo máximo legalmente establecido.



- Sugerir al Ayuntamiento que se analice la petición de la autora de la queja de que se le autorice el paso con su vehículo por la calle José Alonso, por las razones expuestas anteriormente.

**No aceptada.**

***EXP. 18/537***

En relación con una multa impuesta a la interesada por, presuntamente, haber realizado un uso indebido de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad de su hija:

- Recomendar al Ayuntamiento que archive el expediente sancionador incoado a la autora de la queja por un presunto uso indebido de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, por falta de tipificación de dicha infracción como muy grave.
- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, debiendo informar a la interesada acerca de las cuestiones que plantea, en relación con las condiciones de uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

**Aceptada.**

***EXP. 18/548***

En relación con la sanción y retirada del vehículo de la interesada por parte del servicio de grúa del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, por estacionar sin tique durante las fiestas de San Fermín:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja y que devuelva a la interesada el importe correspondiente por este concepto.

**No aceptada.**

***EXP. 18/671***

En relación con la retirada del vehículo del interesado de la vía pública, derivada de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva al interesado el importe correspondiente.

**No aceptada.**

***EXP. 18/691***

En relación con la falta de contestación a varias solicitudes presentadas por la interesada, a fin de que le fuera otorgada una autorización para poder acceder, a través de unas calles con tráfico restringido (José Alonso y Padre Moret), a una plaza de garaje situada en un aparcamiento subterráneo:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal resolver expresamente la solicitud de autorización presentada por la interesada, a fin de que se le permita el acceso a su garaje a través de las calles José Alonso y Padre Moret, de tráfico restringido.
- Sugerir al Ayuntamiento que estime la solicitud de autorización presentada por la interesada, vinculando su uso al acceso al garaje de su propiedad.

**No aceptada.**

***EXP. 18/711***

En relación con la falta de contestación a una solicitud presentada por el autor de la queja, relacionada con la falta de publicación de las entidades y servicios autorizados para el uso de tarjetas que habilitan para el estacionamiento o circulación en zonas restringidas:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la instancia presentada por el interesado.

**Aceptada.**

***EXP. 18/842***

En relación con la retirada del vehículo del autor de la queja de la vía pública por el servicio de grúa municipal, derivada de un estacionamiento sin tique ni tarjeta de residente en una zona de estacionamiento limitado:

- Recomendar al Ayuntamiento que deje sin efecto el acto de retirada del vehículo por el servicio de grúa municipal al que se refiere la queja, y que devuelva al interesado el importe correspondiente.

**No aceptada.**

## **6.2.24. Transparencia y participación ciudadana.**

### **Al Ayuntamiento de Esteribar**

---

#### **EXP. 18/162**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de documentación relativa a un proyecto de saneamiento, pavimentación y canalización de aguas en Agorreta:

- Recomendar al Ayuntamiento que, a la mayor brevedad posible, entregue a la interesada la documentación solicitada el 15 de diciembre de 2017, a la que tiene derecho legalmente reconocido.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Lumbier**

---

#### **EXP. 18/159**

En relación con la negativa del Ayuntamiento de Lumbier a facilitar a la interesada determinada documentación que obra en su poder:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda a la entrega a la interesada de las escrituras de compraventa y agrupación de la parcela número 310 del polígono 4, por tener derecho a dicha información, previa disociación de los datos de carácter personal que pudieran contener.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

#### **EXP. 18/450**

En relación con la incompleta información facilitada por el Ayuntamiento de Pamplona-Iruña a la interesada relativa a un llamamiento de contratación temporal realizado en el año 2013:

- Sugerir al Ayuntamiento que dé acceso a la interesada al expediente al que se refiere la queja, facilitándole lo que conste en el mismo respecto a los llamamientos a que alude, y que procure completar la información proporcionada en los extremos a que se refieren las instancias presentadas ante la entidad local (identificación de la persona al servicio de la Administración que le habría ofrecido el contrato, puesto ofertado, respuesta que habría dado ella, y aspirante de la lista que finalmente que habría sido contratada).

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia**

---

**EXP. 18/491**

En relación con las posibles irregularidades cometidas en una consulta popular convocada por el Ayuntamiento, para la celebración de suelta de vaquillas en las fiestas de la localidad.

- Recomendar al Ayuntamiento que, cuando organice un procedimiento de participación ciudadana distinto de las consultas populares, evite la utilización de dicha denominación de “consulta popular” para referirse o describir el mismo, por pertenecer a una categoría distinta, sujeta, además, a un régimen jurídico diferente –y más exigente- al del resto de instrumentos de participación ciudadana.

**Aceptada.**

**6.2.25. Turismo.**

**Al Departamento de Desarrollo Económico**

---

**EXP. 18/286**

En relación con la inscripción de un apartamento turístico en el Registro de Turismo de Navarra:

- Recordar al Departamento el deber legal de exigir únicamente la declaración responsable, manifestando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente, para realizar la inscripción en el Registro de Turismo de Navarra, por lo que, en el caso objeto de queja, el órgano administrativo debe proceder a la citada inscripción.

**No aceptada.**

**6.2.26. Urbanismo.**

**Al Departamento de Desarrollo Económico**

---

**EXP. 18/819**

En relación con la negativa del Departamento de Desarrollo Económico a devolver una fianza que depositó el hijo del interesado, en garantía de la correcta ejecución de unas obras:

- Recomendar al Departamento que devuelva al hijo del autor de la queja la fianza depositada como consecuencia de las obras autorizadas por la Resolución 1128/2009, de 21 de septiembre, del Director General de Obras Públicas.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Hacienda y Política Financiera y al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur**

---

***EXP. 17/762***

En relación con los perjuicios sufridos como consecuencia de la inclusión de sus fincas en la modificación del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal (en lo sucesivo, PSIS) de Guenduláin:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que modifiquen la segunda revisión parcial de la Ponencia de Valoración de la Cendea de Cizur, cuyo ámbito se refiere a los terrenos del PSIS de Guenduláin incluidos en el término municipal de la mencionada localidad, con el fin de adaptar los valores catastrales resultantes de la misma a la realidad del desarrollo o ejecución de dicho PSIS, evitando los perjuicios del elevado incremento que se ha producido en estos últimos años.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Hacienda y Política Financiera y al Ayuntamiento de la Cendea de Galar**

---

***EXP. 18/443***

En relación con el incremento del valor catastral de los terrenos incluidos dentro del ámbito del conocido como Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal de Guenduláin:

- Recomendar al Departamento y al Ayuntamiento que, en la revisión total de la Ponencia de Valoración que se está elaborando, se tenga en cuenta la peculiaridad de los terrenos incluidos en el ámbito territorial del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal de Guenduláin situados en el término municipal de la mencionada localidad, con el fin de adaptar los valores catastrales resultantes de los mismos a la realidad del desarrollo o ejecución de dicho Plan Sectorial,

evitando los perjuicios del elevado incremento que se ha producido en estos últimos años.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Ablitas**

---

##### **EXP. 18/73**

En relación con la ocupación y la ejecución de obras de urbanización por parte del Ayuntamiento en terrenos de propiedad del autor de la queja, sin su consentimiento y pese a su oposición:

- Recordar al Ayuntamiento que no puede ocupar ni ejecutar obras en las parcelas de propiedad de los interesados sin título jurídico para ello (convenio o acto administrativo adoptados conforme al ordenamiento jurídico).

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua**

---

##### **EXP. 17/801**

En relación con la excesiva demora del Ayuntamiento en la aprobación definitiva de un Proyecto de Normalización y Parcelación de fincas, así como con la disconformidad de los autores de la queja con el Acuerdo de la Junta de Gobierno Local por el que se aprueba inicialmente la disolución de la Junta de Compensación constituida para dicha actuación:

- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de proceder, con la máxima celeridad y sin mayores dilaciones, a la aprobación definitiva del proyecto de normalización y parcelación de fincas de la actuación asistemática A.A.-5, objeto de queja.
- Recomendar al Ayuntamiento que no proceda a la disolución de la Junta de Compensación de la "Actuación Asistemática A.A.-5", por las razones expuestas.

**No aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz**

---

##### **EXP. 18/11**

En relación con la falta de contestación a una solicitud de documentación relativa a la apertura de tres puertas de bajera en el edificio en el que reside el autor de la queja y al riesgo que entraña dicha apertura para la seguridad del inmueble:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a la instancia presentada por el autor de la queja el 28 de junio de 2017, en la que solicitaba documentación relativa a la apertura de tres puertas en las bajeras ubicadas en el edificio en el que reside y que se le informara del criterio del arquitecto municipal sobre la estabilidad del edificio como consecuencia de dicha apertura.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Baztan**

---

##### **EXP. 18/439**

En relación con los perjuicios que van a sufrir vecinos del barrio de Txokoto, en Elizondo, como consecuencia de la construcción de un apartahotel:

- Recomendar al Ayuntamiento que motive, con relación a los intereses generales del municipio, la modificación del planeamiento que se pretende realizar para dar cumplimiento a lo previsto en el convenio de planeamiento y gestión para posibilitar una actuación de edificación en las parcelas 513 y 774 del polígono 16 de Elizondo. A este respecto, debería motivarse tanto la modificación del destino del suelo, como del régimen de alturas máximas actualmente vigente.
- Recordar al Ayuntamiento su deber legal de que la aprobación, tanto inicial como definitiva, de los convenios sobre planeamiento que tramite se acuerde por el Pleno.
- Sugerir al Ayuntamiento que vele por que la actuación edificatoria objeto de queja se ejecute respetando las características arquitectónicas de la zona, con adaptación al ambiente cultural y tradicional en el que se sitúa.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Cirauqui-Zirauki**

---

##### **EXP. 18/349**

En relación con la falta de adopción de medidas pertinentes ante el deficiente estado de conservación en que se encuentra un solar que linda con la propiedad de la autora de la queja:

- Recomendar al Ayuntamiento que actúe, con la celeridad que sea precisa, en la realización de las actuaciones necesarias para mantener el solar al que alude la queja en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, tal y

como se establecía en la Resolución 45/2016, de 5 de octubre, del Alcalde de dicho ayuntamiento, acudiendo si fuera necesario a la ejecución subsidiaria de la misma.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Etxarri Aranatz**

##### ***EXP. 16/222***

En relación con el retraso que está sufriendo el desarrollo urbanístico de la unidad de ejecución 10 (UE-10) de las Normas Subsidiarias de Etxarri Aranatz:

- Recomendar al Ayuntamiento que vele por el cumplimiento de las condiciones establecidas para asegurar la ejecución de la UE-10, en el acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 10 de marzo de 2017, y, en el caso de que dichas condiciones no se cumplan, realice las actuaciones previstas para los casos de incumplimiento.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Irurtzun**

##### ***EXP. 18/36***

En relación con la falta de contestación a una petición de información urbanística, referida a la realización de unas obras por parte de un vecino:

- Recomendar al Ayuntamiento que instruya y concluya el procedimiento iniciado en razón de la denuncia presentada por la autora de la queja, en el sentido que proceda, conforme a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo y demás normativa aplicable.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Obanos**

##### ***EXP. 18/542***

En relación con la falta de contestación a una denuncia relativa a la ejecución de obras en una residencia canina sin el otorgamiento de la pertinente licencia:



- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de atender en plazo las denuncias que presenten los ciudadanos en materia urbanística, notificando a los interesados lo que corresponda.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Oiz**

---

##### **EXP. 18/231**

En relación con la falta de contestación a dos denuncias presentadas, relativas a la ocupación particular de terrenos de titularidad vecinal y a la ilegalidad urbanística de dos viviendas:

- Recomendar al Ayuntamiento que dé contestación lo antes posible al escrito que el interesado presentó el 16 de octubre de 2017 en la oficina de correos de Doneztebe-Santesteban, dirigido a ese ayuntamiento, y que se adjunta a la presente recomendación.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

##### **EXP. 18/27**

En relación con la falta de contestación a una denuncia formulada en relación con unas obras ejecutadas en los bajos de un edificio colindante, que comparte el patio de manzana con el edificio donde reside la autora de la queja:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar a las solicitudes que le presenten dentro del plazo máximo legalmente establecido.
- Recomendar al Ayuntamiento, a la vista del tiempo transcurrido desde la presentación de la denuncia y de la posible existencia de problemas en la seguridad de las personas residentes en las viviendas que tienen acceso al patio de manzana referido en la queja, que realice la vista de inspección de las obras denunciadas a la mayor brevedad posible, ordenando a continuación las medidas que procedan.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza**

---

##### **EXP. 18/496**

En relación con la falta de contestación a dos instancias presentadas por la autora de la queja, relativas al otorgamiento de una licencia de obras y a los perjuicios sufridos en su domicilio procedentes de unos focos de luz:

- Recomendar al Ayuntamiento que proceda, sin más dilación, a la entrega a la interesada de una copia de la licencia otorgada a su vecina colindante para la construcción de un asador en el patio o jardín, por tener la ciudadana derecho legal a dicha información.
- Recomendar al Ayuntamiento que adopte las medidas que sean necesarias para garantizar el derecho de la autora de la queja a disfrutar de un domicilio libre de inmisiones contaminantes generadas por la iluminación proyectada por los focos situados en la calle Príncipe de Viana número 16.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento del Valle de Aranguren**

##### ***EXP. 17/182***

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento del Valle de Aranguren a una solicitud de certificado relativo a la ausencia de autorizaciones municipales para la actividad desarrollada en un inmueble de su propiedad, y por la falta de tramitación del consiguiente expediente por actividad ejecutada sin licencia:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver expresamente las solicitudes y peticiones de los ciudadanos, incluidas las presentadas por la sociedad mercantil autora de la queja.
- Recomendar al Ayuntamiento, en relación con las solicitudes presentadas por la citada mercantil, que:
  - 1) Informe expresamente sobre la existencia o no de las licencias o autorizaciones otorgadas para la actividad a que se refieren sus solicitudes, facilitando copia de las mismas (sin perjuicio de preservar aquellos datos que sea pertinente, si hay causa para ello) o certificando su inexistencia; y
  - 2) Valore si procede adoptar medidas de restauración de la legalidad en ejercicio de sus competencias, informando a la mercantil autora de la queja.

**Aceptada.**

#### **Al Ayuntamiento de la Cendea de Cizur y al Concejo de Zaraqiegui**

**EXP. 18/566**

En relación con la falta de devolución de la aportación inicial realizada en el momento de la constitución de la sociedad de Zariquegui, con la falta de contestación a varias denuncias presentadas, relativas a la ejecución de obras contrarias a la normativa urbanística vigente, y con la falta de contestación a un recurso potestativo de reposición interpuesto frente a la denegación de determinada información urbanística solicitada:

- Recomendar al Concejo que devuelva al interesado la aportación inicial de cien euros que realizó en el momento de darse de alta como beneficiario de la sociedad a que se refiere la queja y que dé contestación a los escritos que el autor de la queja presentó en relación con la devolución de dicho importe, así como por un cargo de ciento ochenta euros efectuado en su cuenta.
- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de contestar las denuncias que presenten los ciudadanos en materia urbanística, notificando a los interesados lo que corresponda.
- Recomendar al Ayuntamiento que dé una copia de la documentación solicitada por el interesado, y que dé contestación, a la mayor brevedad posible, al recurso potestativo de reposición interpuesto por el autor de la queja.

**No aceptada.**

**6.2.27. Vivienda.****Al Departamento de Derechos Sociales**

---

**EXP. 17/811**

En relación con las filtraciones de agua que viene sufriendo en el interior de su domicilio, derivadas de un canalón que atraviesa viviendas protegidas adyacentes:

- Recomendar al Departamento que actúe de un modo preventivo, adelantándose a la producción de las filtraciones, en relación con el mantenimiento del canalón al que se refiere la queja, que se encuentra en un edificio de su propiedad.

**Aceptada.**

**EXP. 18/141**

En relación con el problema de humedades que padece el interesado en la vivienda protegida donde reside en régimen de alquiler, de titularidad de NASUVINSA:

- Sugerir al Departamento que, en cuanto Administración competente en la materia, y dotada de imparcialidad, elabore o encargue un nuevo informe o dictamen pericial, a fin de resolver objetivamente sobre la problemática denunciada y, si procede, determinar la adopción de las medidas correctoras que correspondan para resolverla.

**Acceptada.**

**EXP. 18/223**

En relación con las dificultades de la autora de la queja para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- Sugerir al Departamento que agilice las gestiones y la adopción de las decisiones necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento en la Comarca de Pamplona.
- Sugerir al Departamento que valore establecer una subvención o prestación, si se quiere en coordinación con otras prestaciones existentes como puede ser la renta garantizada, con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten unas dificultades graves de acceso a los programas actualmente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler, y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad que les haga merecedores de dicha subvención o prestación.

**Acceptada.**

**EXP. 18/335**

En relación con las dificultades que tiene el interesado para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- Sugerir al Departamento que agilice las gestiones y la adopción de las decisiones necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento en la Comarca de Pamplona.
- Sugerir al Departamento que valore establecer una subvención o prestación, si se quiere en coordinación con otras prestaciones existentes como puede ser la renta garantizada, con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten unas

dificultades graves de acceso a los programas actualmente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler, y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad que les haga merecedores de dicha subvención o prestación.

**Aceptada.**

**EXP. 18/366**

En relación con las dificultades que tiene el interesado para acceder a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento:

- Sugerir al Departamento que agilice las gestiones y la adopción de las decisiones necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento en la Comarca de Pamplona.
- Sugerir al Departamento que valore establecer una subvención o prestación, si se quiere en coordinación con otras prestaciones existentes como puede ser la renta garantizada, con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten unas dificultades graves de acceso a los programas actualmente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler, y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad que les haga merecedores de dicha subvención o prestación.

**Aceptada.**

**EXP. 18/387**

En relación con las graves dificultades económicas por las que atraviesa debidas a la celebración de un contrato de compraventa de una vivienda de precio tasado y con su inminente desahucio:

- Recomendar al Departamento que analice si concurre actualmente una causa motivada de renuncia al contrato de compraventa de una vivienda protegida, suscrito por la interesada el 24 de junio de 2011.

**No aceptada.**

**EXP. 18/392**

En relación con las dificultades con las que se encuentran determinadas personas al intentar alquilar una vivienda donde residir:

- Sugerir al Departamento que siga adoptando medidas para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento (alquiler social), así como el establecimiento de una prestación con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten mayores dificultades específicas de acceso a los programas actualmente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler.

**Aceptada.**

**EXP. 18/444**

En relación con el trato que le fue dispensado a la autora de la queja en el Servicio de Vivienda, en el marco de unas actuaciones relativas a la situación de la vivienda protegida de la que es arrendataria:

- Recordar al Departamento, en relación con las actuaciones de control en materia de vivienda protegida, el deber legal de observar un trato respetuoso y adecuado con los ciudadanos afectados, así como de atenderse a los principios de pertinencia y de proporcionalidad en dichas actuaciones.

**Aceptada.**

**EXP. 18/633**

En relación con la tramitación de un expediente sancionador por la presunta desocupación de la vivienda protegida del interesado:

- Recomendar al Departamento que archive el expediente sancionador incoado al autor de la queja por la presunta desocupación de su vivienda protegida, al no haber quedado acreditada dicha desocupación, y le devuelva las cantidades abonadas en concepto de pago de la sanción propuesta.

**No aceptada.**

**EXP. 18/670**

En relación con la situación de necesidad que padece la familia de la interesada, compuesta por dos adultos y cuatro hijos, todos ellos menores de edad, que carecen de una vivienda donde residir:

- Sugerir al Departamento que, en colaboración con el servicio social de base, se estudie el caso que se expone en la queja, a fin de activar alguna ayuda del sistema de servicios sociales (en sentido amplio) que permita atender a las

necesidades más perentorias de la unidad familiar afectada, formada por dos adultos y cuatro menores de edad, particularmente en lo que se refiere al acceso a una vivienda digna.

**Aceptada.**

**AO 18/7/SN**

En relación con los problemas a los que se enfrentan los ciudadanos al acceder a una vivienda en régimen de arrendamiento y la insuficiencia del sistema público de alquiler para dar una respuesta inmediata a aquellas personas que se encuentran en unas circunstancias específicas de dificultad socioeconómica y que demandan el acceso urgente a una vivienda:

- Sugerir al Departamento que valore establecer una prestación, si se quiere en coordinación con otras prestaciones existentes como puede ser la renta garantizada, con la que se facilite el pago del arrendamiento de una vivienda, ya sea libre o protegida, a los ciudadanos que presenten mayores dificultades específicas de acceso a los programas actualmente establecidos para el acceso a viviendas en régimen de alquiler, y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad que les haga merecedores de dicha prestación.

**Aceptada.**

**Al Departamento de Derechos Sociales y NASUVINSA**

---

**EXP. 18/75**

En relación con la excesiva demora en la entrega de la vivienda de protección oficial que adquirió en diciembre de 2014:

- Recomendar al Departamento que, en los casos en los que se solicite una prórroga del plazo máximo de treinta y seis meses para la terminación de las obras de construcción de viviendas protegidas, valore las circunstancias concurrentes en cada caso concreto con el fin de modular el plazo máximo de dieciocho meses de prórroga reglamentariamente establecido.
- Recomendar a la sociedad pública que, en la medida de lo posible, respete los plazos máximos de entrega de las viviendas que promueva, evitando la solicitud de prórrogas a dicho plazos, dados los perjuicios que se pueden ocasionar a los adjudicatarios de dichas viviendas.

**Aceptada.**

**EXP. 18/595**

En relación con un deficiente aislamiento de una vivienda protegida (vivienda de precio tasado), de la que la interesada fue adjudicataria en 2009:

- Sugerir al Departamento y a la sociedad pública que acepten la petición que se formula en la queja, tendente a que se realice un estudio técnico del aislamiento de la vivienda donde reside la interesada, a fin de comprobar que el mismo se acomoda a la legalidad y a los estándares constructivos exigibles, y, en función de su resultado, que se adopten las medidas correctoras correspondientes.

**No aceptada.**

**Al Departamento de Derechos Sociales y al Ayuntamiento de Allín-Allin**

---

**EXP. 18/195**

En relación con el arrendamiento de una bajera como vivienda sin que dicho inmueble cuente con la correspondiente cédula de habitabilidad, así como con la realización de unas obras en el interior de la mencionada bajera sin tener concedida previamente la licencia urbanística:

- Recordar al Departamento el deber legal de actuar ante las denuncias que le presenten los ciudadanos en relación con el arrendamiento como viviendas de inmuebles que no cumplen con las condiciones objetivas de habitabilidad.
- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de actuar ante las denuncias que le presenten los ciudadanos en relación con la realización de obras en un inmueble, sin la correspondiente licencia urbanística, conforme a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley Foral de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

**Aceptada.**

**Al Ayuntamiento de Burlada-Burlata**

---

**EXP. 18/419**

En relación con la falta de contestación del Ayuntamiento a una solicitud de llevar a cabo trabajos de limpieza y reparación de una vivienda de alquiler social, en cumplimiento de sus obligaciones como arrendador:

- Recordar al Ayuntamiento el deber legal de resolver sobre las peticiones que le formulen los ciudadanos en materias de su competencia, incluidas las



reclamaciones del autor de la queja, interpuestas como arrendatario de una vivienda social de titularidad de la entidad local.

- Recomendar al Ayuntamiento que atienda las reclamaciones del interesado y que adopte las medidas que correspondan para garantizar el uso de la vivienda arrendada en adecuadas condiciones.

**Aceptada.**

### **Al Ayuntamiento de Pamplona-Iruña**

---

#### **EXP. 17/798**

En relación con las dificultades de una familia para acceder a una vivienda municipal de emergencia habitacional del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, por no cumplir el requisito de empadronamiento:

- Sugerir al Ayuntamiento que estudie el caso concreto con el fin de que se analicen todas las posibilidades de intervención administrativa en materia de acceso a una vivienda digna y adecuada a una familia numerosa, compuesta por seis miembros y con importantes carencias económicas, como la del caso, y de que pueda dispensarse el requisito de residencia durante los dos años inmediatamente anteriores.

**Aceptada.**

#### **EXP. 18/393**

En relación con las dificultades con las que se encuentran determinadas personas al intentar alquilar una vivienda donde residir y la lentitud con la que se estaría desarrollando la rehabilitación de las viviendas de propiedad municipal:

- Sugerir al Ayuntamiento que siga adoptando las medidas necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento (alquiler social), propiedad del ayuntamiento.

**Aceptada.**

#### **EXP. 18/432**

En relación con la necesidad de una ayuda social que precisan los interesados, por la carencia de ingresos que padecen, las enfermedades de uno de ellos y su inminente desalojo de una nave industrial que han venido ocupando:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore conceder una vivienda municipal para situaciones de emergencia habitacional a los autores de la queja, así como tramitar la solicitud de la renta garantizada que se reclama en la misma (para la segunda persona de las mencionadas).

**No aceptada.**

***EXP. 18/639***

En relación con la necesidad perentoria de vivienda que padecen dos personas de edad superior a sesenta años, que han venido residiendo en una vivienda compartida, en régimen de arrendamiento:

- Sugerir al Ayuntamiento que valore establecer una prestación o ayuda económica para el arrendamiento de viviendas en situaciones de emergencia, destinada a atender casos como el expuesto en la queja, con carácter complementario a lo previsto en la Ordenanza de Acceso y Utilización de Viviendas Municipales para situaciones de Emergencia Habitacional, en supuestos de insuficiencia de viviendas municipales disponibles.

**No aceptada.**

***EXP. 18/781***

En relación con la necesidad del autor de la queja de una vivienda adecuada para sus necesidades familiares:

- Sugerir al Ayuntamiento que agilice las gestiones y la adopción de las decisiones necesarias para incrementar el número de viviendas incluidas en el parque residencial público en régimen de arrendamiento (alquiler social) propiedad del ayuntamiento.
- Sugerir al Ayuntamiento que intensifique las actuaciones necesarias para asegurar el acceso del autor de la queja a una vivienda adecuada a sus necesidades, ya sea mediante la adjudicación de una vivienda incluida en el parque residencial que gestiona el ayuntamiento para las situaciones de emergencia habitacional, ya sea mediante la concesión de una subvención

destinada a la subsidiación del alquiler de una vivienda del Programa Provivienda.

Pendiente de respuesta.

### **Al Ayuntamiento de Valtierra**

---

#### **EXP. 17/820**

En relación con las filtraciones de agua sufridas en la cueva de la que es usufructuario, derivadas de la falta de conservación de un terreno municipal:

- Recordar al Ayuntamiento, como titular de la parcela donde se ubica la cueva y el monte comunal, que vele por el mantenimiento de las condiciones de seguridad y salubridad de estos terrenos.

**No aceptada.**

### **6.3. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de cada Administración pública destinataria de las resoluciones (con sus recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales) efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, teniendo en cuenta tanto las dictadas en 2018, como aquellas de años anteriores que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2017.

Para calcular este grado de aceptación se tienen en cuenta tanto las resoluciones dictadas en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Orkoien	12	12	0	100,00%
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	6	6	0	100,00%
Ayuntamiento de Ansoáin-Antsoain	3	3	0	100,00%
Departamento de Relaciones Ciudadanas e Institucionales	3	3	0	100,00%
Ayuntamiento de Allín-Allin	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Baztan	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Buñuel	2	2	0	100,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Esteribar	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Lumbier	2	2	0	100,00%
Ayuntamiento de Allo	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Aoiz-Agoitz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Atetz-Atez	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Berbinzana	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Bertizarana	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Castejón	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Cirauqui-Zirauki	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Corella	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Etxarri Aranatz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Goñi	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Guirguillano	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Irurtzun	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Izagaondoa	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Galar	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lodosa	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Lónguida-Longida	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Milagro	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Monreal	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Murchante	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Obanos	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Oiz	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Petilla de Aragón	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Puente la Reina-Gares	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de San Adrián	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sangüesa-Zangoza	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Sartaguda	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Torres del Río	1	1	0	100,00%
Ayuntamiento de Villava-Atarrabia	1	1	0	100,00%
Concejo de Berasáin-Beratsain	1	1	0	100,00%
Concejo de Beruete	1	1	0	100,00%
Concejo de Echávarri	1	1	0	100,00%
Concejo de Figarol	1	1	0	100,00%
Concejo de Guelbenzu-Gelbentzu	1	1	0	100,00%
Concejo de Tajonar-Taxoare	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Mairaga	1	1	0	100,00%
Mancomunidad de Servicios Sociales de Base del Valle del Queiles	1	1	0	100,00%
Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local	21	16	5	76,19%
Ayuntamiento de Ablitas	4	3	1	75,00%

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Ayuntamiento de Zizur Mayor-Zizur Nagusia	4	3	1	75,00%
Ayuntamiento de Burlada-Burlata	7	5	2	71,43%
Ayuntamiento de Estella-Lizarra	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento de Huarte-Uharte	3	2	1	66,67%
Ayuntamiento del Valle de Egüés-Eguesibar	3	2	1	66,67%
Departamento de Derechos Sociales	55	36	19	65,45%
Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia	35	20	15	57,14%
Departamento de Desarrollo Económico	21	12	9	57,14%
Universidad Pública de Navarra	4	2	2	50,00%
Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz)	2	1	1	50,00%
Ayuntamiento de Pamplona-Iruña	49	24	25	48,98%
Ayuntamiento de Tudela	7	3	4	42,86%
Ayuntamiento del Valle de Aranguren	5	2	3	40,00%
Departamento de Salud	53	18	35	33,96%
Ayuntamiento de Altsasu-Alsasua	3	1	2	33,33%
Departamento de Hacienda y Política Financiera	15	5	10	33,33%
Departamento de Educación	82	27	55	32,93%
Ayuntamiento de Abárzuza-Abartzuza	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Barañáin-Barañain	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de la Cendea de Cizur	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Murillo el Fruto	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Urdazubi-Urdax	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento de Valtierra	1	0	1	0,00%
Ayuntamiento del Valle de Olló-Ollaran	1	0	1	0,00%
Concejo de Arre	1	0	1	0,00%
Concejo de Errotz	1	0	1	0,00%
Concejo de Esparza de Galar	1	0	1	0,00%
Concejo de Galbarra	1	0	1	0,00%
Concejo de Rada	1	0	1	0,00%
Concejo de Ustés	1	0	1	0,00%
Concejo de Zariquiegui	1	0	1	0,00%
Mancomunidad de la Ribera	1	0	1	0,00%
Mancomunidad para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos de Irati	1	0	1	0,00%
Colegio de Abogados de Pamplona	2	0	2	0,00%
Ayuntamiento de Berrioplano-Berriobeiti	3	0	3	0,00%
<b>Total año 2018</b>	<b>469</b>	<b>256</b>	<b>213</b>	<b>54,58%</b>

El porcentaje de aceptación para cada tipo de Administración pública destinataria de las resoluciones es el siguiente:

Administración	Número de resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Mancomunidades	10	8	2	80,00%
Ayuntamientos	155	103	52	66,45%
Universidad Pública de Navarra	4	2	2	50,00%
Gobierno de Navarra	285	137	148	48,07%
Concejos	13	6	7	46,15%
Otros	2	0	2	0,00%
<b>Total año 2018</b>	<b>469</b>	<b>256</b>	<b>213</b>	<b>54,58%</b>

#### 6.4. GRADO DE ACEPTACIÓN DE LAS RESOLUCIONES POR MATERIAS.

En el cuadro siguiente se refleja el porcentaje de aceptación de las resoluciones efectuadas por el Defensor del Pueblo de Navarra, desglosado por materias. Para el cálculo, se tienen en cuenta las resoluciones respondidas por las Administraciones públicas en 2018, tanto en expedientes de queja, como en actuaciones de oficio y propuestas de mejora.

Materia	Nº Resoluciones	Aceptadas	No aceptadas	% aceptación
Bienes de las Administraciones públicas	5	5	0	100,00%
Transparencia y participación ciudadana	5	5	0	100,00%
Funcionamiento de las entidades locales	2	2	0	100,00%
Energía	1	1	0	100,00%
Protección de datos personales	1	1	0	100,00%
Seguridad social	1	1	0	100,00%
Medio ambiente	48	38	10	79,17%
Euskera	29	21	8	72,41%
Urbanismo	17	12	5	70,59%
Vivienda	24	16	8	66,67%
Seguridad ciudadana	6	4	2	66,67%
Trabajo	3	2	1	66,67%
Bienestar social	48	31	17	64,58%
Obras públicas	11	7	4	63,64%
Servicios públicos	11	7	4	63,64%
Agricultura	9	5	4	55,56%

<b>Materia</b>	<b>N° Resoluciones</b>	<b>Aceptadas</b>	<b>No aceptadas</b>	<b>% aceptación</b>
Educación	49	23	26	46,94%
Tráfico	27	12	15	44,44%
Sanidad	33	14	19	42,42%
Hacienda	26	10	16	38,46%
Acceso a un empleo público	53	20	33	37,74%
Función pública	46	16	30	34,78%
Consumo	3	1	2	33,33%
Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas	7	2	5	28,57%
Deporte	1	0	1	0,00%
Turismo	1	0	1	0,00%
Justicia	2	0	2	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>	<b>256</b>	<b>213</b>	<b>54,58%</b>

## **CAPÍTULO VII. INFORMES Y COMPARENCIAS PARLAMENTARIAS.**

### **7.1. INTRODUCCIÓN.**

Durante el año 2018, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció en el Parlamento de Navarra en **dos** ocasiones.

### **7.2. COMPARENCIAS.**

#### **7.2.1 Exposición oral del resumen del Informe Anual correspondiente al año 2017 en la Comisión de Régimen Foral.**

El 23 de mayo de 2018 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe Anual correspondiente al año 2017 en la Comisión de Régimen Foral.

El texto de la comparencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra:

<https://www.parlamentodenavarra.es/es/vidioteca/comparencia-del-defensor-del-pueblo-de-navarra-informe-anual-2017>

#### **7.2.2 Exposición oral del resumen del Informe Anual correspondiente al año 2017 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.**

El 14 de junio de 2018 el Defensor del Pueblo de Navarra expuso oralmente un resumen del Informe Anual correspondiente al año 2017 ante el Pleno del Parlamento de Navarra.

El texto de la comparencia puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Parlamento de Navarra.

<https://www.parlamentodenavarra.es/es/vidioteca/115-sesi%C3%B3n-112>



## **CAPÍTULO VIII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.**

### **8.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN.**

El artículo 26.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, establece que “todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo de Comunidad Foral de Navarra en sus investigaciones e inspecciones”.

El artículo 24.2 de la misma Ley Foral dispone que “la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores o responsables, al envío de la información inicial o documentación solicitados o el acceso a éstos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra como hostil o entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su Informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Navarra”.

El artículo 24.3 añade que “de igual modo se procederá con cualquier actitud que impida o dificulte la actividad del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra”.

En similares términos, el artículo 31.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla que “la persistencia de una actitud hostil o entorpecedora de la labor investigadora del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra por parte de cualquier organismo, o persona que ostente la condición de personal al servicio de las Administraciones públicas, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su Informe anual”.

El artículo 31.2 especifica que “el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá incluso identificar a quienes persistan en la negativa a cumplir sus resoluciones u obstaculicen el ejercicio de sus funciones previa puesta en conocimiento de todo ello a la máxima autoridad responsable”.

Por otro lado, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, contempla lo siguiente:

“Si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios o sugerencias a

las que se refiere el apartado anterior, dentro de un plazo que no excederá los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa al Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas, el Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad de la Administración afectada los antecedentes del caso y las recomendaciones, advertencias, recordatorios o sugerencias presentadas.

Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal caso en su Informe anual o especial mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido”.

## **8.2. MENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA O QUE SE HAN RETRASADO EXCESIVAMENTE EN LA REMISIÓN DE INFORMACIÓN O RESPUESTA.**

En 2018, las Administraciones públicas de Navarra colaboraron, con carácter general, con el Defensor del Pueblo en sus investigaciones.

No obstante, se apreció, en comparación con ejercicios anteriores, un notable crecimiento en el número de casos de incumplimientos o retrasos en la remisión de la información que se solicita cuando se tramita una queja de acuerdo con el artículo 24.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, y también de incumplimientos y demoras en la respuesta a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios que formuló la institución en virtud del artículo 34.2 de la misma Ley Foral.

Aquí se citan las Administraciones públicas supervisadas que, a pesar de reiterados escritos, no contestaron a la institución, u obligaron a un elevado número de reclamaciones para la remisión de la información o de las respuestas debidas.

Figuran en negrita los casos en que las Administraciones públicas no contestaron a la institución.

– **Departamento de Desarrollo Económico:**

AO 18/6: 7 reiteros a peticiones de información.

Q16/530: 3 reiteros a peticiones de información.

Q17/232: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Q18/275: 3 reiteros a peticiones de información.

– **Departamento de Educación:**

Q16/247: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Q18/170: 3 reiteros a peticiones de información.

Q18/481: 4 reiteros a peticiones de información.

Q18/571: 3 reiteros a peticiones de información.

Q18/579: 3 reiteros a peticiones de información.

– **Departamento de Salud:**

Q17/738: 3 reiteros a peticiones de información.

Q18/235: 4 reiteros a peticiones de información.

Q18/420: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Q18/567: 3 reiteros a peticiones de información.

– **Ayuntamiento de Biurrun-Olcoz**

Q17/512: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

– **Ayuntamiento de Castejón:**

Q18/541: 5 reiteros a peticiones de información.

– **Ayuntamiento de la Cendea de Cizur:**

Q17/762: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

– **Ayuntamiento de Corella.**

Q17/615: 5 reiteros a peticiones de información.

– **Ayuntamiento de Huarte-Uharte:**

Q18/64: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

– **Ayuntamiento de Noáin (Valle de Elorz):**

Q18/569: 3 reiteros a peticiones de información.

– **Ayuntamiento de Pamplona-Iruña.**

Q17/662: 4 reiteros a peticiones de información.

Q17/681: 3 reiteros a peticiones de información.

Q17/692: 3 reiteros a peticiones de información.

Q18/22: 3 reiteros a peticiones de información.

Q18/25: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

Q18/283: 4 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

– **Ayuntamiento de Tudela:**

**Q18/3:** 4 reiteros a peticiones de información y 5 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

– **Ayuntamiento de Villava-Atarrabia:**

**Q17/758:** 4 reiteros a peticiones de información.

– **Ayuntamiento de Zabalza-Zabaltza:**

Q18/611: 3 reiteros a peticiones de información.

– **Concejo de Arraiza:**

Q18/611: 4 reiteros a peticiones de información.

– **Mancomunidad para la gestión de residuos sólidos urbanos de Irati:**

Q17/685: 3 reiteros a peticiones de información.

– **Mancomunidad de la Ribera:**

Q17/816: 3 reiteros a peticiones de respuesta a resoluciones.

## **CAPÍTULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS.**

### **9.1. LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. LAS CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA.**

#### **9.1.1. Datos generales.**

Dentro de la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, existe la denominada “Oficina de Atención Ciudadana”, concebida como un área funcional encargada de atender a los ciudadanos y ciudadanas en primera instancia y, en particular, de ofrecerles información, orientación y, en su caso, asesoramiento sobre el modo de ejercer sus derechos de una forma mejor y más eficaz.

La Oficina de Atención Ciudadana recibe las consultas y visitas de la ciudadanía, en las que esta expone sus problemas de muy diversa índole. La información que suministra la oficina permite conocer a fondo cuáles son los problemas que más acucian a los ciudadanos y ciudadanas.

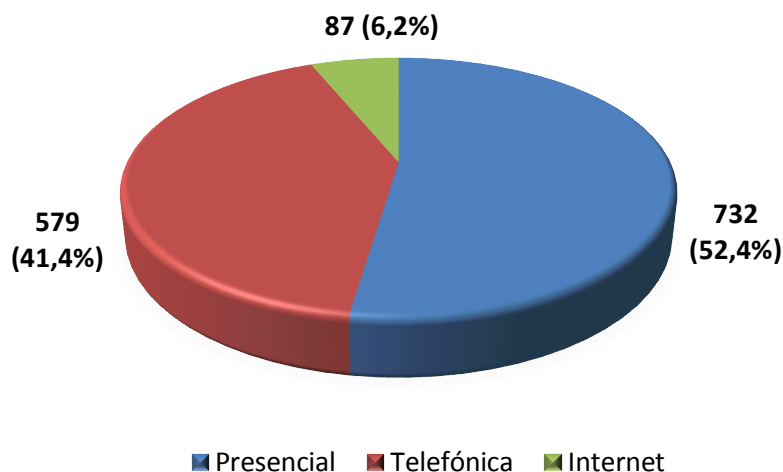
En 2018, el número de consultas registradas por la Oficina de Atención Ciudadana ascendió a **1.398** consultas.

De estas, 1.367 fueron individuales. El resto, 31, se presentó por colectivos, esto es, por entidades representativas de intereses, entidades con personalidad jurídica o grupos organizados de personas.

En el 52,36% de las consultas, la formulación se realizó de manera personal y directa en la sede de la institución (732), lo que acredita el carácter presencial y de atención directa que los ciudadanos prefieren y la naturaleza de servicio público del Defensor del Pueblo de Navarra que se presta con inmediatez de modo especializado.

En un 41,42% de los casos, la consulta se efectuó de forma telefónica (579).

Un 6,22% de las consultas se hizo a través de internet (87).



### 9.1.2. Listado de consultas por materias.

Las consultas plantearon distintos asuntos que afectan a diversas materias. El listado elaborado por la institución para describir estas materias objeto de consulta da el siguiente resultado:

Materia	Nº Consultas	%
Bienestar social	242	17,31%
Educación	117	8,37%
Vivienda	112	8,01%
Hacienda	95	6,80%
Sanidad	90	6,44%
Justicia	85	6,08%
Acceso a un empleo público	69	4,94%
Seguridad Social	60	4,29%
Consumo	54	3,86%
Medio ambiente	54	3,86%
Función pública	43	3,08%
Responsabilidad patrimonial	39	2,79%
Seguridad ciudadana	38	2,72%
Tráfico y seguridad vial	38	2,72%
Trabajo	37	2,65%
Servicios públicos	36	2,58%
Urbanismo	35	2,50%
Obras públicas	32	2,29%
Agricultura	19	1,36%
Extranjería	16	1,14%
Protección de datos personales	15	1,07%
Transparencia y derecho de acceso a la información pública	12	0,86%
Deporte	12	0,86%

<b>Materia</b>	<b>Nº Consultas</b>	<b>%</b>
Bienes de las Administraciones públicas	11	0,79%
Turismo	8	0,57%
Funcionamiento de las entidades locales	7	0,50%
Memoria histórica	7	0,50%
Derecho Civil Foral de Navarra	5	0,36%
Euskera	3	0,21%
Contratos públicos	3	0,21%
Participación ciudadana	2	0,14%
Cultura	1	0,07%
Asociaciones y fundaciones	1	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>1.398</b>	<b>100,00%</b>

Como puede verse, el mayor número de consultas versó sobre bienestar social (17,31%). Le siguen las materias de educación (8,37%) y vivienda (8,01%).

### 9.1.3. Desglose de las consultas.

El contenido principal de las consultas por materias es el siguiente, por orden de mayor a menor número de consultas:

#### 1) Bienestar social.

La materia de bienestar social abarca una gran variedad de temas por lo que, con el fin de obtener un mayor detalle de las consultas atendidas en este ámbito, el siguiente listado muestra un desglose de las 242 consultas realizadas:

<b>Submaterias</b>	<b>Nº</b>	<b>Temas</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Menores	41	Protección	31	12,81%
		Adopción y acogimiento	6	2,48%
		Otras	4	1,65%
Tercera Edad	40	Atención domiciliaria	20	8,26%
		Centros y residencias	13	5,37%
		Pensiones asistenciales	5	2,07%
		Ayudas	1	0,41%
		Otras	1	0,41%

Discapacidad	30	Ayudas	11	4,55%
		Funcionamiento centros	4	1,65%

		ocupacionales		
		Atención sociosanitaria salud mental	2	0,83%
		Transporte	2	0,83%
		Accesibilidad	1	0,41%
		Otras	10	4,13%
Mujer	9	Violencia de género	9	3,72%
Otros	122	Pobreza y exclusión social	59	24,38%
		Tutelaje	36	14,88%
		Ayudas a la familia y conciliación	10	4,13%
		Otras ayudas	9	3,72%
		Asistencia social	8	3,31%
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>100,00%</b>

En su conjunto, la pobreza y exclusión social (24,38% sobre el total de consultas de bienestar social), en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, el tutelaje (14,88%) y la protección de menores (12,81%), son las cuestiones sobre las que más consultas se han realizado.

En exclusión social, las consultas versaron en su mayoría sobre las ayudas destinadas a las personas en riesgo de exclusión social (24,38% sobre el total de consultas de bienestar), especialmente, en lo que se refiere a la denegación de la renta garantizada, a la disconformidad con las cuantías concedidas y al embargo de la misma.

Las consultas sobre el ejercicio de la tutela por el Gobierno de Navarra se refirieron, fundamentalmente, a la asignación económica a los tutelados, y a la falta de transparencia en la gestión de los recursos económicos de estos, así como a la insuficiencia de ayudas destinadas a propiciar la conciliación familiar, tales como las previstas para las familias monoparentales o para el cuidado de familiares.

En menores de edad, la mayoría de las consultas se refirió a supuestos de desprotección (75,61% sobre el total de consultas de menores). Así, predominaron las consultas sobre cuestiones de régimen de visitas y obstáculos de los menores para mantener relación con los dos progenitores y sus familias, y destacaron las consultas sobre desatención de menores, tanto por parte de los progenitores, como por parte de los servicios sociales e instituciones.

Destaca la consulta de una ciudadana en materia de adopción, acerca de la actuación de una Entidad Colaboradora en Adopción Internacional (ECAI) que le tramitaba un procedimiento de adopción de una menor en India. Pese a que dicha adopción llegó a constituirse jurídicamente, la ECAI no le facilitó una solución a los problemas que se



produjeron con la menor durante su estancia en este país, los cuales determinaron que su adopción y su traslado a España devinieran inviables.

En otra consulta, una ciudadana manifestaba que estaba tramitando un procedimiento de adopción, habiendo resultado favorable su valoración de idoneidad para la misma. Dado que había previsión de que el procedimiento aún pudiera demorarse tres años, se encontraba interesada en el acogimiento familiar. Sin embargo, se le había indicado la incompatibilidad de ambas figuras, circunstancia que, a su juicio, carecía de sentido en su caso, por cuanto ya posee un certificado de idoneidad y la adopción va a tardar en materializarse.

El acogimiento también fue objeto de consulta, como la realizada por una ciudadana española de origen congolés, que solicitaba información ante la negativa de las autoridades italianas de hacer efectivo el acogimiento de su sobrina, de nacionalidad congoleña y que había llegado a Catania (Italia) en patera, por no considerar probado de manera fehaciente el origen congolés de la menor y el vínculo familiar.

En personas mayores, la mayor parte de las consultas versó sobre la atención domiciliaria (8,26% sobre el total de consultas de tercera edad) y sobre el ingreso y las condiciones de estancia en centros y residencias para la tercera edad (5,37%). También han sido objeto de consultas los requisitos de concesión de pensiones asistenciales, tales como la pensión no contributiva de jubilación.

En discapacidad, predominaron las consultas sobre la insuficiencia de ayudas a la discapacidad y enfermedad mental, apuntando a la escasez o inexistencia de las mismas, como la formulada por una ciudadana de 78 años cuya hija sordociega de 56 años, a quien, además, se le había denegado la gran dependencia, percibía una ayuda mensual que le resultaba insuficiente, pues no le permitía afrontar la asistencia continua que su madre, por su avanzada edad y condición física, ya no podía proporcionarle. En materia de accesibilidad, se pusieron de manifiesto, entre otras cuestiones, las dificultades que padecen las personas usuarias de sillas de ruedas en el acceso al transporte interurbano de Navarra, en la medida en que los autobuses que cubren las rutas no disponen, en general, de los mecanismos necesarios que permitan su acceso, siéndoles únicamente ofrecido el servicio en horarios determinados. Además, varias consultas tenían por objeto la disconformidad con el grado de discapacidad reconocido por el Gobierno de Navarra.

En el área de la mujer, se recibieron consultas relacionadas con las medidas de protección a mujeres que han sufrido violencia de género. En una de ellas, la mujer

ponía de manifiesto la necesidad de equiparar los perros de asistencia en materia de violencia de género a los perros guía de personas con discapacidad, en lo que al acceso y acompañamiento en lugares públicos se refiere. En otra, la mujer solicitaba ayuda y asesoramiento ante el archivo de todo procedimiento judicial iniciado por los continuos episodios de agresión y acoso que venía sufriendo por parte de su expareja.

## **2) Educación.**

En cuanto a la educación, el mayor número de consultas se refirieron a:

- La aplicación de los criterios establecidos por la Administración educativa para el acceso a centros escolares y a escuelas infantiles (25,64% del total de las consultas relativas a educación).
- La escasa oferta de plazas de Formación Profesional (19,66%).
- La denegación de becas y ayudas, las dificultades a su acceso, o las peticiones administrativas de su reingreso (17,09%), destacando las referidas al comedor y al transporte escolar.
- Los problemas generados en la convivencia escolar, como el acoso escolar entre alumnado, el acoso del profesorado al alumnado y la pasividad de los centros docentes ante estos hechos (8,55%).
- La evaluación de exámenes y la decisión de los centros de no promocionar de curso escolar (8,55%).
- La aplicación de los criterios de admisión para el acceso a escuelas de música y centros oficiales de idiomas (6,84%).
- La homologación de títulos universitarios, la convalidación y reconocimiento de asignaturas (5,13%).

También se formularon tres consultas relacionadas con la implantación del programa educativo Skolae.

## **3) Vivienda.**

La mayor parte de las consultas sobre vivienda versó sobre:

- Las ayudas para acceder a una vivienda de protección oficial (19,64%).

- La dificultad existente en el acceso a la vivienda (17,86%).
- Los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial (13,39%).
- Los defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial (12,50%).
- La existencia de problemas en la convivencia entre vecinos.

#### **4) Hacienda.**

En materia de hacienda, el mayor número de consultas versó sobre los tributos de la Comunidad Foral de Navarra y los tributos locales. Entre ambos, alcanzan el 91,58% de las consultas en esta materia.

En relación con los tributos de la Comunidad Foral, tras conocerse la Sentencia del Tribunal Supremo 1462/2018, de 3 de octubre, resolutoria de un recurso de casación referente a la exención en el IRPF de la prestación por maternidad, hubo cuatro consultas sobre la posible devolución por la Hacienda Foral de Navarra de las cantidades tributadas en concepto de las prestaciones de maternidad y paternidad en el impuesto sobre la renta de las personas físicas. Asimismo, en lo que respecta a este impuesto, ha sido objeto de consulta diversas liquidaciones efectuadas.

En lo que se refiere a los tributos locales, predominaron las consultas sobre la liquidación del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, sobre la falta de actualización del catastro y sobre modificaciones catastrales.

También hay consultas acerca de:

- La inclusión en el listado de deudores del Gobierno de Navarra.
- La configuración de los presupuestos municipales.

#### **5) Sanidad.**

En esta materia, el mayor número de consultas se refirieron a:

- La asistencia médica en general (27,78%).
- Las demoras en la atención sanitaria y listas de espera (16,67%).
- Las prestaciones complementarias y la financiación de prestaciones farmacéuticas.

- La atención en la unidad de salud mental, incluida la infantil, así como en las unidades de pediatría y oncología.
- El servicio de transporte sanitario.
- La atención a colectivos con necesidades sanitarias especiales.
- La denegación de tratamientos de fertilidad.
- Salud pública.
- Otras cuestiones, como el funcionamiento del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea en acciones auxiliares (comunicaciones, información facilitada...).

## **6) Justicia.**

Los principales asuntos objeto de consulta en justicia se centraron en:

- La disconformidad con la actuación de los abogados, procuradores y colegios profesionales (34,12%).
- Los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita (20,00%).
- La falta de ejecución de sentencias (15,29%).
- La dilación de los procesos judiciales.
- La disconformidad con la actuación de los registros, en especial, por la denegación de inscripciones en los mismos.
- La falta de acceso a documentación contenida en expedientes judiciales.
- El procedimiento de incapacitación y de remoción del tutor legal.
- La resolución de conflictos a través de la mediación.

## **7) Acceso a un empleo público.**

En acceso a un empleo público, las consultas versaron fundamentalmente sobre:

- Las convocatorias para la provisión de puestos de empleo público.
- La disconformidad con los requisitos exigidos a los aspirantes para el acceso en los puestos de trabajo, por considerarlos excesivos, como por ejemplo, la acreditación de conocimientos de mecanografía para el acceso a puestos del

Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa, por cuanto no existen centros de formación oficialmente reconocidos que expidan los títulos acreditativos, o restrictivos, al impedir a personas con titulaciones universitarias poder concurrir en una convocatoria en la que se exige una titulación de formación profesional específica.

- La valoración de los méritos en las convocatorias de empleo público. En unos casos, por exceso de puntuación, como la que puede obtener el personal auxiliar de geriatría, con respecto a la otorgada al personal del Servicio de Atención Domiciliaria, pese a ser requerido, en muchas ocasiones, un superior nivel de responsabilidad en un domicilio que en una residencia; y, en otros, por defecto de puntuación, al no computar, por ejemplo, en la convocatoria para puesto de técnico de emergencias sanitarias, los servicios prestados en el sector privado.
- Las dificultades para hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades que asiste a las personas con discapacidad en el acceso a un empleo público.

#### **8) Seguridad social.**

En esta materia, las consultas más numerosas se refirieron a:

- La disconformidad con la declaración, la calificación o el grado asignado en los procesos de incapacidad (51,67%).
- La disconformidad con la cuantía de las pensiones percibidas y el carácter embargable de las mismas (15,00%).
- La falta de reconocimiento, la denegación o la supresión de derecho a la prestación.
- La exigencia de reintegro por la Seguridad Social de las prestaciones percibidas.

#### **9) Consumo.**

Las consultas que se plantearon en esta materia exponían problemas de los consumidores, fundamentalmente frente a las entidades bancarias, las compañías aseguradoras, las compañías de teléfono, de electricidad y de gas.

#### **10) Medio ambiente.**

En esta materia, la gran mayoría de consultas realizadas se centró en la contaminación acústica, en particular, por los ruidos que padecen los ciudadanos y

ciudadanas en sus domicilios como consecuencia de diversas actividades molestas (40,74%).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Actividades clasificadas.
- Tratamiento de residuos.
- Cotos de caza y pesca, y obtención de licencias.
- Protección de la fauna y flora.
- Perjuicios derivados de campos electromagnéticos y de bases de telefonía móvil.

### **11) Función pública.**

Las consultas de esta materia versaron, principalmente, sobre:

- La movilidad y carrera administrativa. Concursos de traslados (44,19%).
- La falta de reconocimiento de los derechos de los y las empleadas al servicio de la Administración pública (permisos, conciliación...) (37,21%).
- El régimen retributivo del personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- En particular, el abono de un complemento específico a todo el personal de las Policías de Navarra.
- La falta de reconocimiento al personal que integra el Montepío de Funcionarios del Gobierno de Navarra, de la compatibilidad de la pensión de jubilación con el ejercicio de una actividad laboral, recibiendo así el mismo tratamiento que los funcionarios sujetos al régimen general de la Seguridad Social.

### **12) Responsabilidad patrimonial.**

La mayoría de las consultas realizadas sobre responsabilidad patrimonial (76,32%) derivó del funcionamiento de los servicios públicos, como, por ejemplo, los daños sufridos en accidentes en la vía pública o en el servicio de transporte público comarcal.

Por otro lado, el restante 23,68% versó sobre reclamaciones de responsabilidad patrimonial como consecuencia de una negligente atención sanitaria.

### **13) Seguridad ciudadana.**

En seguridad ciudadana, más de la mitad de las consultas tuvieron como objeto la legalidad o ilegalidad de algunas actuaciones policiales (68,42%).

Asimismo, hay consultas acerca de:

- Cuestiones de orden público.
- La Administración penitenciaria y el régimen de derechos de personas sometidas a la legislación penitenciaria.
- Juegos y espectáculos, como, por ejemplo, la referida al riesgo que entraña para los jóvenes la apertura de salones de juego.

### **14) Tráfico y seguridad vial.**

La mayoría de las consultas en esta materia se plantearon sobre:

- Los procedimientos sancionadores en materia de tráfico (sanciones, multas, embargos...) (44,74%).
- La seguridad vial (15,79%), como, por ejemplo, el riesgo que supone el tránsito de camiones por el puerto de Belate.
- La disconformidad con la normativa reguladora de los estacionamientos reservados para personas con discapacidad.

Cabe resaltar las consultas sobre:

- La disconformidad con la retirada por la grúa de los vehículos estacionados correctamente, pero sin tique habilitante para ello.
- Las largas esperas y colapsos en el servicio de inspección técnica de vehículos (ITV).
- La falta de autorización, tras la implantación del Plan de Amabilización del Ayuntamiento de Pamplona-Iruña, para acceder a plazas de garaje a través de calles de acceso restringido.

### **15) Trabajo.**

La mayoría de las consultas sobre trabajo se refirieron fundamentalmente a:

- La suspensión, devolución y sanción de las prestaciones por desempleo.
- La imposibilidad de realizar cursos para personas en desempleo.
- Las ayudas al empleo, como, por ejemplo, las destinadas a facilitar el acceso al empleo al colectivo de personas mayores de 45 años.
- La siniestralidad laboral.
- Aspectos relacionados con la finalización de los contratos laborales (despidos improcedentes, pago de finiquitos...).

#### **16) Servicios públicos.**

En servicios públicos, las consultas versaron fundamentalmente sobre la deficiente prestación de servicios mínimos obligatorios y otros de interés general, como, por ejemplo, la implantación de líneas de transporte público, la necesidad de disponer de más ordenadores en el Civivox del barrio de Iturrama de Pamplona-Iruña, el reducido horario de apertura de la oficina de correos de Orkoien o el funcionamiento de una máquina quitanieves.

#### **17) Urbanismo.**

En urbanismo, los ciudadanos y ciudadanas solicitaron información sobre:

- La intervención en la edificación y usos del suelo y edificaciones (licencias, autorizaciones administrativas, etcétera) (51,43% del total de las consultas sobre urbanismo).
- La ejecución del planeamiento.
- El régimen urbanístico del suelo, en especial, las valoraciones de parcelas y el deber de conservación que tienen los propietarios de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y habitabilidad.
- La configuración del planeamiento.
- Los realojos urbanísticos.

#### **18) Obras públicas.**



Destacaron las consultas sobre la obligación de la Administración competente de conservar y mantener las infraestructuras (40,63%), sobre todo en la limpieza de caminos y en la pavimentación de calles y carreteras.

También se efectuaron consultas en relación con la determinación del justiprecio de parcelas objeto de procesos de expropiación forzosa.

### **19) Agricultura.**

En agricultura, las consultas se formularon sobre:

- Las concentraciones parcelarias (31,58%).
- La adjudicación de aprovechamientos comunales (21,05%).
- Los regadíos.
- La denegación de ayudas destinadas a propiciar la primera instalación de jóvenes agricultores y la agricultura ecológica.
- La supresión del actual sistema de comunicación a la Administración del traslado de animales, consistente en la utilización de documentos (autoguías), sustituyéndolo por otro telemático.

### **20) Extranjería.**

En esta materia, destacaron las consultas sobre los trámites a seguir para la obtención de la nacionalidad y permisos de residencia, así como sobre la demora en la resolución de los expedientes de solicitud incoados.

### **21) Protección de datos personales.**

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que tienen por objeto cuestiones que se refieren a su derecho a la protección de datos de carácter personal en el ámbito de actuación de las Administraciones públicas.

Algunas de las consultas tuvieron como objeto:

- La solicitud de cancelación de antecedentes policiales.
- El acceso de los progenitores a los informes de evaluación psicopedagógicos elaborados por orientadores en los centros escolares.

- La utilización en la prensa de datos personales de menores sin consentimiento.
- La identificación en una resolución de concesión de becas, con nombre, apellidos y número de DNI, de quienes no han resultado becados.
- Cuestiones relativas al nuevo Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- El acceso a datos de filiación.
- El acceso a historiales clínicos.

## **22) Transparencia y derecho de acceso a la información pública.**

Bajo este epígrafe se integran todas aquellas consultas que formulan los ciudadanos y ciudadanas y que se amparan en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, o en la legislación estatal, así como en el derecho que asiste a los ciudadanos y ciudadanas a acceder a la información que obre en poder de las Administraciones públicas de Navarra y a participar en la toma de decisiones sobre asuntos que incidan directa o indirectamente en el interés público.

Algunos ejemplos de las consultas realizadas en la presente materia son los siguientes:

- La falta de publicación de acuerdos municipales en los tablones de anuncios.
- El acceso a una copia del seguro contratado por una entidad local para dar cobertura de su personal.
- La falta de contestación a solicitudes de información pública o la denegación de acceso a la misma.

## **23) Deporte.**

Las consultas en deporte versaron sobre:

- La utilización, adecuación y mantenimiento de instalaciones deportivas.
- El establecimiento de diferentes cuotas a empadronados y no empadronados para la utilización de instalaciones deportivas.

- El derecho de las mujeres de acceder a equipos de fútbol masculinos.
- La calificación como deportista de alto rendimiento.
- La inadmisión en actividades deportivas municipales.

#### **24) Bienes de las Administraciones públicas.**

Se realizaron consultas relacionadas con la gestión que las Administraciones públicas llevan a cabo de los bienes de su titularidad, tales como, la colocación, sin previo aviso, del tablón de anuncios municipal en una fachada de su propiedad, la utilización de un aprisco o la denegación de realizar una práctica deportiva con airsoft en una parcela comunal que linda con un coto de caza.

#### **25) Turismo.**

Las consultas de turismo trataron sobre la normativa reguladora de viviendas de uso turístico en Pamplona-Iruña, la aprobación unilateral por la entidad local de las tarifas correspondientes a un contrato de explotación turística, o la inclusión de una cláusula en el contrato de la gestión de la Oficina de Turismo de Pamplona que impide a las empresas adjudicatarias ofrecer, a título de empresa, visitas guiadas a la ciudad.

#### **26) Funcionamiento de las entidades locales.**

En este epígrafe se recogen aquellas consultas que versan sobre cuestiones procedimentales y el régimen jurídico de las entidades locales.

La mayor parte de las consultas se refirió a:

- La falta de notificación de la celebración de sesiones plenarias municipales.
- La denegación de la notificación mediante correo electrónico de las convocatorias de las sesiones públicas de la entidad local.
- Actuaciones concretas de funcionarios o autoridades.

#### **27) Memoria histórica.**

Las consultas en esta materia versaron sobre:

- Un requerimiento de retirada de un escudo de Navarra con la cruz laureada de San Fernando que se encontraba en una parcela de su propiedad.

- La falta de reconocimiento y abono a los causahabientes de un trabajador de una entidad local, fusilado durante la Guerra Civil Española, de varias prestaciones derivadas de las labores desempeñadas.
- La falta de reconocimiento de una ayuda por haber sido víctima de la explosión de una bomba militar en las inmediaciones del Fuerte de San Cristóbal.
- La denegación de la colocación de un monolito en conmemoración de las personas fusiladas en la fosa de La Tejería en Monreal-Elo.

### **28) Derecho Civil Foral de Navarra.**

Con respecto al Derecho Civil Foral de Navarra, se formularon consultas sobre el régimen de las capitulaciones matrimoniales, la capacidad de testar en Navarra, y el derecho de servidumbre de luces y vistas.

### **29) Euskera.**

En la materia de euskera, las consultas versaron sobre:

- La escasez de plazas con modelo de euskera en las escuelas infantiles municipales.
- La disconformidad con la valoración otorgada al euskera en convocatorias de empleo público.
- La escasez de personal en dependencias de la Administración pública de Navarra que dispense atención en euskera.

### **30) Contratos públicos.**

En materia de contratación pública, las consultas se plantearon, principalmente, sobre la nueva Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de contratos públicos.

### **31) Participación ciudadana.**

Las consultas versaron sobre la convocatoria de una consulta popular para la celebración de suelta de vaquillas en fiestas, y la falta de celebración de una consulta popular para la ejecución de un proyecto de cubrición de una plaza-frontón.

### **32) Cultura.**

La consulta versó acerca de la gestión de un festival de danza, tras cuya celebración se adoptó la decisión de no continuar con la dirección artística del mismo, lo que repercutió en que se viera menoscabado el prestigio profesional del personal.

### **33) Asociaciones y fundaciones.**

La consulta se formuló por la expulsión de una ciudadana de una fundación, la cual la consideró injusta y desproporcionada.

## **9.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL.**

Durante el año 2018, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, a través de su titular o de sus asesores, mantuvo contacto con varias entidades representativas de intereses sociales y profesionales y con diversos colectivos de personas, bien de modo directo o a través de sus quejas.

Entre estas entidades o colectivos, cabe mencionar las siguientes:

<b>Entidad / Colectivo</b>	<b>Expediente</b>
Administrazioa Euskeraz Taldea.	Q18/89 y otras
Amnistía Internacional en Navarra	G18/29
APYMA Gosarri-Escuelas Infantiles del Valle de Egüés	Q18/793
Asociación de afectados por campos electromagnéticos de Navarra	Q18/265
Asociación gitana Chachipen Gaz Kaló	Q18/44
Asociación Gurelur-Fondo Navarro para la protección del medio natural	Q18/378 y otras
Asociación Salhaketa Nafarroa	Q18/267
Asociación Pro Parque Ripa Sur de Beloso	Q18/905
Asociación Salvemos el Ega-Ega Bizirik	Q18/570
Asociación Zona Media por el Tren-Erdi Aldea Trenaren Alde	Q18/710
Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF)	Q18/374
Colectivo de afectados por las listas preferentes 2016	Q18/776

<b>Entidad / Colectivo</b>	<b>Expediente</b>
Comité de Entidades Representantes de Personas con Discapacidad de Navarra (CERMIN).	Q18/558
Comunidad de vecinos de edificio Coprodena de Tudela	Q18/3
Comunidad de vecinos de la calle Navarrería nº 19 de Pamplona-Iruña	Q18/228
Comunidad de vecinos de la calle Tajonar nº 57 de Pamplona-Iruña	Q18/305
Comunidad de vecinos de la calle Río Salado, nº 11 de Pamplona-Iruña	Q18/351
Comunidad de vecinos calle Emiliana Zubeldia 1, Artica 32 y travesía Padre Tomás Burgui 15 y 17 de Pamplona-Iruña	Q18/358
Consejo Escolar en Navarra.	G18/27
FACUA Consumidores en Acción.	Q18/447 y otras
Federación de Empleados de los Servicios Públicos (FESP) de UGT Navarra.	Q18/770
Foro social para impulsar el proceso de paz	G18/23
Fundación Behatokia–Observatorio de derechos lingüísticos	Q18/114 y otras
Fundación Caja Navarra	G18/16
Grupo de padres y madres afectados por la ratio máximo de 25 alumnos	Q18/45
Grupo de padres y madres del Colegio Público Buztintxuri	Q18/849
Grupo de familias por la revisión de la Resolución de la jornada continua/flexible.	Q18/529
Grupo Independiente de Madres de Navarra “Que nos quiten lo bailao pero no lo tributao”	Q18/779
Grupo de vecinos del Concejo de Esparza de Galar	Q18/264
Grupo de secretarios e interventores de Navarra	Q18/824
Grupo de ganaderos y alcaldes de municipios ganaderos	Q18/790
Iruñerriko Plataforma 8.80 de la Comarca de Pamplona	Q18/893
Maestras interinas de educación infantil en Navarra	Q18/792
Médicos del Mundo	Q18/147
Padres y Madres de los detenidos de Altsasu-Alsasua.	

<b>Entidad / Colectivo</b>	<b>Expediente</b>
Plataforma de afectados por Hipotecas del Casco Viejo Pamplona-Iruña.	Q18/392 y otras
Plataforma de docentes interinos de Navarra	Q18/411
Plataforma Papeles y derechos Denontzat	Q18/147
Plataforma Pro derechos del Nacimiento	G18/25
Sindicato AFAPNA.	Q18/55 y otras
Sindicato independiente ANPE	Q18/806
Sindicato CSIF Navarra-Central sindical independiente de funcionarios	Q18/374
Sindicato Personal Administrativo de Administraciones Públicas (SPA)	Q18/190 y otras
Sindicato de Auxiliares Técnicos de Enfermería de Navarra.	Q18/255
Sindicato de Riegos de la Comunidad de Regantes de Cadreita	Q18/150
Sindicato de la Policía Foral CSI-F/SPF	Q18/620
Sección sindical de Policía Foral del sindicato de CCOO	
SOS Racismo-SOS Arrazakeria Nafarroa	Q18/147 y otras
UNICEF Navarra-Fondo de Naciones Unidas para la Infancia.	

## **CAPÍTULO X. PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA EN EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA DE NAVARRA.**

La Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, define el Consejo de Transparencia de Navarra como un órgano independiente de control en materia de transparencia en la Comunidad Foral de Navarra, con la misión de velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y de garantizar el derecho de acceso a la información pública.

El artículo 65 de esta ley foral establece la composición del Consejo, siendo uno de sus miembros un representante del Defensor del Pueblo de Navarra.

En 2018, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha participado en nueve sesiones del Consejo. En todas ellas ha acudido el titular de la institución.

Las sesiones del Consejo de Transparencia de Navarra en las que ha participado el Defensor del Pueblo de Navarra han sido las celebradas en las siguientes fechas:

- Sesión ordinaria de 12 de febrero de 2018.
- Sesión ordinaria de 12 de marzo de 2018.
- Sesión ordinaria de 9 de abril de 2018.
- Sesión ordinaria de 21 de mayo de 2018.
- Sesión ordinaria de 25 de junio de 2018.
- Sesión ordinaria de 27 de agosto de 2018.
- Sesión ordinaria de 24 de septiembre de 2018
- Sesión ordinaria de 12 de noviembre de 2018.
- Sesión ordinaria de 17 de diciembre de 2018.

El Defensor del Pueblo de Navarra ha sido, además, ponente en los siguientes acuerdos adoptados por el Consejo de Transparencia de Navarra en 2018:

- Acuerdo AR 6/2018, de 27 de agosto, por el que se resuelve y estima la reclamación formulada ante la Mancomunidad de Valdizarbe, por la negativa de



esta a facilitar la información solicitada relativa a un expediente de modificación de los estatutos de la mancomunidad.

- Acuerdo AR 9/2018, de 27 de agosto, por el que se resuelve y desestima la reclamación formulada ante el Departamento de Desarrollo Rural, Medio Ambiente y Administración Local, por la respuesta dada por este a una solicitud para que se especifique la legislación donde se haya publicado el valor “Brettanomyces” en los vinos.
- Acuerdo de 27 de agosto de 2018, para el cumplimiento del Acuerdo AR 9/2017, de 28 de agosto, del Consejo de Transparencia de Navarra, que resuelve y estima una reclamación formulada ante la Mancomunidad de Montejurra por la denegación de información concerniente a tres expedientes de obras en Andosilla.
- Acuerdo AR 15/2018, de 12 de noviembre de 2018, por el que se resuelve y estima una reclamación formulada en relación con una oposición a plazas de Gestor de Hacienda, ante la negativa del Tribunal calificador a entregar el detalle de las notas de las plicas del segundo examen.
- Acuerdo AR 19/2018, de 12 de noviembre de 2018, por el que se resuelve y archiva, por desistimiento voluntario, una reclamación en relación con una solicitud de copia de tres ejercicios en una oposición a Técnico de la Administración Pública (rama económica).
- Acuerdo de 12 de noviembre de 2018, para el cumplimiento del Acuerdo AR 9/2017, de 28 de agosto, del Consejo de Transparencia de Navarra, que resuelve y estima una reclamación formulada ante la Mancomunidad de Montejurra por la denegación de información concerniente a tres expedientes de obras en Andosilla.

## **ANEXO. LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN CORRESPONDIENTE A 2018.**

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, al definir el contenido del informe anual a presentar al Parlamento de Navarra, en su artículo 37.3, dispone que “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 2018, cabe destacar lo siguiente:

- Los créditos iniciales ascendieron a 754.864,29 euros que, en cifras totales, coinciden con el presupuesto definitivo, ya que no hubo incorporación de remanentes de crédito del ejercicio 2017 al ejercicio 2018.
- Las obligaciones reconocidas netas han sido 701.681,59 euros, lo que supone un grado de ejecución del 92,95% respecto del presupuesto consolidado.
- Los derechos reconocidos netos durante 2018 fueron 754.948,97 euros, lo que supone un grado de realización del 100,01%.
- De las magnitudes anteriores se obtiene el resultado presupuestario del ejercicio, que arroja un superávit de 53.267,38 euros.
- Las obligaciones reconocidas netas durante el ejercicio 2018, clasificadas por operaciones corrientes (capítulos I a V) y por operaciones de capital (capítulos VI a IX), son las siguientes:

<b>Tipo de operación</b>	<b>Créditos definitivos</b>	<b>Obligaciones reconocidas</b>	<b>%Ejecución</b>
Operaciones corrientes	736.564,29	693.125,12	94,10%
Operaciones de capital	18.300,00	8.556,47	46,76%
<b>TOTALES</b>	<b>754.864,29</b>	<b>701.681,59</b>	<b>92,95%</b>

El grado de ejecución presupuestaria de las operaciones corrientes supone el 94,10%, mientras que el grado de ejecución de las operaciones de capital asciende al 46,76%.

A continuación, se presentan, detallados por capítulos, el estado de liquidación del presupuesto de gastos y el estado de liquidación del presupuesto de ingresos.

#### A) Estado de gastos:

Se presentan, relacionadas por capítulos económicos de gastos, las previsiones presupuestarias, las obligaciones reconocidas netas y el porcentaje de ejecución correspondientes al ejercicio 2018:

CAPÍTULOS	PREVISIONES	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	EJECUCIÓN (%)
1 Gastos de personal	523.864,29	512.120,35	97,76%
2 Gastos en bienes corrientes y servicios	178.600,00	151.200,40	84,66%
4 Transferencias corrientes	34.100,00	29.804,37	87,40%
6 Inversiones reales	18.000,00	8.556,47	47,54%
8 Activos financieros	200,00	0,00	0,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>754.864,29</b>	<b>701.681,59</b>	<b>92,95%</b>

#### B) Estado de ingresos:

El estado de liquidación del presupuesto de ingresos pone de manifiesto que estos proceden, fundamentalmente, de las transferencias recibidas de la Hacienda Foral de Navarra, ya que representan el 99,86% del total de los ingresos del ejercicio.

CAPÍTULOS	PREVISIONES	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	EJECUCIÓN (%)
3 Tasas y otros ingresos	100,00	385,07	385,07%
4 Transferencias corrientes	736.364,00	736.364,00	100,00%
5 Ingresos patrimoniales	100,29	0,00	0,00%
7 Transferencias de capital	17.560,10	17.560,00	100,00%
8 Activos financieros	639,90	639,90	100,00%
9 Pasivos financieros	100,00	0,00	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>754.864,29</b>	<b>754.948,97</b>	<b>100,01%</b>

Pamplona-Iruña, 4 de abril de 2019



**Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa**

# **2018. URTEKO TXOSTENA**

# ÍNDICE

<u>I. KAPITULUA. SARRERA.....</u>	<u>7</u>
<u>II. KAPITULUA KEXAK.....</u>	<u>35</u>
<u>2.1.DATU OROKORRAK.....</u>	<u>35</u>
<u>2.2.KEXAK HARTU DITUZTEN ADMINISTRAZIOAK.....</u>	<u>36</u>
<u>2.3.ONARTUTAKO KEXAK.....</u>	<u>41</u>
<u>2.4.ESPAINIAKO HERRI-DEFENDATZAILEARI EDO HERRITARREN</u> <u>    ESKUBIDEEN DEFENTSARAKO AUTONOMIA-ERKIDEGOETAKO GOI-</u> <u>    KOMISARIO PARLAMENTARIOEI BIDALITAKO KEXAK.....</u>	<u>43</u>
<u>2.5.IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.....</u>	<u>43</u>
<u>2.6.KEXAREN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK.....</u>	<u>45</u>
<u>2.7.ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK EBAZPENEI EMANDAKO ONARPENA.</u> <u>    48</u>	
<u>2.8.KEXETAN ISLATUTAKO ASMOEN ERABATEKO ONARPEN-MAILA.</u> <u>    ERAGINKORTASUN-INDIZEA.....</u>	<u>53</u>
<u>2.9.KEXEN BANAKETA ETA ZERRENDA, GAIEN ARABERA</u> <u>    AURKEZTUTA.....</u>	<u>54</u>
<u>III. KAPITULUA. KEXEN BERARIAZKO AZTERKETA, ZENBAIT ADMINISTRAZIO</u> <u>PUBLIKOK EZ DITUZTELA HERRITARREN IDATZIAK ERANTZUTEN EDO</u> <u>ERANTZUTEKO GEHIEGI LUZATZEN DIRELA ERAKUSTEN DUENA.....</u>	<u>208</u>
<u>3.1.SARRERA. HELBURUA.....</u>	<u>208</u>
<u>3.2.HERRITARREN IDATZIAK ERANTZUTEN EZ DITUZTEN EDO</u> <u>    ERANTZUNA EMATEKO GEHIEGI LUZATZEN DIREN ADMINISTRAZIO</u> <u>    PUBLIKOEN ZERRENDA.....</u>	<u>209</u>
<u>3.3.DATU GARRANTZITSUENAK.....</u>	<u>223</u>
<u>IV. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK.....</u>	<u>226</u>
<u>4.1.DATU OROKORRAK.....</u>	<u>226</u>
<u>4.2.2018ko OFIZIOZKO JARDUKETA GARRANTZITSUENAK.....</u>	<u>232</u>

<a href="#">4.2.1.Emakume kooperante bati gizakien nazioarteko salerosketaren eta immigrazio klandestinoaren krimena leporatzea.....</a>	<a href="#">232</a>
<a href="#">4.2.2.Errepideetako elurteen ondoriozko arazoak konpontzeko neurriak.</a>	<a href="#">234</a>
<a href="#">4.2.3.Mugapenak eta debeku berriak hondakinen kudeaketan.....</a>	<a href="#">236</a>
<a href="#">4.2.4.Zitazioak Lizarrako NAN bulegoan.....</a>	<a href="#">238</a>
<a href="#">4.2.5.Desberdintasuna gizon eta emakumeen arteko laneko jardueratan. 239</a>	<a href="#">239</a>
<a href="#">4.2.6.Errentamendu-erregimenean etxebizitza babestua eskuratzeko arazoak.....</a>	<a href="#">248</a>
<a href="#">4.2.7.Gehiegizko edo neurritz kanpoko gogortasun-baldintzak Puerto III (Cadiz) espetxeko presoen tratuan.....</a>	<a href="#">254</a>
<a href="#">4.2.8.Oinezkoen pasabidea Orkoiengo hiltegi inguruan.....</a>	<a href="#">256</a>
<a href="#">4.2.9.Mendekotasun-egoera eta prestazioetarako eskubidea epe barruan aitortzea.....</a>	<a href="#">260</a>
<a href="#">4.2.10.Ugalkortasunari buruzko estatistika-galdetegi bati buruz erantzun beharra.....</a>	<a href="#">265</a>
<a href="#">4.2.11.Gorabehera Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoan. _____</a>	<a href="#">267</a>
<a href="#">4.2.12.Justizia Ministerioari gutuna Nafarroako Probintzia Auzitegiaren 38/2018 epaiari buruz eta Zigor Kodearen berrikuspenari buruz sexu-delituen arloan.....</a>	<a href="#">270</a>
<a href="#">4.2.13.Gorabeherak argindar-hornidurarekin Etxarri-Aranatzen.....</a>	<a href="#">273</a>
<a href="#">4.2.14.Eraso homofoboak Iruñeko hilerriaren inguruan. ....</a>	<a href="#">275</a>
<a href="#">4.2.15.Plazen eskasia Iruñeko eremuko egoitzetan.....</a>	<a href="#">277</a>
<a href="#">4.2.16.Helduen laguntzarik gabe datozen adingabe atzerritarren banaketa zuzena autonomia-erkidegoen artean.....</a>	<a href="#">281</a>
<a href="#">4.2.17.Arreta pediatrikoa Zangozaldean.....</a>	<a href="#">283</a>
<a href="#">4.2.18.Intimitaterako eta ohorerako eskubidearen urraketa sare sozialetan sexu-delitu baten biktimari.....</a>	<a href="#">286</a>
<a href="#">4.2.19.Neurri berritzaileak genero-indarkeriaren arloan.....</a>	<a href="#">287</a>

4.2.20. <u>Administrazio-egoera irregularrean dauden atzerritarren osasun-laguntza.....</u>	291
4.2.21. <u>Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei babesa.....</u>	304
4.2.22. <u>Liztor asiarraren habiak Etxabakoitzen.....</u>	311
4.2.23. <u>Zizur Txikia Iruñearekin lotzen duen espaloi arriskutsua.....</u>	312
4.2.24. <u>Mendeko pertsonen egoitzetarako laguntzak neurtzeko irizpideak.</u>	315
<b>4.3. <u>ARARTEKOAK KOORDINATZEKO XXXIII. JARDUNALDIAK.....</u></b>	<b>323</b>
<b>4.4. <u>NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO</u></b>	
<b><u>INFORMAZIOA.....</u></b>	<b>328</b>
4.4.1. <u>Egindako jarduketan deskribapena eta ebaluazioa.....</u>	329
4.4.2. <u>Azken urteotako bilakaeraren informazio-koadroa.....</u>	338
4.4.3. <u>Irakizunak.....</u>	344
4.4.4. <u>Adingabeen inguruko arazoak salatzen dituzten kexen aipamena.....</u>	346
<b>V. <u>KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO</u></b>	
<b><u>PROPOSAMENAK.....</u></b>	<b>356</b>
<b>5.1. <u>DATU OROKORRAK.....</u></b>	<b>356</b>
<b>5.2. <u>PROPOSAMENEN EDUKIA.....</u></b>	<b>358</b>
5.2.1. <u>Ikastetxeetan onartuak izateko baremoan etxearekiko eta lantokiarekiko gertutasun linealaren irizpidea ezartzeko proposamena.....</u>	358
5.2.2. <u>Emakumeak gizonezkoen futbol-taldeetan sartzeko proposamena.</u>	360
5.2.3. <u>Hobekuntza-proposamena, abiadura moteltzeko gailuak jartzekoa, batik bat Sarrigurengo errotondan.....</u>	361
5.2.4. <u>Administrazio publikoentzat lan egiten duten pertsonen emandako arreta ebaluatzeko sistema bat ezartzeko proposamena.....</u>	367
5.2.5. <u>Eskolaldiaren araubidea aldatzeko eskatzen den botoen gehiengoari buruzko proposamena.....</u>	368
5.2.6. <u>Koordinazio-laguntzaileen aldi baterako kontratazioen zerrendetan deialdian ohiz kanpoko lehentasuna aplikatzeari buruzko proposamena.....</u>	370

<u>5.2.7.Haurtxoak eta amak babesteko berariazko lanpostu bat sortzearen bidez, jardunbide obstetrikoko hobetzeko proposamena.....</u>	<u>372</u>
<u>5.2.8.2019ko enplegu-eskaintza publikoan haur hezkuntzako gaztelaniazko irakasleen lanpostuak hobetzeari buruzko proposamena.....</u>	<u>374</u>
<u>5.2.9.Hobekuntza proposamena, Nafarroako Foru Erkidegoko errepideetan berariazko gehieneko abiadurak seinaleztatzeko.....</u>	<u>375</u>

**VI. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.....381**

**6.1.SARRERA.....381**

**6.2.GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.....382**

<u>6.2.1. Enplegu publikora heltzea.....</u>	<u>382</u>
<u>6.2.2. Nekazaritza eta abeltzaintza.....</u>	<u>398</u>
<u>6.2.3. Gizarte-ongizatea.....</u>	<u>401</u>
<u>6.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.....</u>	<u>415</u>
<u>6.2.5. Merkataritza eta kontsumoa.....</u>	<u>416</u>
<u>6.2.6. Kirola.....</u>	<u>417</u>
<u>6.2.7. Hezkuntza.....</u>	<u>417</u>
<u>6.2.8. Energia.....</u>	<u>429</u>
<u>6.2.9. Euskara.....</u>	<u>430</u>
<u>6.2.10. Funtzio publikoa.....</u>	<u>436</u>
<u>6.2.11. Toki-erakundeen funtzionamendua.....</u>	<u>448</u>
<u>6.2.12. Ogasun publikoa.....</u>	<u>449</u>
<u>6.2.13. Justizia.....</u>	<u>456</u>
<u>6.2.14. Ingurumena.....</u>	<u>456</u>
<u>6.2.15. Herri-lanak.....</u>	<u>469</u>
<u>6.2.16. Datuen babesa.....</u>	<u>471</u>
<u>6.2.17. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.....</u>	<u>471</u>
<u>6.2.18. Osasuna.....</u>	<u>474</u>
<u>6.2.19. Herritarren segurtasuna.....</u>	<u>482</u>



6.2.20. Gizarte Segurantza.....	483
6.2.21. Zerbitzu publikoak.....	484
6.2.22. Lana.....	487
6.2.23. Trafikoa eta bide-segurtasuna.....	488
6.2.24. Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea.....	494
6.2.25. Turismoa.....	496
6.2.26. Hirigintza.....	496
6.2.27. Etxebizitza.....	502
<b>6.3.ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NORAINO ONARTU DITUZTEN EBAZPENAK.....</b>	<b>510</b>
<b>6.4.EBAZPENEN ONARPEN-MAILA ARLOZ ARLO.....</b>	<b>513</b>
<b>VII. KAPITULUA. PARLAMENTUKO TXOSTENAK ETA AGERRALDIAK.....</b>	<b>514</b>
<b>7.1.SARRERA.....</b>	<b>514</b>
<b>7.2.AGERRALDIAK.....</b>	<b>514</b>
<b>VIII. KAPITULUA. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN LANKIDETZA NAFARROAKO ARARTEKOAREKIN.....</b>	<b>515</b>
<b>8.1.ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN LANKIDETZA-BETEBEHARRA ERAKUNDEAREKIN.....</b>	<b>515</b>
<b>8.2.NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNDU EZ DIOTEN EDO INFORMAZIOA EMATEN GEHIEGI ATZERATU DIREN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.....</b>	<b>516</b>
<b>IX. KAPITULUA. ERAKUNDEAK HERRITARREKIN DUEN ZUZENEKO HARREMANA.....</b>	<b>519</b>
<b>9.1.HERRITARRAK ARTATZEKO BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINDAKO KONTSULTAK.....</b>	<b>519</b>
9.1.1.Datu orokorrak.....	519
9.1.2.Kontsulten zerrenda, gaika.....	520
9.1.3.Kontsulten xehakapena.....	521
<b>9.2.GIZARTE ZIBILAREKIKO HARREMANA.....</b>	<b>534</b>

<u>X. KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAREN PARTAIDETZA NAFARROAKO GARDENTASUNAREN KONTSEILUAN.....</u>	<u>537</u>
<u>ERANSKINA. 2018ko ERAKUNDEAREN AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA.....</u>	<u>539</u>

## I. KAPITULUA. SARRERA.

1. Nafarroako Foru Komunitatea berrezarri eta hobetzeko Lege Organikoaren (LORAFNA) 18 hiru artikulua horrela definitzen du Nafarroako herriaren defendatzailea: **Nafarroako Parlamentuaren mendeko organoa da, eta** Konstituzioak eta Lege horrek berak herritarrei aitortzen dizkien **eskubide eta askatasunak defendatzeko eta babesteko lanak agintzen zaizkio**. Hain zuzen, zeregin horietarako, gaituta dago Nafarroako administrazio publikoen jarduera gainbegiratzeko, eta bere jardueren berri eman behar dio Nafarroako Parlamentuari.

Bestalde, 7/2010 Lege Organikoak, urriaren 27koak, Nafarroako Foru Araubidea berrezarri eta hobetzeko 13/1982 Lege Organikoa aldatzen duenak, Nafarroako Foru Komunitateko erakundetzat jotzen du Nafarroako herriaren defendatzailea.

4/2000 Foru Legeak, uztailaren 3koak, definitzen ditu Nafarroako Foru Komunitateko herriaren defendatzailearen eskumenak, araubide juridikoa eta funtzionamendua; hain zuzen, horrela garatzen da LORAFNAren 18 hiru artikuluen 2. zenbakiko aurreikuspena.

Bi lege horiekin eta Nafarroako herriaren defendatzailea aipatzen duten beste foru-lege batzuekin bat etorrira (adibidez, haurtzarora eta nerabezarora babestekoa, administrazio elektronikoari buruzkoa edo gardentasunarena eta gobernu irekiarena), erakunde horrek honako zeregin hauek ditu:

- a) Konstituzioak herritarrei aitortzen dizkien eskubideen babesa defendatzea eta hobetzea.
- b) Nafarroako Foru Araubidea berrezarri eta hobetzeko Lege Organikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideen babesa defendatzea eta hobetzea.
- c) Nafarroako Foru Komunitateko eta Espainiako Estatuko legeek, Europar Batasuneko arauak eta nazioarteko itunek herritarrei aitortzen dizkieten eskubideen babesa defendatzea eta hobetzea.
- d) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak, tokiko erakundeek eta Nafarroako Foru Komunitatearen mendeko edozein organismo publikok herritarrei ematen dizkieten zerbitzu publikoak hobetzea.
- e) Bitartekaritza- eta bateratze-lanak egitea herritarren bidezko interesen eta Nafarroako administrazio publikoek jarraitzen duten interes orokorraren artean.

f) Herritarrei informazioa eta lagntza ematea, administrazio publikoen aurrean beren eskubideak hobeto erabil ditzaten.

g) Informazioa eta laguntza ematea Nafarroako Parlamentuari, foru-parlamentarioei eta Nafarroako gainerako erakunde publikoei, haiek eskatuta edo bere ekimenez, herritarren eskubideekin lotura duten eta bere eskumenen artean dauden gaiei buruz.

h) Espainiako herriaren defendatzailearekin lankidetzan aritzea herritarren eskubide konstituzionalak defendatzeko eta hobetzeko, horiek kaltetuta edo ahulduta gera daitezkeenean Estatuko administrazioen edo botere publikoen jardueren ondorioz.

Zeregin horietarako, Nafarroako herriaren defendatzaileak lege-betebeharrei buruzko aholkuak, iradokizunak eta gogorarazpenak emango ditu, bere ustezko irizpide egokiaren arabera.

**2. Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 36.1 artikulua xedatzen du Nafarroako herriaren defendatzaileak **urteroko eman behar diola Nafarroako Parlamentuari eginiko izapideen berri**; zehazki, **txosten bat** aurkeztu behar du saio-denboraldi arruntaren barruan.**

2018. urteari dagokion txostena aurkezteak aukera ematen du Nafarroako Parlamentuari informazioa emateko honako hauek gordetako eskubide eta askatasunen babesak defendatzeko eta hobetzeko egindako jardueraz: Konstituzioa, Nafarroako Foru Araubidea berrezarri eta hobetzeko Lege Organikoa eta ezar daitezkeen gainerako xedeak.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37. artikulua zehazten du urteko txosten horren edukia: aurkeztutako kexen kopurua eta mota; baztertutako kexen kopurua eta mota, eta arrazoiak; ikergaiak eta ikerketen emaitzak; erakundeak emandako ohartarazpen, iradokizun, gogorarazpen edo aholkuak, Administrazioak onartutakoak adierazita; eta erakundearen aurrekontuaren likidazioa jasotzen duen eranskina.

Xedapen hori betetzeko, urteko txosten honek jasotzen ditu Nafarroako herriaren defendatzaileak 2018. urtean egindako lanei buruzko datuak.

**3. 2018. urteko txostenaren edukiak** hamar kapitulu ditu.

**I. kapitulu**a (hau da) sarrera da: txostenaren edukiari eta egiturari buruzko azalpenak ematen ditu, eta txosten osoaren laburpen exekutibo baten antzeko funtzioa du.

**II. kapitulu**ak datuak ematen ditu aurkeztutako kexen kopuruaz eta motaz, eta herritarrek beren kexetan adierazten dituzten kexen azpian dautzan arazoak jasotzen

ditu. Kexak gaika sailkatu dira, administrazio publiko hartzaileak edo aipatuak adierazita. Kapituluak balorazio orokorra egiten da erakundeak emandako ebazpenen inguruan, kexa horien kariatara eginiko ikerketen ondoren; halaber, ebazpenen onarpen-maila aztertzen da.

**III. kapituluak**, ekitaldi honi dagokionez, 2018. urtean Nafarroako herriaren defendatzailearen aurrean aurkeztutako kexen azterketa xehea egiten da. Kexa horiek islatzen dute Nafarroako zein administrazio publikok ez dieten erantzun herritarren idazki eta errekursoei, edo zeinek atzeratu dituzten gehiegi erantzuna.

**IV. kapituluak** erakundearen “ofiziozko jarduerak” direlakoak islatzen ditu, eta izapideak eta emaitza zein izan den adierazten da.

Bestalde, atal honetan jasotzen dira haurtzaroaren eta nerabezaroaren egoeraren balorazioari buruzko datuak, bat etorri Haurtzaroa eta Nerabezaroa sustatzeari, babesteari eta defendatzeari buruzko abenduaren 5ko 15/2005 Foru Legearen 14. artikulua xedatutakoarekin; izan ere, horri buruzko zehaztapenak eskatzen ditu, Gizarte Politiketako Saitetik bildutako datuak oinarri hartuta. Halaber, lehenengoz aipatzen dira adingabeekin lotutako arazo zehatzak.

Beste puntu batean jasotzen dira XXXIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo izeneko jardunaldien ondorioak: urriaren 23an eta 24an egin ziren Alacanten, eta gaia izan zen “Genero-indarkeriaren biktima diren emakume eta adingabeak artatzea”.

**V. kapituluak** islatzen dira herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko egiten dituzten proposamenak eta horien emaitza.

**VI. kapituluak** labur jasotzen da Nafarroako arartekoak administrazio edo erakunde eskudunei emandako eta egindako aholku, iradokizun eta gogorarazpenen testua. Zehazki, gainbegiratze-lanetatik eratorriak dira, izan herritarren kexa eta proposamenen ondorioz, izan ofizioz egindako jardueren eta sortutakoak. Berebat, Nafarroako administrazio publikoek edo bestelako administrazio hartzaileek aholku, iradokizun eta gogorarazpen horietako bakoitza onartu edo baztertu duten adierazten da.

**VII. kapituluak** Nafarroako arartekoak Nafarroako Parlamentuan eginiko agerraldiak zerrendatzen ditu.

**VIII. kapituluak** kasu zehatzetan erakundearekin lankidetzan aritzeko betebeharrak erabat asebate ez duten Nafarroako administrazio publikoak aipatzen ditu.

**IX. kapituluak** Herritarren Arretarako Bulegoaren jarduera zehazten du, erreferentzia eginez kontsulta-kopuruari eta herritarrek eskatutako informazio-gaiei buruz. Halaber, erakundearekin harremana izan duten kolektiboak zerrendatzen dira (izan pertsonalki, izan kexa edo proposamenen bidez).

**X. kapituluak** Nafarroako herriaren defendatzailearen jarduera deskribatzen du, Nafarroako Gardentasun Kontseiluan duen partaidetzari dagokionez. Organo hori arduratzen da administrazio publikoen gardentasuna zaintzeaz eta berriazko zein ustezko errefusatzeen aurkako erreklamazioak nahiz informazio publikoko eskaerak ebazteaz, bat etorritik gardentasunari eta informazio publikorako sarbideari buruzko foru-legeriarekin.

Azkenik, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.3 artikulua xedatutakoarekin bat, txostenarekin batera erakundearen likidazioa azaltzen duen **eranskina** aurkezten da.

4. 2018. urtean, erakundearen jardunean **2.645** jarduketa gauzatu dira.

Zenbateko horretan sartzen dira:

- **Kudeatutako** 1.193 kexa (horietatik urte naturalean **aurkeztutako** 1.052 **kexa**).
- Artatutako 1.398 **kontsultak**.
- **Ofizioz** kudeatutako 27 **jarduketak** (horietatik 25 2018. urtean egin ziren).
- Aurkeztutako 9 **hobekuntza-proposamenak**.
- Nafarroako Parlamentuaren aurreko 2 **agerraldiak**.
- Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluko 9 **saioak**.
- Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluko 6 **ponentziak**.
- XXXIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo izeneko jardunaldietako partaidetza: urriaren 23an eta 24an egin ziren Alacanten, eta gaia izan zen “Genero-indarkeriaren biktima diren emakume eta adingabeak artatzea”.

2018ko abenduaren 31ra bitarteko datuak islatzen dira.

5. Aurreko datuek ikuspegi kuantitatibotik islatzen dute Nafarroako arartekoaren jarduera. Bestalde, ikuspegi kualitatiboak ardatz du erakundeak eginiko gainbegiratze-

lan efektiboa; zehazki, Nafarroako administrazio publikoetan egindakoa, herritarren eskubideak defendazeko edo zerbitzu publikoak hobetzeko.

Gainbegiratze-lan horretan **826 ikerketa** egin dira administrazio publikoen esparruan: 794, aurkeztutako kexen kariatara; 27, ofizios eginiko jardueren ondorioz; eta 5, herritarren proposamenen ondorioz.

Ikuskaritza-lan horretan 413 **ebazpen** eman dira: 216 aholku, lege-betebeharren 104 gogorarazpen, 168 iradokizun eta 11 araudi-iradokizun jasotzen dituzte, eta erakundeak administrazio eta erakundeei helarazi dizkie, ikerketa edo jardueren emaitza gisa. Bestela esanda, administrazio-jardueraren gainbegiratze-lanean 499 erabaki hartu dira, eta administrazio eta erakunde horiei jakinarazi zaizkie, herritarren eskubideak hobeto defendatzeko eta zerbitzu publikoen funtzionamendu hobea lortzeko.

**6.** Nabarmentzekoa da 2018an herritarrek aurkeztutako kexa, kontsulta eta hobekuntza-proposamenak batuta erakundera **7.910** lagunek jo dutela. Horiei gehitu behar zaizkie change.org plataformaren bidez Nafarroako herriaren defendatzaileira jo zuten 26.440 pertsonak; zehazki, kexa agertu zuten, irakasle bati diziplina-espediente bat ireki zitzaiolako eta, beren ustez, irakasleak ez zuelako bere ikastetxeko ikasle batenganako inolako errespetu faltarik izan: Diputatuen Kongresuan LGTBI kolektiboari buruz aurkeztutako lege-proiektuko puntu bat ikasgelan kritikatu besterik ez zuen egin.

Aurkeztutako kexen azpian bakarrik **5.205** pertsona daude, eta Nafarroako arartekoaren esku-hartzea eskatu dute.

Kontsulten ondoren, **1.991** lagunek jo dute erakundera dagozkien eskubideei, eskubide horiek baliatzeko era onenari zein administrazio-jardueraren legezkotasunari buruzko informazioa eskatzera.

Hobekuntza-proposamenen atzean **714** lagun daude.

**7.** 2018an jasotako **1.052** kexen edukiak azalean uzten ditu herritarren kezkak edo asegabeteak administrazio publikoekin izandako harremanetan.

Kopuru handienetik txikienera ordenatuta, 2018an herritarrengandik kexa gehien eragin dituzten hamabi gaiak izan dira: gizarte-ongizatea, enplegu publikorako sarbidea, hezkuntza, funtzio publikoa, ogasuna, osasuna, ingurumena, euskara, trafikoa, etxebizitza, justizia eta hirigintza.

**8.** Lehenengo gaiari (**gizarte-ongizatea**) dagokionez, **116** kexa aurkeztu ziren.

Azpimarratzekoak dira errenta bermatuarekin lotutako 29 kexak: horietako lauk eskabideen ebazpenen atzerapena edo falta, edo laguntzaren ordainketaren atzerapena salatzen dute. Beste lau ez ados agertzen dira errenta bermatuaren kariatara jasotako zenbatekoak itzultzeko eskabideak direla eta. Beste lau kexa aurkeztu ziren administrazioak jakintzat ematen baitu eskatzaileek bikote egonkorra osatu zutela; hots, senar-emazteak balira bezala izan zirela bizikide, etxeko bizilagunekin. Laguntza ukatu zitzaient, beharrezana zuten arren. Beste bi kexa aurkeztu ziren laguntzak ukatzeagatik; zehazki, ukoa eman zen, eskatzaileek ezin izan zutelako egiaztatu Nafarroan azken bi urteetan bizi izan zirela. Halaber, lau kexa aurkeztu dira errenta bermatu bat enbargatu izanagatik, nahiz eta laguntza publiko hori enbargaezina izan.

Hamasei kexa haurtzaroa edo nerabezaroa babestearekin daude lotuta. Horietako hirutan adierazten zen administrazioak ez duela behar bezala kudeatzen neurri judizialak betetzeko zentroa. Beste bat aurkeztu zen, kexaren egilearen alabak hilabete igarora zuelako ingresatuta zegoen adingabeen zentrotik. Beste herritar batek kexa aurkeztu zuen, bere alabaren zaintza berreskuratu nahi zuelako (Nafarroako Gobernuaren mende zegoen). Beste herritar bat ez ados agertu zen: bere seme-alabak babesgabetasun-egoeran zeudela ebatzia zen berriki, eta administrazioak ez zuen bisita-araubiderik ezartzen adingabeekiko lotura mantentzeko; gainera, ez zion informaziorik ematen bere seme-alaben inguruan hartutako erabakien inguruan. Beste bi kexatan ezadostasuna azaltzen zen familien topaguneen funtzionamenduarekin.

Bi kexa adingabeen adopzio- eta harrera-prozedurei dagozkie: bat, Entidad Colaboradora en Adopción Internacional (ECAI) erakundeak, Indian adingabe baten adopzio-prozedura izapidetzen ari zenak, nahiz eta adopzio hori ez zen juridikoki eratzerira iritsi, ez zuelako behar bezala jardun herrialde hartan egindako egonaldian adingabearekin sortutako arazoan; hain zuzen, arazo horien ondorioz bideraezin suertatu zen adingabea adoptatzea eta Espainiara ekartzea. Beste kexa bat aurkeztu zen, ez zelako ahalbidetu aldi beran parte hartzea adopzio-prozedura batean eta familia-harrerako prozedura batean, nahiz eta adopziorako egokitasunaren aldeko balorazioa izan. Beste kexetako batean esaten da administrazioak jarrera pasiboa duela egoitza-programa bateko adingabe batzuk eskolatu gabe egon arren: behin betiko kokalekua noiz emango zain zeuden, eta, kasu batzuetan, kokaleku horren emakida lauzpabost hilabetez atzeratzen ari da eta adingabeek eskolara joan gabe jarraitzen dute denbora-tarte horretan.



Beste hamasei kexak pertsona nagusiekin dute lotura. Nabarmentzekoak dira egoitza hitzartu batean plaza bat esleitzeko atzerapenak eragindakoak, edo esleitutako plazak beren bizilekuetatik daudelako aurkeztutakoak. Kexetako batek zor bat ordaintzeko eskabideari zegokion: senide batek egoitza batean izandako plazaren kostuaren osagarria ordaintzeko eskatu zen, eta kexaren egilearen arabera, ez zegokion ordaintzea, zergapeko denbora-tarteak bat egiten baitzuen bere senideak berreskuratzeko zuen aldi baterako egonaldiarekin; hain zuzen, egonaldi hori Nafarroako Gobernuak diruz lagundutako zerbitzu bat da. Beste sei kexak ethez etheko arreta-zerbitzua zuten jomugan, izan zerbitzu berori ukatu zelako, izan zerbitzu-emakidan gabeziak atzeman zirelako: langileen puntualtasun falta, lana amaitzeko azkartasuna, laguntzen dituzten pertsonen garbitasun falta, denbora falta eta abar.

Hamabost kexatan ezgaitasunak dituzten pertsonen arazoak erakutsi zituzten. Horietako hiruk ezadostasuna azaltzen zuten administrazioak aitortutako ezintasun-mailarekin. Beste hiruk zerbitzu jakin batzuetarako irisgarritasun eza aipatzen zuten: aulki gurpildunen erabiltzaileek hiri arteko garraioan berdintasun-baldintzetan ibiltzeko irisgarritasun falta; megafonia-sistema baten falta garraio publikorako autobusen geldialdietan, ikusmen-fabeziak dituzten beharrianak artatzeko; edo edukiontzietako ateak garaiegi egotea: iritsezinak dira aulki gurpildunetan dabilzan pertsonentzat. Beste kexa batek zeinu-hizkuntza darabilen pertsona gor batek euskara ikasteko eta hizkuntza horren ezagutza ofiziala ziurtatzeko zailtasunak azaltzen ditu. Bestalde, herritar bat ez ados agertzen da, laburregitzat jotzen baitu Euskararen Gaitasun Agiria (EGA) lortzeko 2018ko deialdian proba idatzia egiteko aitortu zitzaion aparteko denbora-tartea, betiere aitortua duen ezintasun-maila aintzat hartuta.

Hamar kexak lotura dute Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas elkarteak ezintasuna duten pertsonen zaintza kudeatzeko moduarekin. Kexen egileen ustez, Fundazioak ez die arreta egokia ematen, eta ez ditu baliabide ekonomikoak behar bezala kudeatzen.

Beste hamar kexak gizarte-xedea duten diru-laguntzak dituzte hizpide. Horietako hiruk aparteko diru-laguntzen eskabideari emandako ukoari dagozkio; kasu batean, premiazko esku-hartze odontologiko bat ordaintzeari zegokion; beste kasu batean, emaztearentzat audifono bat eta hortzeria erosteari zegokion; hirugarren kexaren egilea ez ados agertzen zen diru-laguntza horiek jasotzeko 65 urtetik beherakoa izan behar izatearen irizpidearekin. Kexaren egilearen arabera, betekizun hori baztertzailea da eta bazterturik uzten du kolektibo garrantzitsu bat, krisi ekonomikoaren ondorioz kaltebera dena.

Bost kexa lotuta daude familien babesarekin, eta horien artean nabarmentzekoak dira guraso bakarreko familiei lotutako bi kexak: bat, ez zaielako deskonturik egiten udalerriko kirol-instalazio batzuetara sartzeko; bestea, ez zaielako kide anitzeko familiaren titulua aitortzen bi seme-alaba dituzten guraso bakarreko familiei. Beste kexa batek ezadostasuna azaltzen zuen amatasunerako laguntzak kentzearekin: hiru urteko haur adingabe baten ama langile batek aurkeztu zuen. Kexaren egilearen ustez, nafar amek bazterkeria bizi dute, laguntza hori eman egiten baita gainerako autonomia-erkidegoetan.

Hiru kexatan bikote ohien emakumeenganako genero-indarkeria salatu ziren: genero-indarkeriaren emakume biktima batek bi kexa aurkeztu zituen, Gizarte Eskubideen Sailak ez ziolako bere txakurraren laguntzaile-izaera aitortzeko ziurtagiri ofizialik ematen (horren bidez, leku publiko guztietan sartzeko baimena lortuko zukeen). Beste emakume batek kexa agertu zuen, Pamplona-Iruñako Udalak ez ziolako informazio eta aholkularitza egokia eman, auzoko unitatearen bidez, dagozkion eskubideez eta jaso zitzakeen laguntzez. Genero-indarkeriaren biktimatzat zuen ziurtagiri bat zuen, Nafarroako Gobernuak emana.

Beste kexa batean bizi zuen babesgabetasun-egoeraren berri eman zuen herritar batek; zehazki, prozedura bat ireki zitzaion, etxeko eta genero-indarkeriari, lesioei eta familiaren esparruko tratu txarrei lotutako delitua egotzi zitzaion behin-behinean, eta kausa itxi egin zen gerora.

Azkenik, hiru kexatan ezadostasuna agertzen da gizarte-zerbitzuek emandako arretarekin.

**9.** Bigarren lekuan, **enplegu publikorako sarbideari** buruzko kexak ageri dira: **104** kexa. Enplegu publiko bat berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-baldintza berberetan eskuratu nahi duten herritarren kexak dira guztiak.

Horien guztien artetik, 86 kexa Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren jarduerari buruzkoak dira, eta nabarmentzekoa da horietako 64 Hezkuntza Departamentuari zuzenduta daudela. 11 kexa Nafarroako toki-erakundeei buruzkoak dira, eta beste hiru Nafarroako Unibertsitate Publikoari buruzkoak.

Honakoak nabarmendu daitezke:

- Nafarroako bitarteko irakasleen plataforma batek aurkeztutako kexa bat, irakaskuntzako lanpostuak aldi baterako kontratatzeko hautagai-zerrenden kudeaketa arautzen duen araudian ezarritako meritu-balorazioarekin ados ez

egoteagatik. Beste autonomia-erkidego batzuetan egiten denaren antzera, Nafarroako Foru Erkidegoan emandako zerbitzuak meritu espezifikotzat hartzea eskatzen du Plataformak, eta ez aurretiko irakaskuntza-esperientziaren atalean lortutako puntu-gehikuntzat. Era berean, 2012. urtea baino lehenagoko deialdietan lortutako kalifikazioak gordetzea eragozten duen murrizketa kentzeko eskaera ere egin zuen plataformak. Kexa horren alde, 2.852 sinadura aurkeztu ziren change.org plataformaren bidez.

- Zazpi herritarrek aurkeztutako zazpi kexa, Hezkuntza Departamentuak bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan eta lanbide-heziketako irakasle teknikoan kidegoan sartzeko hautaketa-prozedurari dagokion administrazio-espeditante osoa aztertzeko aukera ez emateagatik aurkeztuak.
- Zazpi herritarrek aurkeztutako zazpi kexa, irakaskuntzako lanpostuak aldi baterako kontratatzeke hautagai-zerrenden kudeaketa arautzen duen Foru Aginduaren proiektuak prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa ez egiaztatzeagatik baztertuak izan zirenak berriro zerrendetara itzultzeko aukera aurreikusten duelako aurkeztuak.
- Hiru emakumezko aurkeztutako kexa bat, Haur Hezkuntzako eta Lehen Hezkuntzako ingeles hizkuntza-eskakizuna duten irakasle-postuak betetzeko deialdietan hizkuntza horretako C1 maila egiaztatzen duen agiria ez duten langileak kontratatzean Hezkuntza Departamentuak irregulartasunak egin dituelakoan aurkeztua. Kexarekin batera, departamentuari luzatutako eskabide bat aurkeztu zuten, 800 lagunek sinatuta.
- Zortzi idazkari eta ikuskatzailek —Nafarroako Toki Erakundeetako funtzionarioak denak— aurkeztutako kexa bat, Nafarroako Tokiko Maparen Foru Legearen proiektuari (idazkari-lanpostuak betetzeko deialdiaren onarpenari buruzko laugarren xedapen iragankorrari) aurkeztutako zuzenketa sartzeko eta, ondorioz, lanpostuen egungo bitartekotasun-izaera luzatzea eta funtzionarioen mugikortasuna eragozteko konstituzioaren kontrakoa izan daitekeelakoan aurkeztua.

#### **10. Hirugarren lekuan, hezkuntzari buruzko kexak ageri dira: 96.**

Horietatik guztietatik, 25 kexa ikasleak ikastetxeetako Haur Hezkuntzako bigarren zikloan onartuak izateari buruzkoak izan ziren, eta horien artean, eskolatzeko hautatutako ikastetxean onartuak izan ez diren seme-alaben familiek aurkeztutako

hamar nabarmentzen dira. Besteak beste, familiek taldeko ikasle-ratio handiena zabaltzea eskatzen zuten, aurreko urteetan egin antzera, eskaera guztiak edo gehienak onartuak izatearren eta ikastetxea aukeratzeko askatasun-eskubidea babestearren. Gainera, kexa-egileak ez zeuden ados gurasoen lanlekuaren arabera puntu gehiago edo gutxiago ematearekin, inguruan enpresa asko dituzten ikastetxeek irispide zaila dutelako; bestalde, eskabide horiek berrikustea eskatzen zuten, irizpide hori egiaztatzeko agiria ez-ofiziala eta faltsutzen erraza delakoan. Ez zeuden ados, ezta ere, familia ugarietara edo errenta baxukoei ematen zaien puntuazioarekin. Azkenik, zalantzan jartzen zuten zozketa-modua bera ere, hau da, hautaketa-metodo gisa deitura bakarra hartzea, era horretan deitura “arrunta” duten ikasleak faboratzen direlakoan, deitura hori hautatua ateratzeko aukera handiagoa izanik.

Beste zazpi kexa 2018/2019 ikasturtean Haur Hezkuntza eta Lehen Hezkuntzako eskolatzean ezarritako ikasgelako ikasle-ratio handienarekin (25) ados ez zeuden herritarrek aurkeztutakoak izan ziren. Haien ustez, sare kontzertatuan biltzeko asmoa duten ikastetxe desberdinetan eskolatutako seme-alabak dituzten familien diskriminazioa zekarren neurri horrek, eta, beraz, behin-behineko neurri bat ezar zedila eskatzen zuten.

Hamar kexa eskola garraio-zerbitzuari eta jangela-zerbitzuari buruzkoak izan ziren. Horien artean nabarmentzekoak dira herritar batzuek aurkeztuko hiru kexa, Hezkuntza Departamentuak ikasturtea hasi ondoren jakinarazi zela ez zela aitortzen, ikastetxe publiko batean, seme-alaba txikienezko eskola garraio-zerbitzurako eskubidea, ikastetxe berera doazen seme-alaba zaharragoei zerbitzu hori bera aitortu arren. Edota emakumezko batek aurkeztutakoa, Hezkuntza Departamentuak eskola garraio-zerbitzurako eta jangela-zerbitzurako laguntzak jasotzeko eskubidea kendu ziolako alabari, matrikula ohiko matrikulazio-epearen barruan ez baizik eta, bizilekua erkidego batetik bestera aldatu izanaren kariaz, ezohiko matrikulazio-epean egin izateagatik. Eskubide-kentze hori dela eta, bere alaba ikasturte bereko gainerako kideek ez bezalako tratua jasotzen ari zela salatzen zuten emakumezkoak.

Beste hamar kexa Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko bekekin, laguntzekin eta aparteko sariekin zeuden lotuta. Horietako bitan, herritar batzuek adierazten zuten ez zedela ados lehen ikasturteko zerbitzu akademikoengatik ordaindu beharreko prezio publikoak ordaintzeko betebeharretik salbuesitako bakarrak Batxilergoko aparteko saria lortzen zuten eta goi-mailako ikasketak Foru Erkidegoko ikastetxe publiko batean egiten zituzten ikasleak izatearekin. Diskriminatzaile irizten zioten ikasketak Nafarroatik kanpo egitea aukeratzeko zuten sarituak laguntzarik gabe geratzeari, are gehiago

Nafarroan hezkuntza-eskaintza publiko oso bat ez egotegatik nahitaez kanpora jo behar zutenen kasuan.

Hamar kexatan eskola-jazarpen kasuak jarri ziren agerian. Horien artean, aipagarria da zenbait familiak adierazitako kexa, seme-alabak matrikulatuta dauden ikastetxeak ez dituelako hartu beharreko neurriak hartzen Haur Hezkuntzako ikasleen artean jolas-denboran gertatzen diren erasoen aurrean, adin txikikoen segurtasuna eta osotasuna bermatzeko. Edota bi herritarrek egindako sei kexa, ez Hezkuntza Departamentuak ez haien adin txikiko semea joaten zen ikastetxe publikoak ez zutelako neurri eraginkorrik ezarri eskola-jazarpentzat hartuta zegoen eta txosten psikologiko batek halakotzat jotzen zuen egoera baten aurrean.

Lau kexa aurkeztu ziren hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei eman beharreko laguntzari buruz. Aipatzekoa da, adibidez, herritar batek jarritakoa, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu landa-eremuko institutu publiko batean hezkuntza-premia bereziak dituen bere semearen heziketa-prozesuaren jarraipen egokia egin ahal izateko curriculum bereziko unitate bat (KBU) sortzeko eskaera, ikastaldea halako KBU bat sortzeko behar den gutxieneko ikasle-ratiora heltzen ez dela aitzakiatuz.

Baziren beste lau kexa musika-ikasketei buruzkoak; lau gehiago seme-alaben eskola-ebaluazioa egiteko moduarekiko desadostasuna agertzen zutenak; hiru kexa eskola-instalazioei buruzkoak; eta beste bat, eskolaldi etengabea ezartzeko prozedurari eta gehiengo-eskakizunei buruzkoa.

**11.** Laugarren lekuan, **funtzio publikoari** buruzko kexak ageri dira: **94.** Horien artean, nabarmentzekoak dira:

- Nafarroako Foru Poliziaren 29 agentek Lehendakaritza, Funtzio Publiko, Barne eta Justizia Departamentuaren aurrean jarritako bi kexa. Agentek ez zeuden ados talde horretako kideak birbanatzeko prozedurarekin, erabaki hori hartzeko arrazoiak urriak zirela, erabakia lanpostuak hornitzeko ohiko sistema indarrean sartu eta gutxira hartu zela eta familia-kontziliazioari bete-betean eragiten ziola iritzita.
- Sindikatu batek Hezkuntza Departamentuan lanean ari ziren edo arituak ziren 39 irakasleren izenean jarritako kexa bat. Kexaren arrazoia zen Hezkuntza Departamentuak ez zuela aintzat hartu sindikatuak jai-egunak opor-eguntzat hartzeko erabakiaren aurka jarria zuen gorako errekurtsua. Sindikatuaren arabera, errekurtsu hori (eta bertan jasota dagoen asmoa) administrazio-isiltasun

positiboz onartu behar zen, aurkeztutako erreklamazioen administrazio-isiltasun negatiboaren gaitzespenaren aurrean aurkeztu baitzen.

- 26.440 herritarrek change.org plataformaren bidez aurkeztutako kexak. Kexen arrazoia da Hezkuntza Departamentuak diziplina-espedita bat ireki ziola irakasle bati, oso falta larria (ikastetxeko ikasle baten kontrako transfobia-akusazio batetik eratorria) egiteagatik, ustez. Hala ere, kexa-egileen ustez, Podemos-en LGTBI Mozal legea delakoaren puntuetako bati buruz ikasgelan iritzi kritiko bat azaltzeagatik ireki zioten espedita irakasleari.
- Emakumezko batek jarritako kexa bat, zuzendaritza-kargua duten funtzionario emakumezkoak, seme-alaba bat zaintzeko lan-utzialdi berezi bat lortzen dutenean, postutik kentzen dituztelako eta izendatuak izan ziren lanpostura bidaltzen.
- Enplegatu publikoen ordainsariekin lotutako hemeretzi kexa. Besteak beste, nabarmentzekoak dira funtzionario publiko batzuei osagarri batzuk (soldata-osagarriak, familia-laguntzak, mediku-guardiengatiko dieten ordainketa, eta abar) ez aitortzearekin desadostasuna agertzeko jarritakoak. Beste kexa batean, herritar batek adierazten zuen ez zegoela ados E mailako kolektibo osoa D mailan sartzearekin, parekatze hori bidegabea delako bera bezala D mailan daudenez, mailari dagokion oposizioa gainditzeko ahalegin handia egin behar izan zutela kontuan hartuta. Era berean, sindikatu batek kexa bat jarri zuen, Nafarroako polizien foru-legean jasota dagoen osagarri espezifikoaren gaineko araudiak polizia-funtzionarioei aitortutako eskubideak urratzen dituela eta, gainerako funtzionarioei dagokienez, diskriminazioan erortzen dela iritzita.
- Oporrekin, lizentziekin eta baimenekin lotutako hemezortzi kexa. Besteak beste, hauek nabarmentzen dira: bi herritarrek aldi baterako ezintasunean zeuden aldiari zegozkion oporrak gozatzeko eskubidea ukatu zitelako jarritako bi kexa; funtzionario batek jarritako kexa bat, minbizia edo gaitz larria zuten seme bikiak (goiztiar handiak) zaintzeko ematen den baimen ordaindua ukatu zitzaielako, adingabeak era zuzenean, jarraian eta iraunkorrean zaintzeko beharrik ez zegoela argudiatuta; Ukrainan aurrera eramandako haurdunaldi subrogatu bidezko amatasun-kasu batean nazioarteko adopzioarako baimen ordaindua ukatzegatik jarritako kexa bat; erretiroa hartu behar zuten funtzionario irakasle batzuek erretiro-urtean sortutako opor-egunak ez aitortu ez ordaindu ez zitzaielako jarritako kexa bat; eta bestelako baimen ordainduak (aho-hortzetako

osasan-laguntzarako baimenak, kexa-egilearen alabak ikasten duen ikastetxeak deitutako bilera edo tutoretza orokor batean parte hartzeko baimena, ikastetxera egokitzeko aldian hiru urteko alabari lagundu ahal izateko baimena, etab.) ukatzeagatik jarritako beste kexa batzuk.

- Beste kexa batean, herritar batek bere desadostasuna erakusten zuen, batetik, Lehendakaritza, Funtzio Publiko, Barne eta Justizia Departamentuak aldebakartasunez aldatu zituelako Nafarroako Foru Poliziako agente batzuen lan-egutegiak (agente horiek prestakuntza-ikastaro batzuetan parte hartu behar zutelako) eta, bestetik, prestakuntza horretarako eskainitako orduak ez zirelako aparteko ordu gisa ordaindu.

## **12. Bosgarren multzoa ogasuna da, 66 kexarekin.**

Nafarroako Zerga Ogasunari dagokionez, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergarekin lotutako kexak dira gehienak. Besteak beste, nabarmentzekoak dira Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan murrizketa edo kenketa batzuk ezin egiteagatik (ezintasun-murrizketa, ohiko etxebizitzako inbertsiogatikoen kenkaria, hiru urtetik beherako seme-alaba baten ama langilea izateagatikoen kenkaria, edo kotizazio gabeko erretiro-pentsioagatikoen kenkaria) beren desadostasuna agertzen duten herritarrek aurkeztutakoak.

Bi emakumezkoak eta ama-talde batek beste hiru kexa aurkeztu zituzten, Nafarroako Zerga Ogasunak ez dizkielako PFEZan itzultzen amatasun- eta aitatasun-prestazio gisa ordaindutako kopuruak. 2018ko urriaren 3ko Auzitegi Gorenaren 1462/2018 Epaia, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Estatu Legearen aurreikuspenen arabera amatasun-prestazioa PFEZtik salbuesteari buruzko kasazio-errekurtsoa ebaztekoa, jakin ondoren aurkeztu zuten kexa. Epai hori Nafarroako Foru Erkidegoan ezartzea eta zegozkien kopuruak itzultzea eskatzen zuten kexa-egileek, Nafarroako gurasoen eta Espainiako gainerako gurasoen arteko konparazio-bidegabekeriak jotzen zutena saiheste aldera.

Lau kexa Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzkoak izan ziren: emakumezko batek aurkeztu zuen horietako bat, aulki gurgildunean ibiltzen diren edo mugikortasun urria duten pertsona ezinduek garraiatzeko ibilgailu bat erosteko orduan BEZaren % 4ko tasa murriztua aplikatzeko eskubidea aitortu ez ziotelako; beste bat, adin txikikoen legezko zaintzagatikoen lanaldi murrizketa, zerga-ondorioetarako, soldatapekoa ez den langilearen modulua murrizteko kausa objektibo gisa jasotzen ez zelako aurkeztu zen; beste bat, merkataritza-elkarte batek jarri zuen, bere jardura BEZetik salbuetsita

dagoela iritzita; eta laugarren bat, herritar batek ezin zuelako kitatu, zailtasun ekonomikoak zirela eta, Ogasun eta Finantza Politikako Departamentuak erreklamatzeko BEZaren zorra.

Beste herritar batek kexa bat jarri zuen ez zegoelako ados ondorengotza- eta dohaintza-zergen karga-tasekin. Haren ustez, karga-tasen arteko diferentzia (% 0,8tik gehieneko % 16ra) handiegia da, eta ez da, inola ere, zerga progresibo bat. Era berean, herritar horren arabera, zerga horrek ez du izateko arrazoirik, zergapetutako ondarea denboran zehar jasotako errentak aurreztuz sortzen delako eta errenta horiek zergapetuta daudelako jada PFEZren bidez.

Tokiko ogasunei dagokienez, lursailaren balioa areagotu ez den kasuetan Udalek Hiri Lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergagatik igorritako likidazioarekin ados ez daudela adierazteko zenbait herritarrek aurkeztutako kexak nabarmentzen dira.

Beste bi kexa jarri ziren bi udalek kuota desberdinak kobratzen zizkietelako bertan erroldatuta zeudenei eta ez zeudenei kirol-instalazioak erabiltzeagatik.

Beste kasu batean, emakumezko batek bere atsekabea agertu zuen Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioako Departamentuak ez duelako sustatzen aldaketarik Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legean, trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko udal-zergaren salbuespenei dagokienez, pertsona ezinduei, arauen arloan, tratu hobea emate aldera. Ondorioz, bere herriko udalak ukatu egin zion zerga horren ordainketatik salbuesteko eskaera, nahiz eta pertsona horren semeak ezintasuna eta mugikortasun murriztua aitortuak izan.

Beste hamar kexa katastroari buruzkoak izan ziren: haietako batzuk, katastro-datu etako akatsak zuzentzeko eskabideak tramitatzen eta konpontzen udalek izandako atzerapenagatik, eta, beste batzuk, katastro-aldaketa jakin batzuk egiaztatzeko informazio-eskabideei erantzun ez izateagatik.

Beste kexetako bat honengatik aurkeztu zen: Nafarroako Estatistika Institutuak oso denbora gutxi utzi ziolako elkarte bati ibilgetuaren erosketei buruzko inkesta bat, derrigorrez bete beharrekoa, osatzeko.

**13.** Seigarren lekuan, **osasun-arloari** buruzko kexak ageri dira: **63** kexa.

Besteak beste, nabarmentzekoak dira itxarote-zerrendekin (traumatologiako espezialitatean dagoen itxarote-zerrendarekin bereziki) lotutako 14 kexa eta osasun-prestazioei eta gastuen ordainketari buruzko 13 kexa (horietako lau sistema pribatuan jasotako osasun-asistentziatik eratorritako gastuak ordaintzeko eskaerei Osasun



Departamentuak emandako ukoekin daude lotuta; izan ere, zenbait herritarrek sistema pribatura jo zuten sistema publikoan eskainitako medikuntza-jarraipenarekin ados ez egoteagatik).

Beste hamabi kezatan herritarrek agerian utzi dute beren desadostasuna Nafarroako Osasunbidean jasotako arreta sanitario eta klinikoarekin.

Beste zazpi kexa farmazia-koordinaketa eta -prestazioekin daude lotuta. Horien artean, nabarmentzekoa da herritar batek aurkeztutako kexa, Osasun Departamentuak ez dituelako behar beste neurri hartzen gaixotasun arraroak dituzten pertsonak (haren semea, adibidez) modu aktiboan laguntzeko, gaitza tratatzeko behar dituzten sendagaiak erosteko beren gain hartzen dituzten gastuengatik konpentsatuz; beste herritar batek adierazten du Osasun Departamentuak ez duela aintzat hartzen aplikatzekoa den erregimen berria, farmazia-gastuen eta finantzatutako medikuntza-tratamenduekiko atxikimendua errazteko diru-laguntzen finantziazio-ehunekoa arautzean. Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren erreforma egin zenetik, deskontuak ez dira zerga-oinarriaren gainean aplikatzen, kuotako kenkari gisa konfiguratzen baitira. Hori dela eta, likidazio-oinarriak berez behar lukeena baino kopuru handiagoa islatzen du, eta horrek alabarentzako medikamendu-gastuak handitzea ekarri du ondorioz.

Bost kexa herritarren historia klinikoarekin eta osasun-informazioarekin lotuta daude; eta beste lau, osasun garraio-zerbitzuari buruzkoak dira. Azken horien artean nabarmentzekoa da emakumezko batek aurkeztutako kexa, adieraziz Osasun Departamentuak ez dituela hartu beharreko neurriak hartu Ubarmin klinikako onkologia, errehabilitazio eta logopedia kontsultetara joan behar duten gaixoen garraio-zerbitzuaren inguruabarrak hobetzeko. Emakumeak azaltzen zuenez, osasun garraio-zerbitzu horrek luzeegi jotzen du, eta goizegi esnatzera eta ibilgailuan orduak ematera behartzen ditu gaixoak (eritasun larriak dituzte gehienek), langile espezializatuen laguntzarik gabe utzita.

**14.** Zazpigarren lekuan, **ingurumenari** buruzko kexak ditugu: **60** kexa.

Aurreko urteetan bezala, kexa gehienak (23) hainbat jarduerak eragindako zaratekin loturikoak dira, eta bereziki nabarmentzekoak dira herritar batzuek etxean jasaten dituztenak, arrazoi hauek direla eta: gazteek alokatutako etxabeak, elkarte gastronomikoak, jolas-elkarteak, mintzategiak, ostalaritzako negozioak, lantegiak, zakur zaunkak, etengabeko ibilgailu joan-etorria autobideetan, errepideetan edo ingurabideetan.

Hamabost kexa aurkeztu dira ingurumenari buruzko informazioa ukatzeagatik edo atzerapenez eskaintzeagatik.

Bederatzi kexa jarduera klasifikatuen lizentziekin daude lotuta: horietako bi, lizentzia-eskaera ukatua izan delako; beste bat, espediente zehatzaile bati hasiera eman zaiolako; beste hiru, administrazioak ez diolako lizentziaren baldintzak ustez urratzen ari diren jarduera batzuk ikuskatzeari ekiten; eta beste bat, udalak lizentzia horien iraungipena aitortu duelako.

Lau kexatan agerian geratzen da herritar batzuk ez daudela ados zabor-erakundeekin. Kexa horietako hiru, erakundeak kexa-egileen etxebizitzan ondoan egoteak eragiten dituen zarata eta usainengatik jarri ziren; eta laugarrena, jate-erakunde baten jabeak jarri zuen, hiri-hondakin solidoak biltzeko puntu bat kendu zutelako eta geroztik 80 metro ibili behar dituelako zaborra uzteko punturaino.

**15.** Zortzigarren lekuan, **euskararen** gaia dago: **52** kexa.

Kexa gehienak Foru Erkidegoaren Administrazioak zein tokiko erakundeek langileak hautatzeko prozeduretan euskarari ematen dioten balorazioari buruzkoak dira, eremu ez-euskaldunean euskarari ez zaiolako inolako baliorik ematen, eta, aitzitik, atzerriko hizkuntzei bai, edota euskarari beste hizkuntza horiei baino balio gutxiago ematen zaiolako.

Eremu mistoko udal batek ere kexa bat aurkeztu zuen gehiegizko balorazioa ematen zitzaiolako euskarari zuzenbide-lizentziadun lanpostua betetzeko hautagaiak aldi baterako kontratatzeke deialdi batean.

Nabarmentzekoak dira, halaber, zenbait herritarrek jarritako kexak, Orkoiengo Udalak euskaren udal-ordenantza urratu bide zuelako 2018/2019 ikasturtean, hizkuntza horretan behar beste kultur- eta kirol-jarduera eskaintzen ez zituela iritzita.

Beste herritar batek beste kexa bat jarri zuen Hezkuntza Departamentuak eta Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez dituztelako dagozkien neurriak hartzen unibertsitate horretan euskarazko Erizaintza Gradua ezartze aldera, ikasketak hizkuntza horretan egin nahi dituzten ikasleek hala egin ahal izan ditzaten, kontuan izanik diziplina hori estuki lotuta dagoela herritarrei eman beharreko osasun-zerbitzu publikoarekin.

Emakumezko batek kexa bat jarri zuen Osasun Departamentuak ez duelako euskaraz dakien langilerik Nafarroako Ospitale Guneko pediatria-eremuan, Iruñean. Kexua jarri zuen emakumezkoak azaldu zuen bere sei urteko semea ospitaleratua egon zen

bitartean ezin izan zuela euskaraz harremanetan jarri artatu zuten langileekin, nahiz eta semeak hizkuntza horretan soilik hitz egin.

Bi kexak salatzen zuten euskarazko hizkuntza-eredua falta dela Antsoingo udal haur-eskolan, eta seme-alabak hizkuntza-eredu horretan matrikulatu nahi dituzten familiek Iruñeko Udaleko haur-eskoletara jo beste aukerarik ez dutela. Hala ere, ez daudenez erroldatuta udalerrri horretan, kuota handiagoa ordaindu behar zuten hilean, bi toki-erakundeek ez dutelako sinatuta inolako hitzarmenik jatorri-udalerrriak helburu-udalerrriari ordain diezaion matrikula-kostuan dagoen diferentzia.

Kexa batzuk aurkeztu ziren, baita ere, ikuskizunetako sarrera-tiketak eta Iruñeko Gayarre Antzokiko leihatilako informazio-panelak soilik gaztelaniaz idatzita daudelako; Iruñeko aparkaleku-eremu mugatuetan aparkatzeko Telpark mugikorerrako aplikazioan euskara erabilera-hizkuntza nagusi bezala agertzen zelako, gaztelaniaren aurretik; ez direlako beharrezko baldintzak eskaintzen ETB-3 euskarazko katea Nafarroa osoan behar bezala ikusi ahal izateko; edota Ekonomia Garapenerako Departamentuak ezetsi egin zuelako AP-15 autobideko ordain-makinetan euskarazko ahots-sistema bat ezartzeko eskaera bat.

**16.** Bederatzigarren lekuan, **trafikoari eta bide-segurtasunari** buruzko kexak daude: **47.**

Horietako 19 trafikoaren eta bide-segurtasunaren ordenamenduarekin daude lotuta. Horien artean hiru kexa nabarmentzen dira, zirkulazio mugatuko kale batzuetan sartzeko egindako baimen-eskabideei Iruñeko Udalak erantzunik ematen ez dien herritarrek jarriak. Nabarmentzekoak dira, halaber, zenbait tokitako egungo bide-trazadurak eta egoera kaskarrak bide-segurtasunerako duen arriskuaren aurrean administrazioek ez dituztela hartu beharreko neurriak hartzen salatzeko jarritako beste bost kexa. Hauek dira bide edo toki horiek: Nafarroako Unibertsitateko campusa zeharkatzen duen errepidea, Berrioplano-Berriobeitiko etxebizitza batzuetako espaloi-falta, Oltza Zendeako Errondan eta Zizur Zendeako Errondan abiadura moteltzeko bi “guardia etzanen” desegokitasuna, Ezkaba auzoan bizikletak ausarkeriaz gidatzeak auzotarrentzat dakarren arriskua, edota NA-1300 errepidean, Biaizpe parean, Plazaolako trenak erabiltzen zuen tunel batean, barne-argiztapenik ez egotea.

Beste 18 kexatan, herritarrek beren desadostasuna agertzen zuten ezarri zitzaien isunekin. Aurreko urteetan bezala, Iruñeko aparkaleku mugatuko eremuan ezarritako isunekin, udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izanarekin eta ibilgailua

berreskuratzeko ordaindu beharreko gehiegizko tasekin ados ez dauden herritarren kexak nabarmentzen dira.

Beste bost kexa Ibilgailuen Ikuskapen Teknikoarekin (IIT) daude lotuta. Horietako hirutan agerian jarri zenez, udan ilara luzeak sortu eta zerbitzua kolapsatu egin zen, herritarrei ondorio kaltegarriak ekarriz. Hainbat neurri proposatzen zituzten salatutako egoera zuzentzeko, hala nola lizentzia kopurua handitzea, langile gehiago kontratatzea edo aurretiko hitzordu-sistema bat ezartzea.

**17.** Hamargarren lekuan, **etxebizitzari** buruzko kexak ageri dira: **47** kexa.

Etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan hainbat urtez izena emanda egon arren, eta egoera ekonomikoa, pertsonala edo familiarra dela-eta hautagai egokiak izan arren, etxebizitza babesturik esleitzen ez zaiela salatzeko herritarrek aurkeztutako kexak nabarmentzen dira, baita etxebizitza babestua alokatzeko diru-laguntzaren ehunekoa murrizteari buruzko kexak edo etxebizitza babestuetako akatsekin lotutako kexak ere.

Halaber, zazpi herritarrek kexa bana aurkeztu zuten Iruñeko Udalean, gizarte-larrialdiko etxebizitza bat emateko eskaera ukatu zitzaizela salatzeko.

Emakumezko batek kexa bat aurkeztu zuen Iruñeko Udalak larrialdi-egoeratarako etxebizitza bat eskuratzeko eskaera ukatu ziolako hirian bi urte lehenagotik erroldatuta ez egoteagatik. Azaldu zuen bikotearekin eta lau seme-alaba adingabeekin bizi zela alokairuzko etxebizitza batean, eta etxeak, bertan bizitzera sartu zirenetik, ez duela gas-hornidurarik. Argindar-konpainiak jakinarazi zionez, zerbitzua berriz ezartzeko, etxebizitzaren jabeak eskuratu behar zuen beharrezko instalazio-ziurtagiria. Etxejabeak, baina, ez zuen halakorik egin eta ez zegoen prest zegokion zenbatekoa ordaintzeko. Etxebizitza ez zegoen lau seme-alabekin bizitzeko baldintza egokietan, ez zuelako haien osasuna eta segurtasuna bermatzen. Neguko hilabeteetan, hotz handia pasatzen zuten, eta haurrak gaixotu egiten ziren maiz. Udalak iritzi zion, gainera, ez zeudela premia-egoeran, familia-unitatea sei kidez osatuta egon arren eta diru-sarrerak alokairu pribatu bat eta gastuak ordaintzeko bestekoak ez izan arren.

Beste emakumezko batek kexa bat jarri zuen Gizarte Eskubideen Departamentuak ez ziolako babespeko etxebizitza bat esleitzen, nahiz aurreko etxebizitzaren alokairu-kontratua ezeztatua izan eta bere familia (bi heldu eta adin txikiko lau seme-alaba) premia larriko egoeran egon, bizitzeko diru-sarrerarik gabe, jasotzen zuten bermatutako errentaren prestazioa etxebizitza-aldaketaren berri ez emateagatik bertan behera gelditu ondoren.

Beste kexa batean, herritar batek azaltzen zuen Iruñeko Udalak eta Gizarte Eskubideen Departamentuak ez ziola babespeko etxebizitza bat esleitzen, ezta prestazio osagarri bat ematen ere, nahiz eta 55 urtetik gorako pertsonentzako laguntza gisa hilean jasotzen zuen diru-kopurua etxebizitza libre baten alokairuarengatik ordaindu behar zuen zenbatekoa baino askoz txikiagoa izan. Emakumea izena emanda zegoen etxebizitza babestua eskatzen dutenen erroldan, baina, hala ere, bere egoera pertsonala oso puntuazio baxuarekin balioesten zela adierazten zuen. Emakume horren iritziz, bere egoeraren beste inguruabar batzuk ere hartu beharko lirateke kontuan, hala nola hirurogei urte baino gehiago izatea, bakarrik bizitzea eta lanik ez izatea; bestela, bere egoeran dauden pertsonak ez dute inoiz etxebizitza babestu baten adjudikaziodun izaterik izango.

Nabarmentzekoak dira, halaber, hipotekek erasandako pertsonen plataforma batek aurkeztutako hiru kexa. Haietan adierazten denez, pertsona batzuek zailtasun handiak izaten dituzte bizitzeko etxebizitza bat alokatzeko orduan, beren arraza-jatorria edo egoera ekonomikoa dela-eta etxejabeek edo higiezin agentziak berme zorrotzak (aurre egin ezin dioten diru-ekarpen bat egin beharra eskatzen duten abalak edo fidantzak) eskatzen dizkietelako. Alokatazaileak etxebizitza ez alokatzera ere iritsi dira kasu batzuetan. Gainera, kezkatua agertu ziren Nafarroan gertatzen ari den maizterkaleratze kopuru handia dela-eta. Horren haritik, adierazi zuten kasu batzuetan alokairu-kontratuak ez direla berritzen alokairu-prezioen garestitzeagatik, eta, ondorioz, maizterrek bertan behera utzi behar izaten dutela etxebizitza, bizi diren eta beren bizi-proiektua ezarria duten egoitza. Azkenik, Nafarroako “putre-funts” direlakoek erositako etxebizitzeari buruz ohartarazten zuten.

Era berean, beste bi herritarrek kexa bana aurkeztu zuten, etxebizitza-alorreko legedi publikoak aurreikusten dituen onurak eskuratzeko orduan Gizarte Eskubideen Departamentuak modu bidegabe batean kalkulatu zuelako haien gaitasun ekonomikoa, ez zituelako kontuan hartu konpentsazio- eta mantenu-pentsio gisa ordain behar zituzten zenbatekoak, diru-sarrerak kalkulatzeko ondorioetarako. Kexa-egileen iritziz, haien diru-sarrera errealak departamentuak zenbatutakoak baino dezente txikiagoak ziren.

**18. Hamaikagarren lekuan, justiziari buruzko kexak ageri dira: 37.**

Abiatu dituzten prozesu judizialean atzerapenak egon direla uste duten herritarrek aurkeztutako kexak nabarmentzen dira, baita abokatuen jarduerarekin edota hori dela-eta aurkeztutako salaketan aurrean abokatu-elkarteen aldetik jasotako erantzunarekin ados ez daudela dioten herritarren kexak ere.

Lau kexa doako laguntza juridikorako eskubidearen aitortza ukatzeagatik aurkeztu ziren, eta beste lau erregistro zibilarekin eta merkataritzakoarekin egon ziren lotuta.

Azpimarratu beharra dago kexa horietako zazpik bikote-hausturarekin, adin txikiko seme-alabak zaintzeko eta babesteko zereginekin, bisita-erregimenarekin, hitzarmen arauemailea betetzearekin edota aitona-amonek bilobekin harremana izateko eskubidearekin daudela lotuta. Ere berean, bi kexatan, genero-indarkeriazko egoerak salatzen dira, eta, haietako batean, adin txikiko bi alabaren segurtasuna arriskuan dagoela baieztatzen da.

**19.** Hamabigarren lekuan, **hirigintzaren** gaia agertzen da: **34** kexa.

Nabarmentzekoak dira hirigintza-kudeaketarekin lotutako kexak, baita udalerrri batzuek, herritarrek salatutako hirigintza-araudiaren balizko ez-betetzeen aurrean, legezkotasuna babesteko neurriak hartzeko izan duten atzerapenarekin lotutako kexak ere. Era berean, hainbat kexa aurkeztu ziren udal batzuek ez zietelako erantzun hirigintza-informazioa herritarrei helarazteko eskaerei.

Kexa horietako hirutan, herritarrek beren desadostasuna agertzen zuten Iruñeko Udal Plan Orokorren eta Alde Zaharraren Babes eta Barne Berrikuntzarako Plan Bereziaren hasierako onarpenarekiko, hiriko zenbait tokitako etxebizitza turistikoaren erabilerari dagokionez. Kexetako baten arabera, arautegia hori ez litzateke Alde Zaharrera mugatu behar, baizik eta hiri osora zabaldu, atari bakoitzeko etxebizitza turistikoaren kopurua mugatuz, edota lizentzia berrien emakida bertan behera utziz, higiezinaren espekulazioa saiheste aldera. Beste kexa-egile bat proposatutako hirigintza-arautegiaren aurka agertzen zen, arautegiak beheko edo lehen solairuetan bakarrik aurreikusten zituelako etxebizitza turistikoak, eta hori diskriminatzailea izango zelako goragoko solairuetako beste etxebizitzekiko. Hirugarren kexa batean, honakoa proposatzen zuten: atari bakoitzeko etxebizitza turistikoaren kopurua eta azalera mugatzea, ospitale-eremua asetako eremutzat jotzea, inguru hartan hirigintza-lizentzia gehiago ematea saihesteko, etxebizitza turistikoak lehen solairuetan bakarrik baimentzea, eta behin-behineko etxebizitzatzat ez baizik eta ostalaritza-jardueratzat hartzea haiek.

**20.** Kexen **xedeak diren administrazioei** dagokionez, 2018an aurkeztutako kexa guztien % 53,1 Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioarekin lotutakoak izan ziren, baita haren mendeko erakunde eta sozietate publikoen jardunarekin lotutakoak ere. 559 kexa aurkeztu ziren.

Nafarroako toki-entitateei eta haien mendeko erakundeei zuzendutako 294 kexa aurkeztu ziren, hau da, guztizkoaren % 27,9.

Ondoren, Estatuko Administrazioari zuzendutakoak daude: 106 kexa, hau da, guztizkoaren % 10,1.

**21. Kexak aurkezteko erabilitako bitartekoei dagokienez**, aurreko urteetan bezala internet izan da erabiliena (% 49,2): posta elektronikoa nahiz erakundearen webguneko formularioak. Bigarren lekuan, zuzenean Nafarroako Arartekoaren egoitzan aurkeztutako kexak daude (% 42,7), eta, ondoren, posta arruntaren bidez aurkeztutakoak (% 8,1).

**22.** Kudeatutako kexei erreparatuta, Nafarroako Arartekoak **kexen % 83,7 izapidetzea onartu du**, herritarrek helarazitako gaiak aztertzeko. Gainera, 90 kexa beste goi-komisario parlamentario batzuei helarazi zaizkie, haien eskumeneko gaiak zirelako: 84 Espainiako Arartekoari, bi Valentziako Erkidegoko *Síndic de Greuges* izenekoari, bi Andaluziako Arartekoari, bat Euskadiko *Arartekoari* eta beste bat Kataluniako *Síndic de Greuges* izenekoari.

Onartu eta gero, erakundeak administrazioei buruzko **794 ikerketa** egin ditu.

Ikerketak egin eta gero, Nafarroako Arartekoak **606 kexa-espeditetan** (hau da, ikertutako espedienteen % 76,3tan) ikusi du kexaren egileek arrazoi osoa edo partziala zutela.

**23.** Kexak direla eta, Nafarroako Arartekoak **401 ebazpen** eman ditu guztira, eta, haien barruan, 210 gomendio (% 43,8), 167 iradokizun (% 34,8), haietako 9 normatiboak, eta lege-betebeharren 103 gogorazpen (% 21,4).

Gaika, enplegu publikora heltzea izan da gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien eragin dituen gaia (46). Haren atzetik, honako hauek kokatu dira: gizarte-ongizatea (43), hezkuntza (41), funtzio publikoa (39), ingurumena (39), euskara (28) eta osasuna (27). Ogasuna da nabarmendu den beste gaietako bat, trafikoaren eta etxebizitzaren aurretik.

**24.** Nafarroako Arartekoaren kexa-jarduketek % 65,34ko **onarpen-maila** izan dute administrazio publikoetan. Portzentaje horretan sartzan dira, batetik, ikerketa egin eta gero onartutako ebazpenak, eta, beste alde batetik, administrazioak zuzendu dituen kasuak Arartekoak ebazpena egin baino lehen, hau da, erakundearen esku-hartzeko baten bidez herritarraren arazoa informazio-eskaeraren hasierako fasean konpondu denean.

Nafarroako Arartekoaren ebazpen **gehien onartu dituzten administrazioak** honako hauek izan dira:

- Orkoiengo Udala
- Iruñerriko Mankomunitatea
- Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua
- Garapen Ekonomikorako Departamentua
- Eskubide Sozialetako Departamentua

Aitzitik, **ebazpen gutxien onartu dituzten administrazioak** honako hauek izan dira:

- Berriobeitiko Udala
- Hezkuntza Departamentua
- Osasun Departamentua
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua
- Altsasuko Udala
- Aranguren Ibarreko Udala

**25.** Kasu jakinen batean Nafarroako Arartekoa **erakundearekin duten lankidetzabetebeharra erabat bete ez duten administrazio publikoen** artean, honako hauek aipatzen dira dagokion kapituluan:

- Garapen Ekonomikorako Departamentua
- Hezkuntza Departamentua
- Osasun Departamentua
- Biurrun-Olkozko Udala, Castejongo Udala, Zizur Zendeako Udala, Corellako Udala, Uharteko Udala, Noaingo Udala (Elortzibar), Atarrabiako Udala eta Zabaltzako Udala
- Iruñeko Udala



- Tuterako Udala
- Arraitzako Kontzejua
- Iratiko hiri-hondakin solidoak kudeatzeko Mankomunitatea eta Erriberako Mankomunitatea

**26.** 2018. urtean, erakundeak **ofiziozko 25 jarduketa** abiarazi zituen, eta guztira 27 kudeatu zituen; izan ere, 2017an abiarazitako bi amaitu gabe zeuden 2017ko abenduaren 31n.

Nafarroako Arartekoaren ustez, eta egokitasun-irizpideetan oinarrituta, hasierako fasean ikerketa bat edo erakundearen jarrera-hartze bat behar duten gertakariak dira, Nafarroako administrazioari edo Parlamentuari egindako iradokizun baten bidez edo Espainiako Arartekoari (haren eskumenen eremuan) jarduteko eskaera bat eginez.

Ofiziozko 25 jarduketetatik, bost **gizarte-ongizateari** buruzkoak izan ziren. Haien artean, honako alderdi hauei buruzkoak azpimarra daitezke: a) mendekotasun-egoera eta prestazioak jasotzeko eskubidea epean aitortzea, b) egoitza-plazen urritasuna Iruñeko eremuan, c) bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren bidezko banaketa autonomia-erkidegoen artean, eta d) mendeko pertsonen bizitegi-zerbitzurako laguntzak kuantifikatzeko irizpideak.

Ofiziozko lau jarduketa **herritarren segurtasunari** buruzkoak izan ziren. Zehazki, honako alderdi hauei buruzkoak izan ziren: a) Lizarrako NANaren bulegoko zitazioak; b) gehiegizko edo neurritz kanpoko gogortasun-egoerak Cadizko espetxe bateko presoek emandako tratuan; c) eraso homofoboak Iruñeko hilerriaren inguruetan, eta d) liztor asiarraren habien ugalketa Etxabakoitz auzoan.

**Datu pertsonalen babesaren** gaian, ofiziozko hiru jarduketa hasi ziren, eta honako alderdi hauek izan zituzten ardatz: a) ugalkortasunari buruzko galde-sorta estatistiko bati erantzuteko nahitaezkotasuna; b) gorabehera bat Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoan; eta c) sexu-delitu baten biktimaren intimitaterako eta ohorerako eskubideen urraketa sare sozialetan.

**Zerbitzu publikoei** buruzko beste hiru jarduketa egin ziren, eta honako alderdi hauek izan zituzten ardatz: a) elurteen ondorioz errepideetan sortutako arazoak konpontzeko neurriak, b) Etxarri-Aranatzen hornidura elektrikoarekin izandako gorabeherak, eta c) Zizur Txikia eta Iruña lotzen dituen espaloiaaren arriskugarritasuna.

**Genero-indarkeriaren** gaian, bi jarduketa egin ziren honako alderdi hauen inguruan:  
a) genero-indarkeriaren arloko neurri berriak, eta b) genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeen babesak.

Gainerako ofiziozko jarduketak gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Lankide boluntario bati gizakien trafikoko eta immigrazio klandestinoko nazioarteko krimena leporatu izana.
- Justiziako ministroari Nafarroako Probintzia Auzitegiaren 38/2018 epaiari ("la Manada" kasua) buruz igorritako gutuna; bertan, Zigor Kodea sexu-askatasunaren aurkako delituetan aldatzeko proposatzen zen.
- Arreta pediatrikoa Zangotzako eskualdean.
- Egoera irregularrean dauden pertsonen eskaintako osasun-arreta.
- Muga eta debeku berriak hondakinen kudeaketan.
- Orkoiengo hiltegiaren inguruko oinezkoen pasabidea.
- Gizonen jarduera-tasaren eta emakumeenaren arteko desberdintasuna.
- Errentamendu-erregimeneko etxebizitza babestu bat lortzeko zailtasunak.

**27.** Kudeatutako ofiziozko hamaika jarduketatan eman ziren ebazpenak, eta honako hauek jaso ziren:

- Sei gomendio.
- Hamar iradokizun (haitako bi normatiboak).
- Legezko betebeharren gogorarazpen bat.

Kudeatu ziren eta ebazpena jaso zuten ofiziozko hamaika jarduketetatik, administrazio publikoek sei onartu zituzten, hiru ez zituzten onartu, eta bi erantzun gabe geratu ziren.

Horrela, beraz, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketaren inguruan emandako ebazpenen onarpen-maila (erantzuna jaso zuten ebazpen guztien artean onartu zirenak) % 66,6koa izan zen administrazioetan.

**28.** Aurreko urteetan bezala, erakundeak 2018an **haurrek eta nerabeek Nafarroan izan duten egoera** balioetsi du. Ez da balioespen orokor edo soziologiko bat, egoera hori haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko

abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeak Nafarroako administrazio publikoei ezartzen dizkien eskakizunei jarraikiz egiaztatzeko jarduketa bat baizik.

Bildutako datuek agerian jarri dutenez, adingabeak babesteko sistemaren jarduerak gora egin du oro har, eta berretsi egin da azken urteetan hautemandako joera. Babes-sistemaren bidez lagundutako adingabeak 1.744 izan dira (1.705 adingabe 2017an eta 1.446, berriz, 2016an). 2008-2018 aldia kontuan hartuta, kopuru horrek % 100eko igoera izan du.

2018an, halaber, gora egin du honako adingabe hauen deklarazioen kopuruak ere: babesgabetasun-egoeran dauden adingabeak (144 adingabe 2018an eta 90 2017an), tutoretzapeko adingabeak (427 adingabe 2018an eta 347 2017an), eta zaintza-egoeran dauden adingabeak (797 adingabe 2018an eta 751 2017an).

Bestalde, berretsi egin dira aurreko urteetan egoitza-harreraren edo erakunde-harreraren aurretik familia-harreraren modalitateari lehentasuna emateko ikusitako zailtasunak. Lehen bi modalitateen ehunekoa % 59,8ra iritsi da 2018an, eta, beraz, aurreko bi urteetako baino handiagoa izan da (% 46 inguru bi urte horietan).

Aipatutako joera gorabehera, adierazi beharra dago azken urtean tutoretzapeko eta egoitza-baliabideetan hartutako adingabeen kopuruak izan duen gehikuntza esanguratsua azken hilabeteetan iritsi diren eta harrera-modalitate horren bidez lagundu zaien bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrek eragin dutela neurri handi batean.

Horri dagokionez, Nafarroan zein Espainiako beste leku batzuetan agertzen ari den fenomeno baten esparruan, Nafarroako Foru Erkidegoan dauden bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrei zuzendutako babes-programa bat abian jarri eta garatu da. Plangintza-jarduera hori 2018. urtearen hasieran onartutako Familien, Haurren eta Nerabeen Arretarako II. Planari lotutako jarduerari gaineratu zaio.

Nafarroako Arartekoa erakundeak, aurreko ekitaldietan bezala, zenbait iradokizun orokor egin ditu, nagusiki adingabeen babes-sistemak dituen baliabideak ebaluatzeko eta sistema horri baliabideak modu egokian emateko, arlo horretan diharduten agenteen arteko koordinazioa hobetzeko eta haien prebentzio-lana indartzeko, babesgabetasunaren hasierako faseetan esku-hartze publikoak nola jokatu behar duen adierazteko, eta instituzionalizazio-kasuen kopurua ahal den neurrian murrizteko.

Aurrekoaz gain, adingabeei lotutako arazo espezifikoak aipatzen dira lehen aldiz txosten honetan. Arazo horiek 2018an aurkeztutako 92 kexatan jaso dira, hau da, aurkeztutako kexa guztien % 8,74tan.

**29.** 2008. urtetik, erakundeak herritarren parte-hartzea sustatzen du zerbitzu publikoen hobekuntzan. Arartekoak zerbitzu horiek **hobetzeko proposamenak** aurkeztera animatzen ditu herritarrak, eta, zenbait kasutan, araua aldatzeko proposamen bilakatzen dira.

Herritarren proposamen horiek administrazio publiko eskudunari edo Espainiako Arartekoari —Estatuaren eskumenekoak baldin badira— helarazten dizkio erakundeak, eta, arrazoizkotzat jotzen baditu, erakunde horien aurrean defendatzen ditu.

Horrela, 2008. urteaz geroztik, herritarrek 315 hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte. Haietatik, **bederatzi** 2018. urtekoak dira.

Besteak beste, honako proposamen hauek egin zituzten herritarrek 2018an:

- 2019ko lan-eskaintza publikoan aurreikusitako haur-hezkuntzako gaztelaniako irakasleen plazen kopurua handitzea.
- Indarrean dagoen araudiak beren kontratazioa koordinazio-operadore laguntzaileen zerrendetan kontratatzeko premia sortzen den garaian amaitu dutenen aldeko salbuespenezko lehentasuna ezabatzea eta Administrazio Erroko zerrendak kudeatzeko egungo sistema aldatzea (eta, adibidez, kontratazioaren hobekuntza barnean hartzea).
- Ikastetxeen onarpen-baremoan, bizilekutik dagoen distantzia linealaren irizpidea zein lanlekutik dagoen distantzia linealarena puntuatzea.
- Eskola-lanaldiaren erregimena aldatzeko eskatutako boto-gehiengoa aldatzea.
- Sarrigurengo biribilgunean abiadura-erreduktoreak ipintzea.
- Nafarroako errepideetan baimendutako gehieneko abiadura seinaleztatzea.
- Emakumeek futboleko gizonen kategorietan lehiatzeko duten eskubidea aitortzea.
- Jarduketa obstetrikoko hobetzea, eta, horretarako, haurtxoak eta amak babestuko dituen figura espezifiko bat sortzea.

- Funtzionarioek eskainitako arreta ebaluatzeko sistema bat ezartzea.

Aurkeztutako bederatzia proposamenetatik, bost administrazio eskudunarekin izapidetu ziren, eta honako hau izan zen emaitza: proposamen bat zuzenean onartu zen, bi ez ziren onartu eta beste biren inguruko iradokizun bana egin zen. Iradokizun horietatik, bat onartu egin zen, eta bestea ez. Gainerako lau proposamenak ez zitzaizkien administrazio eskudunei helarazi: batek ez zuen inolako asmorik jasotzen, beste bat ez zen erakundearen eskumenekoa, eta gainerako bietan ez zen ikusi ordenamendu juridikoak babestutako eskubideen urraketarik.

**30.** 2018an, erakundearen Herritarrentzako Arreta Bulegoak herritarren 1.398 kontsulta jaso eta erantzun ditu.

Herritarren zuzeneko zerbitzura jarritako funtzio-arlo bat da, hala nola erakundearekin harreman pertsonala errazteko, herritarrentzat kexak aurkeztea errazagoa izateko edo herritarrek beren eskubideak hobeto nola erabili jakiteko egiten dituzten kontsultak errazteko.

**Gizarte-ongizateari** buruzko kontsultak gailendu dira. Oro har, hauek dira kontsulta gehien eragin dituzten gaiak: pobrezia eta gizarte-bazterketari lotutako arazoak (eta horien artean sartzen da bermatutako errentari buruzko arreta); Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioaren tutoretzei lotutako gaiak; eta adingabeen babesa.

**Hezkuntzari** buruzko kontsultak datoz atzetik, batez ere gai hauei lotutakoak: hezkuntza-administrazioak ikastetxeetara eta haur-eskoletara sartzeko ezarritako irizpideen aplikazioa; Lanbide Heziketako plazen eskaintza txikia; bekak eta laguntzak ukatu izana; laguntza horiek eskuratzeko zailtasunak edo administrazioak laguntzak itzultzeko egindako eskaerak, horien artean gehienbat eskolako jangelari eta garraioari lotutakoak; eta eskolako bizikidetzak eragindako arazoak, esate baterako ikasleen arteko jazarpen-kasuak, irakasleek ikasleei egindako jazarpenak eta ikastetxeek gertaera horien aurrean izandako pasibotasuna.

Hirugarren lekuan, **etxebizitzari** lotutako kontsultak ageri dira, eta horien artean babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko laguntzei, etxebizitza bat izateko zailtasunei eta babes ofizialeko etxebizitzetako eraikuntza-akatsei lotutako kontsultak nabarmentzen dira.

Era berean, arlo hauei buruzko kontsultak ere egin dira, kopuruaren arabera gehienetik gutxienerako hurrenkera honetan: ogasuna, justizia, enplegu publikorako sarbidea, gizarte-segurantza, kontsumoa, ingurumena, funtzio publikoa, ondare-erantzukizuna,

herritarren segurtasuna, trafikoa eta bide-segurtasuna, enplegua, zerbitzu publikoak eta hirigintza.

**31.** Nafarroako Arartekoa **bi** aldiz agertu zen Nafarroako Parlamentuan, arrazoi hauengatik:

- 2017ko urteko txostenaren laburpena ahoz aurkezteko Foru Araubideko Batzordean.
- 2017ko urteko txostenaren laburpena ahoz aurkezteko Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran.

**32.** Azkenik, 2018an, Nafarroako Arartekoaren ordezkariak (kasu honetan zuzenean) Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren **bederatzi bilkuratan** hartu du parte, eta Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluak hartutako **sei akordiotan aritu da txostengile gisa.**

**Nafarroako Gardentasunaren Kontseilua** Nafarroako Foru Erkidegoaren organo bat da, gardentasunari eta informazio publikorako sarbiderako eskubideari buruzko forulegeek sortu eta araututakoa. Haren zeregina da objektibotasunez eta independentziaz zaintzea Nafarroako administrazioek eta erakundeek publizitate aktiboko lege-obligazioak betetzen dituztela, bai eta herritarren informazio publikoa jasotzeko eskubidea bermatzea ere. Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat da kontseiluko kideetako bat.

## II. KAPITULUA KEXAK.

### 2.1. DATU OROKORRAK.

Nafarroako Arartekoaren erakundean 2018an kudeatutako kexei buruzko datuak hauek dira:

1. **Orotara 1.052 kexa aurkeztu ziren.**

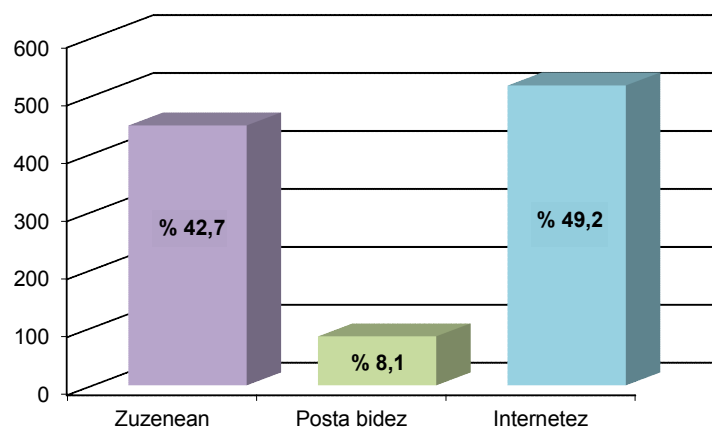
2. **Orotara 1.193 kexa-espediente kudeatu ziren.** Zifra honek adierazten du urtean aurkeztutako 1.052 kexez gain aurreko urteetako 141 kexa izapidetu zirela, 2017ko abenduaren 31n ebatzi gabe geratu zirelako.

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Aurkeztutako kexen kopurua	1.052	921	830	1.546	2.742	954	1.298	850	929	901	647	447
Kudeatutako kexen kopurua	1.193	1.121	989	972	1.045	1.168	1.510	1.042	1.151	1.069	779	656

3. 2018ko abenduaren 31n 1.013 kexa-espediente zeuden **ebatzita**, hau da, kudeatuen % 84,9. Beraz, data horretan 180 kexa-espediente geratu ziren ebatzi gabe.

4. **Kexak jartzeko erabilitako bitartekoari** dagokionez, batez ere bide telematikoak erabili dira (% 49,2), dela posta elektronikoa dela erakundearen webguneko inprimakiak. Bigarren postuan daude Nafarroako Arartekoaren bulegora joanda aurkeztutako kexak (% 42,7) eta azkenik, posta arruntez aurkeztutakoak (% 8,1).

KEXAK AURKEZTEKO MODUA



5. Orotara **5.205 lagunek** aurkeztu dituzte kexak; kopuru horretan sartzen dira nahiz kexak aurkeztu dituztenak nahiz kexen atzean daudenak, baina ez dira sartzen gizarte, ingurumen edo beste arlo bateko erakundeek aurkeztutakoak.

Ohikoaenez, kexa kopurua ez dator beti bat beren eskubide eta askatasun publikoak babesteko Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea eskatzen duten herritarren kopuruarekin. Kexa sustatzen dutenen kopurua kexa kopurua baino handiagoa izaten da.

6. Kexa-espeditzea izapidetzeko batez besteko epeak hauek dira, egunetan:

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Hasieratik herritarrak hartze-agiria jaso duen arte	1,1	1,0	1,1	1,3	1,7	1,5	1,9	1,6	1,6	1,8	1,2	2,2
Hasieratik kexa izapidetzeko onartu den arte	4,3	4,9	5,0	7,2	6,7	6,1	8,3	7,8	8,3	11,4	9,2	22,4
Hasieratik kexa itxi den arte	70,7	88,1	80,3	89,3	77,4	83,2	60,2	82,2	70,5	74,4	66,8	137,0

## 2.2. KEXAK HARTU DITUZTEN ADMINISTRAZIOAK.

2018an aurkeztutako kexak hartu dituzten administrazioak hauek dira.

Kexen bidez gaitzetsitako administrazio edo erakunde publikoak	Kexa kop.	%
Foru Administrazioa	559	%53,1
Toki Administrazioa	294	%27,9
Foru eta Toki Administrazioa (*)	25	%2,4
Estatuko Administrazioa	106	%10,1
Autonomia erkidegoetako eta nazioarteko administrazioa	12	%1,1
Administrazioz kanpoko erakunde pribatuak	12	%1,1
Lanbide Elkargoak	11	%1,0
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	10	%1,0
Administrazio Judiziala	8	%0,8
Nafarroako Parlamentua	3	%0,3
Besterik / Beste batzuk	12	%1,1
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.052</b>	<b>%100,0</b>

(\*) Foru Komunitateko Administrazioari eta tokiko erakunderen bati aldi berean eragiten dieten kexak dira.



Aurkeztutako kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko administrazioarekin lotutakoak izan dira, bai eta haren erakunde publikoen eta haren sozietate publikoen jardunarekin lotutakoak ere. 559 kexa aurkeztu ziren, guztizkoaren % 53,1.

Toki entitateen eta haien menpeko erakundeen jardunari buruz, berriz, 294 kexa aurkeztu dira, guztizkoaren % 27,9.

Foru Erkidegoaren administrazioaren eta tokiko erakunderen baten baterako jarduerari buruzkoak izan ziren hogeita bost kexa.

Estatuko administrazioaren jarduerari buruzko 106 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren % 10,1).

Hamabi kexa aurkeztu ziren beste autonomia-erkidegoetako administrazioei buruz (% 1,1): lau Errioxari buruzkoak ziren, bi Valentziari buruzkoak, bi Kataluniari buruzkoak eta Andaluzia, Aragoi, Madril eta EAERI buruzko bat, hurrenez hurren.

Administrazioaz kanpoko erakunde pribatuei buruzko 12 kexa egon ziren (% 1,1): banku-erakundeei, telefono-konpainiei, aseguru-erakundeei, argindar-konpainiei, kobrantzen kudeaketa-enpresei eta higiezin-enpresei buruzkoak izan ziren kexa horiek.

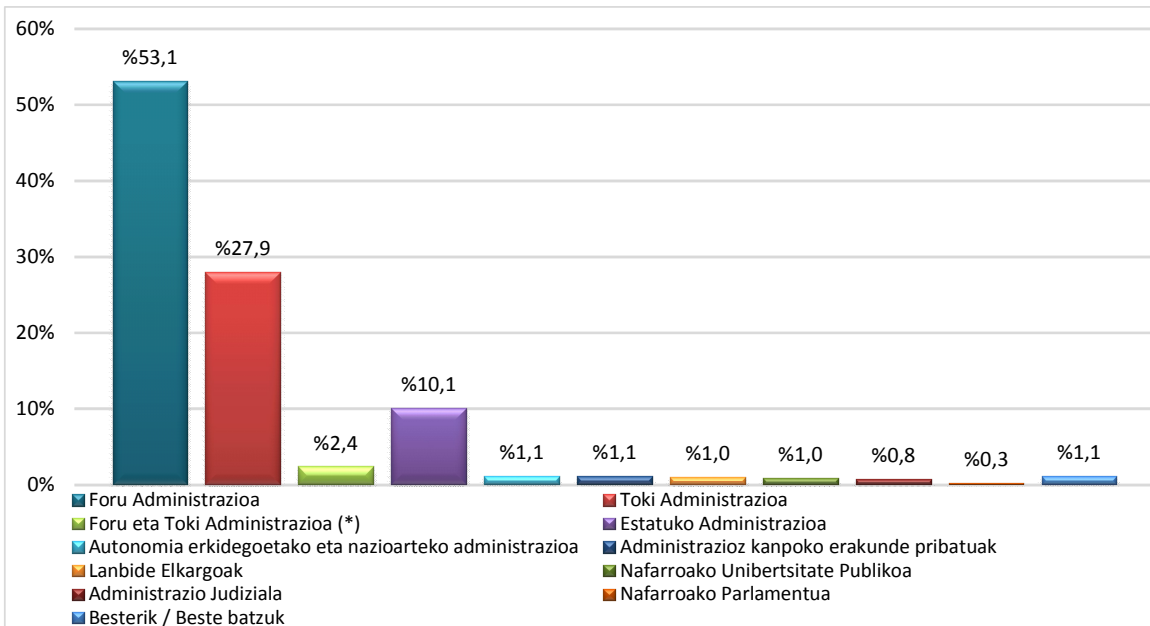
Profesionalen elkargoari buruzko jarduerari buruzko 11 kexa aurkeztu ziren (% 1) eta horietako 7 Iruñeko Abokatuen Elkargoari buruzkoak ziren.

Nafarroako Unibertsitate Publikoari buruzko hamar kexa egin ziren (% 1).

Justizia-administrazioari buruzko zortzi (% 0,8).

Nafarroako Parlamentuko jarduerari buruzko hiru kexa (% 0,3) aurkeztu ziren.

Amaitzeko, hamabi kexa ez ziren administrazio jakin bati buruzkoak edo erakunde pribatuei buruzkoak ziren.



Nafarroako **Foru Erkidegoko administrazioetako departamentuen** jardueri buruzko kexa kopurua hau da, gaia dena delakoa izan arren:

Departamentuak	Kexa kop.	%
Hezkuntza	180	%31,3
Eskubide Sozialak	124	%21,6
Osasuna	90	%15,7
Lehendakaritza, Funtzio Publikoa, Barnea eta Justizia	75	%13,0
Ogasuna eta Finantza Politika	38	%6,6
Garapen Ekonomikoa	34	%5,9
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	28	%4,9
Kultura, Kirola eta Gazteria	3	%0,5
Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanak	3	%0,5
<b>GUZTIRA</b>	<b>575</b>	<b>%100,0</b>

Departamentu desberdinei buruzko 575 kexa hauetan sartu dira Foru Erkidegoko administrazioaz gain tokiko erakundearen bati buruz egin diren 16 kexak.

Era berean, hemen sartu dira Nafarroako Gobernuko zenbait departamenturi buruz aldi berean egin direnak, departamentu bati eta Justizia-administrazioari buruz egin den bat eta bi departamentu edo gehiagori eta Espainiako Herriaren Defendatzaileari buruz egin diren bi.

**Tokiko erakundeei** dagokienez, lau kexa edo gehiago izan zituzten udal hauek: Iruñea (99 kexa), Orkoien (16), Tuteran (14), Antsoain (9), Burlata (7), Berriobeiti (6), Lizarra

(6), Zizur Nagusia (6) eta Artaxoa (5). Lau kexa izan zituzten Galar Zendea eta Arangurengo udalek.

Kontzejuetako jardueren eta kudeaketaren ondorioz hamazortzi kexa aurkeztu ziren; kontzeju bakoitzak kexa bat izan zuen, salbuespenak egon ziren arren, San Vicente, Ultzurrun eta Ustaize kontzejuek bi kexa izan dituztelako bakoitzak.

Mankomunitateen jarduerari buruzko 18 kexa aurkeztu ziren eta Iruñerriko Mankomunitatea izan zen, bederatzirekin, kexa gehien jasotakoa.

Zehaztasun gehiagorako, tokiko erakundeei dagozkien kexei buruzko datuen taulak daude jarraian:

<b>Udalerriak</b>	
Ablitas	3
Allín-Allin	3
Allo	1
Altsasu-Alsasua	2
Ansoáin-Antsoain	9
Aoiz-Agoitz	1
Arguedas	2
Arróniz	1
Artajona	5
Barañáin-Barañain	3
Baztan	3
Berbinzana	1
Beriáin	1
Berrioplano-Berriobeiti	6
Bertizarana	1
Biurrun-Olcoz	3
Buñuel	1
Burlada-Burlata	7
Caparroso	1
Carcastillo	1
Castejón	3
Cendea de Cizur	1
Cendea de Galar	4
Cirauqui-Zirauki	1
Ciriza-Ziritza	1
Corella	2
Eratsun	1
Erroibar-Valle de Erro	1
Estella-Lizarra	6
Esteribar	2
Etxarri-Aranatz	2
Guirguillano	1
Huarte-Uharte	3

<b>Udalerriak</b>	
Igantzi	1
Irurtzun	1
Izagaondoa	1
Larraun	1
Leoz-Leotz	1
Lizoáin-Arriasgoiti/Lizoain-Arriasgoiti	2
Lodosa	2
Lónguida-Longida	1
Lumbier	1
Metauten	1
Milagro	1
Monreal-Elo	2
Murchante	2
Murillo el Fruto	1
Noáin (Valle de Elorz)	3
Obanos	1
Oiz	1
Olite-Erriberri	3
Orkoien	16
Pamplona-Iruña	99
Petilla de Aragón	1
Puente la Reina-Gares	2
San Adrián	1
Sangüesa-Zangoza	2
Sartaguda	2
Tafalla	1
Torres del Río	1
Tudela	14
Uharte Arakil	1
Urdazubi-Urdax	1
Valle de Aranguren	4
Valle de Egüés-Eguesibar	3
Valle de Ollo-Ollaran	1
Villava-Atarrabia	1
Zabalza-Zabaltza	1
Zizur Mayor-Zizur Nagusia	6
<b>GUZTIRA</b>	<b>266</b>

<b>Kontzejuak</b>	
Arbeiza	1
Arre	1
Artica-Artika	1
Berute	1
Echávarri	1
Errotz	1
Esparza de Galar	1
Esquíroz	1

<b>Kontzejuak</b>	
Eugi	1
Latasa	1
San Vicente	2
Tajonar-Taxoare	1
Ultzurrun	2
Ustés	2
Zariquiegui	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>18</b>

<b>Mankomunitateak</b>	
Iruñerriko Mankomunitatea	9
Erriberako Mankomunitatea	2
Mairagako Mankomunitatea	1
Montejurrako Mankomunitatea	2
Uharte eta Esteribarko Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Valle del Queiles-ko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Cintruénigo eta Fiteroko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>18</b>

<b>GUZTIRA</b>	<b>302</b>
----------------	------------

302 kexa hauetan sartu dira Nafarroako toki-erakunderen bati eta Foru Erkidegoko administrazioari buruz aldi berean aurkeztutako bederatzik kexak.

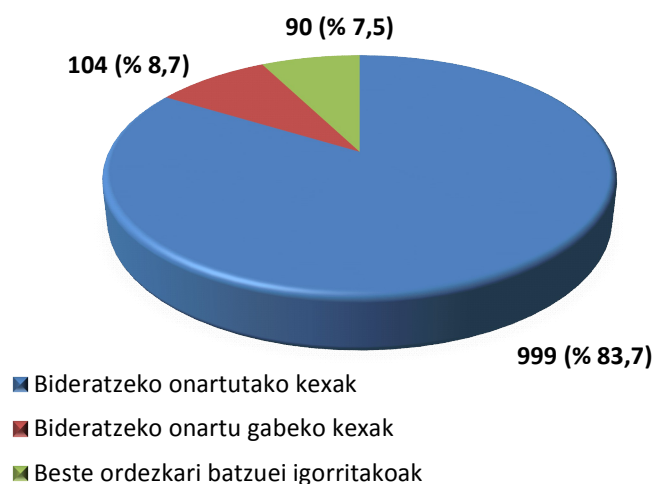
Nafarroako zenbait toki-erakunderi buruz aldi berean aurkeztutako zortzi kexa ere sartu dira.

Gainera, Nafarroako tokiko erakundeei buruzkoa da bat oro har, hau da, tokiko erakunde jakin bat zehazten ez duena.

### **2.3. ONARTUTAKO KEXAK.**

Nafarroako Arartekoak 999 kexa onartu zituen izapidetzeko, hau da, kudeatutako 1.193 kexa-espedienteen % 83,7.

Herritarrek azaldutako gaiari buruz Nafarroako Arartekoak zerbait adierazi duen kexak dira hauek guztiak, planteatutako gaiari erantzun zehatza eman dienak.



Onartu ez ziren kexak 104 izan ziren. Dena dela, kexa ez onartzea erabaki aurretik, erakundea espiritu antiformalistak arautzen duenez, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak eskaintzen dituen aukera guztiak eskaintzen zaizkie herritarrei, izapidetzea ahalbideratu ahal izateko. Hala ere, kudeatutako espedienteen % 8,7an ezin izan zen ikerketarik hasi herritarrek azaldutako ekintzei buruz.

Ez onartzeko arrazoi nagusiak hauek dira:

- Irregulartasunik ez ikusi *a limine* (33 kasu).
- Nafarroako Arartekoak izapidetzeko eskumenik ez duela uste izan (17 kasu).
- Gaia Nafarroako Arartekoari zuzenean planteatu, aurrez eskudun administrazioari egin beharreko planteamendua egin gabe (16 kasu).
- Herritarrek beraiek atzera egin aurkeztutako kexarekin (11 kasu).
- Bide judizialean dauden gaiei buruzko kexa izan (8 kasu).
- Aurrez tratatu eta amaitutako gaia errepikatu (4 kasu).
- Erakundetik eskatutako datuak eta informazioa ez eman herritarrek (4 kasu).
- Gai juridiko-pribatuei buruzkoak izan (2 kasu).
- Asmo jakinik ez ikusi (2 gai).

- Herritarrak legezko interesik ez duen gaiak planteatu (2 kasu).
- Kexa bat planteatzeko Foru Legean aurreikusitako urtebeteko epea gainditu (2 kasu).
- Kexa anonimoa dela uste izan, sustatzailea behar bezala identifikatu ez delako (2 gai).
- Duplizitatea izan, hau da, pertsona berak aurrez planteatutako gaia izan (kasu bat).

Kasu hauetako gehienetan aholkularitza pertsonalizatua eskaintzen zaie herritarrei, dagokien instantzietan beren eskubideak erabiltzeko dituzten beste bitartekoei buruz eta horretarako behar dituzten baldintzei buruzko informazioa ematen zaie.

#### **2.4. ESPAINIAKO HERRI-DEFENDATZAILEARI EDO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTSARAKO AUTONOMIA-ERKIDEGOETAKO GOI-KOMISARIO PARLAMENTARIOEI BIDALITAKO KEXAK.**

2018an aurkeztutako 1.052 kexetatik 90 herritarren eskubideen defentsarako beste goi-komisario parlamentarioei bidali zitzaizkien, haien eskumenekoak zirelakoan.

Espainiako Herri-defendatzaileari 84 kexa bidali zitzaizkion, estatuaren eskumeneko gaiak zirela uste zelako.

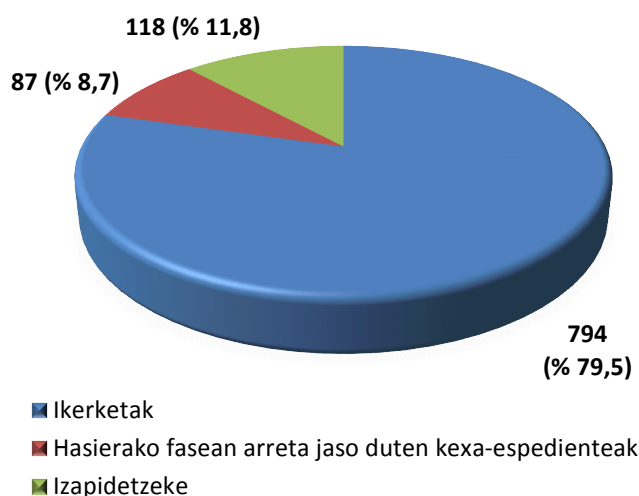
Gainerako sei kexei dagokienez, bi Andaluziako Herri-defendatzaileari bidali zitzaizkion, bi Valentziako Erkidegoko Síndic de Greugesi, bat Euskal Herriko Arartekoari eta bestea Catalunyaeko Síndic de Greugesi.

Horrelakoetan erakundeak harremanak izaten ditu komisario parlamentario hauekin eta kexa aurkeztu duten pertsonekin, hauek agiriak bidali eta jasotzeko erraztasun handiagoak izan ditzaten edo behar duten aholkularitza eskaintzeko.

#### **2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.**

Onartu ziren 999 kexa-espedienteekin 794 ikerketa egin ziren, hau da, onartutako kexa-espedienteen % 79,5 ikertu zituen Nafarroako Arartekoak.

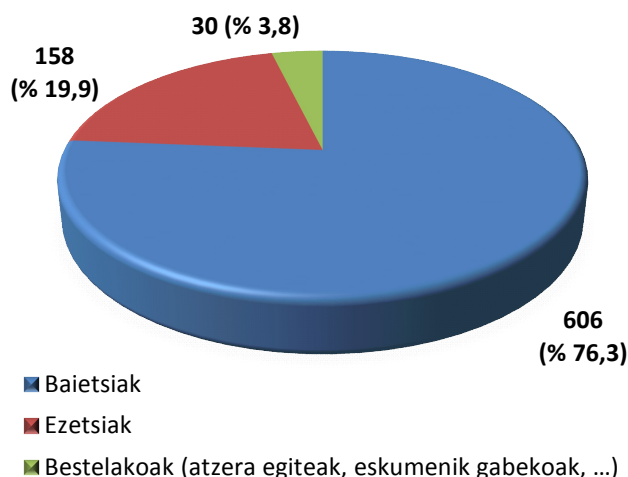
Beste 87 espedientetan, herritarrek planteatutako gaiak ikerketa hasi beharrik gabe ebatzi ziren, hau da, hasierako fasean artatu ziren. Eta 999 espediente horietatik 118 tramitazio fasean zeuden 2018ko abenduaren 31n.



Ikerketaren ondoren:

- Nafarroako Arartekoaren iritziz erreklamaziogileak arrazoia zuen, erabat edo hein batean, 401 kexa-espedientetan eta ondorioz, espediente horiei zegozkien ebazpenak agindu zituen.
- Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, 205 kexa-espedientetan planteatutako gaiak konponbidean sartu ziren edo administrazioak onartu egin zuen kexagileen nahia, inolako ebazpenik egin beharrik gabe.
- 158 kexatan Nafarroako Arartekoaren iritziz ez zegoen administrazioari inolako iradokizunik, gomendiorik edo lege-betebeharren oroigarririk egin beharrik. Kasu hauetan administraziori entzun eta gai bakoitzaren funtsa zehatz aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak kexa sustatu zuten herritarrei jakinarazi eta aholkatu zien bere iritziz zein arrazoiren ondorioz ez zuen ikusi ordenamendu juridikoaren araberrako eskubideen urraketarik.
- 30 kexa-espediente amaitu ziren kexa jarri zutenek atzera egin zutelako, Nafarroako Arartekoan eskumen-gabezia ikusi zelako, jada tratatu eta aurrez amaitutako gaiak zirelako edo esku-hartzea amaitzeko beste zergati batzuk egon zirelako.





Ikusi daitekeenez, dela ikerketaren ondoren Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuelako kexa jarri zutenen nahia artatzeko arrazoiak zeudela (464 kasu), dela administrazioari ikerketaren berri eman ondoren herritarrak nahi zuena lortu zelako (142 kasu), erabat edo hein batean balioztatu ziren herritarren 606 kexa, hau da, ikertutako 794 kexen % 76,3.

Erakundearen webgunean ([www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com)), “Kexak” ataleko “2018an aurkeztutako kexak” puntuan erakundearen aurkeztutako kexa nagusien zerrenda dago. Era berean, onartu al diren, zergatik ez diren onartu, Espainiako Herri-defendatzaileari edo beste erkidegoetako komisarioei bidali zaizkien, ikertu diren eta ebazpena agindu den adierazten da (azkenengo kasu honetan, “emandako ebazpena” sakatuz gero, emandako ebazpenaren testuan sartzen da).

## 2.6. KEXAREN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK.

Egindako ikerketaren ondoren Nafarroako Arartekoak erreklamaziogilearen arrazoia osorik edo hein batean aintzat hartu zuen 401 kexa-espeditetan eta ondorioz, 401 ebazpen egin ziren eta ebazpen hauetan 480 gomendio, iradokizun eta lege-betebeharren oroigarri zeuden.

Ebazpen bat berean zenbait gomendio, iradokizun edo oroigarri egon daitezke administrazio hartzailearentzat.

Emandako ebazpen gehienek laburpen bat dago, dagokien espedientearen aipuarekin:

- Txosten honetako VI. kapituluan.

- Nafarroako Arartekoaren webgunean, funtsezko edukiarekin, <http://www.defensonavarra.com> helbideko 2018ko epigrafean.

Ondorengo koadro honetan dago emandako gomendio, legezko betebeharren oroigarri eta iradokizun kopurua, gaien arabera banatuta:

Arloa	Ebazpenen kop.	Gomendioa	Legezko betebeharren gogorazpena	Iradokizuna	Iradokizun normatiboa	GUZTIRA 2018
Enplegu publikora heltzea	46	34	9	13	4	60
Gizarte-ongizatea	43	17	9	23	1	50
Hezkuntza	41	14	5	26	0	45
Funtzio publikoa	39	30	7	9	1	47
Ingurumena	39	18	17	9	0	44
Euskera	28	10	5	17	0	32
Osasuna	27	10	7	14	0	31
Ogasuna	24	11	7	6	2	26
Trafikoa	22	14	7	4	1	26
Etxebizitza	20	6	5	16	0	27
Hirigintza	16	18	8	1	0	27
Zerbitzu publikoak	10	2	2	7	0	11
Nekazaritza	9	3	1	6	0	10
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	6	6	1	0	0	7
Herri-lanak	5	4	4	0	0	8
Herritarren segurtasuna	5	3	1	1	0	5
Lana	4	1	2	1	0	4
Gardentasuna eta herritar partaidetza	4	3	0	1	0	4
Administrazio publikoen ondasunak	3	1	2	0	0	3
Kontsumoa	2	1	1	0	0	2
Justizia	2	0	0	3	0	3
Kirola	1	0	0	1	0	1
Energia	1	1	1	0	0	2
Toki-entitateen funtzionamendua	1	1	0	0	0	1
Datu pertsonalen babesa	1	2	0	0	0	2
Gizarte segurantzza	1	0	1	0	0	1
Turismoa	1	0	1	0	0	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>401</b>	<b>210</b>	<b>103</b>	<b>158</b>	<b>9</b>	<b>480</b>

Koadroak islatzen duenez, administrazio publikoei batez ere gomendioak egiten zaizkie, hauek jarrera jakin bat hartzeko: 210 gomendio eman dira (gomendio, oroigarri eta iradokizunen guztizkoaren % 43,8).

Jarraian iradokizunak daude, 167 (% 34,8) eta horietako 9 arauzkoak dira.

Legezko betebeharren 103 oroigarri egin dira (% 21,4).

Ondorioz, erakundeak bere iradokizunekin eta gomendioekin izaera proaktiboa du administrazioa zuzentzen den hamar alditako ia zortzitan. Kasuen % 21ean legezko betebeharrak gogorarazi dizkie erasandako administrazioei.

Gaiei dagokienez, enplegu publikoren baterako sarrera da gomendio, oroigarri eta iradokizun gehien jasotako gaia. Jarraian hauek datoz: gizarte-ongizatea, hezkuntza, funtzio publikoa, ingurumena, euskara eta osasuna. Ogasuna ere gai nabarmena da; trafikoaren eta etxebizitza, aurretik dago.

Erakunde honek gomendioekin, oroigarriekin eta iradokizunekin bost ebazpen edo gehiago egindako administrazio publikoak hauek dira, gehienekotik gutxienekora:

- Hezkuntza Departamentua: 72 ebazpen.
- Eskubide Sozialeko Departamentua: 47 ebazpen.
- Osasun Departamentua: 46 ebazpen.
- Iruñeko Udala: 43 ebazpen.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 26 ebazpen.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioko Departamentua: 20 ebazpen.
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: 15 ebazpen.
- Ogasun eta Finantza Politika Departamentua: 15 ebazpen.
- Orkoiengo Udala: 12 ebazpen.
- Tuterako Udala: 7 ebazpen.
- Burlatako Udala: 6 ebazpen.

- Aranguren Ibarreko Udala: 5 ebazpen.

## 2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENEI EMANDAKO ONARPENA.

401 kexa-espeditetan eman ziren ebazpenak eta kapitulu hau idazten amaitu den unean administrazio publikoek 398 (% 99,3) emana zieten erantzuna:

- 213 kasutan, administrazioak onartu zuen erakunde honen iritzia.
- Beste 183 kasutan proposamena atzera bota zuen.

Bi espediente beste zergati batzuegatik itxi ziren, administrazioak berariaz onartu edo atzera bota beharrik gabe.

Kapitulu hau itxi denean, beraz, administrazio publikoen erantzuna falta zen 3 ebazpenetan, hau da, guztizkoaren % 0,7an.

Erantzuteko dauden ebazpenak kontuan izaten ez badira (oraindik erantzunaren norabidearen berri ez dugulako), administrazio publikoek onartutako ebazpenak **% 53,5** izan dira. Hau da, erantzuna jaso zen espedienteak kontuan izanez gero (nahiz onartutakoak nahiz onartu gabek) administrazioek erakunde honen erabakiak bi espeditetatik batean onartu zituzten, batez beste.

2018an EMAN ETA ERANTZUNDAKO EBAZPENAK

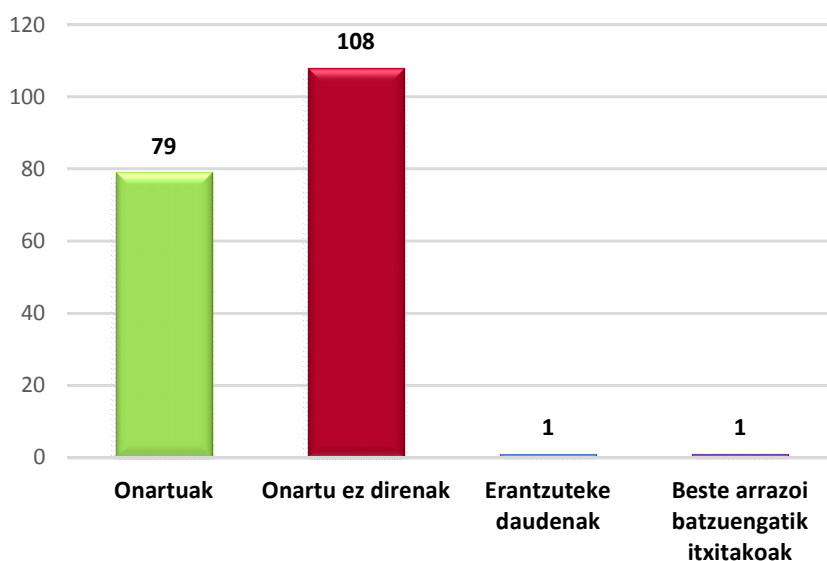


Lehen esan bezala, ohikoa da kexa-espediente bat beraren ondorioz dagokion administrazio publikoari hainbat gomendio, iradokizun edo oroigarri bidaltzea. Baina

kexa hauetako bakoitzean Nafarroako Arartekoaren proposamena onartu edo baztertu den kontuan izateko, eta ondorioz, txosten honetan egindako ikerketaren ondoriozko emaitza islatzeko, neurri nagusiarekin (gomendioa, iradokizuna edo legezko betebeharren oroigarria izan daiteke) izandako lorpenari begiratzen zaio, hori onartzen denean herritarrek planteatutako gaiari buruzko irtenbide eraginkorra lortzen delako.

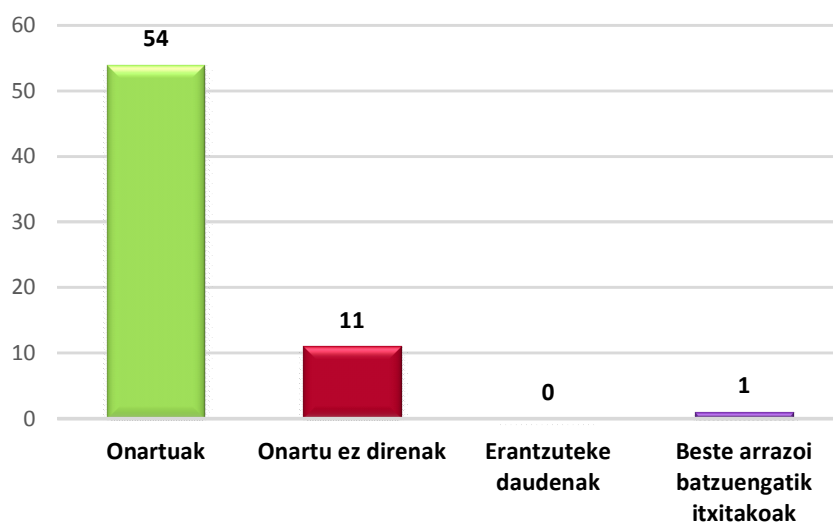
Erasandako kexa-espediente zenbakiari buruzko gomendioen, legezko betebeharren oroigarriaren eta iradokizunen (arauzkoak barne) onarpen-maila dago jarraian.

**Gomendioak:**



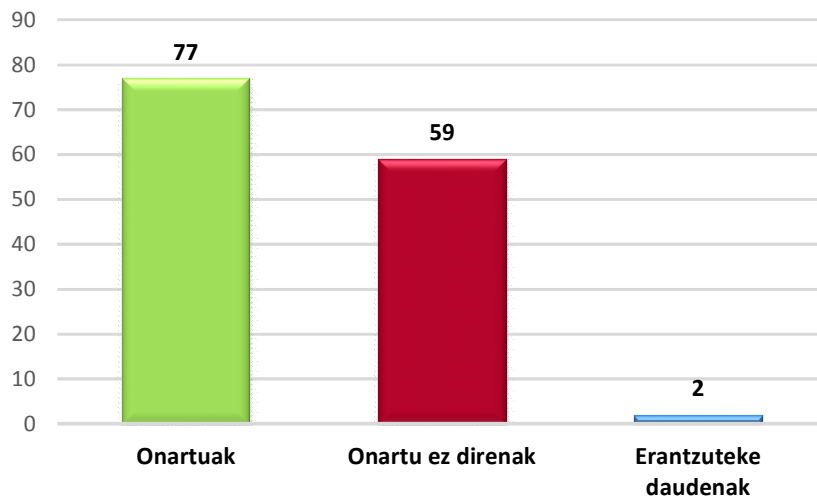
2018ko gomendioen onarpen-ehunekoa administrazioaren erantzun guztien % 42,2koa izan da.

**Legezko betebeharrak gogoraraztea**



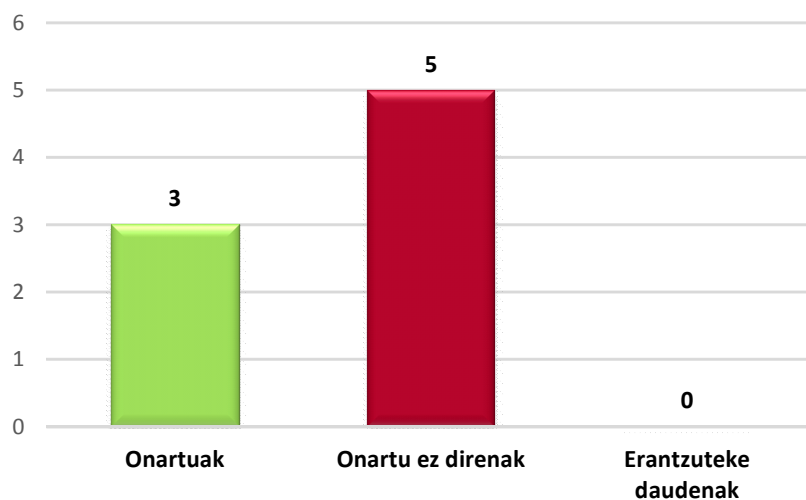
Legezko betebeharren orogarrien onarpen-ehunekoa administrazioaren erantzun guztien % 83,1a izan da.

**Iradozikunak:**



Iradozikunen onarpen-ehunekoa administrazioaren erantzun guztien % 56,6a izan da.

**Arauzko iradozikunak:**



Arauzko iradozikunen onarpen-ehunekoa administrazioaren erantzun guztien % 37,5ekoa izan da.

Jarraian 2018an egindako ebazpenen onarpenaren ehunekoak daude erasandako administrazio publiko mota bereiziz; hau da, Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioa, Nafarroako tokiko erakundeak eta unibertsitateak, elkargo profesionalak eta beste erakunde publikoak bereiziz.

Ebazpena duten kexa espedienteak, 2018an hemendik igorritakoak	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Beste arrazoi batzuegatik itxitakoak	Erantzuteke daudenak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoa	Erantzuteke daudenen ehunekoa
Foru Komunitateko administrazioak	244	114	129	1	0	%46,7	%0,0
Toki entitateak	151	97	50	1	3	%65,5	%2,0
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	6	2	4	0	0	%33,3	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>401</b>	<b>213</b>	<b>183</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>%53,5</b>	<b>%0,7</b>

2017ko abenduaren 31n erantzuteko zeuden ebazpenen emaitza ere kontuan izanez gero, hau da, 2018a baino lehenago egin eta 2018an erantzundako ebazpenak onartu diren ala ez kontuan izanez gero, onarpenaren ehunekoa % 53,5etik % 54ra aldatzen dira.

Ebazpena duten kexa-espedienteak, 2018an erantzuna jaso dutenak	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Beste arrazoi batzuegatik itxitakoak	Erantzuteke daudenak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoa	Erantzuteke daudenen ehunekoa
Foru Komunitateko administrazioak	277	131	144	2	0	%47,3	%0,0
Toki entitateak	181	116	61	1	3	%65,2	%1,7
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	6	2	4	0	0	%33,3	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>464</b>	<b>249</b>	<b>209</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>%54,0</b>	<b>%0,6</b>

Ondorengo koadroan erasandako administrazio publiko bakoitzaren onarpen-maila dago. Azterketa honetan adierazi den onarpen-ehunekoa hiru kexa-espediente edo gehiago izan dituzten administrazio publikoena izan da; eta kexa horiei 2018an eta txosten hau idatzi arte erantzun zaie, nahiz 2018an bertan egindakoak izan nahiz aurreko urteetan egindakoak izan. Hori dela eta, 2.6 puntuaren amaieran agertzen direnekin ez datoz bat datuak; izan ere, puntu horretan 2018an administrazioei zuzendutako ebazpenak daude, aldiz, epigrafe honetan administrazioek erantzundakoak daude, igorri zen urtea dena delakoa izan arren.

Onarpen-maila handienetik txikirenera antolatu dira administrazioak.

	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Beste arrazoi batzuegatik itxitakoak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoa
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>					
Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanak	3	3	0	0	%100,0
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	21	16	5	0	%76,2
Garapen Ekonomikoa	19	12	7	0	%63,2
Eskubide Sozialak	51	32	19	0	%62,7
Lehendakaritza, Funtzio Publikoa, Barnea eta Justizia	35	19	14	2	%54,3
Ogasuna eta Finantza Politika	15	5	10	0	%33,3
Osasuna	51	17	34	0	%33,3
Hezkuntza	82	27	55	0	%32,9
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>					
Orkoien	12	12	0	0	%100,0
Iruñerriko Mankomunitatea	6	6	0	0	%100,0
Ansoáin-Antsoain	3	3	0	0	%100,0
Ablitas	4	3	1	0	%75,0
Zizur Mayor-Zizur Nagusia	4	3	1	0	%75,0
Burlada-Burlata	7	5	2	0	%71,4
Estella-Lizarrá	3	2	1	0	%66,7
Huarte-Uharte	3	2	1	0	%66,7
Valle de Egüés-Eguesibar	3	2	1	0	%66,7
Pamplona-Iruña	49	23	25	1	%46,9
Tudela	7	3	4	0	%42,9
Valle de Aranguren	5	2	3	0	%40,0
Altsasu-Alsasua	3	1	2	0	%33,3
Berriplano-Berriobeiti	3	0	3	0	%0,0
<b>BESTE ADMINISTRAZIO ETA ENTITATE PUBLIKOAK</b>					
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	4	2	2	0	%50,0
<b>Onartutako ebazpenek erantzuna eman zaien ebazpenen guztizkoan batez beste egiten duten ehunekoa (2018. urtea)</b>					<b>%54,0</b>

Nafarroako Foru Erkidegoko Departamentu hauek dira Nafarroako Arartekoaren ebazpenak onartzeko harkorrenak eta ordena honetan: Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua, Landa Garapena, Ingurumena eta Tokiko Administrazioa eta Garapen Ekonomikoa. Harkortasunik txikienekoak beste hauek dira, ordena honetan: Hezkuntza, Osasuna eta Ogasuna eta Finantza Politika.



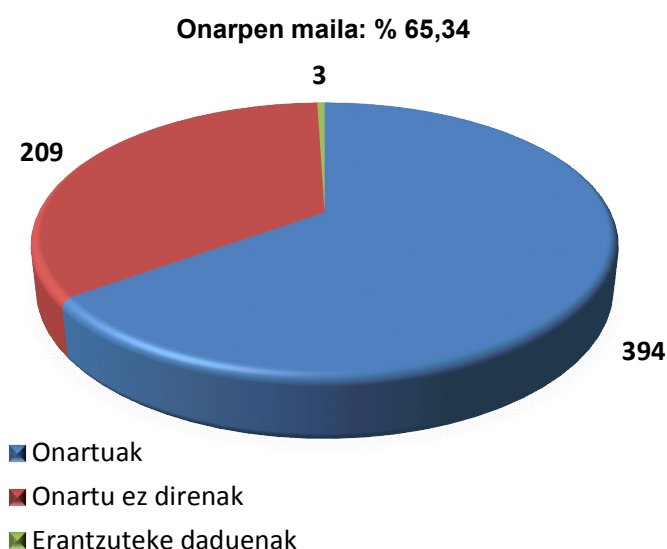
Bestalde, Nafarroako Arartekoaren ebazpena onartzeko tokiko erakunderik harkorrenak hauek izan dira: Orkoiengo Udala, Iruñerriko Mankomunitatea eta Antsoain eta Ablitas udalak. Harkortasunik txikienekoak, aldiz, beste hauek: Berriobeiti, Altsasu eta Aranguren Ibarreko udalak.

Txosten honetako VI. kapituluan dago Nafarroako Arartekoak egindako gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebeharren orogiarriaren kexa-espediteari buruzko informazioa, nahiz administrazio publikoak onartu nahiz ez onartu.

## 2.8. KEXETAN ISLATUTAKO ASMOEN ERABATEKO ONARPEN-MAILA. ERAGINKORTASUN-INDIZEA.

Aurreko atalean adierazitako ebazpenen onarpen-mailaz gain, kontuan izan behar da kexetan islatutako asmoen erabateko onarpen-maila. Lehenengoei dagokienez, administrazioak % 54an onartu zituen; bigarrenean sartzen dira administrazioak Nafarroako Arartekoaren ebazpenak onartzeaz gain, kexa jarri zuenak ere bere asmoa asebate duen kasuak erakunde honek esku-hartu duelako; **horrelako onarpen-maila % 65,34koa da.**

Ehuneko horretan sartzen dira 2018an egindako ebazpenen onarpena eta 2017ko abenduaren 31n ebatzi gabe zeudenena; baita ebazpen bat eman aurretik administrazioak bere jarduera zuzendu duen kasuak ere, horri esker herritarraren arazoa konpondu da eta erakunde honek informazioa eskatu besterik ez du egin.



## 2.9. KEXEN BANAKETA ETA ZERRENDA, GAIEN ARABERA AURKEZTUTA.

2018an aurkeztutako kexak gaien arabera banatu dira, zerrenda honetan ageri bezala:

Arloa	KEXAK		
	2018	2017	Aldea
Gizarte-ongizatea	116 %11,03	86 %9,34	30 %34,88
Enplegu publikora heltzea	104 %9,89	56 %6,08	48 %85,71
Hezkuntza	96 %9,13	156 %16,94	-60 -%38,46
Funtzio publikoa	94 %8,94	96 %10,42	-2 -%2,08
Ogasuna	66 %6,27	48 %5,21	18 %37,50
Osasuna	63 %5,99	55 %5,97	8 %14,55
Ingurumena	60 %5,70	66 %7,17	-6 -%9,09
Euskara	52 %4,94	17 %1,85	35 %205,88
Trafikoa	47 %4,47	30 %3,26	17 %56,67
Etxebizitza	47 %4,47	35 %3,80	12 %34,29
Justizia	37 %3,52	23 %2,50	14 %60,87
Hirigintza	34 %3,23	33 %3,58	1 %3,03
Zerbitzu publikoak	30 %2,85	23 %2,50	7 %30,43
Herritarren segurtasuna	29 %2,76	27 %2,93	2 %7,41
Gizarte segurantzia	24 %2,28	22 %2,39	2 %9,09
Lana	24 %2,28	25 %2,71	-1 -%4,00
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	20 %1,90	12 %1,30	8 %66,67
Kontsumoa	16 %1,52	20 %2,17	-4 -%20,00
Gardentasuna eta herritar partaidetza	16 %1,52	13 %1,41	3 %23,08
Atzeritartasuna	12 %1,14	9 %0,98	3 %33,33
Nekazaritza	11 %1,05	7 %0,76	4 %57,14
Administrazio publikoen ondasunak	11 %1,05	11 %1,19	0 %0,00
Herri-lanak	10 %0,95	11 %1,19	-1 -%9,09
Turismoa	8 %0,76	3 %0,33	5 %166,67
Toki-entitateen funtzionamendua	7 %0,67	11 %1,19	-4 -%36,36
Datu pertsonalen babesa	7 %0,67	7 %0,76	0 %0,00
Kirola	4 %0,38	8 %0,87	-4 -%50,00
Kultura	3 %0,29	2 %0,22	1 %50,00
Energia	2 %0,19	1 %0,11	1 %100,00
Oroimen historikoa	2 %0,19	3 %0,33	-1 -%33,33
Zuzenbide zibila	0 %0,00	3 %0,33	-3 -%100,0
Industria	0 %0,00	2 %0,22	-2 -%100,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.052 %100,0</b>	<b>921 %100,0</b>	<b>131 %14,2</b>

Beherako ordenan, handitik txikira, 2018an herritarren kexarik gehien jaso duten hamabi gaiak hauek dira: gizarte-ongizatea, enplegu publikora sarbidea, hezkuntza, funtzio publikoa, ogasuna, osasuna, ingurumena, euskara, trafikoa, etxebizitza, justizia eta hirigintza.

Ikusten denez, kexa kopuruaren arabera lehenengo dagoen gaia **gizarte ongizatea** da. Guztizkoarekin alderatuz gero, % 11,03ko ordezkari du.

Bigarren tokian daude **enplegu publikorako sarbidearen** inguruko kexak; enplegu publiko batean berdintasun-, meritu- eta gaitasun-baldintzetan sartu nahi duten herritarrek aurkeztutako kexak dira. Guztikoaren % 9,89 dira.

Hirugarren tokian **hezkuntzari** buruzko kexak daude, eta guztikoaren % 9,13 dira.

Jarraian **funtzio publikoari** buruzko kexak daude, eta kexa guztien % 8,94 dira.

Bosgarren blokean **ogasunari** buruzko kexak dauzkagu, guztizkoaren % 6,27rekin.

Seigarren tokian **osasunari** buruzko kexak daude, guztizkoaren % 5,99rekin.

Zazpigarrenean **ingurumenari** buruzko kexak daude, guztizkoaren % 5,70ekin.

Jarraian **euskarari** buruzko kexak daude, eta guztizkoaren % 4,94 dira.

Bederatzigarren tokian **trafikoari** buruzko kexak daude, guztizkoaren % 4,47rekin.

Hamargarrenean **etxebizitzari** buruzko kexak daude, guztizkoaren % 4,47rekin.

Jarraian **justiziari** buruzko kexak daude, eta kexa guztien % 3,52 dira.

Ondoren **hirigintzari** buruzko kexak daude, eta guztizkoaren % 3,23 dira.

Gainerako gaiak ez dira aurkeztutako kexa guztien % 3ra iristen.

Herritarrek beren kexetan aurkeztutakoari buruzko informazio zabalagorako, aurreko urteetako txostenetan bezala oraingoan ere gaiaren arabera sailkatu dira kexak. Erakundeak kexa horien ondorioz formulatutako legezko betebeharren orogarrien, iradokizunen eta gomendioen aipamenik ez da sartu, informazio hori txosten honetako VI. kapituluaren baitago.

Informazio honen xedea da herritarrek planteatutako kezken eta arazoen berri ematea, kasu jakin bakoitzean erakundeak dena delako esku-hartzea izan arren ondoren.

Gaien aurkibidea ordena alfabetikoan dago. Aldi berean, zenbait gaitan bloke tematikoak sartu dira, informazioa hobeto antolatzeko. Era berean, aurkeztutako kexa kopurua ere adierazi da, dagokionean, kexa bat baino gehiago egonez gero.

### **2.9.1. Enplegu publikora sarbidea.**

Aurreko urteetako txostenetan bezala, txosten honetan ere bereizi egin dira: a) berdintasun, meritua eta gaitasun baldintzetan enplegu publikoan sartu nahi duten herritarren kexak; eta b) jada langile publikoak direnek aurkeztutakoak, Nafarroako administrazio publikoarekin dituzten funtzionario- edo lan-harremanen ondorioz.

Lehenengo multzoko kexak garatu dira epigrafe honetan eta "enplegu publikorako sarbidea" izena jarri zaie, baldintza-berdintasunean funtzio publikoetan sartzeko funtsezko eskubidearen eta Konstituzioaren 23 artikulua aitortutako meritua eta gaitasun printzipioen arabera.

2018an **104** kexa aurkeztu dira enplegu publikoan sartzearekin zerikusia dutenak. Hezkuntza Departamenduarekin zerikusia duten **64** kexak nabarmentzen dira:

Kexen arrazoi nagusiak hauek izan ziren:

**A) Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioarekin eta bere erakunde autonomoekin harremana:**

🕒 **Administrazio gunea:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez baitago ados enplegu deialdi-publikoen zerrendak konfiguratzeko egungo prozedurarekin, euskaraz ez dakiten nafarrei enpleguan sartzeko desberdintasuna eragiten dietelako. Ondorioz, irizpide batzuk proposatzen ditu hauen puntuazioa euskaraz dakiten hautagaiekin eta nafarrak ez direnekin parekatzeko. **Q18/56.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du etxez etxeko arreta zerbitzuko langileei emandako tratamenduak diskriminazioa sortzen duela uste baitu geriatriko laguntzaileekin alderatuz gero; azkenengo hauek puntuazio handiagoa lor baitezakete enplegu publikoko deialdietan, askotan etxe batean egoitza batean baino erantzukizun handiagoa eskatzen den arren. **Q18/86.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak enpleguko eskaintza publikoetan sistema informatikoetako erdi mailako teknikari plaza kopuru bat jarri duen arren, kopuru hori araudiaren araberakoa baino txikiagoa delako. **Q18/221.**
- Herritar batek eta Nafarroako administrazio publikoetako administrazio-langileen sindikatu batek bi kexa jarri dituzte: Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, hautaketa-proben bidez Psikologiako lizentziadunen (prebentzio-diziplina: ergonomia eta psikologia aplikatua)

lanpostuak betetzeko hautagaien bi zerrenda eratzeko deialdia egin zuelako. Horietako bat zerbitzu berezien egoeran prestakuntza egiteko zen eta bestea aldi baterako kontrataziorako. Psikologian lizentziaduna izan behar da, maila handiagoko arriskuen prebentzio jarduerak egiten ez aritu arren, nahiz eta lanpostu horietan zeregin horiek egin behar eta titulazio bakarrera mugatu deialdia. **Q18/248 eta Q18/249.**

- Herritar batek kexa jarri du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez diolako aitortzen lanbide-orientazioko unibertsitate-master ofiziala, lanbide-orientazioari lotutako funtzioetan eta zerbitzu publikoetan sartzeko. Zehatz esateko, Foru Erkidegoko administrazioan Nafar Lansareko goi-mailako titulatu postuan aldi baterako kontrataziorako prozeduran ezin dela sartu adierazi du, administrazio-organoak erabakitzen baititu sartzeko baldintzak; era berean, lanbide-orientazio zerbitzua eskaintzeko lizitazio publikoan ere ezin da sartu, aldi baterako esleipendunaren kaudimen teknikorako baldintzak administrazio-organoak zehazten baititu eta horrela baldintzatzen dira onartu daitezkeen titulazioak. **Q18/312.**
- Herritar batek kexa jarri du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak gizonei diskriminazio egoera eragiten baitie oposizio bidez Foru Polizia lanpostuko 17 plaza betetzeko deialdiko proba fisikoetan gizonezkoentzat eta emakumeentzat eskala desberdinak ezarri dituelako. Bere iritziz, proba fisiko horietako markak sexuen arabera egokitzean, emakumeak sartzea sustatzen da eta gizonezko hautagaiak enpleguan aukera-berdintasunean sartzeko eskubidea urratzen du. **Q18/401.**
- Herritar batek kexa jarri du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitu haur-hezitzaile posturako aldi baterako kontratazioen zerrendan bera berriro sartzeko, nahiz eta Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiko epaiak bere maisu titulua, haur hezkuntza espezialitatearekin, aitortzen dion. **Q18/519.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako Justizia-administrazio bitartekoen poltsa dela eta, ez duelako mugatzen hautagaiak poltsa horretara eta, gainera, beste autonomia-erkidegoetara aurkeztea; ez dielako 45 urtez gorakoei lehentasunik ematen, duten lan-diskriminazioa gogoan izanda; eta amaitzeko, eskatutako mekanografia-ezagutzak kreditatzea zailtzen duelako. Azkeneko

puntu honi dagokionez, ezagutza horiek egiaztatzeko diploma edo ziurtagiri batzuk eskatzen dira araudian baina diploma edo ziurtagiri horiek ematen dituzten zentro ofizialak aitortzeko beharrezko neurririk ez du hartzen. **Q18/615.**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Balorazio eta Orientaziorako Lantaldeak enplegu publikoko lanpostu bat izateko bere gaitasunaren ez nahiko balorazioa egin baitio eta, ondorioz, lan-kontratu bati uko egin behar izan dio. Azaldu duenez, bere ezgaitasunaren ondorioz zailtasun ugari du lan-merkatuan sartzeko, beraz, funtsezkoa da balorazio zorrotzak egitea. **Q18/650.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak berak aldi baterako duen plaza enplegu publikoko eskaintza partzialean sartu duelako, uztailaren 18ko Foru Dekretu bidez onartu baitzen Administrazio Gunearen alorrerako eskaintza hori. Baina plaza hori eskaintza horretan sartzeko baldintzak ez dira betetzen, zehatz esateko, plaza hori okupatuta egotea aldi baterako eta etenik gabe gutxienez erreferentziatzko data baino hiru urte lehenagotik. **Q18/659.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak haur-hezitzaile kontratua eskaini dionean ez duelako baliozkotzat hartu haur-hezkuntza espezialitatearekin duen maistra titulua, eta ondorioz, ezin izan du aipatutako kontratua egin, eta aldi baterako kontratazio-zerrendetako hautagaitzatik kendu dute. **Q18/722.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioa atzeratu egin baita Administrazio gune eta Osasun kudeaketan alorrari dagozkien oposizioak deitzen. Administrazio guneko plazei dagokienez, oraindik ez da ebatzi barne-lekualdaketa lehiaketa, oposizioaren aurrekoa. **Q18/723**
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako zenbait udaltzain plaza oposizio bidez hornitzeko prozedura batetik kanpo utzi duelako, deialdian eskatutako titulazioak ez zituelako. Dena dela, jada udaltzaina da, eta orain baztertu den prozeduraren pareko batean lortu zuen udaltzain izaera, beraz, herritarraren ustez lanpostua betetzeko behar den gaikuntza badu. **Q18/782.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Europako Goi Mailako Hezkuntza Esparruko (EGMHE) titulu berrien ondorioz, Boloniako tituluak ere esaten zaie, kontraesanak daudelako funtzio publikoan sartzeko prozeduretan. Arazorik

handiena unibertsitateko master berri ofizialak aitortzeko gabezia da. Azaldu duenez, ingeniari tekniko bat eta master bat (120 ECTS kreditu) dituen arren, eta titulazio horiek aldi berean goi-mailako ingeniariaren parekoak diren arren, administrazio publikoak kontratazio ondorioetarako EGMHE graduatu bati baino maila baxuagoa aitortzen dio. **Q18/794.**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak aldi baterako kontratazioko hautagaietan soilik lehentasuna ematen dielako 55 urte baino gehiago izan eta hamabost urtez Foru Erkidegoko administrazioan zerbitzua eskaini dutenei eta ez enpresa pribatuan edo beste administrazioetan eskaini dutenei. Kexa jarri duenaren arabera, arauaren xedea 55 urtez gorakoak mesedetzea bada oro har, ez litzaiokie lehentasunik eman behar aurrez zerbitzua eskaini duen tokiari, horrek berdintasunaren printzipio konstituzionala urratzen baitu. **C18/1690.**

🕒 **Hezkuntza Departamentua:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuaren zerbitzuko irakasle-postuak aldi baterako kontratazio bidez betetzeko hautagaien zerrendak kudeatzeko arauak onartzeko Foru Aginduaren zirriborroan ez dituelako sartu Hezkuntza Departamentuak enpresen zuzendaritza eta administrazio lizentziadunak, kontratazio honetako balizko oposiziogile bezala. **Q16/247.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak abenduaren 27ko 17/2017 Foru Legean, irakaskuntzako funtzio publikorako sarbidea arautzen duenean, ezarri baitu hautaketa-probak hizkuntzen espezialitateari dagozkion hizkuntzan edo espezialitatea emango den hizkuntzan egiteko aukera. Bere iritziz administrazio publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatua urratzen du, horren arabera, oposizioko probak gaztelaniaz egin baitaitezke, beste hizkuntza batean eman beharreko espezialitateak izan arren. **Q18/1.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez baitu bere eskaria artatzen, Nekazaritza Ekoizpeneko Eragiketa eta Ekipoetako eta Nekazaritza Ekoizpeneko Prozesuetako euskarazko berariazko zerrendetan eskuragai agertzeko. **Q18/4.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ezohiko deialdian kontratatu dituen irakasleek ez baitute eskatutako prestakuntza pedagogikorik

eta didaktikorik, eta aurrez aldi baterako kontratazio-zerrendetatik kanporatuta zeuden arrazoi horren ondorioz. **Q18/6.**

- Zenbait herritarrek kexa jarri dute Hezkuntza Departamentuak balizko irregulartasunak egin baititu Haur Hezkuntzan eta Lehen Hezkuntzan ingeleseko profilarrekiko irakasle-postuak betetzeko, izan ere, hizkuntza horretako C1 maila ziurtatzeko titulurik ez duten langileak kontratatzen ari da. **Q18/34.**
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du bere ustez 2013, 2014 eta 2015 urteetako enplegu publikoaren eskaintzari buruzko urtarrilaren 24ko 3/2018 Foru Dekretuan aurreikusitako aldaketa, hezkuntza ikuskaritzako bi plaza hutsi buruzkoa, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legean ekintzen berrazterketa alorrean ezarritakoaren arabera egin behar da, administratuentzako aldeko ekintza delako. **Q18/79.**
- Hiru herritarrek kexa jarri dute Hezkuntza Departamentuak ez baitie 2016.urteko maisu postuetarako hautaketa-prozesuetan plazarik gabe geratu ziren gaindituei lehentasunik aitortzen, parte hartu ez zutenekin edo prozesu hori gainditu ez zutenekin alderatuta. **Q18/206, Q18/285 eta Q18/304.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak UNEDeko ikasleei tratu baztertzaila eman dielako aldi baterako kontratazio bidez irakasle izateko eskatutako prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa ziurtatzeko, unibertsitate horretan aktak ixteko data Departamentuak titulu ofiziala aurkezteko epea baino beranduagokoa zelako. **Q18/216.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak, Bigarren Hezkuntzako irakasleen eta Lanbide Heziketako irakasle teknikoaren multzoan sartzeko merituen baloratzeko puntuazio berdina ematen baitiete lehen eta bigarren zikloko titulazioei, ez ditu baloratzeko titulu ofizial izaera ez duten graduondoko titulazioak eta, hizkuntzen ezagutzari dagokionez, Europako Erreferentzia Esparru Bateratuko B2, C1 eta C2 mailen ziurtagiria besterik ez du baloratzen meritu gisa. **Q18/227.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak aldi baterako kontratatuzko irakasleen zerrendatik kanpo utzi duelako eskatutako prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa ez zuelako Pedagogiako lizentziaduna izan arren,



eta ezarri daitekeen legearen arabera lizentziatura hori nahikoa izan baldintzak betetzeko. **Q18/254.**

- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak aldi baterako irakasle gisa zuen kontratua iraungi duelako eta iraungitze horren ondoriozko kopurua eskatzen dio. **Q18/273.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak materia irakasteko funtzio publikorako sarbidean oso puntuazio baxua ematen dielako musika-titulazioei hautaketa-prozesuetako merituen baremoan eta aldi baterako kontratazioan, lanpostuetara sartzeko baldintzak ezartzean edo lehentasunezkoan, ez du behar bezala haztatzen musikako berariazko prestakuntza, beste diziplina batzuetan aurkakoa gertatzen den arren (ingeleza edo euskara aipatzen ditu). **Q18/277.**
- Herritar batek zazpi kexa jarri ditu Hezkuntza Departamentuak irakasle hautagaien zerrenden kudeaketa-arauak araupetzeko Foru Agindu proiektu bat egin duelako eta horren arabera zerrendetan berriro sartzeko aukera dutelako prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa zutela ez ziurtatzeagatik kanporatu zirenek. **Q18/306, Q18/311, Q18/320, Q18/323, Q18/324, Q18/338 eta Q18/370.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak, giza baliabideen zerbitzuko zuzendariaren urtarilaren 26ko 300/2018 Ebazpen bidez onartutako hezkuntzako ikuskaritza alorrean sartzeko deialdiko probak gainditu dituztenen artean ezgaitasunen bat duen inor ez dagoelako, eta ez delako plaza hutsa gorde hurrengo enplegu eskaintza publikoan sartzeko ezgaitasuna duten pertsonentzat gordetako plaza, baizik eta horren ordeztu hautagaien txanda librean pilatu du. **Q18/506.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak berariazko zerrendetatik kanpo utzi duelako departamentu horren zerbitzura irakasle lanetan aritzeko, parte hartzeko eskarian sinadurarik ez zegoelako. Bere ustez, berriro onartu behar lukete instantzia modu digitalean sinatu baitzuen eta telematikoki bidali, prozedurazko eta hondoko baldintza guztiak beteaz. **Q18/592.**
- Nafarroako bitarteko irakasleen plataforma batek kexa bat jarri du, irakasle lanak egiteko aldi baterako kontratazioetarako hautagaien zerrendaren kudeaketa arautzen duen araudian Hezkuntza Departamentuak ezarritako merituen balorazioarekin ados ez dagoelako. Plataformak eskatzen du Nafarroako Foru

Erkidegoko administrazioak eskaintako zerbitzuak baloratu daitezela, beste autonomia-erkidegoetan bezala, berariazko meritu gisa eta ez aurretiazko irakaskuntza-esperientzia atalean lortutako puntuazioa hazteko. Era berean, aurreikusitako murrizketa kentzeko eskatzen du, 2012a baino lehenagoko deialdietan lortutako kalifikazioak gorde ezinari buruz. **Q18/411.**

- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuaren zerbitzura irakasle lanak egiteko berariazko zerrendetatik kanpo utzi baitu departamentu horrek, duen titulazioa baloratzera egondako akats baten ondorioz (basoetako eta inguru naturaleko ingeniari gradua). **Q18/481.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez baitio bere bikoteari aukerarik ematen Bigarren Hezkuntzako irakasleen eta Lanbide Heziketako irakasle teknikoen multzoan sartzeko deialdian euskara adarreko fisika eta kimika espezialitateetako azterketak gaztelaniaz egiteko, eskatutako euskara-maila ziurtatu duen arren. **Q18/482.**
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak Bigarren Hezkuntzako irakasle multzoan sartzeko deialdiko probak hasi eta amaitzeko ordutegia ezarri duelako eta sindikatu horren arabera hautagaien kalterako da; era berean, adierazi du irakaskuntzako hizkuntza desberdinetako espezialitateen probak egiteko ordutegia ez dela zozketa bidez esleitu. **Q18/497.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak 2017/2018 ikasturtean ez zuelako kontratatu Peters sindromea zuen ikasle baten zaintzailea izateko urriko lehenengo astra arte, ikaslearen klaseak irailean hasi ziren arren. Adierazi du kontratazio berantiar horrek kalte egin diola, bere kontratua ez baita amaitzen abuztuaren 31n, baizik eta ekainaren 30ean eta lehentasunezko deiren onurarik ezin du izan. Gainera, ikasleari ere eskubideak urratu zaizkio, irailean zaintzailerik izan ez duelako eta, berak lehentasun hori hartu ezin duenez, ikasleak zaintzaile berdinarekin jarraitzeko aukerarik ez duelako. Nahiz eta konfiantza eta atxikimendua funtsezkoak izan hezkuntza-premia bereziak dituzten pertsonen garapenean. **Q18/502.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak hezkuntza-premia bereziak dituen ikasle bat zaintzeko postuko lehentasunezko deialditik kendu duelako. **Q18/504.**

- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak zaintzaile posturako aldi baterako kontrataziorako zerrendatik kendu duelako. Adierazi du plaza hutsak hautatzeko egindako deialdiaren berri ez zuela izan, Departamentu horrek argitaratzeko ohiko bidea erabili ez zuelako. **Q18/509.**
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak ez dituelako sartzen irakasleak kontratatzeke zerrendan 2017an kanporatu ondoren, nahiz eta prestakuntza pedagogikoko eta didaktikoko baldintza bete; baldintza hori aurkeztu ez zutelako geratu ziren zerrendatik kanpo. **Q18/539 eta Q18/546.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak Bigarren Hezkuntzako eta Lanbide Heziketako irakasleen lanpostuak betetzeko deialdiko lehiaketa-oposizioan balizko irregulartasunak egon direlako. Zehatz esateko, ez dago ados hautagai batzuei aurkezpen-ekitaldian eman beharreko programazio didaktikoa aldatzeko aukera eman izanarekin, hautagai batzuk zenbait espezialitatetara aurkeztu ahal izateko proben datak aldatu izanarekin, aurrez adierazi gabe, eta organo kalifikatzaileak emandako kalifikazioak oso baxuak izatearekin, ariketen zuzenketa zalantzan jarriz. **Q18/549.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak irakasleen aldi baterako kontratazioa kudeatzeko arauetako merituen baremoan puntuazioa haztea aurreikusten duelako irakaskuntza arloko esperientzia Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioan izan bada. Bere ustez puntuazioan alde hori egotea diskriminatzailea da beste hezkuntzako administrazio batzuetan esperientzia lortu dutenentzat eta bateraezina funtzio publikoko sarbidea arautzen duen berdintasun printzipioarekin. **Q18/563.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuaren iritziz ez dituelako pedagogia terapeutiko espezialitatean maisuen kidegoan sartzeko ezarritako titulazio-baldintzak betetzen. **Q18/571.**
- Ingeles espezialitatean oposizioak egiten ari den herritar talde batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak balizko irregulartasunak egin dituelako bigarren hezkuntzako eta lanbide heziketako irakasleentzako lehiaketa-oposizioan. Gaien eta proben edukien subjektibotasuna salatu du, zorrotasun-gabezia eta zehaztasunik eza lehenengo probari buruz emandako informazioan, oposizio-faseko ebaluazio- eta zuzenketa-fasean ebaluatzeko eta zuzentzeko erabilitako irizpideak ilunak izatea, epaimahaiko kideen artean jarraibide kontraesankorrak egotea, erreklamazioen fasean obskurantismoa egotea eta proben ondoren

erabateko defentsa gabezia izatea, espediente administratiborako sarbidea ematen ez delako. **Q18/575.**

- Zazpi herritarrek zazpi kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak ez delako espediente administratibo osorako sarbidea ematen. Bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan eta lanbide heziketako irakasle teknikoenean sartzeko egin zituzten hautaketa-prozedurei dagozkien espedienteak dira. **Q18/585, Q18/586, Q18/587, Q18/591, Q18/602, Q18/629 eta Q18/630.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak berariazko zerrendetatik kanpo utzi baitu departamentu horren zerbitzura irakasle lanetan aritzeko, parte hartzeko eskarian sinadurarik ez zegoelako. Bere ustez, berriro onartu behar lukete instantzia modu digitalean sinatu baitzuen eta telematikoki bidali, prozedurazko eta hondoko baldintza guztiak beteaz. **Q18/592.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan eta lanbide heziketako irakasle teknikoen kidegoan sartzeko hautaketa-prozedurako oposizio-faseko lehenengo probako behin-behineko emaitzak argitaratu ondoren esleitu zitzaion behin-behineko kalifikazioa txikitu diolako. **Q18/605.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak bigarren hezkuntzako eta lanbide heziketako irakasleentzako lehiaketa-oposizioan balizko irregulartasunak egin dituelako. Gaien eta proben edukien subjektibotasuna salatu du, zorrotasun-gabezia eta zehaztasunik eza lehenengo probari buruz emandako informazioan, oposizio-faseko ebaluazio- eta zuzenketa-fasean ebaluatzeko eta zuzentzeko erabilitako irizpideak ilunak izatea, epaimahaiko kideen artean jarraibide kontraesankorrak egotea, erreklamazioen fasean obskurantismoa egotea eta proben ondoren erabateko defentsa gabezia izatea, espediente administratiborako sarbidea ematen ez delako. **Q18/607.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak bigarren hezkuntzako eta lanbide heziketako irakasleen lehiaketa-oposizio deialdian ez diolako baloratu meritu gisa ikastaro bat egin izana, unibertsitate batek edo hezkuntza-administrazio batek edo hezkuntza arlorako aitortu eta homologatutako batek deitutako prestakuntza-jarduera ez delako. Herritarra ez dago ados, antzeko beste ikastaro bat onartu egin baitiote eta, gainera, badaki beste hautagai batzuek ere ziurtagiri berdina aurkeztu dutela eta baloratu egin dietela. **Q18/642.**

- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez diolako meritu bezala baloratzen bigarren hezkuntza eta lanbide heziketako irakasleen lehiaketa- oposizioan Biokimika Klinikoko Kimikari Espezialistaren titulu ofiziala, Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak emana. **Q18/661.**
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak sarbide-baldintza berdinak eskatzen dituen arren instalazio elektronikoaren irakasle izateko eta informatika eta teknologia espezialitateetan, plazak maila desberdinean kokatzen dituelako (B mailan lehenengo espezialitatea eta A mailan bigarren biak). **Q18/665 eta C18/1259.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez baitio bere eskari bati erantzuten, hain zuzen ere, izena emanda dagoen aldi baterako irakasleak kontratatzeke zerrendetatik bere ingeleseko profila kentzeko eskariari. **Q18/679.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez duelako sartzen aldi baterako irakasleak kontratatzeke hautagaien zerrendan, prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa baduela ziurtatu duen arren, postuak esleitzeko ekitaldietan parte hartzeko eskatu bezala. **Q18/728.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak bere semeari telefonoz deitu baitio Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan klabe irakasle izateko aldi baterako kontratatzeke hautagaia delako eta irregularra dela uste du. Adierazi du tonu bakarreko deia izan zela eta ezin izan zuela erantzun gidatzen ari zelako, eta deitu zitzaion zenbakiarekin harremanetan jartzen behin baino gehiagotan saiatu ondoren, azkenean lan-eskaintza bat zela jakinarazi zioten, baina ordurako kontratazio-zerrendan zegoen ondorengoari eskaini zitzaiola. **Q18/734.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak osasun arloko titulazio batzuk bakarrik hartzen baititu baliozkotzat irakasleen lanpostuetan sartzeko osasun-profila ziurtatzerakoan. **Q18/749.**
- Bi herritarrek eta bitarteko maistra talde batek, denak ere 2009ko gaztelaniazko haur-hezkuntzako deialdia gainditu baina plazarik gabeak, hiru kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak duela ia hamar urtetik ez baitu onartu sartzeko deialdirik eta oso plaza gutxirentzako deialdia egin behar du laster, ondorioz, ezin dute beren lan-egoera egonkortu. **Q18/766, Q18/792 eta Q18/823.**

- Gainditu bai baina 2016. urtean plazarik lortu ez zutenen zerrenda kendu izanak erasandako talde batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2019ko enpleguko eskaintza publikoan sartu nahi baititu beraien espezialitateak. Taldeak adierazi du bi urte egin dituztela irakaskuntzan aritu ezinda, ondoren judizialki atzera botatako erabaki baten ondorioz -plazarik gabeko gaindituen lehentasunezko zerrendak kentzea-. Beraz, deialdian lehentasuna izateko duten eskubidea aitortzea lortu dutenean, ematen dituzten espezialitateak datorren urteko lan-eskaintza publikoan berriro ere eskaini egingo dira. **Q18/776.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak irregulartasunak egin dituelako bigarren hezkuntzako irakasle kidegoan sartzeko deialdiko oposizioko probak kalifikatzean, zehatz esateko, euskarazko fisikan eta kimikan. Zailtasunak adierazi ditu espedienteko agiri jakin batzuk eskuratzeko. Era berean, bere azterketaren A zatiko kalifikazioan epaimahaiko kideek nota berdina eman zioten azterketako zati horren atal bakoitzean eta hori ere salatu du. **Q18/814.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak otsailaren 1etik aurrera hutsik geratuko diren plazak aste batzuk lehenago beteko dituzenez, otsailaren 1ean kontratua amaitzen zaien langileek ezin dutelako urtarrileko deialdietan parte hartu. Gainera, bere kasuan, litekeena da kontratazio-zerrendan lehenengo postuan dagoena bera izatea, beharbada bere aurretik dauden bederatzi pertsonen urte osorako kontratua sinatuta edukiko dutelako. **Q18/844.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuaren iritziz baliozkoak baitira 2009ko urria baino lehen lortutako irakasle tituluak, bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan eta lanbide heziketako irakasle teknikoenean sartzeko eskatzen diren prestakuntza didaktikoa eta pedagogikoa ziurtatzeko, baina ez geroago lortutakoak; hauen kasuan master baten bidez ziurtatu behar baita prestakuntza hori. Herritarraren iritziz, tratu baztertzaila dago, titulazio berdinak baitira eta ikasketa-planak ere bai. Honen ondorioz, ezin izan zuen prozesuan parte hartu eta kontratazio-zerrendetan ere ezin izan zen sartu, parte hartu zuten beste kide batzuen titulazio eta ikasketa berdinak izan arren. **Q18/918.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez baitio onartu bere programazio didaktikoa bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan eta lanbide heziketako irakasle teknikoenean sartzeko oposizio-fasean; bere esanetan

bidegabe, arbitrario eta informal jokatu du Departamentuak. Ondorioz, ezin izan du hautaketa-prozesuan parte hartu. **Q18/921**.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere ustez Hezkuntza Departamentuak ingeles espezialitateko aldi baterako kontrataziorako hautagaien zerrendatik kendu baitu duela gutxi gaztelaniazko espezialitatean egindako hautaketa-prozesua gainditu ez zuelako. **C18/1217**.
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez dielako lehentasunik ematen ezgaitasunen bat dutenei behin betiko postuak hautatzerakoan. Adierazi du duela gutxi gainditu eta plaza lortu duela irakasleen oposizio-lehiaketan, Hezkuntza-orientazio espezialitatean, ezgaituen txandan. Adierazi du ez dagoela ados behin betiko postua aukeratzekoan oposizio-lehiaketan lortutako puntuazioa beste ezer kontuan ez izatearekin eta sartzeko txanda ez izatearekin kontuan. **C18/1222**.

🕒 **Osasun Departamentua-Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua:**

- Herritar batek kexa jarri du jakin nahi baitu Osasunbide-Nafarroako Osasun Zerbitzuak zergatik kendu dituen ezgaitasunen bat duten pertsonak lehentasunetik, zeladore-lanposturako deialdian. Gainera, egoera horrek inolako lehentasunik ez badu ekartzen, eskatzen du kontratazio-zerrendetatik kendu dadila ezgaitasunarekiko hautagaien erreferentzia oro. **Q18/136**.
- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak irregulartasunak izan baititu Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko medikuntza fisikoko eta errehabilitazioko bost fakultatibo espezialistaren postua hornitzeko deialdi bidez hasitako hautaketa-prozesuan eta gainera, gardentasun-gabezia egon da. Zehatz esateko, salatzen du Departamentuak informazio pribilegiatua eman diela oposiziogile batzuei azterketako alderdi jakinei buruz, oposiziogile bakarrari eman zitzaiola ikastaro baten berri, eta hau izan zela azterketan notarik hoberena lortu zuena, gainerako oposiziogileek lortutako notak ez direla bananduta eskaini, ezta epaimahaiko zein kidek idatzi eta ondoren kalifikatu zuen ariketa bakoitza ere. Hori dela eta, berme-elementu gisa praktika onen protokolo bat egiteko eskatu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak langileak hautatzeko erabiltzen dituen prozedurei buruz. **Q18/161**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak lehen mailako ofizial lanposturako aldi bateko kontrataziorako zerrendetatik kanporatu duelako,

eskatutako titulazioa ez izateagatik, nahiz eta orain kanporatu den postuan lanean aritu azkenengo bi urtean. **Q18/572.**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak beste hautagai bati farmaziako BFE kontratua eskaini izanagatik jarritako erreklamazioa atzera bota diolako. Azaldu du bera postu hobean zegoela aldi baterako kontratazio-zerrendan eta ez zuela kontraturik indarrean Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuarekin, beraz, hurrenkera-ordenari jarraituz, deia berari egin behar zitzaion. **Q18/646.**
- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentua atzeratzen ari baita gora jotzeko errekurtsio bat ebazteko, fundazio batean lanean igarotako denbora konputatzeari uko egin baitzioten kontratazio-xedeetarako. **Q18/648.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak, ezarri daitekeen araudiaren arabera, ez baitizkio baloratzen sektore pribatuan eskainitako zerbitzuak, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan osasun-larrialdietako teknikari posturako aldi baterako kontrataziorako irekitako zerrenden kudeaketan. Herritarrek dio Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan osasun-larrialdietarako teknikari figura duela gutxi sortu dela eta Nafarroan sektoreko langileek ezin dutela administrazio publikoetan inolako esperientziarik ziurtatu. Trebakuntza jarraituko kredituak lortzeko ikastaroak egin izana ere ez dio baloratzen, Osasun Departamentutik sustatu arren. Gainera, ez dago ados zerrendak ireki izanari eta horien oinarriei buruz emandako informazioarekin ere. **Q18/759.**
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak administrazio-laguntzaile lanposturako aldi baterako kontratatu duenak berak baino lehentasun txikiagoa baitzuen. **Q18/791.**

## **B) Nafarroako toki-erakundeak:**

- Herritar batek kexa jarri du Zangotza Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateak, bertako administrari-laguntzaile posturako deialdian oinarrizko kontabilitate orokorreko proba praktikoa sartu baitu, lanpostuaren berezko funtzioetatik harago dagoena, lanpostuak mendeko zereginak eta gorako mailakoak babesteko zereginak baino ez izan arren. **Q18/31.**
- Herritar batek kexa jarri du Uharteko Udalak ez baitio baloratzen enpresa pribatu batean administrazioko ofizial bezala izandako esperientzia, Udal horretan aldi



baterako kontratazioetarako administrazioko ofizialen zerrenda egiteko deialdian. **Q18/64.**

- Herritar batek kexa jarri du Zizur Nagusiko Udalak administrazioko ofizial posturako, C maila, aldi baterako kontrataziorako deialdian adierazi zuen arren probak 2017ko azaroan hasiko zirela, azkenean 2018ko urtarrilean hasi direlako. Era berean, salatu du deialdi horri buruzko iragarkiak argitaratu direla oinarrietan aipatzen den udal webguneko esteka desberdinetan eta horrek hautagaiak nahastu egin dituela eta ondorioz ez duela proba egin. Ondorioz, eskatzen du Udalak bete ditzala enplegu publikoko deialdietako oinarrietan ezarritako epeak eta esteka bat berean argitaratu ditzala horiei buruzko iragarki guztiak. **Q18/76.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du San Adriánego Udalak ez diolako erantzuten kontsulta bati. Udaltzaingoko plaza huts guztiak ez betetzeko arrazoi ekonomikoei eta araukoei buruzkoa zen kontsulta, baita egungo gabeziaren ondorioz aurreikusi dituen neurriei buruz ere. **Q18/148.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Burlatako Udalak ez diolako erantzuten aurkeztutako instantzia bati, bideak edota barruak garbitzeko peoi lanposturako kontrataziorako deialdien kudeaketari buruzko informazio zenbait eskatu zuen. Era berean, webgunean kontratazio-zerrenda guztiak eguneratuta argitaratzeko eskatzen du, une oro zehaztu ahal izateko zerrenda horietako pertsonen eta hautagai ororen hurrenkera. **Q18/185.**
- Bi herritarrek kexa jarri dute Montejurrako Mankomunitateak oposizio bidez Ekonomia Departamentuari eta erabiltzailearen arretari atxikitako administrazio postu baten hautaketa-deialdian berriazko lanbide heziketa titulazioa eskatzen duelako (goi-maila edo administrazioko goi mailako teknikaria) eta unibertsitateko titulua dutenak (bere kasuan Enpresa-administrazioa eta Zuzendaritza) ezin direlako aurkeztu. **Q18/261 eta C18/503.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Corellako Udalak, kirol-koordinatzaile lanposturako lan-erregimenean eta aldi baterako kontratazio bidez hautagaien zerrenda eratzeko deialdian oker baloratu duelako bi hautagaik egindako modulu bat. Jarduera fisikoak eta kirolekoak animatzeko goi-mailako graduaren irakasgai bat denez, oinarritzko prestakuntza akademikoan sartzen den gai bezala hartu behar litzateke. Baina horren ordez, prestakuntza osagarri bezala hartu da. **Q18/628.**

- Herritar batek kexa jarri du Noaingo (Elortzibar) Udalak balizko irregulartasunak egin baititu udal zerbitzuetako langile lanposturako aldi baterako kontrataziorako deialdiaren prozeduran. Bere ustez Udalak gaindituen zerrenda onartzen duen ebazpena ezgaitu behar du, galdera baten erantzunean egindako aldaketa ez baita islatzen zerrenda horretan eta aldaketa horren berri izan behar dute hautagai guztiek. Herritarrak, gainera, prozedura osoa ezgaitzea eskatu du hainbat akats gertatu baitira, hala nola transkripzio-akatsak, azterketa praktikoko puntuazioen hainbanaketan akatsak, zenbait galdera ezgaitu edo planteatutako erreklamazioei erantzunik ez forman eta epean. **Q18/760.**
- Nafarroako toki-erakundeetan beren zerbitzua eskaintzen duten zenbait idazkarik eta kontu-hartzailek kexa jarri dute, Nafarroako Tokiko Maparen Foru Lege proiektuan aurkeztutako zuzenketa bat sartzen bada, zehatz esateko, laugarren xedapen iragankorrean, idazkari lanpostua hornitzeko deialdiak onartzeari buruzkoan, inkonstituzionala izan daitekeelako, postuen egungo bitarteko izaera luzatuko bailitzateke eta funtzionarioen mugikortasuna galarazi. **Q18/824.**
- Herritar batek kexa jarri du udal batek adierazi diolako gizarte langileak aldi baterako kontratazeko hautagaien zerrendatik kendu egingo duela, lan-eskaintza bati uko egin ziolako. Adierazi du gaur egun hiru urteko adingabe bat zaintzen ari dela, beraz, uko egin izana justifikatuta dagoela uste du eta zerrendan bere postua mantendu egin beharko litzatekeela. **C18/1655.**

**C) Nafarroako Unibertsitate Publikoa:**

- Herritar batek kexa bat jarri du bere iritziz Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez baititu zuzen garatu eta kalifikatu Informazio edota Komunikazio Zientzietan lizentziatu edo graduatutako aldi baterako kontrataziorako eta barne-sustapenerako deialdiko probak. Salatu dituen alderdien artean, probaren iraupena aipatu du, hautagai batek zatietako bat gainditzen ez bazuen zati guztiak ez zuzendu izana, kalifikazioen balizko biribiltzea eta hautagailetako bati gainditzeko inguruabarrak. **Q18/515.**
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak aitortu ondoren 2017/2018 ikasturtean klaseak emateko irakasle elkartu bat kontratatu izana baliogabea izan zela kexagileak eskubide hobea zuelako plaza horretan sartzeko, ezarri du zuzenbidea aitortzeko ekintzak ondorioak izan ditzan bere laneko okupazioaren eta irakasgaiaren ordutegiaren arteko bateragarritasuna ziurtatu beharra daukala. Adierazi du hori baldintza etengarria dela, izan ere,

aitortza-ekintzaren ondorioak ziurtatzeko kargaren mende geratu baitira, eta ezarri den data kontuan izanda, bete ezinezkoa du eta aitortza hori indargabetu egiten du. **Q18/381.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Publikoak balizko irregulartasunak egin dituelako ikerketa-proiektu baterako ikertzaileak kontratatzean. Besteak beste salatzen du, kontratatu den pertsonak bateraezintasunen erregimena ez duela betetzen, ez dela lanpostura joaten eta lortu zituen kalifikazioak susmagarriak direla. **Q18/797.**

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

- Herritar batek kexa bat jarri du eta gabeziak adierazi ditu lehen-hezkuntzako maisuen kidegoan sartzeko hautaketa-prozesuan heziketa fisikoaren espezialitatean, Valentziako Komunitateko Hezkuntza, Ikerketa, Kultura eta Kiroleko Kontseilaritzan. **Q18/622.**

#### **2.9.2. Nekazaritza eta abeltzaintza.**

2018. urtean nekazaritzarekin eta abeltzaintzarekin lotutako **11** kexa aurkeztu ziren.

Hauek dira kexa horietan azaldu diren gertakariak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioiko Departamentuak laguntzak ukatu baitizkio nekazari gazteen lehen instalaziorako eta hobekuntza planerako eskatu zituen arren; adierazi du eskatutako agiriak berandu aurkeztu zituela esan ziotela, nahiz eta horretarako eman zitzaion luzapenean aurkeztu zituen. **Q18/49.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioiko Departamentuk ez duelako artatzen bere jabegoko partzeletara sartzeko dagoen azekia baten zati bat estaltzeko egiten duen eskaria, Funesen lurzatiak biltzearen ondorioz, Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioaren kargu, nekazaritza-interes pribatuko obra dela uste duelako. **Q18/372.**
- Herritar batek kexa jarri du Errotzeko Kontzejuak ez diolako egur-sorta bat esleitu, era berean, ez dio erantzuten egur-sorta hori emateko eskatuz egindako idatziari eta, subsidiarioki, 2018ko esleipenari buruzko akta eta bera sortaren esleipenduna ez dela izan dioen ebazpena ez dizkiolako bidaltzen. **Q18/384.**

- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioako Departamentuak eta Zangozako Udalak ez dutelako aitortzen finka baten titulartzat, lurzatiak bildu ondoren. **Q18/550.**
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioako Departamentuak adierazi baitu nekazaritza ekologikoko proiektu bat ez dela bideragarria, aurrez nekazari gazteentzako laguntza jaso zuen arren, eta abeltzaintzako ustiapenetako inbertsioetakoa ere bai. Adierazi dute planteatutako proiektuari departamentuak adierazi zion eragozpena berandu adierazi zela, diru-laguntzak onartu zirenez proiektu hori bideragarria zela uste baitzuten eta zegozkien betebeharrekin, prestakuntzekin edo burutzapenekin jarraitu zuten. Gainera, bideraezin aitortpena jaso zutenean, departamentuari neurriak hartzeko proposatu zioten, esaterako, lankidetzakontratu egitea, habitata hobetzeko ekintzak garatzea edo proiektuarentzat beste kokapen bat aurkitzea, eta ez dute horri buruz inolako erantzunik jaso. **Q18/603.**
- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioako Departamentuak kendu egin behar duelako gaur egun animaliak toki batetik bestera eramango direla administrazioari jakinarazteko sistema, hau da agiriak erabili ordez (autogidak) telematikoak erabili beharko dira. Azaldu du aldaketa hori kaltegarria dela erasandako abeltzaintzat, izan ere, lehen beharrezko agiriak etxean bete zitzaizkiren eta ondoren administrazioan aurkeztu, ondorioz, animalien lekualdatzea azkarragoa eta erosoagoa zen abeltzaintzat. **Q18/618.**
- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioako Departamentuak Miranda de Argan lurzatiak biltzeko prozesua egin ondoren esleitu zion lurzatian ezinezkoa delako ezer landatzea edo nekazaritzarako lagungarria den etxolaren bat eraikitzea, gainean dauden zortasunen eta azaleko harrien ondorioz, lurzatiaren azpitik igarotzen den hodi bat jartzerakoan lurrazalera atera baitziren harriak. **Q18/681.**
- Herritar batek kexa jarri du Ablitaseko Udalak ez diolako informaziorik eta argibiderik ematen herri-lurren aprobetxamenduaren kudeaketan dauden aldaketei buruz; era berean, dagokion arloko zinegotzi ordezkariarekin hitz egiteko hitzordurik ere ez dio ematen, gai hau dela eta duela urte batzuetatik dagoen gatazkaz aritzeko. **Q18/747.**

- Herritar batek kexa bat jarri du Etxabarriko Kontzejuak agiri gehiegi eskatzen baitizkio egiaz kontzeju horretan bizi dela ziurtatzeko eta horrela bazken aprobeixamendurako eta egur-sorta esleitzeko eskubidea izateko. Kontzejuak argudiatzen du argi dagoela eta jakina dela herritarra ez dela udalerrian bizi. **Q18/764.**
- Zenbait abeltzainek eta Nafarroako udalerrri abeltzain batzuk kexa bat jarri dute Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioako Departamentuak, animalien ongizateko baldintza higieniko-sanitarioak eta abeltzaintzako ustiapenen eta instalazioen antolamendu zooteknikoa ezartzen dituen Foru Dekretuaren proiektuan Nafarroako Foru Erkidegoaren esparruan ez baititu kontuan izan abeltzaintza tradizional-estentsiboak edo ekologikoak dituen berezitasunak. Abeltzaintza mota horrek landa-ingururako dituen onurak azaldu dituzte, proiektua onartzeak Nafarroako Foru Erkidegoan oso sustraitutako abeltzaintza mota honentzat lituzkeen ondorio jakinak zerrendatu dituzte eta eskatu dute argi bereizteko eredu intentsibo-industrialak eta abeltzaintza tradizional estentsiboa eta azkenengo honentzat beste Foru Dekretu bat egin dadila beste neurri batzuekin, lantzeko baldintza desberdinei eta zona bakoitzeko lurralde antolamenduari egokituta. **Q18/790.**
- Herritar batek kexa jarri du Corellako Udalak eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioako Departamentuak ez dielako erantzuten hainbat instantziari, zeinetan salatzen dituen bere jabegoko bi finketan izaten ari den kalteak, ibaiaren ubidea aldatzeko obren ondorioz untzien izurrite batek eragindako kalteengatik. Gainera, ez diote egindako obren espediente osoa ematen eta kalte-ordainei buruzko informaziorik ere ez. **Q18/835.**

### **2.9.3. Gizarte-ongizatea.**

Gai horrekin lotuta, **116** kexa aurkeztu dira. Hauek dira kexak eragin zituzten gertakari nagusiak:

#### **A) Gizarteratzea eta bermatutako errenta:**

- Herritar batek kexa jarri du, ez baita inolako laguntzarik jasotzeko onuradun izaten. **Q18/2.**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak bermatutako errentagatik jasotako zenbatekoak enbargatu dizkiolako bere semeari. **Q18/23.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ez duelako ebazten berak egindako eskaria aitortuta duen bermatutako errenta berrezar diezaioten, nahiz eta jakinarazi zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuarekin zuen lan-harremana bukatu zuela. **Q18/29.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Zerga Ogasunak bermatutako errentagatik jasotako zenbatekoak enbargatu dizkiolako bere semeari. **Q18/33.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialen Departamentuak laguntza ekonomikoa ukatu diolako, ez delako Nafarroako Foru Erkidegoan bizi izan eskabidearen data baino bi urte lehenagotik gutxienez. **Q18/52.**
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialeko Departamentuak bermatutako errentagatik bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen diolako, laguntza izapidetzean administrazioak izan zuen akats baten ondorioz izan arren. Kopuru horiek itzultzea oso zaila zaio, ordaintzeko beste aukeraren bat eskaintzen ez bazaio, beste gastu batzuk ere ordain ditzan. **Q18/58.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak aitortutako langabeziagatik kotizaziopeko prestazioa osatzeko ematen dion bermatutako errentaren zenbatekoa ez duelako nahikoa, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak azkenengo honetan egiten dion enbargoaren ondorioz. **Q18/70.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak bermatutako errenta ukatu diolako, bere bikotearekin bizi denez biak familia-unitate bakartzat hartu dituelako. Era berean, Txantrea auzoko unitateak ez dio behar bezalako arreta eskaini, hau da, onuradun izan zitekeen laguntza jakin batzuei buruzko informaziorik ez zion eman, laguntza horiei esker gastuei aurre egin ahal izango ziren arren, hala nola botikak edo gurpildun-aulkia; dena dela, gaur egun laguntza horiek eskuratu ditu, beste profesional batzuen bidez horien berri izan ondoren. **Q18/90.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ukatu egin diolako bermatutako errentaren osagarria, lanaldiaren borondatezko murrizketa hartu duelako. Ondorioz, bere iritziz egoera paradoxikoa sortu da,

izan ere, lanik ez egitea aukeratu dezake eta horren bidez bermatutako errentagatik eskatutako osagarria baino kopuru handiagoa jaso. **Q18/124.**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak uste duelako gaur egun duen afektibitate-harremana 2014a baino lehenago hasi zela, biak etxebizitza berean errolatuta zeudelako. Ondorioz, Departamentuak familia-unitate bakartzat hartu ditu bermatutako errenta emateko eta prestazio horren ondorioz 2014, 2015 eta 2016 urteetan bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen dio. **Q18/132.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentua atzeratzen ari baita aitortuta duen bermatutako errentaren ordainketa egiten, 2017ko azaroaren eta 2018 otsailaren artekoa. **Q18/165.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ukatu egin ziolako bermatutako errenta, langabeziagatik prestazioagatik jasotako zenbatekoak sarrera bezala kontatu baititu, kontuan izan gabe berak duen zor bati dagokiola zenbateko hori eta itzuli beharra daukala. **Q18/181.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak uste duelako bere etxebizitza berean bizi zen kide baten bikote egonkorra izan zela 2017ko abendutik 2018ko urtarrilera eta datu horren berri ez zuela eman, beraz, hilabete horietan errenta bermatzeko bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen dio. **Q18/213.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ez diolako ordaintzen aitortuta duen bermatutako errenta. **Q18/269.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ukatu egiten diolako bermatutako errenta edo beste gizarte laguntzaren bat, gutxienez azkenengo bi urtean Nafarroako Foru Erkidegoan bizi behar delako eta berak ezin duelako hori egiaztatu. Nafarroan denbora luzez ez zen egon, bere bizileku-txartela galdu zuenez Espainiarako itzulera atzeratu baitzen oporren ondoren, eta sei hilabete baino gehiago egin behar izan zituen bere jatorrizko herrialdean. Dena dela, duela hogeitau urte baino gehiagotik Nafarroan bizi dela ziurtatu dezake eta sustrai nabarmenak ditu bertan. **Q18/278.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak bermatutako errentagatik bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko erreklamazio-

espedientea hasi duelako eta ezin du kopuru hori itzuli, bere alabaren soldata besterik ez duelako. **Q18/299.**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak jasotzen ari zen bermatutako errenta eten diolako, susmoa duelako lan-eskaintza bat ez duela hartu, nahiz eta errenta hau jasotzen dutenek lan-eskaintzaren bat badute onartu beharra eduki. Adierazi du, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak lan-eskaintza bat bidali ziola baina ez zuela behar bezala jaso, eskuko telefonoarekin arazoak zituelako. **Q18/350.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak bere semeari bermatutako errenta ukatu diolako, prestazio hau jasotzen duen familia-unitate batean bizi delako. Dena dela, semea ezin da beste etxebizitza batera joan eta unitate-familiar independentea sortu, sarrerarik ez duelako. **Q18/440.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Atarrabiako Udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzuek ez diotelako informazio egokia eman bermatutako errenta izapidetzeko. **Q18/532.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ez diolako ordaintzen 2018ko ekainari dagokion bermatutako errenta, lan-eskaintza bat ez omen zuelako artatu. **Q18/534.**
- Herritar batek kexa jarri du auzoko unitateko gizarte langileari jakinarazi zizkion arren bere semeak sinatzen zituen kontratuak, informazio hau ez zuelako Eskubide Sozialetako Departamentura bidali. Ondorioz, departamentuak ez zuen bermatutako errenta jasotzeko eskubidea eten eta bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen dio, sarrerarik ez duen arren eta berriro ere errenta hori aitortu behar dioten arren. **Q18/593.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Zerga Ogasunak bermatutako errentagatik 2014, 2015 eta 2016 urteetan bidegabe jasotako zenbatekoak eta dagokien premiamendu-errekargua itzultzeko eskatzen diolako. Eskatutako kopuru osoari ordainketa bakarrean aurre egiteko dituen zailtasunak azaldu ditu, beraz, zorra zatitzeko eskatzen du. **Q18/637.**
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Eskubide Sozialeko Departamentuak eten egin dielako bermatutako errentaren ordainketa, lanpostu baterako hainbat dei artatu ez dituztelako. Adierazi dute jakinarazpenak okerreko helbide batera egin zirela, beraz, ez zuten horien berririk izan. Erabateko zaugarritasun egoeran daude, lau



adingabe baitituzte beren kargu eta horien beharrak ezin dituzte estali aipatutako prestazio hori gabe. **Q18/677.**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak uste duelako bikote egonkorra eratu zuela, hau da, ezkondukoen pare bizi izan zela, bere etxebizitzako kidearekin 2017ko azaroaren 1etik 2018ko otsailaren 28ra eta ez zuela horren berri eman; ondorioz, bi hilabete horietan errenta bermatzeko bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen dio. Herritarrak dio hori ez zela horrela izan eta etxebizitza partekatzen zuenarekin batera bizi izan bazen ere, batez ere arrazoi ekonomikoengatik izan zela. **Q18/693.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bermatutako errenta kontzeptuagatik jasotako kopuruak enbargatu zaizkiolako, Gizarte Segurantzarekin duen zor baten ondorioz. **Q18/775.**
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute zenbait erakunde Geserlocal enpresaren bidez bermatutako errentaren eta kotizazio gabeko pentsioaren enbargoak egiten ari baitzaizkie aitortuta izan arren eta enbargatu ezin diren errentak izan arren. Dena dela, enpresa horri enbargoaren jatorria adierazten diotenean, kopuruak itzuli egiten dizkiete. Ohiko praktika denez eta etengabeko erreklamazioak saihesteko, uste dute beharrezkoa dela administrazio publikoan azterketa handiagoa egitea kontu baten enbargabezintasunari buruz, babestuko ondare gisa eratutakoa denez. **Q18/788.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak eten egin diolako jasotzen ari zen bermatutako errenta, haur batzuk zaintzeko lanean borondatezko baja hartu duelako. Dena dela, herritarrak adierazi du baja hori ezinbesteko zergatiengatik hartu behar izan duela, izan ere, areagotzen ari zen osasun-arazo baten ondorioz etengabe lanera joan gabe geratzen zen. Ama ezkongabea da eta bermatutako errentarik gabe egiazko zailtasunak ditu bere seme-alabak zaindu eta alokairuari aurre egiteko. **Q18/808.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak eten egin diolako bermatutako errenten ordainketa, berak errenta hori aitortuta izan arren, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren lan-eskaintza bat artatu ez zuelako. Herritarrak egiaztatu du, ordea, jakinarazpenak okerreko helbide batera egin zaizkiola, bere harremanetarako datuetan aldaketak egon zirela administrazioari jakinarazi zion arren. Behar handia du, beste sarrerarik ez duelako alokairua bezalako gastuei aurre egiteko. **Q18/913.**

- Herritar batek kexa bat jarri du egoera zailean dagoelako. Adierazi du bere lan-kontratua amaitu zenean aldi baterako ezgaitasun egoeran zegoela. Gaur egun 400 euroko diru-sarrerak ditu eta kopuru handia eman behar du seme-alaben elikagaietarako pentsioagatik eta bizirauteko dirurik gabe geratzen da. **C18/1326.**

**B) Haurrak eta nerabeak babestea:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du eta adierazi du 2017ko urrian jaiotzen zen bere semearen filiazioa aitortu gabe dagoela eta salatu du litekeena dela babesgabezia egoeran egotea. **Q18/97.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak alegatzen duelako ez duela eskumenik bere iloba adingabearen babes-gabezia espedientean esku-hartzeko, gaur egun Nafarroan bizi ez delako, nahiz eta Vianako Udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzuek salatu egoera, iloba herri horretan bizi baitzen eta eskolara ere hor joaten da. **Q18/205.**
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Eskubide Sozialen Departamentuak ez duelako egoki kudeatzen bere semea dagoen zentroa, neurri judizialak betetzekoa. Adierazitako gaien artean, salatzen du lana egin behar izaten dutela, nahiz eta Gizarte Segurantzaren alta ez eman eta jasotzen duten dirua nahikoa ez izan; laneko arriskuen prebentzioa arautzen duen araudia ez dutela betetzen; osoko erregistroak jasan behar izaten dituztela, eta hau adingabeentzat oso umiliagarria dela; zentroan substantzia estupefazianteak daudela eta janaria egoera txarrean egoten dela. **Q18/270 eta Q18/271.**
- Herritar batek kexa jarri du bere alabak hilabete baitarama desagertuta dagoen adingabeen zentrotik. **Q18/307.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialen Departamentuak ez duelako egoki kudeatzen bere semea dagoen zentroa, neurri judizialak betetzekoa. Azaldutako gaien artean salatu du zentroan obrak egiten ari direla eta adingabeak beraiek ari direla obra horiek egiten, zigortzeko mehatxuekin. **Q18/354.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere semeari ez diolako irteteko baimena ematen, neurri judizialak betetzeko dagoen zentrotik, behar duen mediku azterketa egiteko osasun-zentrorara joan dadin. **Q18/356.**

- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dituelako neurri egokiak hartzen bere alabak babesteko, nahiz eta hauek balizko babes-gabezia egoeran egon, amaren, familia-inguruaren, gizarte-langilearen eta eskolaren eragina dela eta. **Q18/454.**
- Herritar batek kexa jarri du bere alabaren zaintza berreskuratu nahi duelako; gaur egun Nafarroako Gobernuak duen arren. **Q18/619.**
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako bere seme-alabentzako bisiten-erregimena ezartzen, duela gutxi babes-gabezia egoeran aitortu diren arren eta bisita horiei esker, adingabeekin lotura mantenduko lukeen arren. Era berean, kexa horretan bertan aipatu du bere seme-alaben inguruan hartzen diren erabakien berri ere ez zaiola ematen. **Q18/623.**
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak jarrera pasiboa duelako hainbat adingabe eskolatu gabe egon arren. Adierazi du adingabe hauek Noainen (Elortzibar) bizi direla Gurutze Gorriak utzitako toki batean, asilo-programa baten ondorioz. Familia horiek behin betiko destinoaren zain daude eta kasu batzuetan destino hori emateko lau-bost hilabete behar dira. Zain dauden garaian Gurutze Gorriak ez du eskaintzen familia hauek erroldatzeko toki bat, eta ondorioz, haurrak ez dira eskolara joaten. **Q18/720.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Calahorrako (Errioxa) familiak elkartzeko gunean bere ustez tratu desegokia eman diotelako eta epailearen auto bidez kautelaz ezarritako bere alabaren bisiten erregimena ez duelako betetzen. **Q18/8/16.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nazioarteko Adopziorako Erakunde Laguntzaileak Indian adingabeko bat adoptatzeko prozedura tramitatzen ari zitzaien arren eta adopzio hori juridikoki eratu zen arren, ez zuelako behar bezala jokatu herrialde honetan egon zenean adingabearekin egondako arazoekin eta ondorioz, bere adopzioa eta Espainiara lekualdatzea bideraezin bihurtu ziren. **Q18/817.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Mendebaldeko familiak elkartzeko guneak modu irregularrean kudeatzen dituelako familia-, gordetze-, zaintza- edo elikadura-prozeduran ezarritako neurriak, judizialki jarraitu arren. Zehatz esateko, behaketen eta gorabeheren txosten batzuen edukia aipatzen du, judizialki ezarritako ordutegia ez betetzea, oporrak bi gurasoen artean banatzea, jolaserako saioak, helburuekiko lana eta baliabidearen jarraipena, baita

elkargune horretan koordinatzaile eta teknikari batek emandako tratua ere. **Q18/907.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere eskaria ukatu egin diolako, bere iloba harreran hartu ondoren honen gastuei aurre egiteko eskaria izan arren. **C18/1611.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako baimenik ematen aldi berean parte hartzeko adopzio-prozedura batean eta familia-harrerako beste batean. Adierazi du adopzio-prozedura bat izapidetzen ari dela eta aldeko balorazioa jaso duela. Prozedurak oraindik ere beste 3 urte iraun dezakeela uste denez, familia-harrera interesatzen zaio. Baina bi figura horiek ez direla bateragarriak adierazi zaio, eta bere iritziz ez du zentzurik bere kasuan, egokitasun ziurtagiria baduelako jada eta adopzioa gauzatzeko denbora igaroko da oraindik ere. **C18/1612.**

**C) Adinez nagusien babesa:**

- Herritar batek kexa bat jarri du bere ama logelaz aldatu dutelako dagoen zaharren-egoitzan. **Q18/81.**
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako eman bere egoitzako plazari lotutako martxoko prestazioa. **Q18/233.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere senarrari ez diolako esleitzen etxetik gertuko egoitzaren batean plaza bat. Senarrak 88 urte ditu, mugikortasun arazo handiak ditu eta Tafallako egoitza batean dago, nahiz eta bere gertuko familia Berriozarren bizi den. **Q18/239.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako plaza publiko edo itundu bat ematen, adinekoentzako egoitza-arretan, bera bizi den ingurutik gertu. **Q18/302.**
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dielako bermatzen bere amak eguneko zentzura joaten jarraitzeko aukera, inguruabar berezien ondorioz tarifa murrizten ez diolako; era berean, Iruñeko Udalak ez dio erantzuten berak aurkeztutako erreklamazio bati, eskaintzen zaion etxez etxeko arreta zerbitzuarekin ados ez dagoelako. **Q18/405.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udaleko etxez etxeko laguntza zerbitzuak bere amari eskaintzen dion laguntza, bere iritziz, desegokia baita, gabeziak ikusi

baititu, hala nola sartzeko eta irteteko ordutegia ez errespetatu, lana azkar amaitu, altzariak apurtu, garbitasun gabezia edo hainbat ubeldura bere amaren besoetan. **Q18/414.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentua denbora luzea ari baita igarotzen bere amari Iruñeko edo eskualdeko egoitza batean itundutako plaza esleitzeko. Instantzia berria aurkeztu zuen, eta ez du erantzunik lortu. **Q18/437.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak bere aitari etxez etxeko zerbitzua ukatu diolako, 2015ean gizarte langileen zaintzapean zegoela honek izandako jokabide desegokiaren ondorioz, jakinarazi zaionez. **Q18/465.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere aitari egoitza-plaza baterako sarrera ukatu diolako, bere gaitasun ekonomikoak mendekoentzat ezarritako gehieneko kopurua gainditzen duelako. Egoera ekonomikoari buruz egin duten balorazioarekin ez dago ados, ez baitauka zerikusirik egiazko gaitasunarekin, bere ondarean zati gisa hartu baitira, etxebizitza bat salduta lortutako zenbatekoaz gain, ondare-zergaren ondorioetarako etxebizitza horrek zuen balioaren eta salmentaren ondorioz lortutako kopuruaren arteko aldea. **Q18/489.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere amari ez diolako behar adinako kopurua ematen, familia inguruan zaintzeko laguntza ekonomiko gisa. **Q18/694.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak zor bat ordaintzeko eskatzen diolako, Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziarekin du zorra familiako batek egoitza batean izandako plazaren gastu osagarri gisa. Herritarrak dio ez dagokiola zorra ordaintzea, besteak beste, zergapetu zaion aldia bere familiakoak berreskuratzeko egin zuen aldi bateko egonaldiari baitagokio eta egonaldi hori Nafarroako Gobernuak diruz lagundu zuen. **Q18/802.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak etxez etxeko laguntza zerbitzua ukatu diolako, kirurgia-operazio baten ondoren doan behar duen arren. Adierazi du ez duela gastuei aurre egiteaz gain lagunduko dion norbait kontratatzeko adina bitarteko ekonomiko. **Q18/804.**

- Herritar batek kexa bat jarri du bere ustez tratu desegokia eskaini baitzioten Tafallako hirugarren adinekoen egoitzako langileek. **Q18/809.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez dietelako berari eta emazteari etxez etxeko laguntza zerbitzua ematen. Adin handiko senar-emazteak dira eta biek ezgaitasun bat dute aitortuta. Eguneroko zereginetan laguntzen dieten pertsona bat dute kontratatuta, baina denbora laburrez egoten zaie eta ez dute denbora luzeagorako kontratatzeko baliabide ekonomikorik. Bere emazteak etengabeko arreta behar duenez, etxez etxeko laguntza behar dute edo subsidiarioki, aurrez joaten dena kontratatzeko laguntza ekonomikoa. **Q18/836.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak bere amari eskaintzen dion etxez etxeko zerbitzuak ez baitie bere beharrei erantzuten. Adierazi du larunbat, igande eta astelehenetan oso goiz joaten zaizkionez, ez diotela jaten ematen, beraz, egun horietan ere gainerako egunetan joaten zaizkion ordutegian joan daitezela eskatzen du. Gainera, langileei ateetako giltzen hiru kopia eman dizkie, amak atea ireki beharrik ez izateko. Baina gehienetan giltzarik gabe joaten dira amaren etxera. Bestalde, duela hilabete batzuetatik larunbatetan bere amari afaria eta botikak ere emateko eskatzen ari da, eta ez du eskari horren erantzunik jaso. **Q18/898.**
- Herritar batek kexa jarri du Uharte eta Esteribarko Zerbitzuen Mankomunitateak bere senarrari kuota igo diolako Huarte-Uharteko jubiloteka-zerbitzuko psikomotrizitate eta memoria lantzeko lantegietan parte hartzeagatik. Adierazi du ordaindu beharreko zenbatekoa bost aldiz handiagoa dela azken lau urteetan, sarreretan aldaketarik egon ez den arren; ondorioz, gero eta zailagoa du kuotak ordaintzea. **Q18/906.**

**D) Ezgaitasuna duten pertsonen babesa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Garapen Ekonomikorako Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen gurgildun aulkian dabilzan erabiltzaileei herriarteko garraiorako sarbidea baldintza berdinetan bermatzeko. Adierazi du Nafarroako herriarteko ibilbideak egiten dituzten autobusek, oro har, ez dutela gurgildun aulkian ibiltzen direnak sartu ahal izateko beharrezko mekanismorik, eta ordutegi jakin batzuetan baino ez zaiela eskaintzen zerbitzua. **Q18/192.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak jarrera pasiboa duelako ostalaritzako lokal baten bezeroentzat arriskutsua izan arren segurtasun eta irisgarritasun arloetan indarrean dagoen araudia ez betetzea. **Q18/194.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñerriko Mankomunitateak eskualdeko garraio publikoko autobusen barruan geralekuei buruzko informazioa errotulu bidez bakarrik eskaintzen duelako. Ikusmenean arazoak dituztenen beharrak ase asmoz, megafonia-sistema bat jartzeko proposatu du, beste hiri batzuetan egin den bezala. **Q18/202.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateko zaborrentzako edukiontzien sarbide-ahoak oso goian daudelako, ondorioz, gurpildun aulkietan dabiltzanek ezin dituzte erabili eta beren autonomia pertsonala murriztu egiten da, zaborrak uzteko norbaiten laguntza behar izaten dutelako. **Q18/203.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialesko Departamentuak desgaitasun mailaren balorazioan ez dielako aitortzen garraio publiko kolektiboak erabiltzeko duen zailtasuna, mugitzeko zailtasunak dituen arren eta ondorioz, gurpildun-aulkia erabili beharra duen arren, etxetik irteten den bakoitzean. **Q18/252.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak eta Eskubide Sozialesko Departamentuak ez diotelako zentro batean sartzeko bidea errazten edo trebatzeko, gaitzeko eta gizartean eta lan munduan sartzeko programetan ez dutelako sartzen, gizartean eta lan munduan normalizatuta sar dadin. **Q18/430.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialen Departamentuak aitortu dion desgaitasun-mailarekin ados ez dagoelako eta ez duelako aitortzen bere mugikortasun murriztua. **Q18/479.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Eskubide Sozialesko Departamentuak ez duelako horietako batek eskatutako desgaitasun mailaren ziurtagiria egin, eskatu zenetik. **Q18/508.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialen Departamentuak bere bederatzi urteko alabari aitortu dion desgaitasun-mailarekin ados ez dagoelako. Berrito aztertzeko eskatu du, desgaitasunarekiko pertsonentzako dauden baliabideetan sartzeko aukera izan dezan. **Q18/514.**

- Desgaitasunarekiko pertsonen Nafarroako batzorde ordezkari batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Garapen Ekonomikorako Departamentuak ez dutelako gizarte ekonomiaren erakunde ordezkari gisa identifikatzen, Nafarroaren Ekonomia Gizarte Enpresa-Konfederazioan ez dagoelako. Adierazi du ez duela bere laguntzarik izan Nafarroako Gizarte Ekonomiaren Plan Integrala 2017-2020 egiteko eta ezin direla planeko burutzapen-neurrien onuradun izan, esaterako, diru-laguntzak edo finantzazioa. **Q18/558.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako bere semeari desgaitasun intelektualarekiko pertsonentzako egoitzazko arreta zerbitzu batean plaza bat ematen, kasu honetan tutoretzapeko pisu batean edo funtzional batean, departamentu horrek duela hiru urte jakinarazi zion arren zerbitzua izateko aitopena zuela. **Q18/717.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen euskara ikasteko dituen arazoei aurre egiteko eta hizkuntza horren ezagutza-maila ofiziala egiaztatu ahal izateko. Adierazi du gorra dela, keinu-hizkuntza erabiltzen duela eta hizkuntza hori dakien interprete bat behar duela euskarako klaseetan laguntzeko, matrikulatu egin nahi baitu. Bestalde, euskararen ezagutza-maila ofiziala egiaztatzeke egokitzapen batzuk eskatu ditu, Cambridge English-en ingeles-maila egiaztatzeke izan zituen bezala. **Q18/721.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak gutxiegi luzatu baitio Euskarako Gaitasun Agiria (EGA) lortzeko 2018ko deialdian aurreikusitako idatzizko proba egiteko denbora. Desgaitasun maila bat aitortuta duenez, eta batez ere eskuetako motrizitatean duenez eragina, deialdian aurreikusitako bitartekoak eta denborak egokitzeko eskatu zuen, eta eman zitzaion luzapena bere ustez ez zen nahikoa izan. **Q18/785.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak jarrera pasiboa baitu, langile okupazionalak bertaratzen ez badira Elkarbidek hileko beketan egiten duen deskontuak direla eta, ez bertaratze horiek justifikatuta egon arren. Bere iritziz, bidegabera da okerren bizi diren kolektiboekin sentsiblea den enpresa batek horrela jokatzea. **Q18/813.**



- Herritar batek kexa bat jarri du Donostiako Loiola auzoko kultura-etxean irakurketarako areto bat dagoen arren, mugikortasun murriztua dutenak ezin direlako eskaileretatik sartu. **Q18/882.**

**E) Desgaituen tutoretza:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak ez diolako dagoeneko hil den ezagun bati arreta egokia eskaini eta bere tutore izateko zeregin horretan ez duelako baliabide ekonomikoen kudeaketa egokia egin. **Q18/127.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak ez diolako bere semeari arreta egokia eskaintzen eta bere tutore izateko zeregin horretan ez duelako baliabide ekonomikoen kudeaketa egokia egin. **Q18/240.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak ez diolako bere ilobari arreta egokia eskaintzen eta tutore izateko zeregin horretan ez dituelako beharrezko neurriak hartzen bere iloba zein egoera desegokian eta osasunarentzako kaltegarrian bizi den egiaztatu ahal izateko. **Q18/242.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak ez diolako bere arrebari arreta egokia eskaintzen eta bere tutore izateko zeregin horretan ez duelako baliabide ekonomikoen kudeaketa egokia egin. **Q18/330.**
- Bi herritarrek kexa jarri dute Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak ez dielako bere tutore zereginen arreta egokia eskaintzan eta ez dielako autonomia handiagoa ematen, bikote gisa garapen pertsonala izan dezaten. **Q18/343.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak tutoretza gauzatzean eskaintzen dion arreta ez delako egokia. Adierazi du bere baimenik gabe kontratatu duela ehorzketa-aseguru bat, ez diotelako familiakoekin komunikatzen uzten eta amarekin bizitzen ere ez, bere laguntza behar duen arren. **Q18/400.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak tutoretza gauzatzean eskaintzen dion arreta ez delako egokia.

Adierazi du hilero ematen dion kopuru ekonomikoa ez duela nahikoa, agiriak ez dizkiola behar bezala kudeatzen eta eguneroko zereginetan laguntzeko pertsona bat izendatu ziola, bere etxean sartu aurretik ia ezagutu gabe. **Q18/449.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Helduen Babeserako Fundazioak bere anaiaren tutoretza gauzatzean egiten duen ondarearen kudeaketaz ez duelako behar bezala informatzen. **Q18/828.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak tutoretza gauzatzean egiten duen bere baliabide ekonomikoaren kudeaketa ez delako egokia. Hilero ematen dion zenbatekoa ez da nahikoa, aurrez jakinarazi gabe kopuru bat kobratzen dio, eta bere emaztea ezin da bankuko kontuan sartu, bertako titular-kidea den arren. Gainera, berari eta bere abokatuari Fundazioak eskaintzen dioten arreta urria salatu du. Bestalde, ez dago ados Egueseko gizarte zerbitzuek 2015an egindako txostenarekin, bere emaztea tutore kargutik kentzea zehaztu baitzuen, epailearen auto bidez adostuta. **Q18/912.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak bere anaiaren tutoretza gauzatzean eskaintzen dion arretan dedikazio, kezka eta interes handiagoa bermatu behar lukeelako. Adierazi du familiak oraindik ez duela ezagutzen duela lau urte jarri zioten tutorea, eta ez dela izapidetu Iruñetik gertuagoko zentro batera lekualdatzeko aurkeztu zen eskaria ere. Gainera, bere anaiari egunero esleitutako kopurua ez da nahikoa premiazko gastuak estaltzeko. **Q18/948.**
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte ez daudelako ados beren arrebak bere tutoretza gauzatzean duen moduarekin eta kargu horretatik kentzea nahi dute. **C18/77 eta C18/85.**

#### **F) Familien babesa:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Berriobeitiko Udalak ez duelako tarifa murrizturik ezarri guraso bakarreko familientzat Artika Kirol Hirian. **Q18/380.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako amatasun-laguntza eskaria, hiru urtez azpiko seme baten ama langilea izan arren, 2009az geroztik ez duelako ematen laguntza hori. Bere ustez Nafarroako amek diskriminaziozko tratua dute, laguntza hori gaur egun gainerako autonomia-erkidegoetan ematen baita. **Q18/385.**

- Bi herritarrek kexa jarri dute Osasun, Kontsumo eta Gizarte Ongizate Ministerioak ez dielako familia ugari titulua aitortzen, bi seme-alabekiko guraso bakarreko familiei. **C18/888 eta Q18/455.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez diolako erantzuten Pio XII. Etorbidean Civican inguruan Familiei eskainitako monumentua kendu eta familia-eredu guztiak ordezkaturako dituen beste bat jartzeko, eta emakumearen eta gizonaren irudiak maila berdinean egoteko. **Q18/789.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dielako berari eta bere lau seme-alaba adingabeei familia ugari izaera aitortzen, beraiekin batera bizi baitira bere emaztea eta honen semea, eta hauek ez dute AIZ. **Q18/916.**

**G) Gizon eta emakumeen arteko berdintasuna:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentuari buruz. Azaldu duenez, Nafarroako Berdintasunerako Institutuak 2018an diru-laguntzak jasotzeko deialdia egin du Nafarroako Foru Erkidegoan jardun eta emakume eta gizonen arteko berdintasun-plana ezarri edo indartzeko asmoa duten enpresentzat eta irabaz asmorik gabeko erakundeak eta elkarteak deialdi horretatik kanpo utzi ditu. **Q18/287.**

**H) Genero-indarkeria:**

- Herritar batek kexa bat jarri du eta adierazi du defentsa-gabezia egoeran dagoela, izan ere, prozedura bat hasi zen bere aurka etxeko indarkeria eta genero-indarkeria, lesio eta familiako tratu-txarren ustezko delitu batengatik, baina ondoren artxibatu egin zen. Era berean, adierazi du erkidegoko egunkari bateko bertsio digitalean kasuari buruzko datu okerrak eta kontrastatu gabeak agertu zirela, eta ondoren ez zirela datu horiek zuzendu; genero-indarkeria arautzen duen araudia aldatzeko eskatu du, eta tratu txarrak jasaten dituen gizonezkoa den kasuak aurreikusteko, eta gaur egun emakumeak aitortuta duen babes berdina izan behar lukeela ere uste du. **Q18/108.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez baitu behar bezala informatzen eta aholkatzen Arrotxapeko unitatearen bidez, dituen eskubideei buruz eta jaso ditzakeen prestazioei buruz, genero-indarkeriaren biktima dela aitortzen duen Nafarroako Gobernuaren ziurtagiria eduki arren. **Q18/321.**

- Genero-indarkeriaren biktima den herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako ematen ziurtagiri ofizial bat adieraziz bere txakurra laguntzailea duela eta ondorioz, toki publiko guztietara txakurrekin joateko eskubidea duela. Eskatu du genero-indarkeria arloan laguntzen duten txakurrak eta desgaitasuna duten pertsonei laguntzen dietenak parekatzeko, toki publikoetan sartu eta lagun egiteari dagokionez. **C18/840 eta Q18/433.**

**I) LGTBI kolektiboa:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentuan izandako lan-bilera bateko partaide batek erabilitako esamolde bat bere iritziz LGTBI-fobikoa izan baitzen eta oso mingarria; horren berri eman zitzaion esan zuenari eta berehala barkamena eskatu zuen. **Q18/472.**

**J) Gutxiengo ijitoen babesa:**

- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa bat aurkeztu du Murillo el Frutoko Udalak oso hazi baititu udal lokalak erabiltzeko tarifak. Bere iritziz neurri hori baztertzaila da eta lokal horiek erabiltzen dituztenak atzeratu nahi dira, nahiz eta administrazio publikoen funtsezko zereginaren aurkako neurria izan, hau da, aisiarako eta topagunerako gune eskuragarriak eskaintzea, aniztasuna errespetatuz elkarbizitza sustatzearen bidez. **Q18/44.**
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko alde zaharreko aisiako lokal batzuetan ijito jatorrikoei sartzeko ez dietelako utzi. **C18/191.**

**K) Helburu sozialetarako prestazio ekonomikoak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez diolako erantzuten berak egindako eskari bati; eskari horretan gizarte-larrialdiko laguntza eskatzen zuen, premiaz egin behar izan duten esku-hartze odontologiko baten gastuari aurre egiteko. **Q18/166.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako inolako laguntza ekonomikorik jasotzeko eskubidea aitortzen, bizi osoan beste pertsona batzuk zaintzen aritu ondoren. **Q18/295.**
- Herritar batek kexa bat jarri du adin handikoa izan eta diru-sarrerarik ez duen arren, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Queiles Ibarreko Oinarrizko

Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez diotelako aitortzen laguntza ekonomikoak jasotzeko eskubidea. **Q18/353.**

- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak pixkanaka murriztu egin baitizkio baliaezintasuneko pentsio kotizazio gabeagatik eta, horren arabera, bermatutako errentagatik jasotzen dituen kopuruak eta azken urteetan Departamentu horrek aitortu, aldatutako eta ordaindutako prestazioen dinamikari buruz behar duen ziurtagiria egiten ez diolako. **Q18/355.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako laguntza ekonomikoa ematen bere emaztearentzako audifono bat eta hortzeria erosten laguntzeko, eta auzo unitatez aldatzeko eskaria artatzen ez duelako ere bai. **Q18/436.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak aparteko laguntza ekonomikoa ukatu diolako, izan ere, behar mota, behar horren larritasuna eta bere egoera sozio-ekonomikoa baloratu ondoren ez zuen ikusi behar adina aparteko inguruabar zegoenik, baita ez delako 18 urte baino nagusiagoa eta 65 urtez azpikoa ere. Bere iritziz diskriminatzailea da adinaren betebeharra, oso talde zabala eta zaurgarria kanpoan geratzen baita, eta talde hori bereziki babestu behar litzateke. **Q18/438.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere ama zaintzeagatik ematen dion laguntza ez dela nahikoa uste duelako. **Q18/638.**
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak laguntza mota oro ukatzen diolako, dela ekonomikoak dela etxebizitza arlokoak, familiako batzuekin batera bizi delako etxebizitza batean. Hauek, ordea, ezin diote ekonomikoki lagundu. Adierazi du erabateko premia larrian bizi dela eta gizarte zerbitzuek ez diotela irtenbiderik edo erantzunik aurkitzen bere egoerarentzat eta bera bezala familiakoekin batera erroldatuta daudenez; egoera horren ondorioz, beren oinarrizko beharrak asetzeko laguntzak ezin dituzte lortu. **Q18/690.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak alarguntasun pentsioaren kenkari-fiskalaren aurrerapen kontzeptuagatik ordaindutako kopurua txikitu dionez, pentsio horren ondorioz jasotzen duen osoko kopurua murriztu egin delako. **Q18/714.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du duela hiru urte baino gehiagotik Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako bere amari kotizazio gabeko pentsio bat ordaintzen. **C18/1455.**

**L) Gizarte-zerbitzuek emandako arreta:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Cintruénigo eta Fiteroko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez dituelako hartzen neurri egokiak, bere gurasoak artatzen dituzten etxez etxeko arreta zerbitzuko langileekin dituen gatazkak direla eta. **Q18/201.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Orkoiengo Udalak ukatu egin diolako bere gurasoek Etxaurin daukaten etxez etxeko laguntza zerbitzuko langilea aldatzeko eskaria, langile honen profesionaltasuna behar adina egiaztatuta dagoela eta adinekoekin harreman egokia duela uste baitu Udal horrek. **Q18/209.**
- Herritar batek kexa bat jarri du San Jorge auzoko unitateak aintzat hartu baitu bere semearen psikiatrak herritar honi buruz egindako diagnostiko mediko zabarra. Dakienez, diagnostiko horretan zegoen informazioa ezetsi egin zen arren, oraindik ere auzoko unitatean datuak daude eta langileek datu horiek erabili dituzte semearekin izandako elkarrizketetan. **Q18/822.**

**2.9.4. Administrazio publikoetako ondasunak.**

2018an **11** kexa aurkeztu dira administrazio publikoetako ondasunen arloan. Honako eduki hauek dituzte kexa horiek:

- Nafarroako ureztatzaileen komunitate bateko sindikatuak kexa bat jarri du Alfaroko Udalak (Errioxa) ez dituelako egiten udal titulartasuneko bide batean dagoen zubian behar diren konponketak. **Q18/150.**
- Herritar batek kexa bat jarri du San Vicenteko Kontzejuak (Urraulbeiti) ez dituelako erantzuten berak egindako informazio-eskariak, batetik, udalerriko artegi bat erabiltzeko eta, bestetik, udal-sailak eta -bideak garbitu eta mantentzeko lanak egiteko. **Q18/218 eta Q18/219.**
- Etxejabeen erkidego batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak eta Ogasun eta Finantza Politika Departamentuak ez dituztelako neurri eraginkorrak hartzen Rozalejoko Markesaren jauregiaren okupazioaren ondorioz egon daitezkeen ondorioengatik eta araupetuta ez dagoelako. Erkidegoa ez dago okupazio horren aurka, baina kezkatuta dago istripu-arriskua dagoelako edo musikaren

dardaragatik, eraikinaren barruan egindako obren ondorioz horretan agertutako pitzadurak areagotu egiten baititu. **Q18/228**.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lizarrako Udalak ez diolako berak aurkeztutako idatzi bati erantzuten; idatzi horretan udal jabegoko bide batean bide horrekin muga egiten duen finka bateko jabeak egindako eraginak salatu zituen. **Q18/333**.
- Elkarte ekologista batek bi kexa aurkeztu ditu, Arguedasko Udalak administrazio-ekintzak bidali baitizkio zenbait partzelaren lagapen kanonak ordaintzeko erreklamatu, baliabide ekonomikorik ez duelako sail horiek erabiltzeari uko egin zion arren elkarrekin. **Q18/378 eta Q18/379**.
- Herritar batek kexa bat jarri du Latasako Kontzejuak ez baitu hondeamakina bat erabiltzeko araudia arautzen, Kontzeju horretan lanak egiteko erosi zen arren. Azaldu duenez, ez diote makina hori erabiltzeko baimenik ematen, eta pertsona jakin bat kontratatzeko eskatzen zaio. **Q18/457**.
- Herritar batek kexa bat jarri du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazio Departamentuak ez baitio berak aurkeztutako idatziari erantzuten; idatzi horretan eskatzen du Erromantzatuan dagoen partzela bat berea dela aitortzeko, komunala dela ageri baita gaur egun; hala aitortuz gero bere jabegoko partzela katastral berria sortuko litzateke. **Q18/680**.
- Enpresa batek kexa bat aurkeztu du Erriberriko Udalak ez duelako aintzakotzat hartu berak egindako eskaria; enpresa horrek kirol bat egiten du airsoftekin partzela komunal batean, eta partzela horrek ehiza-barruti batekin egiten du muga: ondorioz, Erriberriko Udalarari ondoko partzela horren zati bat ehiza-planetik kanpo uzteko eskatu zion, baina Udalak bere eskariari uko egiteaz gain, ehiza garaiko igandeetan bere kirola egitea galarazi dio. Horregatik guztiagatik, erakundeari eskatu dio ehiztari-elkarrekin bitartekari lanak egin ditzala, bi aldeek arteko akordioaren bat lortzeko. **C18/1590**.
- Herritar batek kexa bat jarri du Torres del Río Udalak, aurrez ezer adierazi gabe, udal-iragarkien taula bat jarri baitu bere jabetzako nabe batean. **C18/1656**.

#### **2.9.5. Merkataritza eta kontsumoa.**

2018an, **16** kexa aurkeztu dira gai horrekin lotuta, eta honako edukia dute kexa horiek:

- Herritar batek kexa bat jarri du telefono-konpainia batek lagun bati dagokion telefono-faktura kobratu diolako, berak horretarako baimenik eman gabe. **Q18/15.**
- Kontsumitzaileen elkarte batek hiru kexa jarri ditu Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuak hiru salaketa artxibatu baititu, banketxeek jarritako gehiegizko klausulei buruz. **Q18/51, Q18/272 eta Q18/447.**
- Herritar batek kexa bat jarri du ez baitaki banku-erakunde batek eskatutako finantzazioa ukatzeko zer arrazoi izan dituen. **Q18/129.**
- Herritar batek kexa bat jarri du banku-erakunde batek salgai jarri dituelako bere altzarien salmenta- eta arotzeria-lanak egiten dituen nabeak, banketxeak erosi ondoren hipoteka-betearazpen prozedura eta gero. **Q18/134.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuak ez baitio erantzuten bere apustu-kontuaren blokeoari buruz aurkeztutako erreklamazioari. **Q18/484.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du berreskuratzeak kudeatzen dituen enpresa batek etengabe deitzen baitio ezorduetan, bere aita zenak egin omen zuen zor bat kobratzeko, eta orain berak ordaindu behar duela esaten dio, oinordekoa delako. **Q18/511.**
- Herritar batek kexa bat jarri du finantza-erakunde bateko langileek tratu desegokia eman baitiote bere ustez, eta gehiegizko kopurua kobratu ere bai, bere aita bankuko kontu bateko titular izatetik kentzeagatik. **Q18/589.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du aseguru-erakunde batek ez baitio informaziorik ematen bere amak sinatutako etxe-aseguruko baldintza orokorreki eta klausula berezietan buruz. **Q18/617.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Garapen Ekonomikorako Departamentuak ez baitio bere instantzia bati erantzuten; instantzia horretan eskatzen du bere jabetzako gas-instalazioaren buletina eta bere etxebizitza eta negozioa hornitzen dituen gas natural-instalazioaren hornidura-puntua lotzeko. **Q18/653.**
- Kontsumitzaileen elkarte batek kexa bat jarri du Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuak salaketa bat artxibatu baitu, banketxeek jarritako gehiegizko klausulei buruz. Elkarteak dio bere kideak ordaindu behar dituela



hipoteka bat eratzeko gastu guztiak, ezarritako berandutza-interesa gehiegizkoa dela, eta banku-erakundeak mailegu osoa aurrez amaitzeko aukera duela kuota bat ordaintzen ez bada. **Q18/850.**

- Herritar batek kexa bat jarri du argindar-konpainia batek argindarraren tarifak igoko dizkiola jakinarazi baitio eta igoera gehiegizkoa dela uste du, izan ere, orain arte ordaintzen ari denarekin alderatuz gero, % 11,6 eta % 36,6ko igoera legoke eguneko eta gaueko tarifetan, hurrenez hurren. Argindar-konpainiarekin harremanetan jarri denean bere desadostasunaren berri emateko, tarifa merkeagoak kontratatzeke aukera eman diote, baina iruzurrezko eskaintzak dira. Adierazi du argindar-enpresen jokaera dela eta, bezeroak defentsarik gabe daudela. **Q18/865.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, telefonia mugikorreko enpresa batek dagoeneko ordaindu den faktura bat ordaintzeko eskatzen diolako. **C18/725.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, argindarra hornitzen duen enpresa batek zor bat erreklamatzeko baitio bere sinadura eta nortasuna faltsifikatu eta higiezin bateko jabe gisa ageri zen kontratu baten ondorioz. **C18/1273.**
- Herritar batek kexa bat planteatu du bere banku-erakundeak hilero 52 euro kobratzen baitizkio bizi-aseguru batengatik eta ez dago ados, zerbitzu hori beste erakunde batean kontratatuta dutelako. **C18/1691.**

#### **2.9.6. Kultura.**

2018. urtean, kultura-gaiekin loturiko **3** kexa aurkeztu dira, eta honako edukia dute kexa horiek:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Vianako Printzea Erakundeak ez diolako bere eskari bati erantzuten, Nafarroako Ondare Historikoaren Inbentarioko fitxan bere jabegoaren eta negozioaren izena aldatzeko eskatzen baitu. **Q18/707.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuak jokabide arbitrarioa izan baitu dantza-jaialdi baten kudeaketan, izan ere, hartutako erabakiak ez ditu oinarritu datu objektiboetan eta kontrastatuetan, esaterako, jaialdi horren zuzendaritza artistikoan berak ez jarraitzea, eta horren ondorioz bere prestigio profesionalari kalte egin zaio bidegabe. **Q18/732.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen Leteko (Itza) Yarteko Monasterioaren

kontserbazio-egoera txarraren ondorioz, Nafarroako Kultura Intereseko Ondasuna izan arren. **Q18/832**.

### **2.9.7. Kirola**

Gai horrekin loturiko **4** kexa aurkeztu dira, eta honako edukia dute kexa horiek:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eguesibarko Udalak hainbat txirrindularitza-lasterketa antolatzen baititu, oztopoak eraginez lasterketa igarotzen den kaleetan bizi direnei. Adierazi du orduak egin behar izaten dituztela etxe barruan, edo kanpoan, ekitaldia amaitu arte. **Q18/635**.
- Herritar batek kexa bat jarri du Baztango Udalak ez baitio bere informazio-eskari bati erantzuten Iruritako Anarabia frontoiaren kudeaketa eman edo laga zen erregimenari buruz. **Q18/657**.
- Herritar batek kexa bat jarri du Burlatako Udal Kirol Patronatuak ez baitu bere alaba onartu igeriketa-ikastaroan. Patronatu horrek antolatzen dituen igeriketa-ikastaroetan hiru urte daramatza eta ez zaio bidezkoa iruditzen aurreko ikasturteetatik jardueran dabilzan adingabeek lehentasunik ez izatea. **Q18/731**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Artikako Kontzejuak patinajeko kirol-elkarte bati zailtasunak jartzen dizkiolako frontoia erreserbatzeko, beren jarduera egiteko. Eskuragarri dagoela jakin arren, frontoia erabiltzeko baimenik ez zaio ematen, eta haurrek ezin dute kirol hori egin. **Q18/909**.

### **2.9.8. Hezkuntza.**

Hezkuntza arloan **96** kexa aurkeztu dira: Hauek dira kexa horiek eragin dituzten gertakari nagusiak:

#### **A) Haur Hezkuntzako lehenengo zikloa (0-3 urte):**

- Herritar batek kexa bat jarri du Alloko Udalak bere semearentzako udalerriko haur-eskolan plaza bat erreserbatuta mantentzea erabaki baitu, zentroan baja adostu ondoren. **Q18/160**.
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semea joaten zen Tuterako haur-eskolak egin duen txostenak, bere iritziz, kalte egin baitio Epaitegian ari diren banaketa prozeduran adingabearen zaintza eta babesa eskuratzeko. **Q18/211**.

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez dituelako aztertzen haur-eskoletan aurrez izena emateko prozeduran aurkezten diren balizko iruzurrezko agiriak (errenta-aitorpenak, lan-kontratuak edo errolda-ziurtagiriak), alderdi horien ondoriozko puntuazioa lortzeko; era berean, haur-eskoletan ikasturtea irailean hasten da eta ez dute hilabete horretan egiaztatzen familiek martxoko baremazioan lortutako puntuazio berdinarekin jarraitzen ote duten. **Q18/316.**
- Haur-eskola bateko guraso-elkarte batek kexa bat jarri du Eguesibarko Udalak ez dituelako enpresa bateko haurtzaindegi-txekeak onartzen ordainketa egiteko. **Q18/793.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semea joaten den haur-eskola pribatua ordaintzeko "haurtzaindegi-txekeak" erabiltzeagatik enpresa bitartekari batek kobratzen dien komisiogatik. **C18/691.**

**B) Ikastetxeetan ikasleak onartzea (hiru urtetik aurrera):**

- Hamar familiak zenbait kexa aurkeztu dituzte Hezkuntza Departamentuak 2018/2019 ikasturtean Haur Hezkuntzan eta Lehen Hezkuntzan eskolatzeko gehienez ere gela bakoitzeko 25 ikasleko ratioa ezarri duelako; ondorioz, diskriminazioa jasaten dute haurrak ikastetxe desberdinetan eskolatuta izan eta itundutako sarean taldekatu nahi dituzten familiek, eta egoera hau konpontzeko, trantsizio-neurri bat ezar dadila eskatzen dute. **Q18/45, Q18/48, Q18/54, Q18/62, Q18/63, Q18/99 eta Q18/109.**
- Hamar familiak zenbait kexa aurkeztu dituzte Hezkuntza Departamentuak ez dituelako beren seme-alabak eskolatzeko aukeratutako ikastetxean onartu. Honen inguruko gaiei eta eskariei dagokienez, talde bakoitzeko ikasleen gehieneko ratioa hazteko eskatzen dute, aurreko ikasturteetan egin izan den antzera, eskari denak edo gehienak aintzat hartzeko eta horrela ikastetxea aukeratzeko askatasuna babesteko. Gainera, ez daude ados gurasoen lantokiaren arabera puntuazioa ematearekin, izan ere, ikastetxe batzuetan sartzea oso zaila da, inguruan enpresa ugari dagoelako eta eskariak berriro aztertzeko eskatzen dute, irizpide hau egiaztatzeko ofiziala ez izateaz gain faltsifikatu daitekeen agiri bat aurkeztu behar izaten baita. Ez daude ados familia ugariari edo errenta baxukoei ematen zaien puntuazioarekin. Amaitzeko, zalantzan jartzen dute zozketa egiteko modua, hau da abizen bakarra hartzen dute ebaketa-metodo gisa eta horren ondorioz "ohiko" abizenekiko ikasleak

mesedetzen dira, beren abizena hautatua izateko aukera handiagoak daudelako. **Q18/119, Q18/121, Q18/122, Q18/128, Q18/130, Q18/135, Q18/137, Q18/139, Q18/142 eta Q18/153.**

- Herritar batek bi kexa jarri ditu Hezkuntza Departamentuak hezkuntzako zuzendari nagusiaren abenduaren 26ko 629/2017 Ebazpena agintzean, ikasleak ikastetxeetan onartzeko prozeduraren barruan, goragoko mailako arauzko xedapen bat urratu baitu, hain zuzen ere, hezkuntzako kontseilariaren abenduaren 29ko 141/2016 Foru Agindua. Departamentuak gertutasun linealaren irizpide osagarria arautzean eskatutako zentroaren eta gurasoetakoren baten lantokiaren arteko distantzia sartu du eta aipatutako Foru Agindu horretan baino ez dago aurreikusita bizi diren etxerako distantzia. **Q18/144 eta C18/229.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2018/2019 ikasturterako Haur eta Lehen Hezkuntzarako gela bakoitzeko gehienez ere 25 ikasleko ratioa ezarri duelako; horren ondorioz, adoptatu duten alaba, duela gutxi Iruñera iritsi dena, ezin da bere senideen ikastetxe berean matrikulatu, nahiz eta espezialisten arabera gomendagarria izan egoera berezia hau kontuan izanda adingabeak ikastetxe berean mantentzea, eta horrela elkarrekin senide arteko harremana indartzea. **Q18/184.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2018/2019 ikasturtean haur-hezkuntzako bigarren zikloko lehenengo eta bigarren mailako haurrak (hiri eta lau urtekoak) taldekatu egin nahi baititu; haur hauek A eremuan dabilta eskola publiko batean. Bere ustez neurri horrek lau urteko ikasleen ikaskuntza moteldu egingo du, oso ongi egokituta baitaude. **Q18/336.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak atzera bota baitio bere semeak gaur egungo ikastetxean jarrai dezan egindako eskaria, duela hilabete batzuk Iruñeko ikastetxe horretatik beste batera aldatzea eskatu zuelako. **Q18/488.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak Haur eta Lehen Hezkuntzan gela bakoitzeko gehienez ere 25 ikasleko ratioa jarri duelako eta ondorioz, diskriminazioa jasaten dute haurrak ikastetxe desberdinetan eskolatuta izan eta itundutako sarean taldekatu nahi dituzten familiek, eta egoera hau konpontzeko, trantsizio-neurri bat ezar dadila eskatzen dute. **Q18/821.**

- Bi herritarrek kexa bat jarri dute Hezkuntza Departamentuak ukatu egin baitie beren semea, Iruñeko haur-eskola batean matrikulatua, beraiek nahi duten beste batera lekualdatzea, beste horretan toki bat hutsik dagoela dakiten arren eta bi zentroak lekualdatzearekin ados egon arren. **Q18/871.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2018/2019 ikasturterako talde bakoitzeko gehienez ere 25 ikasleko ratioa ezarri duelako. **C18/221.**

**C) Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei eman beharreko laguntza:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ukatu egin baitio institutu publiko baten curriculum bereziko unitatea sortzeko egindako eskaria, gutxieneko ikaslerik ez dagoelako; horri esker bere semearen hezkuntza-prozesuaren jarraipen egokia egingo litzateke, hezkuntza-premia bereziak baititu. Horregatik eskatzen du bere semeak unitate horietako ikasleen tratu bera jaso dezala, sustapenerako ondorio guztietarako edo ondoren ikasketa berezietan matrikulatzeko. **Q18/365.**
- Hezkuntza-premia bereziekiko seme-alabak dituzten zortzi familiak kexa bat jarri dute Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioa atzeratu egiten baita hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei eman beharreko laguntzak ordaintzen. **Q18/404.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez diolako bere semeari aitortzen berariazko hezkuntza-beharrekiko ikaslea denik, erizaintzako laguntzaile edo osasun-larrialdietako lanbide-heziketako zikloak egiteko plaza erreserbatu batean sartu ahal izateko. Adierazi du bere semeak derrigorrezko bigarren hezkuntza eta batxilergoko lehenengo maila egin zituen ikastetxeko ziurtagiria lortu zuela eta hor adierazten zela berariazko hezkuntza-beharrekiko ikaslea dela, baina ziurtagiri hori ez dute kontuan izan, matrikulatuta egon zen azkenengo ikastetxeak ez duelako egin. **Q18/644.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez diolako bere semeari, haur-hezkuntzako bigarren mailan matrikulatuta dagoenari, behar duen logopeda ematen zentroan bertan, aurreko ikasturteetan ez bezala, departamentuak zerbitzu hori kendu egin duelako. **Q18/940.**

**D) Lehen Hezkuntza:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak bere semeari erlijioko irakasgaien baja eman diolako ikaslearen amak hala eskatuta, bere baimenik izan gabe, hasierako matrikulazioan berak adierazitako borondatearen aurka eta amari horri buruz erabakitzeke baimena ematen dion epailearen ebazpenik gabe. **Q18/182.**
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak ez baitio beren alabari A eredutik G eredura igarotzeko eta ikastetxez aldatzeko baimena eman, etxez aldatu delako. **C18/724 eta Q18/390.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak Skolae programa ezarri duelako eta berea ez dagoelako ados. Hiru eta sei urteko bi seme-alaba dituela adierazi du eta bere balio-moral berdinak eman nahi dizkiela seme-alaba horiei, beraz, doktrinarik gabeko eskola bat bermatzea eskatzen du. **C18/1540.**

**E) Batxilergoa eta Lanbide Heziketa:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak bere semea matrikulatu nahi duen lanbide heziketako zentro batean kendu egin baitu goi mailako zikloko jarduera fisikoen eta kirol jardueran animazio ikasketak gaztelaniaz egiteko aukera. Horren orde, ikasketa horiek euskara hutsean eskaintzen dira eta, ondorioz, ikasketa horiek egitera zentro pribatu batera joan beharra dauka, horrek berekin duen ahalegin ekonomikoarekin. **Q18/412.**

**F) Eskola-garraioa, eskola-jangela eta eskolaz kanpoko jarduerak:**

- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak jakinarazi dielako, ikasturtea hasi ondoren, beren alabarik txikienak aitortu gabe dituela ikastetxe publiko bateko garraio eta jangela zerbitzuak, alaba zaharrak biak aitortuta dituen arren. **Q18/120 eta C18/214.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semeak matrikulatuta dauden ikastetxeak zor bat erreklamatu baitio, azken lau urteetako jangelako kuotak ordaindu ez dituelako. **Q18/232.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semea joaten den eskola publiko irakasleek eta jangelako langileek bere seme hori eskolan den orduetan I motako diabetes mellitusak eta zeliakiak behar dituen zaintzak kontrolatu eta eskaini behar dituztelako. **Q18/237.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak, ekonomia behartsuko familia gisa aitortuta egon arren, ukatu egin baitio semearen jangelarako banako laguntza, bere etxea eskolatik gertu dagoelako. **Q18/314.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak, aurrez ohartarazi gabe, eta horretarako emandako epeetan eskatutako agiriak aurkeztu ondoren, bere alabari ukatu egin baitio orain arte jasotzen zuen eskola-garraioko banako laguntza. **Q18/367.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak jakinarazi diolako, ikasturtea hasi ondoren, beren alabarik txikienak aitortu gabe duela ikastetxe publiko bateko garraio zerbitzua, alaba zaharrak zerbitzu hori aitortuta izan arren. **Q18/441.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak bere alabari eskolarako garraio-zerbitzua eta horri lotutako jangelako laguntzak kendu baitizkio 2016/2017 ikasturtean matrikulazioko ohiko aldian matrikulatu ordez, hau da, urtearen hasieran matrikulatu ordez, iraileko ezohiko aldian matrikulatu zelako, beste autonomia-erkidego batetik ethez aldatu zirelako. Adierazi du, zerbitzu eta laguntza horiek kentzearen ondorioz bere alaba bere mailako gainerako kideek ez bezalako tratua jasotzen ari dela. **Q18/480.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute bere alaba 2017-2018 ikasturtean haur-hezkuntzako lehenengo mailan matrikulatuta egon arren ikastetxe batean eta 2017ko otsailean matrikula egin zutenean eskola-garraio zerbitzua izateko aukera izango zutela esan, Hezkuntza Departamentuak jakinarazi die, ikasturtea hasi ondoren, jada ez dutela zerbitzu hori izateko eskubiderik. **Q18/582.**
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute Hezkuntza Departamentuak Biurrunen bizi den beren alabari ukatu egin baitizkio eskola-garraio eta -jangelara zerbitzuen banako laguntzak, Iruñeko ikastola batean matrikulatuta dagoelako. Adierazi dute laguntzarik ez zaiola eman, Biurrunen erreferentziako ikastetxea Noaingo (Elortzibar) San Miguel eskola publikoa delako. Baina ez daude ados ukatzeko arrazoiekin, aipatutako eskola horretan PAI-D besterik ez baitute eta ez dago D eredurik, eta ikastolan hala eskaintzen diote eta beren lehentasunezkoa da. **Q18/818.**

**G) Eskola-ordutegi jarraitua ezartzea:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez duelako ikastetxeetako eskola-ordutegia aldatzeko prozeduretan aukera desberdinak eta horien ondorioak lasai eztabaidatzeko aukerarik ematen, eta erabateko informaziorik gabe hartzen dira erabakiak, eta hezkuntza-komunitatean tentsio egoerak izaten dira ondorioz. **Q18/529.**

#### **H) Eskola-bizikidetzeta eta eskola-jazarpenera:**

- Bi herritarrek sei kexa aurkeztu dituzte Hezkuntza Departamentuak eta beren seme adingabea joaten zen ikastetxe publikoak ez zituztelako neurri eraginkorrak hartu eskola-jazarpenera egoeran, ondoren txosten psikologiko batean ikusi zen bezala. **Q18/91, Q18/92, Q18/93, Q18/94, Q18/95 eta Q18/96.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez duelako neurri eraginkorrik hartzen bere semearen hezkuntza-garapenera normalerako, irakasleen balizko erasoak eta gehiegizko zigorrak egon arren. **Q18/167.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semea beste adingabe baten amak salatu duelako, aurreko ikasturteetan jazarri egin duelako, bere etxera joan omen delako eta hortik kanpo eragozpenak jarri dizkiolako etengabe. Bere semeak, ordea, ez du erasotako mutikoa ezagutzen. **Q18/495.**
- Zenbait familiak kexa bat jarri dute beren seme-alabak matrikulatuta dauden Iruñeko ikastetxeak ez duelako neurri eraginkorrik hartzen jolastorduan haur-hezkuntzako ikasleen artean dauden erasoetan, ondorioz, adingabeen segurtasuna eta integritatea ez dituzte bermatzen. Jolastokia ikasmilen arabera banatzea proposatzen dute eta borrokak izaten diren guneetan (armiarman edo enborren zonan) zaintza handiagoa jartzea ere bai, besteak beste. **Q18/849.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semea matrikulatuta dagoen lanbide heziketako zentro publikoak honi diskriminaziozko tratua ematen baitio beste kideekin tirabirak izaten dituenean, eta bera bakarrik zigortzen eta kaleratzen dute. Gainera, adierazi du ikastetxeak ez diola eraso hauen berri ematen familiari. **Q18/883.**

#### **I) Unibertsitate-ikasketak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez baitu behar bezala artatu bere informazio-eskaera hiru irakasgaitako kredituak baliozkotzeari edo aitortzeari buruz, ez baitu kontsulta lege ezarritako epean ebatzi eta ez



baitio informaziorik eta argibiderik eman baliozkotze hori egiteko beharrezko baldintzez eta horretarako dituen egiazko aukerez. **Q18/475.**

- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez baitu bermatzen haur-hezkuntzako maisu graduko nazioarteko programako ikasleek araudiak eskatzen dituen ingeleseko klaseen gutxieneko ECTS emango dutenik, irakasgaiak eta irakasleen ordutegiak esleitzean egondako akatsen ondorioz. **Q18/688.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak ez baitio aukerarik ematen Erresuma Batuan lortu zuen Bachelor of Arts tituluaren homologazioa berriro eskatzeko, titulu horren homologazioa 2010ean eskatu baitzuen orduan indarrean zegoen araudiaren arabera eta ukatu egin zitzaion. Adierazi du bere titulua homologatzen ez badu, ezin dela bigarren hezkuntzako irakasle arautua izan, titulua europar herrialde batean lortu zuen arren eta orduz geroztik bere unibertsitateko trebakuntza Espainian areagotu duen arren. **Q18/700.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak homologatu dion arren Holandan lortu zuen irakaskuntza artistikoen masterreko titulua, egindako ikasketekin bat ez datorren beste batekin homologatu diolako. Homologazio honek kaltetu egiten du, 60 ECTS kreditu dituen master batekin homologatu diotelako, berak 142.5 egin arren; bestalde, ez da inon ageri ikerketa arloko ikastarorik egin duenik ere, eta ezin da prestakuntza hori eskatzen duten lanpostuetan sartu, ezta doktore izateko ikasketetan ere, eta ezin da goi mailako kontserbatorioetan sartzeko oposizioetara aurkeztu. **Q18/735.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez duelako ebazten berak jarritako gora jotzeko errekurtoa Erizaintza Gradu hiru irakasgai baliozkotzeko egindako eskaria atzera bota ziotelako eta ez diotelako administrazio-espeditante osoaren kopiarik ematen. **Q18/895.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez dizkiolako aitortzen Errioxako Nazioarteko Unibertsitatean 2017/2018 ikasturtean egindako kredituak, lege-iruzurra egin duela uste duelako; subsidiarioki, ez dizkio itzultzen unibertsitate horretan matrikulatzeko egindako gastuak, nahiz eta orain aitortzen ez dizkion kredituetan matrikulatu beharra izan zuen. Herritarrak dio jarduera guztiak Nafarroako Unibertsitate Publikoaren zerbitzuak kontsultatu ondoren egin

zituela, eta horrek adierazten duela fede onez jokatu zuela eta lege-iruzurrik egon gabe. **Q18/954.**

**J) Bekak, laguntzak eta aparteko sariak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak urrian egingo baititu Nafarroako Foru Erkidegoko Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako Aparteko Sarien probak. Adierazi du proba horiek data horretan eginda ikasleei gorabeherak eragiten zaizkiela, sariketa horietan parte hartzeko baldintzak bete arren, batxilergoko ikasketak egiten atzerrian ari badira ezin direlako aurkeztu. Hori dela eta, adierazi du autonomia-erkidego batzuetan proba horiek hurrengo ikasturtea hasi aurretik egiten direla, beraz, Nafarroan ere lehenago egiteko modua balegoke. **Q18/636.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak, 2017/2018ko batxilergoko aparteko sarien deialdian aurreikusi baitu, Nafarroako Foru Erkidegoko zentro publikoren batean goi-mailako ikasketak egiten dituztenek ez dutela prezio publikorik ordaindu beharko lehenengo mailako zerbitzu akademikoengatik. Adierazi du muga horrek bere semea saririk gabe uzten duela, kimika eta biokimikako gradu bikoitza egin nahi baitu eta gradu hori ez du eskaintzen Nafarroako Unibertsitate Publikoak. **Q18/660.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak bekak ukatu dizkielako 2017/2018 ikasturtean derrigorrezko hezkuntza ondorengo ikasketak egiteko, zerga-informazioa falta zelako eta familia-unitatearen diru-sarrerak zehazterik egon ez zelako. Nahiz eta eskarian baimena eman zuten Ministerioa datu horietan sar zedin. Hezkuntza Departamentuak, aldiz, beka-eskariak beren alde ebatzi arren behin-behinean, azkenean bekak ukatu egin dizkie Hezkuntza Ministerioari behar bezala eskatu ez dizkietelako. **Q18/725 eta Q18/726.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2017/2018 ikasturterako beken deialdi orokorrean aurreikusitako aparteko laguntza bat ukatu diolako derrigorrezko hezkuntza ondorengo ikasketa ez unibertsitarioak eta unibertsitateko ikasketak egiteko, gizarte-txosten bat aurkeztu ez duelako, nahiz eta herritarrak esaten duen aurkeztu zuela eta familiak ez duelako egiaztatzen aparteko laguntzak izateko kolektiboetako batean dagoenik, zehatz esateko, 2016an gutxienez hamar hilabete langabezian egon izana errenta nagusiak jasotzen dituenak. **Q18/752.**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak lehenengo mailako zerbitzu akademikoen prezio publikoak ordaintzetik salbuesten baititu batxilergoan aparteko saria lortu eta goi mailako ikasketak Foru Erkidegoko zentro publikoan egiten dituzten ikasleak. Bere iritziz baztertzaila da saria lortu arren beren ikasketak Nafarroatik kanpo egitea erabakitzen dutenei laguntzarik ez ematea, eta are gehiago, erkidego honetan prestakuntza publiko osoa eskaintzen ez delako kanpora joan behar izaten dutenak badira. **Q18/771.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2018/2019 ikasturtean derrigorrezko hezkuntza ondorengo ikasketa ez unibertsitarioak eta unibertsitateko ikasketak egiteko beka eskatzeko epea ireki ondoren, aurrez ezer adierazi gabe aldatu baitu webgunean ageri zen amaierako epea. Ondorioz, bere bi semeen beka-eskariak egiten hasi denean, ezin izan da sisteman sartu, epea amaituta zegoelako. **Q18/810.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ukatu diolako bere semearentzako eskola-jangelako beka. Legez ezarritako sarreraren maila gainditzen duelako ukatu dio. Dena dela, bere iritziz administrazioak ez du kontuan hartu bere egoera pertsonala eta familiarra. Zehatz esateko, guraso bakarreko familia da, bi enplegu izan beharra dauka eta horietako bat utziko balu, laguntzak izango lituzke, baina ezingo lieke gastuei aurre egin eta egoerak okerrera egingo luke. **Q18/811.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Publikoak mugikortasunerako laguntza itzultzeko eskatzen diolako; Vienan ikerketarako egonaldia egiteko eman zitzaion dirua eta jarduerarako lortutako laguntzen batura -Hezkuntza, Kultura eta Kirol Ministerioaren laguntza bat ere jaso du-deialdian ezarritako gehiengoa baino handiagoa delako itzuli behar du dirua. Nafarroako Unibertsitate Publikoak bi muga kuantitatibo ditu laguntzen konkurrentzia dagoen kasuetarako; batetik, egindako osoko gastuarena, eta Diru Laguntzen Legean aurreikusiarekin bat datorren muga da hau eta onuradunaren gainfinantzaketa saihestu nahi du; eta bestetik, laguntzaren gehieneko zenbatekoa. Herritarrak uste du azkenengo muga honen ondorioz unibertsitateko laguntzarako sarbidea galarazten dela, ahalik eta finantzazio gehien nahi izaten baitira beti eta ezarritako kopurua txikiegia izaten da jarduerak behar bezala garatzeko. **Q18/848.**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2017/2018 ikasturtean derrigorrezko hezkuntza ondorengo ikasketak egiteko eman dion bekaren zenbatekoa egokia baino txikiagoa delako. Gora jotzeko errekurtoa aurkeztu duen arren, Departamentuak ez du ebatzi, beraz, ez daki emandako bekaren zenbatekoa zehazteko zein modu erabili den. **Q18/939.**

**K) Musika-ikasketak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez baitu aintzat hartzen bere alabaren nahia, hau da, ikastetxean izendatuta duen irakaslea aldatzekoa; eta ez ditu beharrezko neurriak hartzen aldatzeko eskatzen den irakasle hori ebaluazioko epai-mahaian egon ez dadin, egoera are nahastuko luketen errekusazio kasurik egon ez dadin. **Q18/106.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Aranguren Ibarreko musika-eskolak ez baitu hiru urtez gorako ikasleekin euskarazko taldea sortu nahi, gutxienez eskatzen diren sei ikasle baino gehiago egon arren. Aitzitik, ez da hala gertatzen gaztelaniazkoan, baldintza hori betez gero edozein adinetan sortzen baita taldea. **Q18/501.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak bere alabari ez diolako berritu duela bi urtetik musika-eskola batean ematen zioten eszedentzia, matrikula epean aurkeztu ez duelako. Uste du eszedentzian dauden ikasleen matrikulak formalizatzeko baldintzak oso murrizgarriak direla gainerako ikasleen baldintzekin alderatuz gero, horretarako egun bat besterik ez baitute, astebete izan ordez. Gainera, adierazi du matrikularen data ez dela aurrez jakinarazi eta harremanetarako telefonoa ez zela emandakoa. **Q18/527.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez diolako itzultzen Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatoriorako matrikulagatik ordaindu zuena, ondoren Alacanteko beste zentro batera joan zen arren, eta han ere dagokion tasa ordaindu behar izan duen arren. Bere ustez gehiegizkoa da bi matrikula ordaindu beharra, bere ikasketak zentro bakarrean egin behar ditunean, eta bi kontserbatorioetako matrikulazio-aldiak bat ez datozelako gertatu denean. **Q18/762.**

**L) Hizkuntza-eskola ofizialak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Hizkuntza-eskola Ofizialak bere webgunean ez baitzuen argi argitaratu frantsesezko oinarrizko bigarren mailako

entzumen-ulermenaren idatzizko ariketa noiz izango zen eta horren ondorioz, ez zen azterketara aurkeztu. **Q18/692.**

**M) Ikasleen ebaluazioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak bere semeari ez baitio tratu parekidea eman beste ikasle bati emanarekin alderatuz gero, azterketa batean izandako gorabehera baten ondoren. Nahiz eta frogak aurkeztu diren adieraziz probaren zati bat berak kopiatu zuela, baina beste zatia beste ikasleak kopiatu zuela (nahiz eta honek aurkakoa esan), bere semeari ez zaio inoiz ezer galdetu, eta ondorioz entzun ere ez, eta bere kidearen bertsioa jo da egiazkotzat. **Q18/59.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Herritarrekiko Harremanetako Departamentuak ez duelako azterketa egiten ari direnen anonimotasuna bermatzen Euskarabideak antolatzen dituen euskarazko maila ofiziala kreditatzeko probetan. Bere ustez pliken sistema ezarri behar litzateke idatzizko probetan, epaimahaiaren inpartzialtasuna eta objektibotasuna bermatzeko. **Q18/458.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Hezkuntza Departamentuak ez baitu beren semearen eskola-ebaluaziorako prozedura berriro aztertzea onartu, eta hau ikasmilaz ez igarotzea erabaki du. **Q18/525.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Hezkuntza Departamentuak erabaki baitu beren alaba ez dela goragoko ikasmilara igaroko. Adierazi dute ikastetxeak ez dizkiola beren alabari behar dituen eskola-babesak eskaini, entzumen-arazoa baitu. Gainera, adierazi dutenez, ikasturtea amaitu den arte ez die jakinarazi ikastetxeak errepikatu beharra zuenik. **Q18/538.**

**N) Eskolako instalazioak**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak enpresa bati esleitu diolako Sarrigurenen bigarren-hezkuntzako zentro bat eraikitzeke obren proiektua idazteko eta zuzentzeko lehiaketa, balorazio teknikoak behar bezala justifikatu gabe, eta esleipen hori ezeztatzeke berak egin duen eskaria atzera bota delako ere bai. **Q18/649.**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hatzen Félix Uribayen helduen Nafarroako bigarren hezkuntzako institutuko instalazioetan gabeziak dauden arren; institutu hau garai bateko José María Iribarren ikastetxe publikoa zegoen tokian dago. Adierazi du urteak daramatzala ezarri daitekeen araudian ageri diren gutxienerako baldintzak ez direla betetzen salatuz, esaterako, espazioa falta da, gelek edukiera txikia dute eta gelak beste erabilera batzuetarako erabiltzen dira, besteak beste. Honi buruz premiazko esku-hartzea eskatzen du, Euskarabidea laster lekualdatzekoa baita, eta erakunde autonomo honekin partekatzen ditu instalazioak. **Q18/820.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Uharteko Udalak uko egiten baitio Virgen Blanca eskola publikoari izena aldatu eta kutsu erlijiosorik gabeko bat jartzeari. **C18/490.**

### **2.9.9. Energia.**

Energiaren gaiarekin lotuta, **2** kexa aurkeztu dira, eta honako edukiak dituzte kexa horiek:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Garapen Ekonomikorako Departamentuak bere jabegoko finka bat okupatu duelako goi-tentsioko aireko argindar linea bat eraikitzeko, legez ezarritako informazio publikoko prozedura jarraitu gabe eta erasandakoei audientzia tramitea eman gabe. **Q18/189.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Garapen Ekonomikorako Departamentuak ez dielako bere informazio-eskariei erantzuten; konkurrentzia publikoko lokal batean instalazio elektrikoaren proiektuak garatzeko behar den titulazioari buruz. **Q18/406.**

### **2.9.10. Euskara.**

Euskararen gaiari dagokionez, **52** kexa aurkeztu ziren, eta honako alderdi hauek jorratu ziren:

- Herritar batek kexa bat jarri zuen Iruñeko Udalak ez ziolako eman euskarako A.1.2. mailako ikastaroa burutzeko baimena, ez baitzitzaien eraginkorra iruditzen B1 maila baino gutxiagoko ikastaroak egitea euskara ikasteko. Udalaren ustez, eraginkorragoak dira ikasturte estentsiboak eta norbere kabuz ikastea. **Q18/24.**
- Herritar batek kexa bat jarri zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitzion baimena eman lanordutan Nafarroako Gobernuak antolatutako euskara-ikastaro batean parte hartzeko, ordezko langileak kontratatuzko beharra sortzen baitzen.

Horrek bazterkeria-egoeran ipini zuen beste administrazio-langileei begira. Halaber, oztopoak jartzen dizkiote banakako jai-egunak hartzeko. **Q18/26.**

- Euskararen babeserako erakunde batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretua urratu zuen, ez baitzuen balioztatu euskararen ezagutza suhiltzaile-gidari eta suhiltzaile-peoi lanpostuak betetzeko kontratazio-zerrenden deialdian. Uste du kontuan hartu beharko litzatekeela euskararen ezagutza, lehiaketa-oposizio sistemari jarraituz, eta eremu euskaldunari eta eremu mistoari lotutako balorazioa % 11 eta % 7 izan beharko litzatekeela hurrenez hurren, gainerako merituen puntuazioari begira. **Q18/89.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Altsasuko Udalak ez baitzuen bete euskara erabili eta sustatzeko Udal Ordenantza iturgin-lanpostua betetzeko deialdian; izan ere, nahiz eta bost puntu ematen ziren euskara jakiteagatik, hizkuntza ez zuten meritu bezala sailkatu. Beraz, oposizio-fasean gehieneko puntuazioa eskura zitekeen euskara jakin gabe. **Q18/101.**
- Euskararen babeserako erakunde batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretua urratu zuen, ez baitzuen balioztatu euskararen ezagutza hautapoben bitartez nekazaritza-jardueretako ofizialen bi lanpostu betetzeko deialdian. **Q18/102.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak balio gutxiegi eman baitzion euskararen ezagutzari Hezkuntza Ikuskatzaileen Taldera sartzeko deialdian, 2018ko urtarrilaren 29an Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratu zena. Kexagilearen ustez, ikuskatzaile-lanpostua ez denez unibertsitatez kanpoko irakasleen funtzio publikoaren parte (postu horiek betetzeko araudi zehatzetan xedatutakoari jarraitzen zaio), balioztapena Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretura egokitu beharko litzateke: beraz, euskararen ezagutzak % 11ko eta % 7ko puntuazioa izan beharko luke eremu euskaldunean eta eremu mistoan, hurrenez hurren. **Q18/111.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak eta Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez baitituzte beharrezko

neurriak hartzen Erizaintza Gradua euskaraz ikasi ahal izateko; beraz, ikasketa horiek euskaraz egin nahi dituzten ikasleek ezin dute hori egin. Gainera, diziplinak lotuta estua du herritarrei osasun-zerbitzu publikoa ematearekin. **Q18/114.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuaren Tuterako bulego batean bi hizkuntzetan idatzitako inprimakiak jarri baitituzte herritarren esku, eta euskarazko testuak gaztelaniazkoen gainean ipini dituzte. **Q18/116.**
- Euskararen babeserako elkarte batek bi kexa aurkeztu zituen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak balio gutxiago eman dio euskararen ezagutzari atzerriko hizkuntzen ezagutzari baino, eremu ez-euskaldunean plazak betetzeko honako deialdi hauetan: Nafarroako Foru Komunitatearen administrazio-arloan atal-buruzagitzak, negoziazio-lanpostuak eta unitateak betetzeko deialdia eta administrazio horretan eta organismo autonomoetan atezain-lanpostua betetzeko deialdia. **Q18/125.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Energia, Turismo eta Agenda Digitaleko Ministerioak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Nafarroa osoan zehar ETB3 kanala eskaintzeko. **Q18/176.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikorako Departamentuak ez baitu onartu haren eskaera, AP-15 autobideetako ordainketa-makinetan euskarazko ahots-zerbitzu bat gaitzeari buruzkoa, trafikoa geldiaraziko lukeelako eta sistema teknikoa ez dagoelako prest. **Q18/177.**
- Euskararen babeserako elkarte batek bi kexa aurkeztu zituen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak balio gutxiago eman diolako euskararen ezagutzari atzerriko hizkuntzen ezagutzari baino, eremu ez-euskaldunean plazak betetzeko honako deialdi hauetan: Nafarroako Foru Komunitatearen administrazio-arloan atal-buruzagitzak, negoziazio-lanpostuak eta unitateak betetzeko deialdian eta administrazio horretan eta organismo autonomoetan atezain-lanpostua betetzeko deialdian. **Q18/178.**
- Erronkaribarreko Batzar Nagusiak kexa bat aurkeztu du, eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari eskatzen dio Erronkaribarreko pediatria-plaza, aurreko titularraren erretiroaren ondorioz hutsik dagoena, beteko duen pertsona elebiduna izan dadila, pertsona guztien hizkuntza-eskubideak bermatzeko.



**Q18/245.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez baitu euskaraz dakien langilerik Nafarroako Ospitale Guneko pediatria-eremuan. Ospitale Gunea Iruñean dago. Kexua jarri duen pertsonak azaldu du bere sei urteko semea ospitaleratua egon zen bitartean ezin izan zuela euskaraz harremanetan jarri artatu zuten langileekin, nahiz eta adingabeak hizkuntza horretan soilik hitz egin. **Q18/389.**
- Euskararen babeserako elkarte batek bi kexa aurkeztu zituen, Antsoaingo Udalak ez baitu euskarazko hizkuntza-eredua ezarri udal haur-eskolan. Ondorioz, beren seme-alabak hizkuntza-eredu horretan matrikulatu nahi dituzten familiek Iruñeko Udalaren haur-eskoletara jo behar izaten dute. Hala ere, ez daudenez erroldatuta udalerrri horretan, hileroko kuota handiagoa ordaindu behar izaten dute, bi toki-erakundeek ez baitute adostu matrikularen kostuaren desberdintasuna elkarri ordaintzea. **Q18/409 eta C18/733.**
- Euskararen babeserako erakunde batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, lehiaketa edo lehiaketa espezifiko bidez Nafarroako Foruzaingoan euskara-eskakizunak dituzten lanpostuak betetzeko, euskara-ezagutzarekin lotutako eskakizunak dituen plaza baten titular moduan parte hartzea eskatzen duelako, eskatutako plazaren maila bera edo handiagoarekin. Beraz, ez die lanpostua eskuratzeko aukera ematen euskara-ezagutzak dituztenei eta ezagutza horiek behar ez dituen plaza bat dutenei. **Q18/422.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak balio gutxiago ematen baitio euskararen ezagutzari lekualdaketa-lehiaketaren bitartez Nafarroako Foru Komunitateko sistema informatikoen erdi-mailako teknikari-lanpostua betetzeko deialdian. Eremu ez-euskaldunean, balio gutxiago ematen zaio euskarari atzerriko hizkuntzei baino. **Q18/423.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak, Nafarroako Ospitale Guneko langileek euskara-ikastaroetan izena emateari dagokionez, ez baitu bermatzen langileek aldeztatik aurretik ikastaroak baimendu edo ukatzeko irizpideen berri izatea, eta ez ditu modu egokian ebatzen ikastaroetan parte hartzeko baimen edo ukapenak. **Q18/42.**

- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Esteribarko Udalak ez baitu euskara merituz bezala balioztatu barne-igoeraren bidez administrazioko ofizial-lanpostua betetzeko deialdian. **Q18/499.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak balio gutxiago ematen baitio euskarari atzerriko hizkuntzei baino lehiaketa-oposizio bitartez Tuterako Udaltzaingoko inspektore-orde plaza bat betetzeko deialdian. **Q18/535.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari kudeatzaileak ekainaren 18ko 571E/2018 Ebazpenaren bidez onetsitako deialdian (hau da, dietista-nutrizionista izateko lanpostu bat lehiaketa-oposizio bidez betetzeko deialdian) euskaraz jakitea gutxi baloratu dela uste delako. Antza denez, lehiaketa-oposizioaren baremoan berrogei puntu eskuratzen ahal dira guztira, eta interesdunek hogeita hemeretzi eskuratzen ahal dituzte euskara-ezagutzak kontuan hartu gabe. Kexagilearen ustez, nahiz eta euskararen ezagutzaren balioztapena ez den desagertzen, asko murrizten da merituen eragina, eta ez dator bat Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuan aurreikusitakoarekin. **Q18/557.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Burlatako Udalak ez baitu zehazten zenbat lanpostutarako eskatuko den euskara zerbitzu anitzetarako langileak kontratatze deialdian (2018ko uztailaren 27ko NAO), ezta zenbat puntu emanen zaizkion ere. Horrez gain, ez du zehaztu ea egonen diren hizkuntza merituz bezala balioztatuko ez duten lanpostuak. **Q18/594.**
- Hamabi herritarrek hamabi kexa aurkeztu dituzte, Orkoiengo Udalak euskarari buruzko Udal Ordenantza urratu baitzuen: izan ere, ez ditu kultura- eta kirol-jarduera nahikoak eskaini hizkuntza horretan 2018-2019 ikasturteari begira. **Q18/596, Q18/597, Q18/598, Q18/599, Q18/600, Q18/601, Q18/610, Q18/614, Q18/621, Q18/624, Q18/625 eta Q18/627.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak gehiegizko balioztapena eman baitio euskararen ezagutzari zuzenbide-lizentziatu lanpostua betetzeko aldi baterako hautagaiak kontratatze deialdian. Bere ustez, euskara merituz bezala aitortzeak ordenamendu juridikoa urratzen du, Udalaren plantilla organikoan ez baita aukera hori jasotzen. Gainera, deialdia aldatzeko errekurtsio baten ebazpenari dagokionez, salatu du hautagaiei ez zitzaizela entzunaldi-izapidea

burutu. **Q18/626.**

- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak balio gutxiago ematen baitio euskarari atzerriko hizkuntzei baino meritu-lehiaketaren bitartez Tuterako Ur Batzordeko inspektore-plaza bat betetzeko deialdian. **Q18/641.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko udalak euskara gehitu baitu hizkuntza nagusi moduan Telpark aplikazio mugikorrean, eta gaztelaniaren aurretik jarri du. Hala, erabiltzaileak jasotzen dituen jarraibideetan euskara da hizkuntza nagusia, hizkuntza hori tipografia handiagoz idazten baitute. Beraz, toki gutxi uzten dute gaztelaniazko jarraibideentzat. **Q18/795.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak plaka bat ipini baitu Intsumisioaren Parkean, eta idazketa elebidunak Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuan zehaztutako alderdi formalak urratzen ditu, euskarazko testua ez baitago goiko zatian, ezta gaztelaniazkoa behekoan ere. **Q18/815.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Gayarren Antzokiak gaztelaniaz soilik idazten dituelako sarrera-tiketak eta leihatiletako informazio-panelak. Horrek Iruñeko Udalaren Euskara Ordenantzan xedatutakoa urratzen du. **Q18/861.**
- Euskararen babeserako elkarte batek hiru kexa aurkeztu zituen, Osasun Departamenduak, lanpostuak betetzeko hainbat deialditan (zehazki, erizaintza-zainketen teknikaria, zeladorea, psikologo klinikoa eta alorreko fakultatibo espezializatua), ez du zehaztu meritu-balioztapenean euskararen ezagutzari emango zaion puntuazioa, eta aipamen orokor bat egiten du Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioari aplikatu beharreko araudiaren inguruan (azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretua). **Q18/862, Q18/923 eta Q18/943**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak, barne-igoeraren bidez Udaltzaingoko kabo-lanpostua betetzeko deialdian, balio txikiagoa ematen diolako euskarari atzerriko hizkuntzei baino (ingelesa, frantsesa edo alemana). **Q18/863.**
- Euskaren babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak, lehiaketa eta lehiaketa espezifiko bidez Udaltzaingoko kabo, udaltzain eta inspektore-orde plazak betetzeko deialdian, ez du zehazten hizkuntza bakoitzari

emandako puntuazioa (frantsesa, ingelesa, alemana, italiara eta euskara), eta horrek, segurtasun juridikoa zalantzan jartzeaz gain, euskara udal-ordenantzaren arabera balioztatuko den ala ez jakitea oztopatzen du. Ordenantzaren arabera, euskarari % 25eko puntuazioa gehitu behar zaio Europar Batasuneko hizkuntza ofizialen aldean. **Q18/877.**

- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuak modu sistematikoan urratzen baitu Euskararen Foru Legea: izan ere, ez du kontuan hartu hizkuntzaren ezagutza onetsitako hirurogeita bat lehiaketa-deialditan. **Q18/878.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Eugi Kontzejuak, lehiaketa-oposizio bidez eta barne-igoera mugatuaren bidez administrazioko ofizial-lanpostua betetzeko deialdian, euskararen ezagutzari gehienez hamar puntu ematen dizkion arren, lehiaketa-faserako zehaztutako puntu guztiak lor daitezkeelako ezagutza hori egiaztatu beharrik gabe. **Q18/879.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, "Pablo Sarasate" Musika Kontserbatorioak ez baitu betetzen Nafarroako administrazio publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretua: izan ere, Dekretuak zerbitzu-elibiduna eskaintzeko betebeharra zehazten du, eta kexagileak bere alaba kontserbatorioan matrikulatu zuenean, matrikulazio-orria eta bete beharreko baimena gaztelaniaz soilik zeuden idatzita. **Q18/892.**
- Euskararen babeserako erakunde batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Fitxategi Orokorraren eraikinean kokatutako panel elebidun batzuetan euskara eskuinean ipini zutelako. Kexagilearen ustez, horrek Nafarroako administrazio publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuaren lehen xedapen gehigarria urratzen du. **Q18/924.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamenduak, aldi baterako inspektore-lanpostuak betetzeko deialdian (zerbitzu-eginkizunen erregimenean), euskararen ezagutza alde batera uzten ez duen arren, lehiaketa-faserako zehaztutako gehieneko puntuazioa lor daitekeelako hizkuntzaren ezagutza egiaztatu beharrik gabe. **Q18/942.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun

Departamentuak, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak enplegu publikoari begira duen araudia aldatzeko konpromisoa izan arren, balio gutxiegi ematen diolako euskararen ezagutzari onesten dituen deialdietan. Antza denez, lehiaketa-oposizio bidez aldi baterako elikagai- eta farmazia-teknikariak kontratatzeko deialdietan, hautagaiek ezin dute eskuratu euskararen ezagutzari lotutako gehieneko puntuazioa, Nafarroako administrazio publikoetako euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuan zehaztutakoa, eta puntuazio hori ez da bereizten gainerako merituetatik. Departamentuak puntuazio-muga globala finkatzen jarraitzen du, aukera hori eragozten duena. **Q18/944.**

#### **2.9.11. Atzerritartasuna.**

Atzerritarrei dagokienez, **12** kexa aurkeztu ziren 2018an. Honako hauek izan ziren kexa horiek eragin zituzten gertakariak:

- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako hainbat elkartetan kexa bat aurkeztu zuten, Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoak zitaziotarako deia egiten baitie egoera irregularrean dauden pertsonen, eta Atzerritarren eta Mugen Brigadaren aurrean agertzeko eskatzen diete, kanporatze-espedituentzako zabalteko helburuarekin. Gainera, ohartarazten diete ez bertaratuz gero atxilotuak izanen direla. Uste dute ekintza horiek emaitza txarrak izaten dituztela, esate baterako, egoera erregularizatzeko beldurra, gutxiagotasunaren barneraketa eta estres luzatua. **Q18/147.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Espainiak La Habanan (Kuba) duen kontsuletxean denbora gehiegi eman baitute eskatutako bisita bat izapidetzen. **Q18/279.**
- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Espainiak Kamerunen duen enbaxadak azpikontratutako enpresa baten esku jarri baititu Tarajaleko Biktimen Familien Elkarteko kide batzuen bisak, Espainian sartzea ahalbidetzen dutenak. Nafarroako Gobernuak gonbidatu zituen elkarteko kideak. Enbaxadaren erabaki horren ondorioz sortutako atzerapenak bisita horiek indargabetzea eragin dezake. **Q18/293.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espainiak Santo Domingon (Dominikar Errepublikan) duen kontsuletxeak oztupoak jartzen baitizkio haren amaginarrebari udarako hilabeteak Espainian igarotzeko administrazio-izapideak gauzatzeko.

#### **Q18/340**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Justizia Ministerioak denbora luzeegia ari baita igarotzen haren alabaren hiritartasun-espedita izapidetu eta ebazteko. Horrez gain, Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzaren Ministerioak ez dio aldi baterako bizileku-baimena ematen haren emazteari, nahiz eta finkatze-arrazoak dauden tartean. **Q18/368.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzaren Ministerioak bertan behera utzi baititu bietako baten bizileku-baimenaren eskaera-izapideak, nahiz eta ezohiko inguruabarrak dauden tartean (familia-finkatzea). **Q18/526.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko atzeritartasun-bulegoa denbora gehiegi ari baita igarotzen atzeritarraren identifikazio-zenbakiaren (AIZ) espedita berritzeko. **Q18/543.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, pasaportearen kontrol-txantiloia ez baitaie nahikoa iruditzen atzeritarraren identifikazio-txartela berritzeko. **Q18/672.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Justizia Ministerioa denbora luzeegia ari baita igarotzen haren Espainiako hiritartasuna eskuratzeko bizileku-eskaera ebazteko. Horrez gain, ez dio izapideen inguruko informazioa ematen. **Q18/673.**
- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako bi elkartek kexa bat aurkeztu dute, Iruñeko atzeritartasun-bulegoa denbora luzeegia ari baita igarotzen hainbat izapidetarako zitazioak ematen. **Q18/778.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko atzeritartasun-bulegoa denbora luzeegia ari baita igarotzen hainbat izapidetarako zitazioak ematen. Horrez gain, ez dago informazio-telefono bat hiritik kanpoko deiez arduratzeko. **Q18/854.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, telefonoz behin eta berriz deitu duen arren Iruñeko atzeritartasun-bulegoak ez diolako erantzuten; beraz, ezin du hitzordu bat finkatu atzeritarraren identifikazio-txartela eskatzeko. **Q18/901.**

#### **2.9.12. Funtzio publikoa.**

2018an zehar, funtzio publikoarekin lotutako **94** kexa aurkeztu ziren.

2.9.1. epigrafean, enplegu publikorako sarbideari lotutako kexak, zehaztu den moduan, txosten honetan bi kexa mota bereizten dira: a) enplegu publikora berdintasun-, meritu- eta gaitasun-baldintzetan sartu nahi duten herritarrek aurkeztutako kexak eta b) dagoeneko Nafarroako administrazio publikoetako enplegatu publikoak direnek aurkeztutako kexak. Bigarren multzoa da epigrafe honetan jorratzen dena, eta “funtzio publikoa” izenburua ipini zaio, Konstituzioaren 103.3 artikulua funtzionario publikoei egozten dizkien eskubide eta betebeharreri erreferentzia eginez.

Honako hauek izan ziren kexak eragin zituzten gertakari nagusiak:

**A) Funtzionarioen eskubide eta betebeharrak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitu bermatzen lanaldien arteko atsedeen egokia gidarien artean. Horrela, lanorduen antolamenduari lotutako alderdi batzuk arautzen dituen EBaren Zuzentarauan jasotako arau-aurreikuspenak urratzen ditu. **Q18/151.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ukatu egin baitio erizain-lanpostuko trebetasunak berreskuratzeko eskatutako prestakuntza-epea. Hainbat arrazoi zirela eta, denbora-epe luze bat egon zen erizaintza-zerbitzuak eman gabe. **Q18/300.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Uharte Arakilgo Udalak Ogasun Informazio Batzordearen saioetan parte hartzera behartzen baitu. Uste du administrazioko ofizial moduan egiten duen lanak ez diela baliorik ematen saioei, zeinak ohiko lanorduetatik kanpo ospatzen baitira. **Q18/590.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados lankide batek betetzen dituen funtzioekin: funtzio horiek D mailako mantentzeko laguntzaile-lanpostuari dagozkio. Kontua da maila handiagoko (C mailako gidaria) lanpostu baterako izendatu zutela, dedikazio eskusiboko osagarriarekin. **Q18/699.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak oztopoak jartzen baitizkio udaltzaina zenean erabiltzen zuen armairu pertsonalean gorde zituen objektuak, balio pertsonal handikoak, berreskuratzeko. **Q18/738.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi baitu haren kontratu-harremana onkologia-tratamendu bat zela eta aldi baterako ezintasun-egoeran

zegoen bitartean. Argudiatu du kaleratzearen arrazoia bere osasun-egoera izan dela, eta, beraz, Konstituzioan debekatutako diskriminazio bat egon dela. Hori dela eta, kontratuaren iraungipenak ez du inolako baliorik. Gainera, departamentuak ez du langile finko izendatu, nahiz eta hamar urte baino gehiagoz okupatu duen lanpostu bera. **Q18/783.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi baitu bere aldi baterako goi-mailako administrazioko teknikari-kontratua, plazaren titularra bere lanpostura itzuli baita. Herritarraren ustez, kontratuaren iraungipenak ez du baliorik, ordeztua ez baitago zerbitzu berezien egoeran. **Q18/831.**
- Nafarroako zerbitzu publikoetako langileen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Ogasunak erabilera-jarraibide batzuk prestatu baitzituen eraikinaren egongelaren inguruan. Jarraibide horien arabera, langileek gehienez bost minutu izango dituzte makina automatikoak erabiltzeko, eta, denbora-epe hori gainditzea huts-egitetzat hartuko da. Halaber, sindikatuak adierazi du Nafarroako Ogasunak dokumentu berezi bat prestatu duela sistema informatikoen segurtasun-baldintzen eta datuen konfidentziasunaren inguruan. Antza denez, bi neurriak sindikatuaren adostasunik gabe hartu dituzte. **Q18/853.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzunik ematen jarri zuen salaketari; izan ere, Hezkuntza Departamentuko beste langile batek muturra sartu zuen kexagileak hizkuntza-eskola batean betetzen dituen funtzioetan, eta horrek defentsa-gabezia eragin zion kexagileari. **Q18/890.**
- Irakaskuntza publikoa ordezkatzeko duen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak Skolae prestakuntza-programaren ikastarotara joatera behartu baitzituen Alesbeseko eskola publiko bateko irakasleak. Ondorioz, egun hartako lanordua goizeko 9:00etatik arratsaldeko 20:00ak arte luzatu zen, eskolarako bidaia eta etxera itzultzeko bidaia kontuan hartu gabe. Gainera, irakasleak Foru Komunitateko herri ezberdinetakoak dira. Sindikatuak uste du Hezkuntza Departamentuak ez zituela kontuan hartu atsedeen-falta, lanaldi luzea, prestakuntza beste egun batean antolatzeak aukera edo nekatuta gidatzeak dakarren arriskua. **Q18/806.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitu III. talde profesionalaren barruan sailkatzen; izan ere, IV. taldean egonik



funtzio berak betetzen ditu. Hori gutxi balitz, duela gutxi unitate bereko plaza hutsak betetzeko deialdietan III. taldean sailkatu dituzte plaza horiek; beraz, kexagileak uste du bazterkeria egon dela. **Q18/897**.

- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Tafallako Udalak ez baititu aseguratzen armak lan-tresna moduan erabiltzen dituzten langileek izaten dituzten lan-istripuak. Kontratatuta duen aseguru-polizak alde batera uzten ditu aseguratuaren arma- (suzkoa ala ez) eta lehergai-erabilerek eragindako ezbeharrak. Beraz, besteak beste ez zaie estaldurarik ematen udaltzainek izandako lan-istripuei. **Q18/911**.
- Herritar batek eta Nafarroako administrazio publikoetako langileen sindikatu batek (bazkide baten izenean) bi kexa aurkeztu zituzten, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak prestakuntza-zerrendetatik kanpo utzi baitituzte; izan ere, borondatezko eszedentzia eskatu zuten. Adierazi dute aurretiazko entzunaldirik gabe eta ebazpenik jakinarazi gabe kanporatu dituztela. Gainera, uste dute kanporaketa, arau-hierarkiaren printzipioa urratzeaz gain, baztertzaila dela beste funtzionario eta langileei begira. **Q18/925 eta Q18/933**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez baititu kontuan hartzen Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan musika eta arte eszenikoen katedradun moduan emandako zerbitzuak haren lan-bizitzan. **C18/1186**.
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lurralde Politika eta Funtzio Publikoko Ministerioak dokumentu bat idatzi baitzuen Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langileen arloko neurri batzuk onesten dituen urriaren 24ko 1/2018 Foru Lege Dekretuaren puntu batzuk zalantzan jarritz. Ministerioaren arabera, ez datoz bat Estatuko Funtzio Publikoaren Oinarrizko Estatutuarekin. Sindikatuaren ustetan, Nafarroako Foru Komunitateak eskumen propioak ditu langileei dagokienez; ondorioz, zalantzan jarritakoa ez dagokie estatu-mailako eskumenei. **C18/1770**.

#### **B) Langile publikoen ordainsariak:**

- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak ez baititu aintzat hartzen txandatan egindako lanei lotutako berariazko osagarria, ezta txandatasunari lotutako ordutegi-

konpentsazioa ere. **Q17/661.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakarietzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen aurkeztu zuen gorako errekurso bat ebazten. Izan ere C mailako (egun dagoen maila) eta B mailako (eskatu zituen titulazioaren arabera egon beharko luken maila) ordainsariak parekatzen dituen ordainsari-osagarri bat ukatu zioten. **Q18/105.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Unibertsitate Publikoak Nafarroako Unibertsitate Publikoko irakasle eta ikertzaile kontratatuen araubidea ezartzen duen apirilaren 20ko 36/2009 Foru Dekretuak zehaztutakoa baino txikiagoa den zenbateko gordina finkatu baitu bere irakasle-kontratuan. Horrez gain, ez dizkio aitortu eta ordaintzen antzinakotasun-ordainsaria, aparteko ordainsariak eta laguntza familiarra. **Q18/123.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak bertan behera utzi baitu ordezeko irakasle moduan eskatu zituen soldata-ordainketak, 2015-2016 ikasturteko uztaila eta abuztuari dagozkienak, ezinbesteko baldintzat hartzen baitu kontratu bakar bat sinatu izana. Bere kasuan, lau kontraturen bitartez eman zituen zerbitzuak: hala ere, kontratuek tartean izandako etenak direla eta (jaiegunei dagozkienak), esan daiteke kontratuek bat egin dutela, eta kontratazio-behar bakarrari erantzun diotela ikasturte osoan zehar. Horrez gain, zerbitzuak ikastetxe bakar batean eman ziren, eta beti ikasgai berdinetan. **Q18/215.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak administrazioaren akats baten ondorioz modu okerrean jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu baitio. Itzulera hori (nominaren erregularizazioaren bidez) jatorria honako hau da: laguntza familiarra aitortu ziotenean, ez zen aldatu konpentsazio-osagarri moduan jaso zuen zenbatekoa. **Q18/289.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Nafarroako Gobernuak administrazio laguntzaile moduan jasotako ordainsariekin. Izan ere, bere soldatak ez du pentsioen igoera izan, eta KPlaren aldaketak kontuan hartu gabe kalkulatu da. **Q18/337.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak bertan behera utzi baitu lan-kontratuaren amaierari dagozkion kalte-ordainak ez jasotzeagatik

aurkeztu zuen gorako errekurtoa, funtzio publikoari buruzko egungo ordenamendu juridikoan ez baita aurreikusten erreklamatutakoa bezalako kalte-ordain bat jasotzeko eskubidea. Ordenamendu hori Nafarroako Foru Komunitateko aldi baterako langile guztiei aplikatzen zaie. **Q18/371.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio aitortzen 18 eta 23 urte arteko seme-alabak dituzten langileei zuzendutako diru-laguntzaren ordainketa, atzeraeraginezko ondoreekin. Gainera, eskatutako baldintzetako bat egiaztatzeko izan dituen arazoak azaldu ditu (haren senarraren enpresak eskatutako laguntza jasotzen ez duela, alegia). **Q18/520.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garesko Udalak ez baitu berrikusi eta aldatu nahi toki-erakundeari eskainitako zerbitzuaren truke jaso zituen zenbateko batzuen likidazioa, epai irmo bat ebatzi baitute horren inguruan. **Q18/709.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak ez baitio aitortzen bertako kirol- eta osasun-langile moduan lanbide-karreraren sisteman sartzeko eskubidea (maiatzaren 9ko 7/2017 Foru Legeak arautua). Nahiz eta bi aldiz egin duen eskaera, Tuterako Udalak ez dio eskubidea aitortzen, eta erabakia nork bere burua antolatzeko ahalean oinarritu du. **Q18/758.**
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu Nafarroako polizien forulegean jasotzen den berariazko osagarriaren arauketak polizia-funtzionarioen eskubide aitortuak urratze dituela eta langile horiek baztertzen dituela gainerako funtzionarioei begira. **Q18/770.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuak eta sindikatuen ordezkariak E mailako kolektiboa D mailan sailkatzea adostu dutelako. Uste du parekatzeko hori ez dela bidezkoa D mailan daudenentzat (bera barne), esfortzu handia egin baitzuten oposizioa gainditzeko. Horregatik, funtzionario-mailen berregituraketari begira, eskatzen du D mailan sailkatutako pertsonak aldeko neurriez ere goza dezatela, besteak beste C mailan sartzea edo ordainsari-osagarri bat aitortzea. **Q18/774.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez baitizkio burutu hainbat lanegunekin lotutako kotizazioak. **Q18/787.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak bere igoera profesionala oztopatzen baitu. Kexagilea bi aldiz saiatu da bere burua zuzendari moduan aurkeztzen, eta, beste behin inspektore-oposiziotara aurkeztu zen, baina

ez zuten behin-behineko inspektore izendatu, ezta soldata handiagoa duen kargurik ere. Gainera, departamentuak ez dio ordaintzen lan-ordutegiaren txandakotasuna dela eta dagokion osagarria. **Q18/908.**

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Osasun Departamentuak ez baitie erantzunik ematen dieta batzuen ordainketa-eskaerei, erizain moduan (lehenaren kasuan) eta mediku moduan (bigarren kasuan) egindako medikuntza-zaintzetatik eratorritakoak. Biek Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuarentzat egiten dute lan. **Q18/915 eta Q18/919.**
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Artaxoako Udalak ez baitie aitortzen beren mailari dagokien osagarria udalerriko gizarte-zerbitzuko langileei. Hala ere, maila berean sailkatutako gainerako udal-langileei osagarri bera aplikatzen diete. Osagarriak ez aitortzea aplikazio arbitrariotzat hartzen du kexagileak, baita konparaziozko bidegabekeria ere, langile guztiak plantilla berekoak baitira. **Q18/941.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bere lankide batek Tafallako Udaltzaingoko plaza bat eskuratu baitu, baina Cintruénigoko Udaletik jakinarazi diote errekurtsio bat aurkeztuko dutela Nafarroako Polizien Legearen manu batean oinarrituta: horrek atzerapenak eragin ditzake eskuratu duen plazaren okupazioan. Halaber, jakin nahi du ea toki-erakundeek berariazko osagarria aitortu behar duten, Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 58. artikuluan aitortua. **C18/1633.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak haren nomina murriztu baitu, aurretik zuen lanpostuaren (Foruzaingoko esku-hartze unitateko agentea) eta egungo lanpostuaren (kabo) ordainsarien arteko desberdintasunetik eratorria. **C18/1794.**

### **C) Lanpostuak betetzea:**

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Iruñeko Udalak ez baitizkie ematen eskatu dituzten administrazio-espeditentek kopiak, D mailatik C mailara igotzeko bi deialdiri dagozkienak, Hiri Kontserbazioa sailekoak. **Q18/14.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikorako eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuek, beren eskumenak erabilita, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren eta

beren organismo autonomoen plantilla aldatzen duen abenduaren 13ko 112/2017 Dekretu Forala aldatu dute, eta Meatzaritza Ataleko Buruzagitzan jarduteko baldintzen artean A maila izatea gehitu dute. Beraz, uste dute irizpide-aldaketa bat egon dela, lehen soilik B maila eskatzen baitzen lanpostu horretarako. **Q18/61.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak, Maisu-maistren kidegoko irakasleen lekualdaketa-lehiaketarako deialdiaren meritu-balioztapenean, gradura egokitzeko ikastaroak maila bereko titulaziotzat hartu dituztelako, eta puntuazio bera eman die. **Q18/88.**
- Nafarroako administrazio publikoetako administrazio-langileen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak baldintza desberdinak eskatzen baititu hainbat buruzagitzatan sartzeko, batez ere ataletako buruzagitzak eta giza baliabideen kudeaketarekin lotutakoak, bai Nafarroako Foru Komunitateko administrazioenak eta bai beren organismo autonomoenak. **Q18/190.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez dituelako deialdiak onesten administrazio laguntzaile lanpostua duten langileak D mailatik C mailara igo ahal izateko. Gainera, kexagilearen arabera C eta D mailako langileek eginkizun berak betetzen dituzte. **Q18/225.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak eta Osasun Departamentuak ez dutelako egungo araudia aldatzen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren eta Nafarroako Foru Komunitatearen beste organo edo organismo batzuen artean dagoen alor-banaketa, prestakuntza- eta igoera-eskubideei buruzkoa, ezabatzeko. Banaketa hori dela eta, lanpostu “komun eta horizontalak” dituzten langileek (hala nola, administrazio laguntzaileek) ezin dute parte hartu prozedura horietan. **Q18/244.**
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez duelako arau bat prestatzen “erizaintza-zaintzetako teknikari laguntzaileei” eta “osasun-teknikariei” lanbide-karrera izateko eskubidea aitortzeko. Beraz, esan daiteke kolektibo horiek bazterkeria-egoeran daudela, gainerako osasun-langileei eskubide hori aitortu baitiete hainbat arauen bidez. **Q18/255.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak langileen barne-mugikortasunarekin lotutako irizpideak aldatu baititu lan egiten duen egoitzan; horrez gain, ez dio erantzunik ematen kexagileak aurkeztutako erreklamazio bati, zeina Whatsapp bidez ere zabaldu duen. **Q18/259.**
- Funtzionarioa ez den irakasle batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak Haur eta Lehen Hezkuntzako ikastetxe publiko batetik lekualdatu duelako, irakastordu gutxiegi baitzeuden bertan. **Q18/329.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen parte hartu zuen meritu-lehiaketa batean eskuratutako emaitzaren aurka aurkeztu zuen gora jotzeko errekurtsioa ebazten. Lehiaketa irakasleei laguntzeko zentroetako aholkularitza-lanpostuak betetzeko deitu zen. **Q18/399.**
- Foruzaingoko hogeita bederatzi agentek bi kexa aurkeztu zituzten, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak prozedura bat abiarazi baitu Nafarroako Foruzaingoko agenteak birbanatzeko. Ez daude ados erabaki horrekin, motibazio gutxirekin egin delako, lanpostuak betetzeko ohiko prozedura baten ondoren egin delako eta familia-kontziliazioari eragin diolako, besteak beste. **Q18/417 eta 18/418.**
- Sei herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Osasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez duelako Nafarroako Suhiltzaileen Osasun Garraio Ofiziala arautzen Foru Dekretu baten bidez. Horrez gain, ez dituzte B eta C klaseko gidari moduan gaitzen zehaztutako baldintzak betetzen dituzten suhiltzaileak Foru Agindu baten bidez. **Q18/426 eta Q18/446.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako Suhiltzaileen erreskate teknikoko zerbitzuan sartzeko hautaprobeen deialditik kanporatu duelako, ez baitzituen burutu azken bi urteei zegozkien proba fisiko eta medikoak, eta, horrez gain, alta operatiboko egoeran zegoelako. Kexagilearen arabera, nahiz eta bi urte baino gehiago igaro diren azken mediku-azterketatik, zerbitzuak ematen jarraitu du suhiltzaile moduan; beraz, ez luke bateraezina izan behar deialdian parte hartzearekin. **Q18/471.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez diolako

egiaztatzen sareko prestakuntzaren profila, nahiz eta beharrezko inprimakia bete duen. Egiaztapen horrek aukera emango lioke hurrengo esleipenean plazak eskuratzeko. **Q18/473.**

– Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren erizain-plaza hutsak betetzeko deialdian (meritu-lehiaketaren bidez) parte hartu ondoren Osasun Departamentuak eskatu ez zuen plaza bat esleitu diolako. Osasun Departamentuak, berriz, adierazi du plaza gehiago zeudela hautagaiak baino, eta, horrekin batera, bi plazek antzeko ezaugarriak dituztela. **Q18/503.**

– Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak haren emaztearen (aldi baterako ezintasun-egoeran dagoena) lankide bat lekualdatu duelako emaztea betetzen ari zen plazara (Nafarroako Ospitale Guneko erizain-lanpostua). **Q18/522**

– Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen Nafarroako Foru Komunitateko administrazioko eta haren organismo autonomoetako atezain-plaza hutsak betetzeko deialdiaren (lekualdaketa-lehiaketaren bidez) aurka aurkeztu zuen gora jotzeko errekurtoa ebazten. **Q18/583.**

– Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak modu okerrean eskaini duen pedagogia-plaza bat esleitu diolako lekualdaketa-lehiaketa batean. **Q18/704.**

– Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio erantzunik ematen Nafarroako Ospitale Guneko zistoskopia kontsulta-unitatera lekualdatzeko aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/708.**

– Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, data berdinerako finkatu baitzituzten Nafarroako Foruzaingoaren lekualdaketa-lehiaketarako deialdiaren probak eta Iruñeko Udaltzaingorako kabo-lanposturako igoera-deialdirako proba psikoteknikoak. **Q18/755.**

– Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Hezkuntza Departamentuak inspektore-plazak aldi baterako betetzeko zehaztu duen sistemarekin. Adierazi du komenigarria dela apirilaren 23ko 35/2013 Foru Agindua berrikustea, baita aldi baterako langileak hautatzeko sistemak

ordenatzea ere. Horrela, lanpostuak zerbitzuaren beharrek eskatzen duten arintasunarekin beteko lirateke. **Q18/772.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez duelako lekualdatzen Nafarroako Ospitale Guneko zistoskopia kontsulta-unitatera. **Q18/825.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, suhiltzaile-sarjentu lanpostuak betetzeko hautagai-zerrenda bat osatzeko deialdiaren oinarrietan (prestakuntza-zerbitzu berezien egoeran), Nafarroako Foru Komunitateko administrazioko enplegatu finko izatea gehitu du hautagaientzako baldintzen artean, eta, horrekin batera, ez egotea antzerako zerrenda batean. Kexagilearen ustez, baldintza horiek hobeki prestatutako pertsonak aurkeztea eragozten dute, gutxi batzuei ematen baitie sartzeko aukera. Horrek eragin negatiboa du Nafarroako gizartean. **Q18/875.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, Nafarroako Foruzaingo agente-lanpostuak betetzeko deialdian (lehiaketa edo lehiaketa espezifiko bidez), ez diolako meritu moduan balioztatzen euskarazko titulua, horretarako ezarritako epetik kanpo aurkeztu baitzuen. Hala ere, herritarrak azaldu du meritu horren egiaztatzea alegazio-epean zehar aurkeztu zuela. **Q18/914.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Kontuen Ganberak ez baitio erantzunik ematen erakundeko sistema informatikoen goi-mailako teknikari-lanpostua betetzeko deialdiaren azterketako ariketa bat emaitzaren aurka aurkeztu zuen gora jotzeko errekursoari. **C18/103.**
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitio eragozpenik jartzen Nafarroako Foruzaingoari borondatezko barne-izendapenak egiteko, dagoeneko urtebeteko gehieneko epea gainditu dutenak. **C18/1769.**

#### **D) Administrazio-egoerak eta zerbitzu-eginkizunak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak Tafallako institutu batera itzultzeko agindu baitio behin betiko. Bi urte zeramatzan beste leku batean, irakastordu-falta zela eta. Departamentuak ez du kontuan hartzen haren gidatze-egaitasuna, eta, ondorioz, ez dio ematen osasun-arrazoi



justifikatuetan oinarritutako zerbitzu-eginkizuna. **Q18/487.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzunik ematen familia berrelkartzea ahalbidetzeko egin zuen zerbitzu-eginkizunen eskaerari, ezohiko inguruabarrak, osasun-arrazoiak edo adingabeen zainketa zirela eta. **Q18/579.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak amaiera eman baitio betetzen ari zen hezkuntza-inspektore lanpostuari lotutako aldi baterako zerbitzu-eginkizunei. Uste du departamentuak ez duela bere erabakia justifikatu, ez baitu kargu-uztearen aldeko inguruabarrik egiaztatu, hala nola izendapena eragin zuten premien desagertzea. **Q18/656.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, buruzagitza-lanpostua betetzen duten funtzionarioek seme-alaba bat zaintzeko eszedentzia berezia eskatzen dutenean postua galtzen dutelako eta hasierako lanpostura itzultzen direlako. Uste du egoera hori ez datorrela bat enplegatu publikoen familia- eta lan-kontziliazioarekin eta kontziliazio pertsonalarekin. **Q18/667.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak, hezkuntza-inspektore lanpostua aldi baterako betetzeko deialdian (zerbitzu-eginkizunen erregimenean), ez duelako lehentasunik aplikatu desgaitasuna duten pertsonen deitzaerakoan. **Q18/955.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Kanarietatik Nafarroara lekualdatzeko izaten ari den zailtasunen harira. Antza denez, duela gutxi erizaintza-laguntzaile plaza bat eskuratu du Kanarietan, baina berak Iruñera joan nahi du bizitzera. Kanarietako Giza Baliabideen Zerbitzutik jakinarazi diote ezin duela Nafarroara lekualdatu ez familia-berrelkartzearekin lotutako arrazoiengatik eta ez zerbitzu-eginkizunagatik; izan ere, gutxienez urtebeteko epea eman behar du bere lanpostuan. **C18/432.**

**E) Lanaldia, oporrak, lizentziak eta baimenak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez baitio baimenik eman aldi baterako ezintasun-egoeran egon zen epeari dagozkion oporrez gozatzeko. **Q18/39.**
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bere kabuz aldatu baititu Nafarroako Foruzaingoko hainbat agenteren lan-egutegiak, agente horiek prestakuntza-

ikastaro batzuetan hartu behar baitute parte. Horrez gain, ez zaie egokia iruditzen prestakuntza horretara zuzendutako orduak ez hartzea ezohiko ordutzat. **Q18/163.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baititu lanalditzat hartzen autopsia-laguntzaileen guardia lokalizatuak; horrez gain, ez dizkiete ordu horiek ordaintzen eta ez diete lanpostu-osagarririk aitortzen lan hori egiten dutenei. **Q18/174.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak bertan behera utzi baitu lanaldia eta ordainsariak murrizteko (lana banatzeko baimena) aurkeztu zuen eskaeraren uko-egitea, lana banatzeko baimenen eskaerei uko egiteko zehaztutako epea anaitu zenean aurkeztu baitzuen. **Q18/199.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak, hamabi urtetik beherako semea zaintzeko lanaldi-murrizketa onartzerakoan, beste hasiera-data bat finkatu baitu, eta ez kexagileak eskatu zuena. **Q18/427.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen: izan ere, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak, mutuak eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak igorritako txostenak irakurri ondoren, uko egin dio minbizia edo gaixotasun larria duten bikiak zaintzeko eskatu zuen ordaindutako lizentzia emateari, ez baititu betetzen horretarako baldintza guztiak. Zehazki, departamentuak uste du ez dagoela beharrik adingabeak modu zuzenean eta jarraituan zaintzeko. **Q18/464.**
- Nafarroako administrazio publikoetako administrarien sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez diotelako aitortzen bazkide bati 2017an aldi baterako ezintasuna zela eta gozatu ez zituen opor-egunez gozatzeko eskubidea, funtzionarioen oporrak, lizentziak eta baimenak arautzen dituen araudian zehaztutako hemezortzi hilabeteetan zehar. **Q18/485.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez diolako baimenik ematen ekainean zehar lanaldia murrizteko, hamabi urte baino gutxiagoko semearen zainketa dela eta. **Q18/498.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak soldatarik gabeko baimen-

eskaera ukatu diolako, hiru urteko alabari eskola berrian egokitzen laguntzeko eskatu zuena. Kexagilearen ustez, ukapen horrek ez du justifikaziorik, eta erabakia ez da inolako arauditan oinarritu. **Q18/516.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez baitie tratamendu bera ematen atzerrian gauzatutako haurduntza subrogatuetatik eratorritako amatasun-kasuei eta nazioarteko adopzio-kasuei, Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen opor, lizentzia eta baimenen erregelamendua onesten duen otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuan aurreikusitako lizentzia ordainduaren aitopenerari dagokionez. **Q18/545.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Poliziaren Burutzak ukatu egin baitio familiako kide baten gaixotasun larria dela eta eskatu zuen bost egun balioduneko baimena, uste baitu ez dela egiaztatu gaixotasunaren izaera larria. **Q18/604.**
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez baitizkie aitortu eta ordaintzen erretiro-urteko opor-egunak erretiratzear dauden irakasleei, eta ez die horren berri ematen administratiboki eska dezaten. Gainera, sindikatuak uste du zenbateko hori atzeraeraginezko efektuekin ordaindu beharko lieketela azken lau urteetan erretiratu direnei. **Q18/632.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, zentro politekniko bateko zuzendariak kaleratu egin baitu errektoreorde eta kalitate-koordinatzaile lanpostuetatik, araudian zehaztutako oporraldiaz gozatzeko eskubidea aldarrikatu baitzuen. **Q18/669.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udala denbora gehiegi ari baita ematen berraztertze-errekurtso bat ebazten, haren emaztearen ospitalizazioa eta aitatasun-baimena zirela eta eskatu zuen baimena ukatu ondoren aurkeztu zuena. **Q18/712.**
- Nafarroako administrazio publikoetako administrarien sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak baimen ordaindua ukatu baitio langile publiko bati, haren alabaren eskolak antolatutako tutoretza batera joateko eskatu zuena. **Q18/799.**
- Sindikatu batek, Hezkuntza Departamentuan lan egiten duten edo egin zuten hainbat irakasleren izenean, bi kexa aurkeztu ditu, departamentuak ez baitu

kontuan hartzen aurkeztutako gora jotzeko errekurtoa, eskolarik gabeko egunak opor-eguntzat hartu ondoren aurkeztutakoa. Sindikatuak uste du errekurto hori administrazio-isiltasun positibo bidez hartu behar dela kontuan, aurkeztutako erreklamazioen administrazio-isiltasun negatiboak eragindako ezespenaren ondorioz aurkeztu baitzen. **Q18/885 eta Q18/886.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ukatu egin baitio aho-hortzetako osasun-laguntza zela eta eskatu zuen baimen ordaindua. Antzaenez, laguntza hori eman ziona ez den Medikuntzan lizentziatu, baizik eta Odontologian. Herritarrek adierazi du departamentuak modu okerrean interpretatu duela "laguntza medikoa" kontzeptua, araudian aurreikusitakoa eta plantillari lanpostutik irteteko aukera ematen diona. **Q18/929.**

**F) Parte-hartze sindikala:**

- Funtzionarioen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak informazio publikorako epean gardentasun-atarian argitaratu duen Foru Arauaren (irakaskuntza-lanpostuak betetzeko aldi baterako kontratazio-zerrenden kudeaketa-arauei buruzkoa) zirriborroa ez delako negoziatorako sektore-mahaiko kideei emandako bera. Kexagilearen ustez, departamentuak Gardentasunari eta Gobernu Irekiari buruzko ekainaren 21eko 11/2012 Foru Legean aurreikusitako urratu du.

**G) Diziiplina-araubidea:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak, herritar horri ireki zaion diziiplina-espedita ebaztean, enplegu eta soldatarik gabe uzteko bi zehapen ezarri zaizkiolako, bi falta astun egin izanagatik, baita gora jotzeko bi errekurtsori ez erantzun izanagatik ere. **Q17/363.**
- 26.440 herritarrek beren kexak aurkeztu dituzte, Hezkuntza Departamentuak diziiplina-espedita bat ireki baitio irakasle bati, falta astun bat egin izanagatik. Antzaenez, ikastetxeko ikasle batekiko jarrera transfoboa dela eta salatu dute. Hala ere, bere ustez eskola-orduetan Podemosen Mozal Legea-LGTBI delakoaren aurkako iritzi kritikoa adierazteagatik zabaldu diote espedita. **Q18/21.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak bertan behera utzi baitu haren eskaera, semearen ikastetxeko zuzendariari diziiplina-espedita

zabaltzeari buruzkoa. Antza denez, zuzendariak txosten bat idatzi zuen, eta txosten horren edukiak kalte egin dio kexagilearen zaintza-eskubideari, epaitegiko banaketa-prozeduran eztabaidatzen ari direna.

#### **H) Erretiroa eta eskubide pasiboak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Gizarte Segurantzako erregimen orokorrari lotutako irakasleek borondatezko erretiro aurreratuari begira jasaten duten tratu baztertzailarekin, Estatuko Administrazio Zibileko Funtzionarioen Mutualitateari (MUFACE) lotutako irakasleekin alderatuta. **Q18/84.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, erretiro-pentsioaren eta lan-jardueraren bateragarritasunari dagokionez, ez baitu araudia egokitzea aurreikusten Nafarroako Gobernu Funtzionarioen Mutualitateko kideek Gizarte Segurantzako erregimen orokorrari lotutako funtzionarioen tratu bera jasotzeko. **Q18/513.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitio erantzunik ematen ezkontide-laguntza familiarra jasotzeko eskubidearen aitortpena zela eta aurkeztu zuen eskaerari. Antza denez, ebazpen judizial bidez ezarritako pensioa ordaintzeko betebeharra dauka, Foru Aldundiko Funtzionarioen Mutualitatearekiko karguarekin. **Q18/889.**

#### **2.9.13. Toki-entitateen funtzionamendua.**

Gai horren gaineko 7 kexa aurkeztu dira 2018an, eta honako eduki hau izan dute:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen: izan ere, Estatistikako Institutu Nazionalak eta Autonomia Erkidegoen eta Toki Erakundeen Eskumenen Koordinaziorako Zuzendaritza Nagusiak udal-eroldaren kudeaketari buruzko jarraibideak bidali dizkiete udalei, eta kexagilea ez dago ados edukiarekin. Bere ustez, emantzipatu gabe bizi diren eta guraso bananduak dituzten adingabeen erroldatzeari buruzko araudiari dagokionez, zaintza-eskubiderik ez duen gurasoa babesgabetasun-egoeran dago; izan ere, nahiz eta guraso-ahala duen, ezin du erabakirik hartu adingabeen erroldatzearen inguruan, eta zaintza-eskubidea duen gurasoak izapide guztiak egin ditzake bere kabuz. **Q18/5.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Olite-Erriberriko Udalak ez baitio erantzunik ematen 1972ko osoko bilkuretako edukiak jasotzen dituzten akta-liburuak kontsultatzeko eskaerari. **Q18/69.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ziritzako Udalak ukatu egin baitio posta elektronikoko bidez toki-erakundeko saio publikoen deialdien jakinarazpena jasotzeko eskaera, konparaziozko bidegabekeria izango bailitzateke gainerako biztanleei begira. **Q18/77.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bere ustez Arangurengo Udalak modu desegokian tratatu baitzuen osoko bilkura batean. Horrez gain, ez dio aukerarik eman bilera bat antolatu eta hainbat administrazio-jarduketaren inguruko ondoeza adierazteko. **Q18/113.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Olite-Erriberriko Udalak ez baitio erantzunik ematen 1978ko eta 1979ko osoko bilkuretako edukiak jasotzen dituzten akta-liburuak kontsultatzeko eskaerari. **Q18/262.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udala denbora luzeegia ari baita igarotzen haren etxebizitza batean erregistratutako pertsona bat udal-erroldatik kentzen. **Q18/748.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu Iruñeko Udalak hainbat irregulartasun egin dituela kontratu bat esleitzerakoan. **C18/1338.**

#### **2.9.14. Ogasun publikoa eta katastroa.**

Ogasun publikoen eta katastroaren gaineko **66** kexa jarri ziren 2018. urtean.

Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gertakari nagusiak:

##### **A) Nafarroako Foru Ogasunaren zergak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, nahiz eta ibilgailu egokitu bat erabiltzen duen mugitzeko, ez diote aitortzen BEZaren % 4ko murrizketa gurpil-aulkidun pertsonak edo mugikortasun urriko pertsonak garraiatzeko ibilgailu bat erosterakoan, uste baitute ez dituela betetzen onuraduna izateko baldintzak. **Q18/43.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitio aitortzen ohiko etxebizitzako berrinbertsioagatik zerga-onura 2016ko ekitaldiko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortzean, ez baititu bete

horretarako zehaztutako epeak. Hala ere, kexagileak dio ez-betetze hori ez dutela bere ekintzek eragin, baizik eta merkatuaren funtzionamenduak: beraz, kexagileak ez du inolako erantzukizunik. **Q18/60.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez baitio desgaitasunagatiko murrizketa aitortzen haren senarrari 2013 eta 2015 bitarteko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren autolikidazioan, nahiz eta aitortua duen 2. mailako mendekotasun-gradua. Jakinarazi diotenez, 2016ra arte ez zegoen harreman automatikorik bi egoeren aitorpenean. **Q18/214.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak jakinarazi dio Nafarroako Gobernuaren webgunean argitaratzen den zordun-zerrendan gehitu dutela, zerga-zorrak izan baititu epe exekutiboan zehar. **Q18/217.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak 2011ko PFEZari dagozkion atzerapen-interesak eskatzen baitizkio. Kexagileak uste du ez lituzketela interes horiek eskatu behar, ez-ordainketa bat baitzeturten zerga-administrazioaren jarduketarekin. Antza denez, administrazioak bertan behera utzitako banku-kontu bat zehaztu zuen likidazio-proposamenean, ez zettorrena bat aurreko ekitaldian zerga ordaintzeko erabilitakoarekin. **Q18/308.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitio baliorik ematen 2014 eta 2015eko PFEZaren autolikidazioetan gauzatutako etxebizitza-inbertsioari lotutako murrizketari, eta, horrez gain, ez du onartzen hori justifikatzeko aurkeztutako dokumentazio osagarria, epez kanpo aurkeztu baitzuen. **Q18/332.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez baitu zabaltzen "hitzorduen" sistema Nafarroako Zerga Ogasunaren bulegoetan, hala eskatzen duten zergadunek hitzordua eta PFEZaren aitortenarekin lotutako aholkularitza izateko eskubidea bermatzeko helburuarekin. Horrela, ez lirateke Iruñeraino joan beharko, kexagilearen kasuan bezala. **Q18/334.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Nafarroako Zerga Ogasunak, 3014ko PFEZaren behin-behineko likidazioan, taxi-lizentzia batetik eratorritako ondare-gehitzea aurreikusten duelako. Ogasunak uste du lizentziaren erosketa-prezioak behera egin behar duela amortizazio-zenbatekoan; beraz, nahiz eta

salmentarekin dirua galdu duten, ondare-irabazia ordaindu behar dute zerga moduan. **Q18/386.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitio baimenik ematen 2017ko ekitaldiari dagokion PFEZaren aitortpenean murrizketa aplikatzeko, hiru urtetik beherako semea duen ama langilea izateagatik. Onura hori erregimen komuneko autonomia-erkidegoetako araudietan jasotzen da (guztietan, Nafarroako Foru Komunitatean eta Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Lurralde Historikoetan izan ezik). **Q18/403.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, bizitzen ari den zailtasun ekonomikoak kontuan hartuta, gehiegizkoa iruditzen zaio 2017ko ekitaldiko PFEZari begira ordaindu behar duena. Aplikatu beharreko araudia berrikusteko eskatu du, ez baitator bat bere inguruabar pertsonalekin: garbiketa-zerbitzuen enpresa batean egiten du lan, eta, horrez gain, bere bi alaben zaintza partekatua esleitu zioten, zeinak amarekin bizi diren, aitak ezin baitu ordaindu etxebizitza bat. **Q18/407.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak etengabe egiten baititu eskaerak bere etxebizitzari begira, ezagutzen ez duen eta etxebizitza horretan bizi ez den hirugarrenengo baten izenean. **Q18/469.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitu adingabeen zainketa legalari lotutako lanaldiaren murrizketa aurreikusten 2014, 2015, 2016 eta 2017ko BEZaren likidazio-proposamenetan. Kexagilearen ile-apaindegiko langile batek eskatu du murrizketa hori, eta administrazioak ez dio eskubide hori aitortu langile-moduluaren unitatea murrizteko kausa gisa zerga-ondoreetarako. **Q18/486.**
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak BEZaren likidazio osagarriak burutu baitzizkion 2015eko laugarren hiruhilekoan eta 2016ko lau hiruhilekoetan, uste baitzuen, enpresak argudiatu ez bezala, enpresak burututako jarduera, apartamentu turistikoei buruzkoa, BEZetik salbuetsita dagoela. **Q18/523.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitio erantzunik ematen 2014ko PFEZaren atxikipenak itzultzea eskatzeko aurkeztu zuen dokumentuari, administrazioak uste baitu ekitaldi horretako zerga-egoitza ez zegoela Espainian, Kanpo Merkataritzako Institutuaren (ICEX) beka bat jaso



baitzuen Ekuatore Ginean. **Q18/564.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ordaindu ezin duen BEZaren zorra eskatzen baitio. Izan ere, zailtasun ekonomiko larriak ditu. Gainera, adierazi du departamentuak posta-kode okerrera bidali dituela zor-jakinazpenak, eta ez haren etxebizitzara. Hogei urte baino gehiago daramatza etxebizitza horretan bizitzen. **Q18/565.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez baitio baimenik ematen 2017ko PFEZaren aitortpenean kotizazio gabeko erretiro-pentsioari dagokion murrizketa gauzatzeko, ez baititu beharrezko baldintzak betetzen errenta bermatua jasotzeko. **Q18/581.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Nafarroako Zerga Ogasunak, euren etxebizitza profesionalera egindako ikuskaritza-bisitan eta prozeduraren instrukzioan, defentsa-gabezia eragin dielako. Horregatik, ikuskaritza berri bat egitea eskatu dute, proportzionaltasunari eta egokitasunari lotutako gutxieneko baldintzak beteko dituen. **Q18/608.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren karga motekin. Bere ustez, kargaren arteko aldea, % 0,8tik % 16ra bitartekoa, gehiegizkoa da, eta ez du zerga gehikorra osatzen. Halaber, ez dago ados zergaren beraren existentziarekin, kargaren xedea den ondarea denboran zehar jasotako errenten aurrezpenaren bitartez eratzen baita, eta horiek dagoeneko PFEZren tributazioan ordaintzen dira. Uste du tributazio hori gurasoen eta seme-alaben arteko oinordetzatan aplikatu beharko litzatekeela. **Q18/687.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Auzitegi Ekonomiko-Administratibo Forala denbora gehiegi ari baita ematen Errentaren eta Ondarearen gaineko Zergen Atalaren ebazpen baten aurka aurkeztu zuen erreklamazio ekonomiko-administratibo bat ebazten. **Q18/689.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen Nafarroako Zerga Ogasunak bere banku-kontuetan burutu dituen enbargoak jasotzen dituen ziurtagiri bat igortzen. Ziurtagiri hori behar du epaitegian demanda bat aurkezteko. **Q18/705.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak enbargo bat egin diolako banku-kontuan, jaso zuen osasun-laguntza zela eta eragindako

zorra ordaintzeko. **Q18/719.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak, 2016ko ekitaldiko PFEZaren likidazioan, ondare-gehikuntza bat aurreikusi zuelako, senar ohiarekin osatu zuen ezkontza-sozietateko ondare komunaren banaketaren ondoren. 2015Ean dibortziatu ziren ezkontideak. Hala ere, kexagileak adierazi du dibortzioaren ondoren jaso zuen zenbatekoa bere senar ohiaren aldeko esleipenak konpentsatzeko jaso zuela, hark banaketa-koadernoak ondare gehiegi jaso baitzituen. Beraz, kexagileak ez du uste konpentsazio hori ondare-gehikuntza denik. **Q18/730.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak soilik ohiko etxebizitzaren ordainean ematetik eratorritako ondare-gehikuntzen salbuespena hartzen duelako kontuan, hipoteka-zordunak finantza-entitate batekin adostutakoa, eta ez bigarren etxebizitza baten ordainean ematetik eratorritako ondare-gehikuntzenak. Ondorioz, Nafarroako Zerga Ondasunak egin dion likidazio-proposamenaren zenbatekoa gehiegizkoa da, eta kexagileak ezin dio aurre egin. Kexagileak azaldu du bere bi etxebizitzak eman behar izan zituela, gaur egun oraindik indarrean dagoen zorra kitatzeko, eta, beraz, ez zuela onurarik izan ondare-gehikuntzari dagokionez. Zergadun moduan, erabateko babesgabetasun-egoeran dago, eta, gaitasun ekonomikoaren gabezia dela eta, ezin dio aurre egin Ogasunak eskatutako zenbatekoari. **Q18/763.**
- Bi herritarrek eta kaltetutako amen kolektibo batek hiru kexa aurkeztu dituzte, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitizkie itzultzen amatasun- eta aitasun-prestazioak kontzeptuarekin ordaindutako PFEZari dagozkion zenbatekoak. Auzitegi Gorenaren 2018ko urriaren 3ko 1462/2018 Epaiaren (kasazioko-errekurtsio bat ebazten duena) berri izan ondoren aurkeztu dute kexa. Epaiak amatasun-prestazioen salbuespenari, PFEZan, alegia, egiten dio erreferentzia, Pertsona Fisikoen Errentaren Gaineko Zergaren Legearen testu bateginak aurreikusitakoarekin bat etorritz, martxoaren 5eko 3/2004 Legegintzako Foru Dekretuaren bidez onetsia. Aipatutako epaia betetzeko, aurretik adierazitako prestazioei dagozkien zenbatekoak itzultzeko eskatzen dute. Horrela, konparaziozko bidegabekeria ekidingo lukete Nafarroako aita eta amai begira. **Q18/765, Q18/779 eta Q18/1692.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasuna denbora gehiegi ari baita ematen oinordetzen gaineko zergaren likidazio-prozeduran aurkeztutako

alegazioen ezespeneraren aurka jarri zuen berraztertze-errekurtsoa ebazten. Errekurtsoa ebazteko eskatzen du, baita likidazio-ekitaldiaren ondoren datozen eta behartze-bidean dauden jarduketak indargabetzeko ere. **Q18/807.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak etxebizitza-kontura egindako ekarpenak direla eta kendutako zenbatekoak itzultzea eskatzen diolako. Zenbateko horiek etxebizitza bat erosteko erabili nahi zituen kexagileak. Zehazki, berandutze-interes batzuk eskatu dizkiotelako jarri du kexa interesdunak. Izan ere, bizi dituen inguruabar ekonomiko pertsonalak direla eta, interes horiek gehiegizkoak iruditzen zaizkio. Azaldu duenez, ekonomia-krisiak bere diru-sarrerak murriztea eragin zuen, eta horren ondorioz ezin izan du kenkari fiskalekin lotutako etxebizitza erosi. Antza denez, babes ofizialeko etxebizitza bati ere uko egin zion kexagileak. **Q18/845**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez diolako aukerarik ematen Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziarekiko zor bat hamar urteko borondatezko epean ordaintzeko. Bere emaztea hil arte hirugarren adinekoen egoitza batean sartzeak eragindako gastuei aurre egiteko eskatu zuen mailegua. Uste du administrazioak egindako proposamenak, hau da, zorra bost urtetan ordaintzeari buruzkoak, arazoak emango dizkiola bere ohiko gastuei eta bere gaixotasun batekin lotutako gastu medikoei erantzuteko. **Q18/867**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, jakinarazi diotenez, bizitokitzat duen etxebizitza saltzen badu balio bereko baten truke, murriztu egingo litzateke familiako kideen alde jasotzen duen pentsioaren zenbatekoa. Adierazi du 65 urte dituela, eta bere diru-sarrera bakarra pentsio-kontzeptuarekin jasotzen dituen 472 euroak direla. Bere ustez, egungo etxebizitza saltzen badu gastu gutxiago eragingo dizkion eta antzeko balioa izango duen baten truke, ez litzateke ondare-gehikuntzarik egongo, ohiko moduan bizitzeko beste etxebizitza bat erosteko salduko bailuke egungo etxebizitza. **C18/901.**

## **B) Tokiko zergak:**

- Bi herritarrek batek kexa bat jarri dute, Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zerga likidatu dielako Lodosako Udalak, nahiz eta ez duten ondare-irabazi egiazkorik izan higiezinaren jabetza eskualdatu ondoren. **Q18/196.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zerga

likidatu dielako Barañaingo Udalak, dohaintza moduan eskualdatutako etxebizitza batengatik. Kexagilea ez dago ados likidazioarekin, bere ustetan ez baita egon gainbaliorik. **Q18/241.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergaren zerga-oinarria kalkulatzeko baliatu duten prozedura okerra dela; izan ere, ez da eguneratu lurren erosketa-kostuen zenbatekoa, balio-gehikuntza egon den ala ez egiaztatzea ahalbidetuko lukeena. **Q18/246.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Urdazubiko Udalak jabetza publikoko okupazio pribatiboarekin (terrazak) lotutako tasak ordaintzeko eskatu dielako, 2014 eta 2015 urteei dagozkienak. Horrez gain, ez diote erantzunik ematen horren inguruan aurkeztu zituen erreklamazioei. **Q18/318.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, ez baitaude ados Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zerga arautzen duen araudiarekin (gainbalioa). Adierazi dutenez, araudiaren arabera bi aldiz ordaindu daiteke zerga, eta, beraz, subjektu bat bi aldiz izan daiteke zergapeko nagusia, aurretik erosle moduan eta orain saltzaile moduan. Halaber, eraikinei egin zaien errebalorizazioari egin dio erreferentzia, KPlaren igoerekin alderatuta. **C18/600 eta Q18/326.**
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuaren Lurralde Aberastasunaren Zerbitzuak ez baito eskatu duen dokumentazioa ematen, haren jabetza den finka bati buruzkoa. **Q18/341.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Antsoaingo Udalak beren esku jarri baitu erosi zuten pabiloiaren aurreko titularraren zorra, 2015ko ekitaldiko hiri-kontribuzioaren zergari dagokiona. **Q18/346.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez duelako aldatzen Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legea. Herritarrak proposatu duen aldaketa desgaitasuna duten pertsonei arau-tratu hobea emateari buruzkoa da trakzio mekanikoko ibilgailuen udal-zergaren salbuespenei dagokienez. Ondorioz, eta, indarreko araudia aplikatu ondoren, Murchanteko Udalak bertan behera utzi du zerga hori ez ordaintzeko aurkeztu zuen eskaera, nahiz eta haren semeak desgaitasuna eta mugikortasun urria dituen aitortuta. **Q18/429.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Etxarri-Aranatzeko Udalak Hiri-lurren Balio

Gehikuntzaren gaineko Zerga likidatu dielako bere gurasoei, dohaintza moduan eskualdatutako etxebizitza batengatik. Kexagilea ez dago ados likidazioarekin, bere ustetan ez baita egon gainbaliorik. **Q18/467.**

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Berriobeitiko Udalak tasa ezberdinak kobratzen baititu Artika Kirol Hiriko instalazioak erabiltzeagatik. Horretarako, erabiltzaileak udalerrian erroldatuta dauden ala ez hartzen dute kontuan. **Q18/512 eta C18/1019.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Berueteko Udalbatza denbora gehiegi ari baita ematen alokatutako lokal bateko hondakin-tasaren itzulerari buruzko akordio baten aurka aurkeztu zuen berraztertze-errekurtsoa ebazten. **Q18/554.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Erriberako Mankomunitateak ez diolako aplikatzen hondakinen bilketa-zerbitzuari dagokion hobaria, nahiz eta etxebizitza huts baten titularra den. Horrez gain, ez die erantzunik ematen hobari hori eskatuz aurkeztu zituen eskaerei. **Q18/556.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Arangurengo Udalak kuota ezberdinak kobratzen baitizkie erroldatutakoei eta ez erroldatutakoei udal kirol-instalazioak erabiltzeko. **Q18/674.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Beriaingo Udalak 2015, 2016 eta 2017ko eta 2018ko lehen seihilekoko lurralde-kontribuzioaren ordainketa erreklamatzeko diolako, Udalaren jabetza den lokal bati dagozkienak. Izan ere, interesdunari lokal hori esleitu zioten taberna-zerbitzua emateko. Antza denez, bost urte igaro dira kontratua sinatu zutenetik, eta inork ez dio zerga hori ordaintzeko betebeharraren berri eman, eta kontratuan ez dago klausularik betebehar hori zehazten duenik. **Q18/682.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Malagako Probintzia Bilketa Patronatuak ez diolako itzultzen modu okerrean kobratu zuen zenbatekoa, Malagan duen bere jabetzako pisu baten ondasun higiezinaren gaineko zergaren (OHZ) interes-kontzeptuan kobratutakoa. **Q18/716.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten: izan ere, Tuterako Udalak, Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergaren likidazioan (oinordetzan jasotako eta ondoren eskualdatutako etxebizitza batena), hogeitau urte igaro direla hartu du kontuan, eta lau urte igaro dira soilik pisua oinordetzan jaso zutenetik. **C18/1594 eta Q18/843.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Altsasuko Udalak eta Sakanako Mankomunitateak zor handiak ordaintzeko eskatzen baitiote. Kexagileak ez daki nondik datozen zor horiek, eta arazo handiak ditu haiei aurre egiteko. Hori dela eta, informazioa eskatu du zorren inguruan, baita zorra banatzea ere. **Q18/855.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Erriberako Mankomunitateak ez baitu bertan behera uzten, planteatutako berraztertze-errekurtso bat ebazten ez den bitartean, hondakin-tasa batzuk ez ordaintzetik eratorritako premiamenduzko prozedura bat. Kexagileak adierazi du errekurtso horretan atxikitako frogak frogatzen dutela tasen erreklamazioa ez dela zuzena, eta egiaztatzen dela tasek erreferentziatzat duten helbidean ez dagoela ez hondakinak biltzeko zerbitzurik eta ez edukiontzirik. Horregatik, akats material nahiz aritmetiko bat edo egitatezko akats bat egon denez zorra zehazterakoan, uste du bertan behera utzi beharko luketela premiamenduzko prozedura. **Q18/881.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Lizarrako Udalak haren etxebizitzari ezarri dion balioarekin, ondasun higiezinaren gaineko zerga kalkulatzeari dagokionez. **C18/95.**

**C) Zerga Administrazioako Estatu Agentzia:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zerga Agentziak, egoitza fiskala aldatzeko edo PFEZ aitortzea egiteko hitzordua emateko, 901 aurrezenbakiarekin hasten diren telefono-zenbakiak ematen dituelako, ordainketa-tarifa garestiak dituztenak. Zerga-betebeharrak direnez, uste du informazioa doako telefono-lineen bitartez eman beharko litzatekeela. **Q18/388.**

**D) Katastroa:**

- Herritar batek, enpresa baten izenean, kexa bat aurkeztu zuen: izan ere, Nafarroako Gobernuaren Lurralde Aberastasunaren Zerbitzuak ez zien entzunaldirik eskaini kaltetutako jabeei. Horrez gain, ez zuen argitaratu Lizarrako hainbat lurzatiren inguruan egindako balioztapena. **Q16/530.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zangozako Udalak eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez dietelako erantzunik ematen hainbat lurren katastro-jabetza okerra zuzentzeko aurkeztu dituen eskaerei, nahiz eta administrazio horiek ez duten dokumenturik hori justifikatzeko, eta nahiz eta uko egin dien lur horiei. **Q18/71.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Petilla Aragoiko Udalak ez dielako erantzunik ematen hainbat lurren katastro-jabetza okerra zuzentzeko aurkeztu dituen eskaerei, nahiz eta administrazio horrek ez duen dokumenturik hori justifikatzeko, eta nahiz eta uko egin dien lur horiei. **Q18/72.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Galarko Udalak eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez diotelako bidaltzen hainbat lurzatitan egindako birpartzelazioaren eta katastro-aldaketen espedientea. **Q18/234.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Itzagaondoko Udala denbora gehiegi ari baita ematen katastro-akatsak zuzentzeko eskaera, 2011n aurkeztutakoa, izapidetzen eta ebazten. **Q18/276.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Galar zendeako Udalak ez diolako erantzunik ematen katastroan haren jabetza den lurzati baten azalera osoa gehitzeko eskaerari: izan ere, azalera txikiagoa dago erregistratuta. Adierazi duenez, alde hori Ezkirotzeko Kontzejuak egindako zolaketa-lan batzuen ondorioz sortu zen, eta kexagilearen finkaren zati bat okupatu zuten baimenik gabe. **Q18/408.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Zabaltzako Udalak eta Arraizako Kontzejuak ez baitute aldatzen azken horren katastro osoari eragiten dion akatsa, bai landa-katastroari eta bai hirigintza-katastroari. Adierazi duten katastroan zehaztutakoa ez datorrela bat errealitate fisikoarekin, eta akats horiek kalteak eragiten dizkietela bai biztanleei era bai kontzejuaren jabeei. **Q18/611.**
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu zuen, Galar zendeako Udalak ez baitio ematen 2008ko katastro-aldaketa baten inguruko informazioa. **Q18/654.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Galar zendeako udalak ez baitio erantzunik ematen 1990an burutu zen birpartzelazioa eta/edo katastro-aldaketaren espediente osoa eskatzeko aurkeztu zuen eskaerari, eta, espediente hori existitu ezean, existentzia-ez hori egiaztatzeko eskaerari. **Q18/805.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lizoain-Arriasgoitiko Udalak ez diolako katastro-aldaketa batean antzemandako akats baten berri ematen haren anaiari, nahiz eta behin baino gehiagotan jarri den harremanetan Udalarekin. Horregatik, katastroaren ezarpenean hautemandako akats horren berri emateko eskatu du, egokia iruditzen baitzaio erreferentzia moduan hartu diren dokumentu grafikoak bidaltzea. **Q18/957.**

#### **E) Bestelakoak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Estatistika Erakundeak epe motza eman baitio elkarte bati nahitaezko inkesta bat betetzeko, erositako ibilgetuari buruz. Gainera, inkesta uztailaren hasieran bidali zuten, eta, udarako datak direla eta, are zailagoa izan da inkesta-epe labur horretan erantzutea. **Q18/533.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Castellón kokatutako etxebizitza baten gehiegizko adjudikazioarekin lotutako zerga-zor baten erreklamazioa jakinarazi dietelako. **Q18/634.**
- Enpresa batek kexa bat aurkeztu zuen, Diruaren eta Zerga-zigiluaren Fabrika Nazionalak ez diolako itzultzen ziurtagiri digital bat eskuratzeko egin zuen ordainketa. **Q18/739.**

#### **2.9.15. Justizia.**

2018. urtean, justiziarekin lotutako **37** kexa aurkeztu ziren. Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gertakari nagusiak:

#### **A) Justizia Administrazioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, haren semea emazte ohiarekin bizitzen ari den egoeraren harira, uste baitu kaltegarria dela bilobentzat. Hori dela eta, zaintza-erregimenaren aldaketa eskatu du, gaur egun partekatua dena, soilik haren semeari aitortzeko. **Q18/10.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, hainbat jakinarazpen eten baitizkiote. Nahiz eta behin eta berriz salatu duen Iruñeko epaitegietan, ez diote erantzun positiborik eman. **Q18/19.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bilobarekin harremanetan egoteko eskubidea urratu baitute, haren semea Mexikon jarraitzen ari den dibortzio-prozeduraren ondorioz. **Q18/100.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Agoizko lehen auzialdiko epaitegi bat denbora gehiegi ari baita ematen ustezko maula-kasu baten prozedura judiziala ebazten. Izan ere, lau urte igaro dira izapidetzeko onartu zenetik eta aurretiazko diligentiak aurkeztu zirenetik. **Q18/103.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen justiziaren funtzionamendua kritikatu.



Horrez gain, baieztatu zuen epaitegietan herritarrak epaitzen direla herritarrak konturatu gabe. **Q18/158**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko familia-epaitegian denbora gehiegi ari direlako ematen haren alabaren zaintza-eskubidea eskatzeko demanda ebatziko duen epaiketaren data zehazten. **Q18/319.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Probintzia Auzitegiak uko egin baitio haren senarrarekiko urruntze-aginduari, eta, horrez gain, gehiegizkoak iruditzen zaizkion tasazioak burutu baititu. **Q18/402.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados hiru ebazpen judizialen edukiarekin: Adierazi duenez, gaixotasun mental bat du, eta hiru demanda jarri ditu bere eskubideak aitortzeko eskatzen. Hala ere, epaiek ez diete bere eskakizunei erantzun. **Q18/435.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Probintzia Auzitegia denbora gehiegi ari baita ematen banku-entitate baten aurka aurkeztutako errekurtsio bat ebazten, zoru-klausulei buruzkoa. **Q15/507.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados askatasuna murrizteko egungo zigorrekin eta behin-behineko neurriekin, ez baitzaizkio nahikoak iruditzen, eta, bere ustetan, babesgabetasun-egoeran jartzen dituztelako genero-indarkeriaren biktimak. **Q18/521.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako lehen entzunaldiko epaitegiak diskriminaziozko tratua eskaini baitio gizona izateagatik, haren alabaren amaren aurkako prozedura judizialean. Horrez gain, epaitegia denbora asko ari da ematen premiazko kautela-neurri baten eskaera ebazten, adingabearen udarako oporren inguruan aurkeztutakoa. **Q18/643.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, nahiz eta epai batek haren jabetzez modu desegokian jabetu zen herritar bat zigortzen duen eta delitutik eratorritako erantzukizun zibilaren kontzeptuan kaltetuari dirua ordaintzeko betebeharra ezarri zion, herritar horrek ez du betebehara hori bete. Halaber, ez dago ados Prozedura Zibilaren Legearen 607. Artikuluaren edukiarekin, lanbide arteko gutxieneko soldata enbargaezintzat jotzen duena, babesgabetasun-egoeran jartzen baititu hartzekodunak. **Q18/652.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, salatuz eraso eta jazarpenak jasaten

dituela bere bikotekide ohiaren eskutik. Nahiz eta hainbat prozedura judizialetan frogak aurkeztu dituen, kausa judizialak bertan behera uzten dituzte beti, eta hori ez zaio egokia iruditzen. Uste du bere buruaren nahiz bere bi alaben (adingabeak) segurtasuna arriskuan dagoela. **Q18/753**.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko merkataritza-arloko epaitegi batek ez baitu abal bat exekutatzen diru-kopuru bat berreskuratzeko, ohiko borondatezko konkurtsoan deklaraturako sozietate publiko batekin etxebizitza bat salerosteko kontratu bat sinatu eta ebatzi ondoren. **Q18/839**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko lehen auzialdiko epaitegi batek irregulartasunak egin baititu ezkontzatik kanpoko seme bat zaintzeko eta elikatzeko neurriak ezartzeko prozedura judizial batean. Zehazki, adierazi du denbora gehiegi ari direla ematen epaia emateko, eta, horrez gain, prozedura modu desegokian izapidetzen ari direla, ez dutela ebazpen baten berri eman eta ez dagoela ados bere abokatuaren jarduketarekin. **Q18/926**.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, epaitegi batek diru-kopuru zehatz batzuk enbargatu baitizkio banku-kontutik, aldez aurretik jakinarazi gabe eta prozesu-kostuen kontzeptuan. Adierazi du ia ez daukala dirurik bere beharrei aurre egiteko, eta, ondorioz, dirua eskatu behar izan diela familiako kideei. Horrez gain, ez zaio ondo iruditzen familiako kideek utzitako dirua enbargatu izana. **C18/354 eta C18/1685**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Probintzia Auzitegiak bertan behera utzi baitu haren semea sartu zuen zentro baten aurka aurkeztutako demanda. Izan ere, semea hil egin zen bertatik ihes eginda zegoela. Hainbat irregulartasun antzeman ditu epaian eta atxikitako dokumentazioan, eta, horrez gain, ez dago ados aurre egin behar izan dion kostu-zigorrarekin. **C18/1501**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bere alabaren aitak urratu egin baitu hitzarmen arauemailea, eta haren bikotekide berriak umiliazio-tratua ematen baitio adingabeari. **C18/1730**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Iruñeko familia-epaitegiaren funtzionamenduarekin. Izan ere, prozedura batean dago murgilduta, bere bikotekide ohiak, zeina Japonian bizi den bi seme adingabeekin, urratu egin baititu zehaztutako zaintza-neurriak eta bisita-erregimena. **Q18/952**

**B) Abokatuen eta abokatuen elkargoen jokabide profesionala:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Abokatuen Elkargoak ez baitu diziiplina-espediterik zabaltzen ustezko etxeko indarkeria-epaiketan lagundu zion abokatuaren aurka. Kausa bertan behera utzi zuten azkenik, uste baitzuten ez zeudela datu objektiboak egiaztatzeko salaketaren ondorengo hasierako laguntzan tratu desegokia eskaini ziotela. **Q18/376.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Abokatuen Elkargoak bertan behera utzi baitu izendatu zioten abokatuaren aurka diziiplina-espeditentea irekitzeko eskaera, uste baitute abokatuaren jarduketa egokia izan zela. **Q18/410.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Abokatuen Elkargoak ez baitu aztertzen ea lagundu zion abokatuaren jarduketa lanbidearen berezko arauetara egokitu zen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) parte hartu zuen prozedura judizial batean, alargun-pentsio baten aitopenen ingurukoa. Kexagilearen aurkako erabakiarekin eman zitzaion amaiera prozedurari. **Q18/421.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Psikologiaren Elkargo Ofizialak ez dituelako ikertzen ez bizikleta-istripu larri baten ondoren tratatu zuen psikologoaren jokaera eta ez horrek eragin dizkion kalteak. **Q18/517.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Abokatuen Elkargoak bertan behera utzi baitu erreklamazio-espeditente bateko dokumentazioa eskuratzeko aurkeztu zuen eskaera. Bi abokaturen jarduketa profesionala zela eta ireki zen espeditentea, eta elkargoak uste du kexagilea ez dela interesduna prozedurari begira. Uko egite horren ondorioz, ezin izan du gora jotzeko errekurtoa aurkeztu, horrek dakartzan administrazio-berme guztiekin. **Q18/858.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, abokatu eta prokuradoreen ordainsarien kontzeptuan ordaindu behar izan dituen zenbatekoak direla eta, haren emazteak hitzarmen arauemailea aldatzeko aurkeztu zuen demanda judizialaren harira, zeina, gainera, bertan behera gelditu zen. Kexagileak adierazi du egoera kezagarria iruditzen zaiola: izan ere, bere emazte ohiak, doako laguntza juridikoaren onura duenak, ez du kostu ekonomikorik izan prozedura judizialari begira, eta, beraz, prozedura berriak abiaraz ditzakeela kexagilearen aurka. **C18/150.**
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu abokatu batek jarduketa eta

arreta desegokia eskaini diola. **C18/190.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, dibortzio-prozeduran bere senar ohia defendatzen duen abokatuaren jarduketaren harira. Adierazi du abokatuak haren alaba presionatu zuela epaiketa batean testigantza emateko, eta, urte batzuk beranduago, kexagileak demandatu moduan jardun zuen epaiketa batean, ez ziola galderarik egin ahozko ikustaldian. **C18/1391.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Finka Administratzaileen Elkargo Ofizialak ez baititu baliozkotzat jotzen kexagilearen kriminologia-gradua eta finken administratzailearen titulua. Onartzen du Nafarroako Finka Administratzaileen Elkargoaren estatutuek ez dutela espresuki jasotzen kriminologia-gradua. Hala ere, Auzitegi Gorenaren Epai bati egiten dio erreferentzia, zeinetan elkargoan sartzeko eskubidea aitortzen zaien arkitekturan gradudunei. Elkargoaren webguneari ere egiten dio erreferentzia, zeinetan hainbat titulazio agertzen diren, epai judizialez onartutakoak. **Q18/920.**

### **C) Doako laguntza juridikoa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitio aitortzen doako laguntza juridikoa jasotzeko eskubidea, uste baitu haren diru-sarrera eta baliabide ekonomikoek legeak ezarritako zenbatekoak gainditzen dituztela. **Q18/360.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Iruñeko Abokatuen Elkargoak eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez dietelako aitortzen doako laguntza juridikoa jasotzeko eskubidea, epaimahaiaren aurrean agertzeko aukera emango liekeena, demandatu moduan agertzen diren utzarazpen-demanda baten ondorioz. **Q18/431.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Sevillako Abokatuen Elkargoa denbora gehiegi ari baita ematen doako laguntza juridikoa jasotzeko eskaera ebazten. **Q18/706.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Abokatuen Elkargoak uko egin baitio doako laguntza juridikoari, arauan ezarritako gutxieneko diru-sarrereren muga gainditu baitu. Adierazi duenez, ez zaie inguruabar pertsonalei erreparatu laguntza horren aitortpena balioztatzerakoan, hala nola bere desgaitasun-gradua edo ordaindu behar dituen gastuak, dituen gaixotasunetatik eta elikagai-intolerantzietatik eratorriak. Horrez gain, abokatuia izendatu ziotenean, uste zuen

horrekin batera doako laguntza juridikoa eskainiko ziotela. Bere ustez, laguntza hori ematen ez dioten bitartean, ez da bermatuko bere biloba adingabeak merezi duen babes berezia. **Q18/838.**

**D) Erregistro Zibila eta Merkataritza Erregistroa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Justizia Ministerioa denbora gehiegi ari baita ematen Madrilgo Erregistro Zibil Nagusian eskatu zuen ezkontza-ziurtagiria bidaltzen. Ziurtagiri hori ezinbestekoa da bere ezkontideak Espainiako nazionalitatea eskatzeko. **Q18/383.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Merkataritza eta Ondasun Higigarrien Erregistroak gehiegizkotzat jotzen duen minuta bat igorri diolako; izan ere, borondatezko konkurtso baten adierazpenaren izen-ematea eta masa aktiboaren gutxiegitasunagatiko amaiera agindu judizial batetik eratorri ziren. **Q18/461.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Virgen del Camino ospitalean hainbat irregulartasun egon baitziren haren ama neska batez erditu zenean 1969an. Antza denez, jaio eta hogeita hamar minutu geroago hil zen haurra. Hainbat ikerketen ostean, familiako kideek ikusi ditu manipulaturako datuak daudela erditze-orrian, hainbat medikuren izenak aldatu baitziren. Halaber, Erregistro Zibileko abortu-orrialdeetan ez dago medikuaren parterik, heriotzaren kausa eta ordu zehatzarekin eta ehorzketa-lizentziarekin. Horrez gain, adierazi dute familia-liburuan eta haur-prestazioaren eranskinean Virgen del Camino ospitalearen Gizarte Prebentziorako Institutuaren ordainketa bat ageri dela, haurraren jaiotzaren truke egindakoa. Haurra hil egin bazen, ez zuten zertan ordainketa hori egin. **C18/1372.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bere anaiaren heriotza-agirian, Iruñeko Erregistro Zibilean dagoena, ezabatu egin baitute heriotzaren kausa, Justizia Ministerioaren Agindu bati jarraikiz. Adierazi du bere anaia 1990ean hil zela Iruñeko polizia-agente baten tiro baten ondorioz. **Q18/930.**

**2.9.16. Ingurumena.**

2018. urtean, ingurumenaren babesarekin lotutako **60** kexa aurkeztu ziren. Kexetan azaldutako gertakari nagusiak honako hauek izan dira:

**A) Kutsadura akustikoa edo zaratak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, uste baitu Lizarrako Udalak ikuskapen-lanak egin behar dituela lokal batean jartzekoa den aisia, kultura eta kirolerako elkarte batean. Kexa-jartzailearen aburuan, soinu-isolamendua, segurtasuna, edari alkoholdunen salmenta, kontzertuak egiteko baldintzak, gertuko aisia-lokalekiko distantzia eta behar diren lizentziak ikuskatzeko jarduerak egin behar dira. Horrela, egotzita duen zaintza-betebeharra beteko luke. **Q17/548.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Murchanteko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen etxebizitzan duela hamabost urte baino gehiagotik jasaten ari den eragozpenak konpontzeko, udalerriko elkarrekin edo gazte-lokalek eragindakoak. **Q18/7.**
- Familia-unitate bateko hainbat kidek kexa bat aurkeztu zuten, Berbintzanako Udalak ez duelako hartzen etxepean duten etxabetik etortzen zaizkien kalteak desagerrarazi edo arintzeko neurririk. Horrez gain, ez du aplikatzen aisialdi-lokal horiek arautzen dituen ordenantza. **Q18/131.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Buñuelgo Udalak ez duelako hartzen etxepean duten elkartetik etortzen zaizkien kalteak desagerrarazi edo arintzeko neurririk. **Q18/149.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizur Nagusiko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen bizi den eraikinaren etxabeetan kokatutako elkarte gastronomiko bateko erabiltzaileek eragindako zarata, usain eta zikintasunetik eratorritako eragozpenak konpontzeko. **Q18/193.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez dituelako beharrezko intsonorizazio-neurriak hartzen haren negozioa jasaten ari den kalteak desagerrarazi edo arintzeko. A-1 autobideko erabiltzaileek Altsasutik igarotzerakoan egiten duten zaratak eragin ditu kalte horiek. **Q18/275.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Burlatako Udalak txakurrentzako aisialdi-gune bat instalatu baitu haren etxebizitzaren inguruan, hau da, bizitegi-zona batean. Hori dela eta, eragozpenak jasaten ditu bere etxebizitzan. Kaltetutako bizilagunek gune hori lekualdatzea proposatu dute, etxebizitzetatik urrunago egon dadin. **Q18/296.**
- Lau jabe-erkidegok kexa bat aurkeztu zuten, Iruñeko Udalak ez baititu herritarren eskubideak babesten beren etxebizitzan ondoan kokatutako pabiloi okupatu batzuek eragindako eragozpenen aurrean. **Q18/358.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen goiko solairuan kokatutako etxebizitzak eragindako eragozpenak arindu edo desagerrarazteko. **Q18/460.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak baimena eman baitu Juan de Labrit kaleko terrazetan musika ipintzeko San Ferminetan. **Q18/468.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak ez baitu beharrezko neurriak hartzen haren etxebizitzan jasaten dituen eragozpenak arindu edo desagerrarazteko. Etxebizitzaren inguruan kokatutako lokutorio bateko zikintasun eta zaratak eragiten dituzte eragozpen horiek. **Q18/477.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen haren etxebizitzaren inguruan kokatutako tabernak eragindako eragozpenak arindu edo desagerrarazteko. **Q18/492.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Barañaingo Udalak ez duelako hartzen etxepean duten etxabetik etortzen zaizkion kalteak desagerrarazi edo arintzeko neurririk. **Q18/551.**
- Hiru herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Iruñeko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen euren etxebizitzaren inguruan (Mendillorri) kokatutako etxabetik etortzen zaizkien kalteak desagerrarazi edo arintzeko. **Q18/555.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Sartagudako Udalak ez baitie erantzunik ematen haren etxebizitzaren inguruan kokatutako orubeko zortzi katuen zarata, usain eta zikintasunek eragindako eragozpenak direla eta aurkeztutako eskaerei. Adierazi du ezinezkoa dela animalia horiekin bizitzea, ezin baititu bere etxeko leihoak ireki aireztatzeko, animalien gorotzen kiratsa dela eta. **Q18/686.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Milagroko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen euren etxebizitzan duela hogeitun urtetik jasaten duten zarata desagerrarazteko; izan ere, kontserba-enpresa baten instalazioen ondoan bizi dira. **Q18/702.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Iruñeko kale batean bizi diren herritarrek jasaten dituzten eragozpenak desagerrarazteko. Udalerriko ingurabide-errepidearen ondoan bizi dira. Adierazi du errepide horretatik ibilgailu ugari igarotzen direla, eta eragiten duten zaratak bizilagunen gaueko atsedena

oztopatzen duela. Hori dela eta, manpara akustikoak instalatzea proposatu du.  
**Q18/742.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Abilitasko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen haren alaba eta bilobek etxebizitzan jasaten dituzten eragozpenak desagerrarazteko. Bizilagunen txakurren etengabeko (egunez eta gauez) zaunkek eragiten dituzte eragozpen horiek. **Q18/773.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Antsoingo Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen haien etxebizitzaren inguruan kokatutako tabernako terrazak eragindako eragozpenak arindu edo desagerrarazteko. **C18/1558 eta Q18/827.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizur Nagusiko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen bizilagun eta merkatariak jasaten dituzten eragozpenak desagerrarazteko. Baloiarekin jolasten ibiltzen diren haurrek eta jabeen erkidegoaren atarian terraza bat instalatu duen elkarteak eragiten dituzte eragozpen horiek. **Q18/830.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak eta Eguesibarko Udalak ez baitituzte beharrezko neurriak hartzen bizilagunek jasaten dituzten eragozpenak desagerrarazteko. Bestek beste, PA-40 errepideko (Olaztik igarotzean) trafikoaren zaratak eragiten ditu eragozpen horiek. **Q18/894.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bi bizilagunek bi txakur ipini baitituzte haren etxebizitzaren inguruko lursail batean, Arbeitzako Kontzejuaren jabetza dena. Ez dago ados animaliak han egotearekin; izan ere, zaunkek eragindako eragozpenez gain, bere alabak ezin izango du lursail horretan jolastu. **C18/359.**

## **B) Ingurumenaren babesa:**

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak ez duelako modu egokian kudeatzen Eugiko urtegiko ur-askatzea. Horren ondorioz, Arga ibaiaren emariak gora egiten du, eta kexagilearen jabetza den finka batek uholdeak jasaten ditu. **Q18/315.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Antsoingo Udalak ez dituelako inauten haren etxebizitzaren pareko zuhaitzak. Hori dela eta, ikuspena murrizteaz gain



haren alabak polenarekiko duen alergia areagotzen da. **Q18/347.**

- Ekologia-elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak urratu egin dituelako testamentu olografo bateko baldintzak, Bertizko Jaurerriak Nafarroari emandako legatuari buruzkoa. Zehazki, zuhaitzak eta adarrak mozteari lotutako baldintzen urraketa egiten dio erreferentzia elkarteak, baita ehizatzeko debekuari ere. Elkartearen arabera, urraketa horren ondorioz Bertizko Jaurerria Estatuaren jabetza bihur daiteke. **Q18/500.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Larraungo Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen haren etxebizitzaren inguruko eltxoei aurre egiteko. **Q18/552.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Allingo Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Urederra ibaiaren ondoan kokatutako kanpaleku ilegal baten aurrean. Adierazi du erabilera horrek arazo eta eragozpen ugari eragin dituela, besteak beste zarata, zikintasuna eta ibaia kutsatzea. **Q18/568.**
- Herritar batek bi kexa aurkeztu zituen, Noingo (Elortzibar) Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Elortzibarren kokatutako etxebizitza jasaten ari den kalteak desagerrarazteko. Ur-emari natural baten mantentze-lanen faltak eragin ditu kalte horiek. **Q18/569 eta Q18/580.**

#### **C) Faunaren babesa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak haren tximenean kokatutako zikoina-kabi baten zati bat soilik kentzeko baimena eman diolako, nahiz eta ahoz adierazi zioten habia osoa ken zezakeela. Horrez gain, departamentuak ez die erantzunik eman habiak eragindako kalteen truke eskatu dituen kalte-ordainei. **Q18/74.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Castejongo Udalak ez baitu beharrezko neurriak hartzen nekazari moduan jasaten ari den kalteak desagerrarazteko. Castejongo lurretako untxi-gainpopulazioak eragin dizkio arazo horiek. **Q18/373.**

#### **D) Jarduera sailkatuak eta lizentziak:**

- Hainbat herritarrek kexa bat jarri dute, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak, ebazpen baten bidez, ezetsi egin duelako Allox urez hornitzeko proiektuaren ingurumen-afekzioetarako baimena. **Q17/12.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizur Nagusiko Udalak zigor-espeditente bat zabaldu baitio mahai hankabakarreko terrazak bide publikoan instalatzeari buruzko udal-ordenantza urratzeagatik: izan ere, ainguratzeko takoak ipini dizkie bere lokaleko terrazako bankuei. Hala ere, kexagileak adierazi du bizilagunekiko eragozpenak saihesteko ipini zituela takoak, eta horretarako baimena eman ziola Udalak, betiere terraza desmuntatu ondoren lurra konpontzeko konpromisoa hartzen bazuen. **Q18/12.**
- Espartza Galarreko Kontzejuko hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez duelako ikuskatzen udalerrian kokatutako zabortege baten jarduera, gehiegizko eragozpenak eragiten dizkiena. **Q18/264.**
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak, ebazpen baten bidez, ezetsi egin duelako Alkoz urez hornitzeko proiektuaren baimena, lurzoru urbanizaezinean baimendu beharreko jarduerari buruzkoa. **Q18/268.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen haren negozioaren ondoko lokal baten irregulartasunei begira, bide publikoan terraza bat instalatzearekin lotutakoak. Horrez gain, eserlekuak ipini ditu saltokian, nahiz eta ez dagoen bainugelarik bezeroentzat. **Q18/280.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Iruñeko Udalak jakinarazi dielako iraungi egin direla euren jabetza diren bi ostalaritza-establezimenduren jarduera-, irekiera- eta berrezartze-lizentziak. Izan ere, lokalak soilik San Ferminetako jaietan zabaltzen dituzte, eta hori, Udalaren arabera, lege-iruzurreko ekintza da. **Q18/345.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zarrakazteluko Udalak jarrera pasiboa baitu udalerriko hainbat soldadura- eta zurgintza-tailerretan egiten diren irregulartasunen aurrean. Adierazi du jarduera profesionalak lizentziarik gabe burutzen direla, eta horrek kalte egiten diola bere tailer txikiari. **Q18/873.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez zuelako neurririk hartu haren negozioak kalte larriak jasan zituenean hemezortzi hilabetetan zehar, hotel bat eraikitzeke obra batzuk zirela eta. Halaber, adierazi du Udalak ez dituela beharrezko neurriak hartzen haren negozioaren inguruko lokal baten irregulartasunei begira, bide publikoan terraza bat instalatzearekin era saltokian

eserlekuak ipintzearekin lotutakoak. **Q18/904.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak eta Baztango Udalak kamioientzako ibilbide berri bat zabaltzeko baimena eman diotelako Almandozko harrobia ustiatzen duen enpresari. Kexagileak desadostasuna adierazi du, bizilagunek ibilbide horren aurka bozkatu baitzuten aldez aurretik. **C18/1539.**

#### **E) Zabor-erakundearen kokapena:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Beireko Udalak eta Mairagako Mankomunitateak ez baitiote erantzunik ematen haren amaren etxearen aurrean kokatutako zabor-erakundea birkokatzeko eskaerari. **Q18/251.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñerriko Mankomunitateak bertan behera utzi baitu hiri-hondakin solidoak biltzeko puntu bat, haren jabetza den jatetxearen ondoan zegoena. Ondorioz, hainbat eragozpenei egin behar die aurre bere negozioak eragiten dituen hondakinak bilketa-punturaino eramateko, laurogei metroko distantziara baitago. Halaber, Mankomunitateak ez dizkio ematen aurreko bilketa-puntua bertan behera uzteko baliatu zuten ikerketa, eta ez dago ados erabaki horrekin. **Q18/470.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Arangurengo Udalak eta Iruñerriko Mankomunitateak ez baitituzte neurri eraginkorrak hartzen haren etxebizitzaren pareko lurzatian kokatutako edukiontzi batek, inausketa-hondakinak biltzeko erabiltzen dena, eragiten dizkion eragozpenak desagerrarazteko. Adierazi duenez, lurzati horren mantentze desegokiaren ondorioz zikintasuna, intsektuak eta arratoiak daude inguruan, eta, horrez gain, txakurren gorotzak pilatzen dira. **Q18/746.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Erroibarko Udalak ez baitiote erantzunik ematen birziklatze-etxola bat birkokatzeko eskaerari, nahiz eta egungo kokapenak eragozpenak eragiten dizkien bizilagunei eta nahiz eta bertan uzten diren produktuak arriskutsuak diren adingabeentzat. Horren ordez, espazio ireki batean ipintzea proposatzen du, udalerraren kanpoaldean. **Q18/884.**

#### **F) Ingurumenaren arloko informazioa:**

- Arteagako Kontzejuak kexa bat aurkeztu zuen, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak ez baitiote erantzunik ematen ur-esleipenaren erabilera-aldaketaren

inguruko espediente bati buruzko informazio-eskaerei. **Q18/229.**

- Elkarre batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak eta Osasun Departamentuak ez baitiote erantzunik ematen haren informazio-eskaerei, Europako Kontseiluaren 1815. Ebazpenean (eremu elektromagnetikoen arrisku potentzialei eta ingurumenean dituzten efektuei buruzkoa) jasotako gomendioak aplikatzeari buruzko Nafarroako Parlamentuaren Ebazpena betetzeko hartutako neurrien inguruan. **Q18/265.**
- Ekologia-elkarre batek hiru kexa aurkeztu zituen, Iruñeko Udalak ez baitio dokumentu bat bidaltzen Arga ibaiak udalerritik igarotzean duen ingurumen-egoeraren inguruan. Horrez gain, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak ez dio bidaltzen LIFE BONELLI 2014-2017 eta LIFE a-AQUILA 2018-2022 proiektuen kontabilitatearen inguruan eskatutako informazioa, ezta proiektu horiek direla eta eskatutako espezimenen inguruko informazioa ere. **Q18/283, Q18/284 eta Q18/291.**
- Ekologia-elkarre batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak bertan behera utzi baitu larrialdi-zerbitzuarekin (112) sinatutako hitzarmen bati buruzko informazio-eskaera, arreta-beharra duten animalien inguruko arreta-deiekin lotutakoa. **Q18/290.**
- Ekologia-elkarre batek bi kexa aurkeztu zituen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak ez baitio LIFE BONELLI 2014-2017" eta "LIFE a-AQUILA 2018-2022" proiektuei urteko memoriekin eta "Life Territorio Vison 2010-2016" proiektuaren kontabilitatearekin lotutako informazioa ematen. **Q18/297 eta Q18/298.**
- Ekologia-elkarre batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak egokia iruditu ez zaion erantzun bat eman baitio Ilundaingo fauna berreskuratzeko zentroaren funtzionamenduaren inguruko informazio-eskaerari. Horrez gain, uste du modu bidegabean aplikatzen dela ingurumen-informazioa jasotzeko eskubidea arautzen duen araudia. **Q18/364.**
- Ekologia-elkarre batek bi kexa aurkeztu zituen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak ez baititu osorik erantzun ingurumen-informazioari buruzko eskaerak, hegaztiak ikusi eta

argazkiak ateratzeko baimenaren esleipenarekin lotutakoak. **Q18/451 eta Q18/490.**

- Ekologia-elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak ez baitizkio bidaltzen Montejurrako Komunitatearen izenean dauden eta 2017-2019 Tokiko Inbertsio Planaren parte diren ur-hornidurarako obren administrazio-espeditente osoak. Horrez gain, ez dio erantzunik ematen gora jotzeko errekurtoa aurkezteko epea luzatzeko bidali zuen eskaerari. **Q18/570.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak ez baitie erantzunik ematen Arakil ibaiertzeko kastoreen suntsipen ekologikoaren eta arrantza-jardueraren kudeaketaren inguruan aurkeztutako idatziei.
- Elkarte ekologista batek kexa bat jarri du, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak ez diolako bidaltzen posta elektronikoz eskatutako ingurumen-informazioa, nahiz eta helbidea horretarako den espresuki. **Q18/777**
- Ekologia-elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak ez baitie erantzunik ematen Lindus (2010-2014) eta Lindus 2 proiektuen inguruko informazio-eskaerari. **Q18/86.**

#### **2.9.17. Memoria historikoa.**

2018. urtean, **bi** kexa aurkeztu dira, honako eduki honekin:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitizkie aitortu eta ordaintzen burututako lanetatik eratorritako prestazioak toki-erakundeko langile baten (Espainiako Gerra Zibilean fusilatua) kausadunei. **Q18/22.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Metautengo Udalak Gerra Zibilean hildako pertsonen oroimen-plaka kentzea adostu baitu, Zufiako Kontzejuaren San Miguel parrokian ipinitakoa. Uste du konponbide egokiena Memoria Historikoaren Legea urratu dezaketen termino edo espresioak ezabatzea izango litzatekeela, eta, nolahi ere, kontzejuko bizilagunei alde aurretik jakinaraziz. **Q18/796.**

#### **2.9.18. Herri lanak.**

2018. urtean, herri-lanen gaineko **10** kexa jarri ziren. Hauek dira kexa horietan azaldu diren gertakariak:

- Jabeen erkidego batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak ez baitio erantzunik ematen eraikiaren alboko titulartasun pribatuko eskailera bat zolatzeko aurkeztu zuten eskaerari, izaten ari den erabilera publikoaren konpentsazio moduan. **Q18/3.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lizarrak Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen jasaten ari den kalteak desagerrarazteko. Izan ere, uholdeak ari da jasaten, hodi txiki batek ez baititu euri-urak ondo bideratzen. **Q18/67.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Arangurengo Udalak eta Taxoareko Kontzejuak, duela gutxi plaza bat eraiki ondoren, ez dutelako bermatzen haren etxebizitzaren eta lorategiaren intimitate-eskubidea, bai familiarra eta bai pribatua, plazan egoten diren pertsonak urratzen dutena. Besteak beste, kristal gardenak zeharrargiengatik ordezkatzeari proposatzen du, lurzatia plazako behatokitik ikusi ez dadin, eta, era berean, objektuak jaurtitzek dakartzan segurtasun- eta zikintasun-arazoak ekiditeko. **Q18/143.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Ultzurrungo Kontzejuak ez baitu konpontzen bide publikoko ur-ihesa, haren etxebizitzari eragiten diona. **Q18/157.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen NA-132 errepidea (Tafalla-San Martin Unx tarte) hobetzeko desjabetu zizkieten lurzatiaren balio justua zehazteko espedientea izapidetzen. **Q18/198.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Ollarango Udalak ez duelako exekutatzen Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat, Udalak Olloko Kontzejuko errepide batek partikular batek egindako obraren aurreko egoera berreskuratzeko hartu beharreko neurriak zehazten dituen. **Q18/325.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ustaitzeko Kontzejuak ez baitio erantzunik ematen haren jabetza den finka inguratzen duen alanbre-hesia konpontzeko eskaerari, ezta finka ixteko eskaerari ere. Adierazi duenez, Kontzejuak burututako obra batzuen ondorioz, bertan zegoen alanbre-hesiak kalteak jasan zituen, eta horrek arazoak eragin dizkio jabeari, finka errentamenduak baitzuen. Egoerak aurrera egingen balu, nekazari errentariak bertan behera utziko luke kontratua, ganaduak kalteak eragiten baitizkio laboreari. **C18/20 eta Q18/528.**

- Nafarroako trenbideak berri nahi dituen elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen Abiadura Handiko Trenak Nafarroan izango duen eraginaren inguruan. Jorratutako gaien aratean, "interes orokorrari" egiten zaion aipamena kritikatu du, AHTaren eraikuntzak interes politikoei soilik erantzuten baitie, ez direnak ez ekonomikoki eta ez sozialki justifikatu. Nafarroako erdiguneko biztanleek jasaten dute gizarte-diskriminazioa salatu du; izan ere, ondorio zuzen moduan, Tafallako geltokiak eskaintzen duen ibilbide luzeko zerbitzua bertan behera uztea aurreikusten da. Gainera, Nafarroako herri-lurren jabetze eta pribatizazio irregularrak salatu ditu, baita herritarrek prozedura horretan bizi duten babesgabetasuna ere, premiazko prozedura aplikatu baita sistematikoki, nahiz eta ezohiko izaera duen. Halaber, elkarteak proiektuaren jarraitasuna kritikatu du, nahiz eta Europako Kontuen Auzitegiak gomendioz betetako txosten bat prestatu zuen alternatiba ekonomikoagoen inguruan. Azkenik, kezkarria iruditzen zaio proiektuak lurraldean izango duen ingurumen-inpaktu larri eta konponezina. Elkarteak erabakia herri-galdeketa demokratiko baten esku jartzea proposatzen du, aukera-, informazio- eta baliabide-berdintasuna benetakoa izan dadin. **Q18/710.**

#### **2.9.19. Datu pertsonalen babes.**

Datu pertsonalen babesari buruzko **7** kexa jarri ziren. Honako eduki hau izan dute kexek:

- Nafarroako zerbitzu publikoetako langileen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuak, hatz-marka digital bidezko fitxaketa-sistema bat ezartzen badu hainbat bulego eta langunetan, datu pertsonalen babes arautzen duen araudia urratuko baitu. **Q18/13.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak aseguru-etxearen esku jarri baitu haren semeak izandako trafiko-istripu baten polizia-atestatua, dagokion prozedura jarraitu gabe. Atestatu horren edukia pribatua eta babestua da. **Q18/98.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi baitu Nafarroako Foruzaingoaren fitxategietan zeuden polizia-aurrekariak indargabetzeko eskaera, hirugarrenen eskubide eta askatasunei begira sor litezkeen arriskuak direla eta. Kexagilea ez dago ados aurrekoarekin, zigorra bete baitzuen eta aurrekari horiek dagoeneko indargabetuta baitaude. **Q18/391.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baititu indargabetu Nafarroako Foruzaingoaren esku zeuden datu pertsonalak edo polizia-aurrekariak, nahiz eta aurrekari horiek ezabatzea adostu zen. **Q18/662.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, kezkgarria iruditzen baitzaio Iruñean “voice to skull” edo telepatia artifiziala erabiltzea informazio konfidentziala eskuratzeko. **Q18/666.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi baitu haren bikotekidearen eskaera, Nafarroako Foruzaingoaren fitxategietan dauden polizia-aurrekariak indargabetzeari buruzkoa, nahiz eta kausa artxibatu eta amaitutzat jotzen duen auto irmo bat duen. Departamentuaren arabera, ez du modu egokian justifikatu genero-indarkeriarekin lotutako delitu bat. Polizia-aurrekari horiek Espainian bizitzeko baimena eskuratzeko eragozten diote kexagilearen bikotekideari, eta aurrekari horiek indargabetzea ezinbestekoa da herrialdean bizitzen jarraitu ahal izateko. **Q18/910.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio baimenik eman haren amaren historia klinikoa kontsultatzeko, nahiz eta hark emandako notario-ahalorde orokorra duen. Osasun Departamentuak jakinarazi dionez, Datuak Babesteko Europako Erregelamenduaren arabera notario-ahalordea ez da nahikoa, eta sinatutako baimen bat eskatu dio. Kexagileak, berriz uste du notario-ahalordeak semea gaitzen duela ahaldun moduan, ama ordezkatzeko interesa duten ekitaldi guztietan. Gainera, adierazi du amak ezin duela baimena sinatu bere patologia dela eta: beraz, uste du eskatutako dokumentazioa eman beharko lioketela. **C18/942.**

#### **2.9.20. Administrazio Publikoen Ondare Erantzukizuna.**

2018. urtean, administrazio publikoen ondare-erantzukizunari buruzko **20** kexa aurkeztu ziren. Honako hau izan da haien edukia:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garesko Udalak ez baitio eskatutako dokumentazioa ematen Udalaren aurka hasitako ondare-erantzukizuneko prozedura judizial batean defentsa juridikoa prestatu ahal izateko. Hori dela eta, urratu egingo litzateke benetako babes judiziala jasotzeko oinarrizko eskubidea. **Q18/8.**



- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñerriko Mankomunitateak ez baitio erantzunik ematen eskualdeko garraio-zerbitzuaren funtzionamendu desegokiaren ondorioz jasan zituen kalteengatik aurkeztutako erreklamazioari. **Q18/292.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Galar zendeako Udalak ezetsi egin diolako ondare-erantzukizunaren erreklamazio bat. Herritar hori kalean erori zen, La Morea merkataritza-zentrotik gertu, eta kalte batzuk izan zituen. Toki-entitateak eta Nafarroako Administrazio Auzitegiak ez dute uste errua udal-administrazioarena denik; izan ere, ez dute ezbeharraren inguruabar guztien berri, eta gertakariaren kausa ezin zaio administrazioaren funtzionamenduari egotzi. **Q18/310.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lodosako Udalak ez baititu modu egokian zaintzen udalerriko bide publikoak. Hori dela eta, erori egin zen oinezkoen pasabide batean, eta lesioak jasan zituen. **Q18/397.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio hasiera ematen ikerketa-prozedura mediku bati, hirugarrengo espezialistek haren anaiari hil baino lehen eskaini zioten arreta ikertzea ahalbidetuko lukeena, nahiz eta burututako diagnostikoa eta altan emateko erabakia egokiak izan ez zirela adierazten duten zantzuak dauden. **Q18/420**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Espartzako Kontzejuak ez baitio erantzunik ematen haren ibilgailuak jasan zituen kalteen harira aurkeztu zuen erreklamazioari. Kontzejuaren jabetza den sozietatearen teilatuan elurra pilatu eta ibilgailuaren gainera erori zen. **Q18/452**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen lagapen-hartzaile moduan duen garaje-plaza baten gehieneko eskualdatze-prezioaren inguruan aurkeztutako informazio-eskaerari. Horrez gain, ez dizkio kalte-ordainak aitortzen plazak atzerapen hori dela eta jasan duen balio-galeragatik. **Q18/510**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Arreko Kontzejuak bertan behera utzi baitu aurkeztu zuen ondare-erantzukizuneko erreklamazioa. Izan ere, herriko jaietan antolatzen den “zezensuzkoa (torico de fuego)” izeneko ikuskizun piroteknikoan zehar haren ibilgailuak kalteak jasan zituen. **Q18/531**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko,

Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi baitu aurkeztu zuen ondare-erantzukizuneko erreklamazioa. Izan ere, haren bilobak larrialdi-zerbitzuei deitu zien, eta suhiltzaileek, bertaratu zirenean, kalteak eragin zizkieten etxebizitzaren sarrerako ateari. **Q18/576.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitu ebazten administrari laguntzaileak aldi baterako kontratatzeke zerrendetan desgaitasuna duten pertsonen lehentasun-ordena aldatzeari begira (epai judizialaren ondoren) aurkeztutako ondare-erantzukizuneko espedientea. Zehazki, zegokion lanpostua bete ezin izan zuen epeari dagozkion soldatak, kalte moralak, interes legalak eta Gizarte Segurantzaren kotizazioak erreklamatu ditu. **Q18/683.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen 2016an aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ebazten, osasunaren zaintzarako neurri zuzentzaileak ez aplikatzeke eratorritakoa, Nafarroako Foruzaingoko funtzionarioen jardueran laneko arriskuen prebentziorako arauak ezartzen dituen apirilaren 13ko 55/2010 Foru Dekretuan xedatutakoaren arabera. **Q18/684.**
- Herritar bateko kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Parlamentua denbora gehiegi ari baita ematen egiaztatutako lan-jazarpen egoera baten aurrean prebentzio-neurriak hartu ez izanaren inguruan aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ebazten. **Q18/695.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Kataluniako Osasun Institutuak, haren semeak jaiotzean jaso zuen arreta medikoa dela eta aurkeztutako ondare-erantzukizuneko osasun-espediente baten izapideen harira, Bartzelonara bidaiatzeko eskatu dio espediente osatzen duten dokumentuak kontsultatu ahal izateko, nahiz eta zentroak badakien interesduna Nafarroan bizi dela eta bere semeak gaixotasun larria duela. Horrez gain, existitzen ez den telefono-zenbaki bat eman diote harremanetarako. **Q18/803.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitu onartu haren etxebizitzaren fatxada nagusian hautemandako pitzadura bat zela eta aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioa. Kexagileak dio departamentuak NA-7010 errepideko trenbide-pasagune bat kentzeko burututako obrek eragin zutela pitzadura. Departamentuak dio erreklamazioa urtebeteko

epetik kanpo aurkeztu zela, aipatutako obrak 2015ean burutu baitziren. Hala ere, herritarrak uste du erreklamazioa epearen barruan aurkeztu zuela, pitzadura 2017an agertu baitzen. **Q18/829.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Burlatako Udalak bertan behera utzi baitu haren semeari udalerriko Kirolen Udal Patronatua mugikorra lapurtu ondoren aurkeztu zuen ondare-erantzukizuneko erreklamazioa. Adierazi duenez, Burlatako Kirolen Udal Patronatuan ez dago armairu edo zaintza-sistematik egoera horiek prebenitzeko; beraz, baliabideak egonez gero, uste du lapurreta ez litzatekeela gertatuko. **Q18/887.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñerriko Mankomunitateak ez baitio erantzunik ematen haren bikotekideak aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioari. Antza denez, Burlatako ibai-pasealekuan bizikletan ibiltzen ari zela lurrera erori zen, zoladuraren mantentze-egoera txarraren ondorioz. **Q18/903.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak erantzukizun-espeditente bat ireki baitio udal-jabetzari eragindako kalteengatik. Udalak Iruñeko zezen-plazaren inguruetan (Labriteko aldaparen ondoan) ornamentuzko hesi bat apurtu izana egotzi dio. Aipatutako espeditentearen arabera, kexagilea da kalteen arduraduna, haren ibilgailuak talka egin baitzuen hesiaren aurka. Hala ere, herritarrak gertakariak ukatu ditu, eta adierazi du hesia hark aparkatu baino lehen hautsi zutela. Gainera, uste du gertakariak udalak azaldu bezala gertatu izan baziren haren ibilgailuak ere kalteak jasango zituzkeela, eta ez zen hala gertatu. **Q18/958.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Artaxoako Udalak bertan behera utzi baitu aurkeztu zuen ondare-erantzukizunaren eskaera. Izan ere, Artaxoako bisitarien etxea kudeatzeko eta udalerria turistikoki ustiatzeko kontratuaren esleipen ilegalak, lizitazioa parte hartzeko baldintzak betetzen ez zituen enpresa bati egindakoak, galerak eragin dizkio kexagileari. **C18/53.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, adingabe batek ihes egin zuen adingabeentzako doako ikastaroak ematen dituen kultura-zentro batetik, eta kexagileak uste du zentroaren erantzukizuna direla adingabeak jasandako kalteak. **C18/622.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, haren ibilgailuak, Iruñeko Labrit

frontoiaren ondoko egoiliarrentzako gunean aparkatu zuena, kalte larriak jasan baititu zuhaitz bateko adar bat gainera erori ondoren. **C18/709.**

### **2.9.21. Osasungintza.**

2018. urtean, osasungintzarekin lotutako **63** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren azaldutako egitate nagusiak:

#### **A) Osasun-laguntza jasotzeko eskubidea:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako osasun-laguntza aitortzen haren alabari, erreferentziako osasun-zentrora lekualdatzeko espedientean egindako akats administratibo baten ondorioz. **Q18/35.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ermitagañako osasun-zentroak ez baitzion tratu egokia eskaini: antza denez, osasun-txartela eskatu zioten, eta ezin izan zenez eman, laguntza ukatu zioten. Ondorioz, Nafarroako Ospitale Guneko larrialdi-zerbitzura joan behar izan zuen arreta jasotzera. **Q18/369.**
- Presoen eta beren familiarren eskubideak babesteko elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez dituztelako beharrezko kudeaketak egiten Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan Iruñeko espetxeko osasun-zerbitzuak gehitzeko eta, horrekin batera, Nafarroako Parlamentuaren eskaera betetzeko. **Q18/425.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Iruñeko Doctor San Martin zentroan jasotako osasun-laguntza kobratu baitio haren semeari, nahiz eta jakinarazi zuen Estatuko Administrazio Zibileko Funtzionarioen Mutualitateko (MUFACE) bazkidea dela. Sarrigurengo osasun-zentroko medikuak bidali zuen semea zentro horretara. **Q18/396**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak jakinarazi baitio ez diola berrituko banakako osasun-txartela, ez baitago errolatuta Nafarroako udal-errolatan. Kexagileak dio dagoeneko frogatu duela Nafarroan bizi dela, eta, nahiz eta errola bizitokia egiaztatzeko adierazleetako bat den, badaudela beste modu batzuk hori egiaztatzeko, berak frogatu duen moduan. **C18/1060.**

#### **B) Lehen mailako arreta:**

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Osasun Departamentuak mediku berri bat izendatu baitie Mendillorriko osasun-zentroan, arratsaldeko arrera-orduetara aldatu baitituzte. **Q18/236.**

**C) Arreta espezializatua:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita bizkarrezur-zerbitzuan txanda emateko. **Q18/38.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita blokeo bat egiteko txanda emateko. **Q18/40.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak haren amari eman dion neurologia-hitzorduarekin, diagnostikoa kontuan hartuta berandurako finkatu dutela iruditzen baitzaio. **Q18/68.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako Tuterako dermatologia-zerbitzuan txanda emateko. Medikuek espezializatuen eskasiak eragin du atzerapen hori. **Q18/85.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari baita otorrinolaringologia-laringe zerbitzuan txanda emateko. **Q18/118.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze ari baita jotzen haren semeari hitzordu bat emateko otorrinolaringologia pediatrikoaren zerbitzuan. Haurrak belarrietako drainadurak behar ditu premiaz. **Q18/282.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze ari baita jotzen Nafarroako Ospitale Guneko kardiologia-zerbitzurako hitzordua ematen, ipini zioten taupada-markagailua berrikusteko. **Q18/414.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak, irizpide klinikoak jarraituz, bertan behera utzi baitu Nafarroako Ospitale Guneko errehabilitazio-zerbitzuko erraki-unitatean programatu zioten kontsulta-data aurreratzeko eskaera. **Q18/459.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentua luze jotzen ari baita

ekografia abdominal bat egiteko txanda emateko. **Q18/640.**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentua luze jotzen ari baita lepoan inplante batzuk jartzeko txanda emateko. **Q18/647.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari baita haren alabari neuropediatria-zerbitzuan txanda emateko. **Q18/696.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita erresonantzia magnetiko bat egiteko txanda emateko. **Q18/703.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita Ubarmin klinikan hitzordua ematen, diskoko herniekin lotutako arazo bat tratatzeko behar duena. Min jasanezinak pairatzen ditu, eta horrek bere bizi-kalitateari eragiten dio. **Q18/850.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze ari baita jotzen Nafarroako Ospitale Guneko oftalmologia-zerbitzurako hitzordua ematen, eta, beraz, paziente diabetikoentzat zehaztutako gomendio-protokoloa urratu duelako. **Q18/864.**

**D) Jasotako osasun-arreta eta arreta klinikoa eta harekiko desadostasuna:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez baitie konponbiderik ematen egin zioten interbentzioan jarraitutako jardunbide txarren ondorioz jasandako kalteei. **Q18/30.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez baitio alta ematen osasun mentaleko klinika batetik, haren osasun-egoeraren jarraipena egiten duen batzorde teknikoak uste duelako ez dela hobekuntzarik egon bere autonomia-gaitasunean. Beraz, oraingoz ezin dute beste egoitza batera lekualdatu, esate baterako tutoretzapeko etxebizitza batera. **Q18/53.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak osasun-laguntza eman baitio traumatologia-unitatean 1995az geroztik, eta kexagilea ez dago ados tratamendu horrekin; izan ere, hainbat interbentzio egin dizkiote, eta emaitza ez da behar bezalakoa izan. **Q18/82.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun

Zerbitzuak osasun-egoeraren jarraipena egiten baitio haren senarrari, zeinak 1993an garuneko odoljariora izan baitzuen. Kexagilea ez dago ados jarraipen horrekin, bere ustetan ez baitizkiote beharrezko froga medikoak egiten. **Q18/107.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak medikamentua aldatu baitio haren amari, eta horrek aldaketa larriak eragin dizkio osasun-egoeran. **Q18/152.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez diolako arreta azkarra, espezializatua eta jarraitua ematen haren patologiarri, zeinak etengabeko mina eragiten dion. Bere ustez, ez dituzte konponbide edo tratamenduak balioztatzen. **Q18/260.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, Burlatako osasun mentaleko zentroan izandako bilera batean, eztabaida gogor bat izan zuen langilearekin. Langilearekiko izan zuen jarrera zuzentzeko borondatea adierazi du, baita egoera bideratzeko nahia ere, eztabaida ahalik eta modu egokienean konpontzeko neurriak hartuz. **Q18/476.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitie erantzunik ematen haren aitak jaso zuen osasun-arretaren inguruan aurkeztu zituen erreklamazioei. **Q18/567.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez baitio erantzunik ematen Egonaldi Luzeko Unitatean langile berriak izendatzeko aurkeztu zuen eskaerari. Soilik medikua aldatzea adostu du, baina ez terapeuta okupazionala, erizainak eta laguntzaileak. **Q18/740.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak aldatu egin baitu diabetesa dela eta Principe de Viana kanpoko kontsulten zentroan arratsaldeko ordutegian jasotzen ari zen zerbitzua. Ordutegi horrek aukera ematen zion bere ohiko hitzorduetara joateko, baita lana eta osasun-laguntza bateratzeko aukera ere. Hala ere, Osasunbideak 1 motako diabetesarekin lotutako kontsulta guztiak goizeko ordutegian pilatu zituenez, kexagileak ezin izango du kontsultetara eta lanera joan. **Q18/751.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez diolako arreta mediko egokia eskaini Nafarroako Ospitale Guneko psikiatria-unitatean. **Q18/780.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Nafarroako Ospitale Guneko onkologia-zerbitzuan jasotzen ari den arretarekin. Adierazi du paziente moduan tratu desegokia jasotzen duela profesional medikoen eskutik, hotza eta enpatiarik, solidaritaterik eta, batez ere, gizatasunik gabekoa iruditzen baitaio. Horrez gain, azaldu du sekulako prozesu burokratiko jarraitu behar izan duela bere gaixotasuna tratatzeko ezinbestekoa den medikamentu bat lortu ahal izateko, eta, horrez ondorioz, gaixotasun hori kroniko bilakatu dela. Horrek babesgabetasuna eta amorrua eragin dizkio. **Q18/932.**

**E) Osasun-prestazioak eta gastuak itzultzea:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak lagundutako ugalketa-tratamendu bat ematea eta finantzatzea ukatu diolako, bikotearekin ez bizitzeagatik. **Q17/585.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Osasun Departamentuak eta Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitute aurreikusten diru-laguntzak ematea muineko lesioak dituzten haurrei; hala ere, deialdi bat prestatu dute 18 urte baino gutxiago dituzten eta hartutako kalte zerebrala duten gazteen tratamenduari lotutako gastu zehatz batzuk ordaintzeko, nahiz eta bi diagnostikoez antzeko sintoma eta beharrak dituzten. **Q18/80.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio aitortzen gurpil-aulki elektriko bat erosi ahal izateko laguntza, nahiz eta Traumatologia Zerbitzuan haren kasuaren jarraipena egiten ari den mediku espezialistaren txostena aurkeztu duen, zeinetan aulki hori erosteko agintzen den. Horrez gain, gizarte-langileak idatzitako bi txosten ere aurkeztu ditu, zehazten dutenak prestazio mota hori jasotzeko baldintzak betetzen dituela. **Q18/155.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio gurpil-aulki elektriko bat finantzatzen haren ilobari, bere lekualdaketak erraztuko lituzkeena; izan ere, haurraren gaitasun kognitiboa dela eta ezingo luke aulkia bere kabuz erabili. **Q18/208.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak bertan behera utzi baitu bihotz-arazo bat zela eta Nafarroako Unibertsitate Klinikari egin zioten interbentzio kirurgiko batek eragindako gastuak itzultzeko eskaera, uste baitute ez dituela horretarako baldintza legalak betetzen. **Q18/210.**



- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak uko egin baitio sistema pribatuan urdaila txikitzeko egin zioten interbentzio batek eragindako gastuak itzultzeko eskaerari. **Q18/294.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio dirurik ematen haren mugikortasuna hobetuko luken scooter elektriko bat erosteko. **Q18/339.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak bertan behera utzi baitu zentro pribatu batean haren senarrari eskaini zioten osasun-laguntzatik eratorritako gastuak itzultzeko eskaera, nahiz eta kasuaren inguruabarrak inkardinatu litezkeen bizi-arrisku egoera batean. **Q18/524.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitie laguntzarik esleituko zeliakoei 2018an. Izan ere, gaixotasuna dela eta elikagai bereziak kontsumitzen dituzte, eta horrek gastu handiak eragiten dizkie. **Q18/540.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio ematen laguntza bidezko ugalketa-tratamendua; izan ere, haren egungo ezkontidea tratamendu hori ari da jarraitzen, eta ezkontza bereko bi kideek ezin dituzte aldi berean praktikatuta laguntza bidezko ugalketa-teknikak. Kexagileak uste du justifikazio horrek ama izateko duen eskubidea urratzen duela. **Q18/741.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak bertan behera utzi baitu sistema pribatuaren bitartez sudurrean jaso zuen osasun-laguntzak eragindako gastuak itzultzeko eskaera. Sistema publikoan jarraipen mediko desegokia jaso ondoren aldatu zen sistema publikora. **Q18/745.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak bertan behera utzi baitu Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabide Zentroan (NHBBZ) haren semeari matrikulatutako ikastetxean ematen zion fisioterapia-laguntza, gaur egun adingabea batxilergoa ari baita ikasten. Bestalde, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Lizarrako Garcia Orcoyen Ospitaleko errehabilitazio-zentroan tratamenduarekin jarraitzea proposatu dio, ezin baita adingabea tratatu ez ikastetxean eta ez bizi den udalerraren periferiako errehabilitazio-zentro batean. **Q18/761.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak soilik Frantzia ordaindu behar izan zituen gastu medikoen erdia itzuli diolako.

**C18/437.**

**F) Koordainketa farmazeutikoa eta prestazio farmazeutikoak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baititu beharrezko neurriak hartzen gaixotasun arraroak dituzten pertsoneri laguntzeko (haren semea, adibidez) eta gaixotasuna tratatzeko erosten dituzten medikamentuen gastuak konpentsatzeko. Nafarroako Foru Komunitatearen Osasun Zerbitzuen Zorroan medikamentu zehatzak gehitzeko eskatzen du, edo, bestela, gastuak diru-laguntzen edo zergen bitartez konpentsatzea. **Q18/140.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak, gastu farmazeutikoen finantzaketa-ehunekoa eta finantzatutako tratamendu medikoekiko atxikidura errazten laguntzen esleipena arautzerakoan, ez duelako oinarritzat hartzen zerga-erregimen berria. Pertsona Fisikoen Errentaren Gaineko Zergaren erreformaren ondoren, beherapenak ez zaizkio zerga-oinarriari aplikatzen: kuota bidezko kenkari moduan konfiguratzeko dira. Horren ondorioz, likidazio-oinarriak zenbateko handiagoa islatzen du, eta, horren ondorioz, gora egin dute kexagilearen alabaren medikamentuarekin lotutako gastuek. **Q18/235.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Osasun Departamentuak ez diolako baimenik ematen euren amari erabilera errukiorreko farmakoak eskuratzeko, bere osasun-egoera hobetuko luketenak. **Q18/288.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak bi idatzi bidali baitizkio pazienteen arreta-zerbitzuan aurkeztutako hainbat erreklamaziori erantzunez, eta ez dago ados idatzi horien edukiarekin. Kexagilearen ustez, erantzun labur eta soilak dira, eta ez diote erreferentziarik egiten osasun-langileen eskutik jasotzen duen tratu desegokiari. **Q18/398.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ukatu egin diolako hiperaktibitatea eta arreta-defizita dituen adingabe baten medikamentuen kostuei aurre egiteko diru-laguntza. Jasotzen dituen diru-sarrerek legeak zehaztutakoa gainditzen dute: horregatik ukatu diote diru-laguntza. Hala ere, uste du administrazioak ez duela kontuan hartu haren egoera pertsonal eta familiarra. Zehazki, azaldu du guraso bakarreko familia osatzen duela, eta horren ondorioz bi enplegu dituela: beraz, lan horietako bat utziko balu eta laguntzak jasoko balitu, ezingo lieke aurre egin gastu guztiei, eta egoerak okerrera egingo luke.

**Q18/812.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lizarrako farmazia-bulego batek desegokia iruditu zitzaion arreta farmazeutikoa eskaini ziolako. Izan ere, farmaziara joan zenean, saltokia itxita zegoen, nahiz eta zaintza-zerbitzuan egon. Gainera, farmazeutikoarekin harremanetan jartzeko telefono-zenbakira deitu zuenean, profesionalak uko egin zion bertaratzeari, ez baitzen premiazkoa. Hala ere, behin eta berriz eskatu ondoren, farmazeutikoa bertaratu egin zen, eta behar zuen medikamentua eman zion, nahiz eta tratua desegokia eta desatsegina izan zen. **Q18/837.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, hainbat farmaziek antidepressiboak saldu baitzikiote haren aitari, inongo errezeta medikorik eskatu gabe. **C18/902.**

**G) Osasun-garraioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados errepideko garraio sanitarioari dagokion arloan Lurreko Garraioak Antolatzeke Legearen Erregelamendua garatzen duen uztailaren 23ko PRE1435/2013 Aginduan aurreikusitako baldintzekin. Izan ere, zortzi ibilgailu eta hamabost gidari eduki behar dira osasun-garraioaren jarduera abiarazteko, eta, kexagilearen arabera, baldintza horiek ez datoz bat Konstituzioaren 38. artikuluan jasotako enpresa-askatasunarekin. Horrez gain, ez dute interes orokorrarekin lotutako justifikaziorik. **Q18/588.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak uste baitu ez dituela araudiak zehaztutako baldintzak betetzen haren jarduera nagusiarekin lotutako (ikasleen osasun-prestakuntza) garraio pribatu osagarriko baimena jasotzeko. Departamentuaren arabera, garraio pribatu osagarriak gaixoen edo istripuak izan dituzten pertsonen garraioak dira, osasun-garraioan jarduten ez duten enpresek egindakoak eta langileen edo erabiltzaileen arabera egokitutako ibilgailuen bidez egiten direnak, jardueraren bolumen eta izaeraren arabera. Irizpide horretan oinarrituta, Departamentuak jakinarazi zion haren enpresak burutzen dituen jarduerak ez datozela bat errepidean zehar osasun-garraio pribatuan jarduteko baimenarekin, ikasleen prestakuntza ezin baita hartu osasun-garraiotsat, arauak zehazten duen moduan. **Q18/616.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baititu

beharrezko neurriak hartzen Ubarmin klinikako onkologia-, errehabilitazio- eta logopedia-kontsuletara joan behar duten pazienteei eskaintzen zaien osasun-garraioaren inguruabarrak hobetzeko. Azaldu duenez, osasun-garraio hori gehiegi luzatzen da, eta gaixoei (gehienek gaixotasun larriak dituzte) oso goiz esnatzera behartzen die, baita ibilgailuan hainbat ordu ematera ere, eta ez dute profesionalen laguntzarik izaten. **Q18/675.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ambulanzia-zerbitzuak uko egin baitzion istripua izan zuen gunera bertaratzeari, nahiz eta hainbat lekukok hala eskatu zuten. Ondorioz, taxi bat hartu behar izan zuen, eta ia ezin izan zuen ibili larrialdietara iritsi zenean. Ondoren, operatu egin behar izan zuten. **Q18/896.**

#### **H) Historia klinikoa eta osasun-informazioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Madrilgo La Paz Unibertsitate Ospitalea denbora gehiegi ari baita ematen haren historia medikoa bidaltzen, Nafarroako Gobernuaren aurrean aitortua duen desgaitasuna egiaztatzen lagunduko liokeena. **Q18/16.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak diagnostiko gabeko nahasmendu faktizio bati egin baitio erreferentzia haren semearen historia klinikoan, adingabearen kasua azaltzeko aukera moduan. **Q18/126.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez baitio erantzunik ematen haren historia klinikoan jokabide-aldaketa episodioei lotutako oharrak ezabatzeko eskaerari. Adierazi duenez, baieztapen faltsuak dira, eta ez du haien jatorria ezagutzen; horrez gain, tratamendu horrek kalte egiten dio. **Q18/442.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako bidaltzen eskatu duen txosten medikoa, neurokirurgia-zerbitzuarena. Prozedura judicial bati begira behar du dokumentua. **Q18/899.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak adierazi baitu ez dagoela haren anaiarekin lotutako dokumentu klinikorik (txosten medikoak, erradiologia-probak, interbentzio kirurgikoa eta autopsia). Interesdunaren anaia 1990an hil zen polizia-agente baten tiro baten ondorioz, eta hiltzailearen epaia absoluzio-epaia izan zen. **Q18/931.**

#### **2.9.22. Herritarren segurtasuna.**

2018. urtean, **29** kexa aurkeztu ziren herritarren segurtasunarekin lotuta. Honako eduki hauek dituzte kexa horiek:

**A) Zehapen-prozedurak:**

- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udaltzaingoak zigor bat ipini baitzion herritar bati, autobus-estazioan jazotako gertakari batzuen harira. Horrez gain, uste dute eskaini zitzaion tratua desegokia izan zela. **Q18/37.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Guardia Zibilak salaketa faltsua ipini baitio garraioarekin lotutako arau-hauste batengatik. **Q18/46.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Polizia Nazionalak zehapen-espedientea ireki baitio ibilgailuan labana bat edukitzeagatik. **Q18/220.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak salatu egin baitu bide publikoan txiza egiteagatik. Adierazi du ez ziotela salaketaren berri arau-haustea gertatu zenean, baizik eta beranduago, ibilgailuan alkoholemia-froga egin ziotenean. Uste du agenteek ez zekitela ziur bera zen ala ez arau-haustea egin zuena. Gainera, ez ziotenez salaketaren jakinarazpena etxebizitzara bidali eta ez zirenez berarekin harremanetan jarri telefono bidez, ezin izan zu errekurtsorik aurkeztu, ezta goiz ordaintzeagatik deskonturik baliatu ere. **Q18/953.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak 600 euroko bi zigorren berri eman baitio: horietako bat bide publikoan desordena publikoa eragiteagatik, eta, bestea, agente baten aginduei uko egiteagatik. Adierazi duenez, autoritate-abusu bat ikusten ari zela ipini zizkioten isunak. Agenteek ikusi zutenean, kolpatu eta mehatxatu egin zuten, eta lau edo bost furgoi bertaratu ziren. Hala ere, ez du inolako frogarik. Informazioa eskatu du: ez daki goiz ordaintzeagatik deskontua baliatu edo errekurtsio bat aurkeztu. **C18/275.**

**B) Poliziaren jarduna:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, etengabeko jazarpena ari baita jasaten Iruñeko Udaltzaingoaren eskutik, sare sozialetako argitalpenak eta foroetako parte-hartzea dela eta. **Q18/175.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, ibilgailu batek haren semea (bizikletan zihoala) harrapatu zuenean zebra-bide batean, Udalak ez zion behar zuen arreta eskaini, ez baitzien larrialdi-zerbitzuei deitu, ezta familiarrekin

harremanetan jarri ere. Ez dago ados istripuaren egunean ipini zizkioten zigorrekin. Lehena, ez zelako gelditu oinezkoen pasabidearen aurrean, eta, bigarrena, hamasei urteko adingabe bat kaskorik gabe ari zelako zirkulatzen hiri barruko bidean. **Q18/197.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Foruzaingoak ez baititu beharrezko neurriak hartzen duela zazpi urtetik jasaten duen bizilagun-jazarpenari aurre egiteko. **Q18/309.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Foruzaingoaren kabineteak prentsa-ohar bat argitaratu zuelako, zeinetan jakinarazten zen tratu txarrekin lotutako delitu batengatik atxilotu zutela. Delitu hori artxibatu egin zuten gerora. Prentsa-oharrean ere adierazten zen aurrekariak zituela, eta kexagileak dio hori ez dela egia. Ondoeza adierazi du pertsonalki eragiten dion informazio faltsuaren argitalpenaren inguruan, batez ere udalerrri txiki batean bizi delako, non erraz identifikatu dezaketen prentsa oharra irakurtzearekin soilik. **Q18/375.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Antsoaingo Udaltzaingoak haren semeari eta bere lagunei egotzi baitizkie barraka batek jasandako kalteak, beste gazte batzuen parte-hartzeari erreparatu gabe, alde zuzenetik kalte horiek eragin zituztenak. **Q18/494.**
- Funtzionarioen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Nafarroako Foru Komunitateak hedatutako Segurtasun Indar eta Kidegoen arteko koordinazioarekin. Premiazkoa iruditzen zaio eredu polizial bat zehaztea deskoordinazio hori konpontzeko eta herritarren arreta-zerbitzua hobetzeko. Horrez gain, larrialdietako areto polizial bakar bat sortzea eskatzen du Nafarroako polizia-kidego guztietako patruilen ordezkaritzarekin, eskuragarri dauden baliabideak optimizatzeko eta gizarteak eskatzen duen kalitatezko zerbitzu publikoa eskaintzeko. **Q18/620.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, uste duelako bizikleta batek harrapatu ondoren Iruñeko Udalaren jarduketa poliziala eta harrapatzearen arduraduna identifikatzeko ikerketa-lanak ez direla nahikoa izan. Horren ondorioz, ezin izan ditu beharrezko ekintza legalak burutu jasandako kalteen kalte-ordainak jasotzeko. **Q18/713.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, trafiko-istripu baten tartean egon zen, eta bertaratu ziren foruzainek datu okerrekin bete baitzuten atestatua.

Gainera, eskaini zioten tratua ez zen egokia izan, agenteetako batek alderdiek alde zuzenetik bete zuten istripu-aitorpena hautsi baitzuen, eta horrek arazoak eragin dizkio aseguru-etxearekin. **Q18/727.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitu ikuskaritza-bisitarik egiten haren etxebizitzan, egiaztatzeko ea etxebizitzaren sarreran ipini duen gailua zaintza-kamera bat den (ikuskaritza-jarduketa baten ondoren prestatutako polizia-txostenetan zehazten den moduan) edo simulazio-elementu bat den (kamera-apeua), kexagileak baieztatzen duen moduan. Adierazi du polizia-txosteneko deskribapen faltsuak espekulazioak eragin dituela bere inguruan, eta erkidegoko irudiak grabatzea egotzi diotela. Horrek ezinikusia eragin du bizilagunen artean. **Q18/922.**

### **C) Espetxe-administrazioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak tratu desegokia eskaintzen diolako, baita funtzionario baten eskutik mehatxuak jasotzen dituelako ere. **Q18/9.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak presoekiko utzikeria-egoerak errazten baititu, eta jarrera pasiboa du horietako baten suizidio-ohartarazpenen aurrean. **Q18/41.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, uste duelako beharrezko dela Zuerako (Zaragoza) espetxetik Iruñeko espetxera lekualdatzea, mehatxuak jasotzen baititu beste presoek eskutik. Horrez gain, familia-arrazoietan ere oinarritu da. **Q18/42.**
- Presoen eta beren familiarren eskubideak babesteko elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu beharrezkoa dela presoek batzorde bat sortzea ordena berrezartzeko eta presoek ongizate fisiko eta mentala berreskuratzeko. Horrez gain, kexaren bitartez egungo espetxe-sistema salatzen du, zigorrean oinarritua, eta ez banakakoen gizarteratzean. Azkenik, presoek tratamenduari eta eskubideei buruzko arauak ere aztertzen ditu, nazioartean aitortutakoak, arauetan zehaztutako betebeharren eta presoek benetako testigantzen arteko konparaketa baten bitartez, salatzeko arau horietako asko ez direla betetzen. **Q18/267.**
- Presoen eta beren familiarren eskubideak babesteko elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak, bertan lan egiten duten irakasleek

Iruñeko espetxean irakaskuntza- eta hezkuntza-lanak baldintza egokietan burutu ahal izatea bermatzea dagokiona, jarrera pasiboa izan du 2018ko urtarrilaren amaieran espetxeko 4. moduluan jazotako gertakari batzuen aurrean. Ikasgela batzuk itxi zituzten irakasleen baimenik gabe eta irakasleei jakinarazi gabe, ikasgelen barruan zeudelarik. **Q18/357.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak ez duelako onartu beste espetxe batera lekualdatzeko aurkeztu zuen eskaera, sexu-erasoen prebentzio-tratamenduarekin jarraitzeko. **Q18/377.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, uste du beharrezkoa dela Teixeiroko (A Coruña) espetxetik Iruñekora lekualdatzea, bere gaixotasun mentalaren tratamendua bermatzeko. **Q18/574.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, hurbileko pertsona bati, duela gutxi Iruñeko espetxean sartu zutena, espetxe-eskubideak urratu dizkiotelako, hala nola, telefono-deiak egiteko eskubidea eta patiora irteteko eskubidea. **Q18/715.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, uste baitu, familia-harremanekin lotutako arazoak direla medio, beharrezkoa dela Zuerako (Zaragoza) espetxetik Iruñeko espetxera lekualdatzea. **Q18/724.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak haren preso-egoerarekin lotutako hainbat eskubide urratu dituelako: hala nola, izaera medikoko gaiak, elikadura, produktuen erosketa, ebazpen judizialen jakinarazpena eta pertsona juridikoekiko telefono bidezko komunikazioa. **Q18/733.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak ez baitio bidaltzen bete zuen zigorrarekiko berrogeita bi eguneko luzapena egiaztatzeko balio duen dokumentazioa. **Q18/737.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak ez diolako eskaintzen behar duen tratamendu medikoa, eta hilabeteak daramatza zain kirurgia-balorazioa egin ziotenetik. **Q17/769.**

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

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Sartagudako Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen udal-titulartasuneko kalezulo batean gertatzen diren ekintzak, gizalegearen kontrakoak, eragozteko. Kalezulo hori kexagilearen etxebizitzaren



ondoan dago. **Q18/78.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, harrigarria eta sinestezina iruditzen baitzaio Nafarroako Parlamentuak eta beste erakunde batzuek Altsasuko auzipetuei eman dieten babesagatik, Guardia Zibileko bi agente eraso ondoren. **Q18/313.**

### **2.9.23. Gizarte-segurantzaz.**

2018. urtean, gizarte segurantzarekin lotutako **24** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren azaldutako gertakari nagusiak:

#### **A) Pentsioak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioa zehapen-espeditentza zabaldu baitio Autonomoen Araubidean alta-egoeran egoteagatik, hainbat prestazio jasotzeko helburu bakarrarekin. **Q18/28.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioa ez baitizkio KPlaren aldaketak aplikatzen jasotzen duen pentsioari, baina bai bere ezkontide-ohiak jasotzen duen konpentsazio-pentsioari. **Q18/104.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Biurrun-Olkotzeko Udalak enbargoak burutu baitizkio pentsio moduan jasotako zenbatekotan; horren ondorioz, kontu korronteko saldoa lanbide arteko gutxieneko soldataren azpitik dago. **Q18/327.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak ez diolako ordaindu bi hilabeteri dagokien pentsioa. **Q18/344.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, finantza-entitate batek Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren eskutik jasotzen duen pentsioa kentzen baitio kontu korrontetik, hainbat kreditu ordaintzeko. **Q18/348.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak kenkariak aplikatzen baitizkio pentsioan, Gizarte Segurantzarekin zordundutako kuotak ordaintzeko luzapenaren baldintza edo epeak ez betetzeagatik. **Q18/456.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak, Tuterako Instrukzio Epaitegi batek hala eskatuta, pentsio moduan jasotako zenbatekoak enbargatu dizkiolako. Ez zaio zentzuzkoa iruditzen enbargatu zioten zenbatekoak bat egitea pentsio-osagarriaren kenkari

moduan jaso behar zuenarekin; izan ere, jasotzen duen kotizaziopeko pentsioa araudian zehaztutakoaren azpitik dago. **Q18/462.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Zuzendaritza Probintzialak ez dielako erantzunik ematen gutxieneko osagarrien prestazio okerraren itzuleraren inguruan aurkeztutako idatziei. **Q18/474.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ez diolako Frantzia aitortu zioten alargun-pentsioa ordaintzen haren amari. **Q18/547.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, erretiro partzial aurreratua eskuratu nahi baitu txanda-kontratuaren bitartez, 2019ko urtarrilean 61 urte betetzen dituen unean. Ez zaio ondo iruditzen ez hartzea kontuan Gizarte Segurantzaren Lege Orokorraren testu bateginaren laugarren xedapen gehigarriaren bosgarren atala, aurreko legediak aplikatzeari eta erretiro-pentsioa jasotzeko eskubideari buruzkoa, abuztuaren 1eko 27/2011 Legea indarrean sartu baino lehenagoko araudia aplikatzea ahalbidetzen duena 2019ko urtarrilaren 1a baino lehen eragiten diren erretiro-pentsioei begira. Horregatik, legedia aldatzea eskatzen du, kasu horietan kotizazioak ere kontuan hartzeko, eta ez soilik eskatzailearen adina. **Q18/663.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Zuzendaritza Probintzialak ez diolako erantzunik ematen 2018an zehar partzialki erretiratzeko aukera duen ala ez jakiteko aurkeztu zuen informazio-eskaerari. **Q17/767.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak denbora gehiegi ari baita ematen aurkeztu zuen erretiro-pentsio eskaera ebazten. Hasiera batean, Mexikoko dokumentazioa (bertakoa da kexagilea) eta Espainiako dokumentazioa bat ez zetozelako luzatu ziren izapideak. Hala ere, behin akatsa zuzenduta, eskaerak bete gabe jarraitzen du. **Q18/847.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak haren senarra zigortu baitu, zeina enpresa familiar txiki bateko zuzendaria den, "kontratu-simulazioarekin" lotutako arau-hauste larri batengatik. Izan ere, bere alaba kontratatu du, eta haurdun dago duela zazpi hilabetetik. Adierazi du alabaren kontratazioa bat datorrela enpresaren beharrekin eta, Gizarte

Segurantzari dagokion kuota ordaintzen zaionez, ez duela ulertzen zigorra. **C18/308.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, banku-kontutik baliaezintasun handiagatik jasotzen duen pentsioari dagozkion zenbatekoak enbargatu baitizkiote, baita bere zainketaz arduratzen den pertsonari ordaindutako osagarriak ere. **C18/659.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ez baitizkio aitortzen, erretiroari begira, Aparejadore eta Arkitekto Teknikoen Mutuan altan emanda lanean eman zituen urteak. Azaldu duenez, lanean hasi zenean arkitekto teknikoek ezin zuten altan egon Gizarte Segurantzaren Araubidean. 2000. urtean araudia aldatu zuten, eta Gizarte Segurantzaren Autonomoen Araubidean altan emateko aukera eman zitzaien. Hala ere, Gizarte Segurantzak soilik 2000tik aurrera lan egindako urteak zenbatu dizkio, eta hamalau urte gehiago daramatza lanean. **C18/1130.**

#### **B) Ezintasunen aitortpena:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ukatu egin baitu eskatu zuen ezintasun iraunkorra, uste baitute jasan dituen lesioek ez dutela haren lanerako gaitasuna behar adina murrizten. **Q18/186.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren ebazpen baten ondorioz medikuaren alta eman diotelako. Uste du Ezintasunak Balioesteko Taldearen (EBT) jarduna berrikusi beharko luketela, xede ekonomikoekin jarduten baitute, eta ez xede medikoekin. Horrez gain, iruditzen zaio ez litzatekeela GSINaren eskumena izan behar ezintasun iraunkorra edo medikuaren altak zehaztea, eta EBTez ez luketela sarbidea eduki behar langileen kotizazioetara, baizik eta soilik datu medikoetara. **Q18/230.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak efekturik gabe utzi baitu haren medikuaren baja, nahiz eta patologia berri baten eragin duen aldi baterako ezintasun-prozesu berria. **Q18/257.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak aldi baterako ezintasuna berresteko parteak igortzeari utzi diolako, Portugalgo Gizarte Segurantzaren sorospone jasotzen jarraitzeko behar dituenak. **Q18/445.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak prestazio ekonomikorik gabeko luzapena, aldi baterako ezintasunarena, aitortu

diolako haren ahizpari. **Q18/493.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ez diolako lan-istripu bat aitortzen ezintasunaren kausa moduan, eta horrek eragina du interesdunaren pentsioaren zenbatekoan. **Q18/577.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak denbora gehiegi ari baita ematen alta medikoaren ebazpena jakinarazten. Adierazi duenez, mezu baten bitartez jakinarazi zioten alta eman ziotela eta hurrengo egunean lanpostura itzuli behar zuela. Hala ere, ez enpresak eta ez berak ez zuten inolako jakinarazpenik jaso, eta, beraz, ezin izan zuen lanpostura itzuli eta zegokion prestazioa jaso, alta dagoeneko igorrita baitzegoen. **Q18/578.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak gehiegi kontrolatzen baititu aldi baterako ezintasun-egoeran igarotzen dituen epeak; kexagilea jazarria eta zelatatua sentitzen da. **Q18/701.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak ukatu egin baitio eskatu zuen ezintasun iraunkorra, eta, horrez gain, alta medikoa eman dio, nahiz eta pairatzen dituen min handien ondorioz ezin duen lanpostura itzuli. **Q18/718.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ez baitio ordaintzen aldi baterako ezintasunaren prestazioa, birgaixotze-baja bati dagokiona, nahiz eta dagozkion berrespen-parteak aurkeztu dituen. Horrez gain, erakundeak ez du ebazten aurkeztu zuen ordainketa-eskaera, ez baitio mutuari dagokion zenbatekoa ordaindu. **Q18/768.**

#### **2.9.24. Zerbitzu publikoak.**

2018. urtean, zerbitzu publikoekin lotutako **30** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren azaldutako gertakari nagusiak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, izan ere, Iruñeko Udalak ez ditu Iturramako aire libreko gimnasioan gaizki dauden gailuak aldatu. Gainera, ez du makina berririk jarri gimnasio horretan, eta auzoaren tamaina dela-eta, ez dagokio beste gimnasio bat ezartzea. **Q17/632.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Iruñerriko Mankomunitateak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuten eskaerari, hiri-garraioko 4H linearen geltokia birgaitzeari buruzkoa. Geltoki hori Uharterko alde zaharretik kendu zuten,

ibilbidean aldaketa batzuk egin eta gero. Eskaera horren bitartez, abantailak lortu nahi dituzte alde zaharreko biztanleentzat, eta, bereziki, Nafarroako Ospitale Gunera (linea bertatik igarotzen da) eta Itaroa merkataritza-zentrora maiz joaten diren adineko pertsonentzat. **Q18/17.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez diolako erantzunik ematen kuota-murriztapenak eskuratzeko eskubidea duten kolektiboek Civivox ikastaroetan izena emateko eskatzen zaizkien izapideekiko desadostasuna adierazteko aurkeztu zuen eskaerari: izan ere, alde aurretik joan behar dute instalazioetara, eta izapide horren ondorioz plaza galdu dezakete beste erabiltzaile batzuen mesederako, eskaera-ordenaren arabera esleitzen baitira. **Q18/25.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eguesibarko Udalak eta Eskubide Sozialen Departamentuak ez dituztelako beharrezko neurriak hartzen Sarrigurengo osasungaitasun-egoerari aurre egiteko. Gunea haur-eskola baten ondoan dago, eta, antza denez, Nasuvinsako eraikin bateko biztanleen gizalegezko jokaerek eragin dute egoera hori. Kexagilearen ustez, sustatzaileak ohartarazi beharko lieke etxebizitza gal dezaketela jokaera horiekin jarraituz gero, eta, Udalak, bestalde, garbiketa-zerbitzua indartu beharko luke eremu horretan, higiene-baldintza onenak bermatzeko. **Q18/87.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen eskaerari; izan ere, ez dago ados bere telefono-linearen geolokalizazio-puntuarekin, telefono-konpainiaren kale-izendegian jasotakoa. **Q18/112.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen eskaerari, zeinaren bitartez adierazi zuen ez dagoela ados hornidura elektrikoaren kontratuetan jasotako datuekin, errealak ez diren bi hornidura-kuporen existentziarekin eta kontagailuen irakurketarekin. **Q18/115.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Berriobeitiko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Artiberriko merkataritza-guneko zikintasuna garbitzeko. **Q18/222.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu ekipamendu informatiko gehiago jartzen erabiltzaileen esku Iturramako Civivox-ean, eta,

horrez gain, ez duelako erabilera-denbora luzatzen (30 minututik 60ra). **Q18/253.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen eskaerari, zeinaren bitartez eskatu zuen hiru dimentsioko "armiarma" sareak kentzeko haur-parkeetatik, arriskutsuak baitira haurrentzat. **Q18/303.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko eskualdeko garraio-zerbitzuko gidari batek tratu desegokia eskaini ziolako, ezin izan baitzuen txartelaren zenbateko osoa ordaindu. **Q18/317.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Posta eta Telegrafoen erakundea luze jotzen ari baita posta bidezko igorpen bat ordaintzen. **Q18/361 eta Q18/362.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizurko Udalak ez baitizkio itzultzen 4G mugikor-zerbitzuen sareak telebista-seinalean eragiten zituen interferentziak konpontzeko ordaindu zituen zenbatekoak. **Q18/434.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Gaztediaren Etxearen erabiltzaileen erosotasuna hobetzeko: hala nola, informatika-aretoan desgaitasuna duten pertsonentzako aulki ergonomikoak ipintzea, tenperatura eta argiztapena egokitzea edo dokumentuak eskaneatzeko zerbitzua berrezartzea. **Q18/505.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Castejongo Udalak ez baitu konpontzen haren finkan ura hornitzea eragozten duen matxura bat. **Q18/541.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitu beharrezko neurriak hartzen Compañía zentroko informatika-aretoaren erabiltzaileen erosotasuna hobetzeko. **Q18/544.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, garraio-konpainia batek ez baitizkion itzuli autobus-txartel batzuen kanbioak. Erosi zituenean ibilgailua dagoeneko martxan zegoen. **Q18/609.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak debekatu egin baitio Gaztediaren Etxean sartzea. Azaldu duenez, hamar urte daramatza instalazio horiek erabiltzen, eta neurri hori baztertzaila iruditzen zaio. **Q18/695.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Girgillaoko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen haren etxebizitzaren sarrerako ateko argiztapen publikoa

hobetzeko eta bertan kokatutako bide publikoko tarte bat zolatzeko. **Q18/698.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak, Hiriberri udalerriko tarte batetik elurra kentzerakoan, kalteak eragin baitzizkion haren jabetza den etxebizitza bati. **Q18/743.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, hainbat arazo izan baititu Estatu Batuetatik egindako posta-bidalketa baten harira. **Q18/750.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñerriko Mankomunitateak desgaitasuna duten pertsonen kolektiboari begira zehaztu duen garraio-tarifa gehiegizkoa iruditzen baitzaio. Hori dela eta, E tarifa murrizteko eskatu du, % 65etik gorako desgaitasuna duten pertsonentzat eta baliaezintasun handia edo erabateko baliaezintasuna duten pertsonentzat finkatua. Horrela, F tarifarekin parekatu litzateke, gizarte-bazterkeria egoeran dauden pertsoneri zuzendutakoa, hain zuzen. Halaber, doako bidaiak ematea eskatzen du desgaitasuna duten pertsoneri laguntzen dietenei. **Q18/754.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Orkoiengo Correos bulegoaren irekiera-ordutegia oso murriztua delako. **Q18/841.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Longidako Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Hiriberri Longidako ur-hornidurarekin lotutako arazoak konpontzeko. **Q18/872.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Orkoiengo Udalak, nahiz eta erreklamazioak jaso dituen biztanleen eskutik, ez dituelako beharrezko garbiketalaran burutzen Argia parkeko zementu-bideetan erortzen diren hostoak biltzeko. **Q18/880.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Correos bulegoak gehiegizko aduana-zerga likidatu baitio Kanarietatik egindako posta-bidalketa bati begira. **Q18/891.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Leotzeko Udalak ez baitie erantzunik ematen aurkeztu dituen idatziei: hiri-nukleoko kaleak zolatzeko eskaerari, Nafarroako III. Errepide Planaren (2009-2016) inguruko informazio-eskaerari eta 2015etik aurrera 1999ko festei dagokien diru-laguntza jaso ez izanaren arrazoiei buruzko idatziari. **Q18/928.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak

ez baitu erregulatzen Iruñerriko hainbat errepideetako gehiegizko argiztapena: besteak beste, PA-30 errepidekoa, Sarrigurendik Olatzera sartzeko errepidea edo Zizur Nagusitik Iruñera sartzeko errepidea. Helburua uniformetasunari eustea litzateke. Azaldu duenez, horrela energia eta dirua aurreztuko litzateke, baita argi-kutsadura murriztu ere. Egungo argiztapen publikoa kontrolatzeko eskatu du, baita etorkizuneko errepideetako proiektuak justifikatutako irizpideekin eta ekonomikoki jasagarriak diren baliabideekin gauzatzeko ere. **Q18/937.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñerriko Mankomunitateak ez baititu beharrezko neurriak hartzen eskari handiko egun edo orduetan taxi-gabeziak eragiten dituen arazoak konpontzeko. Azaldu duenez, 2018ko abenduaren 21ean (ostirala), Iruñeko Niza tabernara bertaratzen zen taxi bakoitzaren itxarote-epa hogeita bost minutu ingurukoa zen. Une horretan (goizeko 4:30ean) berrehun bat pertsona zeuden zerbitzu hori erabiltzeko zain: beraz, denbora gehiegi itxaron behar izan zuten. Horrez gain, adierazi du hori ez dela noizean behin gertatzen, baizik eta maiz. **Q18/938.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitu ordainketa-metodo bat gaitzen Civivox sarearen jardueretan parte hartzen duten kolektibo guztientzat, baldintza berdinetan. Antza denez, aisialdi-jardueretan izena emateko ordainketa-metodo bakarra kreditu- edo zordunketa-txartelen bidezko ordainketa da, eta ez dituzte onartzen ez eskudiruko bidezko ordainketak eta ez transferentzia bidezkoak. Hori dela eta, desgaitutako pertsonen eta ekonomikoki zaindutako pertsonen kolektiboak ezin ditu ordainketa horiek egin, ez baitu txartelik. Hala, ikastaro horietan parte hartzeko aukera ukatzen zaie gizarte-bazterkeria arriskuan dauden pertsonen, eta bazterkeria-egoeran ipini dituzte. **Q18/950.**

#### **2.9.25. Lana.**

2018. urtean, **25** kexa aurkeztu dira lanarekin lotuta. Honakoak izan ziren azaldutako gertakari nagusiak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak bertan behera utzi baitu haren semea gauzaten ari zen langabeentzako prestakuntza-ikastaroa. **Q18/18.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusia aitortua duen langabezia-prestazioa enbargatzen baitio, eta horrek kalte



ekonomiko larriak eragiten dizkio. **Q18/83.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Guardia Zibilaren Zuzendaritza Nagusiak “ez-gai” puntuazioa eman baitio aireporturako egiaztapen-txartela berritzeko egokitasun-ebaluaketan. Txartel horri esker hegazkin-konpainia bateko bidaiari-kabina egiten zuen lan, eta, azterketan emaitza hori eskuratu ondoren, lanetik kaleratu dute. **Q18/138.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, zeinaren bitartez agerian utzi dituen 45 urtetik gorako pertsonen kolektiboak dituen gizarte-arazoak, lan-bilaketarekin lotutako zailtasunei eta adinaren araberako lan-bazterkeriari buruzkoak. Neurriak hartzea proposatzen du enplegarritasuna sustatzeko, eta horrekin batera, kolektibo hori kontratatzeako programak bultzatzea. **Q18/183.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen Udalaren nahitaezko diru-bilketaren lizitazioan jarraitutako langile-irizpideei buruzko informazioa eskatzeko aurkeztu zuen idatziari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitu hartzen aldizkako langile finkotzat, eta ez dizkio aitortzen baldintza horretatik eratorritako efektuak, nahiz eta lan-kontratuak pilatu dituen eskola-tailer bateko begirale-lanpostua betetzeko. **Q18/226.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak bertan behera utzi baitu jasotzen ari zen langabezia-prestazioaren ordainketa, atzerrira joan baitzen familia bisitatzer. **Q18/322.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak jakinarazpen oker bat bidali baitu haren aurreko etxebizitzara; beraz, ondorioz ezin izan du jasotzen ari zen langabezia-prestazioarekin lotutako dokumentazioa aurkezteko betebeharren berri izan. Hori dela eta, bertan behera gelditu da prestazioaren ordainketa. **Q18/342.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, zeinaren bitartez agerian utzi dituen adineko pertsonen kolektiboak dituen gizarte-arazoak, lan-bilaketarekin lotutako zailtasunei eta adinaren araberako lan-bazterkeriari buruzkoak. Neurriak hartzea proposatzen du enplegarritasuna sustatzeko, eta horrekin batera, kolektibo hori kontratatzeako programak bultzatzea. **Q18/416.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak

langile autonomo moduan jarduteko esleitu zioten diru-laguntza itzultzeko eskatu baitio haren emazteari, ez baita hemezortzi hilabete baino gehiagoz egon Langile Autonomoen Araubide Berezian (LAAB), izena eman baitzuen sozietate mugatu bateko bazkide moduan eta diru-sarrera jasotzeko zehaztu zuen jarduera ekonomikoa aldatu baitzuen. Kexagileak uste du ez ziotela informazio egokia bidali, eta emazteak ez zuela urratu deialdiaren oinarrietan xedatutakoa. **Q18/428.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak ez dizkiolako behar bezala jakinarazi eskainitako prestakuntza-ikastaro baten izen-emate epea eta titulazio akademikoaren lotutako baldintzak; hori dela eta, ez dute onartu. **Q18/530.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak ez dizkiolako ordaindu aitortua duen langabezia-prestazioaren hiru hileko kuota. **Q18/536.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Iruñeko igerileku batzuetan lan egiteko sinatutako kontratuan zehaztutako lan-baldintzen urraketarekin, ezta kontratua eteteen jasotako kitatzearekin ere. **Q18/562.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak bazterkeriazko tratua eskaintzen baitie aldi baterako laneko enpresa (ABLE) baten bitartez kontratatutako langileei; izan ere, langile horien kasuan ordaindutako eta gozatu gabeko oporrak ez dira aitortzen kotizazioari begira. **Q18/874.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen idatziari, zeinaren bitartez galdetu zuen ea haren emazte epe luzeko langabeen zerrendan dagoen eta noiz arte zigilatu behar duen langabezia-dokumentua. **Q18/876.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ablitasko haur-eskola bat kudeatzen duen enpresa batek lanetik kaleratu baitu aldi baterako ezintasun-epe baten ondoren lanpostura itzuli denean. Adierazi duenez, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak ikerketa bat egin zuen enpresaren egoeraren inguruan, eta, estresa dela eta baja hartu zuten langileen kasu ugari zenbatu ondoren, ondorioztatu zuten langile horiek arrisku psikosozialak zituztela; beraz, enpresari hainbat prebentzio-neurri proposatu zizkioten, besteak beste gatazken

ebazpenarekin lotutako prestakuntza eta lan-jazarpenaren aurkako protokolo bat. Enpresak, hala ere, ez du neurririk hartu alde horretatik. Kexagileak azaldu du gatazkek gora egin zutela, eta, horren ondorioz, hainbat erreklamazio aurkeztu zituela Abilitasko Udalaren aurrean. Gainera, bilerak antolatzen dira langileen, sindikatuaren eta Udalaren artean. Halaber, kaleratzearen aurreko asteetan salaketa bat aurkeztu zuen lankide batekin batera Lan Ikuskapenean, laneko arriskuen prebentzio-araudia urratzeagatik eta lan-jazarpenagatik. **Q18/917**.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, lan egiten duen akademiako zuzendariak ez baitizkio ordaintzen ez kitapena eta ez hainbat lanegun, ez baitzuen bete zerbitzuei amaiera emango ziela jakinarazteko epea. **C18/532**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Volkswagen multinazional alemanak, finantzaketa publikoaren bitartez, Nafarroako Landabeneko lantokiko 800 langile erretiratuko dituelako aldeztu aurretik, 30 urtetik beherako pertsonen kontratazioaren bitartez plantilla berritzeko helburuarekin. Kexagilearen ustez, neurri horrek adinaren arabeko diskriminazioa dakar. **C18/834**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuaren departamentu batek jakinarazi baitio ezin dizkiotela kontratu gehiago esleitu, azken urteetan departamentuari eskainitako zerbitzuek 15.000 euroko muga gainditu dutelako. Kexagilea ez dago ados informazio horrekin, zenbateko horren barruan bestelako autonomoei dagozkien fakturak daudelako, proiektua amaitu ondoren haren kontura fakturatu zituztenak. **C18/1516**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, lan egiten duen enpresa batek igorritako ziurtagirian ez baitira agertzen haren semea zaintzen eman zituen lau eszedentzia-urteak. **C18/1684**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, lan egin zuen enpresak ez baitio kitapena ordaindu. **C18/1728**.

#### **2.9.26. Trafikoa eta bide-segurtasuna.**

2018. urtean, trafikoarekin eta bide-segurtasunarekin lotutako **47** kexa aurkeztu ziren.

Trafiko eta bide-segurtasunaren inguruko kexak oinarritu zituzten gertakari nagusiak hauek izan ziren:

##### **A) Arau-haustek eta zehapenak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, erroldatze-etxebizitza aldatu zuen arren, Iruñeko Udalak aurreko etxebizitzara bidali baitio borondatezko epean ordaindu gabeko zenbatekoak kobratzeko premiamendu-probidentzia, trafikoarekin lotutako arau-hauste baten ingurukoa. **Q18/207.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Antsoaingo Udalak trafikoarekin lotutako zehapen-espeditente bat izapidetu diolako, ordu baliodunetan zehar haren ibilgailua zamalanetarako gunen batean aparkatzeagatik. Isuna kobratzeko premiamendu-probidentziaren jakinarazpena jaso zuenean izan zuen lehen aldiz zehapen-espeditente horren berri. **Q18/250.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak isuna jarri baitio aparkaldi mugatuko eremu batean txartelik gabe aparkatzeagatik. Isunaren zenbatekoa itzultzeko eskatu du, ipini zuen txartela aginte-mahaitik erori zenez ez zegoelako ikusgai. **Q18/263.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak isuna ezarri diolako eta, gainera, udal-garabia baliatuz ibilgailua bide publikotik kendu diolako, aparkatzeko txartelik edo egoiliar-txartelik izan gabe aparkaldi mugatuko gunen batean aparkatzeagatik. Uste du administrazioaren jarduketa neurrigabea izan dela, batez ere ibilgailua kentzerakoan, modu egokian aparkatu baitzuen eta ez baitzuen trafikoa oztopatzen. **Q18/266.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak isuna ezarri diolako eta, gainera, udal-garabia baliatuz ibilgailua bide publikotik kendu diolako, egoiliar-txartelik izan gabe aparkatzeagatik "Huertas de Santo Domingo" gunean. Zerbitzua ordaindu arren eta aplikazio mugikorra erabiliz txartela eskuratu arren, ez zitzaion erreferentziarik egiten ez baimenaren etendurari eta ez erregimen mugatzailearen aldaketari (egoiliarrentzako gunea). Gainera, azaldu du seinalea kaltetua zegoela, eta ezin izan zuela aldaketa horretaz jabetu. **Q18/274.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Antsoaingo Udalak ez baitio itzultzen balio gabetutako trafiko-zehapen bati dagokion zenbatekoa. **Q18/448.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Administrazio Auzitegiak bertan behera utzi baitu Berriozarko Udalaren zehapen-ebazpenaren aurka jarri zuen gora jotzeko errekurtsua. Izan ere, ebazpen horren bitartez trafiko-isun bat jarri zioten zamalanetarako gunen batean aparkatzeagatik. Kexagilea ez dago ados erabaki horrekin, ibilgailua hamar minutu baino gutxiago egon baitzen

aparkatuta, eta, horrez gain, baimen bat dauka horri begira. Gainera, Auzitegiak adierazi ez bezala, aparkatzeko arrazoia jarduera bati lotutako kudeaketa burutzea izan zen. **Q18/518.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak isun bat jarri baitio, haren alabaren aparkamendu-txartela (desgaitasuna duten pertsoneri zuzendutakoa) modu desegokian erabili zuelako. Halaber, Udalak ez zion aparkamendu-txartela erabiltzeko baldintza eta kasuen berri eman, alaba ez dagoenean ibilgailuan. **Q18/537.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak isuna ezarri diolako eta, gainera, udal-garabia baliatuz ibilgailua bide publikotik kendu diolako, San Ferminetan ibilgailua txartelik gabe aparkatzeagatik. Uste du administrazioaren jarduketa neurrigabea eta diru-bilketan oinarritutakoa izan dela, bereziki ibilgailua kentzeari dagokionez. **Q18/548.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ibilgailua bide publikotik kendu diolako, aparkatzeko txartelik edo egoiliar-txartelik izan gabe aparkaldi mugatuko gunen batean aparkatzeagatik. Azaldu duenez, ustekabez ordutegia hasi eta hogeita minutu beranduago itzuli zen ibilgailura, eta ikusi zuen udal-garabia ibilgailua kentzen ari zela. Uste du administrazioaren jarduketa gehiegizkoa eta neurrigabea izan dela, bereziki ibilgailua kentzeari dagokionez, ez baitzuen trafikoa oztopatzen. **Q18/671.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Burlatako Udalak trafikoarekin lotutako zehapen-espeditante bat zabaldu baitio mugikorra eskuarekin erabiltzen zuen bitartean gidatzeagatik; izan ere, gailuak erabiltzea ez da bateragarria gidatzerakoan eskaini behar den arretarekin. Uste du salatutako gertakariak faltsuak direla, eta trafikoa egotea ez dela arrazoi bat salaketa unean bertan jakinarazteko. **Q18/685.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen trafikoko arau-hauste baten ondorioz egin zioten enbargo baten zenbatekoa itzultzeko aurkeztu zuen eskaerari, nahiz eta ez dioten jakinarazi ez zorra, ez premiamendu-probidentzia eta ez enbargo-probidentzia. **Q18/756.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ibilgailua bide publikotik kendu diolako, aparkatzeko txartelik edo egoiliar-txartelik izan gabe aparkaldi mugatuko gunen batean aparkatzeagatik. Uste du administrazioaren jarduketa gehiegizkoa

eta neurrigabea izan dela, batez ere ibilgailua udal-garabiaren bitartez kentzerakoan, modu egokian aparkatu baitzuen eta ez baitzuen trafikoa oztopatzen. **Q18/842.**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ibilgailua bide publikotik kendu diolako, aparkatzeko txartelik edo egoiliar-txartelik izan gabe aparkaldi mugatuko gunean aparkatzeagatik. Uste du administrazioaren jarduketa gehiegizkoa eta neurrigabea izan dela, batez ere ibilgailua udal-garabiaren bitartez kentzerakoan, modu egokian aparkatu baitzuen eta ez baitzuen trafikoa oztopatzen. **Q18/846.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako probintziako trafikoburuzagitzak zehapen-espeditentea zabaldu baitio garraioarekin lotutako arauhauste batengatik. Hala ere, adierazi du akats bat dagoela ibilgailu arauhaulearen identifikazioan, eta matrikulako letra edo zenbaki bat modu okerrean transkribatu zela, ibilgailu hori ez baitzegoen leku horretan egun hartan. **Q18/888**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, udal batek haren ibilgailua udal-garabiaren bitartez kentzeagatik kobratu dion tasa Osoko Bilkurak onartutakoa baino handiagoa izan baita. **C18/574**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Castejongo Udalak eta Guardia Zibilak hiru aldiz salatu baitute, idatzizko jakinarazpenaren bidez, salaketa-buletinik gabe eta idatzian salatu zuten agenteen zenbakia eta argazkirik edo frogaelementurik atxiki gabe. Hori dela eta, Castejongo Udalarari frogaelementuak eskatu dizkio, eta kexa jarri arte ez du inolako erantzunik jaso. **C18/857.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ibilgailua bide publikotik kendu diolako, aparkatzeko txartelik edo egoiliar-txartelik izan gabe aparkaldi mugatuko gunean aparkatzeagatik. Uste du administrazioaren jarduketa gehiegizkoa eta neurrigabea izan dela, batez ere ibilgailua udal-garabiaren bitartez kentzerakoan, modu egokian aparkatu baitzuen eta ez baitzuen trafikoa oztopatzen. **Q18/951.**

## **B) Trafikoaren antolaketa eta bide-segurtasuna:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak Zirkulazioko Araudi Orokorrekin bat ez datozen udal-ordenantzak aplikatzen baititu bide-seinaleztapenaren arloan. **Q17/527.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak oztopoak jartzen baititu haren ibilgailua Espainian erregistratzeko (gaur egun Txekiar Errepublikan dago erregistratuta). Nahiz eta izapide ugari gauzatu dituen eta dagozkion tasa eta zergak ordaindu dituen, bere ibilgailuak ez dauka zirkulazio-baimenik. **Q18/20.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak, aparkaldi mugatuko guneeetan aparkatzeko txartela igortzen duten makinetan, ez duelako gaitzen sistema bat erabiltzaileek aparkatutako denboraren arabera ordaintzeko; horrela ez lukete zenbateko zehatza ordaindu beharko, ezta zenbateko handiagoa ordaindu ere behar ez duten aparkamendu-denboragatik. Horretarako, soberan dagoen zenbatekoa itzultzeko edo kreditu- edo zordunketa-txartelaren bitartez ordaintzeko aukera emango luken sistema bat ezartzea proposatzen du. **Q18/32.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Orkoiengo Udalak ez dituelako egokitzen udalerrian instalatutako abiadura-erreduktoreak eta zeharkako alerta-bandak, nahiz eta horretarako konpromisoa hartu zuen. Neurri horiekin trafikoaren segurtasuna indartu eta istripu-kopurua murriztuko lukete. Horren ordez, Udalak erreduktore gehiago instalatu ditu, gai hori arautzen duen Ministro Aginduko zehaztapen teknikoei jaramonik egin gabe. **Q18/65.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Nafarroako Unibertsitatearen campusa zeharkatzen duen errepidearen kontserbazio eta antolamendu eskasak eragin ditzakeen segurtasun-arazoak konpontzeko. Zuhaitzak daudenez, ibilgailu ugari igarotzen direnez bertatik eta tarte batzuetan ez dagoenez tokia bi ibilgailuk aldi berean zirkulatzeko, norabide bakarreko errepide bihurtzea proposatzen du kexagileak. **Q18/179.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak fidantza bat ordaintzeko eskatu baitzion ibilgailuak espaloitik igartzeko lizentzia eskatu zuenean, zoladuran eragin litzakeen kalteen konponketa bermatzeko helburuarekin. Uste du tokiko erakundeak behin kalteak eragindakoan erreklamatu beharko lukeela konponketa, eta ez lituzkeela kontuan hartu behar gerta daitezken egoerak. **Q18/238.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udaltzaingoak isunak jartzen baitizkie bigarren ilaran ahalik eta denbora gutxien aparkatzen duten eta euren seme-alabekin batera ikastetxe barrura sartzen diren familiei. Ondorioz, kalean

utzi behar izaten ditu seme-alabak, eta hori arriskutsua iruditzen zaio. **Q18/281.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen haren ibilgailuarekin José Alonso kalean zehar zirkulatu ahal izateko aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/395.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitio erantzunik ematen Belate eta Almandotz tunelen itxieraren ostean bertako bide-segurtasuna hobetzeko obrei begira hartutako trafiko-neurrien inguruan aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/553.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen NA-1300 errepedeko tunel bateko (Dos Hermanas parean) argiztapen-faltak bide-segurtasunari begira izan ditzakeen arriskuei erantzuteko. Lehen Plazaola trenak erabiltzen zuen bide hori. **Q18/631.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen haren emazteak aurkeztu zituen eskaerei, trafikorik gabeko kale batzuk zeharkatu (José Alonso eta Padre Moret) eta lurpeko garaje-plaza batean aparkatzeko baimena eskuratzeko helburuarekin. Halaber, herritarrentzako doako arreta-telefonoa gaitzeko eskatu zion Udalari **Q18/691.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez diolako erantzunik ematen gune debekatuetan aparkatzea edo zirkulatzea baimentzen duten txartelak erabiltzeko erakunde eta zerbitzuen argitalpen-falta dela eta aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/711.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Berriobeitiko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen oinezkoentzat euren etxeen inguruan espaloirik ez egoteak izan ditzaken arriskuei aurre egiteko. **Q18/784.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Barañaingo Udalak ez baititu egokitzen Oltza zendea eta Zizur zendea kokatutako bi trafiko-oztopo, ibilgailuen zirkulazio-abiadura murrizteko eta bide-segurtasuna bermatzeko helburuarekin. **Q18/786.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Murchanteko Udalak ez dituelako neurriak hartzen esleitu zioten ibia libre mantentzeko, beste ibilgailuek okupatzen baitute sistematikoki, eta horrek garajeen sartzea eragozten dio. **Q18/798.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak ez baitu kontrolatzen



desgaitasuna duten pertsonentzat gordetako aparkalekuen erabilera. Adierazi du plaza horiek beste xedeetarako erabiltzen direla, hala nola zamalanetarako. Baimendu gabeko ibilgailuek ere plaza horiek okupatzen dituzte, eta benetan behar dutenei (kexagileari berari, adibidez) ez diete aukerarik ematen aparkalekuak erabiltzeko. **Q18/857.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen bizikletak ausarkeriaz erabiltzeak bizilagunentzat izan ditzakeen arriskuei aurre egiteko, hala nola Ezkaba auzora polizia-agente gehiago bidaltzea, bereziki institutuko sarrera- eta irteera-ordutegian. Azaldu du premiazko konponbidea behar dela, ikasturtea hasten denetik amaitzen den arte institutuko ikasleek eragozpen ugari eragiten baitituzte bizikletekin: abiadura desegokia, zebra-bideak ez errespetatzea, kontrako noranzkoak zirkulatzea, ibilgailuen balaztadak eta harrapatzeko arriskua, besteak beste. **Q18/860.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio baimenik ematen haren etxebizitzatik zuzenean garajeko plazara sartzeko, lur azpiko aparkaleku batean baitago. Ondorioz, hogeit hamar minutuko bidaia egin behar izaten du, nahiz eta bi puntuak metro gutxitara dauden. Bestelako aukerak proposatu ditu distantzia hori murrizteko, esate baterako, trafikorik gabeko kaleetatik igarotzea (José Alonso eta Padre Moret). Horrek ez luke urratuko hirigunea atsegin egiteko Plana, eman beharreko baimenak ez lukeelako eragin handirik izango trafikoarengan, eta ez lukeelako dei-efekturik eragingo, herritar gutxi baitaude bere egoeran. Gainera, egoiliarrek zirkulatu ahal dute trafikorik gabeko kale horietatik; beraz, baimenak eman daitezke behar bezala justifikatuz gero. **Q18/870.**
- Plataforma batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak osoko bilkuran botatu baitu Mugikortasun Ordenantzaren proposamena, aldezturik plataformak berak aurkeztu zituen alegazioak ebatzi gabe. Ondorioz, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legean jasotako prozedura urratu du Udalak. Kexagileak azaldu duenez, nahiz eta udal-gobernuaren 2015eko programa-akordioan hiritarren parte-hartzea eta gardentasuna helburu bezala zehaztu ziren, argi dago helburu horiek ez direla bete. **Q18/893.**

**C) Gidabaimenak eta aparkatzeko txartelak:**

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, ikusi baitute beren udalerriko biztanleek gidabaimena berritzen dutela horretarako baldintzak bete gabe, nahiz eta ez den

gomendagarria adineko pertsonak edo medikamenduak hartzen dituzten pertsonak gidatzea. Trafiko-istripuak ekiditeko helburuarekin, medikuek, gidatzeko orduan zailtasunak sor ditzaketen inguruabarren bat antzematerakoan, informazio hori trafiko-agintaritzaren esku jartzea proposatzen du kexagileak, gidabaimenaren indarraldia amaitu dela jakinarazteko prozedurari hasiera emateko helburuarekin. Hala ere, kexagileak aitortu du jakinarazpen hori oztopo bat izango litzatekeela intimitate pertsonalari begira. Hala ere, bizitza propioaren eta hirugarrengoen bizitzaren integritatea babesteko xede konstituzionala beteko luke. **C18/708 eta Q18/382.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak ez baitio erantzunik ematen haren semeari begira aurkeztu duen sei hilabeteko luzapen-eskaerari. Laster bi urte beteko dira semeak gidabaimena eskuratzeko azterketa teorikoa gainditu zuenetik, eta oraindik ez du azterketa praktikoa gainditu. Uste du 2017an aztertzaileekin egin zuten grebak kalte egin ziotela, hasiera batean programatutako froga ugari bertan behera gelditu zirelako. Horrez gain, aztertzaile-falta izugarria dago plantillan. **Q18/573.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eloko Udalak ukatu egin baitio desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela, nahiz eta eskatutako dokumentazioa aurkeztu duen. Horrez gain, ez dio erantzunik ematen aurkeztutako berraztertze-errekurtsoari. **Q18/658.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko probintziako trafiko-buruzagitzak oztopoak jartzen baitizkio Venezuelan eskuratutako gidabaimena trukatzeko izapideak burutzeko. **Q18/729.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eloko Udala denbora gehiegi ari baita ematen desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela ukatu ondoren aurkeztu zuen berraztertze-errekurtsoa ebazten. Horrez gain, ez diote bidaltzen Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Agentziak igorritako txostena. **Q18/949.**

#### **D) Ibilgailuen azterketa teknikoa (IAT):**

- Hiru herritarrek hiru kexa aurkeztu zituzten, udaran itxaronaldi luzeak eta pilaketak egon baitira ibilgailuen azterketa teknikoaren (IAT) zerbitzuan, eta horrek kalteak eragin dizkie herritarrei. Beraz, salatutako egoera konpontzeko neurriak proposatu dituzte, besteak beste lizentziak areagotzea, langile gehiago

kontratatzea edo hitzorduen sistema ezartzea. **Q18/612, Q18/645 eta Q18/678.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Noaingo (Elortzibar) ibilgailuen azterketa teknikoaren (IAT) zerbitzuaren jarduketarekin. Azaldu duenez, azterketaren emaitza aldekoa izan da, nahiz eta langileak jakinarazi zion frenoek matxura bat zeukatela. Gainera, garbai-zerbitzua eta zegokion konponketa ordaindu behar izan zituen, langileen pasibotasuna zela eta. **Q18/613.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitu baimenik igortzen Noaingo (Elortzibar) ibilgailuen azterketa teknikoko (IAT) langileek haren ziklomotorraren (dokumentazioa galdu zuen) azterketa teknikoa egin ahal izateko. Jakin duenez, kudeaketaz arduratzen den pertsona laneko bajaran dago. Premiaz erabili behar du ibilgailua, eta azterketak ezin du pertsona horren menpe egon. **Q18/936.**

#### **2.9.27. Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Herritarren partaidetza.**

2018an **16** kexa aurkeztu ziren gardentasunarekin eta herritarrek Administrazio publikoen eta administrazio elektronikoaren esku dagoen informazioa eskuratzeko duten eskubidearekin lotuta.

Administrazioak informazio publikoa ematea ukatzeagatik jarritako kexei erantsi behar zaizkio, orobat, arrazoi bera dela bide “Ingurumena” (2.9.16) eta “Hirigintza” (2.9.29) idazpuruetan sailkatutako kexak ere.

Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gertakari nagusiak:

- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio baimenik eman kontratatutako aseguruaren kopia bat eskuratzeko, toki-erakundeko langileei aseguru horren estalduraren berri eman ahal izateko. **Q18/47.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Ultzurrungo Kontzejuak ez baititu onartutako akordioak argitaratzen iragarki-taulan: soilik eskaera baten bitartez eskuratzen ahal dira. **Q18/156.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Irunberriko Udalak ez baitio baimenik ematen Lurrealde Aberastasunaren Zerbitzuak udalerriko lurzati baten inguruan idatzitako espedienteak eskuratzeko. Horretarako, datu pertsonalen babesarekin

lotutako arrazoietan oinarritu da Udala. **Q18/159.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Esteribarko Udalak ez baitio erantzunik ematen Agorretan 2003 eta 2004 artean burututako saneamendu-, zoladura- eta kanalizazio-obren proiektuarekin lotutako dokumentazioaren kopia bat eskuratzeko aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/162.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Uharteko Udalak ez baitio erantzunik ematen lan-testuinguruko jarrera oldarkorren aurkako prebentzio- eta jarduketa-protokoloarekin eta aseguru-pleguarekin lotutako dokumentazioa eskuratzeko aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/301.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio eskatutako informazioa ematen administrari laguntzaile lanpostu bat aldi baterako betetzeko dei batzuen inguruan. Udalaren arabera, 2013an egin zizkieten dei horiek, eta efektu kaltegarria izan zuten kexagilearentzat. **Q18/450.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizur Nagusiko Udalak herri-galdeketa bat iragarri baitu udalerriko festetan bigantxak askatzearen inguruan. Antza denez, Udalak ez du jarraitu toki esparruko herri kontsultak arautzen dituen urriaren 28ko 27/2002 Foru Legean zehaztutako prozedura. Kexagilearen ustez, toki-erakundeak ez ditu bermatu galdeketaren inpartzialtasuna, gardentasuna eta objektibotasuna. **Q18/491.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eratsungo Udalak ez baitio bidaltzen haren etxebizitzako uholdea zela eta prestatutako ikerketa geologikoa. **Q18/651.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio bidaltzen Pio XII etorbideko bide-erreformarako hirigintza-proiektuaren harira idatzitako irisgarritasun-txostena. **Q18/676.**
- Kataluniako Parlamentuko talde batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Síndic de Greuges de Catalunya erakundeak “procés” delakoan izandako jarduketarekin. Azaldu duenez, erakundeak babes adierazi zien une horretan autonomia erkidegoko presidente eta presidenteorde zirenen politikei; horrela, normaltasun- eta legezko-tasun-irudia eman zien, bai lurralde barruan eta bai nazioartean, sezesio ilegala iruditzen zaion saiakera bati. Kexagilearen ustez, gutxiengo erradikal eta nazionalista batek gauzatu sustatu du saiakera hori, baita sistemaren aurkako eta Europaren aurkako mugimendu populistek ere. **Q18/869.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu Artaxonako Udalak epe laburregia eman diola ustiatzen ari den turismo-kontratuarekin lotutako baldintza batzuk betetzeko. Halaber, jakin nahi du ea eskura ditzaken toki-erakundeak aurreko esleipendunari igorri zizkion jakinarazpenak, uste baitu tratu hobea eskaini ziola. **C18/87.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitiote erantzunik ematen aurkeztu zuen informazio publikoko eskaerari. **C18/182.**

### **2.9.28. Turismoa.**

2018. urtean, turismoarekin lotutako **8** kexa aurkeztu ziren. Honako hau da horien edukia:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen eskaera bati, zeinaren bitartez eskatu zuen haren ostatuko zuzendariaren eta arduradun zibilaren titulartasunaren (Nafarroako Turismo Erregistroan jasotakoa) berri izatea. **Q18/224.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitu haren apartamentu turistikoa Nafarroako Gobernuaren Turismo Erregistroan inskribatzen, ez baitzuen aurkeztu Iruñeko Udalak esleitutako lizentzia. Azaldu duenez, inskripzio hori arautzen duen araudiak ez du lizentzia hori eskatzen. **Q18/286.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak ez baitu zuzentzen haren negozio turistikoaren izen soziala, bi ikuskaritza-aktatan oker idatzita dagoena. **Q18/584.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen eskaera bati, zeinaren bitartez NARBARTEN (Bertizarana udalerrria) kokatutako ostatu baten izen komertzialaren erregistroarekin lotutako informazioa eskatu baitzuen. **Q18/668.**
- Herritar batek bi kexa aurkeztu zituen, Artaxoako Udalak esleitu zioten turismo-kontratuaren tarifak onartu zituelako bere kabuz. Halaber, uste du jazarpen morala ari dela jasaten toki-erakundearen eskutik, ez baitio uzten esleitu zioten turismo-kontratu gauzatzen. **C18/86 eta C18/104.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bizi den eraikinean (Iruñeko alde zaharrean) apartamentu turistikoa bat irekiko dutelako, nahiz eta jabeen

erkidegoaren estatutuek hori debekatzen duten. Ez dago ados Turismo Bulegoaren erabakiarekin, etxebizitza pisu turistikoen erregistroan inskribatu baitu, estatutuetan aurreikusitakoa kontuan hartu gabe. **C18/856.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen bere enpresaren izenean, Iruñeko Udalak abusuzko klausula bat gehitu baitu Iruñeko Turismo Bulegoaren kudeaketa-kontratuan. Klausula horrek hirian bisitaldi gidatuak antolatzea eragozten die enpresa esleipendunen, eta hori guztiz bidegabea iruditzen zaio. **C18/1351.**

### **2.9.29. Hirigintza.**

2018. urtean, hirigintzarekin lotutako **34** kexa aurkeztu dira. Kexetan azaldutako gertakari nagusiak honako hauek izan dira:

#### **A) Hirigintza planeamendua:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Etxarri-Aranatzko Arau Subsidiarioetan jasotako 10. Egikaritze Unitateko hirigintza-garapena atzerapena ari baita jasaten. Adierazi du bere gurasoek lurzati bat erosi zutela duela hamar bat urte, eta gaur arte ezin izan dute etxebizitzarik eraiki bertan. **Q16/222.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Bertizaranako Udalak ez baitu aldatzen haren etxe/ostatuari udal hirigintza-planean eman zion hirigintza-kalifikazioa, nahiz eta adierazi zioten neurriak hartuko zituztela alde horretatik. Halaber, Garapen Ekonomikoko Departamentuak eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez diete erantzunik ematen haren eskaerei, zeinetan desadostasuna adierazten duen telefono-lineako hornidura-puntuaren hornidura elektrikoarekiko eta geolokalizazioarekiko. **Q18/180.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu gogoeta batzuk gehitu Udal Planaren eta Alde zaharreko Barne Erreforma eta Babeserako Plan Bereziaren aldaketa-dokumentua, udalerriko gunen zehatzetan apartamentu turistikoen instalazioa eta erabilera arautzeko helburuarekin. Besteak beste, atari bakoitzean pisu turistikoen gehieneko kopurua eta gehieneko azalera finkatzea proposatzen du, baita ospitale-gunea gunen itoztat hartzea (hirigintza-lizentzia gehiago ez esleitzeko), apartamentuak soilik lehen solairutan baimentzea eta ohiko bizileku ordez ostalaritza-jardueratzat jotzea ere. **Q18/247.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak araudia aldatzea onetsi

baitu, udalerriko gune zehatzetan apartamentu turistikoen instalazioa eta erabilera arautzeko helburuarekin. Apartamentuak soilik lehen solairutan edo beheko solairutan ipintzea aurreikusten da. Kexagilea ez dago ados erabaki horrekin, baztertzalea iruditzen baitzaio goragoko solairutan kokatutako etxebizitzei begira. **Q18/331.**

- Jabeen erkidego batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak, udalerriko gune zehatzetan apartamentu turistikoen ezarpena eta erabilera arautzeko helburuarekin, Udal Planaren eta Alde zaharreko Barne Erreforma eta Babeserako Plan Bereziaren aldaketa-dokumentua onartu baitu. Uste du araudi hori ez litzatekeela soilik alde zaharrera mugatu behar, baizik eta hiri osora hedatu beharko litzatekeela. Horrez gain, pisu turistikoen kopurua mugatu beharko litzateke atari bakoitzeko, baita lizentzia berriak emateari utzi ere, higiezinaren espekulazioa ekiditeko xedearekin. **Q18/351.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Baztango Udalak Elizondon hotel-apartamentu berri bat eraikitzea aurreikusi baitu izapidetzen ari den hirigintza-plangintzan eta hitzarmenean. Uste du eraikin horrek kalte larriak eragingo dizkiela ondoko auzo turistikoan bizi direnei, besteak beste, ikuspena galtzea ipar-mendebaldean, intimitatea galtzea, berdegunea kentzea eta kutsadura eta errepideko zirkulazioa areagotzea. **Q18/439.**
- Hiru herritarrek kexa bat formulatu dute, Galar zendeako Udalak eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak aldaketa bat egin dutelako Gendulaineko Udalez Gaindiko Plan Sektorialean, haien lursailak planaren eragin-eremuan hartzea aurreikusten duena. Planean gehitzearen ondorioz lurzatiek izan duten balio-gehikuntzak egoera larria eragin dute, ondarearen gaineko zergak ere igoera esponontziala izan baitu, horrek familia batentzat dakartzan kalte guztiekin. **Q18/443.**
- Bizilagunen elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak babes ofizialeko etxebizitza berriak eraikitzea aurreikusi baitu Erripa Beloso hegoaldean. Elkarreak azaldu du paisaia-eremua dela, eta bertan ez liratekeela obrak burutu behar. Gainera, uste dute beste inguru batzuk egokiagoak direla, eraikin- eta biztanle-dentsitate txikiagoa baitute. Paisaia-eremu hori babesteko eskatu dute. **Q18/905.**

## **B) Hirigintza-kudeaketa:**

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Ablitasko Udalak haren lurra okupatu eta hirigintza-obra burutu baititu bertan, nahiz eta erabaki horren aurka egin zuen. **Q18/73.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Biurrungo Udalak hirigintza-gastuak ordaintzeko eskatu baitio, Udalak haren lurzattia okupatu ondoren sortutakoak. Izan ere, toki-erakundeak hirigintza-obra burutu zituen bertan. **Q18/328.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitio itzultzen haren semeak ordaindu zuen fidantza bat, 2009an baimendutako obra batzuk modu egokian burutuko zirela bermatzeko helburuarekin. Obra horien bitartez lurpeko elkargune bat egin zuten ur beltzak garraiatzeko hodi batekin. Departamentuak dio iraungi egin dela fidantza itzultzeko lau urteko epea. **Q18/819.**

**C) Legezketasunaren eta hirigintza-diziplinaren babesa:**

- Herritar batek kexa bat helarazi digu, Antsoaingo Udalak baliogabetu egin diolako aurrez atiko bat ixteko eman zitzaien lizentzia, eta, ondorioz, kalte ekonomiko handia egin diolako. **Q17/578.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Caparrosoko Udalak ez baititu ixten haren etxebizitzaren ondoko garaje batzuetako ke-irteera eta aireztatze-hodia. Izan ere, kokapen horretatik kexagilearen lorategia ikus daiteke, eta horrek bere intimitatea urratzen du, segurtasun-eza eragiteaz gain, edozein sar baitaiteke bere etxean. **Q18/258.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ziraukiko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen haren etxebizitzaren ondoan kokatutako eta eraiki gabeko orube baten kontserbazio-egoera kaskarra konpontzeko. **Q18/349.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Biurrungo Udalak materialak kentzeko eskatu baitio haren jabetzako finka batetik, eta ohartarazi dio zehapen-espedita bat zabal dezaketela. **Q18/359.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udala denbora gehiegi ari baita ematen bizi den eraikinean igogailu bat ipintzeko eta obretarako eta kanpoko urbanizazio-obretarako lizentzia esleitzen. Horrez gain, errekerimendu bat egin du kanpoko urbanizazio-obren inguruan, eta ez dira jarraitu inguru bereko beste eraikinetan burututako obretan jarraitutako irizpide berdina. **Q18/453.**



- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Arroizko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen bizi den kalearen kontserbazio-egoera kaskarra konpontzeko; izan ere, egoera hori arriskutsua izan daiteke bizilagunen segurtasunari begira. **Q18/483.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zarikiegiko Kontzejuak eta Zizur zendeako Udalak, sozietate baten jarduera amaitu ostean, ez baitiete itzultzen sozietatea eratzerakoan ordaindu zuten hasierako ekarpena. Bestalde, Udalak ez die erantzunik ematen lurzati pribatu batean burututako obren aurka aurkeztutako salaketei; izan ere, obra horiek indarreko hirigintza-araudiaren aurka doaz. **Q18/566.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Noaingo (Elortzibar) Udalak ez baitu ebazten obretako lizentzia eskuratzeko aurkeztu zuen eskaera. **Q18/801.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Lizarrako Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen ezponda bateko urak bizi diren kalean eragiten dituen kalteak konpontzeko. Osasun-arazoez gain (ez dakite nondik datorren ur hori), neguan ur hori izozteak kezka eragiten die, bai espaloian eta bai errepidean, arriskutsua baita ibilgailu eta oinezkoentzat. Uste dute ezponda hori baldintza onenetan mantendu beharko litzatekeela, hirugarrenetikiko kalteak ekiditeko. **Q18/900.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lizoain-Arriasgoitiko Udalak finka batean hamar urte baino gehiago daramatzan egurra kentzeko eskatu baitio haren anaiari, eskaera hori justifikatu dezaketen arrazoen berri eman gabe. **Q18/956.**

**D) Hirigintzaren arloko informazioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Agoizko Udalak ez baitio bidaltzen eskatu zuen dokumentazioa, udal-baimenik gabe bizi den eraikinean hiru etxabe-atea irekitzeari eta horrek eraikinaren segurtasunari begira dakartzan arriskuei buruzkoa. **Q18/11.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen haren etxebizitzaren ondoko barne-patioetan burutzen ari diren obren inguruan aurkeztu zuen eskaerari. Izan ere, ez da lizentziarik esleitu obra horiek gauzatzeko, eta, ondorioz, indarreko hirigintza- eta segurtasun-araudia urratu dute. **Q18/27.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Irurtzongo Udalak ez baitio eskatutako

hirigintza-informazioa ematen, nahiz eta horretarako zehaztutako epea igaro den. Izan ere, bizilagun bati bere etxebizitzan obrak burutzeko lizentzia esleitu diote, eta toki-erakundeari eskatu dio beharrezko jarduketak aurrera eramateko eta urratutako legezkotasuna berrezartzeko. **Q18/36.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizur Nagusiko Udalak bertan behera utzi baitu sozietate gastronomiko batean erauzketa-sistema bat ipintzearekin lotutako hirigintza-arauen inguruko udal-txosten bat idazteko eskaera. **Q18/57.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitie erantzunik ematen bizi den eraikinean arkitektura-oztopoak kentzeko burututako obren legezkotasunik ezaren inguruan aurkeztu zituen salaketei. Zehazki, adierazi du bere etxebizitzako leiho batek argiztapena eta ikuspena galdu dituela, eta hori ez zegoen aurreikusita obraren proiektuan. **Q18/200.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Oizko Udalak ez baitie erantzunik ematen bizilagun-titulartasuneko lurren okupazio partikularraren eta bi etxebizitzaren hirigintza-legezkoatasunik ezaren harira aurkeztutako bi salaketei. **Q18/231.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitie ematen haren aitari ordezeko bizitokia ematearekin lotutako informazioa. Izan ere, aita bizi den eraikina aurri deklaratu dute, eta, etxebizitza-galeraren aurrean, Udalak ez dio bizitoki berri bat esleitzen. **Q18/413.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zangozako Udalak ez baitie erantzunik ematen aurkeztu zituen bi eskaerei, zeinetan haren ondoko bizilagunari patioan edo lorategian erretegi bat eraikitzeke emandako lizentziaren kopia eskatzen baitzuen. Horrez gain, Udalarari neurriak hartzeko eskatzen dio argi-foku batzuen ondorioz etxebizitzan jasaten dituen eragozpenak konpontzeko. **Q18/496.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Obanosko Udalak ez baitie erantzunik ematen udalerriko egoitza batean beharrezko hirigintza-lizentziarik gabe burututako obrak salatzeko aurkeztu zuen idatziari. **Q18/542.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Igantziko Udalak ez diolako ematen bere amaren finka batzuen gainean eskatu zituen agiriak. **Q18/560.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitie ematen burututako obra batzuk direla eta bizilagun bati zabalduetako hirigintza-legezkoatasun espedienteari buruzko informazioa. **Q18/744.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Baztango udal-arkitektoa denbora gehiegi ari baita ematen xehetasun-azterketa baten inguruko txostena idazten. Azaldu du etxebizitza erreformatu nahi duela eta, beraz, arkitekto bat kontratatu zuela. Arkitekto horrek, udal-arkitektoarekin bildu ondoren, aurreproiektu bat aurkeztu zuen. Udal-arkitektoak adierazi zien ezinbestekoa zela xehetasun-azterketa bat aurkeztea, baina udal-arkitekto berria arduratuko zela azterketa hori onartzeaz. Beraz, xehetasun-azterketa aurkeztu zuten, sei orrialdekoa, eta, hilabete bat geroago, ez zuten erantzunik jaso, nahiz eta behin baino gehiagotan saiatu ziren harremanetan jartzen arkitektoarekin. **C18/858.**

### **2.9.30. Etxebizitza.**

2018. urtean etxebizitzarekin lotutako **47** kexa aurkeztu dira. Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gertakari nagusiak:

#### **A) Etxebizitza bat eskuratzeko eskubidea:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio babes ofizialeko etxebizitza bat esleitzen akurako erregimenean. Horrek aukera emango lieke kexagileari eta bere semeari (langabezia dago) etxebizitza finka bat edukitzeko eta lagun eta familiarrei laguntza eskatzeari uzteko. Duela urtebete baino gehiago eskatu zuten etxebizitza. **Q18/50.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak oztopoak jartzen baititu prezio tasatuko etxebizitzak partikularren artean eskualdatzeko, indarreko araudiak zehazten baitu erosle potentzialak ezin direla beste etxebizitzen titular izan. Kexagilearen arabera, horrek salmenta-aukerak murrizten ditu. Ondorioz, araudia egungo errealitatera egokitzeko eskatzen dio Departamentuari, dagoeneko etxebizitza bat dutenei bigarren eskuko etxebizitza babestu bat eskuratzeko aukera emateko. Horrez gain, salmenta errazteko neurriak hartzeko eskatzen dio, besteak beste erroldan gehitzea edo tresna analogo bat sortzea. **Q18/66.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio etxebizitza babestu bat esleitzen akura-erregimenean, eta premia behar du. Izan ere, egungo errentariak adierazi dio ez duela errentamendu-kontratua luzatu nahi; gaur egun emaztearekin eta lau seme adingabeekin bizi da etxebizitza horretan. **Q18/187.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez

baitio etxebizitza babestu bat esleitzen errentamendu-erregimenean, nahiz eta bederatzi urte daramatzen eskatzen. Esleipena premiazkoa da kexagilearentzat, egun bizi den etxebizitza salgai jarriko baitute laster. **Q18/223.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio etxebizitza babestu bat esleitzen akura-erregimenean, eta premiaz behar du; izan ere, epai judizial batek zehaztu zuen etxebizitza utzi behar duela. Gaur egun emaztearekin eta hiru seme adingabeekin bizi da etxebizitza horretan. **Q18/256.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio etxebizitza babestu bat esleitzen errentamendu-erregimenean, nahiz eta hiru urte daramatzen eskatzaileen erroldan. Horrez gain, ez du diru-sarrera finkorik jasotzen familia mantendu ahal izateko. **Q18/335.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, alokatutako gela batean bizi da bikotekidearekin eta bi semeekin, eta jabeak gela uzteko eskatu die. Gainera, Iruñeko Udalak ukatu egin du larrialdi-etxebizitza bat esleitzeko eskaera, ez baitu eskatutako baldintza betetzen, hau da, Iruñean erroldatuta egotea bi urte baino gehiagoz. Horrez gain, Eskubide Sozialen Departamentuak ez die etxebizitza babestu bat esleitzen. **Q18/363.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak, nahiz eta alokatutako gela batean bizi den emaztearekin eta bi alabekin eta nahiz eta ezin dion aurre egin alokairu pribatu bati, ez diolako babes ofizialeko etxebizitza bat esleitzen akura-erregimenean. **Q18/366.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio konponbiderik eskaintzen bizi duen egoerari begira. Izan ere, sei hilabeteko seme bat du, eta ez badie aurre egiten duela bost urtetik bizi den etxebizitzako sustatzaileak eskatzen dizkion zenbatekoei, etxebizitza utzi beharko du. **Q18/387.**
- Hipotekek kaltetutako pertsonen plataforma batek hiru kexa aurkeztu zituen: kexa horien bitartez pertsona jakin batzuk etxebizitzak alokatzerakoan izan dituzten zailtasunen berri eman dute. Izan ere, pertsona horien arraza-jatorria edo egoera ekonomikoa dela eta, jabeek edo higiezin agentziek zenbateko handiak eskatzen dizkiete abal edo fidantza moduan. Askotan, pertsona horiek ezin diete aurre egin zenbateko ekonomiko horiei, eta kasu batzuetan

errentatzaileak uko egiten dio etxebizitza alokatzeari. Gainera, kezkarriak iruditzen zaizkio Nafarroan gertatzen ari diren etxegabetzeak. Alde horretatik, adierazi du kasu batzuetan errentamendu-kontratu batzuk ez direla berritzen alokairu-prezioen garestitzeagatik, eta, ondorioz, errentariek etxebizitza utzi behar izaten dute, baita aurretik zuten bizi-proiektuari uko egin ere. Azkenik, Nafarroan “putre-funtsen” bitartez erositako etxebizitzaren inguruan ohartarazi du. **Q18/392, Q18/393 eta Q18/394.**

- Duela hiru urtetik modu baketsuan pabiloi industrial bat okupatu duten bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Iruñeko Udalak ez baitie esleitzen larrialdietarako etxebizitza bat, nahiz eta egiaztatu duten bi urte baino gehiago daramatzatela udalerrian bizitzen. **Q18/432.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio esleitzen haren familiaren beharren arabera babes ofizialeko etxebizitza bat; gainera, laster semea jaioko da, eta, beraz, familia-unitateak kide berri bat izango du. **Q18/561.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitie esleitzen babes ofizialeko etxebizitza bat akura-erregimenean; horrez gain, Iruñeko Udalak ez die esleitzen larrialdietarako etxebizitza bat, nahiz eta etxebizitzarako premiazko beharra duten. Azaldu dute hirurogei urte baino gehiago dituztela, eta etxebizitza partekatu batean bizi direla errentamendu-erregimenean. Gainera, jabeak etxebizitza uzteko eskatu die. **Q18/606 eta Q18/639.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio etxebizitza babestu bat esleitzen, nahiz eta bertan behera gelditu den aurreko etxebizitzaren errentamendu-kontratua. Gainera, bere familia egoera larrian dago: bi helduk eta lau seme-alaba adingabek osatzen dute, eta, errenta bermatuaren prestazioa eten ondoren (ez zutelako etxebizitza-aldaketaren berri eman), ez dute inolako diru-sarrerarik aurrera egiteko. **Q18/670.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio esleitzen larrialdietarako etxebizitza bat, haren familiaren beharretara egokitutakoa. Gela batean bizi da emaztearekin eta hiru seme-alaba adingabeekin; hilean hirurehun euro ordaintzen ditu alokairu moduan. Gainera, emaztea haurdun dago. Egoera larria da: izan ere, familiak gela utzi beharko du laster. **Q18/781.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio etxebizitza bat esleitzen akura-erregimenean San Jorge auzoaren inguruan; bertan bizi da duela hamabi urtetik, eta seme-alabak ere bertako eskola batera joaten dira. Denbora-epe laburrean etxebizitza bat esleitzeko eskatu du, hilabete batzuetan egungo pisua utzi behar baitute. **Q18/834.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak eta Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitiote ez etxebizitza babestu bat eta ez prestazio osagarri bat esleitzen, nahiz eta hileru zenbateko bat jasotzen duen 55 urtetik gorako pertsonentzako laguntza moduan. Laguntza hori ordaintzen duen etxebizitza-alokairua baino txikiagoa da. Etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan dago inskribatuta; hala ere, ez zaio ondo iruditzen bere egoerari puntuazio baxua ematea. Uste du beste inguruabar batzuk hartu beharko lituzketela kontuan, hala nola hirurogei urte baino gehiago izatea, bakarrik bizitzea eta langabezian egotea, bestela, egoera horretan dauden pertsonen ez baitiote inoiz etxebizitza babesturik esleituko. **Q18/852.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Erriberriko Udalak eta Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitiote larrialdietarako etxebizitza bat esleitzen, eta, horrez gain, ez diote proposatzen egonkortasuna emango dion konponbiderik. Azaldu duenez, bikotekidearekin eta bi urteko alabarekin bizi da urik eta argindarririk gabeko etxebizitza batean, errentatzaileak hornidurak moztu baitzizkien duela lau hilabete. Gainera, duela gutxi sute bat egon zen etxebizitzan. Etsita dago bizi duen egoeratik, eta etengabe mugitu behar izaten du haurrarekin, zeinaren asma-sintomek okerrera egin duten. Etengabe aldatzen dute ostatuz lo egiteko, ezin baitute inon gelditu epe luzerako. Horrez gain, laster alabaren aurrematrikula egin beharko du ikastetxe batean, baina ez daki non, ez baitaiki non egongo diren matrikula egiterakoan, ezta ikasturte hasieran ere. Adingabearen zaintza galtzeko beldurra du, agian ezin baitu haren hezkuntza bermatu. **Q18/866.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio baimenik eman larrialdietarako etxebizitza batean sartzeko, ez baitu horretarako baldintza bete, hau da, gutxienez bi urtez egotea erroldatuta udalerrian. Alokairu-etxebizitza batean bizi da bikotekidearekin eta lau seme-alaba adingabeekin, eta sartu zirenetik ez dute gas-hornidurarik. Konpainia elektrikitik jakinarazi diete zerbitzua berrezartzeko beharrezkoa dela etxebizitzaren jabeak instalazio-ziurtagiri bat eskuratzea. Jabeak, ordea, ez du ziurtagiri hori eskuratu, eta ez

dauka zenbatekoa ordaintzeko asmorik. Beraz, etxebizitzaren baldintzak ez dira egokienak lau seme-alabekin bizitzeko, ez baita haien segurtasuna eta osasuna bermatzen. Neguan zehar sekulako hotza jasaten dute, eta sarri gaixotzen dira. Udalak ondorioztatu du ez daudela premiazko egoeran, nahiz eta gaur egun sei kidek osatzen duten familia-unitatea eta jasotzen dituzten diru-sarrerekin ezin dieten aurre egin alokairu pribatu baten gastuei. **Q18/935.**

**B) Etxebizitza erosteko, errentamenduan hartzeko eta eraberritzeko laguntza publikoak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Sustapen Ministerioak 2009an oinarrizko emantzipazio-errentarekin batera jaso zuen mailegu bat itzultzeko eskatu baitio, nahiz eta ezin izan duen itzuli administrazioaren jarduketaren ondorioz. **Q18/117.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak bizi den etxebizitza babestuaren hileroko alokairu-kuota igo baitu. Bere inguruabar pertsonalei begira (ez du diru-sarrera finkorik eta ez du prestaziorik jasotzen), uste du igoera hori neurrigabea dela. **Q18/145.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin baitio etxebizitza eraberritzeko laguntza, diru-sarreren gehiengo kopurua gainditu baitu. Departamentuak, diru-sarrera horiek zehazteko helburuarekin, ez du kontuan hartu familia-unitateko kide zat hartu haren hogeituro semea, kexagilearen ardurapean dagoena, eta kasu horretan diru-laguntza jasoko luke. **Q18/466.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak etxebizitzaren eraberritze babestuagatik jasotako diru-sarrera itzultzeko eskatu baitio, izebaren oinordeko moduan esleitu ziotena; izan ere, espedientearen behin betiko kalifikazio-dataren ondoren eman zioten laguntza hori. **Q18/559.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ehun euro baino gehiagotan igo du bizi den etxebizitza babestuaren alokairua. 88 urte ditu, eta hilean 650 euroko pentsioa jasotzen du. Igoeraren ondoren, hileroko alokairua 436,60 eurokoa da guztira; beraz, zenbateko txikia gelditzen zaio aseguruari, garbiketa eta fakturak ordaintzeko. **Q18/840.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak, haren amaren ohiko etxebizitza kokatutako eraikinean inguratzaille termiko baten instalazioa onartzerakoan, ez baitu haren egoera ekonomiko zehazta ebaluatu.

Izan ere, adineko pertsonentzako erresidentzia batean dago, eta plazaren hileroko kuota jasotzen duen pentsioaren bikoitza da; beraz, ezin die aurre egin eraikin bat eraberritzeak dakartzan gastuei. Gainera, 2014an eraikina goitik behera berritu zuten. Bestalde, Iruñeko Udalak idatzi bati 8inguratzaille termikoari buruzkoa) erantzuten ez diolako aurkeztu zuen kexa. **Q18/856.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak bidegabetzat jotzen duen modu batean kalkulatu baitu haren gaitasun ekonomikoa, etxebizitza-legedi publikoan aurreikusitako onurak eskuratu ahal izateko. Azaldu duenez, gaur egun dibortzio-izapideak ari da egiten, eta, hiru seme-alaba dituen, hiru edo lau logelako etxebizitza babestu baten esleipena dagokio, eta ez txikiago batena, nahiz eta seme-alabak Madrilen bizi diren. Bere diru-sarrerak direla eta, ez diote aitortzen alokairurako laguntzak jasotzeko eskubidea. Hala ere, kontuan hartuko dira diru-sarrera garbiak, behin elikagai-pentsio kontzeptuan ordaindutako zenbatekoak murriztuta, hori baita lehen jarraitzen zen irizpidea. Horrela, laguntza hori jasotzeko eskubidea izango luke. Gaur egun, ezin duenez etxebizitza babestu bat eskuratu, hirugarrengoen etxeetan bizi da bere hiru seme-alabekin, guztientzat desegokiak diren baldintzetan. **Q18/945.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak bidegabetzat jotzen duen modu batean kalkulatu baitu haren gaitasun ekonomikoa, etxebizitza-legedi publikoan aurreikusitako onurak eskuratu ahal izateko. Azaldu du dibortziaz dagoela eta elikagai-pentsio bat ordaindu behar duela, eta, beraz, ezin direla kendu kontzeptu horietan ordaindutako zenbatekoak, diru-sarrerak zehazteko eta etxebizitza babestuak eskuratzeko aukerari begira. Adierazi du bere diru-sarrera errealean zenbatekoa zenbatutakoena baino txikiagoa dela. **Q18/946.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Sustapen Ministerioak diru-sarrera batzuk itzultzeko eskatu diolako, emantzipaziorako oinarrizko errentarako mailegu gisa. Adierazi du etxebizitza 2010ean erosi zuela, eta gaur egun ez dela bere jabetza. Horrez gain, azaldu du bere diru-sarrerak aurreko berdinak direla, eta, beraz, ez duela ulertzen eskaera hori. **C18/174.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroan, beste autonomia-erkidego batzuetan gertatzen den moduan, ez daudelako etxebizitza askeak erosteko laguntzak, baizik eta soilik etxebizitza babestuak erosteko ematen direla laguntza



horiek. **C18/271**.

**C) Etxebizitzetan izandako kalteak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baititu beharrezko neurriak hartzen akura-erreginenean bizi den etxebizitza babestua jasaten ari den hezetasun-kalteak konpontzeko. **Q18/141**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Burlatako Udalak ez baitio erantzunik ematen bizi den etxebizitzan (alokairu soziala) garbiketa- eta konponketa-lanak burutzeko eskaerari. Udalak betebehar hori dauka errentatzaile moduan, baita etxebizitzaren erabilera egokia bermatzekoa ere. **Q18/419**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baititu beharrezko neurri zuzentzaileak hartzen 2009an esleitu zioten etxebizitza babestuaren isolamendu-egoera kaskarra konpontzeko. Azaldu duenez, hasieratik izan ditu zaratarekin eta tenperaturarekin lotutako arazoak, eta, nahiz eta behin eta berriz aurkeztu dituen erreklamazioak, ez dituzte arazo horiek konpondu. Gainera, bere alabaren jaiotza dela eta egoerak okerrera egin du. **Q18/595**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez baititu beharrezko neurriak hartzen bizi den etxebizitza babestuan jasaten dituen hezetasun-arazoak konpontzeko. **Q18/736**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen bizi den udal-etxebizitzaren kalteak konpontzeko, eta ez du txostenik idazten kexagileak etxebizitza eraberritzeko laguntza bat jaso ahal izateko. **Q18/800**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baititu konpontzen isolamendu bizi den etxebizitzaren (prezio tasatukoa) isolamendu eskasak eragindako arazoak, nahiz eta hasieratik eman zuen horren berri etxebizitzaren kalteen orrian. Isolamendu eskasa dela eta, airea eta hoztasuna sartzeko dira kanpoaldetik. **Q18/947**.

**D) Etxebizitzen sustapena:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak eraikuntza-luzapena esleitu baitio 2014an babes ofizialeko etxebizitza saldu zion sustatzaileari, fatxada osatzen duten hormigoizko xaflen akaberarekin lotutako

arazo estetiko bat dela eta. Uste du neurrigabea dela egiturarekin zerikusirik ez duten arrazoi estetikoengatik luzapen hori esleitzea, atzerapenak eragingo dituen etxebizitza emateari begira. **Q18/75.**

**E) Etxebizitzen alokairua:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, alokairuan duen etxebizitzaren aurreko errentariak pisuaren hornidura elektrikoaz arduratzen den konpainiaz aldatu baitzuten, berari aldez aurretik jakinarazi gabe. Konpainia horrekiko zor baten ondorioz, pisuaren argi-hornidura moztu dute. **Q18/146.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Allingo Udalak eta Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitituzte beharrezko neurriak hartzen etxabe baten errentamenduaren aurrean. Uholdeak jasan ditzaken gune batean dago, eta etxebizitzak ez dauka bizigarritasun-zedularik: horrez gain, etxabearen barruan obrak burutzen ari dira lizentziarik gabe. **Q18/195.**
- Jabeen erkidego batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuak ez baititu ikuskatzen esleitutako etxebizitza sozialen baldintzak. **Q18/305.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak mugatu egin baititu enkante judizial bitartez erosi zuen etxebizitza babestuaren alokairua eta eskualdaketa. Ez dago ados horrekin: izan ere, enkantean ordaindu zuen prezioa finkatutako gehieneko prezioaren gainera dago. **Q18/352.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuko Etxebizitza Zerbitzuak desagokitzat jo duen tratua eskaini diolako, errentan daukan etxebizitza babestuekin lotutako jarduketa batzuen testuinguruan. **Q18/444.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Nasuvinsari errentamendurako eman zion etxebizitza berreskuratu ahal izateko. Adierazi du ez duela bestelako bizitokirik, eta, beraz, egungo errentariak birkokatze eskatu du. Hala ere jakinarazi diote ez dela hori gertatuko. **Q18/934.**

**F) Bestelakoak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, higiezin agentzia batek Iruñeko Arrosadia auzoan eraikitzen ari diren etxebizitza bateko garaje plaza bat, desgaitasuna duten pertsonen zuzendutakoa, esleitu baitio baldintza horiek

betetzen ez dituen pertsona bati, eta pertsona horrek ez du zenbateko handiagorik ordaindu plaza hori erosteko. **Q18/133.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak zehapen-espeditente bat zabaldu baitio haren etxebizitza babestua ohiko bizitoki moduan ez erabiltzeagatik. Horniduren kontsumo txikian oinarritu da Departamentua, eta ondorioztatu du ez dutela etxebizitza okupatu finkatutako epean. Hala ere, herritarrak adierazi du bere lan-egoeraren nahiz egoera pertsonalaren ondorioz etxebizitzatik kanpo ematen duela denbora asko. **Q18/633.**

### **III. KAPITULUA. KEXEN BERARIAZKO AZTERKETA, ZENBAIT ADMINISTRAZIO PUBLIKOK EZ DITUZTELA HERRITARREN IDATZIAK ERANTZUTEN EDO ERANTZUTEKO GEHIEGI LUZATZEN DIRELA ERAKUSTEN DUENA.**

#### **3.1. SARRERA. HELBURUA.**

2017ko txostenean, kapitulu berri bat sartu zen, urte hartan Arartekoari aurkeztutako kexak generoaren ikuspegitik aztertzeko.

Txosten honetan, beste helburu bati eskaini nahi izan zaio berariazko kapitulu bat; hala, urteko txosten bakoitzak arazo ezberdin bat agerian jartzeko balio izatea nahi da, hau da, urte horretan aurkeztutako kexak aztertu ostean Nafarroako Arartekoak hautemandako arazoren bat agerian jartzeko.

Aurten, herritarrek bidalitako idatziak erantzuten ez dituzten edo helegite administratiboak, instantziak eta prozedura administratiboak ebazteko gehiegi luzatzen diren Nafarroako administrazio publikoak identifikatu nahi dira.

Urriaren 1eko Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 39/2015 Legearen 21.1. artikulua honako hau dio: “Administrazioa behartua dago berariazko ebazpena eman eta jakinaraztera prozedura guztietan, edozein dela ere prozedura hasteko modua”. Arau horren arabera, herritarrak, administrazio publikoari eskaera bat egiten badiu, egindako idatziaren edukiari buruzko erantzun bat garaiz jasotzeko eskubidea du.

Era berean, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioari buruzko abenduaren 3ko 15/2004 Foru Legearen 7. artikuluan aitortzen da herritarrek administrazio egokia izateko eskubidea dutela, eta eskubide horren baitan, administrazioak espresuki emandako ebazpena lege ezarritako epean lortzeko eskubidea aipatzen da.

Tokiko eremuan, berriz, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legearen 318. artikulua honako hau esaten du: “Tokiko erakundeak behartuta daude beren eskumeneko gaietan egiten zaizkien eskari guztiak ebatzi eta jakinaraztera”.

Ikus daitekeen bezala, ordenamendu juridikoak herritarren idatziak beti erantzuteko betebeharra ezartzen die administrazio publikoei, eta jardunbide administratibo egokitzat hartzen du erantzuna lege ezarritako epeen barruan ematea.

### **3.2. HERRITARREN IDATZIAK ERANTZUTEN EZ DITUZTEN EDO ERANTZUNA EMATEKO GEHIEGI LUZATZEN DIREN ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ZERRENDA.**

Kexei buruz egindako azterketaren arabera, ikusten da Nafarroako administrazio publiko bat baino gehiago erortzen direla praxi administratibo okerretan eta ez dituztela erantzuten herritarren idatziak legez ezarritako epeen barruan, edo, azkenean erantzuten badituzte ere, gehiegi luzatzen direla.

Jarraian, jarduera administratibo oker hori hauteman den administrazio publikoen zerrenda bat ageri da:

#### **A) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioa:**

- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten jarritako instantzia bati. Haren bidez, argindar-hornidurako bere kontratuetan ageri ziren datuekin, irrealak ziren bi hornidura-punturen kode bateraturekin eta kontagailuko irakurketarekin ez zegoela ados adierazten zuen. **Q18/115.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua gehiegi ari zelako luzatzen NA-132 errepidea hobetzeko (Tafalla-San Martin Unx zatia) desjabetu zizkioten lursail batzuen prezio zuzena zehazteko espedientearen tramitazioan. **Q18/198.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten instantzia bati. Haren bidez, zuzentzen zuen ostatuaren erantzule zibilaren eta kudeatzailearen titulartasuna jakin nahi zuen, Nafarroako Turismo Erregistroan agertzen zena. **Q18/224.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten konkurrentzia publikoko lokal bateko azpiegitura elektrikoaren proiektuak garatzeko gaitzen duen titulazioari buruz egindako zenbait informazio-eskaerari. **Q18/406.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuak ez ziolako erantzuten apustuetarako bere kontua blokeatzeri buruz aurkeztutako erreklamazio bati. **Q18/484**

- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako eskaera bati. Belateko eta Almandozko tuneletako bide-segurtasuna hobetzeko obrak egiteko bi tunel horiek itxi ostean trafikoa erregulatzeko hartutako neurriei buruzkoa zen eskaera. **Q18/553.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten Narbarteko (Bertizarana udalean dago) aterpetxe baten izen komertzialari buruzko informazioa eskatzeko aurkeztutako instantzia bati. **Q18/668.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat aurkeztu zuen ez ziotelako erantzuten argindar-hornidurarekin eta bere telefono-linearen hornidura-puntuaren geolokalizazioarekin ez zegoela ados adierazteko aurkeztutako instantziei. **Q18/180.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: elkarte batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten informazio-eskaera bati. Nafarroako Legebiltzarrak ebazpen bat eman zuen eremu elektromagnetikoen balizko arriskuei eta haien ingurumenean dituzten ondorioei buruzko Europako Batzordearen 1815 Ebazpenean biltzen ziren gomendioak aplikatzeko eskatuz. Ebazpen hori betetzeko hartutako neurriei buruzkoa zen informazio-eskaera. **Q18/265.**
- Eskubide Sozialetako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako ebazten aitortuta duen bermatutako errenta berrezartzeko eskaera, Osasunbidearekin zuen lan-jarduera amaitu zuela jakinarazi zion arren departamentuari. **Q18/29.**
- Eskubide Sozialetako Departamentua: herritar batek kexa bat aurkeztu zuen departamentua gehiegi ari zelako luzatzen aitortuta duen bermatutako errentaren ordainketa egiteko, hain zuzen, 2017ko azarotik 2018ko otsailera bitarteko epeari zegokion ordainketa egiteko. **Q18/165.**
- Eskubide Sozialetako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua gehiegi ari zelako luzatzen haren amari Iruñeko edo Iruñerriko egoitza batean plaza itundu bat esleitzeko. Beste instantzia bat ere jarri zuen, baina ez zuen erantzunik jaso. **Q18/437.**
- Eskubide Sozialetako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen Nafar Lansarek ez ziolako erantzuten aurkeztutako idatzi bati. Haren bidez, bere emaztea iraupen luzeko langabeen zerrenda batean zegoen jakitea nahi zuen,

bai eta noiz arte zegoen langabezian zegoela egiaztatzen joatera behartuta jakitea ere. **Q18/876.**

- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako ematen zenbait partzelatan egindako birpartzelazioen eta katastroko aldaketen espediente osoa. **Q18/234.**
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua (Nafarroako Zerga Ogasuna): herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten instantzia bati. Haren bidez, 2014ko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan egindako atxikipenak itzultzeko eskatzen zuen, urte hartan ez zela Espainiako egoiliar fiskala izan irizita, Kanpo Merkataritzako Institutuaren (ICEX) beka baten onuraduna izan baitzen Ekuatore Ginean. **Q18/564.**
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua (Nafarroako Zerga Ogasuna): herritar batek kexa bat jarri zuen Nafarroako Auzitegi Ekonomiko-Administratibo Forala luzatzen ari zelako Errentaren eta Ondarean gaineko Zergen Sailak emandako ebazpen baten aurrean aurkeztu zuen erreklamazio ekonomiko-administratiboaren ebazpenean. **Q18/689.**
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako Nafarroako Zerga Ogasunak haren bankuko kontuen gainean egindako bahituren ziurtagiria emateko; hain zuzen, ziurtagiri hori behar zuen auzitegietan demanda bat aurkezteko. **Q18/705.**
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua (Nafarroako Zerga Ogasuna): herritar batek kexa bat jarri zuen Nafarroako Zerga Ogasuna luzatzen ari zelako oinordetzen gaineko zergaren likidazio-prozedura batean haren alegazioak atzera bota ostean jarritako berraztertze-errekurtso baten ebazpenean. Errekurtsoa ebazteko eta likidazioaren ondorengo premiamendu-bidearen bilketa-jarduerak ondorioz gabe uzteko eskatzen zuen. **Q18/807.**
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen esleitzen zizkieten zenbait lursailen katastroko titulartasun okerra zuzentzeko egindako eskaerei ez ziotelako erantzuten, administrazio horrek ez bazuen ere titulartasun hori arrazoitzen zuen dokumenturik eta herritarrak titulartasun horri uko egin bazion ere. **Q18/71.**
- Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako ordainsari

osagarri bat ukatu ziotenean jarri zuen gora jotzeko errekurtsio baten ebazpenean. Haren bidez, C mailako ordainsariak, han kokatzen zen herritarra, B mailakoekin parekatzeko eskatzen zuen, eskatu zioten titulazioaren arabera maila horretan egon behar lukeelako. **Q18/105.**

- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten instantzia bati. Haren bidez, telefono-konpainiaren kale-izendegian agertzen zen bere telefono-linearen hornidura-puntuaren geolokalizazioarekin ez zegoela ados adierazten zuen. **Q18/112.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako Nafarroako Foru Erkidegoaren Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzura aritzeko hutsik zeuden atezain lanpostuak lekualdatze-lehiaketa baten bidez esleitzeko deialdi baten harira jarritako gora jotzeko errekurtsio baten ebazpenean. **Q18/583.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentuak ez zuelako ebazten epai judicial baten ostean administrazio-laguntzaile postuetarako aldi baterako kontratazioetarako desgaitasuna zuten pertsonen lehentasun-hurrenkera aldatu ostean aurkeztutako ondare-erantzukizunaren espedienteak. Hain zuzen, zegokion lanpostua betetzeko aukerarik izan ez zuen denborari zegokion jaso gabeko soldatak, kalte moralak, legezko interesak eta Gizarte Segurantzari egin beharreko kotizazioak eskatzen zituen. **Q18/683.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako 2016an aurkeztutako ondare-erantzukizunari buruzko erreklamazio baten ebazpenean. Irailaren 13ko 55/2010 Dekretuak Nafarroako tokiko polizia-kidegoetako funtzionarioen jarduerari lotutako lan-arriskuen prebentzioari buruzko arauak ezartzen ditu, eta han bildutako osasuna zaintzeko neurri zuzentzaileak ez aplikatzeari buruzkoa zen errekurtsioa. **Q18/684.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ezkontideagatik zegokion familia-laguntza jasotzeko eskubidea aitortzeko egindako eskaerari ez ziotelako erantzuten. Epai



judizial baten aginduz, hari zegokion konpentsazio-pentsioa ordaindu beharra zeukan Foru Diputazioko Funtzionarioen Lagunarte Kutxaren kontura. **Q18/889**.

- Hezkuntza Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako parte hartu zuen meritu-lehiaketa bateko emaitzen harira aurkeztutako gora jotzeko errekurtsio baten ebazpenean. Irakasleei laguntza emateko zentroetan (CAP) aholkulari-postuak betetzeko zen deialdia. **Q18/399**.
- Hezkuntza Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten familiaren berrekartzea lortze aldera salbuespenezko egoerengatik, osasun-arrazoiengatik edo adingabe bat zaintzeagatik Nafarroan egindako zerbitzu-eginkizuneko eskaerari. **Q18/579**.
- Hezkuntza Departamentua: zazpi herritarrek zazpi kexa bat jarri zituzten ez ziotelako ematen Bigarren Hezkuntzako irakasleen kidegora eta Lanbide Heziketako irakasle teknikoen kidegora sartu ahal izateko parte hartu zuten aukeraketa-prozesuari zegokion espediente administratibo osora sartzeko aukerarik. **Q18/585, Q18/586, Q18/587, Q18/591, Q18/602, Q18/629 eta Q18/630**.
- Hezkuntza Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten izena emanda zegoen irakasleen aldi baterako kontratazio-zerrendetatik bere ingelesezko profila kentzeko egindako eskaerari. **Q18/679**.
- Hezkuntza Departamentua: sindikatu batek bi kexa jarri zituen departamentuan lan egiten duten edo lan egin zuten zenbait irakasleren izenean, departamentu horrek ez zuelako aintzat hartzen eskolarik gabeko egunak opor-egun gisa hartu zaizkielako aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioa. Sindikatuaren arabera, errekurtsio hori eta han biltzen den helburua aldeko administrazio-isiltasunaren bidez aintzat hartu behar dira, izan ere, gora jotzeko errekurtsio horiek aurrez aurkeztutako erreklamazioak administrazio-isiltasunaren bidez ukatu izanagatik aurkeztu ziren. **Q18/885 eta Q18/886**.
- Hezkuntza Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten jarritako salaketa bati. Haren bidez, departamentu horri jakinarazten zion herritarrak hizkuntza-zentro batean betetzen zituen zereginen tartean sartu zela Hezkuntza Departamentuaren mendeko beste langile bat; eta, gainera, horrek babes-falta eragin ziola bere lan profesionala betetzeko orduan. **Q18/890**.

- Osasun Departamentua-Osasunbidea: elkarte batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten informazio-eskaera bati. Nafarroako Legebiltzarrak ebazpen bat eman zuen eremu elektromagnetikoen balizko arriskuei eta haiek ingurumenean dituzten ondorioei buruzko Europako Batzordearen 1815 Ebazpenean biltzen ziren gomendioak aplikatzeko eskatuz. Ebazpen hori betetzeko hartutako neurriei buruzkoa zen informazio-eskaera. **Q18/265.**
- Osasun Departamentua-Osasunbidea: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten haren aitari emandako osasun-arretari buruz aurkeztutako erreklamazioei. **Q18/567.**
- Osasun Departamentua-Osasunbidea: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako kontratazioari begira fundazio batean lanean egindako denbora kontuan hartzea ukatu izanaren aurrean jarritako gora jotzeko errekursoaren ebazpenean. **Q18/648.**
- Osasun Departamentua-Osasunbidea: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten plaza Nafarroako Ospitale Guneko zistoskopia-kontsulten unitatera lekualdatzeko egindako eskaerari. **Q18/708.**
- Osasun Departamentua-Osasunbidea: herritar batek kexa bat jarri zuen Osasunbideak ez ziolako ematen prozedura judizial baterako behar zuen neurokirurgia-zerbitzuaren mediku-txosten bat. **Q18/899.**
- Osasun Departamentua-Osasunbidea: bi herritarrek bi kexa jarri zituzten ez ziotelako erantzuten dieta batzuk ordaintzeko behin eta berriro egindako eskaerei. Hurrenez hurren, Osasunbideako erizain eta mediku gisa egindako guardiei zegozkien dieta horiek. **Q18/915 eta Q18/919.**
- Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen Vianako Printzea Erakundeak ez ziolako erantzuten Nafarroako ondare historikoaren inbentarioko fitxan haren jabetzaren eta negozioaren izena aldatzeko egindako eskaerari. **Q18/707.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: elkarte ekologista batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten Lindus (2010-2014) eta Lindus 2 programei buruzko informazio-eskaera bati. **Q18/86.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: elkarte ekologista batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten laguntza-

premier zeuden animaliei buruzko informazioa ematen zuten deiei erantzuteko larrialdi-zerbitzuekin (112) izenpetutako hitzarmenari buruzko informazio-eskaera bati. **Q18/290.**

- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: elkarte ekologista batek bi kexa jarri zituen ez ziotelako ematen LIFE BONELLI 2014-2017 eta LIFE a-AQUILA 2018-2022 proiektuen urteko memoria teknikoak buruz eta *Life Territorio Vision 2010-2016* proiektuaren kontabilitateari buruz eskatutako informazioa. **Q18/297 eta Q18/298.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: elkarte ekologista batek kexa bat jarri zuen ez zizkiotelako ematen Montejurra Mankomunitatearen izenean dauden ur-horniduraren obrei buruzko espediente administratibo osoak (2017-2019 Tokiko Inbertsio Planean daude sartuta horiek), bai eta gora jotzeko errekursoaren epea luzatzeko eskaerari ez ziotelako erantzuten ere. **Q18/570.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten arrantza-jardueraren kudeaketari eta Arakil ibaiaren ertzetan kastoreek eragindako suntsiketari buruz aurkeztutako idatziei. **Q18/655.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten haren titulartasuneko partzela katastral berri bat sortu ahal izateko Erromantzatuan dagoen eta auzo-ondasun gisa ageri den partzela bat haren alde aitortzeko eskatzeko aurkeztutako idatzi bati. **Q18/680.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: elkarte ekologista batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako bidaltzen ingurumen-arloko informazio-jakin bat horretarako emandako posta elektronikoa batera idatziz egin bazuen eskaera ere. **Q18/777.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako zenbait instantziari. Haietan, bere jabetzako bi lursailetan untxien plaga batek eragindako txikizioagatik ibaibidea aldatzeko egiten ari ziren obren ondorioz jasaten ari zen kalteak salatzen zituen. Horrez gain, ez ziotela egindako obrei buruzko

espediente osorik eta kalte-ordainei buruzko informaziorik ematen zioen.  
**Q18/835.**

**B) Udalak:**

- Agoizko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udalak ez ziolako ematen hura bizi zen eraikinaren etxabeen akaso udal-baimenik gabe irekitako hiru ateri eta haiek higiezinaren segurtasunari eragiten zioten egiturazko arriskuari buruz eskatutako dokumentazioa. **Q18/11.**
- Baztango Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten Iruritako Anarabia frontoiaren kudeaketa zein erregimenetan eman zen jakiteko egindako informazio-eskaerari. **Q18/657.**
- Baztango Udala: herritar batek kexa bat aurkeztu zuen udaleko arkitektoa luzatzen ari zelako xehetasun-azterketa bati buruzko informazioa emateko. Herritarrek azaltzen zuen eraberritze-lan nahiko handiak egitekoa zela etxean, eta, horregatik, arkitekto baten zerbitzua kontratatu zuela. Arkitekto horrek, udaleko arkitektoarekin bildu ostean, aurreproiektu bat aurkeztu zuen. Udaleko arkitektoak esan zien beharrezkoa zela xehetasun-azterketa bat aurkeztea, baina udaleko arkitekto berriari zegokiola hura onartu edo ez erabakitzea. Xehetasun-azterketa hori aurkeztu zuten, sei orri eskasekoa, eta handik hilabetera erantzunik jaso gabe jarraitzen zuten ahalegin bat baino gehiago egin bazituzten ere udaleko arkitektoarekin harremanetan jartzeko. **C18/858.**
- Burlatako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen aurkeztutako instantzia bati ez ziotelako erantzuten. Haren bidez, bide-garbiketako edo/eta barne-garbiketatako lanpostuaren kontrataziorako egindako deitan egindako kudeaketari buruzko zenbait informazio eskatzen zituen. Horrez gain, eskatzen zuen web-orrian eguneratuta argitaratzeko kontratazio-zerrenda guztiak, une oro jakin ahal izateko zerrenda horietan sartutako pertsona eta izangai guztien lehentasun-hurrenkera. **Q18/185.**
- Burlatako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten eskaera bati. Haren bidez, hura bizi zen alokairu sozialeko etxebizitzan garbiketa- eta konponketa-lanak egiteko eskatzen zion Udalari, etxebizitza baldintza egokietan erabili ahal izatea bermatzeko, alokatzaile gisa betebeharrak hori zuelako Udalak. **Q18/419.**

- Galar Zendeako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten katastroan haren jabetzako lursail baten guztizko azalera agertzeko egindako eskaerari, azalera txikiagoa agertzen baitzen. Azaltzen zuen azalera ageri zen aldea Ezkirozko Udalbatzak egindako zolaketa-lan batzuk eragindakoa zela, herritarraren lursailen zati bat okupatu zuelako haren baimenik gabe. **Q18/408.**
- Galar Zendeako Udala: merkataritza-sozietate batek kexa bat jarri zuen Udalak ez ziolako ematen 2008an egindako katastro-aldaketa bati buruz eskatutako informazioa. **Q18/654.**
- Galar Zendeako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten instantzia bati. Haren bidez, 1990ean egindako birpartzelazio eta/edo katastro-aldaketa bati buruzko espediente osoa emateko eskatzen zuen, eta espediente hori egongo ez balitz, ez dagoelako ziurtatzeko eta arrazoitzeko. **Q18/805.**
- **Corellako Udala:** herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako zenbait instantziari. Haietan, bere jabetzako bi lursailetan untxien plaga batek eragindako txikizioagatik ibaibidea aldatzeko egiten ari ziren obren ondorioz jasaten ari zen kalteak salatzen zituen. Horrez gain, ez ziotela egindako obrei buruzko espediente osorik eta kalte-ordainei buruzko informaziorik ematen zioen. **Q18/835.**
- Erroibarko Udala: herritar batek kexa bat aurkeztu zuen ez ziotelako erantzuten birziklapen-kaseta bat beste toki batera aldatzeko egindako eskaerari, gaur egungo kokapenak bizilagunei eragozpenak eragin arren eta han botatzen diren produktuak haurrentzat arriskutsuak izan arren. Kaseta espazio ireki batean jartzea proposatzen zuen, herriaren kanpoaldean. **Q18/884.**
- Lizarrako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako idatzi bati. Haren bidez, udalaren jabetzako bide bati bide horren mugakide zen lursailaren jabeak eragiten zizkion kalte batzuk salatzen zituen. **Q18/333.**
- Esteribarko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotela erantzuten Agorretan 2003 eta 2004 urteetan egindako saneamendu, zolaketa eta ur-kanalizazioen lanen proiektuari buruzko dokumentazioaren kopia baten eskaerari. **Q18/162.**
- Uharteko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten lan-eremuko etsaikeria-portaeren gaineko prebentzio- eta jarduera-protokoloari

buruzko dokumentazioa eta aseguru-orria eskatzeko egindako eskaerari. **Q18/301.**

- Igantziko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udalak ez ziolako ematen amaren lursail batzuei buruz eskatutako dokumentazioa. **Q18/560.**
- Irurtzongo Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen, legez finkatutako epea igaro arren, Udalak ez ziolako ematen bizilagun bati etxean obrak egiteko emandako baimenari buruz eskatutako informazio urbanistikoa, eta toki erakundeari eskatzen zion beharrezko jarduketak gauzatzeko urratutako legezketasuna berrezartzeko. **Q18/36.**
- Izagaondoko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udala gehiegi luzatzen ari zelako 2011ean egindako katastroko datuetako akatsak zuzentzeko eskaeraren tramitazioan eta ebazpenean. **Q18/276**
- Leozko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako zenbait idatziri. Horien bidez, hiri-eremuko kaleak zolatzeko, 2009-2016 aldirako III. Nafarroako errepideen gida-plana ez gauzatu izanari buruzko informazioa emateko nahiz 2015. urtetik 1999ko zaindariaren jaietako diru-laguntza ez ematea zerk eragin zuen argitzeko arrazoiak emateko eskatzen zuen. **Q18/928.**
- Eloko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udala luzatzen ari zelako berraztertze-errekurtso baten ebazpenean. Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela ukatu ziotelako eta Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Agentziak igorritako txosten bat ez ziotelako ematen jarri zuen errekurtsoa. **Q18/949.**
- Noaingo Udala (Elortzibar): herritar batek kexa bat jarri zuen Udalak ez zuelako ebazten obretarako baimena emateko egindako eskaera. **Q18/801.**
- Obanosko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako instantzia bati. Haren bidez, herriko egoitza batean obrak egin zituztela beharrezko baimen urbanistikorik gabe salatzen zuen. **Q18/542.**
- Oizko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten auzokoen jabetzako lursailen okupazio partikularrari eta bi etxebizitzaren legezketasunik ezari buruz aurkeztutako bi salaketari. **Q18/231.**

- Erriberriko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten 1978 eta 1979 urteetako osoko bilkuren aktak jasotzen zituen liburua edo akta-liburua kontsultatzeko egindako eskaerari. **Q18/262.**
- Iruñeko Udala: bi herritarrek kexa bat jarri zuten ez ziotelako ematen hiri-kontserbazioaren eremuan D mailatik C mailara eta plazen gehikuntzarik gabe igotzeko bi deialdiri buruz eskatutako administrazio-espeditenteen kopia bat. **Q18/14.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten idatzi bati. Haren bidez, Civivoxeko ikastaroetan izena emateko kuoten murrizketarako eskubidea zuten kolektiboek eskatzen zitzaaien tramitearekin ez zegoela ados esaten zuen; izan ere, aurrez bertara joatea eskatzen zitzaaien, eta bitarteko tramite hori plaza eskuratzeko eragozpen bihur zitekeen gainerako erabiltzaileekin alderatuta, plazak eskaeraren hurrenkeraren arabera esleitzen zirelako. **Q18/25.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten haren etxebizitzaren ondoko barruko patio batzuetan egiten ari ziren obrei buruz aurkeztutako instantzia bati. Herritarrak bazekien obrek ez zutela beharrezko baimenik, eta, ondorioz, indarrean zegoen hirigintza- eta segurtasun-araudia urratzen ari zirela. **Q18/27.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten urgentziaz behar izan zuen odontologia-ebakuntza ordaintzeko aukera emango liokeen gizarte-larrialdiko laguntzaren eskaerari. **Q18/166.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten udal horretan nahitaezko kanpo diru-bilketarako esleipena egiterakoan langileak subrogatzeko erabilitako irizpideei buruz aurkeztutako informazio-eskaerari. **Q18/191.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten bizi den eraikinean oztopo arkitektonikoak kentzeko egin diren lanen ustezko legezkotasunik ezari buruz aurkeztutako zenbait salaketari. Hain zuzen, herritarrak esaten zuen haren etxeko leiho bat estututa bezala geratu zela eta argia eta ikuspena galdu zituela, nahiz eta obra-proiektuan halakorik ez jarri. **Q18/200.**

- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten Jose Alonso kalean bere ibilgailuarekin zirkulatu ahal izateko egindako eskaerari. **Q18/395.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udala luzatzen ari zelako herritarra bizi zen eraikinean igogailu bat jartzeko eta kanpoko urbanizatzeko lanak egiteko baimena emateko, bai eta, kanpoko urbanizatzeko lanei lotuta, Udalak gune bereko beste eraikin batzuetan egindako lanetan jarraitutako irizpideetan egin ez zuen eskakizun bat egin zuelako ere. **Q18/453.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten lagapen-hartzailea den garaje-plaza baten transmisioaren gehienezko prezioari buruz egindako informazio-eskaera bati, bai eta ez ziotelako onartzen erantzuna emateko izandako atzerapen horren ondorioz plazak izandako balio-galeragatik kalte-ordain bat ematea ere. **Q18/510.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udalak ez ziolako ematen Pio XII.a etorbideko bide-erreformarako urbanizazio-proiektuaren harira idatzitako irisgarritasun-txostena. **Q18/676.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten lur azpiko aparkaleku batean dagoen garaje-plaza batera joan ahal izateko trafikoa mugatuta duten zenbait kaletatik (Jose Alonso eta Aita Moret kaleak) barrena pasatzeko baimena izan zezan aurkeztutako zenbait eskaerari. Horrez gain, Iruñeko Udalak hiritarrentzako doako telefono bat jartzea ere eskatzen zuen. **Q18/691.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten eremu mugatuan aparkatzeko edo zirkulatzeko aukera ematen duten txartelak erabiltzeko baimena duten erakundeen eta zerbitzuen argitalpen-faltari lotuta aurkeztutako eskaera bati. **Q18/711.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udala luzatzen ari zelako haren emaztea ospitaleratzeagatik zegokion baimena ukatu izanari eta aitalasun-baimenaren zenbaketari lotuta aurkeztutako berraztertze-errekurtso baten ebazpenean. **Q18/712.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako ematen egindako obra batzuen harira bizilagun bati abiarazitako legezkotasun urbanistikoaren espedienteari buruzko informaziorik. **Q18/744.**



- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten trafiko-  
arloko zigor baten ondorioz egin zioten bahitura baten zenbatekoa itzultzeko  
eskaerari. Esaten zuen ez ziotela zorraren ohartarazpenik jakinarazi, ez eta  
premianduaren erabakia eta bahituraren erabakia ere, eta hala eta guztiz ere  
bahitura egin ziotela. **Q18/756.**
- Iruñeko Udala eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio  
Departamentua: elkarte ekologista batek hiru kexa jarri zituen Udalak ez ziolako  
ematen Arga ibaiak izen bereko herria zeharkatzean zuen ingurumen-egoerari  
buruz egindako dokumentua, eta, horrez gain, departamentuak ez ziolako  
ematen LIFE BONELLI 2014-2017 ETA LIFE a-AQUILA 2018-2022 proiektuen  
kontabilitateari buruz eskatuko informazioa, ez eta proiektu horien bidez  
askatutakoen kopuruari buruzko informazioa ere. **Q18/283, Q185/284 eta  
Q18/291.**
- Petilla Aragoiko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen esleitzen zizkioten  
zenbait lursailen katastroko titulartasun okerra zuzentzeko egindako eskaerei ez  
zietelako erantzuten, administrazio horrek ez bazuen ere titulartasun hori  
arrazoitzen zuen dokumenturik eta herritarrak titulartasun horri uko egin bazion  
ere. **Q18/72.**
- San Adriango Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten  
Udaltzaingoa hutsik zeuden plaza guztiak betetzea saihesten zuten arrazoi  
ekonomiko edo araubide-arrazoiei buruz nahiz gaur egungo langile-faltari aurre  
egiteko aurreikusitako neurriei buruz egindako kontsultari. **Q18/148.**
- Zangozako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen esleitzen zizkioten zenbait  
lursailen katastroko titulartasun okerra zuzentzeko egindako eskaerei ez  
zietelako erantzuten, administrazio horrek ez bazuen ere titulartasun hori  
arrazoitzen zuen dokumenturik eta herritarrak titulartasun horri uko bazion ere.  
**Q18/71.**
- Zangozako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez zietelako erantzuten  
aurkeztutako bi instantziari. Haien bidez, ondoko bizilagunari patioan edo  
jardinean erretegi bat jartzeko emandako baimenaren kopia bat eskatzen zuen,  
bai eta foku batzuek egiten zuten argiaren ondorioz bere etxean jasaten zituen  
molestiei aurre egiteko neurriak ere. **Q18/496.**

- Sartagudako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako zenbait instantziari. Haien bidez, beren etxetik gertuko orube batean bizi ziren zortzi katuk eragindako zaratak, usainak eta zikinkeriak bizilagunei eragiten zizkien molestiak salatzen zituen. Azaltzen zuen jasanezina ari zela bihurtzen animalia horiekin batera bizitzea, eta leihoak ere ezin zituztela ireki etxebizitza aireztatzeko animalia horien gorotzen kiratsagatik. **Q18/686.**
- Tuterako Udala: bizilagunen elkarte batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako instantzia bati. Haren bidez, higiezinaren alboko jabetza pribatuko eskailera batzuk zolatzeko eskatzen zion Udalari, eskailera horiei ematen zitzaaien erabilera publikoa konpentsatzeko. **Q18/3.**
- Zizur Nagusiko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako ematen elkarte gastronomiko bateko erauzgailu-sistemaren instalazioaren legezkotasun urbanistikoari buruz Udalak idatzitako txostena. **Q18/57.**

**C) Mankomunitateak:**

- Iruñerriko Mankomunitatea: bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute ez zaiolako erantzun, ibilbidean aldaketa bat egin ondoren, Uharteko alde zaharrearantz kendu zuten eskualdeko hiri-garraio 4H lineako geralekua berriro gaitzeko eskaerari. Haien esanetan, Alde Zaharreko herritarren onura ekarriko luke horrek, bereziki, Nafarroako Ospitale Konplexura maiz joaten diren adineko pertsonentzat, linea horrek ibilbide hori egiten baitu, eta Itaroa merkataritza-gunera joaten direnentzat. **Q18/17.**
- Iruñerriko Mankomunitatea: Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez zaiolako erantzunik eman eskualdeko hiri-garraio zerbitzuaren funtzionamendu arduragabe baten ondorioz jasandako kalteengatik aurkeztutako erreklamazioari. **Q18/292.**
- Iruñerriko Mankomunitatea: herritar batek kexa bat aurkeztu du ez diotelako erantzun ondare-erantzukizuneko erreklamazio bati. Arga ibaiaren pasealekuan, Burlata parean, bizikletan zihoala zoladuraren mantentze-egoera txarraren ondorioz erori zelako aurkeztu zuen erreklamazioa. **Q18/903.**

**D) Kontzejuak:**

- Berueteko kontzejua: herritar batek kexa bat aurkeztu du kontzejua atzeratzen ari delako alokatutako lokal batengatik kobratutako zabor-tasak itzultzeari buruz jarritako berraztertze errekurtso bat ebazteko orduan. **Q18/554.**
- Espartzako Kontzejua: herritar batek kexa bat aurkeztu du ez diotelako erantzun kontzejuaren jabetzako elkarteko teilatuan pilatutako elurra erortzearen ondorioz bere ibilgailuak jasandako kalteengatik aurkeztutako erreklamazioari. **Q18/452.**
- Errotzeko kontzejua: herritar batek kexa bat aurkeztu du ez diotelako erantzun epaitza bat emateko eta, modu subsidiarioan, 2018ko esleipenari buruzko akta eta bera epaitzaren onuraduna ez dela xedatzen duen ebazpena bidaltzeko eskatuz aurkeztutako idazkiari. **Q18/384.**
- San Vicenteko kontzejua (Urraulbeiti): herritar batek bi kexa aurkeztu ditu ez diotelako erantzun herriko artegi bat erabiltzeari eta udal-lursail eta -bideen garbiketa- eta mantentze-lanak egikaritzeari buruzko informazio-eskaerei. **Q18/218 eta Q18/219.**

**E) Nafarroako parlamentua:**

- Nafarroako parlamentua: herritar batek kexa bat aurkeztu du Parlamentua atzeratu egin delako frogatutako laneko jazarpen-egoera baten aurrean laneko arriskuen prebentzio-neurriak ez hartzeagatik aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ebazteko orduan. **Q18/695.**

**3.3. DATU GARRANTZITSUENAK.**

Egindako deskribapenetik honako datu eta ondorio hauek atera ditugu:

- a) Administrazio publikoek herritarrek aurkeztutako idazkiei ez dietela erantzun edo administrazio-errekurtsoak, -eskabideak eta -prozedurak ebazten gehiegi atzeratu direla adieraziz aurkeztutako kexa-kopurua 110ekoa izan da, hau da, 2018an aurkeztutako kexen (1052) % 10,45.
- b) Herritarrek aurkeztutako idazkiei erantzun ez dieten edo administrazio-errekurtsoak, -eskabideak eta -prozedurak ebazten gehiegi atzeratu diren 39 administrazio publiko detektatu dira. Nafarroako Gobernuako departamentu bakoitza administrazio desberdintzat jotzen da xede horietarako.
- c) Administrazio publikoak multzoka hartuta, honela bana daitezke kexa guztiak:

- Nafarroako Foru Komunitateko administrazioa: 56 kexa.
  - Udalak: 47 kexa.
  - Mankomunitateak: 3 kexa.
  - Kontzejuak: 5 kexa.
  - Nafarroako parlamentua: kexa bat.
- d)** Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren barruan, honela xehatuta dago kexa-kopurua departamentuen arabera (dagokien departamentuari atxikitako erakunde autonomoak sartuta):
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: 10 kexa.
  - Eskubide Sozialetako Departamentua: 4 kexa.
  - Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: 6 kexa.
  - Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 6 kexa.
  - Hezkuntza Departamentua: 13 kexa.
  - Osasun Departamentua: 7 kexa.
  - Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua: 1 kexa.
  - Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentua: 9 kexa.
- e)** Udalerrien arabera, honako hauek dira kexa gehien (hiru kexa baino gehiago) dituzten udalak:
- Iruñeko Udala: 18 kexa.
  - Galar Zendeako udala: 3 kexa.
- f)** Mankomunitateen arabera, Iruñerriko Mankomunitatea 3 kexarekin.
- g)** Azken batean, herritarrak erantzunik eman gabe maiztasun handienarekin utzi dituzten administrazio publikoak honako hauek izan dira (bost kexa baino gehiago eragin dituztenak soilik aipatzen dira):

- Iruñeko Udala: 18 kexa.
- Hezkuntza Departamentua: 13 kexa.
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: 10 kexa.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioko Departamentua: 9 kexa.
- Osasun Departamentua: 7 kexa.
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: 6 kexa.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 6 kexa.

## IV. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK.

### 4.1. DATU OROKORRAK.

4/2000 Foru Legeak, uztailaren 3koak, ofiziozko jarduketak egiteko eskumena ematen dio Nafarroako Arartekoari (18.1 artikulua). Ofiziozko jarduketan xedea, batetik, herritarrei ordenamendu juridikoak aitortzen dizkien eskubideak bermatzea (1.1 artikulua) eta, bestetik, zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetzea da (16. artikulua). Ofiziozko jarduketa horiek, egoki irizten bada, Nafarroako administrazio publikoei zuzendutako iradokizunen, legezko betebeharren oroigarrien edo gomendioen formulazioan edo beste erakunde publiko batzuei, esaterako, Nafarroako Parlamentuari (33. eta 34. artikulua) edo Espainiako Arartekoari (14.2 eta 39 artikulua) egindako iradokizunetan edo eskaeretan amai daitezke.

2018an, ofiziozko 25 jarduketa abiarazi ziren. Baina guztira ofiziozko 27 jarduketa kudeatu ziren. Izan ere, 2017an abiarazitako bi 2017ko abenduaren 31n amaitzeko zeuden.

Kudeatutako ofiziozko hamaika jarduketetan, honako hauek zituzten ebazpenak formulatu ziren:

- Sei gomendio.
- Hamar iradokizun, horietako bi arauemaileak.
- Legezko betebeharren oroigarri bat.

Kudeatu eta ebatzi diren ofiziozko hamaika jarduketa horietatik sei onartu eta hiru ukatu zituzten administrazio publiko hartzaileek, eta bi erantzun gabe geratu ziren.

Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketei lotuta emandako ebazpenen onarpen-maila % 66,6koa izan zen (erantzundako ebazpen guztien gainean onartutako ebazpenak).

Ofiziozko gainerako jarduketak honela kudeatu dira:

- Ikerketa jakinarazi ostean Administrazioak erantzundako bost jarduketatan auzia konpontzeko bidean dela jo zen.
- Bi kasutan, Administrazioetik jasotako informazioa balioetsi ondoren, ez zen beharrezkotzat jo ebazpena adieraztea edo neurri berriak hartzea.

- Ofiziozko beste lau jarduketatan, detektatutako egoera Espainiako Arartekoari jakinarazi zaio, kasua haren eskumenekoa dela iritzita.
- Ofiziozko jarduketa bat Eskubide Sozialetako Kontseilariari igorri zitzaion.
- Beste jarduketa bat Justizia Ministroari igorri zitzaion, bere eskumeneko gaia zelako.
- Ofiziozko beste jarduketa batean izapidetzen ari da eta, ondorioz, txosten hau ixteko datan ikerketa amaitu gabe dago.

2018an kudeatutako ofiziozko 27 jarduketek honako **arlo** hauek izan zituzten xede, eta kopuru handienetik txikienera ordenatuta aipatuko dira:

- **Gizarte-ongizatea: 5** (Mendekotasun-egoera eta prestazioetarako eskubidea epe barruan aitortzea; egoitza-plazen eskasia Iruñea inguruan; bidaidetik gabeko atzerriko adingabeen bidezko banaketa autonomia-erkidegoen artean; babesgabetasun-egoeran dauden adingabeei buruzko informazio-eskaera; mendekotasuna duten pertsonen egoitza-zerbitzurako laguntzak kuantifikatzeko irizpideak).
- **Herritarren segurtasuna: 4** (Zitazioak Lizarrako NAN bulegoan; gehiegizko edo neurritz kanpoko gogortasun-baldintzak Cadizko espetxe bateko presoentzat; eraso homofoboak Iruñeko hilerri inguruan; liztor asiarraren habien ugalketa Etxabakoitzen).
- **Datu pertsonalen babesa: 3** (Ugalkortasunari buruzko estatistika-galdetegi bati erantzun beharra; Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoan duen eragina; eta sexu-delitu baten biktima bati intimitaterako eta ohorerako eskubideak urratzea sare sozialetan).
- **Zerbitzu publikoak: 3** (Errepideetan elurteen ondoriozko arazoak konpontzeko neurriak; gorabeherak Etxarri-Aranatzko hornidura elektrikoarekin; eta Zizur Iruñarekin lotzen duen espaloien arriskua).
- **Justizia: 2** (Emakume kooperante bati gizakien nazioarteko salerosketaren eta immigrazio klandestinoaren krimena leporatzea; Justizia Ministerioari gutuna Nafarroako Probintzia Auzitegiaren 38/2018 epaiari buruz -"la Manada" kasua- eta Zigor Kodearen berrikuspenari buruz).

- **Osasungintza: 2** (Pediatriako arreta Zangoza; egoera irregularrean dauden pertsonen osasun-arreta).
- **Genero-indarkeria: 2** (Neurri berriak genero-indarkeriaren arloan eta genero-indarkeriaren biktima izandako emakumeen babes-arloan).
- **Ingurumena: 1** (Mugapenak eta debeku berriak hondakinen kudeaketan).
- **Herri-lanak: 1** (Oinezkoen pasabidea Orkoiengo hiltegi inguruan).
- **Lana: 1** (Desberdintasuna gizon eta emakumeen arteko laneko jarduera-tasan).
- **Etxebizitza: 1** (Errentamendu-erregimenean etxebizitza eskuratzeko arazoak).

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

Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzailea	Emaitza
<b>2017ko abenduaren 31n egiteko zeuden ofiziozko jarduketak</b>			
Funtzio publikoa	Nafarroako tokiko polizia-kidegoetako funtzionarioen ordainsari-erregimena ez da egokitzen Nafarroako Poliziaren Foru Legearen aurreikuspenetara	Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua	Ez da onartu gomendioa
Gizarte-ongizatea	Adingabeentzako babesaren egoera	Eskubide Sozialetako Departamentua	Onartutako iradokizunak
<b>2018ko ofiziozko jarduketak</b>			
Justizia	Emakume kooperante bati gizakien nazioarteko salerosketaren eta immigrazio klandestinoaren krimena leporatzea		Espainiako Arartekoari bidalia
Zerbitzu publikoak	Errepideetako elurteen ondoriozko arazoak ebazteko neurriak	Garapen Ekonomikorako Departamentua	Ebazteko bidean
Ingurumena	Mugapenak eta debeku berriak hondakinen kudeaketan.	Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua	Ebazteko bidean



Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzailea	Emaitza
Herritarren segurtasuna	Zitazioak Lizarrako NAN bulegoan		Espainiako Arartekoari bidalia
Lana	Desberdintasuna gizon eta emakumeen arteko laneko jarduera-tasan	Garapen Ekonomikorako Departamentua, Eskubide Sozialen Departamentua eta Herritarrekiko eta Erakundeekiko harremanetako Departamentua	Ez zen hauteman ebazpen baten premiarik
Etxebizitza	Errentamendu-erregimenean etxebizitza babestua eskuratzeko arazoak	Eskubide Sozialetako Departamentua	Onartutako arautzeko iradokizuna
Herritarren segurtasuna	Gehiegizko edo neurritz kanpoko gogortasun-baldintzak Cadizko espetxe bateko presoen tratuan		Espainiako Arartekoari bidalia
Herri-lanak	Oinezkoen pasabidea Orkoiengo hiltegi inguruan	Garapen Ekonomikorako Departamentua, Orkoiengo udala eta Iruñeko udala	Ez da onartu iradokizuna.
Gizarte-ongizatea	Mendekotasun-egoera eta prestazioetarako eskubidea epe barruan aitortzea	Eskubide Sozialetako Departamentua	Onartutako legezko betebeharren oroigarria
Datu pertsonalen babesa	Ugalkortasunari buruzko estatistika-galdetegi bati buruz erantzun beharra	Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua	Ebazteko bidean
Datu pertsonalen babesa	Gorabehera Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoan	Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua	Ebazteko bidean
Justizia	Justizia Ministerioari gutuna Nafarroako Probintzia Auzitegiaren 38/2018 epaiari buruz eta Zigor Kodearen berrikuspenari buruz		Justizia Ministroari bidalia
Zerbitzu publikoak	Gorabeherak Etxarri-Aranatzeko hornidura elektrikoarekin	Garapen Ekonomikorako Departamentua	Ebazteko bidean

<b>Arloa</b>	<b>Gai zehatza</b>	<b>Administrazio hartzailea</b>	<b>Emaitza</b>
Herritarren segurtasuna	Eraso homofoboak Iruñeko hilerri inguruan	Iruñeko Udala	Ez zen hauteman ebazpen baten premiarik
Gizarte-ongizatea	Adinekoentzako egoitza-plazzen eskasia Iruñean	Eskubide Sozialetako Departamentua	Onartutako gomendioa
Gizarte-ongizatea	Bidaiderik gabeko atzerriko adingabeen bidezko banaketa autonomia-erkidegoen artean	Eskubide Sozialetako Departamentua	Eskubide Sozialetako Kontseilariari bidalia
Osasuna	Pediatriako arreta Zangoza eskualdean	Osasun Departamentua	Onartutako gomendioa
Datu pertsonalen babesa	Sexu-delitu baten biktima bati intimitaterako eta ohorerako eskubideak urratzea sare sozialetan		Espainiako Arartekoari bidalia
Genero-indarkeria	Neurri berriak genero-indarkeriaren arloan	Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua	Ez zen hauteman ebazpen baten premiarik
Osasuna	Egoera irregularrean dauden pertsonen osasun-arreta	Osasun Departamentua	Ez da onartu gomendioa
Genero-indarkeria	Genero-indarkeriaren biktima izandako emakumeen babesa	Herritarrekiko eta Erakundeekiko harremanetako Departamentua eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua	Ez zen hauteman ebazpen baten premiarik
Herritarren segurtasuna	Liztor asiarraren ugalketa Etxabakoitzen	Iruñeko Udala	Onartutako iradokizunak
Zerbitzu publikoak	Zizur Txikia Iruñarekin lotzen duen espaloiaren arriskua	Garapen Ekonomikorako Departamentua eta Zizurreko udala	Erantzun gabeko iradokizunak
Gizarte-ongizatea	Eskubide Sozialetako Departamentuari datuak eskatzea, haurren eta nerabeen babesari buruz	Eskubide Sozialetako Departamentua	Izapidetu gabe

Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzailea	Emaitza
Gizarte-ongizatea	Mendeko pertsonen egoitza-zerbitzurako laguntzak kuantifikatzeko irizpideak	Eskubide Sozialetako Departamentua	Gomendioa eta araudi iradokizunaren erantzunen zain

2018an hasitako ofiziozko 25 jarduketaren laburpena, **jarduketaren hartzaile diren erakunde eta administrazio publikoen arabera**, eta kontuan hartuta jarduketa horietako batzuetan eragindako administrazioak bat baino gehiago direla, honako hau da:

**I. Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioa: ofiziozko 18 jarduketaren hartzailea.**

- Eskubide Sozialetako Departamentua: 7.
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: 5.
- Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua: 3.
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: 2
- Osasun Departamentua: 2.
- Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 1.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: 1.

**II. Toki-erakundeak: ofiziozko 4 jarduketaren jasotzaileak.**

- Iruñeko Udala: 3.
- Orkoiengo Udala: 1
- Zizurreko Udala: 1

**III. Espainiako Arartekoa: ofiziozko 4 jarduketaren jasotzailea.**

**IV. Justizia Ministerioa: ofiziozko jarduketa baten hartzailea.**

## **4.2. 2018ko OFIZIOZKO JARDUKETA GARRANTZITSUENAK.**

Honako hauek izan ziren 2018an egindako jarduketa garrantzitsuenak, hasiera emandako ordenaren arabera:

### **4.2.1. Emakume kooperante bati gizakien nazioarteko salerosketaren eta immigrazio klandestinoaren krimena leporatzea.**

**Erakunde hartzailea:** Espainiako Arartekoa.

**Arloa:** Justizia.

**Jarduketa:** Bitartekaritza-eskaera.

Nafarroako Arartekoak SOS Arrazakeria Nafarroaren idatzi bat jaso zuen, giza eskubideen alde lan egiten duen Caminando Sin Fronteras elkarteko ekintzaile baten egoerak sortzen zion kezka adieraziz.

SOS Arrazakeriak adierazten zuenez, ekintzaileari zitazioa egin zioten Marokoko justiziaren aurrean deklaratzeko 2018ko urtarrilaren 10ean (antza denez, Tangerreko Apelazioko Auzitegian), gizakien nazioarteko salerosketaren eta immigrazio klandestinoaren ustezko krimen batengatik.

Adierazten zenez, akusazioaren oinarria ekintzaileak Itsasoko Laguntza zerbitzuari egindako laguntza-eskaerako deiak izango ziren, hain zuzen ere, Gibraltarreko itsasartean noraezean edo naufragio-arriskuan zeuden pertsonak lokalizatu eta salbatzeko.

SOS Arrazakeriaren iritziz, gaitzesteko moduko jarrera ez izateaz gain, harrera eginez, erroldatuz, lekualdatuz eta abar, migratzaileen egoera penagarria arintzea xede duen jarrera kriminalizatzea izango litzateke.

Ekintzailearen aurkako akusazioari dagokionez, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen hainbat komunikabidetan albisteak argitaratu zirela pertsona horrek giza eskubideen alde egindako lana goraiatuz, eta erreferentzia bihurtu zela migratzaileen artean eta esparru horretan lan egiten duten entitate eta erakundearen artean.

Kasuaren inguruabarrak ikusita, eta erakundearen eskumen-esparrua kontuan hartuta, Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion Espainiako Arartekoari idatzi bat bidaltzea, hari ere egoki irudituz gero, Médiateur du Rouyame de Maroc delakoari kasuak sortu zuen kezkaren berri emateko eta, ahal izanez gero, aldeko ebazpena bideratzen lagunduko lukeen kudeaketaren bat egiteko.

Espainiako Arartekoak Estatuko Fiskal Nagusiaren Laguntzarako Unitateari eta Poliziaren Zuzendaritza nagusiari idatzi zien gaiari buruzko informazioa eskatuz. Fiskaltzak adierazi zion ez zegoela ekintzaileak esku hartutako zigor-arloko prozedurarik erregistratuta. Poliziaren Zuzendaritza Nagusiak aditzera eman zuen prentsa-informazio bidez ezagutu zirela Marokon eta Marokoko agintaritza judizialaren aurrean egindako adierazpenak eta Espainiako kontsul-agintariek eman zezaketela gaiari buruzko informazioa.

Bestalde, Espainiako Arartekoak aditzera eman zuen ekintzaileari buruz egindako Parlamentuko galderetarako sarbidea izan zuela eta, erantzunetako batean, Gobernuak honako erantzun hau eman zuela:

“Egindako galderari dagokionez adierazten da nazioarteko laguntza judizialaren esparruan, 2016ko urte hasieran, Legez Kontrako Immigrazio eta Agiri Faltsutasuneko Sareen Unitate Zentralak -UCRIF Zentrala-, Polizia Judizial gisa (Epaile eta Fiskalenzako laguntza), agintari judizial nazional batek (Madrilgo 38. Instrukzio Epaitegiak) agindutakoa bete zuen, Marokoko agintari judizial baten errekerimendua jaso ondoren (Tangerreko Apelazio Auzitegia).

Gero, 2016an zehar, UCRIF Zentralak, Polizia Judizial gisa, hainbat txosten bidali zituen Atzerriko eta Auzitegi Nazionaleko Fiskaltzetara (bakarren bat arestian aipaturiko agintaritza judizialek eskatutakoa handitzekoa)”.

2018ko abenduaren bukaeran, Nafarroako Arartekoak Espainiako Arartekoaren beste idatzi bat jaso zuen, Poliziaren Zuzendaritza nagusitik jasotako erantzuna adieraziz:

“UCRIF Zentralean Madrilgo 38. Instrukzio Epaitegiak bidalitako Ofizio bat sartu zen Marokoko Tangerreko Apelazio Auzitegiko Instrukzioko Bigarren Salaren exhortoarekin eta horri erantsita Nazioarteko Erregu Eskatera hura betetzeko eskatuz, bi herrialdeen artean sinatutako Zigor arloko Lankidetzak Judizial Erkiderako Aldebiko Akordioaren esparruan.

Aipaturiko Nazioarteko Erregu Eskatera Marokoko Erresumaren Madrilgo Enbaxadaren Hitzeko Jakinarazpen bidez iritsi zen, legez kanpoko immigrazioari laguntzeko elkartzea dela eta, Casablancako Polizia Judizialaren Taldeak zuzendutako ikerketak eragindako nazioarteko laguntza judiziala eskatuz.

Esan beharra dago Atzerritartasunaren eta Mugen Komisaria Nagusiko UCRIF Zentralak ez diela txostenik bidali Marokoko agintariei bigarren eskaerari erantzuteko.”

Txosten honi amaiera emateko unean ez zen Espainiako Arartekoaren beste informaziorik jaso gai honi buruz. Dena dela, 2019ko martxoaren 11n komunikabideetan agertutako berrien arabera, etorkinen giza eskubideen aldeko ekintzaile honen aurka irekitako auzia artxibatu zuen Tangerreko apelaziozko auzitegiak, auziko instrukzio-epailearen artxiboko erabakia baieztatuz.

#### **4.2.2. Errepideetako elurteen ondoriozko arazoak konpontzeko neurriak.**

**Administrazio hartzailea:** Garapen Ekonomikorako Departamentua.

**Arloa:** Zerbitzu publikoak.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

2018ko urtarrilaren hasierako elurteen ondorioz (bereziki, urtarrilak 6, larunbatekoa) zirkulazio-arazo larriak sortu ziren Nafarroako eta beste lurralde batzuetako errepideetan.

Nafarroari dagokionez, argitaratutako albisteen arabera, iparraldeko bide nagusietan auto-ilarak eta trafiko-mozketak egon ziren, esaterako, A-1ean (Iparraldeko Autobidea), Leitzarango autobidean, N-121-A errepidean, etab. Komunikabideetan modu berezian nabarmendu zen Altsasu inguruan gertatutakoa: gidari asko errepidean harrapatuta geratu ziren eta herriko biztanleek hartu zituzten euren etxeetan.

Gertakari horiei dagokienez, aurreko beste kasu batzuetan gertatu zen bezala, hainbat faktoreri buruzko eztabaida soziala sortu zen: alerta- eta aurreikuspen-mekanismoen funtzionamendua, agintariek gertakarien aurre hartutako neurriak, gidarien jokabideak...

Gertaerak ikusita, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketa bat abiarazi zuen eta Garapen Ekonomikorako Departamentura idatzi zuen honako informazio hau eskatuz:

- a) Interes orokorreko komunikazio-bide nagusietan (autobiak eta autobideak) egindako elurte handien ondoriozko klimatologia-gertaeren ondorioak prebenitzeko egungo planak edo neurriak.
- b) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioako beste organo batzuekin edo gaian eskumena duten gainerako administrazio publikoekin koordinatzeko mekanismoak bide nagusi horietan izandako elurte handien ondoriozko trafiko-arazoei dagokienez.
- c) Plan, neurri edo koordinazio-mekanismo horietan aldaketarik egitea aurreikusita zegoen, haiek hobetzeko xedez, aldaketa horien ildo nagusiak deskribatuz.

Garapen Ekonomikorako Departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

a) Interes orokorreko komunikazio-bide nagusietan (autobiak eta autobideak) egindako elurte handien ondoriozko klimatologia-gertaeren ondorioak prebenitzeko egungo planak edo neurriak.

“Elurteen ondorioak prebenitzeko planei edo neurriei dagokienez, Kontserbazio Zerbitzua kontserbazio-kontratuetan eskatutako bitartekoak egokitzen eta modernizatzen joan da neguko bidezaintzaren hainbat eta hainbat denboralditan hartutako esperientzia agerian jartzen joan den premietan oinarrituta. Hori guztia jasota dago Lan Publikoen Zuzendari Nagusiaren urriaren 30eko 945/2017 Ebazpenak onartutako “Nafarroako Bide Sareko Neguko Bidezaintzako 2017-2018 Plana” eta “Nafarroako Bide Sarean gorabeherak izanez gero esku hartzeko 2017-2018 eskuliburua” dokumentuetan. Dokumentu horiek urtero berrikusi eta onartzen dira Ebazpen bidez eta neguko bidezaintzaren eta bide-sareko gorabeheren arretarako ezarritako prozedurak jasotzen dituzte”.

b) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioako beste organo batzuekin edo gaien eskumena duten gainerako administrazio publikoekin koordinatzeko mekanismoak bide nagusi horietan izandako elurte handien ondoriozko trafiko-arazoei dagokienez.

“Lehen aipaturiko “Nafarroako Bide Sareko Neguko Bidezaintzako 2017-2018 Plana” eta “Nafarroako Bide Sarean gorabeherak izanez gero esku hartzeko 2017-2018 eskuliburua” dokumentuak trafikoko arduradunekin koordinatzeko mekanismoak ere aurreikusten dituzte: Foru Polizia, Trafikoko Guardia Zibila, Babes Zibila, eta beste administrazio batzuekin: Arabako Foru Aldundia, Gipuzkoako Foru Aldundia, Atlantikoko Pirinioetako Departamentua (Frantzia)..., eta udalekin, autobia edo autobideen emakidadunekin eta abarrekin sinatutako hitzarmenak era jasotzen dituzte. Dokumentu horiek elurteen ondorioak ekiditeko edo arintzeko jardueran nahasita dauden eta, ondorioz, haien edukia ezagutzen duten erakunde guztien ahaleginak koordinatzeko oinarrizko tresna dira”.

c) Plan, neurri edo koordinazio-mekanismo horietan aldaketarik egitea aurreikusita zegoen, haiek hobetzeko xedez, aldaketa horien ildo nagusiak deskribatuz.

“Guztia berrikusi eta aldatu daitekeen arren, dokumentu horiek urtero berrikusi eta onartzen dira eta gero nahasita dauden erakunde guztiei bidaltzen zaizkie eta eguneratuta edukitzen dira. Praktikan jarri diren denboran departamentu honi dagokionez eraginkorrak direla erakutsi dutenez, hasiera batean aldaketak egitea aurreikusten”.

d) Adieraztea egokitzen jotzen diren beste kontu edo neurri batzuk.

“Gauza jakina da neguko bidezaintzako mantentze-lanen eta ekaitzetan izaten diren gorabeherak ebaztearen eraginkortasuna bi faktore berezituren baitan dagoela: batetik, azpiegituraren egoera eta elurra kentzeko erabilgarri jartzen diren bitartekoak (elurra kentzeko makinak), Garapen Ekonomikorako Departamentuko Lan Publikoen Zuzendaritza Nagusiaren eskumena dena eta, bestetik, trafikoa, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuaren eskumena dena eta trafikoko polizien bidez gauzatzen duena.

Altsasu inguruan gertatutako egoera, komunikabideetan modu berezian nabarmendu zena: gidari asko errepidean harrapatuta geratu ziren eta herriko biztanleak hartu zituzten, baina egoera ez zuen eragin Lan Publikoen Zuzendaritza Nagusiak antolatutako mekanismoen funtzionamendu txarrak edo horien antolaketa eskasak. Elurtearen intentsitateak eta Gipuzkoan A-1 eta A-15 bideak moztu izanak eragin zuten.

Elurtea orokorra denean eta haren ondorioek zerbitzu-prestazioan alterazio larriak eta herritar askori eragiten dietenak sortzen dituztenean, aipaturiko kasuan gertatu zen bezala, aparteko baliabideak eta neurriak erabili behar dira, Barne Zuzendaritza Nagusiko Babes Zibileko zerbitzuek antolatuta eta koordinatuta, Altsasun gertatu zen bezala”.

Bidalitako informazioa ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zuen bere jarduketa.

#### **4.2.3. Mugapenak eta debeku berriak hondakinen kudeaketan.**

**Administrazio hartzailea:** Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentua.

**Arloa:** Ingurumena

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak Balear Uharteetako Hondakinen eta Lurzoru Kutsagarrien Legearen aurreproiektuan jasotako ingurumena babesteko neurri berritzaileen berri izan zuen komunikabideen bitartez.

Komunikabideek nabarmentzen zuten 2020tik aurrera oso kutsagarritzat jotzen diren ohiko kontsumoko elementu jakin batzuei buruzko hainbat debeku edo mugapen indarrean sartuko direla: erraz birziklatzen ez diren materialekin fabrikatutako erabilera



bakarreko kafe-kapsulak, garbiketako kotoi-txotxak, edaritarako lastoak, piruleta-txotxak, behin erabili eta botatzeko plastikozko mahai-tresnak eta platerak, metxero eta bizar-aitzur ez-kargagarriak, inprimagailu eta fotokopiagailuetarako kartutxoak eta tonerrak, etab.

Halaber, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Nafarroako Gobernuak, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak proposatuta, hondakinei eta horien fiskalitateari buruzko foru lege-proiektu bat onartu eta Nafarroako Parlamentura bidali zuela. Honako hauek dira arauaren helburu nagusiak: hondakinen sorrera prebenitzea, horien kudeaketa hobetzea eta ekonomia zirkularrean eta klima-aldaketaren aurkako borrokan aurrera egitea.

Arau-aldaketako testuinguru horretan, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentura idaztea eta honako informazio hau eskatzea:

a) Aipaturiko debeku edo mugapen berritzaileak (Balear Uharteek aztertutakoak) balioesteko eta, zehazki, Parlamentuko taldeen bitartez, Nafarroako Foru Erkidegorako proiektatutako hondakinei buruzko arauan txertatzeko behar diren jarduketak egitea egoki iruditzen zitzaion balioesteko.

b) Adieraztea egokitzat jotzen den eta nahi den helburua lortzen lagunduko luketen beste neurri aipagarri batzuei buruz informatzeko.

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Kontseilariak erantzun zuen Hondakinei eta horien fiskalitateari buruzko Foru Lege Proiektuak jasota zituela IV. tituluan hondakinen inguruko prebentzio- eta kudeaketa-neurri oso berritzaileak, ekonomia zirkularrean kontzepturekin lerrotatutakoak, gaur egun indarrean dagoen Nafarroako Hondakinen 2017-2027 Planean jasotako neurri eta ekintzetatik datozenak.

Honako hauek ziren neurri horietako batzuk: hondakinen prebentziorako eta ekonomia zirkularra bultzatzeko bulegoa (18. artikulua), erosketa publiko berdea (19. artikulua), etxeko eta merkataritzako hondakinetako materia organikoaren gaikako bilketa (20. artikulua), berrerabiltzeko eta birziklatzeko gaikako bilketa (21. artikulua), etxeko eta merkataritzako hondakinen isurketa (22. artikulua), plastikozko poltsen erabilera eta erabilera bakarreko baxeraren salmenta (23. artikulua), ontzientzako prebentzio-neurriak (24. artikulua), kudeaketako beste sistema batzuk (25. artikulua), ekitaldi publikoak (26. artikulua), sentsibilizazio-, akonpainamendu- eta informazio-kanpainak (27. artikulua).

Halaber, Kontseilariak adierazi zuen Foru Lege Proiektuan txertatutako neurri berri horiek guztiek eragina izan zutela Balear Uharteetako Hondakinen eta Lurzoru Kutsagarrien Legearen aurreproiektuan; dena den, aurreproiektu horretan, Nafarroako Gobernuak aurreikusitako beste neurri osagarri batzuk ere garatu ziren.

Nafarroako Arartekoak aipatutako neurri batzuk Foru Lege Proiektuaren egungo testuan jasota zeudela adieraziz amaitu zuen Kontseilariak, eta balioesten ari zirela, Parlamentuko zuzenketen bitartez, hondakinen prebentzio- eta kudeaketa-neurriei buruzko bertan jasotako beste batzuk IV Titulua aberasteko sartzea.

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak emandako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak bukatutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **4.2.4. Zitazioak Lizarrako NAN bulegoan.**

**Erakunde hartzailea:** Espainiako Arartekoa.

**Arloa:** Herritarren segurtasuna.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzeko eskaera.

Nafarroako Arartekoak komunikabideen bitartez izan zuen Nortasun Agiri Nazionala izapidetzeko eskaintzen den zerbitzua dela eta, Lizarran sortu zen haserrearen berri.

Albisteen arabera, 2018ko urtarrilaren bukaeran agortuta zeuden udazkena arteko NAN izapidetzeko hitzorduak. Horrek kexak eragin zituen NAN lehen aldiz atera nahi duten edo berri nahi duten herritarren artean.

Prestatutako hitzordu-kopurua (240 urtarriletik ekainera) Lizarrako merindadeko biztanle-kopuruarentzat (60.000 biztanletik gora) oso txikia dela azaldu zen eta eskasia horrek interesdunak kudeaketak egitera berrogei bat kilometrora dauden Iruñera edo Logroñora joan beharra eragingo zuela, horren ondoriozko eragozpenekin.

Albiste horiek ikusita, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion Espainiako Arartekoari horren berri ematea, horri ere egoki irudituz gero, jarduketaren bat egin zezan Barneko Ministerioaren aurrean salatzen zen eskasia konpondu ahal izateko.

Espainiako Arartekoak Poliziaren Zuzendaritza Nagusira jo zuen eta honek txosten bat bidali zion, adieraziz, talde mugikorreko zerbitzuak Foru Erkidegoko herrietan eskaintzen duen arretaren arazo nagusia langile-eskasia dela, aurreko urteetan talde

hori gutxienez bi funtzionariok osatzen bazuten gaur egun funtzionario bakarrak osatzen duelako.

Nafarroako Polizia Buruzagitza Nagusiaren iritziz, etengabeko kezka dago aurreko asistentzia-mailetara iristeko; dena den, talde mugikor horretara giza baliabideak bideratzea ezinezkoa da plantillako baliabideen eskasiagatik, bereziki Estatuko Administrazio Orokorreko Kidego Nagusiari dagokionez.

Poliziaren Zuzendaritza Nagusiaren txostena talde mugikorrek Lizarrara egiten dituen bisitak udalarekin sei hilean behin programatzen direla adieraziz amaitzen zen. Txostenaren arabera, lehen sei hilekorako hamabi bisita aurreikusten dira eta 45 hitzordu egun horietako bakoitzean. Bestalde, NAN kudeatzeak izapide bakarra ez duela adierazten zen, lehen hitzorduan datuak eguneratzen direla eta hurrengo hitzorduan, ziurtagiri elektronikoa kargatu ondoren, agiria entregatzen dela.

Gero, Espainiako Arartekoak beste idatzi bat bidali zuen Poliziaren Giza Baliabideen Zuzendariorde Nagusiak honako informazio hau bidali ziola aditzera emanaz:

“2018ko uztailaren 1ean, Nafarroako Polizia Buruzagitza Nagusiaren iritziz, Kidego Orokorretako funtzionariotarako 44 lanpostuko zuzkiduratik 32 daude okupatuta. Horietatik 8, C1 azpimultzoko funtzionarioak dira eta 23 C2 azpimultzokoak. Horrek esan nahi du % 70,45eko okupazioa dagoela, Zerbitzu Periferikoen % 75,27ko batez besteko okupazio nazionalaren aurrean.

Oraindik onartu gabe dagoen 2018. urteari dagokion Enplegu Publikoko Eskaintzarako, Poliziaren Zuzendaritza Nagusiak C2 azpimultzoko Kidego Orokor Laguntzaileko gutxienez 193 plaza berri sartzeko eskatu dio Barne Ministerioari. Enplegu Publikoko Eskaintza onartzen denean eta Poliziaren Zuzendaritza Nagusirako eskaintzen diren plaza berrien kopuru zehatza jakiten denean, deialdia egiteko unean estatu osoko egoera orokorra aztertu ondoren urgenteagotzat jotzen diren plazetarako deialdia egingo da”.

Informazio horren harira, Espainiako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **4.2.5. Desberdintasuna gizon eta emakumeen arteko laneko jarduera-tasan.**

**Administrazio hartzaileak:** Garapen Ekonomikorako Departamentua, Eskubide Sozialen Departamentua eta Herritarrekiko eta Erakundeekiko harremanetako Departamentua.

**Arloa:** Lana.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak komunikabideen bide jakin zuen 2017ko amaierako biztanleria aktiboaren azken inkestako datuen, Nafarroan langabezia % 3,15 jaitsi zela eta langabezia-tasa % 9,63an kokatu zela.

Jarduera-tasari dagokionez, inkestaren arabera 152.600 gizonezko okupatu zeuden, % 63,84ko jarduera-tasarekin, eta 127.600 emakume okupatu, % 54,01eko jarduera-tasarekin. Beraz, emakumeen jarduera-tasa dezentez txikiagoa zen emakumeen kasuan.

Azken datu horiek adierazten zuten lan-merkatuan egiturazko arazoa (lan gabeziak gizonezko eta emakumeen artean duen inpaktu desberdina) dagoela Nafarroan ere, hainbat esparru eta forotan salatzen ari dena.

Berdintasun materialaren printzipio konstituzionalari, lana izateko eskubide konstituzionalari eta legeriaren aurreikuspeni jarraikiz, gizon eta emakumeen arteko lan-arrakalari arreta berezia eskaini behar diote agintari publikoek eta hura arintzeko edo zuzentzeko neurriak hartu behar dituzte.

Datu horiek ikusita, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion Garapen Ekonomikorako Departamentura (jarduera ekonomikoaren plangintzaren eta programazioaren arduraduna), Eskubide Sozialen Departamentura (enplegu-politiken plangintzaren arduraduna Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren bitartez) eta Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentura (gizon eta emakumeen arteko berdintasun-politikak koordinatu eta kudeatzeko arduraduna Nafarroako Berdintasunerako Institutuaren bitartez) jotzea, arazo horri buruzko eta gizon eta emakumeen artean laneko jarduera-tasan nabaritutako desberdintasuna murrizteko edo ezabatzeke Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak hartzea aurreikusita zituen neurriei buruzko informazioa eskatuz.

Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentuak honako informazio hau bidali zuen:

“NBik egiten duen jarduera ororen helburua gure gizartean gizon eta emakumeen artean dagoen eta emakumeen lan-bizitzan eta bizitza pertsonalean, familiakoan eta sozialean ondorio larriak dituen desberdintasunaren egiturazko arazoan eragitea da. Beraz, erakunde horretatik proposatzen diren ekintza eta neurri guztien xedea emakume eta gizonezkoen arteko berdintasuna sustatzea da.

Dena den, sortutako arazoari modu zehatzagoan erantzuteko xedez, Nafarroako Gobernuak legealdi honetan laneko desberdintasuna eta soldata-arrakala murriztera bideratutako honako ekintza hauek egin dituela nabarmendu behar da.

- a) Arrakalari buruzko azterketa, NBik AMEDNari eskatutakoa eta arrakalari buruzko saioa, Nafarroako Artxibategiak antolatutakoa.
- b) Kontratuetan eta diru-laguntzetan berdintasun-klausulak sartzeari bultzada Berdintasun Programaren bitartez. Programen helburu orokorrak dira.
- c) 2015ean klausula sozialei buruzko prestakuntza antolatu zen Nafarroako Gobernuko Berdintasun Unitateetako langileentzat. Unitateetan ez dauden Administrazioako beste pertsona batzuek ere hartu zuten parte, guztira 27 pertsonak.
- d) Berdintasun Planak egitea sustatzeko eta etendako planak berpizteko diru-laguntza. Diru-laguntza hori 2017an berreskuratu zen, (etenda zegoen 2012tik) 60.000 eurekin, eta aurten 75.000 euro izango ditugu. Nafarroako Foru Erkidegoan jarduera duten, lanean 10 eta 250 pertsona artean dituzten eta enpresan Berdintasunerako Plana izatera legez behartuta ez dauden enpresek izango dute laguntza horiek jasotzeko aukera.

Gainera, enpresekiko lan-ildo horretan, NBik aholkularitza-lerro bat du genero-berdintasuneko planak garatzeko eta, horrela, komunikabide desberdinetatik iristen zaizkigun eskaera guztiei erantzuten zaie.

- e) Sareko lanari bultzada laneko berdintasunaren esparruan. 2017an, NBik Berdintasunerako Departamentu arteko Batzordearen esparruan lantalde bat jarri zuen martxan gizon eta emakumeen arteko berdintasun-printzipioaren zeharkakotasuna bultzatzeko helburuarekin. Lantaldean parte hartzen dute Lan Zerbitzuko pertsonak (Garapen Ekonomikorako Departamentua), Lan Osasun Zerbitzukoek (Osasun Departamentua), Nafarroako Enplegu Zerbitzukoek (Eskubide Sozialen Departamentua), Nafarroako Enpresa Korporazio Publikoek, Nafarroako Lan eta Gizarte Segurantzako Ikuskaritzakoek eta NBI bertako langileek.

Talde horrek NFEko enpresetan berdintasunaren kudeaketaren bultzada koordinaturako ildo estrategiko nagusiak identifikatzen dituen dokumentu bat prestatu du. Ildo estrategiko horien guztien xedea enpresetan genero-berdintasuna sustatzea, berdintasun-planak egitea eta erantzukidetasuneko

neurriak ezartzea da. Honako hau da azken helburu nagusia: “enpresek agente sozial gisa duten erantzukizuna euren gain hartzea eta gizon eta emakumeen arteko berdintasuna euren kudeaketan txertatzearen onurak identifikatzea, kalitateari eta estrategiari lotuz”. (2017- 2019 kronograma erantsi da beste dokumentu batean, 2027ko urriko Berdintasunerako Departamentu arteko Batzordean onartutakoa).

- f) Lan Zerbitzuak berdintasunaren arloan egindako lanari dagokionez, 2016an 60.000 euroekin finantzatu zitzaion AMEDNA erakundeari Sello Reconcilia izeneko programaren jarraipena. Horri esker, beste hamar enpresari eman zitzaien lan-bizitza, familiako bizitza eta bizitza pertsonala bateragarri egiteko metodologia aplikatzeko eta dagoeneko Nafarroako 70 enpresa baino gehiagok aplikatu dute.

2017an beste deialdi bat jarri da martxan norgehiagoka-erregimenean enpresetan genero-berdintasuna sustatzera eta soldata-arrakalari aurre egitera zuzendutako irabazi asmorik gabeko erakundeen proiektuei diruz laguntzeko. Politika Ekonomiko eta Enpresarialeko eta Laneko Zuzendari Nagusiaren 193E/2017 Ebazpenaren kopia erantsi da, Genero Berdintasuneko eta Bateratzeko arloan proiektuak egikaritzeko irabazi asmorik gabeko erakundeentzako diru-laguntzen deialdia onartzen duena. Deialdiak 120.000 euroko zuzkidura zuen eta oso-osorik egikaritu da.

Lan-esparruko genero-arrakalak dira gizartean dagoen desberdintasunaren ondorioetako bat. Administrazioek neurriak sustatu behar ditugu hasierako desberdintasun-egoera horri aurre egiteko, Nafarroako Foru Erkidegoan 2017ko apiriletik uztaiera egindako Genero Berdintasunaren diagnostikotik ondorioztatzen den bezala. Ekimen eta aurrerapen horiek guztiak egin diren arren, Nafarroako administrazio publikoak eta gizarte zibilak badakite oraindik asko dagoela egiteko emakume eta gizonezkoen arteko benetako berdintasuna lortzeko eta desberdintasun horiek sustraitik ezabatzeko. Hala berresten dute biztanleen artean egindako egoera-diagnostikoan nahiz barne-diagnostikoan detektatutako genero-arrakalek.

Horregatik, diagnostiko hori egin ondoren, Berdintasunaren Foru Lege berri bat ari dira egiten, genero-arrakala horietan eragingo duena, oinarritzeko eta funtsezko estrategia modu aktiboan lan egitea eskatzen duten neurri guztiak hartzeko. Legearen Oinarrien Dokumentua egiteko prozesuan modu aktiboan hartu du parte Nafarroako Berdintasun Kontseiluak eta hobekuntza-proposamen ugari jaso ziren

berdintasuna edozein politika edo jardueraren xede nagusia izan dadin lortzeko.

Alde berean erronka garrantzitsuak diren proposamen horietako batzuk ondoren laburbilduko ditugu:

- a) Administrazio guztiak berdintasunaren alde inplikatzea, toki-erakundeen errealitatea Nafarroako Administrazio Publikoaren politikak diseinatzeko, programatzeko eta horietan esku hartzeko logikan txertatuz. Lurraldetasuna elementu bereizlea da politika horietan.
- b) Nafarroako emakumeen soldata-arrakalaren (industrian modu berezian eragiten duena) aurka borrokatzea gizarte-erantzukizun korporatiboko neurriak sustatuz lanaren sexu-bereizketaren ondorioei buruzko kontzientziazioaren bitartez. Berdintasuna eta kontratazio edo diru-laguntza publikoetara iristeko klausula sozialak sustatzen dituzten eta, hala dagokionean, berdintasun-politikak ez betetzearen ondoriozko zehapenak onartzen dituzten enpresei sariak ematea ere aipatzen da (zerga-pizgarrien bidez edo aitortza publikorako bereizgarrien bidez).
- c) Berdintasun-arloan kontuak emateko kultura ezartzea, bai administrazioan eta bai laguntzak jasotzen dituzten edo administrazioarekin kontratuak egiten dituzten enpresetan politika horiek betetzeko orduan eta eskura dauden tresnen erabileran sakontzeko jarraipen- eta kontrol-mekanismoekin. Batez ere gazteenei eragiten dien sinesmen gisa “berdintasunaren errezela” deituriko fenomenoari aurre egiteko sentsibilizazio-jarduketak areagotzea.
- d) Esparru publikoan zerbitzuak kanporatzeko jarraibideei buruzko gogoeta bat ahalbidetzea, eskaintzak balioesteko irizpideetan prezio faktorea (enkantea) nagusi izateak, kasu askotan, zerbitzuen sektorean batik bat emakumeek okupatzen dituzten lanpostu askoren lan-baldintzak okertzera eramaten baitu.
- e) Nafarroako biztanlerian emakumeak bistaratzea sexuaren arabera bereizitako informazio irisgarriarekin eta daturik ez dagoenean jasota uztea.
- f) Desberdintasuna sortzen duten kausen ezagutzan sakontzen duen ikerketa sustatzea eta azterketa horien ondorioak zabaltzea gizarte prestatuagoa eta sentsibilizatuagoa sortzeko.
- g) Interseksionalitateari erreparatzen dioten eta ahulago bihurtzen dituzten kolektiboetako emakumeentzako baliabide publikoak eskuratzeko orduan

desberdintasun handiagoak saihesten dituzten ekintza positiboak garatzea.

Adibidez:

- Landatarra izatea zerbitzu publikoak eskuratzeko zailtasunari lotuta oztopo bat gehiago dela emakumeen bateratzea, parte-hartzea edo ahalduntzea ahalbidetzeko.
  - Dibertsitate funtzionala duten emakumeei arreta berezia eskaintzea desgaitasunik gabeko emakumeek baino desberdintasun gehiago jasateko aukera gehiago dituztelako hainbat esparrutan: enplegua, zerbitzuak eskuratzeko edo genero-indarkeria bera.
  - Batik bat emakumeei eragiten dieten zenbait patologia organiko eta psikologiko (lupusa, fibromialgiak, elikadura-jokabidearen nahasmenak, etab.) gaixotasun ezgaitzaileak direla onartzea.
  - Arazo ekonomiko eta bateratze-arazo handiagoak dituzten guraso bakarreko familien buru diren emakumeentzako neurriak diseinatzea.
- h) Biztanleriaren erdia kontuan hartzea, hau da, emakumeak kontuan hartzea hirigintza-plangintzan, garraio publikorako irisgarritasunean, hiriko segurtasunean eta irisgarritasun unibertsalarekin eta espazio publikoaren erabilerarekin zerikusia duten gainerako kontuetan eta Iruñean eta Iruñerrian kontzentratutako zerbitzu publikoen eskaintza gehiago deszentralizatzea.
- i) Emakumeekiko eta feminismoarekiko gorrotozko delituak arautzea.
- j) Arreta gehiago jartzea komunikabideetako profesionalen sentsibilizazioan eta prestakuntzan, hizkeran, edukietan eta publizitatean sexismorik gabeko gizarte nafarrera eramango gaituzten informazio-bektore gisa. Berdintasun-arloko prestakuntza arautu gabea aurrera egitea eta bizitza kultureko eta sozialeko jardueretan emakumeei ikusgarritasun handiagoa ematea, emakumeen lana eta egitekoa aitortzen duen eta, ahal den heinean, berdintasunaren pedagogia egiten laguntzen duen aurkezpen orekatua eta ez hain estereotipatua indartuz.
- k) Politika berriak diseinatzea bizitzaren jasangarritasunerako neurrien esparruan gizonak berdintasunerako borrokan inplikatzeko, esaterako, erantzukidetasunaren kultura eta aitatasun-baimenak, baimen besterenezinak eta abar sustatuz, administrazioko langileak eredutzat jarrita. Nafarroa Autonomia Erkidego aitzindari bihurtzea bateratze-neurrietan, emakume



langileei egungo enpresako erronkek sortzen dituzten kristalezko sabai berriak gainditzeko aukera emateko (teknologia berriak txertatzea, nazioartekotzea eta lidergo berriak), ekintzaile autonomoei arreta berezia eskainiz.

Zentzu horretan esan beharra dago Nafarroako Gobernuak arreta berezia jarri nahi duela berdintasuna lan-esparrutik zeharka bultzatzeko orduan, desberdintasuna zentzu zabalean etenez lan egiten den heinean lan-esparruko desberdintasunean eragingo dela pentsatuta.

Dena den, premia asko dira detektatutakoak.

Horregatik guztiagatik INAI/NABI eta politika publikoetan generozeharkakotasunaren alde lan egiten duten gainerako egiturak seguru daude Berdintasunaren Foru Lege berria funtsezko tresna bihurtuko dela neurri eta proposamen horiek euren maila gorenera hel daitezen eta nahitaez bete beharreko arau bihurtu daitezten.

Lege horren asmoa Nafarroako Foru Erkidegoan emakume eta gizonezkoen artean benetako berdintasuna bermatzeko ahaleginak metatzea da ekintza espezifikoko neurrien bitartez. Neurri horiek elkarren artean erlazionatuta dauden eta alde zurretik egindako diagnostikoak genero-arrakala handienak eta esku-hartzeen hutsune nagusiak pilatzen direla adierazi duen lan-arlo nagusiak aintzat hartzen dituzten lau ardatzetan biltzen dira.

Hain zuzen ere, hirugarren ardatza aztertutako esparru askotan genero-rolak betikotzean oinarritzen da. Lanaren sexu-banaketarekin sustraitzen da, lan produktiboa (ondasunak eta zerbitzuak ordainsari baten truke sortzen dituzten jardueri lotutakoa) eta ugalketa-lana (diru-sarrerarik eragiten ez duten baina beharrezkoak ez ezik, bizitzarako ezinbestekoak diren jardueri lotutakoa) bereizten dituenarekin. Egia esan, bizitzaren jasangarritasun-kontzeptuak bi esparruak hartzen ditu eta elkarren mendekoak egiten ditu, biek betetzen baitute funtzio soziala eta ekonomikoa gizarterako eta bi esparruei ematen die balio bera. Pertsona guztiek behar izan ditzakete zaintzak bizitzako etaparen batean eta lan guztiek dute balio ekonomikoa, ordainduak izan ala ez.

Horregatik, ez da ahalbidetu behar emakumeen ahalduntzea soilik helburu hauekin: euren espazio pribatutik irteteko, gizartean parte hartzeko eta ikusgai egoteko, lan-merkatuan presentzia handiagoa izateko (gizonezkoen baldintza berdinekin eta soldata-arrakala esanguratsua hautsiz) eta baita garapen pertsonaleko beste agertoki batzuetan ere, esaterako, denbora librearen erabileran. Aldi berean,

espazio pribatuan gizonezkoen presentzia handitzea lortu behar da, etxeko esparruan eta familiaren zaintza-esparruetan haien erantzukidetasuna sustatuz edo norbere burua eta osasuna zaintzeko jarraibideak lehenetsiz. Gehien zaintzen dutenek (emakumeek) zaintza gehiago behar izan ditzaketen (zahartze- eta osasun-adierazleen arabera) gizarte batean, bidezkoa da berdintasunerako lege batek atazak, espazioak eta denbora-erabilerak esleitzeko orduan aldez aurretik sortutako moldeak hautsi nahi izatea.”

Eskubide Sozialen Departamentuak honako hau adierazi zuen:

“Genero-berdintasunari enplegu-politika aktiboen esparruan bultzada ematea lehentasunezko helburua da, 2017ko irailean onartutako Enplegu-politika aktiboetarako buruzko akordioan (2017-2020) jasota dagoen bezala. “Gizarteratzea erraztea eta aukera-berdintasuna bermatzea” ildo estrategikoan jasotako helburu horretan, honako helburu espezifiko hauek aurreikusten dira, besteak beste:

- Tratu- eta aukera-berdintasunaren bermea sustatzea inguruabar pertsonalak edo sozialak alde batera utzita.
- Jarduketa espezifikoak garatzea lan-esparruko genero-diskriminazioaren aurrean, bai Administrazio Publikoan, bai enpresa pribatuan eta bai lan autonomoan.
- Aukera-berdintasuna eragitea eta sustatzea kontratazioan.

Halaber, kontu horren inguruko neurri zehatzen artean honako hauek ageri dira:

- Nafarroako diskriminazioari buruzko azterketa bat egitea.
- Emakumeak lan-munduan txertatzeari lehentasuna ematea enplegua sustatzeko neurrien bitartez.
- Enplegu sozial babestuaren edo diruz lagundutako enpleguaren deialdi osoan kontratatutakoen % 50, gutxienez, emakumeak izatea.
- Kontrataziorako diru-laguntzen deialdietan emakumeen tratu-berdintasuneko neurriak sartzea, 50-50 proportziora iritsiz.
- Enplegu autonomoaren planean jasotako neurriak garatzea familiako eta laneko bitzita eta bitzita pertsonala batera garri egitea bultzatzeko.
- Enplegu-politika aktiboetako neurrien ezarpenean tratu- eta aukera-

berdintasuna bermatzea inguruabar pertsonal edo sozialak alde batera utzita.

Neurri horietako batzuk martxan jarri dira, esaterako, emakumeak lan-munduan txertatzeari lehentasuna ematea enplegua sustatzeko neurrien bitartez. Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak (aurrerantzean NL-NEZ) onartutako kontrataziorako pizgarrien deialdi guztietan diru-laguntza handiagoa ematen da emakumeak kontratatzeko. Horrek emakumeen enplegua bultzatu du, NL-NEZek 2017an egikaritutako programen memorian ikus daitekeen bezala (<https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/A553961D-D1CF-48C1-B531-5321E1A5B6/409549/MemoriaDivulgativaSNENL20172.pdf>).

NL-NEZek garatutako neurrien bidez sortutako enpleguen % 40, gutxi gorabehera, emakumeentzat izan dira.

Bestalde, emakume langile autonomoen lan-bizitza eta bizitza pertsonala bateragarri egiteko aukera emango duten neurriak ari dira diseinatzen. Ezarrita daude, bestalde, emakumeen autoenplegua sustatzeko neurriak. Autonomoen erregimenean alta ematen duten emakume langabeei diru-laguntza handiagoa ematen zaie. 2017an, diru-laguntza horien % 72 emakumeei eman zitzaien.

Azkenik, beste enplegu-politika aktibo batzuetan, esaterako, lanbide-orientazioko zerbitzuetan, emakumeak lehenesten dira haien enplegarritasuna hobetzeko, lan-munduan txertatzea sustatuz eta lan-merkatura itzultzea erraztuz.

Azaldutako gauza guztietatik ondorioztatu behar da NL-NEZek dagoeneko ezarrita dituela edo diseinatzen ari dela emakumeen enplegua sustatzera bideratutako neurriak.”

Azkenik, Garapen Ekonomikorako Departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

“Genero-berdintasunari bultzada ematea aintzat hartu da Departamentu honen eskumeneko esparru guztietan. Plangintzaren esparruan esan behar da Nafarroako Espezializazio Adimentsuaren Estrategiak pertsonen eta kohesio sozialaren aldeko apustua egin duela strategiaren printzipio gisa eta azken xede gisa, eta Nafarroaren garapeneko bost ardatzetako bat dela nabarmentzen du. Genero-kontuetan desberdintasunak murriztea gako-elementua da kohesio soziala hobetzeko. Printzipio hori Departamentu honetako planetan txertatu da.

- Zientzia, Teknologia eta Berrikuntzako 2016-2020 Planak emakumeen parte-hartzea sustatu nahi du ikerketa eta garapen ekonomikoko jardueretan. Gainera, atal espezifiko bat gehituko du zientzia, teknologia, ingeniari eta

matematikako ikasketak sustatzeko, STEM ingeleseko siglen arabera, emakumeek ikasketa horietarako duten bokazioaren sustapenari ikuspegi berezia emanaz.

- Ekonomia Sozialeko Plan Integralak gizon eta emakumeen artean detektatutako desberdintasunak murrizteko jarduketak ditu. Gako-faktoreak dira soldata-ekitatea, bateragarritasuna eta berdintasuna eta enpresa-lidergo parte-hartzailea garatzeko jarduketak egitea, emakumeen parte-hartzearekin enpresetako gobernu-organoetan.
- Nafarroako Lan Autonomoaren Planak emakume ekintzaile eta autonomoen inguruko ekintza-plan espezifiko hartzen du.
- Halaber, Departamentu honek egindako gainerako planetan berdintasun-arloko ekintzak sartu dira.

Garapen Ekonomikorako Departamentuak 2016tik egin dituen laguntza-deialdietan modu sistematikoan sartu dira emakume eta gizonezkoen artean berdintasuna sustatzeko klausulak.

Neurri horiek sartu dira Departamentu honek bultzatutako araudian ere. Zientziari eta Teknologiar buruzko 15/2018 Foru Legea nabarmendu behar da, izan ere, bere xedeen artean jasotzen du genero-ikuspegia zeharkako kategoria gisa sartzea zientzian, teknologian eta berrikuntza gizon eta emakumeen artean berdintasuna bermatzeko. Halaber, gizon eta emakumeen presentzia orekatua ezartzen du Nafarroako "I+G+B" Sistemaren esparru guztietan.

Azaldutako gauza guztietatik ondorioztatu behar da Garapen Ekonomikorako Departamentuak modu sistematikoan txertatu dituela bere politika eta jardueretan enpleguan genero-berdintasuna sustatzeko neurriak".

Jasotako txostenetan erakusten ziren neurriak ikusita, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Gobernuko hiru departamentuei azaldu zien desberdintasunari aurre egitera eta gizon eta emakumeen arteko lan-arrakala murriztera bideratutako neurriak hartzen jarraitzeko premia, helburu horretara bideratutako ahaleginekin jarraituz eta amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **4.2.6. Errentamendu-erregimenean etxebizitza babestua eskuratzeko arazoak.**

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialetako Departamentua.

**Arloa:** Etxebizitza.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea. Arautzeko iradokizuna.

2017an, etxebizitza errentamendu-erregimenean eskuratzeko herritarrek aurre egin beharreko arazoekin zerikusia duten hainbat kexa eta kontsulta iritsi ziren Nafarroako Arartekoarengana. Kexa eta kontsulta horietako askok agerian uzten zuten alokairuko sistema publikoaren eskasia zailtasun sozioekonomikoko baldintza zehatzetan dauden eta etxebizitza berehala eskuratzeko eskatzen duten pertsonen berehalako erantzuna emateko.

Honako hauek izan ziren 2017an aztertutako arazo horren kasu adierazgarrienak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako erraztasunik eman Tuteran etxebizitza babestu bat lortzeko. Herritarrek adierazi zuen lau urte zeramatzala babes ofizialeko etxebizitza bat esleitzeko zain, bere senarrarekin eta semearekin batera bizitzeko zuen etxeak hezetasunak zituelako eta berehala utzi behar zutelako. Halaber, bai bera eta bai bere senarra langabezia zeudela adierazi zuen eta hilean 426 euroko prestazioa jasotzen zutela.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak bizi zen etxea utzarazi nahi ziolako. Gizarte-bazterketako egoeran zegoen pertsona gisa arazo pertsonalak izan zituela eta arazo horiek gainditzeko zerbitzu eta prestazio publikoak jaso zituela zioen (berezi adierazi zuen programa terapeutiko batean parte hartu zuela eta gizarte-inklusioko errenta jaso zuela).
- Herritar batek kexa bat formulatu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako babes ofizialeko etxebizitza bat alokairuan esleitu, eskatzaileen erroldan izena eman zuenetik bi urte igaro ziren arren. Genero-indarkeriaren biktima, hiru seme-alabaren ama zela (laugarrenak ezgaitasuna zuen eta duela gutxi hil zen), hilean 600 euroko errenta jasotzen zuela eta, bere egoera aurki konpontzen ez bazen, etxebizitzaren errentatzaileak kaleratu egingo zuela.
- Herritar batek kexa bat jarri zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez ziotelako babes ofizialeko etxebizitzarik eman, berehala kaleratuko zuten arren. Etxebizitza partikular bati alokatu ziola azaldu zuen eta, harrezkero, arazoak izan zituela hark saldu egin nahi zuelako. Epailleak kaleratzeko agindua eman zuen eta bere seme adingabearekin kalean geratuko zela ikusten zuen. Babes ofizialeko etxebizitza bat esleitzeko eskatu zuen,

baldintzak betetzen zituelako eta, etxegabetze-prozesua zela-eta, premia larria zuelako.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako esleitu babes ofizialeko etxebizitza bat. Azaldu zuen adingabeko alabarekin bizi zela Zizurreko etxebizitza batean, eta hilean 450 euro ordaintzen zituela haren alokairuagatik. Jabeak jakinarazi zion etxebizitzan lanak egiteko asmoa zuela, eta, horregatik, hura utzi beharko zutela. Horregatik, eskatu zuen ahalik lasterren esleitzeko babes ofizialeko etxebizitza bat, alokairuan.
- Herritar batek kexa aurkeztu zuen Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako esleitu babes ofizialeko etxebizitza bat 2002an eskatu zuen arren. Bere emaztearekin eta bi seme-alabekin errentako etxe batean bizi zela eta errentatzaileak, etxebizitza saldu nahi zuelako, kontratua indargabetzeko asmoa zuela adierazi zuen. Etxebizitza bila ibili da harrezkero, baina uko egin diote behin eta berriz, nigeriar jatorrikoa delako, espainiar nazionalitatea duen arren. Horregatik, ahalik lasterren babes ofizialeko etxebizitza bat ahalik eta lasterren esleitzeko eskatu zuen.
- Herritar batek kexa formulatu zuen Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako haren beharretara egokitutako etxebizitza bat esleitzen, hark eta familiak pilamendu-egoera bizi duten arren. Kexa aurkezteko unean bere emaztearekin eta euren sei seme-alabekin berrogei metro karratuko eta bi gelako etxebizitza batean bizi zela azaldu zuen. Geletako bat ezkontideek eta bi umek erabiltzen zuten, eta beste gela beste lau adingabeek. Lurrean jarritako koltxoien gainean egiten zuten lo, hain txikia izanik, ez zegoelako lekuri ohatzeak jartzeko. Hori gutxi balitz, etxebizitzak akats larriak zituen, eta jabea ez zegoen prest haiek konpontzeko, esaterako, leihoetan ez zegoen pertsianarik, galdara hondatuta zegoen eta entxufeak egoera txarrean zeuden. Horrek kezka eta egonezina eragiten zien. Halaber, adierazi zuen ezin zuela etxebizitza handiagorik alokatu zituen diru-sarrerekin, lehendik ere 10.000 euro inguruko zorra zuelako. Horregatik guztiagatik, tamaina handiagoko etxebizitza bat esleitzeko eskatu zuen, zortzi laguneko familiaren premietara egokitutakoa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako esleitu babes ofizialeko etxebizitza bat. Kexa aurkezteko unean bere senarrarekin eta bi seme-alaba adingabeekin bizi zen etxebizitzaren errentatzaileak hurrengo hiru urteetan errentamendu gisa ordaindu beharreko

zenbatekoa hileko 450 eurotik 550 eurora igoko zuela jakinarazi ziola adierazi zuen, negoziatzeko aukerarik gabe. Azaldu zuen senarrak hilean 850 euroko errenta bermatua jasotzen zuela, eta berak hilean 200 euro inguru jasotzen zituela, astean zortzi orduz egiten zituen garbiketa-lanen truke. Familia-unitatearen hileroko diru-sarreraren guztizkoa motz geratzen zen gastu guztiei aurre egiteko, eta, beraz, ezin zioten aurre egin aipatutako alokairuaren 100 euroko igoera horri. Horregatik guztiagatik, eta duela hainbat urtetatik babestutako etxebizitza bat lortzeko itxarote-zerrendan izena emanda zegoela kontuan hartuta, ahalik lasterren etxebizitza bat esleitzeko eskatzen zion Eskubide Sozialetako Departamentuari.

- Herritar batek kexa bat formulatu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako babes ofizialeko etxebizitza bat alokairuan esleitu, lau seme-alaba izan arren.
- Herritar batek kexa bat formulatu zuen Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin ziolako babes ofizialeko etxebizitza baterako sarbidea, haren diru-sarrerak ez zirelako iristen halako bat esleitzeko legez ezarritako gutxienekora. Azaldu zuen oso etxebizitza txiki batean bizi zela emaztearekin eta beren lau seme-alabekin, eta ez zizkietela onartu etxebizitza bat alokairuan hartzeko eskaerak, aurreko urteko errenta aitorpenean ez zelako iristen 3.000 euroko gutxieneko diru-sarreretara.
- Herritar batek kexa bat jarri zuen pairatzen ari zen arazo ekonomikoengatik, desgaitasunagatik erretiro-pentsio eskasa zuelako eta etxebizitza bat behar zuelako alabarekin bizitzeko.

Deskribatutako egoera guztiek agerian uzten zuten etxebizitza bat urgentziaz behar duten pertsonak, bizi duten zailtasun sozioekonomikoko muturreko egoeragatik, aurre egin beharreko errealitatea. Horregatik, aurkeztutako kexen ondorioz iragarri ziren eta batik bat alokairuko etxebizitza-parke publikoaren kopurua handitzera bideratutako neurriekin zerikusia zuten neurriak alde batera utzita, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion ofiziozko jarduketa bat irekitzea eta Eskubide Sozialetako Departamentura jotzea aipaturiko arazoari soluzioa emateko beste erabakiren bat hartzea aurreikusita zuen informatzeko eskatzeko.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honako informazio hau bidali zuen:

“Alokairuko parke-publikoko etxebizitza-parkea handitzeko neurriak,

NASUVINSaren zuzeneko sustapenaren bidezkoak nahiz Alokairuko Poltsari atxikitako etxebizitzaren bidezkoak, ezagutzen ditu Arartekoak, aurreko erantzunetan xehatu direlako.

Neurri berriak hartzeari dagokionez, hain zuzen ere, egoera sozioekonomiko zaila bizi duten pertsonentzako neurriak hartzeari dagokionez, esan dezakegu une honetan Foru Lege bat egiteko alde aurretiko kontsulta izapidetzen hasi dela, honako sei arazo nagusi hauek ikusi ondoren:

- a) Etxebizitza eskuragarriaren eskasia.
- b) Etxebizitzara bideratutako gastuen proportziorik eza familiek erabilgarri duten errentarekin alderatuta.
- c) Gazteak emantzipatzeko arazoak.
- d) Biztanleria pixkanaka zahartzea eta etxebizitzan duen eragina.
- e) Etxebizitza hutsak. Gutxiegi erabilitako baliabide baliotsua.
- f) Etxebizitza-parke zaharra, batzuetan irisgarria ez dena eta energia-ikuspegitik eraginkortasun handirik gabea.

Azken batean, Foru Legearen helburua Europako eskubide sozialen printzipioetako bat gogobetetzea izango da, Europako Parlamentuak, Kontseiluak eta Batzordeak 2017ko azaroaren 17an onartu zutena Suediako Göteborg hirian bidezko enpleguaren eta hazkundearen aldeko gailur sozialean.

Eskubide sozialen Europako zutabea herritarrei eskubide sozial berriak eta eraginkorragoak ematean datza. Hiru kategoriatan egituratutako hogeitun printzipiotan oinarritzen da.

- Aukera-berdintasuna eta lan-merkatuan sartzekoa.
- Bidezko lan-baldintzak.
- Gizarte-babesa eta -inklusioa.

Printzipio horietako 19.ak, "Gizarte-babesa eta -inklusioa" kategorian sartutakoak, etxebizitzarako eskubidea aitortzen du honako formulazio honen bitartez:

- a) Etxebizitza soziala edo kalitate oneko etxeko laguntza behar dutenei jarriko zaizkie eskura.



- b) Pertsona ahulenek eskubidea dute nahitaezko utzaraztearen aurkako laguntzarako eta babeserako.
- c) Aterpe eta zerbitzu egokiak emango zaizkie etxegabeei haien gizarteratzea sustatzeko.

Europako zutabe horren arabera, beharrezkoa da azken helburutzat etxebizitza eskura izatea zerbitzu publiko gisa konfiguratzea duen etxebizitza-politikaren eraikuntzan aurrera egiten jarraitzeko.

Horrela, Foru Lege berriak etxebizitza-eskubidea eskubide subjektibo gisa aitortzeko premiari buruz eztabaidatuko du, administrazioak modu batean edo bestean bete beharko lukeen eskubidea.

Prestazio hori, seguruenik, etxebizitzaren errentamendua ordaintzeko errenta ekonomikoa izango litzateke etxebizitza babestua esleitzea ezinezkoa den kasuetan. Nafarroako Gobernuak datozen hiletan aurkeztu beharreko arau-proposamenak alternatiba hori hautatuko du seguruenik”.

Bidalitako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak bere egiaztapena eta balorazioa helarazi zizkion Eskubide Sozialetako Departamentuari alokairu-erregimeneko etxebizitzaren eskaera eskaintza baino askoz handiagoa zela eta alokairuko parke publikoko etxebizitzaren kopurua handitzeko hainbat neurri sustatu zituela bazekiela adierazteko: alokairu-erregimeneko etxebizitza babestuen eraikuntza zuzeneko sustapenaren bitartez edo sustatzaile pribatuei diru-laguntzak emanaz, etxebizitza hutsen jabeentzat alokairu-poltsa erakargarriago egiteko neurriak, Etxebizitza Sozialaren Foru Funtsean sartutako etxebizitza-kopurua handitzea, etab.

Halaber, Nafarroako Arartekoak balioetsi egin zuen Eskubide Sozialetako Departamentua foru-lege proiektu bat egiten aritzea. Proiektu horretan, eztabaida nagusi gisa, etxebizitzarako eskubidea eskubide subjektibo gisa aitortzea planteatzen da, administrazioak modu batean edo bestean bete beharko lukeena. Nolanahi ere, neurri horiek txalogarriak eta ongi bideratuak izan arren, Nafarroako Arartekoaren iritziz administrazio publikoek orain arte hartutako neurriak ez dira nahikoa izan planteatutako arazoa konpontzeko; hala, botere publikoei dagokie “inguruabar zehatzak sustatzea, gizabanakoaren eta berak osatzen dituen taldeen askatasuna eta berdintasuna benetakoak eta eragingarriak izan daitezen; oztopoak kentzea, horiek haien osotasuna eragotzi edo zailtzen badute; eta herritar guztien parte-hartzea erraztea, bai bizitza politikoan, baita ekonomia-, kultura- eta gizarte-bizitzan ere” (Espainiako Konstituzioaren 9.2 artikulua).

Nafarroako Arartekoak gogoratu zuen Nafarroan Etxebizitza izateari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Legeko 3. Artikularen arabera etxebizitza-politikaren printzipio gidarietako bat dela “etxebizitza babestuaren eskaintza lortzea, kopuru- eta lurralde-ikuspegitik nahikoa eta tipologikoki orekatua eta gizarte-arrisku edo -bazterketa egoeran dauden kolektiboetara arreta berezia eskaintzen diena”. Eta zentzu berean, foru-lege bereko 7. artikuluko seigarren atalak “gomendagarri egiten duten beste ezaugarri batzuk dituzten kolektiboetara” xede izateko aukera jasotzen du.

Horretarako, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion honako iradokizun hau egitea:

“Eskubide Sozialetako Departamentuari prestazio bat ezartzea balioesteko iradokitzea, nahi izanez gero lehendik dauden beste prestazio batzuekin koordinatuta, esaterako, errenta bermatuarekin, etxebizitza libre nahiz babestu baten errentamendua errazteko alokairu-erregimeneko etxebizitza eskuratzeko gaur egun ezarritako programetara iristeko zailtasun handienak dituzten eta prestazio hori jasotzea mereziarazten dien ahultasun-egoeran dauden herritarrei”.

Iradokizunari erantzunez, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi zuen “Lege berriak etxebizitza-eskubidea eskubide subjektibo gisa aitortzeko premia eztabaida nagusi gisa hartuko duela, administrazioak modu batean edo bestean bete beharko lukeen eskubidea, eta oso probablea dela prestazio hori etxebizitzaren errentamendua ordaintzeko errenta ekonomikoa izatea etxebizitza babestua esleitzea ezinezkoa den kasuetan. Nafarroako Gobernuak datozen hiletan aurkeztu beharreko arau-proposamenak alternatiba hori hautatuko du seguruenik”.

Jasotako erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak onartutzat eman zuen egindako iradokizuna eta amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **4.2.7. Gehiegizko edo neurritz kanpoko gogortasun-baldintzak Puerto III (Cadiz) espetxeko presoentzat.**

**Erakunde hartzailea:** Espainiako Arartekoa.

**Arloa:** Herritarren segurtasuna.

**Jarduketa:** Jarduteko eskaera.

Nafarroako Arartekoak komunikabideen bitartez jakin zuen 38 urteko preso nafar bat hilda aurkitu zutela Puerto de Santa Mariako (Cadiz) Puerto III espetxeko gelan.

Aipaturiko presoak ukondo eta besaurre parean zainak moztuta omen zegoen eta, Barne Ministerioko iturrien arabera, suizidioa izan zitekeela zirudien.

Komunikabideek adierazi zuten Puerto III kartzelari dagokion epailea joan zen espetxeko instalazioetara izapideak egitera.

Betiare komunikabideen arabera, Auzitegi Nazionalak hogeita sei urteko kartzela-zigorra ezarri zion 2011n banda armatuko kide izateagatik, arma- eta lehergailu-gordetegia izateagatik eta lehergaiak edukitzeagatik. Kondenatu zutenetik Puerto III espetxean egon zen lehen graduko erregimenean, hau da, murriztaileenean eta presoentzako eskubide gutxienean.

Espetxe horretan egunean hogei ordu egon behar izan zuen hogei metro karratuko gela batean, patiora irteteko oso denbora gutxiarekin, kirola egiteko oso leku gutxiarekin eta sarritan jendez betetakoekin, ikasteko arazoekin, eskulanak egiteko eta aisialdiaz gozatzeko oso aukera gutxiarekin eta Pedagogiako unibertsitate-ikasketak egiteko oztopoekin. I. graduko egoera larriagotu egin zen zigor-gela batean sartu zutenean funtzionario batekin izandako gorabeherengatik.

Komunikabideetan azaldutako albisteen arabera, preso nafarra hilda aurkitu zuten Cadizko Puerto III kartzela Tortura Prebenitzeko Europako Kontseiluaren Batzordearen (TPB) hainbat txostenetan salatu zuten 2013az geroztik. Txosten horien arabera, Puerto III-ko egoera “oso kezkarria” zen eta tentsio “nabaria” zegoen hango preso batzuek “bertako langileen errepresaliak jasotzeko” beldurra baitzuten espetxera bisita egin zuen Tortura Prebenitzeko Batzordearen ordezkariarekin hitz egin zutelako.

Tortura Prebenitzeko Europako Kontseiluaren Batzordeak Puerto III espetxera egindako bisita baten ondorioz txosten batean jaso zuen funtzionarioek giltzaperatuei tratatu txarrak eta isekak egiten zizkietela, mediku-arreta psikiatrikoa ez zela behar bestekoa eta presoek “neurritz kanpoko” isolamenduak eta immobilizazio “onartezinak” ezartzen zitzaizkiela. Bestalde, adierazten zen modulu berezian tratatu txarren kontua “arazo oso larria zela, bereziki gauetan eta isolamendu-erregimenean zeuden presoek kasuan”.

Albiste beraien arabera, giza eskubideen hainbat erakundek kezka handiz hartu dute preso nafarraren gorpua espetxeko gelan aurkitu izana. Batzuek salatu egiten dute Puerto III-ko 1. Modulu hori, presoekin izandako tratatu gogorragatik.

Aurreko guztiagatik, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion Espainiako Arartekoarengana jotzea Puerto III (Cadiz) espetxean presoek ematen zaien tratuan

gehiegizko edo neurriz kanpoko gogortasun-baldintzak egotea leporatzearen egiazkotasunari buruzko kezka adieraziz, eta egoki iritziz gero, Ararteko gisa eta Torturaren eta tratu anker, krudel edo iraingarrien prebentzioko mekanismo gisa, I. graduko presoei, batez ere 1. moduluko, espetxe horretan ematen zaien tratuak giltzaperatuen eskubide konstituzionalei eta giza eskubideei buruzko araudia betetzen duen ikertzea balioestea eskatzeko eta, bereziki, Konstituzioko 15. artikulua bermatzen duen tratu ankerrak edo iraingarriak ez jasateko oinarrizko eskubidea.

Halaber, Nafarroako Arartekoak Espainiako Arartekoari eskatu zion preso nafarraren heriotzaren inguruabar zehatzei buruzko ikerketa judizialik ez eginez gero, heriotzaren inguruko gertakariak ikertzeko.

Eskaera horren harira, Espainiako Arartekoak adierazi zuen ofiziozko espedientea martxan jarri zuela heriotzaren kausak eta inguruabarrak ezagutzeko xedez. Halaber, alde aurretik abisatu gabe espetxeetara egiten diren bisita horiek direla eta, erakundeak departamentu horietako bizi-baldintzak eta departamentu horiek okupatzen dituzten presoek baldintzak egiaztatzen dituela adierazi zuen. Eta gaineratu zuen tratamenduko lehen graduan sailkatutako presoek egoerak arreta espezifikoa jaso duela Arartekoak, Tortura Prebenitzeko Mekanismo Nazional gisa, Gorte Nagusietarako egindako 2016ko txostenean, 2018an bidalitakoan eta web-orrian eskuragarri dagoenean.

Espainiako Arartekoak Puerto III espetxean baldintza murriztaileenetan dauden giltzaperatuei buruz egindako adierazpenak aintzat hartuko zituela adieraziz amaitu zuen bere idatzia.

Emandako informazioa ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

#### **4.2.8. Oinezkoen pasabidea Orkoiengo hiltegi inguruan.**

**Administrazio hartzaileak:** Garapen Ekonomikorako Departamentua, Orkoiengo udala eta Iruñeko udala.

**Arloa:** Herri Lanak.

**Jarduketa:** Ikuskapen administratiboa.

Komunikabideen arabera, 2018ko martxoan, Orkoiengo ehunka bizilagunek manifestazioa egin zuten orkoien eta Iruña artean oinezkoen pasabide seguru bat eraikitzea eskatzeko, hiltegi ohiaren inguruko bidegurutzaren arriskua salatuz.

Argitaratutakoaren arabera, Orkoiengo auzotar gehienek hartu zuten parte zonako segurtasun ezaren aurkako protestan, soluzio bat eskatuz. Segurtasun ezak pertsona guztiei eragiten die baina, batik bat, txikienei (San Jorgera igarotzen diren eskolaumeak).

Arazo beraren inguruan bi kexa aurkeztu ziren erakunde honen aurrean, 2011n eta 2016an, Iruñeko udalari honako gomendio hau eginez:

“Iruñeko udalari gomendatu zaio bete dezala erakunde honek 2011n egindako iradokizuna, onartua izan baitzen, eta neurriak har ditzala oinezkoek behar bezain seguru igaro dezaten kexan aipatzen den ingurua (Orkoiengo jaitziera hiltegi aldera)”.

Hala ere, arazoak jarraitu egiten zuela ikusita, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat jo zuen ofiziozko jarduketa bati hasiera ematea, Garapen Ekonomikorako Departamentuak, Iruñeko udalak eta Orkoiengo udalak arazoaren egoerari buruz eta arazoa konpontzeko hartu beharreko neurriei buruz informa zezaten.

Orkoiengo udalak txosten bat bidali zuen honako hau adieraziz:

a) 2009/10/22an, Orkoiengo udalak alegazioa aurkeztu zuen “Iruñeko ingurabidearen bikoizketa. San Jorge-Landaben tartea” eraikitzeako proiektuaren behin-behineko onespeneren aurrean (kopia erantsi da).

b) 2012/04/13an, 70. Zenbakiko NAO-n, Sustapen eta Etxebizitza Kontseilariaren martxoaren 16ko 40/2012 Foru Agindua argitaratu zen, informazio publikoko faseari amaiera eman eta proiektua behin betiko onartzen. Onespen horretan onartu egin zen Orkoiengo udalak aurkeztutako alegazioa.

c) 2012/07/24an, Orkoiengo alkateak idatzia bidali zuen Nafarroako Gobernuko Herri Lanen Zuzendaritzara Iruñeko Ingurubidea zeharkatuko duen eta herrien arteko ibilbidea lotzeko balioko duen oinezkoen eta bizikleten pasabidea martxan jartzeko lanak aldeztu aurretik egikaritzea eskatuz.

d) 2012/11/13an, Nafarroako Gobernuko Sustapen Departamentuko Azterlan eta Proiektu Zerbitzuak idatzia bidali zuen. Erantsita doa idatziaren kopia.

e) 2015/09/24an aurkeztu zen NGko Sustapen Departamentuaren aurrean Orkoiengo alkatearen idatzia 2012ko azarokoa berretsiz.

f) 2015/10/23an Orkoiengo udalean sarrera eman zitzaion oinezkoen pasabidea egokitzat jotzen ez zuen NGko Azterlan eta Proiektu Zerbitzuaren idatziari.

g) 2015/12/15ean Orkoiengo udalaren erantzun-idazkia bidali zen (kopia erantsi da). Idazki horretan dago jasota oinezko loturaren inguruko izapide osoa eta hausnarketa tekniko eta politiko serioa egin behar da hura aldezteko.

h) Data horretatik aurrera, hiru alderditako negoziazio-prozesua hasi zen: Nafarroako Gobernua (Garapen Ekonomikorako Departamentua), Iruñeko udala eta Orkoiengo udala. Prozesu negoziatzaile horren garapenean honako akordio hauek lortu dira:

- Iruña eta Orkoi en arteko PA-30 errepide gainean oinezkoentzako pasabide bat egikaritzea komeni da, pertsonentzako neurri segurua delakoan.
- Pasabidearen egikaritze materialaren aurrekontua 355.750,43 eurokoa da, beraz, BEZa barne hartzen duen lizitazio-aurrekontua 499.331,31 eurokoa da.
- Obra hiru erakundeen artean finantzatuko dute. Une honetan erabaki gabe dago erakunde bakoitzak jarriko duen ehunekoa.

Pasabidea egikaritzea Nafarroako Gobernuaren eskumen eksklusiboa den arren eta oso-osorik Iruñeko lurretan proiektatuta dagoen arren, Orkoiengo udala prest dago bere kostuaren zati bat ordaintzeko gure herritarrentzat duen interes orokorra kontuan hartuta”.

Iruñeko udalak txosten bat bidali zuen, honako hau azalduz:

“Iruñeko udalak aditzera eman du 2011n planteatutako proposamena bide bikoiztuko egoeratik abiatzen zela, gero gertatu ez dena. Aukera hori administrazio guztiek baztertu dute segurtasuna dela eta. Iruñeko udaleko Hirigintzako Kudeatzaileentzako teknikariek hainbat bilera egin dituzte Herri Lanen Departamentuko (Garapen Ekonomikoa) eta Orkoiengo udaleko teknikari eta ordezkariekin 2017an zehar, atzokoa barne. Azken bilera horretan Nafarroako Gobernuak Departamentuak proiektu bat aurkeztu du pasabide bidezko konexio-proposamenarekin nahasitako udalek azter dezaten.

Bilera horietan berretsi egin da obra egitea Nafarroako Gobernuari dagokiola lehendik dagoen bidearen egile gisa. Bat dator zenbait kostu aurreratzea aztertzeko administrazioek duten borondatearekin ere, baina une honetan borondate hori oso baldintzatuta dago aurrekontu-zuzkidura faltagatik. Iruñeko udalaren 2018rako udal-aurrekontuan ez dago aurrekontu-partidarik eremu horretako esku-hartze posible baterako”.

Azkenik, Garapen Ekonomikorako Departamentuak honako hau adierazi zuen:

“Ukitutako administrazioek, hau da, Orkoiengo udalak, Iruñeko udalak eta Herri Lanen Zuzendaritza Nagusiak hainbat bilera egin dituzte oinezko pasabidearen gaia jorratzeko.

Hainbat soluzio aztertu ondoren, Herri Lanen Zuzendaritza Nagusiak konpromisoa hartu zuen oinezkoen pasabide bat eraikitzeko proiektua idazteko. 2017an oinarritzko proiektua idatzi zen eta, bateratze-lanaren ondoren, ohar batzuk aurkeztu ziren alderdi guztiak gogobeteko zituen soluzio bat aurkitzeko. 2018ko martxoan eraikuntza-proiektuaren idazketa amaitu zen eta orain berrikusten ari dira. Hasierako jarduketaren kostua 1.040.000 €tan balioetsi zen baina alderdien artean adostutako doikuntzarekin 458.501,92 eurora (BEZa kanpo) jaistea lortu zen.

Maiatzaren 15ean beste bilera bat egin zen Orkoiengo udalarekin eta Iruñeko udalarekin. Bilera horretan eraikuntza-proiektuaz hitz egin eta haren entrega formala egin zen. Herri Lanen Zuzendaritza Nagusiak eskaini zien proiektua idaztearen kostua bere gain hartzeaz gain, desjabetzeen kostua eta obra-zuzendaritzaren kostua ere hartuko zituela, baina aurrekontu-ikuspegitik ezinezkoa zela obren kostuari aurre egitea eta horretarako finantzaketa bilatu beharko zela”.

Jasotako txostenak ikusita, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen Garapen Ekonomikorako Departamentuaren eta Orkoiengo eta Iruñeko udalen artean bi herrien arteko oinezkoen eta bizikleten joan-etorrien arazoa konpontzeko adostutako soluzioa PA-30 errepide gainean oinezkoen pasabide bat eraikitzea zela eta Garapen Ekonomikorako Departamentuak proiektuaren idazketaren, desjabetzeen eta obren zuzendaritzaren kostua bere gain hartzeko eskaintza egin zuela.

Hala ere, erakunde honek egiaztatu zuen ez zegoela adostasunik obren kostuaren finantzaketaren inguruan –Garapen Ekonomikorako Departamentuaren arabera 458.501,92 euro, BEZa sartu gabe-, proiektuan nahasitako administrazioek ez zutelako konpromisorik hartu arazoa konponduko lukeen oinezko pasabidea eraikitzeko egin beharreko obren kostua euren gain hartzeko.

Nafarroako Arartekoak gogorarazi zuen Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legeko 47. artikulua Administrazio publikoak gaitzen dituela elkarren artean eraginak dituzten akordioak sinatzera xede erkide bat gauzatzeko eta egikaritzeko. Akordio horiei hitzarmen esaten zaie eta hainbat administrazioentzako interes erkidea duen obra bat egikaritzeko ontzat ematen diren finantzaketa-formulak ezartzeko tresna egokia dira.

Horregatik, erakundeari egoki iruditu zitzaion Garapen Ekonomikorako Departamentuari, Orkoiengo udalari eta Iruñeko udalari hitzarmen bat izenpetzea iradokitzea. Hitzarmen horretan, Orkoiengo eta Iruñeko herrien arteko oinezkoen eta bizikleten joan-etorrien arazoa konpontzeko PA-30 errepide gainean oinezkoen pasabide bat eraikitzearen ondoriozko kostuen finantzaketa adostu beharko lukete.

Iradokizunari erantzunez, Garapen Ekonomikorako Departamentuak adierazi zuen Herri Lanen Zuzendaritza Nagusiak nahasitako beste administrazioei entregatu zuela eraikuntza-proiektua “azter zezaten eta euren aurrekontuak egitean zenbateko bat aurreikus zezaten hitzarmen bat formalizatzeko eta obrak egikaritzeko”.

Orkoiengo udalak idatzi bat bidali zuen gainerako administrazioekin hitzarmen ekonomiko bat sinatzeko asmoa zuela eta xede horretarako 100.000 euroko aurrekontu-partida zuela adieraziz.

Iruñeko udaleko Hirigintza Kudeatzailtzak erantzun zuen jaso zuela Orkoiengo udalak 2018ko uztailaren 19ko osoko bilkuran hartutako erabakiaren jakinarazpena. Jakinarazpenaren hitzaurrean jasota zegoen “«oinezkoen pasabide seguruaren aldeko herritar-plataforma»-k eta Orkoiengo udalak Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldian egon ziren talde parlamentarioek aho batez azaldu zutela soluzio bat aurkitzen laguntzeko prest zeudela (...)”. Udalaren iritziz, aipaturiko erabakiak batez ere Nafarroako Gobernuari zuzendutako proposamena egiten zuen, “Nafarroako Gobernuari, Garapen Ekonomikoko Departamentuari eta Herri Lanen Departamentuari nahasitako udalekin batera lantalde bat sortzea eskatzen zielako...”. Horregatik, Nafarroako Parlamentuko aipaturiko agerraldian eta talde parlamentarioek hartutako erabakian oinarrituta proposamen-lerro bat irekita zegoenez eta, ondoren, Orkoiengo udalak arestian aipaturiko erabakia hartu zuenez, Iruñeko udalari ez zitzaion egoki iruditu iradokizuna onartzea.

Iruñeko udalak bidalitako erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak ez onartutzat jo zuen iradokizuna eta amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **4.2.9. Mendekotasun-egoera eta prestazioetarako eskubidea epe barruan aitortzea.**

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialetako Departamentua.

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.



Mendekotasun-egoera aitortzeko prozedura ezartzen duen eta Nafarroan mendekotasun-egoera balioesteko taldeak eta organoa konfiguratzeko langileen funtzioen eta erregimenaren antolamendua arautzen duen otsailaren 15eko 1/2011 Foru Legeak hiru hileko gehieneko epea adierazten du, eta beste bat sei hilekoa sistemako prestazioak eskuratzeko eskubidea aitortzeko.

Lege-aurreikuspen horiek eta administraziorako horietatik sortzen diren betebeharrak ikusita, Nafarroako Arartekoak, prozedura horien arauzko betetze-maila egiaztatzeko, honako informazio hau eskatu zion Eskubide Sozialen Departamentuari:

a) 2016an eta 2017an mendekotasun-egoera eta sistemaren prestazioetarako eskubideak aitortzeko aurkeztutako eskabide-kopurua.

b) Eskabide horien kopurua:

- Sei hileko epean ebatzita eta jakinarazita.
- Epe horren barruan xedatutako ebazpenetatik egoera eta prestazioetarako eskubidea (osorik edo partzialki) aitortu dutenak.
- Xedatutako ebazpenetatik egoeraren aitortzea ukatu dutenak.

c) Mendekotasun-egoera eskaera egindako datatik sei hileko epea baino harago aitortu edo ukatzen duten ebazpenen kopurua (aitortu eta ukatzen dutenen artean bi urtetan xehatuta).

d) 2016an eta 2017an aitortutako ebazpen-kopurua:

- I. gradua edo mendekotasun moderatua.
- II. gradua edo mendekotasun larria.
- III. gradua edo mendekotasun handia.

e) 2016an eta 2017an I., II. eta III. gradu horietan ukatutako ebazpenen kopurua, xehatuta.

Eskubide Sozialerako Departamentuak honako informazio hau bidali zuen:

“a) Mendekotasun-egoera eta sistemaren prestazioetarako eskubideak aitortzeko aurkeztutako eskabide-kopurua urte hauetan:

	2016	2017
Urtarrilaren 1ean ebatzi gabeko eskaerak	1.318	1.715
Urtean aurkeztutako eskaerak	7.149	7.120

2017an handitu egin zen urtarrilaren 1ean balorazio zain zeuden pertsonen kopurua 2016ko eskaera-kopurua % 25 inguru handitu zelako 2015ekoekin alderatuta (mendekotasunaren 5.752 balorazio-eskaera 2015ean). 2018ko urtarrilean 1.080 lagun zeuden balorazioaren zain. Hori da ohiko kopurua, kontuan hartuta 2017ko hileko batez besteko eskaera-kopurua 593koa izan zela eta ebazpenen batez besteko denbora hilabete eta erdi ingurukoa dela.

b) Ebatzitako eskaera-kopurua urteen arabera:

- Hiru hileko epean ebatzi eta jakinarazitakoak (mendekotasun-baloraziorako Gizarte Zerbitzuen Zorroak ezarritako epea):

#### 2016

2016ko mendekotasun-balorazioa	Batez besteko epea	Ebazpenen kop.
Mendekotasun handia	4,83	1.196
Mendekotasun larria	4,94	1.729
Mendekotasun moderatua	5,26	2.085
Mendekotasunik gabea	5,24	938
Beste batzuk (bajak, artxibatuak, heriotzak...)	4,15	787
<b>GUZTIRA</b>	<b>4,97</b>	<b>6.735</b>

#### 2017

2017ko mendekotasun-balorazioa	Batez besteko epea	Ebazpenak
Mendekotasun handia	2,07	1.176
Mendekotasun larria	2,17	1.951
Mendekotasun moderatua	2,19	2.598
Mendekotasunik gabea	2,27	1.293
Beste batzuk (bajak, artxibatuak, heriotzak...)	2,81	720
<b>GUZTIRA</b>	<b>2,24</b>	<b>7.738</b>

- Epe horren barruan xedatutako ebazpenetatik egoera eta prestazioetarako eskubidea (osorik edo partzialki) aitortu dutenak.

<b>Mendekotasun-balorazioa</b>	<b>2016ko ebazpenak</b>	<b>2017ko ebazpenak</b>
Mendekotasun handia	1.196	1.176
Mendekotasun larria	1.729	1.951
Mendekotasun moderatua	2.085	2.598
<b>GUZTIRA</b>	<b>5.010</b>	<b>5.725</b>

- Xedatutako ebazpenetatik egoeraren aitorpena ukatu dutenak.

Argitu beharra dago ez dela aitorpena ukatzen. Mendekotasun-eskaeran mendekotasun-egoera bat aitortzen duen edo aitortzen ez duen balorazio bat du berekin.

<b>Xedatutako ebazpenak</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Mendekotasunik gabeak	938	1.293

c) Mendekotasun-egoera eskaera egindako datatik sei hileko epea baino harago aitortu edo ukatzen duten ebazpenen kopurua (aitortu eta ukatzen dutenen artean bi urtetan xehatuta).

Bai 2016an eta bai 2017an, mendekotasuna aitortu edo ukatzen duten ebazpen guztiak 6 hilabeteko epean xedatu dira.

d) 2016an eta 2017an aitortutako ebazpen-kopurua:

	<b>2016</b>	<b>2017</b>
I. gradua edo mendekotasun moderatua.	2.085	2.598
II. gradua edo mendekotasun larria.	1.729	1.951
III. gradua edo mendekotasun handia.	1.196	1.176

e) 2016an eta 2017an I., II. eta III. gradu horietan ukatutako ebazpenen kopurua, xehatuta.

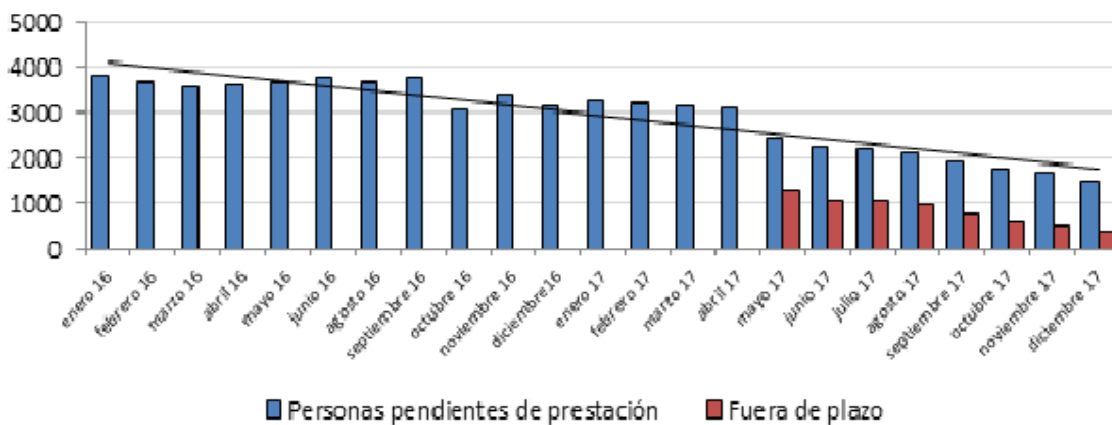
2016: mendekotasunik gabeko 938 ebazpen.

2017: mendekotasunik gabeko 1.293 ebazpen

Pertsona bati mendekotasun-balorazioa ematen dioten unetik dagokion zerbitzuan edo prestazioan sartzen den arte igarotzen den epeari dagokionez, horretarako ezarritako epea 6 hilabetekoa dela kontuan hartuta, bereizi egin behar dira oraindik

arretarik jaso ez duten baina Administrazioak arreta hori emateko 6 hilabeteko barruan dauden pertsonak eta 6 hilabete baino gehiago horren zain daramatzatenak. Serie historikoak 2017ko maiatzetik aurrera soilik ematen du datuak xehatzeko aukera.”

	Prestazioaren zain dauden pertsonak	Epe barruan	Epez kanpo
urt-16	3.806		
ots-16	3.684		
mar-16	3.569		
api-16	3.631		
mai-16	3.07		
eka-16	3.784		
uzt-16	daturik gabe		
abu-16	3.676		
ira-16	3.774		
urr-16	3.055		
aza-16	3.376		
abe-16	3.148		
urt-17	3.234		
ots-17	3.200		
mar-17	3.138		
api-17	3.119		
mai-17	2.434	1.120	1.314
eka-17	2.278	1.209	1.069
uzt-17	2.233	1.183	1.050
abu-17	2.122	1.138	984
ira-17	1.923	1.139	784
urr-17	1.797	1.160	637
aza-17	1.705	1.165	540
abe-17	1.476	1.054	422
urt-18	1.588	1.120	468
ots-18	1.540	1.226	314
mar-18	1.399	1.132	267



Informazio hori aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen mendekotasun-egoera aitortzeari dagokionez (hiru hilabeteko epea 1/2011 Foru Legearen arabera), balorazio-prozeduren iraupena murriztu egin zela eta datu horiek batez besteko epeetan eman zirela (4,97 hilabete 2016an eta 2,24 hilabete 2017an).

Sistemaren prestazioak eskuratzeko eskubidea aitortzeari buruzko datuei dagokienez (sei hilabeteko legezko epea hasierako eskaeratik kontatzen hasita), departamentuak emandako datuek, oro har, agerian uzten zuten “epea kanpo” egongo ziren kasuen murrizketa (emandako datuak 2017ko maiatzetik 2018ko maiatzera bitarteko aldiari buruzkoak ziren), hala ere atzerapenak izan ziren arren.

Hori ikusita, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zaio honako hau gogoraraztea:

“Mendekotasun-egoerak aitortzeko eta sistemaren prestazioak eskuratzeko prozedurak epe barruan ebazteko legezko betebeharra gogorarazi behar zaio Eskubide Sozialen Departamentuari, eta horretarako neurriak hartu behar direla”.

Nafarroako Arartekoak onartutzat eman zuen oroigarri horrekin amaitutzat eman ziren jarduketak.

#### **4.2.10. Ugalkortasunari buruzko estatistika-galdetegi bati buruz erantzun beharra.**

**Administrazioa:** Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua.

**Arloa:** Datu pertsonalen babesa.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak 2018ko apirilean jakin zuen Nafarroako Estatistika Institutuak “Ugalkortasun Inkesta” bidali zuela pertsona askori Estatistikako Institutu Nazionalarekin Lankidetzan egindako jarduketa baten esparruan.

Nafarroako Estatistika Institutuak herritarrei bidalitako dokumentuan adierazten zenez, “inkesta hori 2017-2020 Estatistika Planean sartuta dago eta horrela onartu du Nafarroako Parlamentuak 14/2016 Foru Arauaren bidez, beraz, nahitaezkoa da 11/1997 Foru Arauan ezarritako baldintzetan betetzea”. Erakundeak pentsatu zuen aipamen horren arabera inkesta erantzutea nahitaezkoa pentsa zezaketela hartzaileek.

Nafarroako Arartekoak ikusi zuen herritarrei bidalitako galdetegiak, ugalkortasunean eragiten duten faktoreei, familia-egituretako aldaketei, bikote-harremanei eta seme-alabekiko harremanei buruzkoak, Konstituzioko 16.2 eta 18.2 artikuluek aitortutako

eskubideei eragiten dien galderak zituela.

Kasuren batean (esaterako, inkesta egiten zaionaren erlijioari buruzko 10.1 atalean), galdetegiak “nahiago dut ez erantzutea” aukera ere bazuen. Beste kasu batzuetan, bestalde, (esaterako, bikote-harremanei buruzko 5. blokean, edo ugalkortasunari buruzko 7. blokean), ez zegoen “nahiago dut ez erantzutea” aukera.

Inkestak herritarren eskubideen gainean izan zezakeen eragina ikusita, Nafarroako Arartekoak Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentura jo zuen eta inkestaren xedeari, ezaugarriei eta egiteko moduari buruzko eta osorik edo partzialki erantzun beharrari buruzko informazioa eskatu zuen. Halaber, administrazio-organoaren iritziz, inkestaren edukiak eta hura egiteko moduak herritar hartzaileen intimitate pertsonal eta familiarerako eskubidea errespetatzen zuten informatzeko eskatu zuen.

Erakundearen idatziari erantzunez, Nafarroako Estatistika Institutuak jakinarazi zuen galdetegiaren eduki osoak proportzionaltasun-irizpideei erantzuten ziela fenomeno demografikoak aztertzen dituzten eta galdetegia prestatzen lagundu duten ikerketa-zentroek eskatutako ezagutzan oinarrituta, horiek sartzea justifikatuta dagoelarik.

Erantzunaren betebeharrezkotasunari dagokionez, hain zuzen ere, galderei erantzun beharrari dagokionez, txostenak adierazten du nahitaezkoa dela legeak xedatutako baldintzetan inkesta betetzea, erlijioari eta diru-sarrerei buruzko galderetan “nahiago dut ez erantzutea” aukera sartu den arren. Gainerakoetan ez da aukera hori eman, informazioak ez bailuke baliozkotasunik izango.

Txostenak adierazten zuen Nafarroako Estatistikari buruzko 11/1997 Legeak nahiz datu pertsonalak babesteari buruzko 15/1999 Lege Organikoak xedatzen dute arrazajatorriari, osasunari eta sexu-bizitzari buruzko datuak legeak hala xedatzen duenean edo eraginpekoak berariaz baimentzen duenean soilik bildu, tratatu eta laga daitezkeela interes orokorreko arrazoiak direla eta. Horregatik, eta interes orokorra bazegoenez, inkestaren helburua hainbat fenomenok, esaterako, bikoteak eratzeko eta desgiteko prozesuek eta antzeko kontuek ugalkortasunean duten eragina aztertzea zelako, politika publikoak ezartzen lagunduko duen eta Estatistika Plan Nazionala eta Nafarroako Estatistika Plana onartzeko legeetan jasota dagoen informazioa lortzeko xedez, galdetegia legeriarekin bat zetorrela uste zen.

Hala ere, Nafarroako Arartekoak bidalitako idatziaren eta beste kexa batzuen ondorioz, eta EINekin bat etorritz, Nafarroako Estatistika Institutuak egoera berraztertu zuela gaineratu zen, bikote-harremanei, seme-alabei, ugalkortasun-kontuei edo ikasketei buruzko galdera-blokeei erantzutea nahitaezkoa ez zela ulertuz.

Txostenaren amaieran adierazten zen egindako azterketak alderdi pertsonalak ikertzen bazituen ere, inkesta egiteko moduak inkesta egiten zitzaien pertsonen intimitate pertsonala eta familiarra errespetatzen zituela eta estatistika-sekretua eta datu pertsonalen babesa eskatzen dituzten legeek lortutako informazioa elkarriketatutako pertsonentzat modu seguruan tratatuko dela bermatzen dutela.

Bidalitako informazioa ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen kontu horren inguruko jarduketak.

#### **4.2.11. Gorabehera Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoan.**

**Administrazio hartzailea:** Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua.

**Arloa:** Datu pertsonalen babesa.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak komunikabideen bitartez jakin zuen Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoaren segurtasunean izandako hutsegite baten ondorioz zergadunen datu pertsonalak agerian egon zitezkeela, beste batzuen eskuetan erortzeko arriskua eraginez.

Albisteen arabera, hutsegitea informatikan aditua den herritar baten salaketaren ondorioz aurkitu zen. Herritarrak urrakortasun bat ikusi zuen NAN eta PIN sisteman eta salaketa aurkeztu zuen Nafarroako Foru Polizian, eta baita Nafarroako Zerga Ogasunari horren berri eman ere.

Gertakari horiek datu pertsonalak babesteko eskubidean izan zezakeen eragina ikusita, Nafarroako Arartekoak Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari honako hauei buruzko informazioa eskatu zion: a) hirugarrenek zergadunen datu pertsonalak eskuratu ahal izatea eragin zuen sistema informatikoko gorabeheraren jatorria eta garrantzia (gertaerak, gorabeheraren kausak, gorabeheraren garrantzia, iraupena, zer informaziori eragin zion, ebazteko denbora, etab.); eta b) gertatutakoa bezalako gorabeherak ekiditeko neurriak hartzea aurreikusita zegoen, zer neurri adieraziz.

Informatika, Telekomunikazio eta Berrikuntza Publikoko Zuzendaritza Nagusiak "Foru Ogasuneko datuen sarbide informatikoko urrakortasunari buruzko txosten teknikoa" bidali zuen. Txostenean, beste kontu batzuen artean, Nafarroako Gobernuak hainbat egiaztagiri (ziurtagiri digitala eta gako itunduak) bateratzen dituen SOK (sarbide eta ordezkartza kontrola) izeneko sistema duela jakinarazi zuen.

Hala, zergadun batek egiaztagiri horien bidez informazio-sistema batean sartu nahi duenean, web-orriaren bezeroak (erabiltzailearen nabigatzaileak) informatutako IFZren letra zuzena dela egiaztatzen du. Zuzena ez bada, ez dio utziko jarraitzen. Zuzena bada, backend-arekin (Nafarroako Gobernuaren barne-zerbitzariak) komunikatzen da PINa baliagarria den ala ez galdetzeko. Baliagarria ez bada, ekinaldi hutsegina bat idazten da IFZ horrentzako. 5 ekinaldi hutsegina izanez gero, ez du uzten gehiago galdetzen eta PINa blokeatuta geratzen da eraso basatiak saihesteko.

Aurkitutako arazoa honako hau zen: IFZ letra baliozkotzea zergadunaren nabigatzailean egiten zenez, behar adinako ezagutza informatikoak dituen erabiltzaile batek saihestu egin zezakeen eta zerbitzariari zuzenean galdetu NAN+PIN bikote batez okerreko letra duen IFZ bat erabiliz. Kasu honetan, NAN zenbakiak zuzenak baziren eta letra okerrekoa, sistema ez zen gai ekinaldi hutseginak markatzeko eta urrakorra zen PIN zuzena aurkitu arte PIN desberdinak probatzeko aukera ematen duen eraso basati baten aurrean.

Egiaztagirien sistema hori indarrean egon zen 2007tik 2018ko apirilaren 24 arte.

Sistemaren urrakortasuna aurkitu zuen herritarrak 2018ko apirilaren 19ko 11:12an aurkitu zuen, eta apirilaren 11tik egun horretara bitartean hainbat ekinaldi hutsegina egin zirela ikusi zen.

Urrakortasuna aurkitu ondoren, Nafarroako Gobernuaren informazio-zerbitzuen autentifikazioan, baimenean eta trazabilitatean modu garrantzitsuan esku hartzen duen eta aipatutako urrakortasuna kokatuta dagoen SOK (sarbide eta ordezkari kontrola) osagaiaren funtzionamenduaren informazio historikoari buruzko auzitegi-analisia egin zen. Auzitegi-analisiko ekintzek egiaztatu zuten 2007tik 2018ko apirilaren 10era bitartean ez zela egon antzeko erasorik eta eraso basatiko ekinaldi hutsegina asko detektatu zirela 2018ko apirilaren 11tik 19ra bitartean.

Beraz, txostenak ondorioztatu zuen erasoak eragindako datuak agerian egotea urrakortasuna aurkitu zuen eta, azken batean, Nafarroako Gobernuari jakinarazi zion herritarrak berak garatutako jarduerara soilik mugatzen zela. Datuak agerian egote hori egiaztatu ondoren, kaltetuei jakinarazi zitzaizen telefonoz eta postaz, eta haien egiaztagiriak berriro ziren datuak agerian egotea ekiditeko.

Txostenak zioen herritarra apirilaren 19ko 11:12an jarri zela harremanetan Nafarroako Gobernuarekin eta arazoa egun bereko 17:21ean konpondu zela. Beraz, herritarrak jakinarazitako urrakortasunaren zuzenketa 6 ordu eta 9 minututan gauzatu zen.



Segurtasun-gorabehera horiek Zentro Kriptologiko Nazionalari jakinarazi zitzaizkion, Administrazio Elektronikoaren esparruko Segurtasun Eskema nazionala arautzen duen urtarrilaren 8ko 3/2010 Errege Dekretuan agindutakoa betez.

Bestalde, txostenak zioen ITBPZNko Azpiegitura Teknologikoen Zerbitzuaren eta Euskarri Zentroaren Segurtasun Jarduketari buruzko azken txostenean lortutako datuek agerian uzten dutela antolatutako gaizkileek tresna automatizatuekin etengabe erasotzen diguten une batean bizi garela eta, Nafarroako Gobernuak helburu espezifikoak ez izan arren, Interneten presentzia handia izateagatik (askotariko informazio-zerbitzuak, egoitza asko konektatuta, erabiltzaileak Interneten nabigatzen euren funtzioen garapenean, etab.) erasoak jasaten ari zela gaineratu zuen.

Horregatik, txostenak zioen Nafarroako Gobernuak ardatz estrategiko desberdinetan ari zela lanean kudeatzen duen informazioaren segurtasuna bermatzeko eta arlo horretan aurrera egiteko, hain zuzen ere, arloko arauak betetzearekin eta horien heldutasunean eta segurtasunean aurrera egitearekin zerikusi handia duten ardatz estrategikoetan. Lan-ildo estrategikoen artean, Zibersegurtasuneko Zerbitzuen aurrekontua 2015eko urtekoarekiko % 59,25 handitzeaz gain, honako proiektu hauek nabarmendu behar dira: a) belaunaldi berriko antibirusa (Panda Adaptive Defense 360) lanpostu guztietan; b) aplikazioen segurtasuneko auditoretza (IBM Web AppScan eta Checkmarx CxSAST tresnak), aplikazioen kalitatea eta segurtasuna bermatzen ahalegintzen dena; c) Interneten suebaki bat berritzeko lizitazioa eta esleipena (Palo Alto Next Generation Firewall tresna); d) smartphone bidezko mugikortasuneko erabilera gaitzea eta Nafarroako Gobernuak enplegatu askok kontsumitzen dituzten jakineko zerbitzu horizontal batzuen (posta korporatiboa, Nafarroako Gobernuaren intraneteko web-atariak, barne-sarean partekatutako karpetetan kokatutako dokumentazioaren kudeaketa) erabilera segurua gaitzea; e) teknikariek azpiegitura teknologikoak etengabe eguneratzea, bai informazio-sistemak kokatuta dauden zerbitzarietakoak eta bai erabiltzailearen lanpostukoak; f) kanpo-segurtasuneko auditoretza; g) segurtasuneko etengabeko auditoretza Qualys tresnarekin; h) segurtasun-urrakortasunen kudeaketa, bai merkataritza-produktuena eta bai Nafarroako Gobernuaren barruan neurrira garatutako produktuena, i) informazioaren segurtasunaren inguruko gertakari eta gorabeheren kudeaketa; j) Informatika, Telekomunikazio eta Berrikuntza Publikoko Zuzendaritza Nagusiak Nafarroako Gobernuaren departamentuari segurtasun-arloan eskaintzen dien kontsulta teknologikoa eta aholkularitza juridikoa; k) Zentro Kriptologiko nazionalarekiko lankidetzaren zibersegurtasun kontuetan; eta l) enpresa espezializatu baten zibersegurtasun-zerbitzuetan ardaztutako laguntza teknikoa.

Bestalde, arauak betetzeko arloari dagokionez, txostenak zioen segurtasun-auditoretzak egiten zaizkiela Nafarroako Gobernuko departamentuei datu-babesaren eta zibersegurtasunaren arloetan.

Halaber, honako neurri hauek hartzea aurreikusten zen: a) Nafarroako Gobernuko Datuak Babesteko Ordezkariaren figura sortzea, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 Erregelamenduak emandako funtzioak beteko dituen; b) Nafarroako Gobernuko Zuzendaritza Nagusietan Segurtasun Arduradunaren figura formalizatzea; eta c) Nafarroako Gobernuko Informazioaren Segurtasun Batzordea eratzea, Nafarroako Gobernuko zuzendaritza nagusietako informazioaren segurtasun-arduradun guztiek parte hartuko dutena.

Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak gorabeherari buruz eta segurtasun informatikoko ildo estrategikoei buruz emandako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen jarduketak.

#### **4.2.12. Justizia Ministerioari gutuna Nafarroako Probintzia Auzitegiaren 38/2018 epaiari buruz eta Zigor Kodearen berrikuspenari buruz sexu-delituen arloan.**

**Administrazio hartzailea:** Justizia Ministerioa.

**Arloa:** Justizia.

**Jarduketa:** Jarduteko eskaera.

2016ko uztailaren 6tik 7ra bitarteko gauean, San Fermin jaietan Iruñean jazotako gertakariei buruz Nafarroako Auzitegi Probintzialeko Bigarren Atalak xedatutako martxoaren 20ko 38/2018 epaia zela eta, Nafarroako Arartekoak idazki bat bidali zion Justizia Ministroari. Idazkian honako hau adierazten zen:

Epaian bost prozesatuak kondenatzen dira larderiaz egindako sexu-abusuzko delitu jarraituaren egile gisa, Zigor Kodeko 181.3 artikuluan, lau (4) zenbakiko azpimota larrituan eta Zigor Kode bereko 192 eta 74 artikuluei dagokienez, bederatzi urteko espetxe-zigorrekin eta kondenak irauten duen bitartean sufragio pasiboko eskubidea erabiltzeko desgaiakuntza bereziarekin zigortuz.

Nafarroako Auzitegi Probintzialak absolbitu egin ditu 178, 179 eta 180.1 artikuluetako sexu-erasoaren delitu jarraituaren egileak 242.1 artikuluko indarkeriaz edo larderiaz egindako lapurreta-delitutik eta 187.1 eta 5 artikuluko intimitatearen aurkako delitutik.

Epaiak zirrara handia eragin du Nafarroako gizartean eta, manifestazio, foro, prentsako

artikulu, sare sozial eta abarren bitartez adierazi du frogatutako gertakariak, euren larritasunagatik, bortxaketarekin egindako sexu-eraso gisa tipifikatzea merezi dutela, biktimarekin larderiaz aritzeko baldintza betetzen delako, sartzeak egon zirelako, biktimaren baimenik ez zelako egon edo baimena erabat ezabatuta zegoelako, biktima alkohola edandako hemezortzi urteko neska gazte bat zelako, egileak neskak baino dezentez adin handiagokoak eta gorpuzkera sendokoak zirelako, taldean eta amarruz edo euren benetako asmoa ezkutatzuz jokatu zutelako eta neska gaztea haiekin guztiekin sexu-harremanak izatera behartzeko asmoa nabarmena zelako hasieratik, aurrena hotel baten bila eta gero horretarako leku isolatu baten bila ibili zirelako. Hain zuzen ere, egileek bilatu eta aukeratutako lekua (“etzaleku” bat) neurri txikikoa zen eta, bertan, biktima bost gizonenguz inguratuta eta ihes egiteko aukerarik gabe zegoen eta haiek mendean hartu eta sexualki nahierara erabili zuten. Horregatik, lekuak itomena eragiten zuen eta neska gaztearen erantzuteko ahalmen oro ezabatu (neska gazteak aurre egiteak egoera larritu zezakeen eta arriskuan jarri bere osotasun fisikoa eta baita bere bizia ere).

Aurreko guztiari honako hauek gehitu behar zaizkio: sartzeen grabazioak eta argazkiak eta harrokeriazko tratu iraingarria, “sexu-erabilera” amaitu bezain laster biktima biluzik uztea (horrek tratu bereziki iraingarria adierazten du), funtzionario publiko batek biktimari telefono publikoa lapurtzea hirugarren pertsonari ez deitzeko xedez, hirugarrenei mezuak bidaltzea berriz ere harrokeria azalduz, etab. Ekintza horiek guztiek agerian uzten dute gertakarien larritasuna eta talde horrekin topo egin zuen neska gaztearen oinarritzko eskubideen eta duintasunaren urraketa nabarmena eta onartezina.

Epaiak (gehiengoen botoekin) sinesgarritzat jotzen ditu une oro biktimaren adierazpenak eta frogatutzat ematen ditu gertakariak frogatu gaitan eta frogako deskarguan oinarrituta. Hala ere, auzitegiak honetan oinarritu du kondena: gertakariak ezin dira sexu-erasotzat jo, jurisprudentziaren arabera, Zigor Kodeko 178. artikuluan eskatzen duen larderiaren betekizuna falta delako.

Hain zuzen ere, larderiaren betekizuna izan zela frogatutzat emateko auzitegiaren zailtasun hori izan da gertatutakoa sexu-arazotzat ez jotzeko faktore erabakigarria (auzitegiak ikusi zituen arren sartzea egon zela, bi pertsona baino gehiago aritu zirela, biktima urrakortasun egoeran zegoela, erasotzaileak nagusitasunaz baliatu zirela, biktimarekiko jarrera iraingarria izan zela, etab.)

Epaiaren aurka helegitea aurkez daiteke Nafarroako Justizia Auzitegi Goreneko arlo zibileko eta zigor-arloko salaren aurrean eta gero Auzitegi Goreneko zigor-arloko

salaren aurrean. Sala horiek eztabaidatzeko aukera izango dute eta, hala badagokio, erabakitze aukera izango dute kasu honetan prozesatuak biktimarekin larderiaz jokatzeko betekizuna izan zen ala ez.

Dena den, zenbaitek aditzera eman zuen bezala, gizartearen gehiengoak gertatu zena bortxaketa izan zela ustearen eta sexu-gehiiegikeria jarraituak egon zirela adierazten duen epaiaren arteko desadostasuna, sexu-askatasunaren aurkako delituei buruz Zigor Kodeak gaur egun egiten duen konfigurazioan dago.

Larderia edo indarkeria oinarritutako sexu-erasoaren edo sexu-gehiiegikerien arteko bereizketa behartua da, epaiaren kasuan bezala eta lehen adierazi den bezala, sartzekak egon direnean (jarraituak eta errepikatuak), baimenik egon ez denean edo baimen hori baliogabetuta edo ia erabat akastuta geratu denean, ekintzak bi pertsonak edo gehiagok egiten dituztenean, biktima ahula denean dauden lekuagatik, erasotzaileenarekin alderatuta duen adinagatik edo alkohola edanda egoteagatik, erasotzaileengandik jasotzen duen tratua oso iraingarria denean, nagusitasun fisikoa edo beste edozein nagusitasun dagoenean, biktimak ihes egitea zailtzen duen hirugarrenetatik isolatutako leku itxia bilatzeko amarrua erabiltzen denean, etab.

Horregatik, epaiak Espainiako herritarren artean (bereziki nafarren artean, gertaerak Nafarroan jazo zirelako eta epaiketa bertan egin zelako) sortu duen gaitzespen-, haserre- eta nahigabe-sentimendu zabala ikusita, eta epaiaren aurkako helegitea aurkeztearen eta epaia aldatzearen kalterik gabe, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zaio Justizia Ministroari aditzera ematea guztiz beharrezkoa eta urgentea dela Zigor Kodea berrikustea sexu-askatasunaren aurkako delituei dagokienez, berriro egon ez daitezen sexu-abusutzat jotako delituen epaiaketak beste pertsona baten sexu-askatasunaren aurka erasotzen denean eta hura bortxatu eta iraintzen denean.

Horregatik, Nafarroako Arartekoak premiatu egin zuen Justizia Ministerioak eta, bere kasuan, talde parlamentarioek, iragarritako legegintza-ekimenak lehenbailehen gauzatzeko izapideak areagotzea eta arintzea, justizia egokiagoa, gizartearen gehiengotik hurbilagoa, baketsuagoa eta arrazionalagoa eta XXI. mendeko errealitateari dagokiona egiteko, emakumeak arrazoi eta merezimendu osoz eskatzen baitu bere duintasunarekin bat datorren berdintasunezko tratua erreala eta benetakoa. Legegintza-ekimen horiek, bestalde, saihestu egin behar dute justizia-auzitegiak gertakari hain gaitzesgarrietan larderia dagoen ala ez bereizi beharreko egoera konplexu eta zailan jartzea, delitua eta kondena erabakitze hain erabakigarriak diren ondorio juridiko eta penalak baititu.

Informazio hori Justizia Ministroari bidaltzearekin amaitu ditu Nafarroako Arartekoak bere jarduketak.

#### **4.2.13. Gorabeherak argindar-hornidurarekin Etxarri-Aranatzen.**

**Administrazio hartzailea:** Garapen Ekonomikorako Departamentua.

**Arloa:** Zerbitzu publikoak.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Etxarri-Aranatzko biztanleek behin eta berriz arazoak zituztela jasotzen zuten argindar-hornidurarekin, argindarra eteten zitzaiela eta intentsitatea galtzen zutela.

Argitaratutakoaren arabera, kaltetutako biztanleek, Udalaren eta kontsumitzaile-elkarte baten bitartekaritzarekin, egoera salatu zuten Garapen Ekonomikorako Departamentuan, eta kaltetutako kontsumitzaileei kalitatezko zerbitzu bat bermatzeko presazko konponbide bat eskatu zioten.

Era berean, aipatzen zen bizilagun batzuk kexak aurkezten hasita zeudela Iberdrolari, hornidura egiten zuen enpresari, batik bat gailu elektrikoetan izandako matxurengatik. Alkateak esandako hau ageri zen: "Gorabehera horiek zenbait matxura ari dira eragiten etxe partikularretan eta enpresetan".

Albistean aipatzen zen, antza, sare elektrikoak ez zuela energia-eskaerari erantzuteko behar adinako gaitasunik: "Kontsumitzaileek diote egun batzuetan, aldi berean eskualdeko industria metalurgikoak aparteko eskaera bat egiten duenean, tresna elektriko batzuek ez dutela behar bezala funtzionatzen. Itxura guztien arabera, ez dago behar adinako potentziarik, eta tentsioa legeak baimentzen duen mailatik gora dabil".

Bizilagunek salatutako arazo hori ikusita, Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion Garapen Ekonomikorako Departamentura jotzea, gertakari horiei eta balizko arrazoiei buruzko informazioa eman zezan, bai eta hartu beharreko neurriei buruzkoa ere.

Energiaren, Meatzaritzaren eta Industria Segurtasunaren Zerbitzuaren txosten bat bidali zuen departamentuak. 2018ko apirilean eta maiatzean Iberdrola Distribucion Electrica SAU enpresak Etxarri-Aranatzko biztanleen 22 kexa jaso zituela jartzen zuen han, etxeko tresnetan eta babeserako elementuetan izandako kalteengatik (errele diferentzialak). Energiaren, Meatzaritzaren eta Industria Segurtasunaren Zerbitzuak ahozko harremanak izan zituen enpresa banatzailearekin, eta, horrez gain, txosten bat egiteko eskatu zion, arazoaren motiboak argitu zitzaion eta horri lotuta hartuko zituen

neurrian berri eman zezan.

Banatzaileak txosten bat bidali zion, eta han zehazten zuenez, "Hiltegia" transformazio-zentroak elikatzen ditu kexa jarri duten bezero guztiak (Altsasu-Urdiain 1 linea). Herriaren iparraldeko eremuan dago zentro hori, eta hura elikatzen duen lineak elikatzen du 12 MWeko potentzia behar duen galdaketa-industria bat ere, eta haren labeak abiarazteak eta gelditzeak eragiten ditu lineako tentsioaren jaitsierak eta igoerak.

Hori ikusita, hornidura egiten duen enpresak tentsio-erregulagailua doitu zuen goi-ibarreko azpiestazioan (Altsasu azpiestazioa), legediak finkatutako mailetan mantendu ahal izateko tentsioa. Alabaina, tentsio-erregulagailuak minutu batzuk behar izaten ditu labeen abiatzeetara eta geldialdietara egokitzeko; hala, baliteke tarte horietan tentsioaren igoerak eta jaitsierak gertatu izana, eta horrek batik bat "Hiltegia" eta "Geltokia" transformazio-zentroek elikatzen dituzten hornidurei eragin izana.

Bestetik, enpresa banatzaileari kalitate-indizeak eskatu ostean, egiaztatu zen itunpeko landa-eremutzat sailkatutako herrientzat abenduaren 1eko 1955/2000 Errege Dekretuak finkatutako mugen azpitik daudela indizeak 2013tik. Horregatik, ez da potentzia-faltari dagokion arazo bat, baizik eta produktuaren kalitateari lotutakoa, hau da, argindarra hornitzeko ezaugarri teknikoena (tentsioa).

Jakinazten zen Energiaren, Meatzaritzaren eta Industria Segurtasunaren Zerbitzuak argindar-horniduraren kalteak minimizatzeko neurriak hartzeko eskatu ziola Iberdrolari.

Enpresa hornitzaileak ekintza hauek jarri zituen martxan: a) tentsioen erregistratzaile bat instalatu zuen "Hiltegia" transformazio-zentroan. 249 Vko gehieneko eta 217 Vko gutxienerako tentsioak neurtu dira, hau da, legeak ezarritako gehieneko maila (245 V) baino zertxobait handiagoak; eta b) "Hiltegia" transformazio-zentroaren elikadura-linea aldatu da, eta "Altsasu-Urdiain 2" lineara eraman da.

Horrez gain, zuzenketa-neurri hauek proposatu zituen enpresak: Inbertsio baten plangintza egitea "Hiltegia" transformazio-zentroa Altsasu-Arbizu lineatik elikatzeko; handik elikatzen dira Etxarri-Aranatzko herrigunea hornitzen duten gainerako transformazio-zentroak. Horrek proiektua idaztea, baimena tramitatzea eta lurpeko linea bat gauzatzea eskatzen ditu. 2018an edo 2019an egitea balioetsi da, 30.000 euroko kostuarekin; b) "Altsasu-Etxarri 1 eta 2" linea berria egitea, 2.765 metrokoa. Haren helburua da Sakanako eskualdeko argindar-hornidura osoa indartzea, eta 1.414.338 euroko inbertsioa eskatzen du. Proiektu horrek Ingurumen Departamentuaren oniritzia du, eta zerbitzua 2020rako jarriko dela martxan kalkulitzen

da.

Azkenik, jarritako kexei lotuta, Iberdrola Distribucion Electrica SAU enpresak, Etxarri-Aranatzko Udalak eta herriko Bezeroen Arretarako Bulegoak (kontsumitzaileen elkarte batek kudeatzen du) kexak elkartzea adostu zuten, baina banan bana erantzungo zaie. Era beran, bizilagun batzuek modu partikularrean aurkeztutako kexak berrikustea adostu zuten, hasiera batean ezetz erantzun baitziren enpresa banatzaileak.

Garapen Ekonomikorako Departamentuak emandako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zuen gai horretan izandako esku-hartzea.

#### **4.2.14. Eraso homofoboak Iruñeko hilerriaren inguruan.**

**Administrazio hartzailea:** Iruñeko Udala.

**Arloa:** Herritarren segurtasuna.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak, komunikabideen bidez, Iruñeko hilerriaren atzeko gunean eraso homofoboak gertatu zirela jakin zuen. Komunikabide horiek azaldu zuten, erasoak ez ziren gertaera isolatu bat, baizik eta halakoak gertatu izan ziren aurrez ere. Homosexualak intimitate bila joan ohi dira gunetara.

Pertsona horiekiko jazarpen- edo zirikatze-egoeren erakusle diren gertaerak deskribatzen zituen albisteak, hala nola, oihu mingarriak, irainak, jotze-keinuak, petardoak jaurtitzea, haien autoetako gurgpilak zulatzea, kristalak haustea eta abar.

Antza, kasuren batean, Udaltzaingoak erasotzaileak identifikatu zituen. Zehazki 2017ko Halloween gauen gertatutakoa aipatzen zen albistean. Gazte batzuk aipatutako lekura joan ziren makilak hartuta, han elkartzen ziren pertsonak izutzeko edo erasotzeko asmoz.

Albistea irakurrita ikusten zen ohiko erasotzaileak zirela, taldean aritzen zirela eta gazteak zirela (“batzuetan bi egunez jarraian joan daitezke edo egon daitezke hiruzpalau astean agertu gabe ere, baina urtean zehar askotan etortzen dira”, “duela urte batzuetatik ari gara gazte-kuadrillen bisitak jasotzen”).

Argitaratutako albistean ikusten zen biktimak nazkatuta daudela jasaten dituzten jardunbide homofoboekin, eta kezkatuta gertaeretakoz bazuk bereziki gogorak direlako (“ohituta gaude irainak jasotzera”, “honaino iritsi gara, gertaera hauen berri ematen dugu norbaitek gelditu behar dituelako, bestela, gutakoren bati makilkadaka burua

hautsi diotelako kalean manifestazioren bat egiten amaituko dugu”).

Pertsona horien oinarrizko eskubideak urratu zirela erakusten zuten gertaera horiek, zehazki, eskubide hauek: sexu-askatasunerako, osotasun fisiko eta moralerako, duintasun pertsonalerako eta diskriminaziorik ezerako eskubideak. LGBTBI+ pertsonen gizarte-berdintasunerako ekainaren 19ko 8/2017ko Foru Legeko 6.1 artikulua pertsonaren edo kide den familia-taldearen sexu-orientazioa, genero-adierazpena eta sexu-identitatea edozein dela ere baztertuak ez izateko duten eskubidea zaintzeko betebeharrak esleitzen dio Nafarroako Arartekoari. Hala, salatutako arazoari buruzko informazioa emateko eskatu zion Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalari (hautemandako gertaerak, Poliziak egindako esku-hartzeak, zein neurri hartu diren edo hartzeko asmoa dagoen nahiz gaiari buruz esanguratsua iruditutako gainerako informazioa).

Iruñeko Udalak Udaltzaingoaren Ikuskaritza Orokorreko Taldeak egindako idatzi bat bidali zuen. Idatzian, 2016tik 2018ko ekainera bitartean gaiari lotuta egindako esku-hartzeak edo jarduerak aztertu ostean, honakoa ondorioztatzen zen:

“Lortutako datuetatik ondorioztatzen da lau salaketa penal egon direla aipatutako epean, eta horietako hiru argitu direla eta identifikatu direla egileak; lapurreta-delituagatik bat egon da, eta ez da jakin nor izan den egilea.

Gune horretan egindako esku-hartzeei dagokienez, guztira bost izan dira. Horietako bat 2018ko ekainaren 14an izan zen, eta errekeritzaileak bezperan pertsona bat salatu zuen, pertsonen askatasunaren aurkako ustezko jazarpeneren delitu batengatik.

Jakinarazten dugu Transkolore kolektiboaren ordezkariaren idatzi bat jaso zela 2018ko ekainaren 21eko datarekin. Albiste horren beraren harira, zenbait galdera egiten zituen, eta uztailaren 2an erantzun zitzaizkien kolektibo horrek egindako galderei.

Bestetik, ohiko patruila-zerbitzuei dagokienez, Sanduzelai auzoa esleituta duen patruilak aipatutako gunean patruilan ibiltzeko agindu orokorrak ditu”.

Azkenik, Udalak, Herritarren Segurtasunerako eta Bizikidetzarako Sailaren bidez, erabateko konpromisoa agertu zuen kaltetutako pertsonen oinarrizko eskubideen defentsarekin, “horretarako, hertsiki poliziala den jardueraz gain, lantaldeak gorroto-delituetan duen prestakuntza indartuz, biktimari tratu hobea emateko, salaketak hobeto biltzeko eta erasotzailen jazarpenera hobeto egiteko, dibertsitatearen kudeaketa polizial batetik”.



Aipatutako jarduera eta neurri horiek ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zuen gai horretan izandako esku-hartzea, baina aurrez, hau egin zuen: “Iruñeko Udalari ohartaraztea deskribatutako erasoen moduko gertaerak saihestera bideratutako ahaleginak biderkatzeko premia dagoela, helburu horri begira egokiak diren neurri guztiak hartuz”.

#### **4.2.15. Plazen eskasia Iruñeko eremuko egoitzetan.**

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialen Departamentua.

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea. Gomendioa.

Nafarroako Arartekoak, prentsan argitaratutako albiste baten bidez, mendekotasuna duten adinekoen kopuru esanguratsu bat Iruñeko eremuko egoitzaren batean plaza publiko edo itunduren bat lortzeko zain dagoela jakin zuen. Albistearen arabera, zehazki, mendekotasuna duten 49 pertsona daude beren erreferentziazko gunetik kanpoko egoitzetako plaza publikoetan, Iruñea eremuko adinekoen egoitzaren batean sartzeko baimenaren zain. Era berean, mendekotasuna duten 394 pertsona daude Iruñeko eremuan erregimen pribatuko plazetan, kasu askotan, kostu handiari aurre eginez, plaza publikoren edo itunduren batean egonez gero egokituko litzaikeena baino gehiago ordainduz.

Albistean azaltzen zen, Iruñeko eremuan, egoitzetako plaza publikoen edo itunduen kopurua ez dela nahikoa mendekotasuna duten adinekoentzat; hala, haiek eta haien familiak, batzuetan, behartuta egoten direla Nafarroako beste eremu batzuetan jasotzera laguntza, eta kontuan hartu behar dela horrek beren familia- eta gizarte-eremutik urruntzea esan nahi duela; edo, bestela, laguntza modu pribatuan ematen ahalegintzen direla, behar baino kostu handiagoari aurre eginez, jasotako laguntzak edo prestazio ekonomikoak ez baitira aski izaten prezioa ordaintzeko. Azken kontu horri dagokionez, azaltzen zen plaza publiko edo itundu bat eskaintzeko ezintasunagatik emandako prestazioaren bidez, teoriarik, erabiltzaileak plaza hori ordainduko lukeen kopuru bera ordaindu behar lukeela (hilean 1.500 euro inguru izaten da), baina praktikan ez dela halakorik gertatzen, Iruñeko eremuan dauden plaza pribatuen prezioak Administrazioak laguntza publikoak kalkulatzeko erabiltzen dituen tarifetatik gora daudelako.

Era berean, albistean kontatzen zen beste pertsona batzuk beren etxeetan ari zirela laguntza jasotzen (Nafarroan guztira 80, eta horietako 44 Iruñea eremukoak), egoitzan

plazaren bat lortzeko zain zeuden bitartean.

Albiste horren muinean zegoen arazoa erakunde honi aurkeztutako beste zenbait kexatan ere adierazi izan da azken urteotan. Iruñeko eremuko egoitzetan plaza publikoak edo itunduak lortzeko ezintasunari edo zailtasunei buruzkoak ziren kexa horiek (nahiz eta eremu horretan errotuta egon, handik kanpoko egoitzetan zeuden mendekotasuna zuten pertsonak), bai eta plaza pribatuak ordaintzeko emandako ordezeko prestazioen zenbatekoari buruzkoak ere (plaza publiko edo itundu bat eskatu dute mendekotasuna duten pertsonak, eta ez daude ados esleipenaren zain dauden bitartean plaza pribatu bat ordaintzeak eragiten dien kostuarekin, laguntza publikoak ez direla aski uste dutelako).

Argitaratutakoa ikusita, Nafarroako Arartekoak arazo horri buruzko informazioa emateko eskatu zion Eskubide Sozialen Departamentuari (Iruñeko eremuko egoitzetako plaza publikoen edo itunduen kopurua ez izatea nahikoa mendekotasuna duten pertsonentzat), bai eta zein neurri hartzeko asmoa zuen jakinarazteko ere.

Honako hau jakinarazi zuen Eskubide Sozialen Departamentuak:

“Nafarroan 5.389 plaza daude baimenduta egoitzetan adinekoentzat, eta horrek %4,33ko estaltze-indizea esan nahi du (plaza-kopurua/65 urtetik gorako biztanleak); alabaina, plazen banaketa aldakorra da lurraldean, ez bakarrik 65 urtetik gorako biztanleei begiratuta (I. taula), baizik eta mendekotasun-indizeei begiratuta ere bai (II. taula). Hurrenez hurren, ipar-mendebaldeko eta Iruñerriko eremuek dute estaltze-indizerik txikiena biztanleriarekin konparatuta.

***I. taula. Adinekoentzako egoitzetako plazen estaltze-indizea.***

Eremua	> 65 biztanleak	Baimendutako plazak	Estaltze-indizea	Plaza publikoak	Estaltze-indizea	Zerbitzua kontratatzeko prestazioa (ZKP) duten plazak	Estaltze-indizea	Publikoak + ZKP	Estaltze publikoaren indizea
Lizarra	15.973	902	%5,65	449	%2,81	110	%0,69	559	%3,50
Ipar-ekialdea	5.210	340	%6,53	59	%1,13	98	%1,88	157	%3,01
Ipar-mendebaldea	10.708	321	%3,00	132	%1,23	42	%0,39	174	%1,62
Iruñerria	64.267	2.090	%3,25	764	%1,19	373	%0,58	1.137	%1,77
Tafalla	9.822	707	%7,20	230	%2,34	138	%1,41	368	%3,75
Tutera	18.511	1.029	%5,56	319	%1,72	190	%1,03	509	%2,75
<b>NAFARROAN GUZTIRA</b>	<b>124.491</b>	<b>5.389</b>	<b>%4,33</b>	<b>1.953</b>	<b>%1,57</b>	<b>951</b>	<b>%0,76</b>	<b>2.904</b>	<b>%2,33</b>

Egoera hori mantendu egiten da plaza publikoen estaldurari buruz ari garenean: guztira %1,57ra murrizten da plaza propioei eta itunduei buruz ari baldin bagara, eta estaldura %2,33ra igotzen da zerbitzuari lotutako prestazioen bidez modu publikoan finantzatzen diren plazak gehituz gero.

**II. taula. Mendekotasun-gradua aitortuta duten 65 urtetik gorako pertsonak, eremuaren arabera.**

Eremua	Mendekotasun handia dutenak >65	Mendekotasun larria dutenak >65	Mendekotasun ertaina dutenak >65	Guztira	%>65 biztanleriari dagokionez
Lizarra	385	708	699	1.792	%11,21
Ipar-ekialdea	116	208	192	516	%9,9
Ipar-mendebaldea	237	461	466	1.164	%10,8
Iruñerria	1.156	2.230	2.178	5.564	%8,6
Tafalla	240	383	439	1.062	%10,8
Tutera	375	733	932	2.040	%11

Urteetan egon den egoitzak sortzeko plangintza-faltak eragindakoa da banaketa aldakor hori, bai eta gaur egunera arte egon den plaza publikoak ituntzeko irizpideen plangintza-faltak eragindakoa ere. Gaur egungo itun-ereduak (ResideN) aurreko itunarekin (CONCERDEP) ezarritako plazen kopurua mantendu zuen. Hark egoitza bakoitzarekin negoziatzen zuen zuzenean. 2016an eta 2017an, itundutako 58 plaza gehiago jarri ziren, eta horietatik 30 bakarrik zeuden Iruñerrian. Gaur egungo ituneko prezioek ez dute errazten enpresek edo arreta-erakundeek plazak eskaintzea.

Egoitzekin egindako azken kontratuak amaitzen hasita daude 2018ko otsailetik. Horregatik, erabiltzaileen eskaerara egokituko den eredu bat bilatzeko asmoz, eta erabiltzaileek egoitzaren lekua askatasunez hautatzeko aukera izan dezaten eta ez libre dauden plazek baldintzatuta, akordio-esparru bat ari gara diseinatzen. Beharrezko balizko plaza guztiak hartuko dira kontuan (3.000 inguru), eta egoitza guztiek izango dute han sartzeko aukera. Aldi berean, itunaren prezioak berraztertzen ari gara, akordio-esparru horretan eskatuko den zerbitzuaren kostura egokitzeko. Kalitate oneko arreta eskaintzeko beharrezkoak iruditzen zaizkigun baldintza teknikoak sartuko dira zerbitzuan, eta pertsonan oinarritutako arreta-eredu batera egongo da bideratuta. Azken kalkuluak amaitu gabe daude oraindik, baina kalkulatu da itunaren modulua %15 igoko dela gaur egunekoarekin alderatuta. Hala, espero dugu Iruñerrian dauden arreta-zentroek mesfidantza gutxiago izango

dutela beren plazak ituntzeko, nahiz eta jakin gaur egun dituzten prezio pribatuak modulu horren gainetik egongo direla aurrerantzean ere.

Azkenik, badakigu adinekoentzako egoitzak egiteko hiru proiektu berri badaudela gutxienez (bat Iruñean eta beste bi eskualdean), eta plazen eskaintza handitzeko aukera emango du horrek. Eskura izan duen aurrekontuak ez dio egoitzak egiteko proiektu publiko berri bati ekiteko aukerarik eman Administrazioari, beste behar batzuk lehenetsi baititu (adibidez, adinekoak beren etxeetan edukitzeko zerbitzuak)".

Eskubide Sozialen Departamentuak emandako datuak ikusita, Nafarroako Arartekoari iruditu zitzaion datu horiek agerian jartzen zutela adinekoentzako plazen eskasia bat egon zitekeela egoitzetan, eta iruditu zitzaion, gertutasun-printzipioaren arabera, pertsona horien bizitza-eremutik gertu dagoen inguru batean eman behar litzatekeela zerbitzua. Era berean, ikusi zuen Nafarroako zerbitzu sozialen eremu batzuen eta besteen artean alde handiak zeudela egoitzetako plazen estaltze-tasetan, eta ipar-ekialdeko eta Iruñerriko eremuek zituztela tasarik txikiak -bai zerbitzu publiko baten eskaintzaren arabera kalkulaturako estaltze-indizea hartuta (plaza publikoak eta itunduak kontuan hartuta) eta bai egoitzetako zerbitzua izateari lotuta emandako prestazio ekonomikoak biltzen dituen indizea hartuta ere-.

Horregatik, gomendio hau egin zuen Nafarroako Arartekoak:

“Eskubide Sozialen Departamentuari gomendatu zaio, gizarte-zerbitzuen arloko plangintza egiteko duen ahalmena erabiliz, mendekotasuna duten adinekoentzat dauden plazen eskasiaren arazoa nahiz lurraldeko banaketa desorekatuaren arazoa konpontzen saiatzeko neurriak aztertu, zehaztu eta aplikatu ditzala epe ertain eta luzera begira, gertutasun-printzipioa betetzen dela zainduz”.

Eskubide Sozialen Departamentuak jasotako gomendioarekiko konpromisoa hartzen zuela esanez erantzun zuen, eta azaldu zuen Errealitate Sozialaren Behatokiko eta Gizarte Politiken Plangintzarako eta Ebaluaziorako zuzendaritza nagusira igorriko zuela gomendioa. Era berean, jakinarazi zuen akordio-esparruaren bidezko itun-eredu berria arazoa konpontzen saiatuko zela eta plazen eskaintza gehiago eta hobeto egokituko zuela eskaerara, betiere aurrekontuek emandako aukeraren arabera.

Erantzun hori aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak onartutzat eman du gomendioa, eta amaitutzat eman du jarduketara.

#### **4.2.16. Helduen laguntzarik gabe datozen adingabe atzerritarren banaketa zuzena autonomia-erkidegoen artean.**

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialen Departamentua.

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Jarduketa:** Esku hartzeko eskaera.

2018ko uztailaren 16an, Nafarroako Arartekoak Andaluziako Arartekoaren idatzi bat jaso zuen. Kezka agertzen zuen hark, helduen laguntzarik gabe zetozen adingabeen etorrera iraunkor eta masiboagatik, Andaluzia izanik sarrera-atea. Azaltzen zuen fenomenoak larritzen ari zela kontrolerako zailtasunengatik (in situ) eta adingabe horien eskubideak bermatzeko aukera-faltagatik.

Jakinarazten zuen, 2017an, helduen laguntzarik gabe etorritako 3.300 adingabe sartu zirela Andaluziako adingabeak babesteko sisteman, eta aurreko urtearekin alderatuta, %250eko igoera zela hori; horrez gain, une hartan, egoerak gora egiten jarraitzen zuela zioen, eta joera gelditserik eta aurreikusterik ez zegoela. Hain zuzen, 2018ko urtarrilaren 1etik uztailaren 2ra bitartean, helduen laguntzarik gabe etorritako 1.896 adingabe atzerritar iritsi ziren babes-sistemara: aurreko urteko epe berean baino bi aldiz handiago zen kopurua (783 adingabe), eta 2016an baino hiru aldiz handiagoa (500 adingabe).

Fenomenoak Andaluzian zuen eragina aparte utzita, Andaluziako Arartekoak zioen adingabeen immigrazioa interes nazionalako eta Europaren intereseko gaia dela, eta derrigorrezkoa dela eremu bat baino gehiagotatik egitea politikak, adingabeen migrazio-fluxuen ordenarako eta erregulaziorako, “horretarako administrazioaren arrazionaltasun- eta eraginkortasun-printzipioetatik abiatuta eta kargak eta baliabideak berdin banatuta inplikaturako administrazio guztien artean, noski, elkartasun-printzipioa eta leialtasun instituzionalaren printzipioa ahaztu gabe”.

Testuinguru horretan, gaia lantzeko, Andaluziako Arartekoak besteak beste beharrezkotzat jotzen zuen hau: “Bat egin behar dute Estatuko Administrazio Orokorraren eremutik nahiz autonomia-erkidegoek esleituta dituzten erantzukizunetatik garatu beharreko esku-hartzeak eta borondateak”.

Hain zuzen, ezinbestekoa iruditzen zitzaion hartzaile ez diren autonomia-erkidegoen elkartasuna, adingabeak modu bidezkoan eta zuzenean banatzeko modu bat finkatzeko eta kalitatezko programak eta esku-hartzeak garatu ahal izateko, neska-mutil horien beharretara egokitzen direnak.

Andaluziako Arartekoak kontaktzen zuen zenbait egitasmo sustatu zituela lankidetzaz hori bultzatzeko: jardunaldiak; etorkinak hartzeko zenbait baliabidetara bisitak; elkarrizketak Fiskaltzarekin, Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoarekin, giza laguntzarako erakundeekin nahiz adingabeak babesteko zerbitzuekin; halaber, adingabe batzuekin ere izan zituela elkarrizketak kontaktzen zuen.

Andaluziako Arartekoak zioen oso kezkatuta zegoela helduen laguntzarik gabe etorritako adingabe atzerritarrei ematen zaien arretarekin, eta jakinarazten zuen zenbait gestio hasi zituela Espainiako Arartekoarekin, Estatuko Administrazioaren eta autonomia-erkidegoen arteko topaketa bat bultzatzeko. Helduen laguntzarik gabe etorritako adingabe atzerritarren banaketa solidario, ordenatu eta bidezkoa egiteko aukera emango duten neurrien azterketan aurrera egitea izango litzateke topaketa horren asmoa, betiere neska-mutil horien interesen onerako.

Egoera hain larria dela ikusita, Andaluziako Arartekoak eskatzen zuen informazio horren berri emateko autonomia-erkidegoetako arduradun politikoei, topaketa bat edo migrazio-arloko biltzar bat egin ahal izateko autonomia-erkidegoetako eta eskumena duen ministerioko ordezkarien eta hartzaile diren lurraldeetako arartekoen artean, migrazio-fluxu horren banaketa hobea egituratu ahal izateko nahiz harrera-sistema duin bat antolatzeko, behar adina baliabiderek.

Nafarroako Arartekoak Nafarroako Gobernuko Eskubide Sozialen kontseilariari bidali zion idatzia, eta nabarmendu zion Andaluziako Arartekoak migrazioari buruzko topaketa bat egin nahi zuela arduradun politikoekin, migrazio-fluxu horren banaketa hobea egituratu ahal izateko nahiz harrera-sistema duin bat antolatzeko, behar adina baliabiderek.

Gerora, komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen 2018ko abuztuaren 6an Lan ministroak migrazio-arloko biltzarrera deitu zituela autonomia-erkidegoetako ordezkariak gai hori lantzeko.

Horrez gain, Nafarroako Gobernuko Giza Eskubideen Departamentuak egindako iragarpenaren berri izan zuen Nafarroako Arartekoak. Iragarpen horren arabera, lehiaketa bat antolatu zuen (eta 2018ko irailean ebatzea aurreikusten zuen) Estatura helduen laguntzarik gabe iristen ziren migratzaile adingabeei arreta espezifikagoa emango zien baliabide berri bat martxan jartzeko. Baliabide horrek, hasiera batean, hamabost plaza izango zituela zioen, eta aukera emango zuela harrera arintzeko eta adingabe horiek dituzten benetako beharretara egokitzeko.

Eta 2018ko irailean Espainiako Gobernuak egindako iragarpen baten berri ere izan

zuen Arartekoak. Haren arabera, 40 milioi euro bideratuko ditu borondatez eta modu solidarioan helduen laguntzarik gabe etorri diren migratzaile adingabeak hartzen dituzten autonomia-erkidegoentzat. Nafarroako Gobernuak Giza Eskubideen Departamentuko lehendakariordeak iragarpen horren balorazio oso positiboa egin zuen, eta iragarri zuen adingabeen banaketa autonomia-erkidegoen artean modu proportzionalan egitea proposatuko zuela Nafarroako Foru Gobernuak, zenbait irizpideri jarraituz, esate baterako, biztanleriaren irizpideari (orain arte, 44 adingabe hartzen zituen Nafarroak, estatuko kopuru osoaren %0,6, eta etorkizunean bikoiztu egin zezakeen hartutakoen kopurua).

Gaiaren garrantzia ikusita, 2018ko urrian, 2019an egingo diren hurrengo koordinazio-jardunaldiak Andaluzian egitea adostu zuten arartekoek, bai eta helduen laguntzarik gabe etortzen diren adingabe atzerritarren egoerari buruzkoak izatea ere.

#### **4.2.17. Arreta pediatrikoa Zangozaldean.**

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

**Arloa:** Osasuna.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea. Gomendioa.

Komunikabideen bidez, Zangozaldeko arreta pediatrikoaren egoera ezegonkorren berri izan zuen Nafarroako Arartekoak. Zehazki, komunikabideek azaltzen zutenaren arabera, Irunberrin, Erronkarin, Zaraitzun eta Zangozaldeko gunen batean arreta ematen zuen pediatrik erretiroa hartu zuen, eta ez zen ordezko egonkorrik esleitu. Gainera, uztail hasieran, lan-eszedentzia bat hartzekotan zen beste pediatria amatasunagatik, itxura batera luzea izango zena, eta ez zen ordezko egonkorrik jarri.

Komunikabideek zioten Zangozan zentralizatuko zutela arreta uztailean, eta hamabostaldi batean goizeko ordutegia izango zuela eta bestean arratsaldekoa, baina abuztuaren 1etik aurrera gertatuko zenari buruzko informazioak ez zegoela.

Kasedako, Eslabako, Ezporogiko, Galipentzuko, Xabierko, Ledeko, Irunberriko, Petilla Aragoiko, Erromantzuako, Zareko, Urraulgoitiko eta Esako udalek, Aiesako eta Rocaforteko herribatzarrek nahiz Sierra de Leyre institutuko guraso-elkarteak adierazpen bat sinatu zuten beren kezka erakusteko, eta Osasun Departamentuari eskatu zioten Zangozak "lehen adinako arreta pediatrikoa behar duela, betiere posible zen heinean hobetuz baina murriztu gabe inoiz". Era berean, Nafarroako Gobernuari eskatzen zioten egoki irizitako neurriak hartzeko (kontratuei, soldatei, prestakuntzari lotutakoak) pediatrik erakartzeko eta "despopulazioari begira zaugarria den guneari

babes instituzional eta ekonomiko handiagoa” emateko.

Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura jo zuen planteatutako arazoari buruzko informazioa eskatzeko, eta, beharrezkoa izanez gero, zer neurri hartu behar ziren jakiteko.

Osasun kontseilariak txosten bat igorri zuen, eta zehazten zuen bi plaza zeudela. Haietako batek lau kupotara du esleituta osasun-arreta: horietako bi Zangozan, bat Ixabako lehen mailako arretako taldean eta beste bat Zaraitzun. 2018ko martxoaren hasieran, zehazki hilaren 6an, Ixabako pediatria-lanak egiten zituen langileak erretiroa hartu zuen (plaza hori bete gabe dago gaur egun). Beste plazari dagokionez, hura betetzen zuen pediatrik amatasunari lotutako eszedentzia hartu zuen, eta komunikabideetan agertu den bezala, beteta dago dagoeneko. Zaila izan zela hori lortzea zioen; izan ere, pediatriko kontratazio-zerrendetan libre zeuden guztiei egin zitzaien eskaintza, eta gerora baita familia-medikuntzako zerrendetan zeuden guztiei ere, baina uko egin zioten guztiek. Lan handia egin zela aipatzen zen, beharrezkoa izan zelako pediatriko eta familia-medikuntzako ehun langile baino gehiagorekin harremanetan jartzea. Azkenik, Osasun kontseilariak jakinarazten zuen zerrendetan berriki izena emandako batengana jo zela, eta, horregatik, abuztuaren 9tik iraupen luzeko kontratu baten bidez dagoela beteta plaza hori.

Txostenean, Osasun kontseilariak adierazten zuen, oro har, pediatria-arloko langileak falta direla, eta, kasu honetan, eskasia handitu egiten dela udako sasoian. Gainera, aipatzen zuen langileen eskubideen barruan zegoela lantokia beren aukeren arabera hautatzea, eta, horregatik, haietako askok uko egiten dietela eskaintzei herrigune nagusietatik urrun badaude.

Bestetik, egonkortasun-nahiari lotuta, kontseilariak zioen zaila dela zerbitzua modu iraunkorrean langile berberak emango duela bermatzea (kexa ugari eragiten ditu pazienteari arreta ematen dion langilea aldatzeak), izan ere, kontuan hartu behar dira plaza hori betetzen duen langilearen eskubideak ere: oporrak, eszedentziak, baimenak, igoerak, buruzagitzak.

Hala ere, kontseilariak jakinarazten zuen neurri hauek jarri direla martxan:

- Gizarte Segurantzak ezarritako derrigorrezko erretirorako adina beteta izan arren zerbitzuan aktibo jarraitzeko baimena emateko akordioa onartu zuen Nafarroako Gobernuak 2017ko otsailaren 22an, kontratazio-zerrendetan langileak falta diren kasuetan mediku horiei aktibo jarraitzeko aukera emanez.



- lazko irailaren 1ean medikuak erakartzeko kanpaina bati ekin zitzaion, iraupen luzeko kontratuak eskainiz, besteak beste, pediatriako espezialitatean.
- Azkenik, uztailaren 11ko 52/2018 Foru Dekretuaren bidez onartutako osasuneko enplegu-eskaintza publikoan (abuztuaren 7ko NAO, 152. zk.), 635 plaza horien artean, pediatriakoak eta haren arlo espezifikokoak ziren 26, eta tartean zeuden Zangozako oinarrizko osasun-eremuari dagozkion pediatriako bete gabeko bi postuak, ahalik eta azkarren eskaini ahal izateko jabetzan.

Txostenean aipatutako zailtasunak ulertu arren eta Osasun Departamentuak hartutako neurri orokorrak balioetsi arren, Nafarroako Arartekoak aintzat hartu zuen, hain zuzen ere, aipatutako eremuan pediatria-zerbitzura atxikitako langile-baliabideak murriztu egin zirela, izan ere, aipatutako departamentuaren txostenean ondorioztatzen zen, 2018ko martxoan bi langileetako batek erretiroa hartu ostean, plaza hori bete gabe zegoela (beste pediateraren ordezkoa berriki jarri zen).

Nafarroako Arartekoari iruditu zitzaion osasun-zerbitzuko sarbidearen zuzentasun- eta berdintasun-printzipioek neurri jakin batzuk hartzea eskatzen dutela Nafarroako zenbait eremutan, beren ezaugarri bereziengatik zerbitzu publikoetarako sarbidean "babesgabe" baldin badaude. Alde horretatik, honako hau jartzen du Nafarroako Osasunaren Zonifikaziorako Foru Legearen hitzaurrean:

"Bestetik, jarduketa bereziko zenbait oinarrizko eremu ezartzen dira, sakabanaketa-, isolamendu- eta iritsiezintasun-egoera jakin batzuegatik, mugako kokapenagatik edo behea jota egoteagatik bereziki zaila baldin bada lehen mailako arreta emango duen talde bat osatzea edo halako batek funtzionatzea. Jarduketa bereziko eremuaren izendapen horrek aukera emango du haiei babes eta baliabide handiagoak eskaintzeko, eta modu horretan, eremu horietan ere osasun-sistemak gainerako oinarrizko eremuetan duen antzeko kalitatea izateko".

Nafarroako Arartekoari iruditu zitzaion azken aurreikuspen hori Konstituzioko 130.2 artikuluekin lotu daitekeela, zeinak esaten baituen botere publikoek tratamendu berezia emango dietela mendialdeko guneei, guztien bizi-maila parekatzeari lotutako printzipio orokor moduan.

Horrek guztiak gomendio hau egitera bultzatu zuen Nafarroako Arartekoa:

"Osasun Departamentuari gomendatzen zaio jarrai dezala espediente honek aipagai duen osasun-eremuko (Irunberri, Erronkari, Zaraitzu eta Zangozaldeko gune bat) pediatria-beharrei hobeto erantzuteko neurriak hartzen, eta, bereziki, saia dadila

titularrak erretiroa hartu duelako hutsik geratu den pediatria-postua ahalik eta azkarren betetzen”.

Osasun Departamentuak idatzi bat bidali zuen esanez onartzen zuela gomendioa, eta bere jarduketak amaitutzat eman zituen Nafarroako Arartekoak.

#### **4.2.18. Intimitaterako eta ohorerako eskubidearen urraketa sare sozialetan sexu-delitu baten biktimari.**

**Erakunde hartzailea:** Espainiako Arartekoa.

**Arloa:** Datu pertsonalen babesa.

**Jarduketa:** Esku hartzeko eskaera.

Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion idatzi bat bidaltzea Espainiako Arartekoari, beharrezkoa irudituz gero, gestioaren bat egin zezan erakunderen batekin, “Manadako kideen epaia” bezala ezagutu den kasuko biktimaren ohorerako eta norbere intimitaterako eskubidea babestu ahal izateko.

Nafarroako Arartekoak egiaztatu ahal izan zuen nahikoa erraza zela Nafarroako Probintzia Auzitegiak emandako sententziaren arabera 2016ko uztailaren 6tik 7rako gauean, Iruñean, sanferminetan, bost gaztek nagusitan-egoeraz baliatuz sexu-abusuak egin zizkioten biktimaren izen-abizenak eta aurpegia jakitea Internet bidez.

Interneten, pertsona horren aurpegia ikusten zen argazkiak zeuden. Ustezko gizarte-zabaldunderako komunikabide baten web-orrian ere (*Daily Stormer*) irain eta iruzkin negatibo asko egiten zitzaizkion biktimari, eta horietako batzuek gertaerak salatu zituen emakumea izateagatik pertsona horrekiko beren gorrotoa agertzen ez bazuten, asko hurbiltzen ziren hori egitera.

Lotura horretan, Nafarroako Probintzia Auzitegiak sententzia bidez kondenatutako gertaeren argazkiren bat ere jarri zuten, erabat iraingarria zena biktimarentzat.

Laburbilduz, Nafarroako Arartekoari iruditu zitzaion gertaera horiek delituzkoak eta prozedura penal bati ekiteko modukoak izan zitezkeela, baina, horrez gain, argi zegoela sexu-abusu delituaren biktima izan zen pertsonaren ohorerako eta norbere intimitaterako eskubideari eraso egiten ziotela. Internet bidez zabalduta, kalte nabarmena egin zioten biktimaren duintasunari, eta ez ziren errespetatu oinarrizko eskubideak nahiz pertsona fisikoen datu pertsonalak babesten dituzten lege eta ordenamenduak.

Nafarroako Arartekoari iruditu zitzaion ulertezina zela Zuzenbide Estatu batean gainerakoen oinarrizko eskubideentzat hain iraingarriak diren eta adierazpen-askatasunarekin inolako loturarik ez duten pertsonak eta ekintzak lasai asko ibiltzea, are gutxiago gertaera horiek epaituta eta kondenatuta daudenean, eta ados ez egonez gero, kaltetuek ebazpen judizialak jartzeko aukera dutenean.

Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak gertaera horien berri eman zion Espainiako Arartekoari, beharrezkoa irudituz gero, bere eskumenen barruan, biktimaren ohorerako eta norbere intimitaterako eskubideak berehala eta modu eraginkorrean babestu ahal izateko gestioak egin zitzaizkien estatuko organismo eskudunekin (Datuak Babesteko Espainiako Agentziarekin harremanetan jartzea, salaketa jartzea Fiskaltzan, biktimaren datuen hedapena eta hari buruzko iruzkinak egiten dituzten lotuta eta orri jakinetarako sarbidea kentzea...).

Espainiako Arartekoak Datuak Babesteko Espainiako Agentziari bidali zion Nafarroako Arartekoaren idatzia. Erakunde horrek jakinarazi zuen une hartan irekita zegoela gaiari buruzko ikerketa-txosten bat, ez bakarrik Nafarroako Arartekoak bere idatzian aipatzen zuen egunkariari lotuta, baizik eta kaltetuaren datuak zabaltzen lagundu zuten komunikabide guztiak hartzen zituela ikerketak. Horrez gain, Datuak Babesteko Espainiako Agentziak esaten zuen unean-unean joango zela Nafarroako Arartekoari jarduketa horien emaitzen berri ematen.

Txosten hau amaitzen ari garenean, oraindik ez digu bestelako informaziorik eman Datuak Babesteko Espainiako Agentziak.

#### **4.2.19. Neurri berritzaileak genero-indarkeriaren arloan.**

**Administrazio hartzailea:** Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentua

**Arloa:** Genero-indarkeria.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak, komunikabideen bidez, genero-indarkeriaren arloko zenbait neurri berritzaile proposatu zirela Andaluzian jakin zuen, hango Parlamentuak onartzeko, eta, modu horretan, Istanbulgo Hitzarmenera egokitzeko aurrerapausoak egiteko.

Hain zuzen, gaiari lotutako berrikuntza hauek nabarmentzen ziren:

- Sexu-indarkeriaren biktima, legez, genero-indarkeriaren biktimatzat hartuko da, erasotzailea haren bikotekidea edo bikotekide ohia izan edo ez izan. Parekatzeak 24 orduan abokatuaren laguntza izateko, gizarte-zerbitzuetan onartuak izateko eta hezkuntza-, etxebizitza- eta osasun-arloetako baliabide eta laguntza publikoak jasotzeko aukera emango die biktima horiei.
- Orain arte, biktimatzat hartzeko eta haiei dagozkien arreta eta laguntzak jaso ahal izateko, beharrezkoa zen ebazpen judizial bidez, fiskalaren txostenaren bidez edo polizia-atestatu bidez egiaztatzea biktima-izaera. Testu berriarekin, gizarte- eta osasun-zerbitzuek eta biktimen arretarako zentro publikoek emandako egiaztapenek ere balioko dute. Halaber, Lan Ikuskaritzak eta Gizarte Segurantzak egindako txostenek ere balioko dute lan-eremuko sexu-jazarpen kasuetan eta sexu-arrazoiengatik egindako jazarpen-kasuetan.
- Genero-indarkeriaren biktimaren kontzeptuak familia-eremuko beste kide batzuk ere hartuko ditu: eraso jasan duen emakumearen babesaren edo zaintzaren mende dauden adinekoak, desgaitasunen baten dutenak edo mendekotasun-egoeran daudenak. Amari kalte egiteko asmoz bikotekideek edo bikotekide ohiek hil dituzten umeen amak ere biktimatzat hartzea arautu da.
- Testu berriak zehaztu eta zabaldu egiten ditu aitortutako lau indarkeria-motak: fisikoa, psikologikoa, ekonomikoa eta sexuala. Hala, identifikatu egiten dira emakumeen aurkako sexu-erasoak eta sexu-abusuak, haien sexu- eta ugalketa-eskubideen aurkako indarkeria, salerosketa, ezkontza goiztiarrak eta behartutako ezkontzak eta beren eskubideak urratzen dituzten tradizio kulturalak aplikatzeagatik eragindako indarkeriak.

Beste indarkeria-ekintza batzuk ere jasotzen dira araudian, esate baterako, hauek: feminizidioak, prostituzioaren eta salerosketaren eremuetan egindako hilketak, edozein eremutako sexu jazarpena (lanekoa barne), emakumeen eta neskatilen sexu-esplotazioa eta emakumeen genitalen mutilazioa, baita biktimak oniritzia ematen badu ere.

- Prestakuntza espezializatua eman nahi da, biktimei arreta ematen dieten administrazio publikoko langileek derrigorrez izan dezaten genero-indarkeriaren arloko prestakuntza.

Erasotzaileei arreta ematen dietenentzat nahiz sexu-jazarpenen edo sexu-arrazoiengatik izandako jazarpenen ikerketa- eta tratamendu-batzordeetako kide

izan daitezkeen langileentzat ere egongo dira prestakuntza-ikastaroak.

- Gai hauei buruzko legeak ere egongo dira: ziberrindarkeria, baimenik gabeko pornografia, genero-arrazoiengatik egindako irainak eta jazarpena, sexu-estortsioa, biktimaren irudien hedapena eta bortxaketa- eta heriotza-mehatxuak; ere berean, komunikabideen eta publizitatearen bidez egindako indarkeria ere jasoko da.
- Ikerketa sustatzeko helburua du araudiak. Halaber, gizonezkoei zuzendutako jarduerak egiteko asmoa dago, arreta berezia eskainiz gazteei, sentsibilizazioa eta genero-indarkeriaren prebentzioa indartzeko.

Gaiari buruzko araudi-aldaketaren eta indarkeriaren biktima diren emakumeak babesteko neurri gehigarrien testuinguru horretan, Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion ofiziozko jardun bati ekitea. Hala, Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentura jo zuen, eta eskatu zion aintzat hartzeko Andaluzian berdintasunaren eta genero-indarkeriaren arloan sustatutako neurri berriak, eta, komenigarria irudituz gero, zegokien foru-araudian sartzeko beharrezko jarduketak egiteko, hura egokituz; horrez gain, eskatu zion jakinarazteko nahi zen helburuari begira lagungarriak izango ziren bestelako zer neurri jartzeko asmoa zegoen.

Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako kontseilariak txosten bat bidali zuen, eta, besteak beste, azaltzen zuen emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko berdintasun eta genero-indarkeriari lotutako neurriak apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legeak jasotzen dituela:

- a) Genero-indarkeriatzat hartzeari dagokionez, apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legeko 1. eta 2. artikuluek esaten dute han bildutako neurriak Nafarroako Foru Erkidegoan bizi diren edo lan egiten duten eta genero-indarkeriako egoeran dauden emakumeentzat, haien seme-alaba adingabeentzat, eta, hala egokituz gero, indarkeria kasu horren biktima diren gainerako senideentzat direla aplikagarriak.
- b) Indarkeriaren biktima izatea egiaztatzeari dagokionez, apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legearen 4. artikulua esaten du modu hauetakoren batean egiazta daitekeela genero-indarkeria egoera: emakumeak indarkeria jasan duela egiaztatzen duen edozein jurisdikzio-ordenak emandako epai irmoaren bidez; indarrean dagoen babes-agindu baten edo biktima babesteko kautelazko neurriak hartzea adosten duen ebazpen judicial baten bidez; indarkeria-zantzuak egon direla esaten duen Fiskaltzaren txostenaren bidez; sexu-esplotaziorako

emakumeen salerosketa kasuetan, biktima-izaera erakusten duten arrazoizko zantzuak daudela egiaztatzen duen Polizia agintaritzaren aktaren bidez; eskumena duen administrazio publikoko harrera-zerbitzuen egiaztapenaren eta/edo txostenaren bidez; eta lan-eremuko sexu-jazarpenen edo sexu-arrazoiei lotutako jazarpen-kasuetan, Lan Ikuskaritzaren eta Gizarte Segurantzaren txostenaren bidez.

- c) Indarkeria-moduei lotuta, 14/2015 Foru Legeko 3. artikulua zenbait indarkeria-adierazpen jasotzen ditu, besteak beste, indarkeria fisikoak, psikologikoak, ekonomikoak edo sexualak eragindako kalte edo sufrimendu fisikoa, sexuala, psikologikoa edo ekonomikoa dutenak ondorio moduan.
- d) Prestakuntza espezializatuari dagokionez, 11., 16., 22., 23., 28., 36., 40., 41., 42., 58., 64., 66., 73. eta 78. artikuluek egiten diote aipamena indarkeriaren detekzioan eta arreta-, babes- eta justizia-baliabideetan ardura zuzenak dituzten profesionalen prestakuntzari.
- e) Ikerketaren garrantziari dagokionez, lehen ere aipatutako emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legearen II. tituluak garatzen ditu ikerketa-neurriak (7. artikulua) nahiz hezkuntza-eremuko prebentzio-neurriak (10. artikulua); IX. tituluak, berriz, kaltea erreparatzeko neurriak biltzen ditu, eta horien artean dago erasotzaileekin esku hartzeko baliabideei buruzko xedapena (71. artikulua).

Azkenik, txostenaren amaieran jartzen zuen, emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legea betetzen dela bermatzeko, foru-lege hori garatzeko ekintza-plan bat eta bost plan sektorial egin direla. Lau ardatz estrategikoren bueltan egituratzen da ekintza-plan hori:

- "Balioen aldaketa eta emakumeen aurkako indarkerietatik aske den bizitza baterako baldintzen sorrera" izena du lehen ardatzak, eta ikerketari, prebentzioari eta sentsibilizazioari lotutako neurriak jasotzen ditu.
- "Arreta osoa emakumeei eta haien seme-alabei" izena du bigarren ardatzak, eta indarkeria-mota horri aurre egin behar dioten emakumeentzako detekzio-, arreta-, justizia- eta erreparazio-neurriak jasotzen ditu.
- "Prestakuntza profesionala emakumeen aurkako indarkeriak identifikatzeko eta jorratzeko" izena du hirugarren ardatzak, eta haren bidez bideratzen da legeko 74. artikulua, prestakuntza profesional iraunkorrari aipamena egiten diona.

Prestakuntza profesionala da foru-lege honen esparruan lan egin ahal izateko baldintza, hark sartzen duen ikuspegi-aldaketatik.

- “14/2015 Foru Legean jasotako gaietan eskumenak dituzten erakundeen arteko koordinazioa” izena du laugarren ardatzak, eta lege horretako 77. artikulua bete ahal izateko beharrezkoa den erakundeen arteko lankidetzari lotutako neurriak azaltzen ditu.

Urteko plan sektorialen bidez garatzen da ekintza-plan hori, eta haren onarpena eta jarraipena emakumeen eta gizonen arteko berdintasunerako departamentuen arteko batzordeak eta jarraipenerako batzorde teknikoak egiten dute. Gaian inplikaturik dauden Nafarroako Gobernuko departamentuetako zuzendaritza nagusiek, kudeaketa-zuzendaritzek eta teknikariek osatzen dituzte horiek. Horrez gain, 14/2015 Foru Legea garatzeko ekintza-planak emakumeen aurkako indarkeria saihesteko eta errotik kentzeko hartutako neurrien eraginkortasuna eta eragina ebaluatu egin behar direla ere esaten du, aipatutako foru-legea betetzen dela bermatzeko.

Bidalitako txostenean egiten zen azterketa nahiz apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legea garatzeko ekintza-planean emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko jasotako neurriak ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **4.2.20. Administrazio-egoera irregularrean dauden atzerritarren osasun-laguntza.**

**Administrazio eta erakunde hartzaileak:** Osasun Departamentua.

**Arloa:** Osasuna.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

2018ko urriaren 18an, Nafarroako Munduko Medikuen, Nafarroako Osasun Plataformaren, Nafarroako Sos Arrazakeriaren eta Paperak eta Eskubideak Denontzat plataformaren ordezkari bat izan zen Nafarroako Arartekoan, egoera administratibo irregularrean dauden atzerritarren kolektiboak osasun-arretarako eskubidea gauzatzeko dituen trabengatik kezkatuta daudela esateko.

Osasun Sistema Nazionalerako sarbide unibertsalari buruzko uztailaren 27ko 7/2018 Errege Lege Dekretua onartu arren, oraindik ere arazo hori badagoela Nafarroan azaldu zuten bertaratutako elkarteek bilera horretan, eta gainera, esan zuten larriagoa eta guzti izan daitekeela orain zenbait alderdiri erreparatuz gero.

Haien arabera, aipatutako lege-araudiaren aplikazioa osasun-arretarako eskubidearen aitortza burokratizatzen eta atzeratzen ari zen, eta horrek eragin negatiboa eta kaltegarria zuen etorkinen kolektiboarentzat.

Aipatutako araudiak Osasun Sistema Nazionalerako sarbide unibertsala aldarrikatzen duen arren, helburu hori gaur-gaurkoz bete gabe dagoela adierazi zuten.

Zehazki, alderdi hauek eragiten dietela desadostasuna esan zuten:

- a) Eskubidea aitortu ahal izateko aurretik hiru hilabetean bertan bizi izana egiaztatzeari ematen zaion garrantziak.

Alde horretatik, Nafarroako Arartekora etorri ziren elkarteek esan zuten pertsonak osasun-arloan Nafarroako Foru Erkidekoan dituzten eskubide eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 11. artikulua epe hori igarotzeko beharrik gabe aitortzen duela eskubidea (lehen egunetik); beraz, haien iritziz, atzerapauso bat dago puntu horretan.

- b) Lehen aipatutako dekretu-legeak jasotakoak aplikatuz, eskubidea aitortzeak eragiten duen prozedura konplexuak. Espainian legezko bizilekurik ez duten pertsonen kolektiboari dagokionez, bi motatako egoerak bereizten dira, lehen aipatutako aurretiazko egonaldi-epeari lotuta. Bi kasuetan konplexuegia da prozesua eta gehiegi burokratizatuta dago, eta horrek, azkenean, kalte egiten dio eskubidea gauzatzeko aukerari.

Kolektibo hori bereziki zaurgarria denez, gehienetan, berehala behar izaten dutela osasun-zentroen arreta esan zuten elkarteetako ordezkariak, eta, ondorioz, ez zela egokia aurretiazko prozedura administratibo horiek baldintzatzea eskubidea. Haien hitzetan, prozedurek errazagoak, azkarragoak eta eskuragarriagoak izan behar dute interesdunentzat, oztopo bihurtzen direlako bestela.

- c) Osasun-larrialdietarako zerbitzuak fakturak edo fakturen aurrekoak egiteak, etorkinen kolektiboarentzat zerbitzu hori erabiltzeko disuasio-elementu bihurtzen denak. Adibide moduan, orain dela gutxi gertatutako kasu baten berri eman zuten: neska bat larrialdi-zerbitzuetara joan zen sabeleko-arazoengatik, eta 300 euroko fakturazio-dokumentu bat igorri zioten.

Elkarteetako ordezkariak esan zuten Osasun Departamentuak esan ziela faktura horiek ez direla kobratzen azkenean. Alabaina, aipatu bezala, kaltetutako



herritarrari dokumentua igortze hutsak atzera bota ditzake bai hura eta bai etorkinen kolektiboko edo komunitateko beste kideak.

Nafarroako Arartekoarekin izandako bileran, elkarteetako ordezkariak esan zuten berriki bildu zirela Osasun Departamentuko arduradunekin, beren kezken eta eskaera berri zuzenean emateko.

Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion Osasun Departamentura jotzea, eta dokumentu hauek eskatu zizkion:

- a) Egoera irregularrean dauden etorkinen kolektiboari osasun-arretarako eskubidea aitortzeko ezarritako prozedurei buruzko dokumentuak (araudiak, aginduak, protokoloak eta abar).
- b) Aipatutako kolektibo horrek duen osasun-arretarako eskubidearen aitortza ahalik eta gehien arintzeko hartutako neurrien edo hartu nahi diren neurriei buruzko txostena.
- c) Zerbitzuen fakturazioari edo fakturazio horren aurretik etorkinen kolektiboari bidalitako dokumentuei buruzko txostena, eta, beharrezkoa izanez gero, dokumentu horiek bidaltzeko arrazoen berri ematea txostenean, bai eta Osasunbideak 2018ko urtarrilaren 1etik urriaren 15era bitartean osasun-estaldurarako eskubiderik ez duten etorkinei bidalitako fakturen kopuruaren berri ematea ere, lehen arretako zerbitzua, arreta espezializatua edo larrialdiko arreta izan den zehaztuz.

Eskaera horren ostean, Osasun Departamentuak txosten bat bidali zuen, eta, lehenik eta behin, honako hau zioen: "Osasunbideak kasu guztietan ematen die beharrezko osasun-arreta behar duten herritar guztiei, haien egoera administratiboa, bizilekua edo estaldura edozein dela ere".

Bigarrenik, 2018ko otsailean, Konstituzio Auzitegiak 17/2018 eta 18/2018 sententziak eman zituela azaltzen zuen, eta horiek konstituzioaren aurkakotzat eta baliogabetzat jotzen zituztela otsailaren 25eko 8/2013 Foru Legea (Nafarroako osasun-sistema publikoan doako osasun-laguntza jasotzeko eskubidea aitortzen ziena Nafarroan bizi diren pertsonen) eta urriaren 31ko 117/2012 Foru Dekretuko zenbait artikulua eta xedapen (Nafarroako Foru Komunitatean osasun-laguntza publikoa unibertsalizatzeko araubideko prestazioen prozedura eta baldintzak ezartzen zituen azaroaren 18ko 640/1996 Foru Dekretua aldatzen zuena).

Horietan, honako hau argudiatzen zuen Auzitegi Konstituzionalak: “16/2003 Legearen 3. artikuluan ezarritako sistemaren aseguru- eta onuradun-izaeraren determinazioak betetzen du formala eta materialki oinarritzkoa izateko helburu bikoitza (134/20 17 KAEa, 5 eta 6 oinarri juridikoak, 140/2017, oinarri juridikoa 2 eta 2/2018, oinarri juridikoa 3b). Horrez gain, auzitegi horrek berak honako hau ere esan zuen: “Estatuko oinarritzko araudiak osasun-prestazioetako sarbidea eratzeko aukera guztiak ixten dizkie garapenerako arau autonomikoei baldin eta horiek ez badute betetzen hainbeste aldiz aipatutako 16/2013 Legeko 3. artikuluan bildutako oinarriak ezarri dituzten aseguru- eta onuradun-kontzeptuak, aipatutako arau horretako bosgarren atalean aurreikusitako hitzarmen bereziaren izenpetzearen hondar-suposizioan salbu (134/20 KAE 17, oinarri juridikoa 5 eta 145/201 7, oinarri juridikoa 2)”.

Osasun Departamentuak jarduketa bat sustatuta zuen ordurako Espainiako Gobernuak Osasun Sistema Nazionalari eusteko presazko neurriei buruzko apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretua alda zezan eta kolektibo horri Osasun Sistema Nazionalen osasun-arreta jasotzeko aukera eman ziezaion berriro ere. Ekimen horren eta Espainian izandako gobernu-aldaketaren ondorioz, Osasun Sistema Nazionalerako sarbide unibertsalari buruzko uztailaren 27ko 7/2018 Errege Lege Dekretua onartu zen, eta dekretu horrek Espainian egoera irregularrean bizi ziren etorkinei Osasun Sistema Nazionalaren osasun-arreta jasotzeko eskubidea eman zien berriro ere. Araudiak erabateko aldaketa ekarri zuen osasun-arreta unibertsalaren egoeran, egoera bereziki zaugarrian dagoen biztanleen kolektibo bat sartu baitzuen.

Sarrera horren ostean, Arartekoak egindako galderei honela erantzun zien Departamentuak:

“a) Egoera irregularrean dauden etorkinen kolektiboari osasun-arretarako eskubidea aitortzeko ezarritako prozedurei buruzko dokumentuak (araudiak, aginduak, protokoloak eta abar).

7/2018 Errege Lege Dekretuaren aplikazioaren harira, lantalde bat sortu zen osasun-txartel indibidualaren arloko, lehen-mailako arretaren gerentziako eta idazkaritza nagusi teknikoko profesional espezialistekin. Osasun Sistema Nazionalerako sarbide unibertsalerako tramiteak, 7/2018 Errege Lege Dekretua izeneko dokumentua prestatu zuen lantalde horrek, prozedurari eta e eskaeren ereduari buruzkoa.

Horrez gain, lantalde horrek lau prestakuntza-saio gauzatu zituen hiru osasun-eremuetako gizarte-lana, onarpena eta fakturazioa unitateetako langileentzat. Hau izan zen egutegia:

- Urriaren 15ean, Lizarrako Garcia Orcoyen Ospitalean.
- Urriaren 22an eta 24an, Nafarroako Ospitale Gunean.
- Urriaren 26an, Tuterako Reina Sofia Ospitalean.

b) Aipatutako kolektibo horrek duen osasun-arretarako eskubidearen aitortza ahalik eta gehien arintzeko hartutako neurrien edo hartu nahi diren neurriei buruzko txostena.

7/2018 Errege Lege Dekretuaren aurretik, Nafarroan bizi ziren 8.000 pertsonak baino gehiagok jaso zuten Nafarroako Foru Erkidegoko osasun-sistema publikoak emandako osasun arreta doan, Nafarroako aurrekontu orokorren kontura.

Osasunbideak, ofizioz, dagoeneko 4.131 pertsonari erregularizatu die Osasun Sistema Nazionalerako sarbidea 7/2018 Errege Lege Dekretuak aitortutako bide berriaren bidez, eta beste 190 pertsonari beste bide bat erabiliz erregularizatu die. Gainerako pertsonari dagokienez, berrikuspenak egiten jarraituko da, eta beharrezkoa izanez gero, ofizioz egingo zaie erregularizazioa.

Hau da, 18/2013 Foru Legeak ezarritakoaren arabera sartu ziren pertsonari modu automatikoan ari zaizkie tramitatzen sarbidea, 7/2018 Errege Lege Dekretuaren bidetik, eta ezer egin beharrik ez daukate pertsona horiek.

Horiez gain, beste 562 eskaera jaso eta tramitatu dira 16/2003 Legeko 3. artikuluan aurreikusitakoarekin bat eginez, 7/2018 Errege Lege Dekretuaren ondorioz. Eskura ditugun datuen arabera, Nafarroa da eskubidea bide horretatik aitortzen hasi den erkidego bakarretakoa; hain zuzen, pertsona horiei Osasun Sistema Nazional osoan arreta ematea biltzen du sarbide horrek.

c) Zerbitzuen fakturazioari edo fakturazio horren aurretik etorkinen kolektiboari bidalitako dokumentuei buruzko txostena, eta, beharrezkoa izanez gero, dokumentu horiek bidaltzeko arrazoi berri ematea txostenean, bai eta Osasunbideak 2018ko urtarrilaren 1etik urriaren 15era bitartean osasun-estaldurarako eskubiderik ez duten etorkinei bidalitako fakturen kopuruaren berri ematea ere, lehen arretako zerbitzua, arreta espezializatua edo larrialdiko arreta izan den zehaztuz.

Osasunbidearen fakturazio-zereginen artean dago Osasunbidearen zentroetan ematen diren eta Osasunbideak estaltzen ez dituen arreten fakturazioa egitea, zehazki, beste batek izan dezakeenean ordaintzeko obligazioa edo arreta jaso duen erabiltzaileari dagokionean ordaintzea, inolako asegurerik edo/eta estaldura pribaturik ez duelako.

Fakturazio-prozesua Osasunbideako zentroetako onarpenean hasten da. Onarpeneko langileek eman beharreko arreta identifikatu eta sailkatzen dute, pazienteek estalduraren bat duten edo "paziente pribatuak" diren kontuan hartuz.

Behin erabiltzaile-mota identifikatutakoan eta esleitutakoan (fakturagarria edo ez), sailkapen hori arrazoitzen duen dokumentua egiten da. Lehen mailako arretan, arreta-partea (AP) izaten da; arreta espezializatuan, berriz, fakturazioaren aurreko dokumentua. Dokumentu horiek, informatiboak izateaz gain, geroko fakturazio-prozesuaren oinarria dira.

Fakturazio-prozesuaren barruan, behin fakturazio-unitateek dokumentua jasotzen dutenean, fakturagarriak izan daitezkeen arreta-parteen banakako azterketa egiten da, informazioa bilduz, eta azkenean ez da kasu guztietan bidaltzen faktura.

Hala, "3. erabiltzaile mota-pribatuak" taldean sailkatutako pazienteak hartuz gero erreferentziatzat, aipatu behar da talde horretan sartzen direla etorkinen kolektiboko kideak (erregularizazioko tramiteak egin arte estaldurarik ez dutenak) nahiz bestelako pazienteen talde zabal bat, tartean Osasunbidearen osasun-estaldurarako eskubiderik ez duten atzerritarrak baina aseguru pribatu batek emandako estaldura izan dezaketenak eta beste herrialde bateko helbidea ematen dutenak.

Fakturazio-unitateek emandako informazioaren arabera, 2018ko urtarrilaren 1etik urriaren 15era bitartean, egoera irregularrean dauden herritar moduan identifikatutako pertsonen emandako arretarik ez da fakturatu; alabaina, arreta-parteeak bidali dira pazienteak hartu eta hitzordua jarri zaion unean, gero osasuneko gizarte-langilearen kontsultara bidaltzeko (pauso hori ezinbestekoa da Osasunbideak arreta-estalduraren balorazioa eta esleipena egiteko) eta medikuaren edo erizainaren kontsultan arreta emateko.

Hauk dira fakturazio-unitateek lehen mailako arretan jaso dituzten eta azkenean fakturarik bidali ez zaien arreta-parteei buruzko datuak:

	Kontsultak	Larrialdiak	Bestelakoak
--	------------	-------------	-------------

Lehen mailako arreta	983	251	72
Lizarrako GOO-AP	145		
Tuterako RSO-AP	485	81	31

Kontsultetarako sortu eta fakturatu ez diren arreta-parteetatik 800 osasuneko gizarte-langilearen kontsultari dagozkie.

Hauek dira lehen mailako arretan arreta jaso duten eta Osasunbidearen osasun-estaldurarako eskubiderik ez zuten beste paziente pribatuei egindako fakturei buruzko datuak:

	Kontsultak	Larrialdiak	Bestelakoak
Lehen arreta	139	395	27
Lizarrako GOO-AP	93	81	31
Tuterako RSO-AP	13	13	

Hauek dira fakturazio-unitateek arreta espezializatuan jaso dituzten eta azkenean fakturarik bidali ez zaien fakturaren aurreko dokumentuei buruzko datuak:

	Kontsultak	Larrialdiak	Ospitaleratzeak
NOG	1.965	267	39
GOO		61	
RSO	131	143	8

Hauek dira arreta espezializatuan arreta jaso duten eta Osasunbidearen osasun-estaldurarako eskubiderik ez zuten beste paziente pribatuei egindako fakturei buruzko datuak”:

	Kontsultak	Larrialdiak	Ospitaleratzeak
NOG	11	193	8
GOO	4	58	2
RSO	2	35	1

Osasun Departamentuak emandako informazioa eta datuak kontuan hartuta, honako hau adierazi zuen Nafarroako Arartekoak:

- a) Nafarroako Parlamentuaren borondatea da osasun-arreta publikorako eskubidea aitortzea Nafarroako herrietan bizi diren pertsona guztiei, tartean etorkinei, haien lege- edo administrazio-egoera edozein izanda ere, eta hala jasotzen du pertsonak osasun-arloan Nafarroako Foru Erkidekoan dituzten eskubide eta

betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 11. artikulua. Aipatutako foru-lege horretan ez da ikusten eskubidearen aitortza aurrez epe jakin batean Nafarroan bizi izateko baldintzaren mende dagoenik.

- b) Osasun Sistema Nazionalerako sarbide unibertsalari buruzko uztailaren 27ko 7/2018 Errege Lege Dekretuak (Nafarroan bizi ziren pertsonei Nafarroako osasun-sistema publikoan doako osasun-arreta jasotzeko eskubidea aitortzen zien otsailaren 25eko 8/2013 Foru Legea konstituzioaren aurkakotzat jo zuen Konstituzio Auzitegiak; epai horren ostekoa da errege-lege dekretu hori, eta aurreko atalean aipatutako antzeko edukiak ditu), lehen artikuluan, Osasun Sistema Nazionalaren kohesioari eta kalitateari buruzko maiatzaren 28ko 16/2003 Legearen zenbait aldaketa sartzen ditu. Hain zuzen, 3. artikulua Espainiako lurraldean bizitzeko irizpidea erabakigarritzat jotzen du eskubidea aitortzeko (lehen atala), eta “atzerritarra izatea eta legezko eta ohiko bizilekua Espainian izatea” aipatzen du [bigarren atala, c hizkia] eskubidea gauzatzeko aurreikusitako baldintzen artean.
- c) 16/2003 Legearen 3 ter artikulua esaten du Espainiako biztanle moduan erregistratu eta baimendu gabeko pertsona atzerritarrek ere espainiar naziotasuna duten pertsonen baldintza berberetan osasun-babesa eta -arreta jasotzeko eskubidea dutela. Eta autonomia-erkidegoei eskatzen die, beren eskumenen arloan, osasun-arretarako eskubidea ematen duen egiaztagiria eskatzeko eta emateko prozedura finkatzeko.
- d) Erakunde honen iritziz, 17/2010 Foru Legearen eta Errege Lege Dekretuaren interpretazio bateratutik ondoriozta daiteke bidali ziguten dokumentazioan aipatzen zen errolda-baldintza (bizilekua egiaztatu ahal izateko, eta, beraz, eskubidea “ohiko bidetik” aitortzeko) gutxieneko iraupen-baldintzarik gabe eskatu behar litzatekeela (kasu honetan, hiru hilabete). Alde horretatik, ez foru-legeak eta ez estatuko araudiak ez dute iraupen-baldintzarik jartzen; esan bezala, “bizileku” irizpidea (foru-legea) eta “ohiko bizilekua” aipatzen dituzte (estatuko araudia).
- e) Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legearen arabera, “Espainiako lurraldean bizi diren espainiar nahiz atzerritar guztiek beren ohiko bizilekua dagoen udalerrian erroldatuta egon behar dute” (15.1 artikulua), “erroldan izena emandako unean hartzen da bertako izaera” (16.1 artikulua) eta “udal-erroldak dokumentu publiko izaera du, eta frogagarria da eragin administratibo guztietarako” (17.1 artikulua).

- f) Hemen egindako interpretazioa koherentea da Errege Lege Dekretuan egindako arrazioen azalpenarekin; izan ere, ondorioztatzen denez, haren borondatea da osasun-arretaren sistema unibertsalera itzultzea eta atzera botatzea Estatuko araudian sartutako aldaketak. Azken horiek eragotzi egiten zituzten erkidegoetako araudietan sartutako unibertsaltasun-printzipioaren aitortzaren ondorioak (besteak beste, 17/2010 Foru Legea eta 8/2013 Foru Legea, azken hori Konstituzio Auzitegiak baliogabetua).

Alde horretatik, pertsona guztiek dutela Osasun Sistema Nazionalerako sarbidea berdintasun- eta unibertsaltasun-baldintzetan izateko eskubidea jartzen du Estatuko araudiko zioen azalpenean. Eskubide hori gauzatzen dela bermatzeak eta herritarren osasuna eraginkortasunez babesteak are garrantzi handiagoa hartzen du baldin eta aparteko zaurgarritasuna duten eta gizarte-bazterketarako mehatxupearan dauden kolektiboek galarazten bazaie normalizatutako osasun-arretarako eskubidea. Hori da Espainian erregistratu gabeko eta bizitzeko baimenik gabeko biztanleria atzerritarren kasua.

- g) Ondorioz, foru-legeak eskubidea ez duenez jartzen aurretik denbora batean bertan bizi izanaren mende -eta are gehiago ikusita baldintza hori ez dagoela Estatuko araudian ere- baliorik gabe utzi behar da murrizketa hori, izan ere, kaltegarria izan daiteke Nafarroan bizi diren atzerritar batzuen eskubideentzat.

Modu orokorragoan, Nafarroako Arartekora etorritako elkarteek egindako eskaerarekin bat eginez, Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentuari eskatu zion jarduketa honek hartzen duen kolektiboaren osasun-arretarako eskubidea aitortzeko prozeduren tramitazioa sinplifikatzeko eta arintzeko ahal den heinean.

Irizpide orokor bat izango litzateke, indarrean dagoen araudiaren aplikaziotik eratorritako prozedurei aplikatu beharrekoa (arruntei nahiz bereziei), haietan bildutako egoeren arabera.

Erakundeari iruditu zitzaion, agindutako eskubidearen izaera ikusita, eskubide hori aitortzeko prozeduraren tramitazioak eta eskatutako tramite formalek ahalik eta txikienak izan behar dutela, eta ahalik eta gehien murriztu behar dela gehiegizko burokratizazioa.

Azkenik, indarrean dagoen araudiaren arabera osasun-arreta kobratu egin behar den kasuetan salbu, etorkinen kolektiboari zerbitzuaren kostuari dagozkion fakturak, fakturaren aurrekoak edo antzeko dokumentuak bidaltzea saihesteko gomendioa egin zen.

Dokumentu horiek bidaltzeak (zerbitzuaren kostuari buruzko aipamenak baldin badituzte), nahiz eta ez kobratu, osasun-arreta horren erabileran atzera egitera bultza ditzake bereziki babesgabe dauden pertsonak; beraz, dokumentuak bidaltzea saihestu behar da, eta osasun-administrazioak hartu behar ditu horretarako beharrezko neurriak.

Horregatik, gomendio hau egin zuen Nafarroako Arartekoak:

“Osasun Departamentuari gomendatu zaio, administrazio-egoera irregularrean dauden etorkinen osasun-arretarako eskubideari lotuta, honako neurri hauek hartzeko:

- a) Erroldaren bidez Nafarroan bizi direla egiaztatzen duten pertsoneri ez diezaiela eskatu aurretik bertan hiru hilabetean bizi izanaren baldintza.
- b) Eskubidea aitortzeko prozedurak sinplifikatu eta arindu ditzala, beharrezkoak ez diren edo ekidin daitezkeen tramiteak kenduz.
- c) Fakturak, fakturen aurrekoak, arreta-partiak edo zerbitzuaren kostuari buruzko antzeko dokumentuak bidaltzea ekidin dezala”.

Aipatutako gomendioari erantzunez, Osasun Sailak ondorengoa adierazi zuen hitzez hitz:

“a) Dagokion erroldatzearen bidez bizilekua Nafarroan dutela frogatzen duten pertsoneri ez zaie hiru hilabeteko egonaldia eskatuko.

Nafarroako Gobernuak Osasun Sailak legezko bizilekua lurralde espainiarrean ez duten atzerritarrei ez die hiru hilabeteko erroldatzea eskatzen osasuna babesteko eta osasun-laguntza izateko eskubidea aintzat hartu ahal izateko.

Osasun Sailak, 7/2018 Errege Lege-Dekretua betez, maiatzaren 28ko 16/2003 Legearen 3. artikulua araberak, Estatuko Osasun Sistemaren Kohesioa eta Kalitateari buruzkoa, osasuna babesteko eta osasun-laguntza izateko eskubidea aintzat hartzen die legezko bizilekua lurralde espainiarretik kanpo duten atzerritarrei. Bizilekua Espainian dutela frogatzen duten pertsonak (90 egun baino gehiagoko egonaldia Espainian) ez dute osasun-zentroko gizarte-langileen aldeko txostenaren beharrik izango eta aldi baterako egonaldian daudenek (90 egun baino gutxiago), aldiz, aldeko txostena beharko dute. Betiere aipatutako arauan jasotzen diren beste baldintza guztiak bete beharko dira.



Garrantzitsua da bertan bizi direnen egoera eta aldi baterako egonaldi egoeran daudenena bereiztea, eta, horretarako, aipatutako 3. artikulua urtarrilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoari egiten dio erreferentzia, Atzerritarrek Espainian dituzten Eskubide eta askatasunei buruzkoa, eta atzerritar horiek integratzeari buruzkoa (eta ez egoiliar egoerari dagozkion beste arau batzuei).

Bada, aipatutako 4/2000 Lege Organikoak argi eta garbi bereizten ditu bertan bizitzen egote egoera eta aldi baterako egonaldi egoera. Horrela, 30. artikulua egonaldi gisa definitzen du, oro har, 90 egun baino gutxiagoko egonaldia espainiar lurraldean. Ondorioz, 3. artikuluan ezarritakoaren eta osasun gaietan eskudun den ministerioaren gomendioen arabera, eskatzaileak egoiliar kontsideratu ahal izateko baldintzak ez baditu betetzen, osasun-zentroko gizarte-langileek txosten bat egin beharko dute.

Osasun Sailak bizilekua Nafarroan izatea ez duela eskatzen frogatzen du ondorengoak. 2019ko otsailaren 27an, bide honetatik eskubidea aitortu zitzairen 1129 pertsonetatik 610 aldi baterako egonaldi egoeran zeuden (lurralde espainiarrean 90 egun baino gutxiago). Gainera, aipatutako egun horretara bitartean, eskubide hori pertsona bati bakarrik ukatu zaio, gizarte-langilearen txostena aurkakoa baitzen.

b) Eskubidea aitortzeko prozedurak bizkortzea eta sinplifikatzea, saihestu daitezkeen edo beharrezkoak ez diren izapiderik gabe.

Gomendio honen inguruan ezer esan aurretik, konturatu gara zure 2019ko otsailaren 6ko idatziak gure 2019ko urtarrilaren 18ko idatzian jakinarazitako eta jarraian azalduko den puntuari dagokionez ez duela ezer esaten. Hau da aipatutako puntua: "Aipatutako kolektiboaren osasun-laguntza eskubidea aitortzea bermatu ahal izateko ezarri diren edo ezartzea aurreikusita dagoen neurriei buruzko txostena".

Puntu horretan Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuaren ahalegina azpimarratzen da, osasun-txartel indibidualaren sailak egindako ahalegina bereziki. 8/2013 Foru Legearen bidez, hitzarmen bereziaren bidez eta adin txikikoen eta haurdun dauden emakumeen kolektiboaren bidez sartutako 5.126 erabiltzaile (2019ko otsailaren 27ko datua) erregularizatu zituzten, banan-banan, eta inolako izapiderik egiteko beharrik gabe sarbide berrian barne hartu dira. Bizkortze eta sinplifikatze ariketa ona izan dela uste dugu.

Eskatzaile berriei dagokienez, alde batetik, esan behar da ez direla orain sarbidea 8/2013 Foru Legea zenean eskatzen ziren dokumentu-baldintzak edo izapideak baino gehiago ezarri. Orduan, dagokion datu-basean alta emateko, gizarte-lanarekin kontsulta, interesdunaren eskaera, bizileku-ziurtagiria eta ondoren hori OTIaren atalera bidaltzea eskatzen ziren.

Beste alde batetik, 16/2012 (REDER) ELDaren aurka salaketa eta erresistentzia sareak sortutako "Ez utzi inor atzean" dokumentua aipatu behar da. Sare hori 300 kolektibok, mugimenduk, erakundek eta pertsonak baino gehiagok osatzen dute, eta osasunera sarbide unibertsala izatearen defentsa egin eta hori ez betetzea salatzen dute. Dokumentu horretan 7/2018 Errege Lege-Dekretuaren ondorio sortutako osasun-arreta zerbitzu unibertsalaren gabeziaren inguruko arazo nagusiak jasotzen dituzte. Dokumentu horrek adierazten duen arazoetako bat erroldatzea osasun-sistema nazionalera sarbidea oztopatzen ari dela da. Dokumentuak honakoa jasotzen du puntu horri dagokionez: "Ondorioz, zenbait autonomia-erkidegok, Nafarroako Foru-Erkidegoak edo Valentziako Erkidegoak, esaterako, froga gisa onartzen dituzte, besteak beste, seme-alaben eskolatzeko-ziurtagiriak edo bizilagunen erantzukizunpeko adierazpenak, eta horrek kanpoan uzte kasuak nabarmen gutxitzen lagundu du.

Aurretik bidalitako arretarako gure gidaliburu edo protokoloan, gai honen inguruan ondorengo ezartzen da: "Pertsona eskatzaileak arrazoia edozein delarik ere (helbiderik ez duelako edo beste arrazoiren batengatik) ezin badu dagokion erroldatze-agiriaren bidez bertan bizi dela egiaztatu, gutxienez hiru hilabetez benetan bertan bizi dela egiaztatzen duten dokumentu ofizialak lortu ahalko ditu edozein administrazioaren bidez, adibidez, kontsulatuak igorritako bidaia gutuna, inskripzioa eskoletan, gizarte-zerbitzuetara egindako bisiten erregistroa edo GKEren batek igorritako dokumentua.

Hau da, Osasun Sailak bere gidaliburuan eskatzaileentzako zenbait erraztasun jasotzen ditu (REDER dokumentuan jasotakoak baino gehiago), eta aipatutako sarearen arabera, erraztasun horiek "kanpoan uzte kasuak nabarmen gutxitzen" lagunduko dute.

REDER dokumentuak administrazio-betekizunen malgutzea ere hobetzeko alderdi gisa jasotzen du. Arazo gisa nabarmentzen du zehazki hainbat autonomia-erkidegok EBko hiritarren eskubidea ez esportatzeko ziurtagiria eskatzea, ondorioz, euren jatorrizko estatuetara joan beharko baitira hori eskatzera.

Gure kasuan, gure gidaliburuak jasotzen duen bezala, europar osasun-txartelerako eskubidea ez esportatzeko ziurtagiria eskatu dela egiaztatzea soilik eskatzen dugu. Europako Batasunekoak ez diren atzerriko herritarrei, zinpeko deklarazio bat soilik eskatzen zaie, ez baitute a priori eskubidea esportatzeko aukerarik.

Sinplifikazioa, bizkortzea eta dokumentazio-oztopoen ezabatzea ezartzen saiatu gara, eta aplikatzen ari garen prozedurak helburu horiek lortzea du xede, eta kanpoko erakundeek horrela bermatu dute. Dena dela, edozein iradokizun, proposamen edo aldaketa zehatzetara irekita gaude, betiere indarrean dagoen legediari jarraituz.

c) Zerbitzu-kostuaren fakturen, aurre-fakturen, PAren edo antzeko dokumentuen bidalketa saihestea.

Osasunbidea Nafarroako osasun-zerbitzuaren larrialdi zerbitzuek, arreta espezializatukoek zein lehen mailako arretakoek, osasun-arreta urgentea behar duen pertsona oro berdin tratatzen dute. Hau da larrialdi zerbitzuetara joaten diren pazienteen arreta-zirkuitua:

Harreran, arreta urgentea behar duen pertsona heltzean, OTIa edo beste identifikazio-dokumenturen bat eskatzen zaio, eta bisitaren arrazoia (gaixotasuna edo istripua) zein den galdetzen zaio, dagokion erabiltzaile-mota izena eman eta osasun-estaldura jartzeko.

OTIrik edo beste identifikazio-dokumenturik ez badu, lehen mailako arretan asistentzia-parte bat sortu eta fakturazio-unitatera bidaltzen da, eta egoera irregularrean dagoen egoiliarra bada zentroko gizarte-laneko unitateari ere bidaliko zaio (gizarte-laneko unitateak egoera irregularrean dagoen egoiliarraren kondizioa egiaztatzen badu, OTIa bideratzeko zita emango zaio, eta fakturazio-unitateari jakinaraziko zaio, horiek dokumenturik bidali ez dezaten). Arreta espezializatuan, berriz, pazienteak ematen dituen identifikazio datuak jasotzen dira, eta "3. motako erabiltzaile" pribatu gisa izendatzen da, eta automatikoki sortzen den inprimaki bat ematen zaio momentuan (ez da faktura edo aurre-faktura bat). Ematen den inprimakiaren eredu atxiki da. 1. dok.

Bertan aurre fakturazio-unitatearekin harremanetan jartzeko (telefonoz, posta elektronikoa, faxez...) betebeharra adierazten da, daukan osasun-estaldurari buruzko datuak emateko, eta osasun-estaldurarik ez izanez gero, bere lehen mailako arreta zentroko gizarte-laneko unitatearekin zita bat hitzartu dezake.

Larrialdi zerbitzuetara hurbiltzen diren paziente guztiekin berdin jokatzeko da, eta osasun-laguntza behar duen oro zaintzen da, baldintza-berdintasunean. Sistema publikoko osasun-estaldurarik ez dutenak "paziente pribatuak" dira, eta bidaia aseguruaren bat, aseguru pribatuaren bat edo publikoa ez den beste estaldura motaren bat izan dezakete.

Osasun-laguntza jaso ondoren, aurre fakturazio-unitatetik batzuetan eta fakturazio-unitatetik beste batzuetan, euren datuak eman ez dituzten pertsonekin jartzen dira harremanetan eta haien egoera erregularizatu ahal izateko prozedura zein den azaltzen zaie.

Telefono bidez harremanetan jartzea ezinezkoa izanez gero, jakinarazpen- edo abisurori bat bidaltzen da, horiek osasun-zentroarekin harremanetan jar daitezten, eta zentroan jasotako zerbitzu medikoei dagokien faktura bidaltzeko dagoela jakinarazten zaie. Bidaltzen den inprimakiaren eredu atxiki da. 2. dok.

Argi utzi nahi da inoiz ez direla datuak eman ez dituzten pertsonak eta besteak desberdin zaindu. Gainera, arreta urgentea jasotzera heltzen diren pertsonen artean administrazio-egoera irregularrean daudenak bereiztea oso zaila dela azpimarratzen dute.

Munduko Medikuekiko eta Paperak eta Eskubideak Denontzat Plataformako ordezkariekin izandako bilera batean, erditze-prozesu baten ondorio faktura bat jaso zuen paziente baten kasua aipatu ziguten. Esparru horretan gerta daitekeen edozein akats zuzenean guri bidaltzeko eskatzen du Sailak, lehenbailehen hori konpondu ahal izateko.

Osasun Sailak emandako erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak gomendioa ez onartuzat jo eta jarduerak amaituzat jo zituen.

#### **4.2.21. Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei babesak.**

**Administrazio hartzaileak:** Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentua eta Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua.

**Arloa:** Genero-indarkeria.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Foruzaingoak genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei ematen dien babesari buruz zenbait komunikabidek argitaratutako albisteen berri izan zuen

Nafarroako Arartekoak (argiratutako datuen arabera, 304 emakumeri ematen zaie babesa, eta horietako bost adingabeak dira).

Hori dela eta, Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentura eta Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentura jotzea honako gai hauei buruzko informazioa eskatzeko:

a) Foruzaingoak Nafarroan babestutako genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen kopurua, 2015eko urtarrilaren 1etik 2018ko urriaren 31ra arteko datuak (urtearen arabera bereizita), alderdi hauen arabera: arrisku handiko egoera, arrisku ertaineko egoera, arrisku txikiko egoera, arriskurik hautematen ez den egoera, adingabeen kasuak.

b) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak emakumeen aurkako indarkeria hautemateko eta arreta emateko ezarritako neurrien deskribapen orokorra (apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legeko 20. artikulua eta hurrengoak); eta, bereziki, helburu horretara bideratuta ezarritako koordinazio-mekanismoen azalpena.

c) Genero-indarkeriari lotuta esanguratsua iruditutako bestelako edozein informazio (duela gutxi ezarritako neurriak, jarri asmo diren neurriak eta abar).

A) Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Foruzaingoak egindako txosten bat bidali zuen, eta honako hau zioen:

“a) Foruzaingoak Nafarroan babestutako genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen kopurua, 2015eko urtarrilaren 1etik 2018ko urriaren 31ra arteko datuak (urtearen arabera bereizita), alderdi hauen arabera: arrisku handiko egoera, arrisku ertaineko egoera, arrisku txikiko egoera, arriskurik hautematen ez den egoera, adingabeen kasuak.

Eskura dauden datuak, <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/violencia-contra-la-mujer/estadisticas> loturan biltzen direnak, hauek dira:

	2018-12-31	2017	2016	2015
GUZTIRA	294	345	361	266
Arrisku handian	1	2		
Arrisku ertainean	29	33	30	15

	2018-12-31	2017	2016	2015
Arrisku txikian	131	139	72	60
Ez da arriskurik ikusten	133	171	258	191
Adingabeak **				

*\*\* Aipatutako epean arreta emandako adingabeei buruzko daturik ez du Foruzaingoak, izan ere, VIOGEN aplikazio informatikoak ez ditu adingabeei buruzko datu horiek ematen data zehatzen arabera.*

b) Hauek dira ezarri diren eta ezarri asmo diren neurri garrantzitsuenak:

Nafarroako Foruzaingoak espezializatutako talde bat du arretarako Iruñean dagoen unitate zentratean: arreta-brigadako kideak dira. Txosten hau egiten ari garen unean, hamabost kidek osatzen dute.

Era berean, genero-indarkeria eta etxeko indarkeria kasuei arreta emateko talde bat du. Tuteran du egoitza, eta Polizia Arretarako Bulegoko kideek (10 pertsonak osatzen dute) nahiz Tuterako Polizia Judizialeko kideek (14 pertsonak osatzen dute) ematen dute arreta.

Pertsona horiez gain, Iruñeko, Lizarrako, Tafallako, Altsasuko, Zangozako, Tuterako eta Elizondoko polizia-etxeetan genero-indarkeriaren biktimen jarraipenean espezializatutako bi polizia daude, babes eraginkorra bermatzeko emakumearen arrisku-egoerak irauten duen prozesu osoan.

Segurtasunaren Estatu Idazkaritzaren 7/2016 Instrukzioak ezarritako gidalerroak kontuan hartuz babesten da emakumea, eta genero-indarkeriaren arrisku-mailaren polizia-balorazioa egiteko (1/2004 Lege Organikoa) eta biktimen segurtasuna kudeatzeko protokolo berri bat ezartzen du hark.

Aipatutako instrukzioak ezarritako sistema bete ahal izateko, lehen adierazitako unitateak ez ezik, herritarrak babesteko eta haiei arreta emateko zereginetan inplikaturik daude horiek ere, bai eta Agintariak Babesteko Dibisioko langileak ere.

Esan beharra dago indarkeriaren biktima den emakumearen arretari lotutako zerbitzuak gauzatzen dituzten polizia-kidego guztien arteko koordinazio eraginkorra egiteko aukera ematen duela Foruzaingoak 2011. urtetik erabiltzen duen VIOGEN sistemak.

Era berean, jardunbide egokiak trukatzeko bilerak egin dira zeregin horiek gauzatzen dituzten udaltzainekin, hobetu daitezkeen arloak identifikatzeko, zalantzak argitzeko eta emakumeen aurkako indarkeriaren arloko berrikuntza nagusien berri emateko.

Urtero egiten dira prestakuntza-ekintzak ere, eta beren zereginen artean indarkeriaren biktima diren emakumeei arreta ematea duten langileei oinarrizko prestakuntza edo prestakuntza espezifikoa ematera egoten dira bideratuta.

Era berean, sentsibilizazio-jardunaldiak egin dira Nafarroako Foru Erkidegoko ikastetxeetako ikasleentzat nahiz indarkeriaren biktima diren emakumeen kolektiboarentzat.

Une hauetan, Foruzaingoak arlo horretan ematen dituen zerbitzuei buruzko 2018ko txostenaren zain gaude, hobekuntza-ekintzak identifikatu ahal izateko.

Azkenik, aipatu nahi dugu indarkeriaren biktima diren emakumeei nahiz haien seme-alabei arreta emateko erabiltzen diren polizia-etxeetako espazioak berritu eta hobetu direla. Egokitutako ibilgailuak ere erosi dira, emakumeak, haien seme-alabak eta poliziak behar besteko segurtasunarekin eraman ahal izateko”.

B) Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuak Nafarroako Berdintasunerako Institutuak (NABI) egindako txosten bat bidali zuen:

“b) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak emakumeen aurkako indarkeria hautemateko eta arreta emateko ezarritako neurrien deskribapen orokorra (apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legeko 20. artikulua eta hurrengoak); eta, bereziki, helburu horretara bideratuta ezarritako koordinazio-mekanismoen azalpena.

Emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko 14/2015 Foru Legea emakumeen aurkako indarkeriari buruzko kontzeptu zabal batetik abiatzen da, Espainiako araudia ez bezala. Hauek hartzen ditu indarkeriatzat: sexu-indarkeria, feminizidioa, emakumeen eta neskatilen salerosketa, sexu-esplotazioa, ezkontza goiztiar, adostu edo behartuak, emakumeen genitalen mutilazioa nahiz beste edozein indarkeria-modu.

Horrek guztiak aldaketa bat dakar, eta araudi-esparru berri horretatik abiatuta, Nafarroako Gobernuari dagokio herritar guztien eskubideak sustatzea baliabideen bidez. Indarkeriari lotutako arretak kausak nahiz eraginak hartu behar ditu kontuan; hau da, prebentzioa, arreta, justizia eta kaltearen erreparazioa.

Hala, partaidetzarako eta informazio publikorako prozesu baten bidez, 14/2015 Foru Legea garatzeko ekintza-plana osatu zen, lege hori betetzen dela bermatzeko, eta 2016an onartu zenetik 2021era bitartean Nafarroako Gobernuak hartutako konpromisoak jasotzen ditu.

Lau ardatz estrategikoren bueltan egituratzen da ekintza-plana:

- “Balioen aldaketa eta emakumeen aurkako indarkeriatik aske den bizitza baterako baldintzen sorrera” izena du lehen ardatzak, eta ikerketari, prebentzioari eta sentsibilizazioari lotutako neurriak jasotzen ditu.
- “Arreta osoa emakumeei eta haien seme-alabei” izena du bigarren ardatzak, eta indarkeria-mota horri aurre egin behar dioten emakumeentzako detekzio-, arreta-, justizia- eta erreparazio-neurriak jasotzen ditu.
- “Prestakuntza profesionala emakumeen aurkako indarkeriak identifikatzeko eta jorratzeko” izena du hirugarren ardatzak, eta prestakuntza profesional iraunkorrari aipamena egiten zaio haren bidez.
- “14/2015 Foru Legean jasotako gaietan eskumenak dituzten erakundeen arteko koordinazioa” izena du laugarren ardatzak, eta erakundeen arteko lankidetzari lotutako neurriak azaltzen ditu.

Lau ardatz estrategiko horietan banatuta, bederatzi esku-hartze eremu zehazten ditu ekintza-planak (ikerketa; prebentzioa eta sentsibilizazioa; indarkeriaren detekzioa; emakumeen arreta eta suspertzea; Poliziaren jarduketa eta babes eraginkorra; kaltearen erreparazioa; profesionalen prestakuntza; eta erakundeen arteko koordinazioa), eta horien bidez zehazten da emakumeen aurkako indarkeriaren arloko esku-hartze publikoa.

Ekintza-planean, esku-hartze eremu bakoitzerako helburuak eta neurriak aurkezten dira, bai eta neurri bakoitzerako ekintza orokorrak ere.

Gobernu Irekiarako lotura honetan ikus daiteke Nafarroan emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko 14/2015 Foru Legea garatzeko ekintza-plana:

<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-acciongobierno/plan-accion-desarrollo-ley-foral-142015-10-abril-para>

c) Arazoari lotuta esanguratsua iruditutako bestelako edozein informazio (duela gutxi ezarritako neurriak, jarri asmo diren neurriak eta abar).



Puntu horri dagokionez, ezarritako zenbait neurri nabarmendu behar ditugu:

Ekintza-planean bertan dago ezarrita jarraipena eta ebaluazioa egiteko beharra, eta bi batzorde sortu dira horretarako: departamentuen arteko berdintasunerako batzordea eta batzorde teknikoa. NABI da betearazpenerako arduradun nagusia.

Urtero, urte hasieran, urteko lan-programa finkatzen eta onartzen da, eta NABIk urteko jarraipen-txosten bat egiten du. Departamentuen arteko berdintasun-batzordeak onartzen ditu biak.

Laster ekingo diogu 2018ari dagokion urteko jarraipen-txostena egiteari. Urtean zehar egindako ekintzarik garrantzitsuenak bilduko dira han, besteak beste, hauek: emakumeen aurkako indarkeria saihesteko eta indarkeriaren biktima diren emakumeak babesteko Nafarroako eta estatuko administrazioek bideratutako giza baliabideak eta baliabide materialak; egindako sentsibilizazio- eta prebentzio-neurriei buruzko datuak; eta detekzio-, babes- eta justizia-baliabideek eta arreta integraleko baliabideek arreta eman dieten emakumeei buruzko informazio kuantitatiboa.

Lotura honetan eskura daiteke informazio gehiago:

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/)”

Ekintza-planetik bost plan sektorial eratu dira, Barne eta Justizia, Osasun, Hezkuntza, Gizarte Inklusio, Enplegu nahiz Etxebizitza eta Berdintasun departamentuenak. Urteko jarraipen-txostenean, plan sektorial guztietan egindako ekintzak lantzen dira, eta konpromisoak bete diren ikusten da. Lotura honetan kontsulta daitezke:

<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-acciongobierno/plan-accion-desarrollo-ley-foral-142015-10-abril-para>

Gobernuko departamentuetako ordezkariak osatutako batzorde teknikoak sustatzen eta babesten du teknikoki plan sektorialaren garapena eta haren jarraipena.

Emakumeen aurkako indarkeriaren aurrean koordinatzeko Nafarroako hirugarren akordioa ere aipatu behar dugu. 2017ko azaroaren 24an sinatu zuten honako hauek: Nafarroako Gobernuak, Nafarroako Gobernuaren Ordezkaritzak, Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak, Nafarroako Foru Erkidegoko Fiskaltza Nagusiak eta Nafarroako Udalerrien eta Kontzejuen Federazioak. 2002an eta 2010ean sinatutako akordioak ordezkatzeko, emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko 14/2015 Foru Legea egokitzeko.

Akordioak emakumeen aurkako indarkeriaren arloan azken urteetan izandako hobekuntzak biltzen ditu, eta lankidetzaz-esparru instituzionala izan nahi du ekintza berrientzat.

Botere publikoek esku-hartzea modu koordinatuan egitea eta jarduteko prozedura homogeenak ezartzea proposatzen ditu, arreta eta babes integrala bermatu ahal izateko arlo sozial, polizial, juridiko eta judizialek nahiz hezkuntza- eta osasun-arloetatik.

Nafarroako emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko elkarrekin jarduteko protokoloaren barruan, eguneratu egin da profesionalentzako gida.

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/Coordinacion/Acuerdo+interinstitucional/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/Coordinacion/Acuerdo+interinstitucional/)

Emakumeen aurkako indarkeria saihesteko eta errotik kentzeko aplikatutako neurrien eraginkortasuna eta eragina ebaluatzea ere jasotzen du ekintza-planak, legeak finkatutakoak betetzen direla bermatzeko. Testuinguru horretan, Nafarroako Gobernuak pentsatu du, pixkanaka, Nafarroako Gobernuaren eta emakumeen aurkako indarkeriaren lanketan inplikaturako beste erakundeen baliabideen eta zerbitzuen ebaluazio bat egitea. Helburua da gure baliabideen indarguneen eta ahulezien berri izatea eta hobetzeko eremuak zehaztea, bai eta baliabide horiek legeak finkatutako ikuspegi berriarekin nahiz arau hori eta haren ekintza-plana zuzentzen dituzten printzipio gidariek zenbateraino dauden lerratuta ikustea ere.

2017an, emakumeen aurkako indarkeriaren arretarako baliabideen ebaluazio bat egin da. Kanpo-ebaluazio objektibo bat izan da, eta honako hauek ebaluatu ditu: emakumeen aurkako indarkeriaren arloan gure foru-erkidegoan dauden laguntza ekonomikoak, larrialdietarako zentroa osatzen duten arreta-baliabideak, harreraretxea eta egoitza-pisuak eta Emakumeentzako Arreta Juridikorako Zerbitzuko (SAM izenarekin ezagutzen da) abokatuen laguntza.

Ebaluazio horren helburua izan da urteetan martxan dauden baliabide horiek aztertzea eta baloratzea, bai eta indarkeria-egoera bizi duten emakumeen beharrei eta itxaropenei erantzun ahal izateko zer ikasi eta hobetu behar dugun identifikatzea ere, haien suspertzea eta autonomia sustatuz. Erantzukizun- eta gardentasun-ariketa horren bidez, baliabideen esperientzia praktikotik ikasi nahi da, haien diseinua perfektionatzeko, ondasun publikoei buruzko kontuak emateko eta jarduketa publikoa lortutako emaitzetatik abiatuta bideratzeko aukera emango duen ezagutza sortzeko.

Lotura honetan ikus daitezke txosten exekutiboa eta NABlren txostena:  
<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-acciongobierno/acciones/resultados-evaluacion-recursos-materia>

Azkenik, aipatu behar da 2018an beste hiru baliabide ari direla ebaluatzen: Foruzaingoaren jarduketaren irismena eta kalitatea emakumeen aurkako indarkeriaren arloan; Nafarroako delituen biktimen arreta-sailarena eta emakumeen aurkako indarkeriaren arloan organo judizialekin dagoen lankidetzarena; eta Nafarroan dauden genero-indarkeriaren biktimen arreta integralerako taldeena.

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak eta Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuak emandako informazioak datu estatistikoak nahiz Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak emakumeen aurkako indarkeria hautematera eta haiei arreta ematera bideratuta ezarritako neurriak biltzen zituela ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zuen gai horretan izandako esku-hartzea.

#### **4.2.22. Liztor asiarraren habiak Etxabakoitzen.**

**Administrazio hartzailea:** Iruñeko Udala.

**Arloa:** Herritarren segurtasuna.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak hedabideen bitartez jakin zuen liztor asiarraren habiak azaldu zirela Etxabakoitz auzoan, etxebizitza batzuen inguruan eta bizilagunak egunero ibiltzen diren lekuetan.

Hain zuzen ere, haietako bat parkean agertu zen, ibaitik oso gertu; beste bi, berriz, Arga pasealekuan, etxebizitzaren eraikin-multzo batetik oso gertu; eta hiru gehiago, udal-langileak belarrak kentzen aritu berri ziren guneko hesi baten ondoan.

Albisteak zioenez, auzokideek egoera salatu zuten Iruñeko Udalean, dei, mezu elektronikoko eta jakinarazpen pertsonalen bidez, baina problema ez zen konpondu. Auzokideen ustez, arazoak herritarren segurtasunari eragiten zion, eta beldur ziren habiak ugaritu eta problema okerrera egingo ote zuen.

Horren aurrean, Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalera jo zuen, informazio eske, eta hartutako edo hartzekoak ziren neurrien berri jakiteko.

Iruñeko Udaleko Hiri Ekologiako eta Mugikortasuneko sailak txosten bat igorri zuen eta, bertan zioenez, udal-jarduketak *vespa velutina* jarduketa-planean sartzen dira, Nafarroako Gobernuko Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak onartua, urtarrilaren 23ko 14/2018 Ebazpen bidez (2018ko apirilaren 13ko Nafarroako Aldizkari Ofiziala).

Txostenak plan horren alderdi batzuk aipatzen zituen, eta protokoloari jarraitzen ari omen zitzaion udala. Hain zuzen ere, atzemandako habiak 20 metro baino gorago zeuden eta kontrolatu (markatu) egin ziren, baina ez zitzairen ekin. Izan ere, espezie horren bizi-zikloa kontuan hartu zelako ez ziren kendu habia horiek.

Jasotako informazioa ikusirik, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen Iruñeko Udala jakinaren gainean zegoela, eta hainbat neurri hartu zituela, nahiz eta habiei zuzenean ekin ez.

Arartekoak berretsi zuen, halaber, habia horiek zentzuzko kezka sortzen zutela auzokideengan, beren bizilekuetatik edo joaten diren guneko publikoetatik gertu daudelako.

Arartekoak egiaztatu zuenez, gainera, Nafarroan liztor asiarrak agertu delako onartu zuen Nafarroako Gobernuko ingurumen arloko dagokion departamentuak ebazpen bat, jarduketa-plan onartuz.

Testuinguru horretan, jasotako informazioa ontzat jo arren, Nafarroako Arartekoak egoki iritzi zion iradokizun hau egiteari:

“Liztor asiarraren zenbait habia agertu direnez, Iruñeko Udalak —bere udal-eskumenen baitan— jarrai dezala habiak kontrolatzen, betiere auzokideen segurtasuna zainduz eta, beharra balego, neurriak berriak hartu edo lehendik daudenak areagotu.

Halaber, auzokide salatzaileek udal-zerbitzuetara jotzean, ahalik eta informazio gehien jaso beharko lukete (uneko egoera, ustezko bilakaera, kontrol-lanak, neurri posibleak).”

Iruñeko Udalak idazki bat bidali zuen, iradokizun horiek onartzen zituela adieraziz, eta Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

#### **4.2.23. Zizur Txikia Iruñearekin lotzen duen espaloi arriskutsua.**

**Administrazio hartzaileak:** Garapen Ekonomiko Departamentua eta Zizur Zendeako

Udala.

**Arloa:** Zerbitzu publikoak.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea. Iradokizuna.

Nafarroako Arartekoak herritar batek argitaratutako mezu batengatik jakin zuenez, arriskua dago Zizur Txikia eta Iruñea lotzen dituen oinezkoentzako bidean ("Zizur Txikian behera doa Irunbide kalea, eta Nafarroako Unibertsitateko campuseko Aldrebes ibaiaren gaineko zubiaren ondoren lotzen da Burdiniturri kaleko Donejakue Bide frantsesaren segidarekin").

Herritarrak zioenez, Zizur Nagusiko eta Zizur Txikiko auzokideek maiz erabiltzen dute bide hori Iruñera joateko, edo lanetik, ikastetik edo abarretik itzultzeko, eta bertan ez dago argiztapenik. Hori oinezkoen segurtasunerako arriskutsua omen da iluntzen duenean, posible delako erortzea, erasoak jasatea, auto batek harrapatzea, etab. Bide iluna omen da eta min hartzeko arriskua dago, alboetako zuhaitzen sustraiek altxatu egiten baitute espaloia.

Horren aurrean, Nafarroako Arartekoak egoki iritzi zion Zizur Zendeako Udalera eta Garapen Ekonomikoko Departamentura jotzea, informazioa eman zezaten salatutakoari buruz eta, halakorik balego, hartutako edo hartzeko neurriei buruz.

A) Zizur Txikia Zendeako Udalak txosten bat igorri zuen, honako hau adieraziz:

"(...) problema hori benetakoa da eta oso larria da; izan ere, errepide-tarte horretan (Nafarroako Unibertsitatea-Zizur Txikia), heriotzak gertatu dira trafiko-istripuengatik, eta Nafarroako Gobernuak ez du ezer egin hain nabarmena den herritarren segurtasunerako arriskua arintzeko.

(...), errepideak mantentzea eta zaintzea Nafarroako Gobernuko Herri Lanetako Zuzendaritza Nagusiar dagokio, baina baita Foru Administrazioari ere, tarte hori Donejakue Bidearen barruan dagoenez ("Orain, beraz, desjabetze bidez bateratu da bidearen izaera publikoa. Baina ez da heltzen bateratze juridiko batera alderdi fisiko guztietan. Horrela, adibidez, Bideko desjabetzearen ondorioz orain sortutako eskumenak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari dagozkio" - "El Camino de Santiago en Navarra. Notas jurídicas"- Martín M<sup>a</sup>. Razquin Lizarraga, Francisco de Asís Sancho Rebullidaren aldeko omenaldian, Nafarroako Aldizkari Juridikoaren bidez).

Errepide horretatik doazen milaka erromesek jasotzen duten inpresioa penagarria

da, oinezkoek nahitaez erabili behar duten espaloi bakar hori oso gaizki baitago. Horretaz gainera, bertatik joaten da hainbat ikastetxetara (Santa Klara Ikastetxe Nagusia, San Fermin Ikastola, Nazioarteko Kolegioa, etab.), eta hiriarteko bidea gurutzatuz desbideratzen da trafikoa. Asmovil pareko biribilgunetik ateratzen den errepide perpendikularreko trafikoa ere hor dago eta, jakina, Zizur Nagusi, Zizur Txikia eta Iruñerriatik datorren trafiko ugaria. Hori guztia, argiztapen artifizialik gabe (farolak) eta herritarren segurtasuna kaltetuz.

Zizur Txikiko Kontzeju Batzarreko lehendakaria eta Alkatetza hau hainbat aldiz elkartu dira Zuzendaritza Nagusia eta haren lantaldearekin, lehenbailehen ekin diezaioten tarte horri, argiztapen-azterketa bat ere aurkeztu zen, baina erantzuna berdina izan da beti, “ez dago dirurik eta ez dakigu noizbait egongo den, beste lehentasun batzuk daudelako”. Eta horrela jarraitzen dugu.

Herritarrak bere gutunean zuzendariari adierazitakoa labur geratzen da, zenbait alderdi politiko hasiak baitira aipatzen asfaltoa altxatuz errepidea moztea. Maiatzean dira hauteskundeak”.

B) Ondoren, Garapen Ekonomikoko Departamentuak honako hau adierazi zuen txosten batean:

“Oinezkoentzako bide horrek hiru metro inguru ditu zabalean, zati batean asfaltaturik dago, baina zenbait lekutan zaharturik eta pitzaturik dago, eta koskak dauzka. Nafarroako Unibertsitatearen campuseko Aldrebes ibaiaren gaineko zubian hasi, Unibertsitateko Errepide NA-7027 eta Etxabakoitz-Arrizabalaga NA-6000 errepideen paraleloan doa, Zizur Txikiraino, eta guztira 1,6 km ditu.

Lehenbiziko tarte 377 metrokoa da eta Iruñeko udal-mugartean dago.

Bigarren tarteak 1.223 metro ditu, Iruñeko udal-mugatik Zizur Txikiko zeharbidea hasi arte doa, gertu eta paraleloan Unibertsitateko Errepide NA-7027 eta Etxabakoitz-Arrizabalaga NA-6000 errepideekin.

Oinezkoentzako bide horrek ez du hiri-ezaugarriarik inon (galtzadatik 20 metro baino gorago arte), nahiz eta hiri-lurra den edo haren mugakide den: ez argiztapenik, ez galtzada-harri edo baldosadun zoladurarik, lurgaineko drainatzerik, informazio-seinalerik edo hiri-altzaririk. Bertako planimetria, oro har, bat dator seguru asko errepidea baino lehenagoko oinezko bide batekin, eta horrek berak adierazten du hiritarra ez dela eta hiritartu gabeko ingurua dela.

Ildo horretan, Garapen Ekonomikoko Departamentuaren ustez —nahiz eta hiri-

integrazioarako onena dena adostu ahalko duen tokiko erakundeekin, oinezkoen eta ibilgailuen arteko elkarbizitza errazteko eta bizi-kalitatea eta bide-segurtasuna hobetzeko— oinezkoen bide hori egokitzea ez da bere eskumena, eta hura mugatzen da, soil-soilik, hiriarteko tarteetan, Foru Komunitatearen titulartasuna duten errepideak zaintzea eta mantentzea, eta udalaren hiri-plangintzari dagozkio espaloiak, oinezkoen bideak edo eskatu bezalako jarduketak”.

Jasotako informazioaren aurrean, Nafarroako Arartekoaren ustez, aipatutako oinezkoen bidean benetakoa da salatutako arriskua, batik bat argiztapen ezagatik. Horretaz gainera, oinezko ugari ibiltzen dira bertan, bai Iruñea eta Zizur Txikia lotzen dituelako, bai Donejakue Bidea bertatik pasatzen delako. Gainera, trafiko handiko errepide batetik oso gertu eta harekin paraleloan doa. Nabarmena da espaloia hondaturik dagoela zuhaitzen sustraiengatik, eta argiztapena falta dela Zizur Txikian gora.

Halaber, Nafarroako Arartekoak informazioa eskatu zien administrazio publikoen ustez, ez da beren eskumena problema hori konpontzea —Nafarroako Foru Komunitatearen arabera, toki-erakundeen eskumena da, lagundu lezakeen arren; aldiz, Zizur Txikiko Udalaren ustez, Nafarroako Gobernuari dagokio segurtasun-problema hori konpontzea—.

Horren guztiaren aurrean, Nafarroako Arartekoak egoki iritzi zion iradokizun hau egiteari:

“Administrazio publikoen arteko lankidetzari eta koordinazioari jarraituz, Zizur Zendeako Udalak eta Garapen Ekonomikoko Departamentuak hel diezaiotela oinezkoen segurtasunari eragiten dion problema honi (Zizur Txiki eta Iruñea arteko lotura, NA-7027 eta NA-6000 albokoa), egokien irizten dioten formulari ekin eta oinezkoen tarte hori hobetu dezaten, ahal dela argiztapena ipiniz eta premiazkoztat jotzen diren gainerako jarduketak eginez.”

Txosten hau itxitako egunean, ez da erantzunik jaso artean.

#### **4.2.24. Mendeko pertsonen egoitzetarako laguntzak neurtzeko irizpideak.**

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialetako Departamentua.

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea. Gomendioa eta arauzko iradokizuna.

A) 2016an, Nafarroako Arartekoak mendeko pertsona baten kexa jaso zuen (Q16/492): egoitza publikoan nahiz hitzartuan plazarik esleitu ez, hartarako eskubidea izan arren, eta, mendetasun-maila igo ondoren, murriztu egin zitzaion jasotzen ari zen zerbitzuari lotutako diru-laguntza. Kexa horren aurrean, Nafarroako Arartekoak, kasu jakin horri buruzko bi gomendio emateaz gain, iradokizun orokor hau egin zuen:

“Eskubide Sozialetako Departamentuak alda ditzala zerbitzuari (kasu honetan, egoitzari) lotutako diru-laguntzei buruzko foru-arauak, mendetasun-maila igotzearen ondorioz diru-laguntza hori murriztu ez dadin”.

Honako hauek izan ziren iradokizun horren oinarriak:

“(…) egokitzat jotzen dugu diru-laguntzari buruzko foru-arauak aldatzea, ondorio bidegabeak eta kaltegarriak izan baititzake mendeko pertsonentzat eta, gainera, ez datoz bat mendetasun-sistemako legeekin.

Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legearen 17.1 artikulua honako hau dio zerbitzuari lotutako diru-laguntzei buruz: “Diru-laguntza aldi-aldi izango da, eta ezarriko diren baldintzetan, arreta- edo zaintza-zerbitzu publiko edo hitzartu baten bidez eskaintzerik ez dagoen kasuetan bakarrik emango da, betiere onuradunaren mendetasuna eta gaitasun ekonomikoa zenbatekoak diren kontuan izanda, eta Estatuko Administrazio Orokorraren eta kasuan kasuko autonomia-erkidegoaren hitzarmenean aurreikusitakoaz bat”.

Legeak berariaz ez esan arren, diru-laguntzaren kopurua loturik dago mendekotasun-mailarekin (zenbat eta mendekotasun handiagoa, babes publiko handiagoa), eta gaitasun ekonomikoarekin (zenbat eta gaitasun gutxiago, babes handiagoa).

Gure iritziz, hori ez dator bat kasu honetan emandako egintzarekin, non, mendetasun handiagoa aitortuz eta Eskubide Sozialetako Departamentuak ezarritako diru-laguntza neurtzeko irizpideak aplikatuz, murriztu egin baita diru-laguntza.

Eskubide Sozialetako Departamentuko txostenaren arabera, kexa eragin duten egintzaren arrazoiak dira mendekoentzako egoitzetako plazen tarifa publikoa, eta hitzartutako moduluaren kostua. Gure ustez, elementu horiek ez dira aurreikusten lehen aipatutako 39/2006 Legean, interesdunaren mendetasun- eta ekonomia-premia aipatzen baitu, eta zerbitzu publiko bati dagozkion kontzeptuak (plazaren prezio publikoa eta hura hitzartzea Administrazioari kostatzen zaiona). Dena dela, kalkulu-arauetan ordezkotako diru-laguntza sartzeak —Administrazioak zerbitzu publikoa



eskaintzen ez eta erregimen pribatuan hartu behar denean, prezio publikorik gabe eta prezio publikoari dagokion hitzarmen-kosturik gabe— disfuntzioak sortzen ditu, kasu honetan bezala”.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honela erantzun zion iradokizunari:

“Egoitza-zerbitzurako diru-laguntzari buruzko foru-aginduak aldatzea dela eta —mendetasuna igotzeak diru-laguntza murriztu ez dezan—, gomendioa onartu eta jakinarazten dizugu erabiltzaileek zerbitzuen kostuan parte hartzeko proposamena ari garela lantzen, bai eta tarifei eta koordainketari buruzko arauak eta/edo Akordioak aldatzea ere, koordainketa eta zerbitzuaren zenbatekoa egokitu daitezen pertsona bakoitzaren ekonomiara eta mendetasunera”.

Erantzun horren aurrean, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen Eskubide Sozialetako Departamentua prest zegoela kasu honi aplikatu ahal zaion arautegia aldatzeko.

B) Ondoren, Nafarroako Arartekoak jakin zuen kasua bide judizialek bideratu zela eta Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak 45/2018 epaia eman zuela 2018ko otsailaren 2an. Epaia araberaren arabera:

“1º. Erabat deuseztat jotzen dugu Nafarroako Gobernuak Gizarte Gai, Gazteria eta Kiroleko sailburuaren ekainaren 1eko 210/2009 Foru Aginduko 2. artikuluko c) paragrafoa, Eskubide Sozialetako sailburuaren uztailaren 27ko 21/2015 Foru Aginduan agertutako moduan.

2º. (...) andreak eskubidea du helegiteko diru-laguntza kalkula dadin aipatutako arauaren idazketa originalari jarraituz, eguneratzeekin batera”.

Epaia araberaren arabera, helegitea jarri zaion administrazio-egintzak —nahiz eta aipatutako foru-agindutik datorren—, urratu egiten du autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legearen 17.1 artikulua; gainera, arau-hierarkiari jarraituz, horrek deuseztat jotzen du aplikatutako araua (eta diru-laguntza birkalkulatzeko eskubidea du interesdunak).

Hala, epaiaren arabera:

“Ez da zalantzan jartzen Administrazioak egindakoa arautegian sartzen den. Arautegia bera jartzen da zalantzan, hain zuzen ere 210/2009 Foru Arauko 2. artikulua, eta zehatzago c) paragrafoa.

Izan ere, azken emaitza ez dator bat 39/2006 Legeko 17.1 artikuluekin (...).

Lege hori aplikatu beharrekoa da Nafarroan (...) eta aplikatzeko arautegian sartu behar da. 15/2006 Foru Legearekin batera, maila handienekoa da arlo horretan (...). Ondorioz, hura ezagutu eta bete behar dute gainerako garapen- edo betearazpen-arauek. Eta horixe gertatzen da kasu honetan, demandak —eta zentzuak— modu bakar batean interpretatzen baitu 17.1 artikulua: mendetasun igo dela eta ezin da diru-laguntza murriztu, non eta ez den frogatzen laguntza-zerbitzuaren kostua jaitsi denik, eta esperientziak ezetz dio. Ez dugu uste beste azalpenik behar duenik, guztiz logikoa baita. Berdin da zer mekanismok eragin duen emaitza onartezin hau, eta deuseztatu egin behar dira hori posible egiten duten behe mailako arauak”.

C) Nafarroako Arartekoaren aburuz, plaza publikorik ez dagoenean zerbitzu publikoaren behin-behineko konponbide bat denez diru-laguntza hori, AO18/16 ofiziozko jarduketa dago funtsean, geuk izapidetua 2018an, eta atal honetan bertan azaldu dena.

Jarduketa horretan, erakundeak gomendio hau egin zuen:

“Eskubide Sozialetako Departamentutik zerbitzu sozialak planifikatzeko orduan, neurriak aztertu, erabaki eta aplika ditzala, epe ertain eta luzean zuzendu ahal izateko mendeko adinekoentzako egoitzetako plazen eskasia eta lurralde-banaketa desberdina, hurbiltasuna zainduz”.

D) Aurrekari horiek ikusirik, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketa bati ekin eta informazio hau eskatu zion Eskubide Sozialetako Departamentuari:

- Egoitza-eskubidea duten mendeko pertsonen kopurua 2018ko abenduaren 1ean.
- Horietatik zenbati eman zaien zerbitzu publikoa (plaza publikoak edo hitzartuak) eta zenbati zerbitzu hori asetzeko diru-laguntza (plaza pribatuak ordaintzeko).
- Diru-laguntzak emandako kasuetan, zenbatetan gainditu diren Zerbitzu Sozialen Zorroan aipatzen diren hamabi hilabeteak.
- Epe hori gainditu den kasuetan, zenbatetan sinatu den Zorro horretan aipatzen den departamentuaren eta onuradunaren arteko akordioa, epe hori luzatu ahal izateko.
- Arartekoak Q 16/492 espedientean aipatutako arauak aldatzeko hartutako edo hartzera doazen neurriak, mendetasuna igotzean diru-laguntza inola ere murriztu ez dadin.
- Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiaren 2018ko otsailaren 2ko 45/2018 Epaia

betearazteko hartutako edo hartuko diren neurriak, foru-araua deuseztatzeari dagokionez.

- Eskubide Sozialetako Departamentuak egokitzat jotako bestelako neurriak, jarduketa honen inguruan.

E) Gizarte-eskubideetako Sailak honakoa adierazi zuen:

“- 2018ko abenduaren 1ean, egoitza-zerbitzurako eskubidea zuten mendekotasuna zuten pertsonen zenbatekoa 3.512koa zen.

- 3.512 pertsona horietatik 2.371 zerbitzu publikoaren edo itunduaren bidez zaindu ziren, eta beste 1.141 zerbitzua kontratatzeke prestazio bidez. Mendekotasun graduak:

Mendekotasun graduak	Zerbitzu publikoa edo itundua	Zerbitzuari lotutako presatazioa	Guztira
Mendekotasun handia	703	335	1.038
Mendekotasun larria	1.148	656	1.804
Mendekotasun moderatua	520	150	670
Mendekotasuna dela-eta prestazio eskubidea dutenak guztira	<b>2.371</b>	<b>1.141</b>	<b>3.512</b>

- Prestazio ekonomikoak eman diren kasu guztietatik 701 kasutan, gizarte-zerbitzuen zorroak ezartzen duen hamabi hilabeteko epea gainditu da.

Hau da haren banaketa graduka:

Mendekotasun gradua	Zerbitzuari lotutako prestazioa 12 hilabetez baino
Mendekotasun handia	211
Mendekotasun larria	372
Mendekotasun moderatua	118
<b>GUZTIRA</b>	<b>701</b>

- Epea gainditu den kasuetan, ez da inoiz (ez orain ez zorroa onartu zenean) sailaren eta pertsona onuradunaren artean epea luzatu ahal izateko berriazko akordiorik sinatu.

- Instituzioak Q16/492 espedientean egindako araudia aldatzeko iradokizuna

betetzeko hartutako edo aurreikusitako neurriei dagokienez, mendekotasun graduaren berrikusteak inondik inora prestazio hori ez gutxitzeko, momentu honetan egoitzetan eta eguneko arreta zentroetan pertsona erabiltzaileen parte-hartze ekonomikoa erregulatzen duen foru-dekretuaren proiektu proposamen bat dago. Proposamen horrek erabiltzaileak ordaindu beharreko gehieneko prezio bat izango duela ezartzen du, eta prezio hori, edozein kasutan, zerbitzuaren kostuaren %90ekoa baino txikiagoa izango da, mendekotasun gradua edozein izanik ere. Prezio horretan oinarrituz, erabiltzaile bakoitzak egin beharko duen ekarpena kalkulatu da, betiere haren ekonomia-gaitasuna kontuan hartuz. Horrela, erabiltzaileak bere baliabideen arabera ordainduko du zerbitzuaren kostea, eta egin beharreko ekarpena ez da aldatuko mendekotasunaren gradua edozein izanik ere. Era berean, plaza publikorik edo itundurik ez izatearren eman zaion zerbitzuari lotutako prestazioak ere ez du aldaketarik jasango mendekotasun-egoera aldatu arren.

- Nafarroako justizia-auzitegi nagusiko 2018ko otsailaren 2ko 45/2018 Epaiaren exekuzioari dagokionez, akatsak eragindako foru-aginduaren eduki baliogabetzailearen inguruan, auzitegi gorenari errekurtsioa aurkeztu zaio, izapideak egin dira eta orain behin betiko ebazpenaren zain daude.

- Jarduketak erreferentzia egiten dion problematikaren inguruan Gizarte-eskubideetako Sailak araudi berriaren erregulazioa oso aurreratuta dagoela aipatzea garrantzitsua deritzo. Araudi horrek pertsona erabiltzaileek egin beharreko ekarpen ekonomikoa haien gaitasun ekonomikoaren arabera xedatuko du, eta ez haien mendekotasun-graduaren arabera. Horrela, pertsonentzako sistema progresiboago bat eta herritarren zerbitzu publikoen finantziazio eraginkorrago bat lortuko ditugu.

Gainera, ekainaren 17ko 69/2008 foru-dekretua aldatzen duen eta gizarte-zerbitzuen zorro orokorra onartzen duen foru-dekretuaren zirriborroak sailaren eta zerbitzuari lotutako prestazioaren onuradunaren artean berariazko akordioa sinatzeko eskakizuna bertan behera uzten du, ez baitu zentzurik.

F) Abenduaren 19ko 39/2006 Legeak, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoak, 14. artikuluan menpekotasun prestazioei dagokienez honakoa ezartzen du:

“1. Mendekotasunaren arretarako prestazioak zerbitzuak eta prestazio ekonomikoak izan daitezke, eta, alde batetik, autonomia pertsonalera, eta, beste alde batetik,

eguneroko bizitzako jarduerak egiteko zailtasunak dituzten pertsonen beharrak asetzera bideratuta egongo dira.

2. 15. artikuluko katalogoko zerbitzuek lehentasuna izango dute, eta gizarte-zerbitzuen sareko eskaintza publikoaren bidez eskainiko dira Autonomia Erkidegoetako zentroetan eta behar bezala egiaztatutako zerbitzu itunduetan eta publikoetan.

3. Zerbitzu hauen bidezko arreta ez balitz posible izango, 10. artikulua aipatzen dituen hitzarmenetan 17. artikuluan ezarritako prestazio ekonomikoa gehituko da. 29. artikuluan aipatzen den arretarako programa indibidualean aurreikusitako zerbitzuaren gastuak estaltzera bideratuko da prestazio hau, eta mendekotasunaren arretarako egiaztatutako zentro edo erakunde batek eman beharko du.”

15. artikuluan jasotzen diren zerbitzuen artean, egoitza-zerbitzua dago, eta hori lehentasunezko zerbitzua da.

Legearen 17. artikulua, zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoari buruzkoak, dio prestazioa aitortuko dela arretarako eta zainketarako zerbitzu publiko edo itundu bat eskuratzea ez denean posible.

Erregulazio honetatik ondorioztatu da, mendekotasun egoeran dauden pertsonen egoitza-zerbitzuari dagokionez, interesatuen eskubidea babestek lehentasuna duela dagokion zerbitzu publikoaren edo itunduaren administrazioaren aitoren bidez, eta eskubide horren betetzea subsidiarioa dela diru-laguntza bat emanez.

Lehentasun hori gizarte-zerbitzuen zorro orokorrean ere agertzen da, ekainaren 17ko 69/2008 Foru Dekretuaren bidez onartua. Honela dio haren bigarren xedapen gehigarriak:

“Adineko pertsonen, 65 urte baino gutxiago dituzten pertsonen eta gaixotasun mentala duten pertsonen egoitza-zerbitzurako, gaixotasun edo desgaitasun mentala duten egoitza-zerbitzua eskaintzeko zentro psikogeriatrikoetan eta pisu babestu eta funtzionaletan, mendekotasuna duten adinekoei edo 65 urtetik beherakoei eguneroko arreta-zerbitzua eskaintzeko eta gaixotasun mentala duten pertsonentzako zentro psikogeriatrikoetarako eta birgaitze psikosozialerako zentroetarako gizarte-zerbitzuen sistema publikoak ez badu nahikoa zerbitzu eskaintzen eta zerbitzu hori eskuratzea ez bada posible, zerbitzuari lotutako prestazio ekonomiko bat emango da. Prestazio hori ezingo da hamabi hilabetez baino gehiagoz luzatu, eta, beraz, hamabi hilabete horiek igarotakoan, dagokion

zerbitzuaz ordezkatu beharko da. Dena den, gizarte-zerbitzuen gaitan eskudun den sailak pertsona onuradunarekin berariazko akordiorik badu idatziz, hogeita lau hilabetez luzatu ahalko da prestazioa, eta beste horrenbeste ondoren.”

Administrazioaren egitekoa zerbitzu publikoaren prestazio horretarako (egoitza-zerbitzukoa, kasu honetan) eskubidea duen orok hori jaso dezan bermatzea da. Eskubidea ohiko moduan bermatu ezin den kasuetan, aldi baterako ordezeko gisa, prestazio ekonomikoak edo diru-laguntzak ematea aztertzen da.

G) Gizarte-eskubideetako Sailak emandako datuen arabera, mendekotasun-egoeran dauden pertsonen kopuru garrantzitsu bat, egoitza-zerbitzurako eskubidea aitortuta izanik, hori lortu ahal izateko prestazio ekonomikoak jasotzen ari da bide pribatutik (1.141 pertsona, 2.371 pertsonen guztizkoaren % 32a).

Gainera, datu horien arabera, prestazio ekonomikoak jasotako kasu gehienetan, indarrean dagoen araudiak ezartzen duen hamabi hilabeteko epea gainditu da. Epe honen luzapenerako ezinbesteko baldintza da berariazko akordio bat lortzea, baina ez da horrelakorik lortu.

Bildutako datuak eta egoitza publikoetan eta itunduetan esleitzen ez diren plazei buruz instituzioak jasotzen dituen keak aztertuz, zerbitzuen emate bidez, hau da, legez lehenetsuzkoa den moduan, mendekotasun-egoeran dauden pertsonen duten eskubidea aitortzeko plaza gabezia dagoela ondorioztatu da.

H) Gizarte-eskubideetako Sailak emandako informazioa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen instituzio honek Q16/492 espedientean iradokitako araudiaren aldaketa ez zela onartu.

Hori dela eta, hori aurkeztu zenetik pasa den denbora ikusita, Nafarroako Arartekoak aldaketa horren beharra azpimarratu zuen, indarrean dagoen araudiak, adierazitako terminoetan, emaitza bidegabeak eta kaltegarriak izan baititzake menpekotasun-egoeran dauden eta egoitza-zerbitzurako eskubidea duten herritarrentzat.

I) Ondorioz, Nafarroako Arartekoak gomendio hauek egin zituen:

- Gizarte-eskubideetako Sailari egoitza-zerbitzurako eskubidea duten mendekotasuna duten pertsonen, haiek hala nahi izanez gero, administrazioak adjudikatutako plaza publiko edo itundu baten esleipenaren bidez, dagokien zerbitzu publikoa jaso ahal izateko neurriak hartzeko gomendatzea.
- Gizarte-eskubideetako Sailari zerbitzuari (egoitza-arreta) lotutako prestazio

ekonomikoa arautzen duen araudia lehenbailehen aldatzeko gomendatzea, mendekotasun graduaren berrikuspenak ez dezan inondik inora prestazioa murriztu.

Txosten hau amaitu zen egunean, oraindik ez zen gomendioen erantzunik jaso.

#### **4.3. ARARTEKOAK KOORDINATZEKO XXXIII. JARDUNALDIAK.**

Nafarroako Arartekoa Espainiako Arartekoarekin eta gainerako autonomia-erkidegoetako Arartekoekin bildu zen urriaren 23an eta 24an Alacanten, Arartekoak Koordinatzeko XXXIII. Jardunaldiak zirela eta, "Genero-indarkeria jasan duten emakumeentzako eta adingabekoentzako arreta" gaiaren inguruan.

Bertan izan ziren Espainiako Arartekoa, Andaluziako Arartekoa, Kataluniako Síndic de Greuges, Galiziako Valedora do Pobo, Kanarietako Diputado del Común, Euskadiko Arartekoa, Aragoiko Justicia, Valentziako Erkidegoko Síndic de Greuges, Gaztela eta Leongo Procurador del Común, eta Nafarroako Arartekoa.

Jardunaldi horietan, ondorio hauetara iritsi ziren Arartekoak:

1. Arartekoak tinko daude genero-indarkeriaren kontra, eta botere publikoek erantzuten jarraitu behar dute problema horri, urratu egiten baititu emakumeen eta haien kargu dauden hauren giza eskubideak, eta oztopo baita emakumeen eta gizonen berdintasunerako. Problema hor jarraitzen du eta bistaratu egiten da: oraindik ere emakumeak kontrolatu, mehatxatu, eraso eta hil egiten dituzte.

Arartekook gogorarazi nahi dugu Konstituzioak askatasuna, berdintasuna, bizitza, segurtasuna eta diskriminaziorik eza aldarrikatzen dituela, besteak beste; hori horrela, genero-indarkeria da eskubide horien kontrako erasorik larrienetako bat, eta botere publikoek ezin diote ez ikusi egin. Konstituzioko 9.2 artikulua araberan, botere publiko horietan ekintza positiboko neurriak hartu behar dituzte eskubide horiek gauzatzeko, eta oztopoak kentzeko.

Hori horrela, eta indarkeria mota hori zuzenean edo zeharka pairatzen dutenen eskubide konstituzionalak bermatu behar direnez, abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoak, genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriak buruzkoak, "erantzun globala eman nahi dio emakumeenganako indarkeriari", eta gaur egun, haien mende dauden adingabekoengana ere zabaldu da.

Nolanahi ere, onartu zenetik denbora igaro arren eta European eta estatuan arauak berriak arren hor segitzen duenez orban horrek, mahai gainean jarri da testua berrikusi beharra, eta arauen garapen berriak egitea.

Horregatik, Estatu eta autonomia-erkidegoak premiatzen ditugu abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoaren testua berrikusi, eguneratu, egokitu eta beharrezko legealdaketak egin ditzaten, genero-indarkeriaren kontzeptua zabaldu dadin emakumeenganako eta etxeko indarkeria mota guztietara, Istanbulgo Hitzarmenean aipatuak.

2. Administrazio publikoei eskatzen diegu lehenbailehen abiarazi eta gauzatu ditzaten Diputatuen Kongresuak 2017ko irailaren 28an onartutako Estatu Hitzarmenaren barruko genero-indarkeriaren kontrako jarduketak.

3. Indarkeria mota horren biktimei oso-osoko babesa ematen dieten pertsonak genero-indarkeriaren arloan gehiago gaitzea eta sentsibilizatzea gomendatzen dugu, prestakuntza espezializatua, jarraitua eta ebaluagarria emanez, arreta berezia jarriz egoerarik ahulenean dauden biktimengan eta adingabekoen premia eta interesetan.

4. Genero-indarkeria jasan duten emakumeen eta adingabekoen datuen konfidentzialtasuna indartu eta bermatuko duten neurriak hartzea gomendatzen dugu, gizakiaren funtsezko beste eskubide batzuk ere bermatzeko.

5. Genero-indarkeriaren biktimei buruzko informazioa eta datu fidagarriak eduki behar dira lurralde bakoitzean; horretarako, biktima horiek zehatz zenbat diren jakiteko datuak eta adierazleak bildu eta sistematizatu behar dira, batik bat haurren eta nerabeen kasuan.

6. Genero-indarkeriaren biktimei arreta osoa ematen dieten eta adingabekoak babesten dituzten zerbitzu publikoak hobetzea komeni da, bai eta politika publikoak ebaluatzeko teknikak erabiltzea ere, urteroko ikuskapen-plan bat prestatuz eta gauzatuz.

7. Genero-indarkeriaren biktimei informazio osoa eta banakako aholkularitza bermatu behar zaie, zerbitzuen mapa zabalduz eta berrantolatuz eta behar adina langile jarriz, jaso beharreko arretan atzerapenik egon ez dadin eta diskriminaziorik egon ez dadin biktima bizi den lurraldeetatik.

Informazioa kalitatezkoa dela eta eguneratuta dagoela ere bermatu behar da, batez ere web orrietakoa, eta eskubideei eta baliabideei buruzko informazioa osorik eskuratzeko eta ulertzeko bidea eman behar zaie desgaitasunen bat duten emakumeei



eta arrazoi pertsonal edo sozialengatik zailtasunak dituztenei.

8. Genero-indarkeria detektatu ahal izateko, zerbitzu bakoitzaren jarduketan protokoloa egin behar da, eta era horretan homogeneousak izan daitezten, betetzen direla kontrolatu, erakundeak eta administrazioak koordinatu, eta aldizka ebaluatu, berrikusi eta eguneratu.

Esku-hartze publikoa osatu egin behar da emakumeen berdintasunaren alde edo genero-indarkeriaren aurka borrokatzen diren elkarte eta sare komunitarioen ekarpenekin.

Artekaritzak berariaz adierazi behar du ea norbaitek familiako norbaitekiko indarkeriarik edo tratu txarrik aipatu duen, eta artekari horiek prestatuta egon behar dute genero-indarkeria eta adingabekoenganako tratu txarrak detektatzeko.

9. Gure ustez, genero-indarkeriaren biktimak egiaztatzeke tresna zabal eta homogeneousagoak behar dira estatu osoan.

Era berean, genero-indarkeriaren biktimatzat jo behar dira adingabekoak eta ezgaitzat jotako seme-alabak, egiaztigiri autonomo baten bidez.

10. Gure iritziz, gizarte-laguntza integral hori bermatu eta bideratu egin behar da Esku-hartze Plan baten bidez, non biktimak parte hartu duen eta harentzat pertsonalizatua den, haren karguko adingabekoak kontuan hartu, jarraipen egokia egin eta denetariko neurriak hartu, era horretan suspertzea erabatekoa, benetakoa eta eraginkorra izan dadin.

11. Gure ustez, genero-indarkeriaren biktimei harrera eta arreta emateko zentro espezializatuetakoa langileak sendotu eta egonkortu behar dira, bai eta baliabide horiek egokitu ere egoera bereziki ahulean dauden eta genero-indarkeria pairatu duten adingabekoen eta emakumeen premietara.

Halaber, biktimen eta haiei arreta ematen dietenen segurtasuna eta babesa bermatu behar da, bai eta plazak nahikoak eta iraunkorrak izatea, baliabideen kalitatea, langileen kanpo-ikuskapena eta erabiltzaileen balorazioa ere. Zentro batetik bestera deribatzeke protokoloa ere berrikusi behar da.

12. Ez da nahikoa genero-indarkeriaren biktimek jasotako laguntza sanitarioa eta psikologikoa, dauden protokoloak bete behar dira, eta osasun-zerbitzu espezializatuetakora egiten diren deribatzeak berrikusi.

Horretarako, indartu egin behar da emakume eta adingabeko biktimei laguntza

psikologiko espezializatua ematen dien pertsonala, esku-hartze terapeutikoko edo psikoterapeutikoko saioen kalitatea eta intentsitatea bermatu eta adingabekoen ezaugarrietara moldatu, eta problema erlazionatuak dituzten biktimak tratatu, guztiz osa daitezen.

13.- Gure ustez, genero-indarkeriaren biktimek laguntza juridiko espezializatua eta doakoa jaso ahal izateko, Abokatuen Elkargoek ofiziozko txanda arautzeko orduan kontuan hartu behar da genero-indarkerian eta adingabekoen babesean espezializaturik egotea. Gure ustez, eskumena duten Administrazio Autonomikoko organoek Abokatu Elkargoen jarduna ikuskatu eta ebaluatu behar dute.

14. Gure iritziz, genero-indarkeria jasan duten emakumeak guztiz osatzeko, funtsezkoa da haiek gizartean eta lanean txertatzea. Hala, beharrezkoa da: Enplegu Programak behar adina diru edukitzea, neurriak bermatzeko eta betearazteko; "enplegarritasun zaila" izeneko txostena eskuratzeko irizpideak homogeneizatzea; laneratzen laguntzeko pertsonal teknikoa ezartzea; berariazko lan-hitzarmenak eta lan-poltsak sustatzea; klausula sozialak bultzatzea Administrazio Publikoen kontratuetan; prestakuntza-ikastaroen ordutegiak uztartzea ikastetxeetako eta haur-eskoletako ordutegiekin, hori guztia genero-indarkeriaren biktimek lehentasuna izan dezaten lanean hasteko orduan.

15. Gure ustez, aldatu egin beharko litzateke abenduaren 2ko 1452/2005 Errege Dekretua, 1/2004 Lege Organikoko 27. artikuluko laguntza soziala arautzen duena, Estatu osoan irizpide argiagoak eta berdinagoak egon daitezkeen laguntza horien onuradunentzat, bateraezintasunak argitu, baldintzak malgutu, eta administrazio eskumendunen kontrol- eta jarraipen-tresnak hobetu.

Laguntza horiek eskuratu ahal izateko adina diru egotea eskatzen dugu; laguntzak izapidetzeko eta emateko epeak bete behar dira, eta egoera soziala egiaztatzen duten txostenak sartu beharko liriateke laguntza hori emateko enplegu-zerbitzuko espedientean.

16. Genero-indarkeria jasan duten emakumeek Laneratzeko Errenta Aktiboa eskuratzeko orduan, zuzendu beharreko oztopoak daude, izapideak erraztu eta arautegia aldatu behar da, genero-indarkeria jasan duen emakumea programan sartu ahal izan dadin gerora beste norbaitek ere tratatu txarrak emanez gero, nahiz eta agortuta eduki urteko kuotak.

17. Gure ustez, genero-indarkeria jasan duten emakumeek lehentasuna izan behar dute babestutako etxebizitzak eta adinekoentzako egoitzak eskuratzeko orduan, eta

legeak argi bermatu behar du hori, horretara bideratutako baliabide ekonomikoak handituz, etxeak derrigor gordez, haiek eskuratzeko baldintzak malgutuz, eta babestutako etxebizitzak trukatzeko aukera emanez.

Genero-indarkeria jasan duten adineko emakumeak lehentasunez eta berehala Egoitza batean sartu ahal izateko arau-aldaketak egin behar dira, halako zerbaiten premia balute.

18. Positibotzat jotzen dugu genero-indarkeriaren biktimentzako teleasistentzia mugikorrekotako zerbitzua, eta zuzendu egin behar dira unean uneko disfuntzionalitateak.

19. Ontzat jotzen dugu lokalizagailu telematikoak ematen duen kontrola eta segurtasuna, eta hobekuntza teknikoak egin behar zaizkio ongi funtzionatzeko eta errazago erabiltzeko.

20. Gure ustez, genero-indarkeria jasan dutenen trataera judizialak dituen gabezien ondorioz eskubideak urratu eta prozedurak oztopatzen dira, eta ezinbestekoa da Biktimaren Estatutua osorik betetzea, haren intimitate-eskubidea errespetatzea, Emakumeen Aurkako Indarkeriaren Arloko Epaitegien eta arreta integraleko zerbitzu espezializatuen arteko koordinazioa eta komunikazioa hobetzea, Balorazio Integral Forentseko Unitateen baliabide materialak eta pertsonalak handitzea, bertako langileen espezializazioa ziurtatzea indarkeria psikikoa baloratu ahal izan dezaten, eta Epaitegietan interpretazio- eta itzulpen-zerbitzua gehiago profesionalizatzeko bidea ezartzea.

21. Gure iritziz, genero-indarkeriaren biktimekiko arreta integralak erakunde arteko koordinazioa eskatzen du eta, horretarako, funtsezkoa da erakunde arteko koordinazio-planak eta -protokoloak garatzea, haien balioa neurtzea, haien aplikazioa kontrolatzeko tresnak ezartzea eta hobetzen saiatzea.

22. Gure iritziz, erasotzailearen eta seme-alaba adingabekoen arteko bisiten erregimena adostean, epaitegiek eta auzitegiek berriaz adierazi behar dituzte hartu beharreko neurriak. Bisiten erregimenak berme eta segurtasun osoa eskaini behar die biktimei. Halaber, genero-indarkeria jasan duen haurrak eskubidea du berari eragiten dioten arlo guztietan aintzat hartua izateko, batez ere arlo judizialean. Betiere, adingabekoaren interes gorena hartu behar da kontuan.

Baldin eta arlo penaleko kautela-neurriak edo babes-agindua balego, arau-aldaketa gomendatzen dugu, ustezko aita erasotzaileari guraso-ahala kendu ahal izateko aldi batean.

23. Beharrezkoa da adingabekoak aintzat hartuak izatea Familia Topaguneetan (FT); informazioa aise eta arin trukatzeko epaitegien eta FTen artean; langileak genero-indarkeriaren arloan prestatzea; koordinazio-tresnak ezartzea FTen eta emakume biktimentzako arreta integraleko guneen artean; bai eta Administrazio eskumendunak FTak kontrolatzea eta ikuskatzea ere.

24. Gure aburuz, hezkuntzaren arloan genero-indarkeria saihesteko eta borrokatzeko, ezinbestekoa da sakon hausnartzea gaur egun nerabeen artean dagoen genero-indarkeriaren arrazoiei buruz, eta azterketa horren emaitzak aintzat harturik, esku-hartze bat diseinatzea, ikastetxeetatik indarkeria mota hori ezabatzeko.

Autonomia Erkidego guztietako hezkuntza-sisteman ezarri behar dira genero-indarkeriaren arloan esku-hartze integralak egiteko protokolo zehatzak, bai eta haurren eta/edo nerabeen familiei diruz laguntzeko mekanismoak ere, baldin eta ikastetxez edo herriz aldatu behar badute genero-indarkeriarengatik. Era berean, arlo horretako jardunbide egokiak bildu eta jakinarazi behar dira.

25. Gure ustez, hobetu egin behar da genero-indarkeria jasan duten adingabekoen osasun-arreta, halakoetan esku hartzeko protokolo zehatzak prestatuz, eta genero-indarkeria jasan duten haur eta nerabeentzako osasun mentaleko baliabideak areagotuz.

26. Zuzendu beharreko disfuntzionalitateak detektatu ditugu adingabekoenganako arretan, eta erkidegoetako administrazio eskumendunak premiatzen ditugu, arriskua baloratu ondoren —Haurrak eta Nerabeak Babesteko Sistema aldatzen duen uztailaren 22ko 8/2015 Lege Organikoaren arabera—, esku-hartze global eta integraleko espedienteak has ditzaten genero-indarkeria jasan duten adingabekoen familiekin.

27. Gure iritziz, genero-indarkeriaren ondorioz ama hil dioten adingabekoaren kasuan, Zerbitzu Espezializatuen babeserako eta esku-hartze psikologikorako protokolo zehatzak prestatu behar dira, familiakoei zaintza emateko prozesuak azkartu, eta terrorismoagatik umezurtz geratu diren adingabekoei bezalako trataera eman.

#### **4.4. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA.**

Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko

abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikulua ezartzen du Nafarroako Arartekoa haurren eta nerabeen eskubideak babesteaz arduratuko dela, horretarako behar diren neurriak hartuz. Neurri horien artean dago haurren eta nerabeen egoera ebaluatzea urteko txostenean.

Lege-aurreikuspen hori betez, arlo horri buruzko zenbait datu eskaintzen dira atal honetan, betiere erreferentziatzat hartuta aipatu foru-legean adierazitakoa, Nafarroan adingabekoen babesaren arloko esku-hartze administratiboan dagoen arau nagusia delako.

Eskerrak eman nahi dizkiogu Eskubide Sozialetako Departamentuari, atal hau idatzi ahal izateko eman digun informazioarengatik.

#### **4.4.1. Egindako jarduketaren deskribapena eta ebaluazioa.**

##### **A) Arau- eta plangintza-lana.**

2018an, Eskubide Sozialetako Departamentuak jakinarazitakoaren arabera, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako Familia eta Adingabekoen Zuzendariordearen araugintza-lana izan da guraso bakarreko familiak egiaztatzeko foru-legea egiten laguntzea. 2019ko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legeak onartu du azkenik araua.

Halaber, Esparru Orokorreko Zerbitzu Sozialen Zorroari baliabide eta laguntza gehiago eman zaizkio, familia-harrera hobetzeko, eta familien eta haurren errealitate eta problema berriei ekin ahal izateko. Aldaketaren izapidetzea amaitzen ari da eta, ondoren, Nafarroako Kontseiluak irizpena eman eta Nafarroako Gobernuak foru-dekretu bidez onartzeko moduan egongo da.

Oro har, arauzko jarduera horri dagokionez, 15/2005 Foru Legean jasotako aginduak eta xedapenak osatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzen jarraitzeko animatzen dugu, aurreko urteetako txostenen ildoan, bai eta haren aplikazio eraginkorragoa egiteko ere, eta, beharrezkoa balitz, adingabekoen eskubideak gehiago bermatzeko balio dezaketen alderdiak berrikusteko.

Plangintza- eta programazio-lanari dagokionez, Nafarroako Gobernuaren 2018ko otsailaren 14ko Akordio bidez onartu zen Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Plana. Dokumentu estrategiko horretan ezartzen dira 2017-2023 artean familiak eta haurrak babesteko jarduketaren ereduak eta egin beharrezkoak.

Plana garatzeaz gain, honako jarduketak eta xede hauek gauzatu dira 2018an,

Eskubide Sozialetako Departamentuak azaldu duenez:

- Babesgabetasun-egoerak detektatu, jakinarazi, baloratu eta esku hartzeko II. Prozedura Liburua idatzi da.
- Babesgabetasuna eta arriskua neurtzeko hiru gida egin dira.
- Elkarrekin trebatzeko programa bat egin da Osasun, Hezkuntza eta Eskubide Sozialetako Departamentuko zerbitzuentzat, bai eta haurrak babestearen alde ari diren arlo soziokomunitarioko erakundeentzat ere.

Era berean, plangintza eta programazio horrekin loturik, haurren babeserako programa bat abiarazteko administrazio-esparrua eta baliabideak prestatu dira, Nafarroako Foru Erkidegoan dauden pertsona heldurik gabeko adingabeko atzerritarrentzat (MENA).

Eskubide Sozialetako Departamentuak dioenez, MENA horien etorrera ugaritu egin da estatuko hainbat lurraldetan azken hilabeteotan. Horrek eragin handia izan du haurren babeserako Nafarroako sisteman, batez ere egoitza-zerbitzuetan, entitate publikoa beharturik baitago adingabeko horien tutoretza bere gain hartu eta egoitzetan babesa emateko.

Problema horrek Nafarroako Gobernuako Familia eta Adingabekoen Zuzendariordeztari eragiten dio lehenik, baina baita beste organismo batzuei ere (Polizia, Fiskaltza, Erakundeak...), eta migrazioaren problema dago oinarrian (kasu honetan, hein handi batean, Magrebeko eta Saharaz hegoaldeko hainbat herrialdetako gazteen itzaropen falta, arazo ekonomikoengatik ez ezik baita sozial eta politikoengatik ere). Ikuspuntu horretatik, esku hartzeko eredu berri bat ezarri da, kontuan hartuz gako hauek:

- Migrazioaren testuinguruan esku hartzea.
- Esku-hartze desestandarizatuaren eredu eta metodologia berri bat, MENAk aintzat hartzen dituenak.
- Haien autonomia eta gizarteratzea hobetu dezakeen eredu bat.
- Premia bakoitzera egokitzeko bezain malgua den eredu bat, arreta integrala ematen duena, eta etorkizunean etenik gabeko arreta eskainiko duena 16 eta 21 urte artean.
- Alderdi komunitarioa hobetuko duen eredu bat (gaztea komunitate jakin batekin konektatzea, loturak indartuz).

- Egungo soluzioen aldean ekonomikoki jasangarriagoa den eredu bat, egoitzetako egungo plazak handituz, etorrera-fluxuekin bat, bai eta MENA horiei ingurune irekiko autonomia-prozesuetan laguntzeko plazak ere.

Aurreko urteetako txostenetan agertutako moduan, plangintza- eta programazio-lanekin jarraitu behar da, jarduketak bat etor daitezzen unean uneko lehentasunekin. Ildo horretan, ezarritako helburuak une bakoitzean ebaluatu ahal izateko adierazleak behar dira eta, behar izanez gero, lehentasunak birdefinitu.

Ontzat jotzen ditugu pertsona heldurik gabeko adingabeko atzerritarrekin egindako jarduketak. Izan ere, Espainiako hainbat lekutan dago problema hori, eta horri buruzkoa izango dira Espainiako Arartekoak Koordinatzeko 2019ko Jardunaldiak Andaluzian.

### **B) Adingabekoen eskubideak sustatzea eta zabaltzea.**

Adingabekoen eskubideen eta betebeharren taula bat arautzen du 15/2005 Foru Legeak, eta eskubide eta betebeharrak horiek sustatu eta zabaltzeko behar direla agintzen du.

Lan horri dagokionean, Eskubide Sozialetako Departamentuak jakinarazi duenez, Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Planean jarduketa-esparru bat gaineratu da, haurren eskubideen aldeko Aliantza osatzen duten erakundeekin lankidetzan.

Ontzat ematen dugu arlo horretan egindako lana, eta adingabekoen eskubideak sustatzeko eta zabaltzeko ekimenak areagotzeko deia egiten dugu.

### **C) Prebentziorako jarduerak.**

Prebentziorako jardueren funtsezko helburua da balizko babesgabetasunak eta gatazka sozialak saihestea edo murriztea.

Administrazioak esparru horretan egiten duen esku-hartzea lankidetzan eta koordinatuta egiten da adingabekoekin ari diren zenbait instantziarekin (hezkuntza-, osasun- eta gizarte-zerbitzuekin, gehienbat).

Eginkizun horretarako, tresna administratibo garrantzitsua da haurrak babesgabe daudenean esku hartzeko eskuliburua, non jaso, bateratu eta azaltzen diren adingabekoen babesari buruzko programak, baliabideak, prozedurak, kontzeptuak eta eskumen-esparruak Nafarroako Foru Erkidegoan.

Horren ildoan, Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Plan integralaren barruan,

elkarlanean aritzeko hainbat mahai antolatu dira (Osasun eta Hezkuntza Departamentuak, Zerbitzu Sozietako Lehen Mailako Arreta, haurren eta nerabeen arretarako zerbitzuen kudeatzaileak), arrisku- eta babesgabetasun-egoerak detektatu, jakinarazi, baloratu eta haietan esku hartzeko II. Prozedura Liburua diseinatu, abiarazi eta prestakuntza emateko.

Departamentuaren arabera, agiri hori oso desberdina da aurrekoaren aldean, departamentuen arteko esku-hartze berri bat aipatzen baitu, bai eta esku-hartzea espazio soziokomunitarioan egitea ere.

Eskuliburu berriak tresna bakar bat ematen du zailtasun edo gatazka sozialak baloratzeko, zerbitzu sozialen arlo guztietan sarean lan egiteko eredu adostu bat ezartzen du, eta osasun-, hezkuntza- eta gizarte-zerbitzuetako profesionalak etengabe prestatzea bilatzen du, bai eta baliagarriak izan diren programak garatzea eta ezartzea ere.

Prebentzio-programak ezartzeari dagokionez, Eskubide Sozietako Departamentuaren arabera, Haurren eta Nerabeen Arretarako Taldeak Iruñerrian hedatu ahala osatu dira tarteko balorazio-taldeak Zerbitzu Sozietako arlo guztietan. Era berean, pertsona heldurik gabeko adingabeko atzerritarrentzako programa bat abiarazi da.

Onetsi egiten ditugu koordinazioa eta prebentzioa hobetzeko neurri horiek, eta lankidetzaren eta koordinazioaren indartzearen jarraitzearen animatzearen dugu, ezinbestekoa baita babesgabetasun-egoerak ganoraz saihesteko eta detektatzeko.

Berriro esanda, 15/2005 Foru Legeak lehenesten duen prebentzio-lana indartzea komeni da, adingabekoen arazoek ez dezaten babes-sistemaren premiazko esku-hartzerik sorrarazi.

Gure ustez, azkenik, adingabekoak babesten diharduten eragileen arteko koordinazioa handitzen jarraitzea komeni da, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 32. artikuluko arautzen duen moduan, honako arlo hauetan: gizarte-sentsibilizazioa, familia-laguntza, gizarte-harremanak, aisialdia eta animazioa, prestakuntza eta enplegua.

#### **D) Babes-sistemako jarduketak.**

a) Arrisku-egoerak.

Oro har, babesgabetasun-arriskuak intentsitate txikiagoa dute eta, horrenbestez, esku-hartze administratibo txikiagoa exijitzen dute.



Aldagai horri dagokionez, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi ohi digu zenbat adingabeko artatu dituen babes-sistema espezializatuak. Besteak beste, zaintzapeko adingabekoak (egoitza- edo familia-harrera eta behin-behineko zaintza behaketa- eta harrera-zentroetan edo larrialdiko familietan), eguneko zentroetan daudenak, familientzako programa espezializatueta daudenak, nerabeentzako hezkuntza-programan daudenak, haurrentzako eta nerabeentzako taldeetan artatutakoak, eta autonomia pertsonalerako programetan daudenak.

Eskubide Sozialetako Departamentuaren 2018ko datuen arabera, sistema espezializatuak 1.744 adingabeko hartu ditu, hau da, berriro ere aurreko urteetan baino gehiago (2017an 1.705, 2016an 1.446, 2015ean eta 2014an 1.413, 2013an 1.267 eta 2012an 1.206).

Adierazle horren arabera, hortaz, kopurua gorantz doa azken urteotan. 2008-2018 arteko datuak konparatuz, zenbakia 871 adingabekotik 1.744ra igo da, hau da, % 100. Azken bost urteotan (2013-2018), % 37 inguru igo da (1.267tik 1.744ra).

Beraz, babes-sistemak artatzen dituen adingabekoak ugari dira, eta gero eta gehiago.

laz bezalatsu da familia-nukleotik banatu eta, ondorioz, administrazio publikoak bere gain hartu dituen zaintzen kopurua (2018an 1.744 adingabekotik 797, hau da, % 45 inguru; 2017an 1.705etik 751, hau da, % 44 inguru, eta 2016an 1.446tik 739, hau da, % 51 inguru).

Laburbilduz, 2018an handitu egin dira adingabekoekin izandako esku-hartzeak eta, bistan da, botere publikoek behar bezala ponderatu beharreko arazo bat da.

Aldi berean, txosten honi erantsitako I. Taulako hamar urteei begira, familia-nukleotik banatu gabeko esku-hartzeak ugariago dira, hots, babesgabetasun goiztiarretan esku-hartzeko joera indartu da, positibotzat jo beharrekoa, eta hori bat dator aurreko urteetako txostenetan iradokitakoarekin.

Esku-hartze publikoa arriskuaren fase goiztiarretan eman behar dela azpimarratu nahi dugu, ahal dela familia-nukleotik ez apartatzeko.

Era berean, administrazio-organoei eta esku hartzen duten lantaldeei baliabide nahikoak eman beharra berresten du babes-sisteman artatutako adingabekoen kopuruak, eta, bereziki, datuen igoera nabarmenak.

b) Babesgabetasun-egoerak.

Babesik eza nabarmenagoa da eta adingabekoaren zaintza hartu beharra dago.

2018an 144 adingaberi aitortu zitzairen babesgabetasuna. Aurreko urteetako baino askoz handiagoa da kopuru hori (2017an 90 adingabeko, 2016an 40, 2015ean 35, 2014an 19, eta 2013an 21), iazko goranzko joera berretsiz. Dena dela, MENA delako enbretarrek eragin du 2018ko hazkundera.

Lehen esan bezala, babesgabetasuna saihesteko neurriak areagotzea komeni da, esku-hartze handiagoa eskatzen baitute.

Bestalde, bertan behera utzitako esku-hartzeak 12 izan dira (2017an 6, 2016an 4, eta 2015ean 2), babesgabetasuna eragin zuten arrazoiak desagertu direlako.

Berriz azpimarratu nahi dugu administrazio publikoak ahaleginak egiten jarraitu behar duela, adingabekoak beren jatorrizko familietara itzuli ahal izan daitezten. Izan ere, horixe da esku-hartzeen azken helburua, eta adingabekoak artatu ez edo artatu ezin dituzten familiekiko esku-hartzeak bultzatu behar dira.

Azken batean, are gehiago indartu behar da arriskuen prebentzioa, detekzioa eta familietako esku-hartzea, adingabekoak babesgabe daudela deklaratu beharrik ez izateko eta, hala daudela deklaraturik gero, familiartera itzuli ahal izateko.

c) Familiei laguntzeko jarduketak.

Familiek administrazioaren babes tekniko nahiz ekonomikoa jasotzen dute, edozein izanik ere jarduketa mota, banaketarik gerta ez dadin eta, gertatu bada, familia berriro elkartu ahal izan dadin. Datua adierazgarria da, ongi islatzen baitu zenbat familiak behar dezaketen administrazioaren laguntza, eta, horrenbestez, zenbatek dituzten zailtasunak, handiagoak edo txikiagoak, adingabekoak ganoraz artatzeko.

Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera, 1.296 familiak jaso zuten babesen bat 2018an (2017an 1.134 familiak, eta 2016an 844k). Haurren eta nerabeen arretarako taldeek artatutako familiak dira, familia hartzaileak eta laguntza tekniko jasotzen dutenak, harreragatik diru-laguntza jasotzen duten familiak, zaintza beren gain hartu gabe adingabekoak dituzten familiak (eguneko zentroak, familietan esku-hartzeko programa, nerabeentzako hezkuntza-programak), eta diru-laguntza konpentsatzaileak dituzten familiak.

Beraz, laguntza publiko handiagoa edo txikiagoa behar duten familia-nukleo ugari daude, adingabekoak babesgabe daudelako edo egoteko arriskuan daudelako, eta, kopuru hori, jakina, bat dator babes-sistemak artatutako adingabekoen goranzko joerarekin.

Hori horrela, ebaluatu beharra dago ea adingabekoak babesteko sistemaren baliabideak egokiak eta nahikoak diren premiei erantzuteko. Nolanahi ere, komenigarria da baliabide pertsonal zein material nahikoak ematea arlo honetako eragileei (Haurren eta Nerabeen Babeserako, Sustapenerako eta Arretarako Zerbitzuei, Oinarrizko Zerbitzu Sozialei, HNA taldeei eta ekimen sozialeko erakunde laguntzaileei), hain lan garrantzitsuak arrakasta izan dezan.

d) Zaintzan dauden adingabekoak.

Babesgabetasunaren kontrako neurri bat da zaintza, eta familia- nahiz egoitza-harrera bidez gauzatzen da.

Eskubide Sozialetako Departamentuak zaintzan dauden adingabekoen inguruan emandako datuetan, bereizi egiten ditu, batetik, behin-behineko zaintza (behaketa- eta harrera-zentroen bidezkoa eta larrialdiko familien bidezkoa) eta, bestetik, egoitza- edo familia-harrera (behin-behinekoa ez den zaintza, balorazioaren ostean erabakitakoa).

lazko moduan, ugaritu egin dira zaintzan dauden adingabekoak, 2017ko 751tik 2018ko 797ra. Igo egin dira behin-behineko zaintzak zentroetan nahiz familietan (2017ko 257tik 2018ko 277ra), bai eta harrerak ere (2017ko 494tik 2018ko 520ra).

e) Tutoretzapeko adingabekoak.

Legeak ezarritako babes-neurrietako beste bat da tutoretza —administratiboa edo arrunta—, babesgabetasun larriago bati lotua.

2018ko tutoretzapeko adingabekoak 427 izan dira, aurreko urteetan baino gehiago (2017an 347 adingabeko, 2016an 253, eta 2015ean 178).

Goranzko joera hori bat dator zaintzan dauden adingabekoen kopuruarekin (neurri zorrotzagoa den tutoretzatik dator), eta lehen babesgabetasun-deklarazioei buruz esandakoarekin. lazko txostenean adierazi bezala, tutoretzapeko adingabekoen hazkunde erlatiboa dago (babesgabetasun-kasuak gehiago ugaritu dira zaintza-kasuak baino).

f) Harrera indardun eta formalizatuak.

Harreraren bidez gauzatzen da adingabeko babesgabeen tutoretza eta zaintza.

2018an 231 adingabekori egin zitzaion harrera, aurreko urteetan baino gehiagori (2016an eta 2017an 174na adingabeko, eta 2015ean 159).

520 adingabekori egin zitzairen harrera, baina ez dira atal honetan zenbatu behaketa- eta harrera-zentroetan dauden adingabekoak, edo larrialdiko familietan daudenak, behin-behineko zaintzan (2017an 494 adingabeko izan ziren, 2016an 499, 2015ean 461, 2014an 485, eta 2013an 469). Ikusten den moduan, 2018ko kopurua handiagoa da aurreko urteetako baino.

Harrera motei dagokionez, 15/2005 Foru Legeak familia-harrerari ematen dio lehentasuna egoitza-harreraren gainetik, bai eta adingabekoak besteren familian ez baizik familia zabalean hartzeari ere, adingabekoa bere eremu naturaletik ahalik eta gertuen egon dadin, printzipio orokor gisa.

Familia- eta egoitza-harrerei dagokionez, egoitza-harrerak % 59,8 izan ziren 2018an. 2017an % 46,3 izan ziren; 2016an % 45,7; 2015ean % 54,6; 2014an % 51; 2013an % 52, eta 2012an % 45.

Beraz, asko ugaritu dira egoitzetako harrerak, baina horretan eragina izan du, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazitako moduan, pertsona heldurik gabeko adingabeko atzerritarren etorrerak, lehen aipatu dugunak.

Aurreko txostenetan ere adierazi den moduan, zailtasunak daude legeak bultzatzen duen familia-harrera lehenesteko, baina horren aldeko neurriak hartzen jarraitzea komeni da, adingabekoak familia-ingurune batean egon daitezen, ahal dela.

Behin-behineko zaintza edo larrialdiko harrera gehienetan egoitzak baliatzen dira (behaketa- eta harrera-zentroak), eta oraindik pisu erlatibo gutxi dute larrialdiko familiek (2018an, 264 adingabeko behaketa- eta harrera-zentroetan, eta 13 larrialdiko familietan; 2017an, 235 adingabeko behaketa- eta harrera-zentroetan, eta 22 larrialdiko familietan).

Fase honetan ere egoitzak ez baizik familiak lehenetsi beharko liratekeenez, larrialdiko familien harrera sendotzen jarraitu behar da, eta horren alde abiarazitako jarduketak berrestea eta areagotzea komeni da.

Familia zabaleko eta besteren familiako harrerei dagokionez, 2018an lehenbizikoak % 66,5 izan ziren, 2017an baino gehiago (% 58,9), aurreko urteen ilduan (2016an % 64,4 eta 2015ean % 67,4). Familia zabalekoak ugaritu egin dira (135etik 139ra), besteren familiakoak gutxitu (94tik 70ra), eta horregatik igo da ehunekoa azken urtean. Legeak horixe lehenesten duenez, azken urteko eboluzioa positiboa da.

Babesa behar duten adingabekoekin egindako esku-hartzeak eta jarduketak familia-ingurunean izan daitezen jarraitu behar da saiatzen, harreraren premia balego ahalik

eta ingurunerik naturalean eman dadin. Jarduketa horiek ingurune hurbil horretan eginez gero, adingabekoek aukera gehiago dituzte gurasoekin itzultzeko, eta laburragoak izan daitezke gurasoengandik aparte bizi diren boladak.

g) Nazioko eta nazioarteko adopzioak, eta egokitasun-deklarazioak.

2018an, nazioko 11 adopzio egin dira (2017an 8, 2016an 7, eta 2015ean 3) eta nazioarteko 29 (2017an 22, 2016an 16, eta 2015ean 30).

Horrez gain, nazioko adopzioaren 22 egiaztagiri egin dira (2017an 37, 2016an 11, eta 2015ean 16) eta nazioarteko egokitasunaren 29 egiaztagiri (2017an 37, 2016an 40, eta 2015ean 22).

h) Gatazka sozialean dauden adingabekoak.

Babes-sistemaren barruko zenbait adingabekok moldatu ezin larria dute, eta beren buruari edo besteei kalte egiteko arriskuan daude.

2018an 540 adingabeko zeuden egoera horretan, Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera. Hor sartzen dira zigor-arloko atariko eginbideak dituzten 14 urtetik beherako adingabekoak (82 kasu), eta horiei gehitu behar zaizkie behaketa- eta harrera-zentroetako gatazkadun adingabekoak, eta babes-sistemako beste programa batzuetako gatazkadun adingabekoak. Emandako datuen arabera, 2017an 815 izan ziren, askoz gehiago, urte hartako zigor-arloko eginbideak 250 izan zirelako, besteak beste.

Zigor-arloko eginbideak dituzten adingabekoak kenduz (datu hori ez da aintzat hartu 2015era arte), gatazkan daudenak 2015ean 456 izan ziren, 2016an 518, 2017an 565, eta 2018an 458. Beraz, asko egin du behera azken ekitaldian.

Arazo hori ezabatzeko edo murrizteko ahaleginak egiten jarraitu behar da, prebentzio-, hezkuntza-, kultura- eta gizarteratze-neurriak erabiliz. Halaber, babes berezia eman behar zaie gatazkan dauden adingabekoen familiei, arazo larriak eragiten baitizkiete sarritan.

i) Autonomia pertsonaleko programak.

16 eta 18 urte bitarteko adingabekoentzako programak dira, baldin eta neurri judizial edo administratiboren bat ezarri bazaie, haien gizarteratzea edo laneratzea errazteko.

Eskubide Sozialetako Departamentuaren arabera, 2018an 48 adingabeko aritu ziren ingurune irekiko autonomia-programetan (2015ean 27, 2016an 19, eta 2017an 36).

Departamentuaren txostenean kopuru horri gehitzen zaizkio egoitza-harreran dauden 147 adingabeko, haiek ere autonomia-programen edo -neurrien hartzaile (2017an 45 ziren, eta 2016an 42).

Beraz, programa horietako kopuruek gora egin dute, eta jarduketa eta neurri horiekin jarraitzera animatzen dugu, kontuan hartuz aurreko txostenetan komenigarritzat jo dela emantzipaziorako edo helduarora bideratzeko programak indartzea.

#### E) Erreforma-sistemako jarduketak.

Emandako datuen arabera, 2018an 335 neurri hartu ziren erreforma-sistemako adingabekoek ingurune irekian bete zezaten, aurreko urteetan baino gehiago (2015ean 242, 2016an 251, eta 2017an 325). Era berean, 44 adingabekori ezarri zitzaizkien barneratze-neurriak (2015ean 36ri, 2016an 39ri, eta 2017an 44ri).

Datuek berretsi egin dute gatazkan eta jokabide zigorgarritan buka daitezkeen egoerak saihestu eta detektatu beharra, zerikusia duten instantzien arteko jarduketak koordinatuz (familia-, gizarte- eta hezkuntza-arloak, batez ere).

#### 4.4.2. Azken urteotako bilakaeraren informazio-koadroa.

I. Babes-sistemak artatutako adingabeak.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Zaintzapeko adingabeak	Egoitza- edo familia- harrera	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520
	Behin- behineko zaintza (COAS)	120	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264
	Urgentziako familietan behin- behineko zaintza						2	7	17	15	22	13
	<b>Guztira</b>	<b>535</b>	<b>599</b>	<b>638</b>	<b>714</b>	<b>735</b>	<b>655</b>	<b>666</b>	<b>657</b>	<b>739</b>	<b>751</b>	<b>797</b>
Eguneko zentroetan dauden adingabeak	25	26	31	27	26	30	46	25	26	27	24	
Familian esku hartzeko programa espezializatueta dauden ADINGABEAK (EHPE)	119	165	153	132	175	152	181	212	176	270	343	
Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)	32	25	30	32	28	28	30	24	25	41	45	

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku-hartzea behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta Tuteran)*		160	194	169	241	224	358	450	468	461	580	487
AUTONOMIA-PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK			56	22	14	18	44	40	27	19	36	48
<b>Guztira</b>		<b>336</b>	<b>466</b>	<b>405</b>	<b>446</b>	<b>471</b>	<b>612</b>	<b>747</b>	<b>756</b>	<b>707</b>	<b>954</b>	<b>947</b>
<b>ADINGABEAK, GUZTIRA</b>		<b>871</b>	<b>1065</b>	<b>1043</b>	<b>1160</b>	<b>1206</b>	<b>1267</b>	<b>1413</b>	<b>1413</b>	<b>1446</b>	<b>1705</b>	<b>1744</b>

## II. HNA taldeek artatutako familiak.

			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>HNAT</b>	Lizarra	Familiak	59	58	58	70	72	73	84	88	91	140	97
	Tafalla	Familiak	37	50	45	60	56	58	75	65	69	96	57
	Tutera	Familiak					5	77	97	110	106	162	81
	Iruñerria <sup>1</sup>												33
	Guztira		96	108	103	130	133	208	256	263	266	398	268

<sup>1</sup>Iruñerriko HNATak bate gin zuen lehen mailako arreta zerbitzuaren sarean 2018ko abuztuan.

## III. Familia hartzaileak eta laguntza tekniko jasotzen dutenak

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Familia hartzaileak</b>	197	202	242	198	218	210	210	217	198	190	209

## IV. Laguntza ekonomikoa jasotzen duten familia hartzaileak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Harrerengatik laguntza jasotzen duten familiak</b>	124	135	188	151	156	153	181	194	150 (familias) 187 (menores)	186	191

## V. Beste programa batzuetan adingabeak dituzten familiak (horrek ez dakar zaintza gain hartzea).

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>FAMILIAK EGUNEKO ZENTROA (adingabeak zenbatzen ziren, eta 2013az geroztik, baita familiak ere).</b>						25	40	17	23	25	24

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Familian esku hartzeko programa espezializatuan dauden FAMILIAK</b>	50	76	72	82	83	68	77	92	97	195	215
<b>FAMILIAK NHP (adingabeak zenbatzen ziren, eta 2013az geroztik, baita familiak ere).</b>						28	30	24	25	28	35

VI. Prestazio ekonomiko konpentsatzailearen bidez laguntza jasotzen duten familiak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Prestazio ekonomiko konpentsatzaileak (adingabeentzako laguntzak dira, 2013an jada familiak bereizten ditu)</b>		63	52	96	56	26					
						18 Fam.	48 Fam.	71 Fam.	85 Fam.	92 Fam.	102 Fam.

VII. Babesgabetasun-egoeran dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>URTEAN AITORTUTAKO BABESGABEZIA-EGOERAK</b>	20	29	44	38	32	21	19	35	40	90	144
<b>TUTORETZAPEKO ADINGABEAK, GUZTIRA</b>	207	220	202	214	202	220	239	178	253*	347	427

\* Indarreko 195 babesgabezia-egoera soilik zeuden erregistratuta 16/12/31n, zenbait kasutan atzera bota delako egoeraren deklarazioa eta adingabeak adinez nagusi izatera iritsi direlako.

VIII. Familia- nahiz egoitza-harreran dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Egoitza-harrera</b>	188	210	216	310	292	225	237	209	271	265	311
<b>Familia-harrera*</b>	227	242	242	240	246	244	248	252	228	229	209
<b>Guztira</b>	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520

\*Familia-harrerak ez du barne hartzen adopzio aurreko harrera.

IX. Familia zabalean eta beste familia batzuetan egindako harrerak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Adingabeenak ez diren familiak</b>	72	78	76	85	93	88	86	82	81	94	70
<b>Familia zabalak</b>	155	164	166	155	153	156	162	170	147	135	139



	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Guztira</b>	227	242	242	240	246	244	248	252	228	229	209

X. Familia-harrera arruntak, iraunkorrak eta adopzio aurrekoak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Aldi baterako harrerak</b>	80	82	70	68	61	72	51	49	42	57	27
<b>Harrera iraunkorrak</b>	147	160	172	172	185	172	197	203	186	172	182
<b>Adopzio aurreko harrerak*</b>	16	17	7	8	9	9	7	0	0	Ez	Ez

XI. Behin-behineko zaintzapean dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Argaray behaketa- eta harrera-zentroa (zailtasuna)</b>	55	48	69	64	65	56	55	64	67	90	47
<b>Beloso behaketa- eta harrera-zentroa (gatazka)</b>	65	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217
<b>URGENTZIAKO FAMILIAK</b>						2	7	17	15	22	13
<b>GUZTIRA</b>	120	147	180	164	197	186	181	196	240	257	277

XII. Gatazka-egoeran dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>COA gatazka-egoeran dauden adingabeak</b>	65	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217
<b>Beste programa batzuetan gatazka-egoera dauden adingabeak (egoitza-harrera, NHP, EHPE, etab.)</b>	152	229	125	161	91	92	137	341	360	420	241
<b>14 urte beherako arau-hausleak, aurretiazko diligentziak dituztenak</b>											82
<b>Gatazka-egoeran dauden adingabeak, guztira</b>	217	328	236	261	223	220	256	456	518	565	540

XIII. Zaintza-egoeran dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>HARRERAN HARTUTAKO ADINGABEAK</b>	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>COAS</b>	120	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264
<b>Urgentziako familiak</b>							7	17	15	22	13
<b>Guztira</b>	535	599	638	714	735	653	666	657	739	751	797

#### XIV. Adopzio nazionala.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Adopzio-proposamena duten adingabeen kopurua *</b>		10	12	7	8	16	9	10	8	10	8	11
	Nafarroakoak	10	9	7	8	9	5	8	8	5	5	5
	0 eta 2 urte bitarteko en zerranda	8	7	3	3	2	3	2	3	2		
	Beste erkidego batzuetakoak		3			7	4	2	0	5	3	6
<b>INAFiko adopzio-proposamena duten adingabeen kopurua.</b>		10	9	10	8	10	5	8	8	5	5	7
<b>Adopzioko autoak</b>		9	9	15	6	7	14	15	3	8 (ezet si egin zen horietako 1)	8	11
<b>Adopzioko autoak</b>	Nafarroako proposamena dutenak	7	9	11	6	5	12	7	3	5	5	5
	Beste erkidego batzuetakoak	2		4		2	2	8	0	2	3	6
<b>Familia eskatzaileak</b>		126	68	66	41	30	21	34	15	11	16	21

\*Uztailaren 28ko 28/2015 Legeak aldatu egin du familia-harreraren tipologia. Kendu egin da adopzio aurreko harreraren figura juridikoa. Legea indarrean jartzeko egunetik aurrera, "zaintza adopziorako eskuordetzea" dakarten administrazio-ebazpenak ematen dira.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

<b>EGOKITASUN NAZIONALEKO ZIURTAGIRIAK</b>	8	6	3	4	5	2	23	16	11	37	22
--	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----

XV. Nazioarteko adopzioa.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Familia eskatzaileak</b>	126	84	81	45	46	18	29	19	23	21	18
<b>Egokitasun-ziurtagiriak</b>	130	140	71	93	70	59	56	22	40	37	29
<b>Adoptatutako adingabeak</b>	76	75	65	65	45	49	27	30	15	22	29
<b>Nafarroan adoptatu diren adingabeak, guztira</b>	845	920	985	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278
<b>Jarraipendun adingabeak</b>	249	222	227	279	232	205	174	175	132	160	190

XVI. Administrazioaren laguntza duten adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>EGUNEKO ZENTROETAN DAUDEN ADINGABEAK</b>	25	26	31	27	26	30	46	25	26	27	24
<b>Familian esku hartzeko programa espezializatuetan dauden ADINGABEAK (EHPE)</b>	119	165	153	132	175	152	181	212	176	270	343
<b>Nerabeen hezkuntza-rako programan dauden ADINGABEAK (NHP)</b>	32	25	30	32	28	28	30	24	25	41	45
<b>Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku-hartzea behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta Tuter)*</b>	160	194	169	241	224	358	450	468	461	580	487

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>AUTONOMIA-PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK</b>		56	22	14	18	44	40	27	19	36	48
<b>GUZTIRA</b>	336	466	405	446	471	612	747	756	707	954	947

\*Tuterako HNAT 2013. urtearen amaieran jarri zen abian eta guztiz martxan, berriz, 2014an. Horregatik handitu zen hainbeste adingabeen kopurua urte eta programa horretan.

XVII. Erreforma-sisteman dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>INGURUNE IREKIA**</b>	335	336	336	362	288	303	321	242	251	325	335
<b>BARNERATZEA</b>	36	29	38	31	21	43	54	36	39	44	49

\* Adingabeek ingurune irekian betetzeko eman diren neurrien zenbatekoa adierazten dute kopuru horiek. Adingabeen kopurua adierazten dute barneratze-datuek.

#### 4.4.3. Iradokizunak.

Haurren eta nerabeen eskubideen babesa handitzea eta zerbitzu publikoak hobetzea da Nafarroako Arartekoaren eginkizunetako bat, eta, alde horretatik, egoki irizten die Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako informazioan ageri diren neurriei, eta neurri horiek ezartzera animatu nahi du.

Horrez gainera, egoki deritzo Eskubide Sozialetako Departamentuari honako iradokizun hauek helaraztea:

- 1) Haurrak eta nerabeak babesteari buruzko foru-legeak berrikusten, hobetzen eta garatzen jarraitzea.
- 2) Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Planeko jarduketekin jarraitzea, bai eta hari lotutako programazio- eta koordinazio-jarduketekin ere.
- 3) Ebaluatzea zer baliabide dituzten adingabeak babesteko sistemak eta adingabeak babesten diharduten eragileek (Haurren eta Nerabeen Babeserako, Sustapenerako eta Arretarako Zerbitzuek, Oinarriko Zerbitzu Sozialek, HNA taldeek eta ekimen sozialeko erakunde laguntzaileek, etab.), aintzat hartuz zer bilakaera aurreikusten zaion edo aurreikus dakioken adingabeak babesteko sistemari, azken urteetako joerei begiratuta.

Horri dagokionez, jardunaren adierazleak nabarmen hazi dira, 2008 eta 2018 arteko datuak ikusirik.

Adingabekoak babesteko sistemak baliabide pertsonal, material eta tekniko nahikoak izan behar ditu, legez dagozkion eginkizunak ganoraz bete ditzan, eta ahal izanez gero, egungo zuzkidura indartzea iradokitzen da.

4) Adingabekoek dituzten eskubideen eta betebeharren berri eman behar da, eta haiei arreta ematen dieten administrazio-organoen artean koordinazioa hobetzen jarraitu, bereziki, hezkuntza-, osasun- eta gizarte-arloetan, arrisku-egoeren aurrean prebentzio eta babes goiztiarra sustatzeko, eta ahal dela, sarean funtzionatuko duen sistema bat bultzatzeko.

5) Arrisku-egoeretan arreta goiztiarra indartzen jarraitzea, egoera horiek antzemateko dauden baliabide eta mekanismoen bidez, ahal dela adingabekoak beren familia-ingurunetik aldendu gabe, eta babesgabetasun-deklarazioak saihestuz.

6) Arriskuan dauden adingabekoak dituzten familiei laguntza ematea, adingabekook beren inguru naturalean jarrai daitezen.

Familiekiko harremanak, informazioa eta, hala badagokio, babesa indartzea, babesgabe deklaraturako adingabekoak edo familia-gunetik aparte bizi direnak badituzte, ahal dela adingabekoak itzultzeko baldintzak sortuz, betiere adingabekoaren interes nagusia gailentzen delarik.

7) Adingabekoak desinstituzionalizatzeko ildoekin jarraitzea, eta ahal den neurrian areagotzea, familia-ingurunean jarraitu ahal izan dezaten, edo ezin bada, harrera-familietan.

Azken urteotako datuen arabera, ugaritu egin dira adingabekoen babesgabetasunak eta zaintzak. Horrek argi erakusten du legeak lehenesten duen familia-harrera ezartzeko zailtasuna.

Ildo horretan, familia-harrera sustatzeko neurriekin jarraitu behar da (kontzientziazio-lana, harrera-familientzako prestakuntza, babes ekonomikoa, etab.), eta indartzen jarraitu horri lotutako baliabide zehatzak, hala nola larrialdikoak eta espezializatuak.

8) Gatazka sozialean dauden adingabekoentzako programak areagotzea, prebentzio-, hezkuntza-, kultura- eta gizarteratze-neurriekin, bai eta, hala badagokio, lan-neurriekin ere, familientzako arreta eta laguntza bereziak integratuz.

Horrekin loturik, gatazkan eta jokabide zigorgarritan buka daitezkeen egoerak saihestu

eta detektatu behar dira, zerikusia duten instantzien arteko jarduketak koordinatuz (familia-, gizarte- eta hezkuntza-arloak, batez ere), ahal dela erreforma-sistemaren jarduketak murriztuz.

9) Autonomia pertsonaleko programak indartzen jarraitzea, babes ekonomiko nahiz teknikoen bidez, neurri judizial edo administratiboren bat jaso duten nerabeak helduarora egoki igaro ahal izan daitezen.

Iradokizun horiek Eskubide Sozialetako Departamenduari jakinaraziko zaizkio, onartzen dituen ala ez jakiteko, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikularekin bat etorriz.

#### **4.4.4. Adingabeen inguruko arazoak salatzen dituzten kexen aipamena.**

Erakundearen urteko txosten batean lehen aldiz egin da 2018an aurkeztutako kexetan adierazten diren adingabeei buruzko arazo espezifikoaren aipamena.

Honako hauek dira arazo eta egoera horiek (kexen idazkietan azaldutakoa laburbilduz adierazten dira, erakundearen jarduketan emaitza kontuan izan gabe):

##### **A) Babesgabetasun-egoerei buruz.**

- Foru Komunitateko Administrazioak neska adingabe baten babesgabetasun-espeditan esku hartzeko eskumenik eza, adingabea ez delako gaur egun Nafarroan bizi. **Q18/205.**
- Neska adingabe bat adingabekoentzako etxetik desagertzea. **Q18/307.**
- Babesgabetasun-egoera jasaten ari diren neska adingabeen babeserako neurri egokiak ez hartzea. **Q18/454.**
- Ama baten nahia une honetan Nafarroako Gobernuak duen bere alabaren zaintza berreskuratzeko. **Q18/619.**
- Berriki babesgabetasun-egoeran deklaraturako adingabeen bisita-erregimenik eza eta horiei buruzko informaziorik eza. **Q18/623.**
- Hainbat adingabe eskolatu gabe egotea asilo-programa baten esparruan. **Q18/720.**

##### **B) Neurri judizialak betetzeko zentroari buruz.**

- Abusu edo tratu txar posibleak eta kudeaketa desegokia neurri judizialak betetzeko zentroan. **Q18/270, Q18/271 eta Q18/354.**
- Neurri judizialak betetzeko zentrotik irten eta osasun-zentrora osasun-azterketa egitera joateko baimena ukatzea. **Q18/356.**

### **C) Filiazioari, adopzioari eta hartzeari buruz.**

- Seme edo alaba baten filiazioa ez aitortzea eta izan dezakeen babesgabetasun-egoera. **Q18/97.**
- Nazioarteko Adopziorako Erakunde Laguntzaile (NAEL) baten jarduketa desegokia neska adingabe baten adopzio-prozedura batean, hura adoptatzea eta Espainiara ekartzea ezinezkoa egin zuena. **Q18/817.**
- Iloba bat hartzeak sortzen dituen gastuei aurre egiteko diru-laguntza eskaera bat ez onartzea. **C18/1611.**
- Adopzio-prozedura batean eta familia-harrerako prozedura batean aldi berean parte hartzeko ezintasuna, egokitasun-ziurtagiria izan arren. **C18/1612.**

### **D) Adingabeen zaintzari buruz bikotekideen arteko harremana hautsitako kasuetan.**

- Haur-eskola batek egindako txostenaren edukiarekiko desadostasuna, epaitegian gauzatutako banantze-prozesuan adingabearen zaintza emateko orduan kalte egin ziolako. **Q18/211.**
- Bere semea emazte ohiarekin bizitzen ari den egoera, gaur egun adingabeen zaintza-erregimen partekatua baitute, bere bilobei kalte larria eragiten diena. **Q18/10.**
- Bere bilobarekin harremana izateko eskubidearen urraketa, bere semea Mexikon bizitzen ari den dibortzio-prozesuaren ondorioz. **Q18/100.**
- Iruñeko Familia Epaitegiaren atzerapena adingabe baten zaintzari buruzko ebazpena emango duen epaiketarako data adierazteko orduan. **Q18/319.**
- Iruñeko Lehen Auzialdiko Epaitegi batek egindako irregulartasun posibleak ezkontza kanpoko seme-alaba baten zaintza- edo mantenu-neurriak ezartzeko egiten den prozesu judizial batean. **Q18/926.**

- Aitak bere alaba adingabearekin hitzarmen arautzailea ez betetzea eta aitaren bikote-lagun berriak hari ematen dion tratu apalgarri eta iraingarria. **C18/1730.**
- Iruñeko Familia Epaitegi baten funtzionamenduarekiko desadostasuna bere bikotekideak, bere bi seme-alaba adingabeekin Japonian bizi denak, ezarritako zaintza-neurriak eta bisita-erregimena ez betetzeagatik gauzatzen ari den prozesuan. **Q18/952.**
- Dibortzio-prozesuan bere senar ohia defendatzen duen abokatuak alabari egindako presioak epaiketari lekukotza eman zezan. **C18/1391.**
- Familia-elkargune bateko langileek emandako tratu txarra. Elkargune horretan, gainera, ez da betetzen bere alabarekin izan behar duen bisita-erregimena kautelaz ezartzen duen auto judiziala. **Q18/816.**
- Familia-elkargune bateko zenbait jarduketarekin eta familia-elkargune horretako koordinatzaile batek eta teknikari batek emandako tratuarekin desadostasuna. **Q18/907.**

#### **E) Desgaitasuna duten adingabeei buruz.**

- Bederatzi urteko neska adingabe bati aitortutako desgaitasun-mailarekin desadostasuna. **Q18/514.**
- Bere alaba adingabea titularra duen pertsona desgaituentzako aparkatzeko txartelaren erabilera bidegabekoa egiteagatik Iruñeko udalak ezarritako zehapen batekin desadostasuna. **Q18/537.**

#### **F) Hezkuntza-premia bereziak dituzten adingabeei buruz.**

- Bere semea joateko landa-eremu batean kokatutako institutu publiko batean curriculum bereziko unitate bat (CBU) sortzeko eskaera ez onartzea. **Q18/365.**
- Hezkuntza Sailaren atzerapena hezkuntza-laguntzaren premia espezifikoa duten ikasleei emandako laguntzak ordaintzeko orduan. **Q18/404.**
- Mutil adingabe bati hezkuntza-laguntzako premia espezifikoak dituen ikasle-izaera ez aitortzea lanbide-heziketako zikloak egiteko erreserbatutako plaza bat eskuratu ahal izateko. **Q18/644.**
- Haur-hezkuntzako bigarren mailako ikasle den bere semeari logopedaren laguntza ukatzea ikastetxe berean. **Q18/940.**



- Ikaslearen amak eskatuta, adingabe baten baja erlijioeko irakasgaiari, aitaren baimenik izan gabe eta hasierako matrikulazio-ekitaldian adierazitako nahiaren kontra. **Q18/182.**

#### **G) Eskola-jazarpenari edo beste eraso batzuei buruz.**

- Mutil adingabe batek bizi izandako eskola-jazarpeneko egoeraren aurrean, gero txosten psikologiko baten bidez egiaztatutakoa, ikastetxe publiko batek eta Hezkuntza Sailak neurri eraginkorrik ez hartzea. **Q18/91, Q18/92, Q18/93, Q18/94, Q18/95 eta Q18/96.**
- Irakasleen ustezko erasoaren aurrean eta gehiegizko zigorrak ezartzearen aurrean, mutil adingabe baten hezkuntza-garapen normalerako Hezkuntza Sailak neurri eraginkorrik ez hartzea. **Q18/167.**
- Mutil adingabe bati beste mutil adingabe baten amak jarritako jazarpen-salaketarekin desadostasuna. **Q18/495.**
- Jolas-denboran haur-hezkuntzako ikaslearen artean izaten diren erasoaren aurrean ikastetxe publiko batek neurri eraginkorrik ez hartzea. **Q18/849.**
- Lanbide-heziketako ikastetxe publiko batek mutil adingabe bati ematen dion tratua diskriminatzailea beste ikaskide batzuekin liskarrak izaten dituenean, bera bakarrik zigortu zutelako kanporatzearekin. **Q18/883.**

#### **H) Adingabeak euren gurasoek zaintzeari buruz.**

- Salbuespenezko inguruabarrengatik, osasun-arazoengatik edo adingabe baten zaintzagatik, familia biltzea lortu ahal izateko, Nafarroan zerbitzu-batzorde bat sortzeko eskaerari Hezkuntza Departamentuak erantzunik ez ematea. **Q18/579.**
- Buruzagitza baten kargua duten eta seme/alaba bat zaintzeko eszedentzia berezi bat lortzen duten funtzionarioak buruzagitza-kargutik kendu eta izendatu zituzten lanpostuari atxikitzearekin desadostasuna. **Q18/667.**
- Seme/alaba baten legezko zaintzagatik lanaldi-murrizketa emateko orduan, Hezkuntza Departamentuak eskatutakoa baino lehenagoko hasierako data finkatzea. **Q18/427.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentuak minbiziak edo gaixotasun larriak eragindako seme bikien (goiztiar handiak)

zaintzagarik eskatutako ordaindutako lizentzia ez onartzea, adingabeek zaintza zuzen, etengabe eta iraunkorraren premiarik ez dutela argudiatuz. **Q18/464.**

- Hamabi urteko seme adingabea zaintzeko onartua duen lanaldi murriztua Hezkuntza Departamentuak ekainean ez aitortzea. **Q18/498.**
- Iruñeko udalak ikastetxera egokitzeko aldi hiru urteko alabari lagundu ahal izateko soldatarik gabeko baimen-eskabidea ez onartzea. **Q18/516.**
- Ukrainan garatutako subrogazio bidezko haurdunaldi baten ondoriozko amatasun-kasu batean adopzioagarik ordaindutako baimena Hezkuntza Departamentuak ez onartzea. **Q18/545.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bere alaba adingabeak ikasten duen ikastetxeak deitutako bilerara edo tutoretza orokorrera joateko ordaindutako baimena ez onartzea. **Q18/799.**

#### **I) Etxean adingabeekin izaten diren indarkeria-egoerei buruz.**

- Emakume baten desadostasuna bere bikotekide ohiaren aldetik jasaten ari den eraso- eta jazarpen-egoerei buruz aurkezten dituen salaketak beti artxibatu egiten dituztelako. Beldur da bere segurtasunagarik eta bere bi alaba adingabeenagarik. **Q18/753.**

#### **J) Adingabeen osasuna babesteari buruz.**

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren atzerapena adingabe bati hitzordua emateko pediatriako otorrinolaringologia-zerbitzuan. **Q18/282.**
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren atzerapena adingabe bati hitzordua emateko neuropediatria-zerbitzuan. **Q18/696.**
- Bizkarrezur-muineko lesioa duten adingabeen ezintasuna hartutako kalte zerebrala duten 18 urtetik beherakoen tratamendua jakineko gastu batzuetan osatzera bideratutako laguntzen deialdian parte hartzeko, adingabeen bi multzoek antzeko diagnostikoak, sintomatologiak eta premiak dituzten arren. **Q18/80.**
- Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabide Zentroa (NHBBZ) bere semeari ikastetxe batean ematen ari ziztaion hezkuntza-fisioterapiako arreta etetea. **Q18/761.**

- Gaixotasun arraroak dituzten adingabeei modu aktiboan laguntzeko behar adinako neurririk ez hartzea, euren gaixotasuna tratatzeko behar dituzten sendagaiak erosteko gastuak konpentsatu gabe utziz. **Q18/140.**
- Farmaziako gastuak finantzatzeko eta finantzatutako tratamendu medikoak Nafarroako Foru Komunitatean aplikatu beharreko zerga-araubide berrira atxikitzea errazteko laguntzak emateko araudi erregulatzaillearen egokitzapenik eza. Gorabehera horren ondorioz, bere hamazazpi urteko alabaren sendagaien gastuak handitu dira. **Q18/235.**
- Osasun Departamentuak guraso bakarreko familia bati hiperaktibitatea eta arreta-defizita dituen adingabe bati agindutako sendagaien kostu handiak ordaintzeko aukera emango dion laguntza ez onartzea. **Q18/812.**
- Adingabe baten historia klinikoan amak izan dezakeen diagnostikatu gabeko nahasmendu faktizio bat aipatzea adingabearen kasua azalduko lukeen aukera gisa. **Q18/126.**

**K) Adingabeek, bereziki leku irekietan, segurtasunerako duten eskubideari buruz.**

- Eguesibarko udalak eta Eskubide Sozialen Departamentuak neurririk ez hartzea Nasuvinsaren eraikin bateko errentarien ustezko portaera hezigabeen ondorioz Sarrigurengo zona batek, haur-eskolaren ingurukoak, bizi duen osasungaiztasun-egoeraren aurrean. **Q18/87.**
- Erro herrian birziklapen-txabola baten kanpoaldean uzten diren produktuek adingabeentzat sortzen duten arriskua. **Q18/884.**
- Iruñeko udalaren ezezkoa, eragiten duten arriskua dela eta, haur-parkeetatik "armiarma" sare tridimentsionalak kentzeari. **Q18/303.**
- Iruñeko udaltzaingoak ibilgailu batek harrapatutako hamalau urteko adingabe bati ez laguntzea, ez zuelako larrialdi-zerbitzura deitu eta ez zelako jarri harremanetan haren familiako inorekin. **Q18/197.**
- Adingabeei ikastetxe barrura laguntzeko behar den denbora apurrean ibilgailua bigarren ilaran lagatzeagatik Iruñeko udaleko udaltzaingoak isunak jartzearekin desadostasuna. Behartuta dago adingabeak kalean uztera, horrek eragiten duen arriskuarekin. **Q18/281.**

- Antsoingo udaltzaingoak hamabi urteko adingabe bati eta bere lagunei barraka batean kalteak eragitea leporatzea, aldez aurretik kalteak eragin zituzten beste gazte-talde baten parte-hartzeari erreparatu gabe. **Q18/494.**

#### **L) Adingabeek etxebizitza duina izateko duten eskubideari buruz.**

- Egungo errentariak bere emaztearekin eta lau seme-alaba adingabeekin bizi den etxebizitzaren errentamendu-kontratua berritzeko asmorik ez duela adierazi ondoren, alokairu-erregimeneko etxebizitza babestu bat esleitzeko premia larria. **Q18/187.**
- Alokairu-erregimeneko etxebizitza babestu baten premia larria, epai judizialaren bidez erabaki delako bere emaztearekin eta hiru seme-alabekin bizi den etxea utzi beharko duela. **Q18/256.**
- Iruñeko udalak larrialdiko etxebizitza-eskaera bat ez onartzea, eskatzailea bere bikotekidearekin eta bat eta bi urteko seme-alabekin alokatutako gela batean bizi den arren eta jabeak gelatik alde egiteko eskatu dien arren. **Q18/363.**
- Alokairu-erregimeneko babes ofizialeko etxebizitza baten premia, bere emaztearekin eta bat eta hiru urteko alabekin alokatutako gela batean bizi delako eta alokairu pribatu bati aurre egin ezin diolako. **Q18/366.**
- Sei hilabeteko semearekin bizi den etxebizitzaren sustatzaileak ordaindu ezin duen zenbatekoa eskatzen dio eta, ordaintzen ez badu, etxetik alde egin beharko du. **Q18/387.**
- Bere familiaren egungo premiak beteko dituen babes ofizialeko etxebizitza handiago bat ez ematea, aurki semea jaio eta familia-unitatea handitu egingo den arren. **Q18/561.**
- Aurreko etxebizitzaren errentamendu-kontratua deuseztatu zaion eta bizirik irauteko diru-sarrerarik ez duen familia bati, bi pertsona helduk eta lau adingabek osatutakoari, babes ofizialeko etxebizitza bat ez esleitzea. **Q18/670.**
- Bere premiazko egoera kontuan hartuta, laugarren semearen haurdun dagoen emaztearekin eta beste hiru seme-alabarekin aurki utzi beharko duten gela batean bizi baita, Iruñeko udalak bizitegi-larrialdiko etxebizitza bat ez esleitzea. **Q18/781.**

- Duela hamabi urtetik bizi den eta bere seme-alabak eskolara joaten diren Iruñeko San Jorge auzo inguruan alokairu-erregimeneko etxebizitza bat ez esleitzea. **Q18/834.**
- Bere bikotekidearekin eta asma duen bi urteko alabarekin duela gutxi sutea jasan duen etxebizitza batean urik eta argirik gabe bizi dela kontuan hartuta, errentariak duela lau hilabete hornidurak moztu zizkiolako, larrialdiko etxebizitza bat ez esleitzea. **Q18/866.**
- Iruñeko udalak bi helduk eta lau adingabek osatzen duen eta gas-hornidurarik gabeko alokairuko etxebizitza batean bizi den familia bati bizitegi-larrialdiko etxebizitza baten eskaera ez onartzea. **Q18/935.**
- Etxebizitza legerian aurreikusitako onurak eskuratzeko ahalmen ekonomikoaren kalkuluarekin desadostasuna, ez direlako kontuan hartu bere diru-sarrera garbiak eta ez direlako kendu mantenu-pentsioagatik ordaindutako zenbatekoak; diru-laguntza jasotzen duen etxebizitza babestu bat lortu ezin duenez, behartuta dago, bere seme-alaba adingabeekin batera, baldintza desegokietan dauden hirugarrenen etxebizitzetan bizitzera. **Q18/945.**
- Etxebizitza legerian aurreikusitako onurak eskuratzeko ahalmen ekonomikoaren kalkuluarekin desadostasuna, ez direlako kontuan hartu bere diru-sarrera garbiak eta ez direlako kendu mantenu-pentsioagatik ordaindutako zenbatekoak. **Q18/946.**
- 2009an esleitu zioten etxebizitza babestuaren isolamendu eskasa eta alabaren jaiotzarekin larritu egin den egoera horren aurrean Eskubide Sozialen Departamentuak neurririk ez hartzea. **Q18/595.**

**M) Etxean atsedean hartzeko eskubideari buruz.**

- Auzokideen txakurrek egunez nahiz gauez etengabe egiten dituzten zaunkak direla eta, bere bilobek jasaten dituzten eragozpenen aurrean Ablitasko udalak neurririk ez hartzea. **Q18/773.**

- Arbeitzako Kontzejuaren jabetzako lurretan bi txakur jartzearekin desadostasuna, haien zaunkek sortzen dituzten eragozpenez gain, bere alaba txikiari lursail horretan jolas egitea galarazten diotelako. **C18/359.**

**N) Laguntza publikoak ez onartzeari edo zerga-araubideari buruz.**

- Hiru urteko seme adingabe baten ama izateagatik eskatutako amatasun-laguntza ez onartzea. **Q18/385.**
- Berari eta bere lau seme-alaba adingabeei familia ugariaren izaera ez onartzea, haiekin batera bizi direlako haren emaztea eta honen semea, AIZ ez dutenak. **Q18/916.**
- Hiru urteko seme adingabea duen ama langilea izateagatik zerga-kenkaria aplikatu ezina foru-arauan jasota ez dagoelako. Estatuko araudiak, aldiz, jasotzen du onura hori. **Q18/403.**
- PFEZren aitorpenean atera zaion "ordaintzera" emaitzarekin desadostasuna, ez direlako kontuan hartu bere gorabehera pertsonalak: enpresa batean lan egiten duen egunak aldatu egiten dira premien arabera, bere bi alaben zaintza partekatua du eta, etxebizitza libre baten kostua bere gain hartu ezin duenez, bere amarekin bizi dira. **Q18/407.**
- Adingabeen legezko zaintzagatik lanaldia murrizteko kasuetan Balio Erantsiaren gaineko Zergan soldatarik gabeko langileen modulu-unitatea murrizteko ezintasuna, foru-araudian jasota ez dagoelako. **Q18/486.**
- Nafarroako Zerga Ogasunak amatasun- eta aitatasun-prestazio gisa PFEZn ordaindutako zenbatekoak ez itzultzea, estatuko araudian salbuetsita daudenak. **Q18/765, Q18/779 eta C18/1692.**

**Ñ) Pediatria- eta osasun-arretan harremanak euskaraz izateko eskubideari buruz.**

- Erronkari ibarreko osasun-zentro bateko pediatria-lanpostua hartzen duen pertsona elebiduna izatea. Lanpostua hutsik dago aurreko titularra erretiratu egin zelako. **Q18/245.**
- Nafarroako Ospitale Konplexuko pediatria-solairuan euskaraz hitz egiten dakien langilerik ez egotea hizkuntza hori soilik dakien adingabe baten ospitaleratze batean. **Q18/389.**

**O) Kirola egiteko eskubideari buruz.**

- Burlatako Kirolen Udal Patronatuak antolatutako igeriketa-ikastaroetan adingabe bat ez onartzea. **Q18/731.**
- Adingabeek osatutako patinajeko kirol talde baten arazoak jarduera pilotaleku batean egiteko, Artikako Kontzejuak ezezkoa eman diolako leku hori lagatzeko eskaerari. **Q18/909.**

## V. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK.

### 5.1. DATU OROKORRAK.

Beste urte batzuetako txostenetan islatzen den moduan, 2008. urtetik, erakundeak herritarren parte-hartzea sustatzen du zerbitzu publikoen hobekuntzan. Arartekoak zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak aurkeztera animatzen ditu herritarrak, eta, zenbait kasutan, araua aldatzeko proposamen bilakatzen dira proposamen horiek.

Horrela, 2008tik herritarrek **315** hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte. Horietatik, **bederatzi** proposamen 2018. urtekoak dira.

Herritarren proposamen horiek administrazio publiko eskudunari edo Espainiako Arartekoari —Estatuaren eskumenekoak baldin badira— helarazten dizkio erakundeak, eta, arrazoizkotzat jotzen baditu, erakunde horien aurrean defendatzen ditu.

Aurkeztu diren bederatzi proposamen horietatik, administrazio eskudunarekin tramitatu dira bost, eta hau izan da emaitza: zuzenean onartu zen bat, bi ez ziren onartuak izan eta iradokizunak sorrarazi zituzten beste biek. Onartu egin zen azken bi horietako bat, eta bestea ez zen onartua izan. Gainerako lau proposamenak ez ziren administrazio eskudunei helarazi; izan ere, batek ez zuen eskakizunik egiten, beste bat ez zen erakunde honen eskumenekoa eta beste bietan ez zen ordenamendu juridikoak babestutako eskubideen urraketarik hauteman.

Hauek izan dira proposamenen **gaiak**:

- **Enplegu publikorako sarbidea: bi** (koordinazioaren laguntzarako operadoreen zerrenden deialdietan aparteko lehentasunaren irizpidea erabiltzea, eta haur-hezkuntzako maisuen plazetan gaztelaniazko plazak handitzea 2019ko enplegu-eskaintza publikoan).
- **Kirola: bat** (emakumeei gizonen futboleko kirol-kategorietan lehiatzeko eskubidea aitortzea eskatzen zuen).
- **Hezkuntza: bi** (etxearekiko eta lantokiarekiko gertutasun linealaren irizpidea ikastetxeetan onartuak izateko baremoan, eta eskolako jardunaldiaren erregimena aldatzeko botoen gehiengoa).



- **Funtzio publikoa: bat** (funtzionarioek emandako arreta ebaluatzeko sistema baten ezarpena).
- **Osasungintza: bat** (obstetrizia-jarduna hobetzea, haurrak eta haien amak zaintzeko figura espezifiko bat sortuta).
- **Trafikoa eta bide-segurtasuna: bi** (abiadura murrizteko bi gailu jartzea Sarrigurengo errotondan, eta errepideetan ez dagoela baimenduta dagoen abiadura maximoa adierazteko seinalerik).

Hurrengo taulan, kudeatutako proposamenak eta haien emaitzak jaso ditugu:

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailea	Emaitza
<b>2018ko proposamenak</b>			
Hezkuntza	Etxearekiko eta lantokiarekiko gertutasun linealaren irizpidea ikastetxeetan onartuak izateko baremoan.	Hezkuntza Departamentua	Ez da hauteman eskubideen urraketarik
Kirola	Emakumeei gizonen futboleko kirol-kategorietan lehiatzeko eskubidea aitortzea.	Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua	Eskumenik ez
Trafikoa eta bide-segurtasuna	Abiadura murrizteko gailuak jartzea Sarrigurengo errotondan.	Garapen Ekonomikorako Departamentua. Eguesibarko Udala	Ez da onartu iradokizuna.
Funtzio publikoa	Administrazio publikoentzat lan egiten duten pertsonen emandako arreta ebaluatzeko sistema baten ezarpena.	Lehendakaritzako , Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua	Ez da hauteman eskubideen urraketarik
Hezkuntza	Eskolako jardunaldiaren erregimena aldatzeko boto-gehiengoa.	Hezkuntza Departamentua	Ez da onartu proposamena
Enplegu publikorako sarbidea	Koordinazioaren laguntzarako operadoreen zerrenden deialdietan aparteko lehentasunaren irizpidea erabiltzea.	Lehendakaritzako , Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua	Onartutako iradokizuna

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailera	Emaitza
Osasuna	Obstetrizia-jarduna hobetzea, haurrak eta haien amak zaintzeko figura espezifikoko bat sortuta.	Osasun Departamentua	Eskaerarik ez
Enplegu publikorako sarbidea	Haur-hezkuntzako maisuen plazetan gaztelaniako plazak handitzea 2019ko enplegu-eskaintza publikoan.	Hezkuntza Departamentua	Onartutako proposamena
Trafikoa eta bide-segurtasuna	Errepideetan baimenduta dagoen abiadura maximoa adierazteko seinaleak.	Garapen Ekonomikorako Departamentua	Ez da onartu proposamena

Hau da 2018an egin diren bederatziko proposamenen laburpena, **erakundeen eta administrazio publiko hartzaileen** arabera:

- I. Hezkuntza Departamentua: 3 proposamen.
- II. Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 2 proposamen.
- III. Garapen Ekonomikorako Departamentua: 2 proposamen.
- IV. Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua: proposamen bat.
- V. Osasun Departamentua: proposamen bat.
- VI. Eguesibarko Udala: proposamen bat.

## 5.2. PROPOSAMENEN EDUKIA.

Ondoren, herritarrek aurkeztutako proposamenen edukia azalduko dugu.

### 5.2.1. Ikastetxeetan onartuak izateko baremoan etxearekiko eta lantokiarekiko gertutasun linealaren irizpidea ezartzeko proposamena.

**Arloa:** Hezkuntza.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

**Laburpena:** Ikastetxeetan onartuak izateko baremoan etxearekiko eta lantokiarekiko gertutasun linealaren irizpidea ezartzeko proposamena aurkeztu zuen emakumezko herritar batek.

Ikastetxeak etxetik duen gertutasuna eta gurasoen edo tutoreen lantokitik duen gertutasuna puntuatu behar dela uste du herritarrak. Hau da, bi egoera horiek gertatzen baldin badira (etxetik gertu izatea eta lantokitik gertu izatea), biek jaso beharko lituzkete puntuak, eta 0,5 puntu eman beharko liriateke kontzeptu bakoitzean. Horrez gainera, iradokizuna kontuan hartzeko eskatu zuen, izena emateko epea laster abiatzekoa zelako.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak herritar horri jakinarazi zion erakunde horrek, 2017/2018 ikasturtean izena emateko denbora-epea abiatzean, kexa bat jaso zuela, eta kexa horrek adierazten zuela gertutasun linealeko irizpide osagarriak ez zuela kontuan hartzen gurasoen edo tutoreen lantokiarekiko gertutasuna (kasu zehatz hartan, ikastetxearen eta familiaren etxearen arteko gertutasuna baloratzen zen). Kexa jaso eta Nafarroako Gobernuaren Hezkuntza Sailak emandako aztertu ondoren, iradokizun hau egiten zuen erakundeak:

“Departamentuari iradoki zaio ikastetxe publiko eta pribatu itunduetan haur hezkuntzako bigarren zikloko, lehen hezkuntzako, derrigorrezko bigarren hezkuntzako eta batxilergoko ikasketak egiteko ikasleak onartzeko prozeduran, irizpide osagarri modura, etxetik ikastetxera dagoen distantzia lineala mantentzekotan, aintzat har dadin familiaren etxebizitza ez ezik, adin txikikoaren gurasoetako baten edo legezko tutoreren baten lanlekua.”

Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion aurreko urtean egin zen iradokizunak eskatzen zuela gurasoen edo tutoreen etxe-helbidea eta lantokia baliokideak izatea gertutasun lineala puntuatzeko, bi aldagai horiek antzeko eragina izan dezaketelako lana eta familia-bizitza bateratzeko eskubidearekin. Iradokizunak oinarri moduan darabil, era berean, Hezkuntzako Lege Organikoa, arau horren 84.2 artikulua arautzen baitu helbidea edo lantokia lotuko direla gertutasuneko lege-irizpide lehentasunezkoarekin.

Hezkuntza Departamentuari helarazi zitzaion irizpidea izan zen bi alderdi horiek, etxe-helbidea edo lantokia, aukera baliozkoak edo baliokideak izatea onarpenerako baremoak ezartzen duen irizpide osagarria erabiltzeko, Hezkuntzako Lege Organikoa arautzen duen lehentasunezko irizpidearekin gertatzen denaren antzera jokatzeko. Etxe-helbidea edo lantokia aukerako irizpideak edo irizpide baliokideak izatearen

aldeko irakurketa egiten du erakunde honek eman duen ebazpenean, eta ez litzateke irakurketa hori egingo puntuazioan kontzeptu metagarri moduan zenbatzen baldin badira.

Bestalde, txostenean adierazi zen irizpide osagarria dela hori (ez da lehentasunezkoa), eta lehentasunezko irizpideak onarpenaren gaineko behin betiko erabakia hartzeko nahikoak ez direnean soilik erabili behar dela. Hori horrela, aztertzekoa da egokia den bide horretatik puntu asko ematea.

Azkenik, Nafarroako Arartekoak herritarrari adierazi zion izena emateko prozesua handik gutxira hastekoa zela eta, horren ondorioz, ez zela komeni hurrengo ikasturterako onarpen-baremoak aldatzen hastea, baldin eta ez baldin bada legez kontrako jardueraren bat egin. Herritarrak adierazitako egoera horretan, ez da legez kontrakoa bi kontzeptu horien baturarik ez egitea.

Finean, Nafarroako Arartekoak herritar horri jakinarazi zion erakundearen egiteko nagusia Administrazio Publikoaren gaineko ikuskaritza-eginkizuna betetzea dela, eta ez zuela ikusten, une horretan, proposamena Hezkuntza Departamentuari helaraziz gero, aintzat hartuko lukeenik. Informazio hori proposamen-egileari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen jarduketak.

### **5.2.2. Emakumeak gizonezkoen futbol-taldeetan sartzeko proposamena.**

**Arloa:** Kirola

**Administrazio hartzailea:** Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek idatzi bat aurkeztu zuen adierazteko ez zegoela konforme emakumeek gizonezkoen futbol-kategorietan parte hartzeko aukerarik ez izatearekin. Herritar horrek azaldu zuen talde mistoen lehiaketak egiten baldin badira, taldeetako jokalariek errespetu eta laguntza handiagoak eta beren talde-potentzialaren gaineko ezagutza handiagoa izan behar dituztela. Idatzi horretan esaten zuen, era berean, gero eta inportanteagoa, hezigarriagoa eta ludikoagoa dela talde mistoetan lehiatzea, zenbait kontzeptu apurtzen baititu horrek, hala nola matxismoa eta kirol-diziplinen eskusibotasuna. Talde mistoak eginez gero, errespetuzko harremanak sortzen dira, eta neurri bat hartuko da, ondorioz, egun dagoen genero-indarkeriako arazo larria ekiditeko. Adierazi zuen kirolean beheko kategorietatik hasi eta kategoria profesionalelara bitartean implementatu behar dela bizikidetzat, eta azken kategoria horretan jokalaria batzuen diskriminazioa geratzen dela agerian, beste batzuekiko, haien sexuari begiratuta. Pertsona horri premiazko iruditzen zitzaion Administrazio Publikoak

zenbait neurri egoki hartzea, emakumeek gizonen taldeetan sartzeko eskubidea erabiltzeko aukera izan dezaten.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak herritar horri adierazi zion agerikoa eta munta handikoa dela planteatutako proposamenean azaltzen den arazoa, sexuagatik egindako diskriminazioa dela eta izaera orokorra duela, oro har kirolaren antolamendu osora zabaltzen den aldetik. Arazo hori konpontzea Nafarroako Arartekoaren eskumenez gaindiko afera da, eta baita Foru Komunitateko administrazio publikoen jardun-eremutik kanpoko ere.

Hori horrela, Nafarroako Arartekoak herritar horri adierazi zion bere proposamenak ibilbide luzeagoa izango duela gai-alor horretan arau-erreforma bat egiten baldin bada, eta lehen adierazi dion bezala, erakunde honen eskumen-eremutik kanpo geratzen dela hori, legegintzako-ekimen hori, Espainiako Konstituzioaren 87.1 artikulua arautzen duen moduan, Gobernuari, Kongresuari eta Senatuari baitagokie.

Halaber, Nafarroako Arartekoak herritar horri jakinarazi zion Konstituzioak, 87.3 artikuluan, herritarren parte-hartze zuzena ere xedatzen duela arauak sortzeko edo aldatzeko prozesuan. Xedapen hori betetzeko, herri-ekimena arautzen du martxoaren 26ko 3/1984 Legeak, eta, zehazki, lege-proposamenak aurkeztuta erabil daiteke aukera hori. Proposamen horiek aurkezteko 500.000 hautesleren sinadurak aurkeztu behar dira, lege horrek berak agintzen duen moduan kautotuta.

Abiapuntu hori hartuta, erakunde honen egiteko nagusia Administrazio Publikoa ikuskatzea da, eta herritarrari jakinarazi zion ulertzen zuela ondoezik egotea emakumeek ez dutelako gizonen futbol-taldeetan sartzeko aukerarik, baina ez zuela une horretan ikusten Nafarroako Gobernuaren dagokion erakundeari helarazteko eta proposamenak aurrera egiteko aukerarik; izan ere, Foru Komunitateko Administrazioaren eskumenez gaindiko afera da kirol-taldeetara sartzeko arauak aldatzea.

Informazio hori herritarrari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

### **5.2.3. Hobekuntza-proposamena, abiadura moteltzeko gailuak jartzekoa, batik bat Sarrigurengo errotondan.**

**Arloa:** Trafikoa eta bide-segurtasuna.

**Administrazio hartzaileak:** Garapen Ekonomikorako Departamentua eta Eguesibarko Udala.

**Laburpena:** Biribilguneetan eta, bereziki, Sarrigurengo biribilgunean abiadura murrizteko gailuak ezartzeko proposamena egin zuen herritar batek, gaur egun egunero gertatzen diren auto-pilaketak saihesteko xedez.

Herritar horrek adierazi zuen Sarriguren eta Erripagaña lotzen dituen errotondak estugune bat sortzen duela, horrek auto-pilaketa handiak eta kontaminazioa sortzen dituela egunero. Errotonda horren diseinua da egoera hori gertatzearen arrazoi nagusia; izan ere, sartzeko hamar errei ditu, baina bi bakarri barruan; horrez gainera, ibilgailu gehienak abiadura handiegian ibiltzen dira, eta errotondan sartu nahi dutenek denbora luzean egon behar izaten dute zain, harik eta astiro dabilen autoren bat igarotzen den arte. Herritarrak, hori ikusita, adierazten zuen errotondaren diseinua aldatzea zaila den arren, egoerari irtenbidea emateko modua izan daitekeela ibilgailuen abiadura murrizteko aukerari begiratzea; hori horrela, errotondaren barruan neurri egokiko “zaindari loti” batzuk jartzeko aukera azter daiteke, autoei kalte egiteko eta istripuak eragiteko aukerarik gabe, ibilgailuek abiadura moteldu beharrean izango baitira errotondan daudenean. Adierazi zuen errotonda obretan zegoen garaian, abiadura murriztuta zegoen arren, zirkulazioa arinagoa zela.

Olatzen egitekoa den errotonda berrian neurri hori bera hartzeko proposatzen zuen, azaldu berri zituen akats horiek berak ez errepikatzeko.

Azkenik, bideetan jartzen diren farolak kontrolatzeko neurriren bat bat ezartzeko proposatu zuen herritarrak, kostu handia baitute eta gehiegi jartzeko arriskua baitago.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Garapen Ekonomikorako Departamentuari eta Eguesibarko Udalari helarazi zien hobekuntza-proposamenaren edukia, hura baloratzeko aukera izan zezaten.

Eguesibarko Udalak jakinarazi zuen Sarrigurenera sartzeko errotonda hori eta Olatzen egitekoa dena errepideen foru-sareko bideetan daudela, eta Nafarroako Foru Komunitatea dela bai haien jabea, bai haien gaineko eskumenak dituen; beraz, Nafarroako Gobernuaren dagokion departamentuak izango du horietan jarduerak egiteko eskumena. Hori horrela izanda ere, Udalak adierazi zuen errotondaren barruan radarrak jartzeko iradoki ziola Nafarroako Herrilanen Zuzendaritza Nagusiari, hori izan baitaiteke errotondatik ibiltzen diren ibilgailuen abiadura egokitzeko neurria, gainerako ibilgailuek sartzeko aukera izan dezaten. Bestalde, Udalak adierazi zuen, jartzen diren farolen inguruan, errotondekin gertatzen den gauza bera gertatzen dela, hau da, Nafarroako Gobernuaren dagokion departamentura bidali behar dela proposamena. Aitzitik, udal-izaerako hiri-bideen gaiari helduta, Udalak adierazi zuen kaleko argiak

berritzeko prozesua amaitzear zela, eta horrek energia-aurrezpen handia eragingo zuela.

Txosten hau egin zuen Garapen Ekonomikorako Departamentuak, eta hitzez hitz ekartzen da hona:

**“1.- Sarrigurengo errotonda. Abiadura murrizteko gailuak.**

Ados gaude herritarraren iritziarekin: ibilgailuak abiadura handiegian ibiltzen dira errotondan eta horrek moteldu egiten du zirkulazioa. Abiadura handiegi horren arrazoia da errotondak ohikoa baino diametro handiagoa duela (60 metroko erradioa du batez beste); horren ondorioz, ezinbestekoa da sortzen diren gatazka-puntu ugariak antolatzea (sartzeko 5 adar ditu eta beste hainbeste irteteko, zirkulazio birakaririk gabeko bi adar zuzen eta sartzeko 12 errei guztira). Kontuan izan behar da ezinbestekoa dela, errotondak bere lana ondo egingo baldin badu, gutxieneko tarte bat izatea (eta baldintza geometriko batzuk betetzea) barnezirkulazioko eraztun bakoitzeko irteera bakoitzaren eta autoen noranzkoan dagoen hurrengo irteeraren artean, eta idatzian adierazten den kasuan neurri handiko lanak egin behar dira. Bestalde, adierazi behar da hirigune baten aldirietan kokatuta dagoela, bizitegi ugari eta jarduera ekonomiko handiko eremuan, eta PA-30 bidearekin lotuta dagoenez, zirkulazio handia bideratzen dela leku horretatik eta ordu jakinetan gorakada handiak izaten direla.

Herritarrak, “zaindari lotiak” adierazpen herrikoia erabiltzen duenean, badirudi kautxuz aurrefabrikatutako piezei buruz ari dela (nahiz eta ez den horiez bakarrik hitze egiten arituko). Pieza horiek torlojuz finkatzen dira maiz herriguneetako, urbanizazioetako, zerbitzuguneetako eta industrialdeetako errepideen errodadura-azaletan, baino ez hiriarteko errepide-tarteetan, eta inoiz ere ez (guk dakigunez bederen) errotonden zirkulazio birakariko eraztunetan.

Zirkulazio Erregelamendu Orokorrak, 5. artikuluan, hau arautzen du oztopoen eta arriskuen seinaleztapenaren gainean:

“1. Bidean oztoporen edo arriskuren bat sortzen dutenek lehenbailehen kendu behar dute, eta, bitartean, beharrezko neurriak hartu, beste erabiltzaileak arriskuaz ohartarazteko eta zirkulazioa ez oztopatzeko (testu artikulatuaren 10.3. artikulua).

2. Oinezkoentzako pasaleku goratuak eta zeharkako bandak ez dira galtzadako oztopotzat hartuko baldin eta Sustapen Ministerioaren berariazko oinarrizko araudia

betetzen badute eta erabiltzaileen eta, bereziki, txirrindularien bide-segurtasuna bermatzen badute.

Hau da Nafarroako Errepideen Sarean gailu horiek arautzen dituen xedapena (Estatuko Errepide Sarearentzat Sustapen Ministerioak eman zuen FOM/3053/2008 Aginduaren parekoa): 787/2001 FORU AGINDUA, irailaren 10ekoa, Herrilan, Garraio eta Komunikazio kontseilariak emana, "Nafarroako Errepideen Sareko zeharbideetan Zebra-bide Goratuak (abiada mantsotzekoak) instalatzeko araudi teknikoa" onartzen duena. Gailu horiek baimentzeko baldintzak arautzen ditu xedapen horrek, baina zebra-bide goratuak jartzeko aukera bakarrik arautzen du. Zehazki, hau agintzen du:

- Zebra-bide Goratuak Nafarroako Errepideen Sareko zeharbideetan jartzen ahalko dira.
- 200 m-tik beherako erradioa dutenetan, berriz, bihurgunetik 40 m-ra baino urrunago jarriko dira.

Ez dira baldintza horiek betetzen aztertzen ari garen errotondako zirkulazio-eraztunean. Kontuan izan behar da abiadura mantsotzeko gailuek, mota eta neurri guztietakoek, haien gainetik igarotzen diren ibilgailuen azelerazio bertikala sortu behar dutela eraginkor izateko, eta horrek deserosotasuna dakarkie gidariei eta autoan doazen gainerako bidaiariei. Azelerazio bertikal horrek ibilgailuen indargetzeko eta direkzioko sistemetan eragiten du, aldi batean murrizten du zoruarekiko itsaspena, eta horren ondorioz kontrol galerak gerta daitezkeenez, bide segurtasunerako arriskuak sor daitezke. Zenbat eta handiagoa izan ibilbidearen erradioa eta bata bestearen atzetik izan daitezkeen intzidentziak (bi ezaugarri horiek oso nabarmenak dira zirkulazio handia hartzen duten errotondetan), orduan eta handiagoa izango dira arriskuak; beraz, ez da komeni horrelako gailuak jartzea herritarrek bere idatzian proposatzen dituen lekuetan.

## **2.- Bideetan jartzen diren argien kontrola.**

Bide segurtasuna handitzeko jartzen dira argiak bideetan eta errepideen lotuneetan. Errepideetako zirkulazioak, egoera ekonomiko oso zaileko aldietan izan ezik, etengabe egin du gora azken hamarkadetan. Gizartearen garapena da horren arrazoi nagusia, garapen horrek ibilgailu motordunen kopuruan eragin duen gorakadarekin batera. Egunez ibiltzen dira ibilgailu gehien errepidetan, baina ibilgailu asko ibiltzen dira argi naturalik gabeko orduetan ere; zehazki, gaueko orduetan gertatzen da trafiko zirkulazioaren % 25, gutxi gorabehera. Kontuan izan



behar da errepideetan gertatzen diren istripuen arrazoi bat izaten dela gidariak ez dituztela ikusten ibiltzen duten errepide-zatian dauden objektuak edo ez dituztela errepide horretan bat-batean azal daitezkeen objektuak ikusten. Gaez ibiltzen direnean, ibilgailuen argiak izaten dituzte gidariak gidatzen ari direnean ikusi beharrekoak dituztenak ikusteko, baina, zenbaitetan, argiztapen hori ez da nahikoa izaten, batik bat abiadura handian dabiltzanean, ibilgailu asko daudenean eta gauean zirkulazio-baldintza zailak izaten direnean. Gaez zirkulatzean, ibilgailuaren argiek hartzen duten bide-tartea baino luzeagoa izaten da segurtasunez gelditzeko distantzia; betiere, zenbait faktoreren arabera, hala nola, ezagutzako abiadura, erreakzioko eta galgatzeko denborak, ibilgailuaren abiadura edo galtzada lehor ala bustirik dagoen.

Ikusteko zailtasun horiek guztiak gutxiagotzeko, argi finkoak instalatzen dira errepideetan. Horien bidez, gidariak erosoago eta segurtasun handiagoz gidatzen dute, xehetasunak eta objektuak ikusteko aukera handiagoa izaten baitute, eta objektu horiek aurrerapen nahikoz kokatzen dituztenez, ondo eta garaiz erreakzionatzen baitute, bat-bateko maniobra ustekabekorik egiteko premiarik izan gabe. Era berean, gainerako ibilgailuen gehiegizko argitasunak sortutako ikusi ezina murrizten dute, ikus-eremuaren atzeko aldea argituta.

Sustapen Ministerioak, 2015eko otsailean, gomendioen agiri bat onartu zuen: 36/2015 ZIRKULAR AGINDUA, "Aire zabaleko errepideak argitzeko irizpideak (I. LIBURUKIA) eta tunelak argitzeko irizpideak (II. LIBURUKIA)". Errepide-tarteak argitzeko irizpideak ezartzen ditu agiri horren 2.1 puntuak, eta proiektu-egoerak, kalitate-irizpideak eta argitze motak zehazten ditu 2.2 puntuak. Hasiera batean, Zirkular Agindu hori Estatuko Errepide Sarean soilik betetzekoa da, baina foru komunitatean horren gaineko araurik ez dagoenez, hura da herritarrak egiten duen proposamenaren bigarren zatiak esaten duenaren gaineko erreferentzia tekniko onena, eta 2015. urteaz geroztik kontuan hartzen da Nafarroako Errepide Sarean proiektu berriak idazten direnean.

Eman diren txostenean esaten dena ikusita, Garapen Ekonomikorako Departamentura jo zuen Nafarroako Arartekoak, eta departamentu horri adierazi zion salatu den arazo hori egiazkoa dela adierazten dutela proposamenaren hartzaile diren administrazio-organoez emandako txostenek, eta arazo horrek izan ditzakeen konponbideak aztertu beharko lituzkeela administrazio publiko eskudunak.

Adierazi zuen, era berean, ez baldin bada egoki irizten herritarrak behar bezala arazoituta egiten zuen proposamen zehatz hori betetzea, beste aukeraren bat

aztertzea komeni dela gidariek darabilten abiadura handiegiaren arazoa konpontzeko (Eguesibarko Udalak radarrak jartzea iradoki du, esaterako, baina azter daitezke beste irtenbide tekniko egoki batzuk ere), eta, finean, errotonda horretan eta antzeko beste batzuetan izaten den zirkulazioaren egoera hobetzeko.

Hori horrela, Nafarroako Arartekoak Sarriguren eta Erripagaña lotzen dituen errotondan dagoen zirkulazio arazoa konpontzeko neurriak aztertzeko eta hartzeko iradoki zion Garapen Ekonomikorako Departamentuari, eta bestelako neurri batzuk hartzeko aukerari ukorik egin gabe, errotonda horretan zirkulatzean ibiltzen den abiadura murrizteko aukerak aztertzeko.

Garapen Ekonomikorako kontseilariak erantzun zuen Azterlanen eta Proiektuen Zerbitzua trafiko azterlan bat egiten ari zela, azterlan horren emaitzak aztertu eta Aretako errotonda txikiaren afekzio eremuan aldaketarako aurreproiektua egin eta haren egungo funtzionalitatea hobetzeko.

Proposamenaren egileari helarazi zitzaion Garapen Ekonomikorako Departamentuak igorritako informazioa, eta amaitutzat eman ziren jarduketak.

Gerora, herritarrak berriro jo zuen erakunde honengana, Azterlanen eta Proiektuen Zerbitzuaren trafiko azterlana zertan zen jakiteko.

Nafarroako Arartekoak berriro jo zuen Garapen Ekonomikorako Departamentuarengana, eta horri buruzko informazioa eskatu zuen.

Departamentuak idatzi bat igorri zuen, jakinarazteko Herrilanen Zuzendaritza Nagusia zenbait aukera aztertzen jarraitzen zuela, zerbitzuaren maila eta kalitateari erasan beharrik ez izateko. Jakinarazi zuen trafikoaren intentsitatea neurtu eta behar bezalako lana egiteko behar diren jatorrien eta destinoen matrize baliozkoak lortzeko lehen neurketak egin zirela 2019ko otsailaren 14an, eta neurketa horiek jaso ondoren, mugimendu-ereduen simulazioak egingo dituztela, kalitate tekniko onargarria eta erabilgarri dagoen azalerari egokitutako diseinu geometrikoa izango duen soluzio edo irtenbide bat lortzeko. Une horretan emango da amaitutzat azterlana, eta dagokion proiektua lizitatzeko aukera izango da.

Informazio hori proposamen-egileari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen jarduketak.

#### **5.2.4. Administrazio publikoentzat lan egiten duten pertsonen emandako arreta ebaluatzeko sistema bat ezartzeko proposamena.**

**Arloa:** Funtzio publikoa.

**Administrazio hartzailea:** Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua

**Laburpena:** Herritar emakumezko batek Nafarroako Arartekoarengana jo zuen azaltzeko administrazio publikoen langileek, zenbaitetan, ez dietela tratu egokia ematen herritarri eta ez dutela beren lan-ordutegia betetzen. Hori ikusita, ematen duten zerbitzuaren balorazio positiboa edo negatiboa egin ahala izateko sistema bat ezartzea proposatu zuen, funtzio publikoaren egikaritzan abusurik ez izateko eta haren kalitatea hobetzeko.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak herritar horri jakinarazi zion planteatu zuen gai horrek lotura duela indarrean den abenduaren 29ko 21/2005 Legeak, Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea ebaluatzeari buruzkoak, duen edukiarekin; izan ere, arau horren xede da ebaluazio sistema publikoa eratu eta garatzeko behar diren neurriak hartzea, bai Nafarroako administrazio publikoek diseinatu eta burututako politika publikoak, bai administrazio horiek, zeinek bere eskumenen barrenean, nafarrei ematen dizkieten zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko (1. artikulua).

Foru Legeak neurri batzuk arautzen ditu artikulua horren 2. puntuan, hala nola:

“b) Nafarroako administrazio publikoetako unitate eta erakundeek ematen dituzten zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzea.

c) Zerbitzuen kartak ezartzea; haietan, zerbitzu publikoen zer-nolakoak jakinarazten zaizkie herritarrei, baita zerbitzua ematean hartzen diren konpromisoak ere.

d) Zerbitzu publikoaren kalitateagatiko sariak eta Nafarroako administrazio publikoen jardunbide hoberenengatiko sariak sustatzea.

f) Aurrekoen osagarriak diren neurri guztiak, edo zerbitzu publikoen kalitatea hobetzea eta politika publikoen ebaluazioa bilatzen dutenak”.

Era berean, Nafarroako Arartekoak emakumezko herritar horri adierazi zion politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeko begiratuko diren printzipio orokorrak xedatzen dituela Foru Lege horren 4. artikulua eta printzipio horietako bat herritarren parte-hartzearena dela. Hau da, politika publikoak prestatu eta kudeatzean eta zerbitzu publikoak ematean aplikatzen diren sistema eta metodoen bidez

herritarrek aukera dute, banan-banan edo taldean, parte hartu eta iradokizunak, oharrak edo alegazioak egiteko, edo erreklamazio edo kexak aurkezteko zerbitzu publikoek gaizki funtzionatzeagatik; orobat, administrazioak zenbateraino onartzen dituen herritarren proposamenak edo behar bezala ebazten haien erreklamazioak.

Kexak eta iradokizunak arautzen ditu Foru Lege horren beraren VII. kapituluak. Erakundeak emandako erantzunean, herritarrari honako artikulua hauen edukiaren berri eman zitzaion: 28. artikulua (kexen eta iradokizunen kudeaketaz arduratuko diren unitateen zehaztapena), 29. artikulua (kexen eta iradokizunen aurkezpena eta tramitazioa), 30. artikulua (kexen eta iradokizunen erantzuna), 31. artikulua (jasotako kexa eta iradokizunen jarraipenari buruzko informazioa eta hura departamentuen urteko memorian jasotzea) eta 32. artikulua (kexen ondorioak eta eraentza juridikoa).

Hori horrela, Nafarroako Arartekoak herritar horri adierazi zion ulertzen zuela administrazioan lan egiten duten pertsonen jardura jakin batzuk ondoeza sortu izana, baina ez zuela une horretan ikusten bere proposamena Nafarroako Gobernuaren dagokion erakundeari helarazi eta proposamenak aurrera egiteko aukerarik; izan ere, indarrean diren arauak arautzen dute jada funtzionarioek emandako arreta ebaluatzeko aukera eta zer mekanismo egoki erabili behar den ebaluazio hori egiteko.

Informazio hori herritarrari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **5.2.5. Eskolaldiaren araubidea aldatzeko eskatzen den botoen gehiengoari buruzko proposamena.**

**Arloa:** Hezkuntza.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek, haur eta lehen hezkuntzako ikastetxeetan eskolatutako seme-alabak dituzten 706 gurasoren izenean, proposamen bat igorri zuen, ikastetxe bateko eskolaldi-araubidea aldatzeko eskatzen den botoen gehiengoa aldatzeari buruzkoa.

Idatzian, kezkatuta zegoela adierazten zuen ikastetxe bateko eskolaldiaren araubidea aldatzeko egungo boto-sistema zela eta. Izan ere, familiei erabakitze ahalmena emateari balorazio positiboa ematen zion arren, ez zuen zentzuzkotzat jotzen, hurrenez hurren, errolda osoaren %60aren, %66,6aren eta %60aren aldeko botoa jaso behar izatea eskolaldi berria onartzeko, eta ez igorritako guztizko botoena, gaia botoetara jotzean irakasleen klaustroan, eskola-kontseiluan eta familien artean.

Proposamenaren egilearen ustez, gehiengoaren sistema horrek aldaketa eragozten du eta eskolaldiaren araubide berari eutsi nahi diotenen aldekoa da, botoa ematen ez duten erroldatuek ezezko botoa sendotzen baitute. Adierazi zuen zenbaitetan lortu gabekotzat jo dela proposatutako eskolaldi-aldaketa onartzeko beharrezko gehiengoa, nahiz eta bozketan familien %85ek parte hartu eta ez aldekoen botoak halako bi izan aldekoak.

Horregatik, egungo irizpideak eskolaldia aldatzearen alde daudenak baztertzen dituela irizten dute, eta Hezkuntza Departamentuari bozketa-sistema berri bat onartzeko eskatzen. Sistema berri horretan, familien %60ko partaidetza-quorum bat beharko litzateke, eta quorum horren 3/5ak (%60) aldaketaren alde egon beharko luke.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak egindako proposamena helarazi zion Hezkuntza Departamentuari, eta ebaluatzeko eskatu. Halaber, eskatu zion, egingarritzat edo baikortzat jotzen zuen neurrian, zegozkion jarduketak sustatzeko.

Hezkuntza Departamentuak txosten bat igorri zuen, eta hau azaltzen zuen hitzez hitz:

“Haur eta Lehen Hezkuntzako ikastetxeetako ordutegia eskolaldi etenen bidez antolatzen da (goiz eta arratsalde), astean egun batean izan ezik, goizez izatez baita soilik, Nafarroako ikastetxeetako urteko egutegiari eta ordutegiari buruzko Ebazpenak xedatzen duenaren arabera. (174/2017 Ebazpena, maiatzaren 11koa).

Hala ere, Hezkuntza Departamentuak ikastetxeei eta familiei eskolaldi eten hori aldatu eta eskolaldi jarraia (goiza eta derrigorrezkoak ez diren eskolaz kanpoko jarduerak arratsaldez) onartzeko aukera eman izan die, esperimentatzeko.

Eskolaldia aldatzea bezain zerbait garrantzitsua erabakitzeko, beharrezkoa da hezkuntza-komunitatearen partaidetza-prozesu bat abian jartzea. Horregatik, Hezkuntza Departamentuak deialdi bat jartzen du abian komunitate horren partaidetza-prozesu batekin. Prozesu horrek berekin dakartza Klaustroa, Eskola Kontseilua eta familiak botoetara jotzea.

Hain zuzen ere, aldaketa hori oso garrantzitsua delako (ez ahaztu ordu-antolaketa aldatzea duela xede), Hezkuntza Departamentuak hau ezartzen du, familiei dagokienez:

- aldaketaren aldeko ehuneko onargarria lortzea, aldaketa onar dadin. Departamentuaren arabera, erroldaren %60koa izan behar du.

- Egungo eskolaldiarekin ados daudenek ez dute derrigorrez boto bidez adierazi behar eskolaldi berarekin jarraitzeko asmoa dutenik. Aldaketa nahi duten familiek adierazi behar dute.

Horregatik, eta iritziz sistema horren bidez familien aski babes onargarriaz aldaketa bermatzen dela, ikastetxeko antolaketa eta funtzionamendu giro onaren alde egiteko bezainbeste, Hezkuntza Departamentuak desegokitzat jotzen du aurkeztutako proposamena".

Hezkuntza Departamentuak jarrera ezkorra adierazi duela helarazi zitzaion herritarrari, eta hala, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

#### **5.2.6. Koordinazio-laguntzaileen aldi baterako kontratazioen zerrendetan deialdian ohiz kanpoko lehentasuna aplikatzeari buruzko proposamena.**

**Arloa:** Enplegu publikora heltzea

**Administrazio hartzailea:** Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua

**Laburpena:** Herritar batek erakundera jo zuen eta proposamen bat egin, koordinazio-laguntzailearen zerrendetan deialdian ohiz kanpoko lehentasuna aplikatzeari buruzkoa, eta Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren Administrazio Erroan aldi baterako kontratazio zerrenden kudeaketari buruzkoa.

Idatzi horretan hau azaldu zuen: bi hilabete zirela koordinazio-laguntzailearen lanposturako aldi baterako kontratazio-zerrendetan sartuta zegoela, eta abenduaren 31ko 814/2010 Foru Aginduaren, aldi baterako kontratazioaren kudeaketa-arauak onartzen dituenaren, 12.1. artikulua ohiz kanpoko lehentasun hau ezartzen zuela:

“1. Deietarako orokorrean ezarritakoa deusetan ukitu gabe, izangai bat aldi baterako kontratu baten bidez lanpostu batean aritu bada eta, kontratu hori bukatu eta hurrengo 15 eguneko epearen barruan, zerbitzu berean lanpostu berdina aldi baterako betetzea baimentzen bada, Administrazioak izangai berari eskainiko dio kontratua, betiere dei egiten zaion mementuan baldintza hauek betetzen badira:

a. Horrelako lanpostuak prestakuntzarako zerbitzu berezietan betetzeko zerrendan deitzeko moduko izangairik ez egotea.

b. Deia egiten den mementuan indarra duen zerrenda batean egotea izangaia.

c. Aurreko kontratuaren bukaeraren arrazoia ez izatea hari uko egin izana”.

Herritarrak adierazi zuen 12.1. artikulua horrek zentzua duela, esate baterako, administrazio-laguntzaileen lanpostuaren kasuan, zenbait zerbitzutan lan egiteko aukera baitute, eta askotariko funtzioak bete behar baitituzte. Horregatik, egokitzat jotzen zen lehentasuna ematea aurreko hamabost egunetan lan egin zuenari. Hala ere, herritar horren ustez, agindu hori ez litzaioke aplikatu behar koordinazio-laguntzailearen langile lanpostuari, Ekintzak Koordinatzeko Zentroak soilik kontrata baititzakete, eta artikulua horren aplikazioak berdintasunaren, merezimenduen eta gaitasunaren printzipioak urratzen baititu.

Bestalde, adierazi zuen ez zuela ulertzen zergatik kudeatzen diren desberdin Administrazio Erroko eta Osasungintzako zerrendak. 62/2014 Foru Aginduak, uztailaren 4koak, Osasuneko Kontseilariak emana, Osasun Departamentuari atxikitako zentro eta establezimenduetan aldi baterako kontratatzeko izengaien zerrendak kudeatzeko arauak onesten dituenak, 14. artikuluan jasotzen zuen kontratazioaren hobekuntza, eta Administrazio Erroan, aldiz, ez da aurreikusten aukera hori.

Herritarraren ustez, lanpostu hutsak eta kontratu luzeak esleitzean, lehentasuna eman behar zaio zerrendako ordenari, prestakuntza hobereneko profesionalak kontratatuko direla bermatuz. Lanpostuak betetzeko egungo sisteman, izangaiak kaltetuak izaten dira. Izan ere, batera edo bestera deitua izateko garaian, zoriak pisu handiagoa du kontratazio-zerrendako kokapenak baino.

Horregatik, lehen gaiarekin lotuta, proposatu zuen 814/2010 Foru Agindua aldatzea, koordinazio-laguntzailearen lanposturako aldi baterako kontratazio-zerrendetan lehentasun hori aplika ez zedin, baina 9. artikuluan desgaitasuna duten pertsonentzat eta 55 urtetik gorakoentzat jasotako lehentasunak errespetatuz. Bigarren gaiari dagokionez, Administrazio Erroaren zerrendak kudeatzeko sistema aldatzeko proposatzen zuen, eta kontratazioaren hobekuntza aintzat hartzeko, besteak beste.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentura igorri zuen proposamena.

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak txosten bat igorri zuen. Txosten horretan, indarreko araudia aipatzen zuen, eta Administrazioa aplikatzera behartuta dagoela azaltzen. Horrez gainera, hau adierazi zuen:

“Aitzitik, eta Administrazio Erroaren esparruan kontratazioaren hobekuntza aintzat hartzeko proposamenari dagokionez, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako departamentuak, eta zehazki, departamentu horri atxikitako Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiak, jakinarazi behar du abiatuta duela prozedura

bat erakunde sindikalekin, abenduaren 31ko 814/2010 Foru Aginduaren aldaketa negoziatzeko. Puntu horretan, negoziazio horien baitan lor daitezkeen akordioei eutsiko gatzaizkio”.

Jasotako erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari zuzendu zitzaion, eta adierazi zion interesdunak egindako proposamenak interesgarriak zirela Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan aldi baterako kontratazio zerrenden kudeaketa esparrurako. Horregatik, Departamentuari hauek adierazi zizkion: alde batetik, komenigarria litzatekeela, oro har eusteko asmoa izanez gero, aipatu ohiz kanpoko lehentasuneko mekanismoa –lanpostuak eskuratzeko lehentasun-irizpide arruntekin alderatuta berezitasun bat da, lehentasun-irizpide arruntak puntuazio-ordenaren arabera baitira - modulatzeko kategoriatan zehatz bateko lanpostu guztiak administrazio-zerbitzu berari dagozkionean. Eta bestetik, lehentasun-ordenan eta garapen profesionalean lehentasuna duten izangaiak neurri handiagoan babeste aldera, iritzi zuen Osasunbidea kudeaketa-esparruan “kontratazioa hobetzeari” dagokionez aurreikusitako arauaren antzeko bat aintzat hartzea azter zitekeela. Hala, izangai horiek beste lanpostu batzuk eskuratzeko aukera izango dute, une jakin batean esleitutako lanpostuek baino ezaugarri erakargarriagoak dituztenak, zerrendan dagokion kokapenak horrela zehaztuko balu.

Hala, Nafarroako Arartekoak Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari iradoki zion, Administrazioaren eta funtzionario publikoen ordezkarien arteko negoziazio kolektiboaren baitan, proposamenean sortutako gaiak aztertu eta eztabaidatzeko:

- a) deialdi horretako ohiz kanpoko lehentasuna modulatzeko edo kentzeko, jatorriko administrazio-unitatean (zerbitzua) kontratazioarako beharra sortzen den unetik gertuko datetan kontratazioa amaitu dutenen alde indarreko araudiak jasotzen duena aintzat hartuta, kategoriatan bereko lanpostu guztiak zerbitzu bakarrari atxikita daudenean;
- b) Administrazio Erroren esparruan “kontratazioaren hobekuntza” sistema, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan ezarrita dagoena, txertatzea.

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak onartu egin zuen iradokitakoa. Horrenbestez, proposamenaren egileari informazioa helarazi zitzaion, eta Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

#### **5.2.7. Haurtxoak eta amak babesteko berariazko lanpostu bat sortzearen bidez, jardunbide obstetrikoko hobetzeko proposamena.**



**Arloa:** Osasungintza.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

**Laburpena:** Jaiotzaren Eskubideen Aldeko Plataformako presidentek idatzi bat igorri zuen Nafarroako Arartekora. Idatzi horren bidez, berariazko irudi bat sortzeko eskatzen zuen, jaiotzaren unean haurtxoak babesteko erditze-areto askotan eragiten zaien indarkeria obstetrikotik.

Igortzaileak adierazi zuen Espainian jardunbide obstetrikokoak, gaur egun, ez dituela guztiz betetzen nazioarteko gomendioak (OME, UNICEF) eta Osasun Ministerioak erditze arruntari buruz igorritakoak, ez eta erakunde autonomikoen gomendioak ere. Plataformak sortu zuen "SOS jaiotzak: haurtxoen ahotsa" izeneko kanpainaren azalpen-dossiera bidali zuen idatziarekin batera.

Azalpen-dossier horretan aipatzen zen jaiotza dela bizitzako une nagusietako bat, haurdunaldian eta jaiotzan bizitako esperientziak pertsonarengan eragina baitu betirako, eta autoestimuan eta pertsonarteko harremanetan zuzenean adierazten baita.

Gizarteak entzungor egiten dio funtsezko gai honi. Horregatik, Jaiotzaren Eskubideen Aldeko Plataformaren helburu nagusia da gai hori hedatzea. Hala ere, Plataformak bi oztopo oso handi ditu: alde batetik, erditzeari jartzen zaio arreta osoa beti, ulertu gabe eta bereizi gabe amak erditze bat bizi duen artean, gerta daitekeela bakarria ez izatea, haurarentzat jaiotza bakarria dela. Eta bestetik, hamarkada batzuetatik hona erditzea (eta horrenbestez, jaiotza ere bai) egintza mediko bat bihurtu da, Plataformaren ustez, prozesu fisiologiko bat denean.

Horregatik, urte honetarako aldatu edo indargabetu beharreko jardunbideen dekalogo hau sortu zuten, gaur egun jaiotzen diren eta etorkizunean munduko herritar izango diren haur horientzat kaltegarriak ez izateaz gain, beharrezkoak ez direlako: 1. Jaiotza eragitea arriskurik gabe. 2. Jaiotza azkartzea. 3. Epiduralaren beste ondorioak aintzat ez hartzea. 4. Haurra neurrigabeko indarra eginez ateratzea. 5. Arrisku-egoeretatik at zesareak egitea. 6. Amari haurra bortxaz hartzea. 7. Jaiotzari naturaltasuna kentzea. 8. Defentsa naturalak kentzea, ohizko bainuaren bidez. 9. Amagandiko edoskitzea oztopatzea. 10. Justifikatu gabeko arrazoirik gabe ospitaleratzea.

Idatziaren amaieran, elkarrizketa bat eskatzen zuen Nafarroako Arartekoarekin, zuzenean bere jarrera eta aldarrikapenak azaltzeko.

**Emaitza:** Erakundeko idazkari nagusiak bilera bat izan zuen Plataformako zenbait pertsonarekin, eta iradoki zien Nafarroako Osasunbidera joateko, Osasunbidekoek

Plataforma eta beren eskaeren berri hobeto izan dezaten, eta hala, aurretiko administrazio-jarrera bat izango dute kasua gainbegiratu ahal izateko.

Elkarrizketaren ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

#### **5.2.8. 2019ko enplegu-eskaintza publikoan haur hezkuntzako gaztelaniazko irakasleen lanpostuak hobetzeari buruzko proposamena.**

**Arloa:** Enplegu publikora heltzea.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek idatziz azaldu zion Nafarroako Arartekoari 2011. urtetik haur hezkuntzako gaztelaniazko espezialitateko irakaslea dela. 2009ko enplegu-eskaintza publikoa gainditu zuen, eta ordutik, ez da Nafarroan espezialitate horretako oposiziorik izan.

Adierazi zuen hamar urte horietan bere espezialitateak nahiz Nafarroako hezkuntza-sistemak zenbait aldaketa izan dituztela, eta aldaketa horien artean garrantzitsuena izan dela haur hezkuntzako ikasgeletan IIP hizkuntza-eredua sartzea. Horren ondorioz, gero eta lan gutxiago izan du, ezartzen joan den C1 eta B2 profila nagusi baita ikasgeletan, eta lehentasuna ematen zaie C1 profileko plaza hutsei. Hala, gaztelaniazko plaza hutsak eta ordezkapenak kentzen dira.

Horregatik, adierazten zuen gaztelaniazko haur hezkuntzako tutore eta espezialista gehienek ustez beren lana arriskuan dagoela etorkizunari begira. Izan ere, datorren irakasleen enplegu-eskaintza publikoan gaztelaniazko haur hezkuntzako hamar lanpostu soilik ageri dira, eta gaztelaniazko espezialitatekoak nahiz egun IIPn daudenak aurkez daitezke. Adierazi zuen gaztelaniazko haur hezkuntzako espezialitateko funtzionario askok lekua kendu zaiela sentitzen zutela. Hutsaren hurrengotzat jotzen zuen eskainitako lanpostu kopurua. Izan ere, horrela zerrenden ordena aldatuko da soilik, "batzuen ordezkari beste batzuk jarritz", eta beste autonomia-erkidego batzuetan ez bezala, non aurreko oposizioetako nota gordetzen zaien eta bitartekoak zaintzen diren, Nafarroako Gobernuak ez diela aukerarik ematen zenbait oposizio gainditzeaz gain, zenbait proiektutan prestakuntza duten eta urte askotako esperientzia duten pertsonen.

Horregatik, enplegu-eskaintza publiko duin bat ateratzeko eskatzen zuen.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentuari eman zion herritarraren hobekuntza proposamenaren berri.

Hezkuntza Kontseilariak txosten hau igorri zuen:

“Gaur egun, irakasleen enplegu-eskaintza publikoak onartzen ari dira, eta irakaslegoaren zenbait espezialitateko lanpostuak ari dira aintzat hartzen. Pasa den ekainean onartutako eskaintza publikoan Irakaslegoko 430 lanpostu sartu ziren guztira. Une hauetan, beste enplegu-eskaintza publiko bat izapidetzen ari gara, eta Hezkuntza Departamentuak Irakaslegoaren 169 plaza proposatu ditu guztira. Horri gehitu behar zaizkio 2019ko ekainerako jada deitutako Irakaslegoko 73 plazak. Plaza horiek guztiak erabili ahal izango dira. 2019ko ekaineko 73 plaza horiek handitzeko nahiz Irakaslegoan sartzeko ondoko oposizio-deialdietarako.”

Hezkuntza Departamentuaren jarrera adierazi zitzaion herritarrari, eta hala, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

#### **5.2.9. Hobekuntza proposamena, Nafarroako Foru Erkidegoko errepideetan berariazko gehieneko abiadurak seinaleztatzeko.**

**Arloa:** Trafikoa eta bide-segurtasuna.

**Administrazio hartzailea:** Garapen Ekonomikorako Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek idatzi bat zuzendu zion Nafarroako Arartekoari, azaltzeko Nafarroako Foru Erkidegoko errepide askotan ez dagoela baimendutako gehieneko abiaduraren seinalerik. Abiadura asko aldatzen da bidearen eta bide-tartearen arabera. Horren ondorioz, gidariek maiz ez dakite zein den gehieneko abiadura eta nahi gabe trafikoko arauak hausten dituzte. Seinalerik gabeko zenbait bideren adibideak ematen zituen, hala nola N121A, N135, NA138, NA140, NA150, NA234, NA478, NA1720.

Bide-segurtasuna eta arau-hausterik ez izatea bermatzeko, bideetan seinaleak jartzea proposatzen zuen.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak hobekuntza-proposamena igorri zion Ekonomia Garapenerako Departamentuari, ebaluatu zezan, eta egingarria edo baikorra izan zitekeen neurrian, dagozkion jarduketak susta zitzan.

Ekonomia Garapeneko Kontseilariak txosten hau igorri zuen, hitzez hitz:

“1.- Errepide bidezko zirkulazioak energia-maila handiak mobilizatzen ditu, ibilbide aldakorren arabera zuzenduta, oso zabalera-banda murriztuan. Horregatik, gatazka-puntu ugari sortzen ditu. Giza jokabidearen faktoreek, bai eta ibilgailuen egoerak ere, funtsezko ondorioak dituzte ibilbideen koordinazioan. Inguruneko baldintzek ere eragin zuzena dute (meteorologikoak, marjinak...), ez guztiz kontrolatzeko moduan.

Horregatik, errepideetako bide-segurtasuna ezin da bermatu. Hobetzeko asmoa izan daiteke soilik.

2.- Zirkulazioaren gehieneko abiadura mugatzea segurtasunaren gakoa da. Horrenbestez, aldian aldiko baldintzak (behar bezala seinale bidez adieraz behar direnak) direla-eta justifikatutako berariazko mugak gorabehera, beste muga generiko batzuk ezartzen dira (herritarrak kexuan aipatutakoak). Generiko horiek Sare osoan aplika daitezke, eta ibilbidearen eta ingurunearen beharrek ez dituzte justifikatzen. Erabiltzaileek muga generiko horiek zein diren jakiteko eta betetzeko, araudia oro har ezagutu behar dute.

Arau horien berri ezatea erraza da, oinarrizko legediak muga horiek ezartzen baititu Estatuko erabilera publikoko bide guztietarako. Aitzitik, batzuetan, bide zehatz batzuetan zer arau aplikatu behar den jakitea zailagoa izango da, praktikan muga hori baldintzatzen duten mota guztietako parametroak direla eta, gidarientzat zaila gerta daitekeelako (bidearen hierarkia, zabalera...) Halaber, abiaduraren muga generikoari buruzko araudia maiz aldatzen delako, arau horiek egiten dituen agintaritzaren irizpide aldakorren arabera.

3.- Herritarraren proposamenean aipatutako adibideen ildotik, errepide arruntei buruzkoa da gaia batez ere. Ez da arraroa, kontuan hartzen badugu autobideetan bazterbideen zabalera bereizteko zailtasuna ez dela erabakigarria abiadura generikoan.

Errepide mota horiek aztertuz batez ere, aipatu behar da abiadura generikoa mugatzeko seinalerik ez izateko irizpidea oro har aplikatzen dela Nafarroako Errepide Sarean.

4.- Gaur egun, herriz kanpoko errepide arruntentzako araudia Zirkulazio Araudi Orokorren 48. artikulua, herriz kanpoko errepideetako gehienezko abiadurari buruzkoak, xedatzen du honela:

“(...) 2.º Automobilentzako bide gisa seinaleztatutako errepide arruntetan eta gainerako errepide arruntetan, baldin eta errepideok 1,50 metroko edo zabalera handiagoko zoladuradun bazterbidea badaukate edo zirkulazioaren noranzkoetako batean errei bat baino gehiago badaukate honako abiadura-mugak bete behar dira: Automobilak eta motorrak, 100 kilometro orduko; autobusak, automobilak moldatuz egindako ibilgailuak eta ibilgailu misto egokigarriak, 90 kilometro orduko; kamioiak, traktokamioiak, furgoiak,

autokarabanak, ibilgailu artikulatuak eta automobil atoidunak, 80 kilometro orduko.

3.º Herriz kanpoko beste bideetan: automobilak, motorrak, hiru gurpileko ibilgailuak eta motorrekin parekatutako kuadrizikloak, 90 kilometro orduko; autobusak, automobilak moldatuz egindako ibilgailuak eta ibilgailu misto egokigarriak, 80 kilometro orduko; kamioiak, traktokamioiak, autokarabanak, furgoiak, ibilgailu artikulatuak eta automobil atoidunak, 70 kilometro orduko.”

Beraz, erreparatu dugu errepide publikoko zati baten abiadura generikoa, azken finean, bi faktoreren mendean dagoela:

- Bazterbidearen zabalera 1.50 metro baino handiagoa edo txikiagoa izatea
- Ibilgailu mota, hiru kategoriatan multzokatuta daude.

5.- Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioako Errepide Sareko errepide arrunt guztietan abiadura generikoak seinaleztatzeko ekimen batek berekin dakar seinalizazioak kokapen kopuru oso handi batean instalatzea.

Hasiera batean, iritzi da jarri beharko lirakekeela, gutxienez, Nafarroako Foru Erkidegoko sarreretan eta Sareko zeharbideen eta elkarguneen irteeretan, zer nolako morfologia duten aintzat izanda, eta gutxi gorabehera, hauek izango lirakekeela:

		Puntu bakoitzean beharreko kokapen kopurua	Subtotalak
Zeharbide kopurua	438	2	876
T erako elkargune kopurua	845	3	2.535
X erako elkargune kopurua	53	4	212
Nafarroako Foru Erkidegorako sarrera kopurua	67	1	67
<b>Guztizko kokapenak</b>			<b>3.690</b>

Kalkulatzea zaila denez, kalkulu honetan ez da aintzat hartu kokapen mota hautan beharrezkoa den seinaleztapena:

- bidearen sekzio aldaketak (egungo araudiaren arabera 1,50 > edo <)
- berariazko arriskuengatik abiadura mugatuko zatiak amaitzea, jada zenbatutako elkarguneak eta zeharbideak izan ezik (trazadura...)

Instalatu beharreko seinaleen neurriak kalkulatzeko, erreferentziazat hartu dira bazterbidea duten edo ez duten sareko ehunekoak (Ø900 mm-ko edo Ø600mm-ko seinaleak instalatzeko irizpidea araudiaren arabera).

Bazterbiderik gabeko sarearen %	53
Bazterbidea duten sarearen %	47

Ehuneko horiek kontuan izanda, kokapen bakoitzean seinale bakar bat jarri beharko litzatekeela kalkulatu, mota bakoitzeko seinale kopuru hau instalatu beharko lirateke:

Ø600mm-ko seinaleak	1.944
Ø900mm-ko seinaleak	1.746
<b>Guztira</b>	<b>3.690</b>

Sarean indarreko seinaleztapen bertikalaren mantentze-lanen proiektuko unitateko prezioak kontuan izanda, aurrekontu hau izango lukete:

Unitatea	Prezioa letratan (euroak)	Prezioa zifratu (euroak)	Unitateak	Zenbateko partziala
Zirkulu-formako Ø 90-ko derrigorrezko seinale islatzailea, osorik instalatuta zutoina eta zimendatzea izan ezik, seinaleztatzearen eta seinalegileen zati proportzionala beharrezkoa balitz ere bai, RA2 atzeraislatzaile ezaugarriekin.	EHUN ETA BOST EURO ETA HOGEITA HAMAR ZENTIMO	105,30	1.746	183.853,80
Zirkulu-formako Ø 60-ko derrigorrezko seinale islatzailea, osorik instalatuta zutoina eta zimendatzea izan ezik, seinaleztatzearen eta seinalegileen zati proportzionala beharrezkoa balitz ere bai, RA2 atzeraislatzaile ezaugarriekin.	BERROGEITA HEMERETZI EURO ETA LAUROGEITA BOST ZENTIMO	59,85	1.944	116.348,40

Unitatea	Prezioa letratan (euroak)	Prezioa zifratan (euroak)	Unitateak	Zenbateko partziala
M.I. zutoin galbanizatua 80x40x2.	BEDERATZI EURO ETA HIRUROGEI ZENTIMO	9,60	6.804	65.318,40
M.I. zutoin galbanizatua 100x50x3.	HEMERETZI EURO ETA HEMEZORTZI ZENTIMO	19,18	7.857	150.697,26
80-ko zutoinerako zimendatzea, hormigoia botatzeko zulatzea (HM-20) eta obra-hondakinak zabortegira eramatea, garbiketa eta seinaleztapen mugikorra eta seinalegileak, beharrezkoak balira.	HOGEITA HAMASEI EURO ETA HIRUROGEI ZENTIMO	36,60	1.944	71.150,40
100-ko zutoinerako zimendatzea; hormigoia botatzeko zulatzea (HM-20) eta obra-hondakinak zabortegira eramatea, garbiketa eta seinaleztapen mugikorra eta seinalegileak, beharrezkoak balira.	BERROGEITA HIRU EURO ETA HOGEITA HAMABOST ZENTIMO	43,35	1.746	75.689,10
<b>O.G.A.</b>				663.057,36

GUZTIRA		663.057,36
G.O. eta I.E.	16%	106.089,18
GUZTIRA		769.146,54
BAJA		0,00
GARBIA		769.146,54
BEZ	21%	161.520,77
<b>GUZTIRA</b>		<b>930.667,31</b>

6.- Beste alderdi batzuk: eskumen ekonomikoa, jarduketaren egonkortasuna eta zenbaterainoko informazioa eman den.

6.1.- Irismen ekonomikoa.

Kokapen bakoitzerako seinale bakar bat jartzeko kasu hipotetikoan, aurkeztutako zenbatekoa pixka bat handiagoa izango litzateke Foru Erkidegoko Administrazioak urtero errepideetan ekipamendu mota horren mantentze-lanetarako bideratzen duen zenbatekoa baino.

Hala ere, adierazi den bezala, puntu bakoitzean muga ibilgailu motaren araberakoa da (3).

Errepideen titularrek seinaleztapen mota horiek jartzea erabaki duten lekuetan, ohikoena da seinale bakarra (Zirkulazio Araudi Orokorrek ezarritakoa) jartzea

turismoentzat eta motozikletentzat, abiadura handiena baitute baimenduta. Hala ere, seinaleztapen hori okerra litzateke autobus eta kamioi erako ibilgailuentzat, ezin baitute ibili instalatutako seinaleztapen bertikalean ikusten ari diren abiadurak bezain abiadura handian, eta horren ondorioz, protestak daude.

Informazio nahasi horretatik babesteko, egokiena izango litzateke kokapenean hiru seinale jartzea plaka osagarriekin batera. Beste errepide-sare batzuetan ez da horrelako jardunbiderik hauteman, eta beharrezko zenbatekoa (hau da, Sareko seinaleztapen bertilakaren mantentze-lanetarako urte eta erdiko aurrekontuaren baliokidea) halako hiru izan daiteke.

#### 6.2.- Informazioaren egonkortasuna.

Neurri hori onartuz gero, neurriaren eraginkortasunaren denbora-irismena ez litzateke Arauarena baino luzeagoa izango. Araudiaren aldaketan ondorioz, instalatutako seinaleztapen mota hori okerra izango litzateke, aldaketaren indarralditik hasita (eta horrek arau-hauste posibleak eragingo lituzke).

Horrek berekin dakarren gastu ekonomiko ikaragarria gorabehera, kontuan izan behar da horren seinale kopuru handia ezin dela epe motzean aldatu.

#### 6.3.- Emandako informazio maila.

Praktikan, egungo araudiaren ezaugarriak kontuan izanda, proposatutako seinaleztapena gidariei gai horri buruzko zalantzak argitzeko soilik izango litzateke baliagarria, baldin eta ez balira gai bereizteko bazterbidea 1,50 m baino zabalagoa den ala ez, eta horrek berekin ekarriko luke zabalera horren antzekoek zalantza sortzea.

7.- Aurreko ataletan adierazitako era guztietako zailtasunak (kostu handia, baldintzatutako indarraldia, araudi aldakorrera egokitzeko zailtasuna eta Sareko baldintza geometriko zehatzei buruzko informazio mugatua) ikusita, iritzi da ez dagokiola egindako proposamena artatzea”.

Proposamenaren egileari informazio hori helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.



## **VI. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.**

### **6.1. SARRERA.**

Kapitulu honetan, Nafarroako Arartekoak 2018an egindako gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak jaso dira. Gainera, informazioa osatzeko, 2019an ebatzitako lau ofiziozko jarduketan ebazpenak gehitzen dira.

Egindako gomendio, iradokizun eta gogorazpenak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta zein administraziori –edo bestelako hartzaileari– helarazi zaizkion adierazten da, edukia labur-labur aipatuta.

Hobeto ulertzeko asmoz, informazioa atal hauetan antolatuta dago:

- Lehenengoa, gaia.
- Bigarrena, erakunde edo administrazio hartzailea; Nafarroako Parlamentua, Espainiako Arartekoa, Nafarroako Gobernuko departamentu bat, udal bat, kontzeju bat, mankomunitate bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, profesionalen elkargo bat edo beste erakunde bat den zehaztuta.
- Hirugarrena, espediente-zenbakia, hurrenkera honetan zehaztuta zer motatakoa den: kexa bat (espedientea), ofiziozko jarduketa bat (OJ) edo herritarren proposamen bat (P), eta, hala badagokio, arautzeko iradokizun bat (AI) proposatzen duela adierazita (alegia, arau bat egiteko edo aldatzeko proposamena dela).
- Laugarrena, aztertutako gaiaren sintesi laburra.
- Bosgarrena, gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebeharren gogorazpenaren testua.
- Seigarrena, onartu den ala ez edota erantzunaren zain dagoela adierazten duen oharpena.

## **6.2. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.**

### **6.2.1. Enplegu publikora heltzea.**

#### **Hezkuntza Departamentuari**

---

##### **16/247 ESP.**

Enpresen Administrazio eta Zuzendaritzako lizentziadunek irakasleen aldi baterako kontratazioan, Matematikako espezialitatean, sartu ezin izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak hartzeko, Enpresen Administrazio eta Zuzendaritzako unibertsitate-titulua dutenek Matematikako irakaskuntzan sarbidea izan dezaten, Ekonomiako unibertsitate-tituludunentzat aurreikusitako baldintza beretan; izan ere, ez da puntu honetan arrazoi nahikorik ikusten tratu normatibo desberdina emateko, bi gai horietako curriculumetako edukiak ere antzekoak direnez.

**Ez da onartu.**

##### **17/771 ESP.**

Eskatutako dokumentazioa aurkeztu arren kexa-egilea irakaskuntzan postuak betetzeko hautagaien zerrendatik kanpo uzteaz, eta gora jotzeko errekurtsio bati eta erreklamazio bati erantzun ez zaienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek aurkezten dituzten gorako errekurtsioak ebaztera eta hartutako erabakiak legeak ezarritako gehieneko hiru hilabeteko epean jakinaraztera; eta kexa-egilearen kasuan epe hori amaitua denez, legez behartuta dagoela ahalik eta lasterren ebaztera aurkeztutako errekurtsioa.
- Departamentuari gomendatu zaio interesduna onartzeko "Enpresen Administrazioa (gaztelania)" zerrendan, eginda dituen graduiko ikasketek zerrenda horretan sartzeko gaitzen dutela iritzita; izan ere, "Lan Zientzietan dagokion graduiko titulua" da.

**Ez da onartu.**

##### **18/6/AI ESP.**

Hezkuntza Departamentuak eskatzen den prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa ez duten irakasleak kontratatzeari dagokionez, eta kontuan hartuta aurrez bazirela

interesa zuten beste pertsona batzuk, aldi baterako kontratazioetarako zerrendetatik kanpo utzitakoak, eta ez zaiela deitu baja horiek betetzeko:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileak egin duen proposamena apirilaren 29ko 55/2016 Foru Aginduak, hezkuntzako kontseilariarenak, Hezkuntza Departamentuko zerbitzuko aldi baterako irakasle-lanpostuetan aritzeko izangaien zerrendak zer arauen bidez kudeatu behar diren onartzen duenak, izandako aldaketaren barnean hartzeko aukera balioets dezala.

#### **Onartua.**

##### **18/34/AI ESP.**

Atzerriko hizkuntzaren eskakizuna duten irakasle-lanpostuetarako aldi baterako kontratazioari lotuta eta behin betiko egiaztagiria dutenak ez lehenesteari dagokionez (kasu honetan, C1 maila egiaztatzen duen titulazioa izateagatik):

- Departamentuari iradoki zaio, aldi baterako kontratazioaren bidez haur-hezkuntzako eta lehen hezkuntzako irakasle-lanpostuetan atzerriko hizkuntzaren eskakizuna duten lanpostuetan sartzeko aukera izateari dagokionez, neurriak har ditzala, lehentasuna izan dezaten apirilaren 30eko 37/2014 Foru Dekretuko 9. artikuluan aipatzen den “behin betikotasunez” egiaztagiria dutenek (kexaren kasuan, C1 mailako egiaztagiria izateagatik), egiaztagiri iragankorra dutenekin alderatuta (“behi betiko” egiaztagiria izateko eskatzen diren betekizunak ez betetzeagatik).

#### **Ez da onartu.**

##### **18/206 eta 18/285 ESP.**

2016an irakasle posturako hautaketa-prozesuaren ondoren irakasleen kontrataziorako osatutako zerrenden kudeaketari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen lehentasuna aitortzeko, 2016ko irakasle-posturako hautaketa-prozesuan onartutakoari dagokionez, hura kontrata dezaten, prozesu horretan parte hartu edo onartu ez direnekiko alderatuta; izan ere, lehentasun hori berezkozat jotzen baita funtzio publikoan berdintasunean eta meritu eta gaitasun-printzipioekin bat etorrita sartzeko eskubidearen barnean; horretarako egoki diren neurriak hartu beharko ditu.

#### **Onartua.**

**18/216 ESP.**

Aldi baterako kontratazioaren bidez irakasletzan aritzeko prestakuntza pedagogiko eta didaktikoa egiaztatzerakoan kexa-egilearen iritziz UNEDeko ikasleek jasaten duten diskriminaziozko tratuarekin lotuta:

- Departamenduari gomendatu zaio interesdunak 2017ko azaroaren 10eko idatzian planteatzen dituen sakoneko gaiak ebazteari hel diezaiola (idatzi hori irakasleen kontrataziorako zerrendetatik kanpo utzi zutenean eta Pedro de Atarrabiako DBHIko plaza baten esleipena atzera bota zenean aurkeztu zuen interesdunak), eta idatzi horretan ageri dituen eskakizunak aintzat har ditzala, aurrez adierazitako arrazoiengatik.

**Ez da onartu.**

**18/254 ESP.**

Pedagogiako lizentziaduna izateagatik salbuetsita egon arren eskatzen den prestakuntza pedagogiko eta didaktikoa ez egiaztatzeagatik irakasleen kontrataziorako zerrendetatik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilea parte hartzen zuen irakasleen kontrataziorako zerrendetatik kanpo uzteko erabakia (prestakuntza pedagogiko eta didaktikoa ez izateagatik) ezezta dezala eta ondoriorik gabe utz dezala, pedagogiako lizentziaduna denez eta, aplikagarri den legearen arabera, hori aski baita betekizun hori betetzeko.

**Onartua.**

**18/273 ESP.**

Kontratupeko harremana azkentzeari dagokionez, eta azkentze horrekin lotuta kopuru bat eskatzeari lotuta ("ordainketa-gutuna"):

- Departamenduari gomendatu zaio interesdunarekin aldi baterako irakasle gisa egindako kontratuaren azkentzea (kexa eragin duen arrazoia) ondoriorik gabe utz dezala, bai eta horren ondoriozko kopuruaren erreklamazioa ere, administrazio-organoak argudiatutako baliaezintasunak, halakotzat adierazteko eta eraginak izan ditzan, aurretiaz aldeko egintzak ofizioz berrikustea eskatzen baitu.

**Ez da onartu.**

### **18/277/AI ESP.**

Musikako irakasgaia emateko irakaskuntzako funtzio publikoaren sarbidean musikako prestakuntza espezializatuak duen balioespen urriari dagokionez (goi- edo erdi-mailako musikako titulazioak):

- Departamentuari hauek iradoki zaizkio:
  - a) azter dezala ea gaur egun nahikoa garrantzia ematen zaion musikako prestakuntza espezializatuari (musikako goi-maila eta erdi-maila) irakaskuntzako funtzio publikoko sarbideetan; eta, hala dagokionean, berori sustatzeko beharrezkoak diren neurriak har ditzala edo proposatu diezazkiola eskumena duen administrazioari;
  - b) aldi baterako kontrataziorako kudeaketa-araudia eta bere eskumenen barnean dagokion gainerako araudia lantzerakoan, kexan egiten diren eskariak abiarazteko aukera balioets dezala, hots: musikaren esparruan irakaskuntzako plazetan sarbidea izaterakoan, musikako titulazioa izateko betebeharra ezartzea, eta, hura izan ezean, lehentasunak ezartzerakoan hura erabakigarria izatea.

**Ez da onartu.**

### **18/481 ESP.**

Interesduna irakaskuntzako langileen zerrenda espezifikoetatik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ondorioz gabe utz dezala interesduna irakaskuntzako langileen kontrataziorako zerrenda espezifikoetatik kanpo uzteko erabakia, hark duen tituluak zerbitzu hori emateko gaitzen duela jotzen baita, eta horrek bere ondorioak baititu.
- Departamentuari gogorarazi zaio hiru hilabeteko epea betetzeko legezko betebeharra duela, herritarrek aurkezten dituzten gorako errekurtsioen ebazpena emateko eta jakinarazpena egiteko.

**Onartua.**

### **18/502 ESP.**

Interesduna 2017/2018 ikasturterako Irurtzango ikastetxe batean zaintzaile-posturako kontratatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio 2018ko abuztuaren 31ra arte luzatzeko interesdunaren aldi baterako kontratua, aintzat hartuta luzapen horren ondorioak, 2018/2019 ikasturtean dei diezaioten dagokion lehentasunari buruz eskaeran jasotzen dena betetzeko egoki irizten direnak ere barne.

**Ez da onartu.**

**18/506 ESP.**

Hezkuntzako ikuskatzaileen kidegoan sartzeko deialdian desgaitasunen bat duten pertsonentzat gordetako lanpostu bat txanda askera pasatzeaz kexa-egileak azaldutako desadostasunari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio desgaitasunen bat duten pertsonentzat gordetako lanpostuak baldintza hori betetzen duten izangaiekin estaltzeko beharrezkoak izan daitezkeen ekintza-neurri positiboak hartzeko.
- Departamentuari gomendatu zaio, hautaketa-prozesuetan desgaitasunen bat duten pertsonentzat gordetako lanpostuak baldintza hori betetzen duten pertsonekin betetzen ez direnean, eta, beraz, lanpostuak hutsik geratzen direnean, saihestu dezala hautagaien txanda askean metatzea halakoak, eta hurrengo enplegu-eskaintza publikoan txerta ditzala, desgaitasunen bat duten pertsonentzat gordetako lanpostuen izaera horri eutsiz.

**Ez da onartu.**

**18/509 ESP.**

Interesduna Hezkuntza Departamentuko zaintzaile-lanposturako aldi baterako kontrataziorako zerrendatik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilea berriro sar dezala zaintzaile-lanposturako kontrataziorako zerrendan (zerrenda horretatik kanporatua izan baita); izan ere, ez dago departamentu horrek interesdunaren kanporatzea eragin zuen deialdia egiteko erabili zuen tokia babesten duen xedapenik.

**Ez da onartu.**

**18/539 ESP. eta 18/546 ESP.**

Interesduna ezin izan da berriz sartu kontrataziorako zerrendetan, 2017an berorietatik kanporatua izan ondoren, nahiz eta prestakuntza pedagogikoaren eta didaktikoaren betekizuna bete. Horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesduna irakaskuntzako langileen kontratazioetarako zerrendetan sar dezala berriro, 2017an kanpoan utzi ondoren, baldin eta prestakuntza pedagogikoarekin eta didaktikoarekin lotutako baldintza betetzen badu, horren arabera utzi baitzen zerrendetatik kanpo, ekainaren 7ko 51/2018 Foru Aginduak xedatzen duen aukeraren arabera, eragozpentzat hartu gabe 2018ko martxoan onartutako bigarren hezkuntzako kidegoan sartzeko deialdia, foru-arau hori indarrean sartu aurretikoa denez.

**Ez dira onartu.**

**18/549 ESP.**

Bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasle-lanpostuak estaltzeko Hezkuntza Departamentuak antolatutako lehiaketa-oposizioaren esparruko zenbait alderdiri dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexa eragin duen irasleentzako lehiaketa-oposizio motetan, aurrerantzean, garatutako izapidea bezalako bat garrantzitsutzat balioesten bada (programazio didaktikoaren zuzenketa), berariaz oinarri arautzaileetan jaso dadila.
- Departamentuari iradoki zaio, prozeduretara (espezialitateak, hizkuntzak) aurkezteko baldintzak betetzen dituzten hautagai guztien lehia sustatzeko xedez hautaketa-proben ordutegietan aldaketak egiten badira, aurrez interesdun guztiei ematea aukera horren berri (deialdiaren zehaztapena, horren ondoriozko egintzak argitaratzeko tokian iragartzea...).

**Ez da onartu.**

**18/571/AI ESP.**

Hezkuntza Departamentuak hezkuntza bereziko profila egiaztatzeko kexa-egileak egindako eskariari uko egin izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio berrikusteko profil espezifikoak egiaztatzeko moduak arautzen dituen araudia, bai eta aldi baterako kontratazioen bidez irakaskuntzako lanpostuak betetzeko hautagaien zerrenden kudeaketa ere, horien guztien edukia antzekoa izan dadin titulazioarekin lotutako eskakizunei dagokienez. Gainera, interesdunak hezkuntza bereziko profila egiaztatzeko egindako eskaria aintzat hartzea balioets dezaten iradoki da; izan ere, atera diren ondorioen arabera, materialki dagozkion funtzioak betetzeko gaitasuna ematen dion titulazioa badu interesdunak.

**Ez da onartu.**

**18/592 ESP.**

Interesduna aurkeztu zen irakasleen kontrataziorako zerrenda batetik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesduna irakasle-lanpostuetarako zerrenda espezifiketatik kanporatzeko egintza, kexa eragin duen egintza hori, ondoriorik gabe uzteko, hark prozeduran parte hartzeko eskaria digitalki sinatu zuela egiaztatu ondoren, betiere.

**Onartua.**

**18/642 ESP.**

Bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleentzako deialdi batean interesdunak meritu gisa adierazitako ikastaro bat ez balioesteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleei zuzendutako lehiaketa-oposizioan adierazitako ikastaroa balioesteko, eta dagokion puntuazioa emateko, balioespen horri uko egiteko arrazoirik hautematen ez denez.

**Ez da onartu.**

**18/661 ESP.**

Bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleei zuzendutako lehiaketa-oposizioan titulu ofizial bat meritu gisa ez balioetsi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak aurkeztutako Biokimika Klinikoko Kimikari Espezialista titulu ofiziala balioets dezala, bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleen lehiaketa-oposizioan, eta eman diezaiotela dagokion puntuazioa.

**Ez da onartu.**

**18/665 ESP.**

Sarbide gisa eskakizun berak eskatu arren funtzionario-maila desberdinetan kokatzeagatik zenbait espezialitateko irakasleen artean sor daitekeen konparaziozko bidegabekeriari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio aztertzeko ea kexan zehazten diren irakaskuntzako espezialitateak maila desberdinetan kokatzea justifikatuta



dagoen, kontuan hartuta, esparru horretarako titulazioen mailari dagokionez, eskakizun berak bete behar direla; eta, hala badagokio, har ditzala hartu beharreko neurriak.

**Ez da onartu.**

**18/734 ESP.**

Kexa-egilearen semeari Hezkuntza Departamentuak aldi baterako kontrataziorako egindako deialdian izan ziren inguruabarrei dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunak aurkeztutako eskabideei berariaz eta idatziz erantzuna ematera.
- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen semeak eskabidean adierazitako kontraturako duen eskubidea aitortzeko, hortik eratorritako eraginak kontuan hartuta; eta antzeko kontratazioa eskaintzeko, edo kalte-ordaina emateko, betebehar hori ezin bada bete dagozkion baldintzetan.

**Ez da onartu.**

**18/776 ESP.**

Hezkuntza Departamentuak 2019ko enplegu-eskaintza publikoan irakaskuntzako espezialitate jakin batzuk sartzeko asmoa du; 2016an lanposturik gabe geratu arren onartuak izan zirenen zerrendak ezeztatzeak eragindako kolektiboak ematen ditu espezialitate horiek; zehazki, pertsona horiek bi urte egon dira irakasletzan aritzeko aukerarik gabe, judizialki gero ezeztatua izango zen erabaki baten ondorioz – lanposturik gabe onartuko lehentasunezko zerrendak ezeztatzea–; azkenik deialdietan lehentasuna izateko duten eskubidea aitor diezaioten lortu dutenean, ematen dituzten espezialitateak datorren urteko enplegu-eskaintza publikoan sartuko dira berriro. Horri guztiari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileak azaldutako proposamenak balioets ditzala, 2019ko espezialitateen deialdiari dagokionez, baldin eta azkenean deialdi hori egiten bada.

**Ez da onartu.**

**18/792 ESP.**

Haur-hezkuntzako espezialitateko (gaztelania) bitarteko irakasleen kolektiboaren egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexan erreferentzia egiten zaion irakasleen kolektiboaren egoera sakon aztertzeko (2009ko deialdian lanposturik gabe onartutako haur-hezkuntzako irakasleak), eta, ahal izanez gero, egoera hori hobetzen saiatzeko neurriak hartzeko, kexaren idatzian zehazten diren proposamenak balioetsiz, zehazki.

**Ez da onartu.**

**18/814 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren kudeaketaren esparruko plazetan, zehazki, Fisika eta Kimika espezialitateetan (euskara), bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan sartzeko deialdiko oposizio-faseko probak kalifikatzerakoan egin ahal izan diren irregulartasunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio bigarren hezkuntzako irakasleen kidegorako deialdiari, zehazki fisika eta kimikako espezialitateari, dagokionez, eskatutako dokumentazioa igor diezaiola kexaren egileari, parte hartu duen administrazio-ESP.n sartu ahal izateko duen eskubidez balia dadin.
- Departamentuari iradoki zaio interesdunak egindako azterketako A zatiari kalifikazio-epaimahaiak emandako kalifikazioak berrikusteko, deialdian zehaztutakoa errespetatu ez den azter dezan, kontuan hartuta kalifikazio-epaimahai horretako kide bakoitzak ariketa bakoitza bereiz puntuatu behar duela, gero batezbesteko aritmetikoa kalkulatzeko.

**Ez da onartu.**

**Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari**

**17/781 ESP.**

Hautaketa-proben bidez gazteriako goi-mailako teknikariaren lanposturako hautagaien bi zerrenda eratzeko deialdi batean eskatzen zen gai-zerrendaren zehaztapen-faltari dagokionez (bata, zerbitzu berezietako prestakuntzarako, eta bestea, aldi baterako kontrataziorako):

Departamentuari hauek iradoki zaizkio:

- Gazteriako goi-teknikari lanposturako aldi baterako kontrataziorako deialdietan, probetako gai-zerrenda zehatz, zorrotz eta itxiagoak osa ditzala, eskatutako arlo horien ezaguera hobea izan dezaten hautagaiek.

- Gai-zerrendan autoritateen eta ezagutzarako iturrien bibliografia bat sartzeko aukera azter dezala, gomendagarri diren neurrian oinarritzat har ditzaten hautagaiek eta, hala, hautapen-probak prestatzeko eta probako galderei erantzuteko orduan, zehaztasun handiagoz joka dezaten.

**Ez da onartu.**

**17/803 ESP.**

Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuan psikologoek kontratazioarako zerrendak erabiliz goi-mailako tituludunak aldi baterako kontratatzeke egindako deialdien aurrean aurkeztu diren hiru erreklamaziori erantzun ez izanaren aurrean:

- Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela egiten zaizkion gorako errekurtsioei berariaz erantzuteko, behar den moduan eta denboran, eta, kasu honetan epemuga amaitu denez, gogorarazi zaio atzerapen gehiagorik gabe ebatzi behar duela gaia.

**Onartua.**

**18/243 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioako eta haren erakunde autonomoetako lanpostuetan kontratazio bidez edo funtzionario edo langile finkoen prestakuntzarako zerbitzu berezien deklarazio bidez sartzeko hautapen-proben ezaugarri desberdinei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioako lanpostuetan aldi baterako lanetan sartzeko hautapen-proben sistematizazioarako irizpide orokor batzuk ezar ditzala, behin betiko izaera duten sarbide-proben kasuan lortu nahi den antzeko xedearekin, antzeko mailako lanpostuetako eskakizun-mailetan alde nabarmenik izatea saihestuz, ezaugarri espezifikoek justifikatzen dutenean salbu.

**Onartua.**

**18/519 ESP.**

Haur-hezkuntzako lanpostuen aldi baterako kontratazioetan sarbidea izateko haur-hezkuntzako espezialitateko irakasle-titulua ez aitortzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesduna haur-hezkuntzako lanpostuen aldi baterako kontratazioetarako zerrendan berrezartzeko, berriz zerrenda horretan

sartzeak izan ditzakeen eraginekin, kontuan hartuta, betiere, 2018ko otsaileko hilabetetik galdu izan ditzakeen aukerak, egin ahal zizkioten deiengatik.

**Onartua.**

**18/659 ESP.**

Interesduna betetzen ari den lanpostua uztailaren 18ko Foru Dekretuak onartutako lan publikoaren eskaintza partzialaren barnean sartzeari dagokionez (2018ko abuztuaren 7ko Nafarroako Aldizkari Ofiziala):

- Departamentuari gomendatu zaio keaxaren egilea aldi baterako izaeraz betetzen ari den lanpostua uztailaren 18ko Foru Dekretuaren bidez onartutako enplegu publikoaren eskaintza partzialetik kanpo uzteko, berori barnean hartzeko legean aurreikusten diren baldintzak ez direla betetzen ulertuta (zehazki, erreferentzia gisa finkatutako datan, lanpostuan etenik gabe aldi-baterako lanaldian hiru urte betetzea).

**Ez da onartu.**

**18/664 ESP.**

Laguntza judizialeko lanposturako aldi baterako kontratazio-zerrendak kudeatzeari lotuta egindako eskariari ez erantzun izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio herritarrek aurkeztutako eskaerak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.

**Onartua.**

**18/782 ESP.**

Nafarroako tokiko polizietan oposizio bidez lanpostuak betetzeko prozedura batean interesduna kanpoan uzteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesduna Barneko zuzendari nagusiak tokiko polizia-postuak betetzeko abuztuaren 29ko 222/2014 Ebazpenaren bidez onartutako deialditik kanpo uzteko hartutako erabakia ondorioz gabe uzteko; kanpoan uzteko erabaki hori deialdian aurreikusitako titulazioa ez izatean oinarritu zen, Nafarroako polizia-kidegoetan aurretiazko prozedura baten bidez sartu baitzen eta, hori kontuan hartuta, ulertzen baitzen bazuela tokiko polizia gisa aritzeko gaikuntza.

**Ez da onartu.**

### **18/6 P**

Koordinazio-operadore laguntzaileen postuak betetzeko zerrendetarako deialdian salbuespenezko lehentasuna aplikatzeari dagokionez eta Administrazio Erroaren esparruan aldi baterako kontratazio-zerrenden kudeaketan kontratazioa hobetzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Administrazioaren eta funtzionario publikoen ordezkarien arteko negoziazio kolektiboaren esparruan, proposamen horretan jasotzen diren gaiak azter eta eztabaida ditzala: a) deialdi horretako salbuespenezko lehentasuna modulatzeko edo kentzeko, jatorriko administrazio-unitatean (zerbitzua) kontratazioarako beharra sortzen den unetik gertuko datetan kontratazioa amaitu dutenen alde indarreko araudiak jasotzen duena aintzat hartuta, kategoria bereko lanpostu guztiak zerbitzu bakarrari atxikita daudenean; b) Administrazio Erroaren esparruan "kontratazioaren hobekuntza" sistema, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan ezarrita dagoena, txertatzea.

**Onartua.**

### **Osasun Departamentuari**

---

#### **18/136 ESP.**

Deialdian kontratazio-zerrendetan desgaitasuna duten pertsonen aldeko lehentasuna aplikatzeari uztearekin lotuta, eta halakotzat identifikatutako kexa-egileak zerrenda horietan jarraitzeari dagokionez:

- Gogorarazi da datu pertsonalak esparru eta helburu zehatz, esplizitu eta legitimoekin lotuta egokiak, beharrezkoak eta ez-gehiegizkoak direnean soilik tratatu eta laga daitezkeela, legezko betebeharra delako hori, eta kontuan hartuko dela beti zer esparru eta helburutarako lortu diren.
- Departamentuari gomendatu zaio zeladore-lanposturako kontratazio-zerrendetatik kentzeko desgaitasuna duten hautagaien zuzeneko edo zeharkako erreferentzia oro; izan ere, inguruabar horrek ez dakar inolako lehentasunik aipatutako zerrenda horietan biltzen diren pertsoneri deialdiak egitean.

**Ez da onartu.**

**18/161 ESP.**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko medikuntza fisikoaren eta errehabilitazioaren esparruan fakultatibo espezialisten bost lanpostutarako lehiaketa-oposizio batean gardentasun-falta izan dela adierazi da, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari, kexa eragin duen hautaketa-prozesuko partaide den aldetik, prozesu horretako parte-hartzaileek lortutako puntuazioei buruzko informazio xehatua emateko, bai eta ariketa bakoitza balioetsi duen kalifikazio-epaimahaiko kideei buruzko informazioa emateko ere.
- Departamentuari iradoki zaio jardunbide egokien protokoloa egiteko aukera balioesteko, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileen hautaketa-prozesuen inguruan, prozedura horien berme gisa, eta, hala dagokionean, prozesu hori hobetzeko.

**Onartua.**

**18/572 ESP.**

Interesduna eskatzen den titulazio-baldintza ez betetzeagatik Osasun Departamentuaren zerbitzurako aldi baterako lehen mailako ofizial-lanpostuaren kontratazio-zerrendetatik kanpo utzi da, nahiz eta duela bi urtetik aipatutako lanpostu hori betetzen aritu. Horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko kexa-egilea lehen mailako ofizial-lanposturako irekitako zerrenda iraunkorretatik kanporatzea, bai eta interesdunarekin sinatutako kontratua azkentzeko egintza ere; izan ere, administrazio-organoak adierazitako zio horrek, eragina izan dezan, aurretiaz aldeko egintzak ofizioz berrikustea eskatzen baitu.

**Ez da onartu.**

**18/759 ESP.**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan osasun-larrialdietako teknikari-lanposturako aldi baterako kontrataziorako irekitako zerrenden kudeaketan, sektore pribatuan emandako zerbitzuak eta arlo horretako etengabeko prestakuntza ez balioetsi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio Nafarroako Foru Erkidegoko osasun-larrialdietan emandako zerbitzuak balioesteko beharrezkoak diren neurriak hartzeko, beharrezkoa bada izaera arau-emaitza dutenak barne, besteen kalterik

gabe, lanpostuetan aldi baterako sarbidea izateari begira. Horrez gain, gomendatu zaio hautagaiek arlo horretan jaso duten prestakuntza puntua dezala.

**Ez da onartu.**

**18/791 ESP.**

Kontratazio-zerrendan kexa-egileak baino lehentasun txikiagoa duen hautagai bati dei egin dio Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak, administrazio-laguntzaile postua aldi baterako betetzeko. Horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio egokitu ditzala kontratazioak dagozkien zerrendetara eta horien lehentasun-ordenara, Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoetako zentro eta establezimenduetan aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrendak kudeatzeko arauak onesten dituen martxoaren 23ko 347E/2017 Foru Aginduan, Osasuneko kontseilariak emandakoan, 2.6. artikuluan ezarritako ohiz kanpoko bidea saihestuz.
- Departamentuari gomendatu zaio kexaren xede den kontratazioa aztertzeko, eta, berori hogeita hamar egunetik gorako denboraldi baterako egin bada, interesdunari zegokion kontratua ez eskaini izanagatik eragindako kalteen truke kalte-ordaina emateko baldintzak betetzen diren balioesteko.

**Ez da onartu.**

**Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari**

---

**18/312 ESP.**

Lanbide-orientazioarekin lotutako zenbait enplegutuan sartzeko Lanbide Orientaziorako Unibertsitate Master Ofiziala aitortu ez izanari dagokionez:

- Departamentuei iradoki zaie lanbide-orientazioarekin lotutako funtzio eta zerbitzu publikoetan sarbidea izaterakoan Lanbide Orientaziorako Unibertsitate Master Ofiziala aitor dezatela, eta irizpide horren arabera egoki ditzatela deialdiak, lizitazioak, etab., enplegurako gaitasun-baldintzak zehazteari begira.

**Ez da onartu.**

**Burlatako Udalari**

---

**18/185 ESP.**

Burlatako Udalak bideen edo barrualdeen garbiketako peoi-lanpostua kontratatzeke deialdietan egindako kudeaketa-lanaz interesdunak aurkeztutako eskabide bati ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek aurkezten dizkioten eskabide eta eskari guztiei berariazko erantzuna ematera, legeek xedatutako epeen barruan.

**Onartua.**

### **Corellako Udalari**

---

#### **18/628 ESP.**

Kirol-koordinatzaile lanpostua betetzeko hautagaien zerrenda eratzeko deialdian parte hartu duten bi hautagaien merituak balioesteari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, kirol-koordinatzaile lanpostua betetzeko hautagaien zerrenda osatzeko deialdian, berrikusteko lanbide-heziketako gradu bateko ikasgaiei/moduluei ematen zaien balioespena, horri egiten baitio erreferentzia kexak; izan ere, deialdi horren eraginetarako eta berorren oinarri arautzaileekin bat etorrira, ezin izan baitira prestakuntza akademiko osagarritzat hartu.

Erantzunaren zain.

### **Lizarrako Udalari**

---

#### **17/784 ESP.**

Mailaz igotzeko txandan euskararen ezagutzaren eskakizuna ezeztatu zuen Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat betetzeari begira, herriko Udaltzaingorako hiru udaltzain-postu betetzeko deialdirako oinarriak aldatu ziren, eta horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egileari udaltzaingoan postu bat esleitzeko dagozkion neurriak har ditzala; izan ere, txanda askean balioespen handiena izan duen hautagaia hura izan da, eta postu hori egokituko zitzaion, legetan aurreikusi gabeko bide batetik eta Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpenak zehaztutakoa gainditzen duen irismenarekin deialdiaren oinarrietan aldaketarik tarteko izan ez balitz.

**Ez da onartu.**



## **Uharteko Udalarari**

---

### **18/64 ESP.**

Udalaren beharrezanez begira aldi baterako kontratazioetarako administrazioko ofizialen zerrenda osatzeko deialdi batean, administrazioko ofizial gisa enpresa pribatu batean izandako lan-esperientzia ez balioetsi izanari dagokionez:

- Udalarari gomendatu zaio interesdunak administrazioko ofizial gisa duen lan-esperientzia egiaztatzeko enpresaren ziurtagiria onar dezala, eta, horren ondorioz, kexak erreferentzia egiten dion deialdian aurreikusitako puntuazioa aplikatuz eskubidez zegoen puntuazioa aitortu diezaiola.

**Ez da onartu.**

## **San Adriango Udalarari**

---

### **18/148 ESP.**

Udaltzaingoan hutsik dauden lanpostuak betetzeaz eta gaur egun kideak falta direnez hartu beharreko neurriez informazioa eskatu zuen interesdunak, eta eskariari ez dio erantzun San Adriango Udalak. Horri dagokionez:

- Udalarari gogorarazi zaio kexaren egilearen eskaerari erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartua.**

## **Zizur Nagusiko Udalarari**

---

### **18/76 ESP.**

Enplegu-deialdi publikoen iragarpenak wegunean iragartzeko prozedurari dagokionez:

- Udalarari gogorarazi zaio enplegu publiko batean sartzeko probak hasteko hilabetea onartutako deialdien oinarrietan zehaztutako hilabeteari egokitu behar zaiola.

**Onartua.**

## **Nafarroako Unibertsitate Publikoari**

---

### **18/381 ESP.**

2017/2018 ikasturtean Zuzenbide Konstituzionaleko irakasle elkartu gisa irakaskuntzan aritzeko pertsona bat kontratatzeari dagokionez:

- Unibertsitateari gomendatu zaio apirilaren 16ko Errektorearen 800/2018 Ebazpenean, bigarren atalean, txertatutako baldintza ezeztatu dezala eta ondorioz gabe utzi dezala, berorren bidez, irakasle elkartu lanpostuan sartzeko eskubidea aitortzeak dakartzan eraginak geroratu egiten baitira, eta interesdunari zuzenbidearen arabera ez dagokion egiaztapen-karga ezartzen baita; eta, horrez gain, gomendatu zaio kexa-egileak kasu honetan zehaztutako irakasle-plazan sartzeko duen eskubidea berrezartzeko neurriak har ditzala, ahalik eta bizkorren.

**Onartua.**

### **6.2.2. Nekazaritza eta abeltzaintza.**

#### **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentuari**

##### **18/49 ESP.**

Nekazari gazteak beren gain hasteko laguntzei eta eskatutako hobekuntza-planei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio azter dezala ea, sortu den egoera honetan, 2016ko urriaren 1etik aurrera eskatutako laguntzekin lotuta egindako inbertsioen egiaztapenaren falta administrazioaren jarduketaren ondorio izan ote den, eta, hala izan bada eta horrek interesdunari zegozkion diru-laguntzetara jotzeko orduan kalterik eragin badio, har ditzala dagozkion neurriak, diru-laguntza hori edo ekonomikoki baliokide den besteren bat eman diezaioten.

**Onartua.**

##### **18/603 ESP.**

Aurrez diru-laguntza baten xede izan zen nekazaritza ekologikoko proiektu bat ezin gauzatzeko jotzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunekin elkarlanean aritzeko, nekazaritza-proiektu horrekin jarraitzeko modua emango dien irtenbide bat bila dezaten; edota beste hautabide bat hartzen laguntzeko, adostu dezaketen formula baten bidez, kontuan hartuta erakunde honek hasieran planteatutakoaren aurrean adierazitako objektzioa berandu etorri zela eta horrek haiei kalteak eragin diezazkiekeela. Horri dagokionez, kexan erreferentzia egiten zaion departamentuarekin izandako bileran interesdunak planteatutako aukerak edo neurriak balioets daitezke.

**Ez da onartu.**

**18/618 ESP.**

Animalien garraioa Administrazioari jakinarazteko egungo sistema desagertzearekin eta beste bide telematiko batez ordezkatzearekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio, teknika elektronikoak, informatikoak eta telematikoak administrazio publikoen eta herritarren arteko harremanetan txertatzeko bideak zuzendu behar dituen progresibitate-printzipioa aplikatuz, luzatzeko uztailaren 3ko 170/2018 Foru Aginduan, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako kontseilariak emandakoan, 2. artikuluan zehazten den epea, horren arabera, 2018ko urriaren 1etik aurrera ezeztatu egiten baita garraio-dokumentuak erabiltzea Nafarroako Foru Erkidegoan; eta, beraz, egun horretatik aurrera, aukera eman dezala Nekazaritza, Abeltzaintza eta Elikadurako kontseilariaren otsailaren 28ko 36/2005 Foru Aginduak zehaztutako moduan egin ahal izateko animalien garraioari buruzko dokumentuen jakinarazpena.

**Onartua.**

**18/681 ESP.**

Arga 2-XXII. Sektoreko partzelen elkarketaren ondorioz interesdunari hainbat zortasun-karga dituen finka bat esleitzeari dagokionez (finka hori erabiltzea eta gozatzea eragozten dute horiek):

- Departamentuari iradoki zaio planteatutako arazoari irtenbide bat aurkitzeko, kexa-egilearekin bat etorrira, eta Miranda Arga herrian partzelak elkartzeko prozesua garatu aurretik interesdunak erabiltzen zuen finkaren antzeko bat jartzeko haren esku.

**Onartua.**

**18/790 ESP.**

Kexaren egileen iritziz, tratu baztertzaila jasotzen du abeltzaintza tradizional estentsiboak edo ekologikoak, Nafarroako Foru Erkidegoan abeltzaintzako ustiategiek eta horien instalazioek bete beharreko baldintzak (higieniko sanitarioak, animalien ongizatearekin lotutakoak eta antolaera zooteknikoari dagozkionak) zehazten dituen Foru Dekretuaren proiektuan. Horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, udalerrietako alkateek eta sinatzaileek erakutsitako kezka sozialaren aurrean, erregimen espezifikoko eta berariazko bat lantzeko abeltzaintzako ustiategi estentsibo, tradizional eta ekologikoetarako (txikiak nahiz ertainak), bai kexan aipatzen den Foru Dekretuan bertan, bai landu daitekeen beste batean.

**Ez da onartu.**

### **Ablitasko Udalarari**

---

#### **18/747 ESP.**

Kexa-egileak larreak ustiatzeari buruz eta lehorreko lurak lur ureztatu gisa kobratzeari buruz aurkeztutako zenbait idatziri ez erantzun izanari dagokionez:

- Ablitasko Udalarari iradoki zaio onartzeko interesdunak egindako bilera-eskaera, kexaren idatzian adierazitako gaiak argitze aldera.

**Onartua.**

### **Etxabarriko Kontzejuari**

---

#### **18/764 ESP.**

Interesdunak su-egurraren sorta bat eta larreen ustiapena eskatu zizkion Etxabarriko Kontzejuari, eta horri dagokionez:

- Kontzejuari gomendatu zaio eskatutako ustiapena emateko interesdunari, zuzenbidean onartuta dagoen modu fede-emaile batean interesduna ez dela herri horretan bizi egiaztatzen ez badu behintzat.

**Onartua.**

### **Errozko Kontzejuari**

---

#### **18/384 ESP.**

Interesdunak eskatutakoaren arabera su-egur sorta bat esleitu ez izanari eta gai honetaz aurkeztutako idatziari erantzun ez izanari dagokienez:

- Kontzejuari gogorarazi zaio kexa-egileak 2018an su-egurretarako herri-ondasunen ustiapenez aurkeztutako eskaria ebazteko betebeharra duela legez.

- Kontzejuari gomendatu zaio eskatutako ustiapena emateko interesdunari, zuzenbidean onartuta dagoen modu fede-emaile batean interesduna ez dela herri horretan bizi egiaztatzen ez badu behintzat.

**Ez da onartu.**

### **Galbarrako Kontzejuari (Lanako ibarra)**

---

#### **17/793 ESP.**

Herri-ondasunen ustiapenagatik eta ustiapen hori egin ahal izateko nahitaezkoa den fidantzagatik kanon gisa eskatzen den prezioari dagokionez:

- Gomendio hauek egin zaizkio kontzejuari:
  - Interesdunari esleitutako luraren ezaugarrien antzekoak dituzten lurretarako inguruan diren alokairu-prezioak azter ditzala, eta kanon gisa eskatutako zenbatekoa arrazoitu dezala.
  - Kexaren egileari esleitutako herri-lurra ustiatzeko eskatutako fidantza ondoriorik gabe utz dezala; eta, partzelaren erabilera egokia ziurtatzeko berme bat zehaztea egoki iritziz gero, urteko kanon gisa ezarritako zenbatekoarekiko proportzionala izan dadila.

**Ez da onartu.**

### **6.2.3. Gizarte-ongizatea.**

#### **A) Haurrak eta nerabeak**

### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

#### **17/810 ESP.**

Zegoen behaketa- eta harrera-zentrotik ihes egin zuen interesdunaren alabak, eta adingabearen amari ez zitzaion informaziorik eman egoeraz eta egindako jarduketez (ez zekien non zegoen); horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak indartzeko, neurri horien bidez kexan adierazitako adingabearen hezkuntza-prozesua ziurta dadin, ahal den neurrian zentrotik ihes egitea saihestu dezaten eta, halakorik gertatuz gero, non dagoen jakiteko egiten ari diren edo egin diren jarduketei buruz amari informazioa eman diezaioten.

## **Onartua.**

### **18/270 eta 18/271 ESP.**

Neurri judizialak betetzeko Ilundainen dagoen zentroaren funtzionamenduari dagokionez, zentro horretan baitago interesdunaren semea:

- Gogorarazi zaio gizarte-zerbitzuen eta, bereziki, adingabeen zentroen (kexan erreferentzia egiten zaienak barne) erabiltzaileek aurkezten dituzten erreklamazioak ebazteko betebeharra duela legez.
- Neurri judizialak betetzeko zentroetan barneratutako adingabeen egoerarekin lotuta, gogorarazi da, oro har, erabat biluzita miatzea segurtasun-arrazoi jakin eta espezifikoko batzuk daudenean egin daitekeela: adingabeak bere gorputzean objektu arriskutsuak, bere osasunari edo osotasun fisikoari kalte egin diezaioketen substantziak edo zentroko segurtasuna edo bizikidetzaren ordenatua nahastu dezaketenak dituela uste izateko banan-banako arrazoiak eta arrazoi kontrastatuak daudenean, eta baliabide elektronikoak erabili ezin direnean, zentroko zuzendariaren baimenarekin, guardiako adingabeen epaileari eta guardiako fiskalari jakinarazi ondoren, betiere, eta miaketa hori egiteko izan daitezkeen arrazoiak azalduz.

## **Onartua.**

### **18/623 ESP.**

Duela gutxi babesgabetasun-egoeran zeudela aitortu ondoren, interesdunaren bi semeen egoerari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ahalik eta bizikorren dagokion bisita-erregimena ezar dezala, adingabeek amarekiko loturari eutsi diezaioten.
- Departamentuari gogorarazi zaio kexaren egileari haren semeekin lotuta hartzen diren erabakien berri emateko legezko betebeharra duela.

## **Onartua.**

### **B) Gizarteratzea eta bermatutako errenta**

#### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

### **18/58 ESP.**

Laguntza izapidetzerakoan Administrazioari esleia dakioken akats baten ondorioz, bermatutako errenta gisa bidegabeki hainbat zenbateko jaso zituen kexa-egileak, eta horiek itzultzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio bermatutako errenta aldatzeko prozedurak bizkortu ditzala, hemen azaldutako kasuan eta antzekoetan, hura jasotzen duten pertsonak prestazio hori aitortzeko kontuan hartutako baldintzetan edozein aldaketa eginez gero eta horren ondorioz aldaketaren bat izan daitekeenean horren berri eman dezaten.

#### **Onartua.**

##### ***18/70/AI ESP.***

Bizirauteko eta etxebizitzaren hipoteka-kreditua ordaintzeko interesdunaren diru-sarreraren gabeziari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio honako kasu hau eta honen parekoak aztertzeko (prestazio publiko baterako eskubidea aitortu zaie interesdunei, baina ez dute jasotzen Administrazioak konpentsazio modura edo bahituran hartzea erabaki duelako), eta, egoki iritziz gero, araudia aldatzeko aukera balioesteko, bermatutako errentaren zenbatekoa luzatzeko.

#### **Ez da onartu.**

##### ***EXP.18/124***

Kexaren egileak aitortua zuen bermatutako errenta ezeztatu eta azkentzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, kexaren xede den kasu honetan eta antzekoetan, balioesteko ea egokitzen har daitekeen lanaldi osoko enplegu-eskaintza, kontuan hartuta familia-unitate bakoitzak dituen inguruabarrak, eta ea interesdun pertsona horiek ez dituzten zailtasun oso handiak edo gairdiezinak praktikan, lan-munduan bere osotasunean sartzeko; hala, aitortu zaion bermatutako errentari eusteko aukera azter dadin, beharrendaren arabera hala zehaztu denean.

#### **Ez da onartu.**

##### ***18/132 ESP.***

2014, 2015 eta 2016. urteetan interesdunak jasotako bermatutako errenta itzularazteko ESP.ri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ez dezala uste izan kexa-egilearen eta egungo bikotekidearen artean ezkontideen pareko afektibitate-harremanik zegoenik 2014an, 2015ean eta 2016. urteko zati batean, eta aitor dezala interesdunak gizarteratze-errenta jasotzeko duen eskubidea, urte horietan desegoki jasotako zenbatekoen erreklamaziorako garatutako jarduketak baliogabetuz.

**Ez da onartu.**

**18/181 ESP.**

Departamentuak diru-sarreraren muga gainditzen dela ulertu duelako interesdunari bermatutako errenta ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileri bermatutako errenta ukatzeko erabakia berrikus dezala, diru-sarreraren zenbaketatik kanpo utziz langabezia-prestazioa, ezeztatua izan den edo ondoriorik gabe utzi den neurrian, eta kontuan hartuta prestazioa eskuratzeko orduan kaltetua izan zitekeela horregatik.
- Dena den, berori ukatzen dion ebazpenari eusten bazaio, kasua berrikusteko eta ebaluazioa eguneratzeko iradoki zaio, kexan adierazitako beharrian-egoera aintzat hartuta.

**Onartua.**

**18/213 ESP.**

Interesduna jasotzen ari den errenta bermatua murriztu egin da, departamentuak uste baitu etxean bizikide duen pertsonarekin ezkontza-harremanaren antzekoa duela; horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ez uste izateko 2017ko abenduan eta 2018ko urtarrilean kexa-egileak eta etxean bizikide zuen pertsonak ezkontza-harremanaren antzeko afektibitate-harremana zutela, eta, horren arabera, hilabete horietan bidegabeki jaso izandako zenbatekoak itzularazteko garatutako jarduerak ezeztatze; eta, horrez gain, presuntzio horren ondorioz interesdunak jaso ez zituen zenbatekoak dagozkiola onartzeko.

**Ez da onartu.**

**18/278 ESP.**

Interesdunak gutxienez azken bi urteetan Nafarroako Foru Erkidegoan bizi izan dela erakutsi behar du egiaztagiri bidez, bermatutako errentara eta beste laguntza sozial batzuetara jo dezan, baina ezin izan du halakorik egiaztatu; horri dagokionez:



- Departamentuari gomendatu zaio aintzat hartzeko interesdunak bermatutako errenta eskatzeko eskubidea ematen duen bizilekuaren baldintza hori betetzen duela, azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legeak, gizarteratzeko eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituenak, 5 b) artikuluan xedatutakoaren arabera; izan ere, nabarmena da kexa-egileak erroak eginak dituela hainbat urtean Nafarroako Foru Erkidegoan, eta bertan bizi izan dela.

**Onartua.**

**18/299 ESP.**

Interesdunak bidegabeki jasotako errenta bermatua itzul dezan egindako eskariari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, interesdunak gaur egun bizi duen egoera ekonomiko zaila kontuan hartuta, aukera eman diezaiola itzuli beharreko zenbatekoa ordainketa zatikatu bidez itzultzeko, horrela, ordainketa horiek onargarriak izan daitezen kexa-egilearentzat.

**Onartua.**

**18/355 ESP.**

Kotizazio gabeko baliaezintasuneko pentsioan eta bermatutako errentan kexa-egileak gero eta zenbateko txikiagoa jasotzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileak eskatzen duen ziurtagiria, azken urte hauetan departamentu horrek hurrenez hurren aitortu, aldatu eta ordaindu dituen prestazioen dinamikari buruzkoa, eman diezaiola, adierazi duenez, senar ohiari egindako erreklamazio batean erabili nahi baitu.

**Onartua.**

**18/534 ESP.**

Interesdunak lan-eskaintza bati erantzun ez izanagatik eta kexaren egileak hori ukatu arren errenta bermatuari dagokion hileko kuota baten ordainketa ez egin izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak bermatutako errenta gisa eskatutako zenbatekoa ordaintzeko (hura eteteko ebazpenaren aurreko hileko zenbatekoak, halako ebazpenik izan bada), ez baita ikusten justifikatuta dagoenik ez ordaintze hori.

**Ez da onartu.**

**18/593 ESP.**

Bermatutako errenta gisa bidegabeki jasotako zenbatekoak itzuli ahal izateko interesdunak dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio bermatutako errenta aldatzeko prozedurak arintzeko, prestazio hori aitortzeko kontuan hartu ziren inguruabarretan aldaketaren bat gertatu zela jakinarazi dutenean haien hartzaile diren pertsonak (hauxe da kasua) eta, horren arabera, prestazio horretan aldaketarik izan daitekeenean.
- Departamentuari iradoki zaio, interesdunak gaur egun bizi duen egoera ekonomiko zaila kontuan hartuta, aukera eman diezaiola itzuli beharreko zenbatekoa ordainketa zatikatu bidez itzultzeko, horrela, ordainketa horiek onargarriak izan daitezen kexa-egilearentzat, eta xede horretarako neurriak har ditzala.

**Onartua.**

**18/693 ESP.**

Interesdunak jasotako bermatutako errentaren itzulketarako ESP.ri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ez uste izateko 2017ko azaroan eta abenduan eta 2018ko urtarrilean eta otsailean kexa-egileak eta etxean bizikide zuen pertsonak ezkontza-harremanaren antzeko afektibitate-harremana zutela, eta, horren arabera, hilabete horietan bidegabeki jaso izandako zenbatekoak itzularazteko garatutako jarduerak ezeztatzeko.

**Ez da onartu.**

**Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari**

---

**18/637 ESP.**

2014, 2015 eta 2016. urteetan bidegabeki jasotako bermatutako errentagatik eta premiamendu-errekarguagatik interesdunari zenbateko ekonomiko bat itzultzeko eskatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, interesdunak gaur egun bizi duen egoera ekonomiko zaila kontuan hartuta, aukera eman diezaiola itzuli beharreko zenbatekoa ordainketa zatikatu bidez itzultzeko, horrela, ordainketa horiek

onargarriak izan daitezen kexa-egilearentzat, interesik eta bermerik eskatu gabe, eta premiamendu-errekargurik gabe, eta har ditzala horretarako hartu beharreko neurriak.

**Onartua.**

#### **Iruñeko Udalari**

---

##### **18/166 ESP.**

Gizarte-larrialdiko laguntza bat eman diezaioten interesdunak egindako eskariari ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalara gogorarazi zaio legez behartuta dagoela kexa-egileak egindako laguntza-eskaria eskumena duen unitateari igortzeko eta eskari hori ebazteko.

**Ez da onartu.**

#### **C) Adinez nagusien babesa**

#### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

##### **18/239 ESP.**

Kexa-egilearen senarrak (88 urte) mugikortasun-arazo larriak ditu, eta Tafallako egoitza batean dago; etxetik gertuko egoitza batean, Berriozarko herrian, zehazki, harentzako tokia eskatu zuen, senitarteko gertukoenak han bizi baitira egun; ez zaio tokirik esleitu, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexan jasotzen den kasu zehatz honetan, interesdunari leku bat eslei diezaiola bizilekutik ahalik eta gertuen dagoen egoitza batean, ahalik eta bizkorren.
- Departamentuari iradoki zaio Iruñerrian adineko pertsonentzako egoitzetan tokien eskaintza handitzeko egokiak iruditzen zaizkion neurriak har ditzala, inguru horretan horrelako tokien eskaria gero eta handiagoa denez berorri erantzun ahal izateko.

**Ez da onartu.**

##### **18/302 ESP.**

Interesdunari Burlatan duen bere etxebizitzatik gertu egoitza-plaza publiko edo itundu bat eman ez izanari dagokionez:

- Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatu zaio interesdunari ahal bezain laster eman diezaiola adineko pertsonak egoitzetan artatzeko plaza bat, publikoa zein itundua, bere bizi-ingurunetik ahalik eta gertuen.
- Eta horrelakorik ezin bada, gomendatu zaio plaza ematen zaion bitartean interesdunari emango zaio zerbitzuarekin lotutako prestazio ekonomikoa ahalik eta azkarren eman diezaiotela, eta plaza publiko edo itunduetarako aurreikusitako baldintzen antzekoetan zerbitzua ordaintzeko moduan kuantifika dezala, eskubidez dagokion zerbitzu publikoa ez esleitu izanak ekonomikoki kalterik eragin ez diezaion.

**Ez da onartu.**

**18/438 ESP.**

Ezohiko diru-laguntza bat ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio hirurogeita bost urtetik gorako adineko pertsonen kolektiboa kexan aipatzen diren ezohiko laguntzen onuradunen artean sar dezala.

**Onartua.**

**18/16 OJ**

Iruñea inguruan egoitza-plaza publikoak edo itunduak eskuratzeko ezintasunari edo zailtasunari eta plaza pribatuekin lotutako ordezeko prestazioen zenbatekoari dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio, gizarte-zerbitzuen arloko plangintzarako duen ahalmenaz baliatuz, azter, zehatz eta aplikatu ditzala dagozkion neurriak, mendekotasuna duten adineko pertsonentzako egoitza-plaza nahikoa ez izateak eta horiek lurraldean modu desorekatuan banatzeak dakartzaten arazoei epe ertain edo luzera irtenbide bat bilatzen ahalegintzeko, hurbiltasun-printzipioa zainduz, betiere.

**Onartua.**

**18/27/AI OJ**

Mendekotasuna duten pertsonen egoitza-arretarako zerbitzu publikoaren estaldura-mailari eta zerbitzu hori ematen ez den kasuetako prestazio ekonomikoei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea egoitza-arretarako zerbitzurako eskubidea duten mendeko pertsonak, nahi izanez gero, dagokion zerbitzu publikoa jasotzeko aukera izateko neurriak har ditzala, administrazioak egokitutako plaza publiko edo itunpeko baten esleipenaren bitartez.
- Departamentuari gomendatzea egoitza-arretarako zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa erregulatzeko duen erregelamendu-araudia ahal bezain laster alda dezala, mendetasun-mailaren goranzko berrikuspenak prestazio horren murrizketa ez dezan ekarri.

Erantzunaren zain.

### **Iruñeko Udalari**

---

#### **18/415 ESP.**

Iruñeko Udaleko etxez etxeko laguntza-zerbitzuak kexa-egilearen amari eskainitako arretari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-egileak salatutako gabeziak aztertzeko eta, egoki bada, horiei konponbidea emateko neurriak hartzeko, herritarrek kalitatezko zerbitzuak hartzeko duten eskubidea bermatze aldera.

**Onartua.**

### **Queiles Ibarreko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari**

---

#### **18/353 ESP.**

Interesdunak (74 urte) prestazio ekonomikorik jasotzen ez duenez eta hainbat gastu (sendagaiak, hortzak, betaurrekoak) ordaindu behar dituzenez bizi duen beharrian-egoerari dagokionez:

- Mankomunitateari iradoki zaio berriro aztertzeko kexa-egilearen beharrianak eta inguruabarrak, eta, laguntza edo prestazio ekonomikoren bat badagokio, ahalik eta bizkorren izapidetzeko.

**Onartua.**

### **D) Desgaituen babesa eta ezinduen tutoretza**

### **Osasun Departamentuari**

---

#### **17/710 ESP.**

San Frantzisko Xabier zentro psikogeriatrikoak jantziak galdu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileari haren bi janzki galdu izanagatik dagokion kalte-ordaina ordaintzeko, diruz nahiz galdutako jantzien ordeztzeko kalitateko beste bi emanez.

**Ez da onartu.**

### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

#### ***18/127 ESP.***

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak desgaitu bati eman dion arretari eta, tutoretza gauzatzean, haren baliabide ekonomikoez egindako kudeaketari dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioan dauden baliabideen hornidura aztertzeko, eta horiek behar bezala egokitu daitezzen zaintzeko, pertsona horien tutoretzarekin lotutako funtzioak hurbilagokoa den modu batez betetzeko.

**Onartua.**

#### ***18/233 ESP.***

Sayoa zentroan interesdunari prestazioa aitortu ondoren, 65 urtetik beherako pertsonen egoitza-zerbitzuarekin lotutako prestazio horren kudeaketari dagokionez:

- Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioari iradoki zaio haren tutoretzapekoen baliabide ekonomikoen kudeaketarekin lotutako informazioa emateko bide eta bitartekoak zabaltzeko, kasu honetan eta antzeko beste batzuetan interesdunek jakin dezaten aitortu zaizkien prestazioak nola ari diren kudeatzen.

**Onartua.**

#### ***18/252 ESP.***

Desgaitasun-mailaren balioespenarekin kexa-egileak adierazitako desadostasunari eta garraio-zerbitzu publiko kolektiboak erabiltzeko zailtasuna ez aitortu izanari dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileak garraio-zerbitzu kolektiboak erabiltzeko zailtasunak dituela onar dezala, abenduaren 23ko 1971/1999 Errege Dekretuak, ezintasun maila onartzeko, aitortzeko eta kalifikatzeko prozedurari buruzkoak, 2. eranskineko a) atalean aurreikusitako egoeran dagoenez.

**Ez da onartu.**

**18/330 ESP.**

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak kexa-egilearen senideari eman dion arretari eta, tutoretza gauzatzean, haren baliabide ekonomikoez egindako kudeaketari dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak kexa-egilearen senideari emandako arreta hobetzeko neurriak har ditzala, haren eskubideak eta bidezko interesak babesteko, kexan adierazitako alderdietan eta antzekoetan (tutoretzapeko pertsonari informazioa ematea, osasunarekin lotutako kontuak, egoera fiskala eta ondarearekin lotutako interesak, oinarrizko gastuetarako baliabide ekonomikoak, etab.).

**Onartua.**

**18/343 ESP.**

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak kexa-egileari eta haren bikotekideari, tutoretza gauzatzean, eman dien arretari dagokionez:

- Fundazioari iradoki zaio tutoretzarekin lotuta beregain dituen funtzioak arinago bete ditzala, kexan deskribatutako egoera eta antzekoak saihesteko.

**Onartua.**

**18/400 ESP.**

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak, tutoretza gauzatzean, egiten duen kudeaketari dagokionez:

- Fundazioari iradoki zaio bere tutoretzapean ditueni entzuteko, ahal denean, eta, ahal den neurrian, haien desireri erantzuteko, are gehiago haien baliabide ekonomikoei eragiten dieten erabakiak hartu behar dituztenean.

**Onartua.**

**18/449 ESP.**

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak bere tutoretza-funtzioa gauzatzeko moduan hobetzeko modukotzat jotzen ditu interesdunak zenbait alderdi, eta horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioan dauden baliabideen hornidura aztertzeke, eta horiek behar bezala egokitu

daitezen zaintzeko, pertsona horien tutoretzarekin lotutako funtzioak hurbilagokoa den modu batez betetzeko.

**Onartua.**

**18/514 ESP.**

Interesdunaren alabari onartutako desgaitasun-mailari eta maila hori zehazteko balioespena egin zuen psikologoak emandako tratuari dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, oro har, behartuta dagoela legez errespetuzko tratu zuzena ematera, herritar guztiekin dituen harremanetan.

**Onartua.**

**18/717 ESP.**

Interesdunaren semea adimen-desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zerbitzu batean (kasu honetan, tutoretzapeko etxe batean edo etxe funtzional batean) artatzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari plaza bat esleitzeko desgaitasuna duten pertsonentzako tutoretzapeko etxe batean edo etxe funtzional batean, eskubidea duelako horretarako eta arauetan eskubide hori gauzatzeko aurreikusitako epea gainditu delako.

**Ez da onartu.**

**18/10 OJ**

Mendekotasun-egoera aitortzeko eta mendekotasun-sistemako prestazioetan sarbidea izateko prozedurei dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela mendekotasun-egoerak aitortzeko eta sistemako prestazioetan sarbidea izateko prozedurak epe barruan ebaztera, eta beharrezkoa dela, beraz, xede horretarako neurriak hartzea.

**Onartua.**

**Hezkuntza Departamentuari**

---

**18/721 ESP.**

Euskara ikasteko eta hizkuntza horren ezaguera-maila ofiziala egiaztatzeko pertsona gorrek dituzten zailtasunei dagokienez:



- Departamentuari iradoki zaio pertsona gorrek euskara ikasteko eta euskararen ezaguerari dagokion egiaztagiri ofiziala lortzeko beharrezkoak diren neurriak hartzeko eta xede horretarako egokiak diren babes-baliabideak emateko, eskoletan hizkuntza hori ikas dezaten.

#### **Onartua.**

##### **18/785 ESP.**

Euskararen gaitasun-agiriari (EGA) dagokion titulua lortzeko 2018ko deialdiaren barnean aurreikusitako proba idatzia egiteko interesdunari, % 75eko desgaitasun-maila duenari, onartutako denbora gehigarri urriari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunari denbora gehigarri handiagoa emateko, euskararen gaitasun-agiriari (EGA) dagokion titulurako 2018ko deialdian aurreikusitako proba idatzia egiteko, kasu honetan sumatutako inguruabar bereziak kontuan hartuta eta ekintza-neurri positibo gisa.

#### **Ez da onartu.**

##### **Iruñeko Udalari**

---

##### **17/719 ESP.**

Alde Zaharreko unitatean kexa-egileak eta haren emazteak esleituta duten gizarte-langileak emandako arretari dagokionez.

- Udalari iradoki zaio onar dezala kexa-egileak eskatutako auzo-unitatearen aldea, urtarrilaren 24ko 6/2011 Foru Dekretuarekin bat etorrita.

#### **Ez da onartu.**

##### **18/194 ESP.**

Ostalaritzako lokal batek segurtasunaren eta irisgarritasunaren esparruko indarreko araudia ez betetzeak adierazten duen arriskuaren arrian Iruñeko Udalak ezer ez egin izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio balioesteko ea kexan adierazitako lokalari eskatu ahal zaizkion irisgarritasun unibertsalaren esparruko “bidezko doikuntzak”, desgaitasunak dituzten pertsonen eskubideei eta haiek gizarteratzeari buruzko Lege Orokorraren testu bateginean, 2, 22, 25, 29 eta hirugarren xedapen gehigarrian xedatutakoaren arabera.

**Onartua.**

#### **Iruñerriko Mankomunitateari**

---

##### **18/203 ESP.**

Gurpildun aulkiak erabiltzen dituzten pertsonak zailtasunak izaten dituzte edukiontzietara zaborra botatzeko, horien sarbide edo ahoak oso altu egon ohi direnez; horri dagokionez:

- Mankomunitateari iradoki zaio etxe-zaborrak utzi eta biltzeko edukiontziak desgaitasunak dituzten pertsonen beharretara egokituta dituzten ereduak aztertzen eta ebaluatzen jarraitzeko (horretan dihardutela adierazi du), pertsona guztien irisgarritasuna bermatu ahal izateko; edota xede horretarako izan daitezkeen beste neurri batzuk hartzea balioesteko.

**Onartua.**

#### **E) Familien babesa**

#### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

##### **17/800 ESP.**

Langile autonomoen lan-bizitza, familia-bizitza eta bizitza pertsonala uztartzeko diru-laguntza baten eskaria ez onartu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio onartzeko kexa-egileak aurkeztutako eskaera izapidetzea, eta, zehaztutako gainerako baldintzak betetzen baditu, diru-laguntza hori emateko.

**Ez da onartu.**

#### **Berriobeitiko Udalari**

---

##### **18/380 ESP.**

Guraso bakarreko familiei Artika Kirol Hirian tarifa murrizturik ez aplikatzeari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela zuzentzen zaizkion eskabideak ebaztera eta jakinaraztera, bere eskumeneko gaietan, Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioari buruzko Legearen 318. artikuluan jasotzen denaren arabera.

**Ez da onartu.**

## **F) Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna**

### **Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentuari**

#### **18/287 ESP.**

Irabazi-asmorik gabeko elkarte eta erakundeak Nafarroako Berdintasunerako Institutuak Nafarroako Foru Erkidegoan ari diren enpresei emakumeen eta gizonen berdintasun-planak ezartzeko edo suspertzeko ematen dituen diru-laguntzen 2018ko deialditik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio emakumeen eta gizonen arteko berdintasun-planak ezarri edo suspertzeko diru-laguntzen hurrengo deialdien onuradunen artean sar ditzala irabazi-asmorik gabeko elkarte eta erakundeak.

**Onartua.**

#### **18/472 ESP.**

Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuko lan-bilera batean pate-hartzaile batek erabilitako LGTBI-fobiko esapideari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio zerbitzuak ematen dituzten langileek ondo eta adeitasunez tratatu behar dituztela gainerako langileak, eta kexan aipatutakoa bezalako esapideen erabilera saihestu behar dutela beti.

**Onartua.**

## **G) Ijitoen gutxiengoaren babesa**

### **Murillo el Frutoko Udalari**

#### **18/44 ESP.**

Udalaren lokalen erabilerari dagozkion tarifak igotzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, udalaren lokalak erabiltzearen truke ordaindu beharreko tarifak finkatzerakoan, neurritz gorako igoerarik ez egiteko, halaxe egin baita; eta kexan aipatzen den lokalaren kasuan, zenbateko txikiagoa eskatzeko.

**Ez da onartu.**

### **6.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.**

### **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioko Departamentuari**

**18/680 ESP.**

Erromantzatuan dagoen eta herri-ondasun gisa ageri den partzela bat berea dela aitortzeko interesdunak aurkeztutako idatzi bati ez dio erantzun Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak, eta horrekin lotuta:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela berariaz kexa-egileak aipatutako eskaera hori ebaztera.

**Onartua.**

**Bertizaranako Udalari**

---

**17/809 ESP.**

Plaza publiko batetik materialak eta eraikin pribatuak kendu ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-egileak aipatutako jarduera hori legezkoa den egiaztatzeko, ahalik eta bizkorren, eta, hala ez bada, legezketasuna berrezartzeko dagozkion neurriak hartzeko.

**Onartua.**

**Lizarrako Udalari**

---

**18/333 ESP.**

Udalaren jabetzeko bide baten gainean bide horren mugakide den partzela baten jabeak eragindako afektazio batzuk salatzeko interesdunak aurkeztu zuen idatzi bati ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio kexaren egilearen eskaerari erantzuteko legezko betebeharra duela, udal horrek berariaz bere iritzia eman behar duela kexan adierazitako bide horrek duen kalifikazio juridikoaz, eta, hala badagokio, beharrezkoak diren neurriak hartu behar dituela.

**Onartua.**

**6.2.5. Merkataritza eta kontsumoa.**

**Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

**17/425 ESP.**

Automobil-enpresa bati egindako erreklamazioaren aurrean Kontsumo eta Arbitrajeko Zerbitzuak izandako jarduketari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek egindako erreklamazioetan eta, oro har, planteatzen zaizkion jarduketa-eskarien aurrean nahiz kontsumoaren esparruko arau-hauste edo gehiegikeria bat adieraz dezaketen herritarren adierazpideetan, kasu bakoitzeko antolamenduan aurreikusitakoaren arabera kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko diren mekanismoak (ikuskaritza- nahiz zehapen-izaerakoak) eraginkortasunez balia ditzala; haien interes legitimoak babesteko komeni den informazioa ematearen edota bitartekaritza-prozedurak izapidetzearen kalterik gabe.

**Ez da onartu.**

**18/484 ESP.**

Nafarroako Gobernuaren Kontsumo Zerbitzuari interesdunak aurkeztutako erreklamazio bati ez erantzun izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio berariaz herritarrek aurkeztutako kontsumo-erreklamazioei erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartua.**

**6.2.6. Kirola.**

**Burlatako Udalari**

---

**18/731 ESP.**

Interesdunaren alaba Burlatako Udalak eskainitako igeriketa-ikastaro batean ez onartu izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio kexan aipatzen den igeriketa-ikastaroan partaide gehiago hartzeko aukera balioets dezan balioesteko, eskaria oso handia baita.

**Ez da onartu.**

**6.2.7. Hezkuntza.**

**A) Haur-hezkuntzako lehenengo zikloa (0-3 urte)**

**Alloko Udalari**

---

**18/160 ESP.**

Herriko haur-eskolan baja eman ondoren Alloko Udalak haur-eskolan plaza bat gordeta izateko hartutako erabakiari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio interesdunaren kexaren oinarrizko arrazoia, udalaren haur-eskolan plaza bat gordetzeko erabakia, ondoriorik gabe uzteko, bajaren kausa ofizioz ikusi ondoren, ez baitator bat aplikagarri den araudiarekin, gerora ikaslea berriro onartzeko aukeraren kalterik gabe, hala eskatuko balu eta hala dagokiola ikusiz gero.

**Onartua.**

### **Tuterako Udalari**

---

#### **18/211 ESP.**

Interesdunaren semea joaten zen haur-eskolako zuzendariak egindako txostenari dagokionez, eta kontuan hartuta epaitegietan bidean den banantze-prozesuan adingabearen babes eta zaintza zehazterakoan kalte egin diola:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bi gurasoei entzuten zaiela bermatzera, adingabearen egoeran eta gurasoen eta seme-alaben arteko harremanetan eragina izan dezaketen txostenak egiterakoan.

**Onartua.**

#### **B) Ikastetxeetan ikasleak onartzea**

### **Hezkuntza Departamentuari**

---

#### **18/45 ESP.**

Haur-hezkuntzako eta lehen hezkuntzako ikasgeletako ikasleen gehieneko ratioari dagokionez (hogeita bost ikasle):

- Departamentuari iradoki zaio, hezkuntzako zuzendari orokorraren abenduaren 26ko 629/2017 Ebazpenak xedatutako hogeita bost ikasleko gehieneko ratioaren arauari dagokionez:
  - a) Arau horrekiko modulazioak egiteko aukera barnean har dezala, justifikatutako kasuetan, hezkuntza-administrazioak babestu beharreko interes eta eskubide legitimoak daudela irizten dioenean (herri jakin batetik iritsitako adingabeak eskolatzearekin lotutako arrazoiak, eskola-jazarpenaren esparruko zenbait gertakari bizi izan ditzaketen adingabeen eskola-aldaketarekin lotutakoak, familia-bizitzarekin bateragarri egitearekin zerikusia dutenak, zenbait ikastetxetan eskolatutako anai-arrebak bateratzeagatik...).

- b) Hezkuntzako zuzendari orokorraren abenduaren 26ko 629/2017 Ebazpenak 5. atalean zehaztutako bajak ez ordezkatzeko araua modula dezala, anai-arrebak ikastetxe berean elkartzeko eskaeren kasuan.

**Ez da onartu.**

**18/54 ESP.**

Haur-hezkuntzako eta lehen hezkuntzako ikasgeletako ikasleen gehieneko ratioari dagokionez (hogeita bost ikasle), eta kontuan hartuta interesdunaren semea eskola batean han izandako baja bat ordezkatzuz har dezaten egindako eskaria:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileak bere seme-alabetako bat ikastetxez alda dezaten egindako eskaria onartzeko, eskumena duen organoaren bidez, hala, bost senideekin batera eskola berean eskolatzeko aukera izan dezan.

**Ez da onartu.**

**18/62 ESP.**

Bi seme-alaben eskolatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileak egindako eskariari baietza emateko eta, beraz, arreba gaztearentzat aukeratutako ikastetxean matrikulatzeko seme zaharrena, hezkuntza-premia bereziak baititu, Down-en sindromearekin lotuta; eta, beharrezkoa bada, ikasgela bakoitzeko ikasleen ratio maximoaren araua edo bajak ez ordezkatzekoa modulatzeko.

**Ez da onartu.**

**18/63 ESP.**

Seme zaharrenaren eskolatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egilearen eskariari baietza emateko eta, beraz, onartzeko seme zaharrena beraiek aukeratutako ikastetxean matrikulatzea, han bajarik gertatzen bada, baja ordezteko aukera eman ez, hala, arriben ikastetxe berean eskolatzeko aukera izango bailuke.

**Ez da onartu.**

**18/171 ESP.**

Kexa-egilearen haur hirukiak eskolatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileak bere hirukien ikastetxea aldatzeko egindako eskaria onartzeko, dagokion organo eskumendunaren bidez, haien senide nagusiak ikasten duen ikastetxean eskolatzeko aukera izan dezaten, betiere, eskola horrek bere adostasuna adierazten badu eta aurreko ikasturteetan aplikatu diren ikasleen gehieneko mugak gainditzen ez badira horrela.

**Ez da onartu.**

**18/184 ESP.**

Kexa-egilearen alabatzakoak bere bi senideak matrikulatuta dauden ikastetxe berean egin nahi ditu ikasketak, eta horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, eskumena duen organoaren bidez, Iruñera iritsi berri den alabatzakoa senideak matrikulatuta dituen ikastetxe berean eskolatzeko kexa-egileak egindako eskaria onar dezala.

**Ez da onartu.**

**18/390 ESP.**

Bizileku-aldaketa baten ondorioz A eredutik G eredurako hizkuntza-aldaketa eskatu zitzaien Hezkuntza Departamentuari, bai eta ikastetxea aldatzeko ere, eta ukatu egin zion Hezkuntza Departamentuak; horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio hizkuntza-ereduaren aldaketa eta ikastetxe-aldaketa onartzeko, kexa-egilearen alabaren kasuan, familiak aukeratutako ikastetxean plaza hutsik baldin badago.

**Ez da onartu.**

**C) Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei eman beharreko laguntza**

**Hezkuntza Departamentuari**

---

**18/365 ESP.**

Kexa-egileak semea DBHI Erronkariko curriculum bereziko unitate batean matrikulatzeko eskariari emandako ezezkoari dagokionez (ikastetxe horretan dabil semea):

- Departamentuari gomendatu zaio, curriculum bereziko unitate bat osatzeko ikasleen gutxieneko ratoria iristen ez diren landa-inguruetan, tratamendu bera eman diezaiela beren premia bereziengatik eskolatzeko-modalitate hori behar



duten ikasleei, horrelako unitateetan dabilzan ikasleen pareko joz, bai maila igotzearen ikuspegitik eta bai gero egin ditzaketen irakaskuntza berezietan matrikulatzeari begira, kexa eragin duen kasuari ere irizpide horixe aplikatuz.

**Ez da onartu.**

**18/644 ESP.**

Kexa-egilearen semeak zailtasunak izan ditu hezkuntza-laguntzaren esparruan premia bereziak dituen ikasle dela onar diezaioten eta, aitorten horren bidez, lanbide-heziketako zikloetan (erizaintzako laguntzaile edo osasun-larrialdien ataletan) sartzeko gordetako plazetako bat eskura dezan; horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen semeari lanbide-heziketako zikloetan hezkuntza-premia bereziekiko ikasleentzat gordetako plazetako bat esleitzen, hark adierazitako aukeretakoren batean.

**Onartua.**

**D) Eskola-bizikidetzak eta eskola-jazarpena**

**Hezkuntza Departamentuari**

---

**18/91, 18/92, 18/93, 18/94, 18/95, 18/96 ESP.**

Kexa-egilearen seme adingabearen egoera eskola-jazarpen gisa definitu ondoren (halakotzat egiaztatu zuen gerora txosten psikologiko batek) eta egoera horren aurrean Ermitagaña Ikastetxe Publikoak eta Hezkuntza Departamentuak neurri eraginkorrik hartu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, kexaren kasuan eta antzekoetan, eskola-jazarpeneko egoera edo egoera gatazkatsu bat adieraz dezaketen gertakariak sumatzen, adierazten edo salatzen diren kasuetan, alegia, ahalegin guztiak egin ditzala horrelako egoerak hautemateko eta, hala dagokionean, beharrekoak diren ebazpen-neurriak hartzeko; egoera horiekin lotutako familiekiko harremanak, komunikazioa eta informazioa ere sustatu beharko dira, aldi berean.

**Onartua.**

**18/529 ESP.**

Ikastetxeetako irakasjarduna aldatzeko prozedurei dagokienez, kexa-egilearen ustez, ez da egin eztabaida sosegatu eta lasairik izan daitezkeen aukerak aztertzeko, eta

informazio osoa eta nahikoa izan gabe hartu dira erabakiak; horren ondorioz, tentsioa sortu da interesdunen artean. Horri lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio ikastetxeetako irakasjarduna aldatzeaz onartuko den araudi berri orok partaidetza eta hausnarketa susta ditzan bultzatuz, hezkuntza-komunitateari dagozkion erabakiak hartzerakoan, dauden aukerez eta horietako bakoitzaren eraginez informazio aski jartzeko interesdunen esku.

**Ez da onartu.**

## **E) Batxilergoa eta lanbide-heziketa**

### **Hezkuntza Departamentuari**

---

#### **17/786 ESP.**

2017/2018 ikasturteko Lanbide Heziketako teknikariaren eta goi-mailako teknikariaren tituluak lortzeko proben deialdian, deialdi espezifiko bateko zenbait titulutan, izena emateko eskakizun gisa ezarri da Nafarroako lanbide-heziketako tituluak lortzeko proben aurreko deialdietan onartu izana, izena emateko eskaera egin duen zikloaren lanbide-moduluetan, zehazki. Horri lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko hezkuntzako zuzendari orokorraren azaroaren 22ko 566/2017 Ebazpenak, 2017-2018 ikasturterako Lanbide Heziketako teknikari eta goi-mailako teknikari tituluak lortzeko probetarako deialdia egiten duenak, hamabosgarren oinarrian aurreikusitako baldintza, deialdi espezifikoan sartzekoa, hezkuntzako kontseilariaren ekainaren 27ko 76/2016 Foru Aginduaren aurka doalako.

**Onartua.**

#### **18/412 ESP.**

Irunberrin gorputz- eta kirol-ekintzen animazioko goi-zikloa (TAFAD, gaztelaniaz) kentzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, eskariaren arabera, Irunberriko Lanbide Heziketako Ikastetxean kexan aipatzen diren ikasketak emateko aukera aztertzeko (gorputz- eta kirol-jardueren animazioko edo gizarte- eta kirol-esparruetako animazioko goi-mailako zikloa), gaztelaniazko irakaskuntzaren modalitatean, euskaraz ere emateko aukeraren kalterik gabe.

**Ez da onartu.**

## **F) Unibertsitate-ikasketak**

### **Nafarroako Unibertsitate Publikoari**

---

#### **18/475 ESP.**

Kexa-egileak hiru irakasgai baliozkotzeari edo kredituak aitortzeari buruz informazioa eman ziezaioten egindako eskariari Nafarroako Unibertsitate Publikoak emandako erantzunari dagokionez:

- Unibertsitateari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela informazio-eskariak ebaztera eta, legez xedatutako epeen barruan, ebazpenak jakinaraztera.
- Unibertsitatearen gogorarazi zaio, herritarrek irakasgaiak baliozkotzeko bete beharreko balditzez edo baliozkotzeko aukera errealez galdetzen diotenean, horiei informazioa eta orientabidea emateko betebeharra duela.

**Ez da onartu.**

#### **18/688 ESP.**

Haur-hezkuntzako irakasle graduaren nazioarteko programaren antolamenduari dagokionez:

- Unibertsitateari gomendatu zaio haur-hezkuntzako irakasle-graduaren nazioarteko programan matrikulatuta dauden ikasleek ikasketak normaltasunez egin ditzaten eta ingeleseko irakaskuntzan gutxieneko ECTS-en kopurua egiazta dezaten ardura dadila, baliabide pertsonal aski eta egokiak bermatuz horretarako.

**Onartua.**

## **G) Bekak**

### **Hezkuntza Departamentuari**

---

#### **17/797 ESP.**

Hezkuntzako Departamentuaren deialdi bateko beka bat telematikoki eskatzeko interesdunak NANA iraungita zuelako izan zituen arazoei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunak aurkeztutako beka-eskaria izapidetzea onartzeko, ezin izan baitu zuzen egin xede horretarako zehaztutako epean, kexa-egilearen alabari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik.

**Ez da onartu.**

**18/636 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoan Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako Ezohiko Sarietarako probak egiteko datari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, ikasketak 2018-2019 ikasturtean amaitzen dituzten ikasleei zuzentzen zaizkien Ezohiko Sariritarako proben datak zehaztu aurretik, balioets dezala proba horiek hurrengo ikasturtea hasi baino lehenagoko data batean egiteko aukerarik baden. Horretarako, aukera horren alde egin duten autonomia-erkidegoekin kontrasta daiteke esperientzia, eta ildo horretan ikasleek eskaririk egin duten azter daiteke.

**Onartua.**

**18/725 ESP.**

Interesdunari 2017/2018 ikasturtean derrigorrezko ikasketen ondoko ikasketak egiteko beka baten eskaera ukatu izanari buruz:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileak 2017-2018 ikasturtean derrigorrezko ikasketen ondoko ikasketak egiteko eskatutako bekarako duen eskubidea aitortzeko.

**Ez da onartu.**

**18/726 ESP.**

Hezkuntza Departamentuak interesdunari 2017/2018 ikasturtean derrigorrezko ikasketen ondoko ikasketak egiteko beka baten eskaera ukatu izanari buruz:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileak 2017/2018 ikasturtean derrigorrezko ikasketen ondoko ikasketak egiteko eskatutako bekarako duen eskubidea aitortzeko.

**Ez da onartu.**

**18/752 ESP.**

Derrigorrezko ikasketen ondoko unibertsitatez kanpoko ikasketak nahiz unibertsitate-ikasketak egiten dituzten ikasleentzako 2017-2018 ikasturterako beken deialdi orokorrean aurreikusitako ezohiko laguntza ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren egiaztagiria balioesteko; izan ere, agiri horretan, kexa-egilearen senarra 2016. urtean, hirurehun egun baino gehiagotan, zerbitzu horretan inskribatuta egon

zela jasotzen da, eta derrigorrezko ikasketen ondoko unibertsitatez kanpoko ikasketak nahiz unibertsitate-ikasketak egiten dituzten ikasleentzako 2017/2018 ikasturterako beken deialdi orokorrean aurreikusitako ezohiko diru-laguntza eman dakioke haren semeari horren arabera.

**Onartua.**

## **H) Eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzuak**

### **Hezkuntza Departamentuari**

---

#### **18/120 ESP.**

Kexa-egilearen alaba adingabeak ikastetxe publiko batean eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzua erabiltzeko duen eskubidea ez aitortu izanari lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen alaba adingabeari aitortu diezaiola eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzuak erabiltzeko duen eskubidea, alaba zaharragoari aitortu izan zaizkion baldintzetan, eskolatzea amaitu bitartean.

**Ez da onartu.**

#### **18/441 ESP.**

Ikastetxe publiko batean eskola-garraioko erabiltzeko alabak duen eskubidea ez aitortzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen alaba adingabeari aitortu diezaiola eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzuak erabiltzeko duen eskubidea, alaba zaharragoari aitortu izan zaizkion baldintzetan, eskolatzea amaitu bitartean.

**Ez da onartu.**

#### **18/480 ESP.**

Ikastetxe publiko batean alabak erabiltzen zituen eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzuak kendu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen alaba adingabeari aitortu diezaiola eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzuak, 2016-2017 ikasturtetik erabiltzen zituenak, erabiltzen jarraitzeko duen eskubidea, eskolatzea

amaitu bitartean, azaldutako arrazoiengatik eta justifikatu gabe diskriminazio-egoerak edo konfiantza legítimoaren printzipioaren kontra doazenak saihesteko.

**Ez da onartu.**

**18/582 ESP.**

Vázquez de Mella-Bayonne ikastetxean eskola-garraioko zerbitzua kendu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunen alabari aitor diezaiola eskola-garraioko zerbitzua erabiltzeko eskubidea, haren eskolatze-aldia amaitu bitartean.

**Ez da onartu.**

**18/818 ESP.**

Interesdunen (Biurrunen bizi dira) alabari Iruñeko Amaiur ikastolan matrikulatuta dagoelako eskola-garraio eta -jangelarako banakako laguntzak ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunen alabari garraio-baldintza aitor diezaiola, Amaiur ikastolako eskola-garraioko eta -jangelako zerbitzuen onuradun izan dadin.

**Ez da onartu.**

**I) Musika-ikasketak**

**Hezkuntza Departamentuari**

---

**18/106 ESP.**

Gitarra-irakaslea aldatzeko eta gaur egun esleituta duen irakaslea ebaluatuko duen kalifikazio-epaimahaiko kide izan ez dadin egindako eskariei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio kontuan har dezala gitarra klasikoko irakaslea alda diezaioten ikasleak azaldutako nahia eta, zentzu horretan, kexa-egileak aurkeztutako eskaria onar dezala, interesdunari irakasle berri bat eslei diezaioten lagunduz. Horrez gain, egoki ikusi da aldaketa-eskariaren xede den irakasle horrek ikasturte amaieran ikaslea ebaluatuko duen epaimahaiko kide izan dadin saihesteko iradokitzea, egoera are gehiago zailduko lukeen errekusazio-kasurik sor ez dadin.

**Ez da onartu.**

### **Aranguren Ibarreko Udalari**

---

#### **18/501 ESP.**

Mutiloako musika-eskolan, lehen mailan gutxieneko kopurura iritsi ez direnez goi-mailetan euskarako modalitatean talde bat eratu ezin izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio musika-eskolan euskarako taldeak sortzeko aukera eman dezala, zer maila den albo batera utzita, aski den gutxieneko ikasleen kopuru bat badago, betiere.

**Ez da onartu.**

### **Eguesibarko Udalari**

---

#### **17/819 ESP.**

Udalaren musika-eskolan plaza bat esleitu gabe izateari eta itzarote-zerrendan hurrengo postuan zegoenari eman izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio kexa-egilearen alaba onar dezala udalaren musika-eskolan datorren ikasturterako.

**Ez da onartu.**

#### **J) Ikasleen ebaluazioa**

### **Hezkuntza Departamentuari**

---

#### **18/525 ESP.**

Bi gurasok beren semearen azken ebaluazioaren, tutorekidearen jarreraren eta maila errepikatzeko hartutako erabakiaren aurrean erakutsitako desadostasunari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileen semearentzat ikastetxe-aldaketa onar dezala, adingabearen familiarekin ados jarri ondoren.

**Onartua.**

### **Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua**

---

#### **18/458 ESP.**

Euskarabideak euskara-mailaren egiaztagiri ofiziala lortzeko antolatutako probak egitean anonimotasuna ez gorde izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, ahal denean, euskarari dagokion hizkuntza-maila egiaztatzeko probak gutun-azal itxien sistema bidez balioets ditzala.

**Onartua.**

## **K) Beste arlo batzuk**

### **Hezkuntza Departamentuari**

---

#### **18/182 ESP.**

Kexa-egilearen semeak, Mutiloako (Aranguren Ibarra) San Pedro Ikastetxe Publikoan matrikulatuta dagoenak, amaren eskariz eta aitaren borondatea aitzat hartu gabe erlijioiko ikasgaien baja eman izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio aitaren eta amaren adostasuna lortzeko edota bieie entzuteko legezko betebeharra duela, ikasle adingabeen eskolatzeari buruzko erabakietan, batez ere, aurreko egoerekiko aldaketa bat dakartenean erabaki horiek.
- Departamentuari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko matrikulazioan egindako aldaketa, kexaren eragile izan dena (erlijioiko irakasgaien baja ematea), aldaketa hori ikaslearen aitaren adostasunik gabe, hark aurrez hasierako matrikulazioan adierazitako nahiaren aurka eta amari eztabaida eragin duen gai horren gaineko erabakia hartzeko baimena ematen dion ebazpen judizialik gabe egin dela iritzita.

**Ez da onartu.**

#### **18/336 ESP.**

Atakondoa ikastetxe publikoko A ereduan dabilzan haur-hezkuntzako bigarren zikloko lehen eta bigarren mailetakoko ikasleak (hiru eta lau urteko haurrak) 2018/2019 ikasturtean elkartu egingo direla aurreikusitako da, eta gaur egun ez daude horrela, adinarekin lotutako arazoak tarteko bereizita baitaude; horrekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio Irurtzango Atakondoa ikastetxe publikoan matrikulatutako haur-hezkuntzako bigarren zikloko lehen eta bigarren mailetakoko ikasleak elkartzeko erabakia, kexan jasotzen dena, berriz aztertzeko, erabaki



horren eragina jasango duten familien parte-hartzea bultzatuz eta haien eskariari erantzuten ahaleginduz.

**Ez da onartu.**

**18/649 ESP.**

Sarrigurenen bigarren hezkuntzako ikastetxe bat eraikitzeko proiekturako eta obraruzendaritzarako kontratua esleitzeari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela egiten zaizkion gorako errekurtsioei berariaz erantzuteko, behar den moduan eta denboran, eta kasu honetan, epemuga amaitu denez, atzerapen gehiagorik gabe ebatzi behar duela gaia.

**Onartua.**

**18/820 ESP.**

Helduei zuzendutako Felix Urabayen Bigarren Hezkuntzako Institutuaren instalazioetan (garai batean José María Iribarren ikastetxe publikoa kokatu zen tokian dago) dauden gabeziei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio hartu beharreko neurriak hartzeko, helduei zuzendutako Felix Urabayen Bigarren Hezkuntzako Institutuaren instalazioek otsailaren 12ko 132/2010 Errege Dekretuak zehaztutako baldintzak bete ditzaten (haur-hezkuntzako bigarren zikloko, lehen hezkuntzako eta bigarren hezkuntzako irakaskuntzak ematen dituzten ikastetxeek bete behar dituzten derrigorrezko baldintzak ezartzen ditu aipatutako dekretu horrek).

**Onartua.**

**6.2.8. Energia.**

**Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

**18/189 ESP.**

Larraunen goi-tentsioko instalazio bat eraikitzeari eta interesdunaren finka okupatzeari dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bereziki interesdunen eskubide eta interes legitimoen eragiten dieten ekintzen berri ematera, kontuan hartuta, kexa-egileak aipatzen duen goi-tentsioko linea instalatzeko proiektuari dagokionez eta haren jabetza-eskubideari eragiten zaionez, alegazioak jartzeko

zuen eskubidea bermatu behar zela, eta baimenaren ebazpena eman aurretik jarduketen berri pertsonalki eman behar zitzaiola.

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak planteatutako aukerak azter ditzala, haren jabetza-eskubideari ez eragiten saiatzeko, xede horretarako dagokion erantzuna emanaz.

**Onartua.**

#### **6.2.9. Euskara.**

##### **Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari**

###### ***18/89 ESP.***

Suhiltzaileetako gidari laguntzaile eta peoi laguntzaile lanpostuetarako aldi baterako kontratazioetarako zerrendak osatzeko deialdietan euskararen ezaguera ez balioetsi izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan lehiaketa-oposizio bidezko hautaketa-prozesua duten aldi baterako kontratazio-deialdietan, langileek beren funtzioak eremu mistoan edo euskaldunean gara ditzaketenean, euskararen ezaguera meritu gisa balioesteko.

**Onartua.**

###### ***18/125 ESP.***

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen barnean, sekzio, bulego eta antzeko unitateen buruzagitzak meritu-lehiaketaren bidez hornitzeko deialdi batean, eremu ez-euskalduneko lanpostuetan sartzeko, ez da balioetsi euskararen ezaguera, eta, bai aldiz, atzerriko hizkuntzena, hala nola ingelesarena, frantsesarena edo alemanarena; horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioako lanpostuetan sartzeko edo lanpostuok hornitzeko deialdietako meritu-lehiaketan oro har atzerriko hizkuntzak balioesten direnean, euskararen ezaguera ez dadila atzerriko hizkuntza baten (ingeleza, frantsesa edo alemana) ezaguera baino gutxiago balioetsi edo puntuatu, eta aplikatu dadila irizpide hori eremu ez-euskaldunetan kokatutako lanpostuetara jotzerakoan ere, dagokion puntuazioa hartuta kontuan.

**Ez da onartu.**

### **18/178 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen barnean, atezain-lanpostuan hutsik dauden zenbait postu lekualdatze-lehiaketa bidez betetzeko deialdi batean, eremu ez-euskalduneko lanpostuetan sartzeko, ez da balioetsi euskararen ezaguera, eta, bai aldiz, atzerriko hizkuntzena, hala nola ingelesarena, frantsesarena edo alemanarena; horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioari lanpostuetan sartzeko edo lanpostuok hornitzeko deialdietako meritu-lehiaketan oro har atzerriko hizkuntzak balioesten direnean, euskararen ezaguera ez dadila atzerriko hizkuntza baten (ingelese, frantsesa edo alemana) ezaguera baino gutxiago balioetsi edo puntuatu, eta aplikatu dadila irizpide hori eremu ez-euskaldunetan kokatutako lanpostuetara jotzerakoan ere, dagokion puntuazioa hartuta kontuan.

**Ez da onartu.**

### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

#### **18/26 ESP.**

Euskarabidea-Euskaren Nafar Institutuak antolatutako euskarako ikastaro trinko batera joateko baimena ukatzeari dagokionez, eta kontuan hartuta zer inguruabar eta irizpideri jarraitzen zaien interesdunak lanaldiaren heren bateko murrizketa, lan-bizitza eta familia-bizitza uztartzeko aitortua duena, nola erabili behar duen zehazteko:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileari eskatutako euskarako ikastaro trinkora joateko baimena emateko, kasu honetan hori eragozteko arrazoi nahikorik ez dagoenez.
- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunaren eskabideei idatziz erantzutera, administrazio-erabakia ez datorrenean bat hark egindako eskariarekin.
- Departamentuari gomendatu zaio lanaldiaren murrizketa metatutako egunen bidez gozatzeko interesdunak egindako eskariak kontuan har ditzala, zerbitzuaren funtzionamendu egokiarekin lotutako arrazoiak daudenean eta justifikatzen direnean salbu; eta ez dirudi halakorik denik kasu honetan.

**Ez da onartu.**

### **Osasun Departamentuari**

---

**18/245 ESP.**

Pertsona guztien hizkuntza-eskubideak bermatzeko Erronkaribarren pediatriako lanpostua (hutsik, aurreko titularrak erretiroa hartu duelako) betetzen duen pertsona elebiduna izan dadin Erronkaribarreko Batzar Orokorrak egindako eskariari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Erronkaribarreko Batzar Orokorrak egindako eskaria, inguru horretan lan egingo duen pediateraren lanpostua euskara dakien pertsona batek betetzekoa, balioets dezala eta baiezko erantzuna eman diezaiola eskariari.

**Ez da onartu.**

**18/89 ESP.**

Iruñean dagoen Nafarroako Ospitale Guneko pediatriako solairuan euskara dakiten langileak falta izateari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrei arreta euskaraz eman ahal izateko beharrezkoak diren neurriak hartzera, Nafarroako Ospitale Gunean euskara erabiltzeko herritarrek duten eskubideaz balia daitezen egiaz herritarrak, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren zerbitzu orokorra denez eta eremu mistoan kokatzen denez.

**Onartua.**

**18/424 ESP.**

Nafarroako Ospitale Guneko langileek euskarako ikastaroak egiteko baimen-prozedurari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Ospitale Guneko langileek euskarako ikastaroetan izena emateko prozedurari dagokionez, ikastaro horiek baimentzeko edo ukatzeko erabiltzen diren irizpideen berri langileek aurrez badutela berma dezala.
- Departamentuari gogorarazi zaio euskarako ikastaro horietara joateko baimena emateari edo ez emateari buruzko erabakia hartu beharra duela legez, horretarako arrazoiak emanaz, interesdunei hartutako erabakien berri emanaz eta dituzten baliabideak zein diren adieraziz, batez ere haien aldekoak izan ez diren erabakietan.

**Onartua.**

### **18/557 ESP.**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari nagusiaren ekainaren 18ko 571E/2018 Ebazpenaren bidez diestista-nutrizionista lanposturako aurreikusitako lehiaketa-oposizioan euskararen ezaguerari ematen zaio balioespen txikiari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, gainditzen duten eta hautagaien merituen balioespena barnean hartzen duten langileen deialdietan, hautagai horiek izan dezatela euskararen ezagutzagatik azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuak, Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen dutenak, xedatzen duen puntuazioa, merituek egiaztatzen dituztenean, beste merituek batzuegatik dagozkien balioespenez gain; eta, beraz, puntuazioan muga globalik ez dezala jar, aukera hori arriskuan jar baitezake horrek.

### **Onartua.**

#### **Hezkuntza Departamentuari eta Nafarroako Unibertsitate Publikoari**

---

### **18/114 ESP.**

Nafarroako Unibertsitate Publikoan euskaren arloan erizaintzako gradua ez eskaintzearekin lotuta:

- Unibertsitateari eta Departamentuari iradoki zaie unibertsitatean euskarako adarrean erizaintzako gradua ezartzeko neurriak har ditzatela, ikasketa horiek adierazitako hizkuntza horretan egin nahi dituzten ikasleek horretarako aukera izan dezaten.

### **Ez da onartu.**

#### **Altsasuko Udalari**

---

### **18/101 ESP.**

Altsasuko Udalak langileei zuzendutako bi deialditan euskararen ezaguerari emandako balioespen txikiari dagokionez:

- Altsasuko Udalari gomendatu zaio, udal-lanpostuetan sartzeko euskararen ezagutza ezinbesteko eskakizuna ez denean eta merituek gisa balioetsi behar denean, lehiaketa-faserako ezarritako puntu guztiak hizkuntza ofizial horren ezagutza egiaztatu gabe lortzeko aukera saihestu dezala (lehiaketako puntuazio osotik euskararen ezagutzagatik puntuak erreserbatuz), eta deialdiak irizpide horren arabera egokitu ditzala.

**Onartua.**

### **Antsoingo Udalari**

---

#### **18/409 ESP.**

Udalaren haur-eskolan euskarako aukeran plazarik ez izateari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, dagoen eskaria eta izan daitekeena kontuan hartuta, udalerriko familiek nahi badute, zerbitzu publiko horretarako ohiko kostuetatik kanpo bestelako kosturik ordaindu beharrik gabe, 0-3 zikloko irakaskuntza euskaraz egiteko aukera izaten dezaten hartu beharreko neurriak har ditzala.

**Onartua.**

### **Burlatako Udalari**

---

#### **17/817 ESP.**

Obra eta zerbitzuen arloko burutza-postu bat esleitzeko deialdian euskararen ezaguerari balioespen eskasa eman izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio ezinbestez bete behar duela euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen Udal Ordenantzaren 15. artikuluan xedatutakoa, eta, horrenbestez, merezimendu-lehiaketetan, babestu egin behar duela deialdiko puntu guztien % 5 euskararen baloraziorako izatea, eta gainerako merituek guztira ez izatea % 95 baino gehiago (% 10 eta % 90, herritarrekin zuzeneko harremana izango duten lanpostuak badira).

**Onartua.**

### **Esteribarko Udalari**

---

#### **18/499 ESP.**

Ofizial administrarien hiru plaza barne-sustapen mugatu bidez hornitzeko deialdian euskara jakiteari balioespen txikia eman izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela euskararen ezaguera merituek gisa zehaztera berariaz eta balioestera, ezaguera hori nahitaezkoa ez duten lanpostuak hornitzerakoan.

**Onartua.**

### **Orkoiengo Udalari**

---

**18/596tik 18/601era bitarteko ESP. eta 18/610, 18/614, 18/621, 18/624, 18/625, 18/627 ESP.**

Gerta daiteke udalerrri honek euskaraz kirol- eta kultura-jarduerarik eskaintzen ez duenez euskarari buruzko udal-ordenantza ez betetzea, eta horri dagokionez:

- Udalari iradokizun hauek egin zaizkio:
  - Herritarren artean euskaraz kultura- eta kirol-jarduera gehiago egiteko eskaririk badagoen azter dezala, eta, hala bada, hurrengo ikasturterako edo ikasturteetarako euskarazko jardueren eskaintza hedatzea.
  - Balioets dezala ea komeni den, kexan aipatzen diren euskarako ikastaroen kasuan, taldea osatzeko gutxieneko partaideen kopuruari dagokion baldintza txikiagoa izatea, kontuan hartuta euskarak babestutako hizkuntza den aldetik duen estatus juridikoa.
  - Neurriak har ditzala, euskaraz eskaintzen diren kultura- eta kirol-jarduerak azkenean hizkuntza horretan gara daitezen, eta monitoreek hizkuntza hori ezagut dezaten ardura dadila.

**Onartua.**

**Iruñeko Udalari**

---

**18/24 ESP.**

Hizkuntzetarako Europako Erreferentzia Esparru Bateratuko A.1.2 maila esleitu zaion euskarako ikastaro trinko bat egiteko funtzionario batek eskatutako baimena ukatzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio baimena eman diezaiola kexa-egileari eskatutako euskarako ikastaroa egiteko.

**Ez da onartu.**

**Tuterako Udalari**

---

**18/535 ESP.**

Tuterako udaltzaingoa inspektoreorde postua lehiaketa-oposizio bidez hornitzeko deialdian atzerriko hizkuntzen ezaguera balioetsi eta euskararena ez balioetsi izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, oro har hizkuntzak balioesten dituzten plantillako lanpostuetan sartzeko edo horiek hornitzeko deialdietako meritu-lehiaketetan oro har hizkuntzak balioesten direnean, euskaren ezaguerak ez dezala atzerriko hizkuntzen (ingelesa, frantsesa edo alemana) ezaguerak baino balio edo puntuazio txikiagoa izan.

**Ez da onartu.**

**18/641 ESP.**

Tuterako Uren Udal Batzarraren zerbitzuko inspektore-postua meritu-lehiaketa bidez hornitzeko deialdian atzerriko hizkuntzei euskarari baino balioespen handiagoa eman izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, oro har hizkuntzak balioesten diren haren plantillako lanpostuetan sartzeko edo horiek hornitzeko deialdien meritu-lehiaketetan, euskararen ezaguera ez dezala atzerriko hizkuntzen ezaguera (ingelesa, frantsesa edo alemana) baino gutxiago balioetsi edo puntuatu.

**Ez da onartu.**

**6.2.10. Funtzio publikoa.**

**Hezkuntza Departamentuari**

---

**17/729 ESP.**

Ikasketa-buru gisa egindako lanak zerbitzuen zerrendan sartzeko eta dagokion ordainsari-osagarria ordaindu ez ziotenez hura ordaintzeko interesdunak aurkeztutako eskariari Hezkuntza Departamentuak ez erantzun izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio egiten zaizkion errekurso eta eskari guztiei berariaz erantzuteko legezko betebeharra duela, denbora eta forma egokian.
- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari 2011/2012 ikasturtean Erronkariko DBHIn ikasketa-buru ondoko gisa egindako lanagatik ordainsari-osagarri gisa ordaindu ez zitzaizkion zenbatekoak ordaintzeko, administrazioaren jarduerarik ezak egindako eskaria kontuan hartzeko zehaztzen baitu.

**Ez da onartu.**

**17/789 ESP.**

Zaintzaileri dagokion aldi baterako administrazio-kontratua deuseztatzeari dagokionez:



- Departamentuari gomendatu zaio ondoriorik gabe utz dezala kexaren xede den kontratuaren azkentzea, hartutako erabakia ez dela behar beste arrazoitu iritzita; eta, iraunkortasunari begira eta desgaitasun bat duen pertsona denez, lehentasuna aitortu behar zitzaiola har dezala kontuan, lanpostuan sartzerakoan zehaztutako terminoen antzekoetan.

**Ez da onartu.**

**18/39 ESP.**

Irakasle gisa diharduen lantokian erori eta aldi baterako ezintasun garaian zegoelako hartu ez izan zituen oporrei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexa-egileak 2016ko abenduaren 2tik 2017ko abuztuaren 18ra bitartean aldi baterako ezintasun-egoeran zegoelako oporrez gozatzeko aukerarik izan ez zuenez, aitor diezaiola oporrak hartzeko duen eskubidea.

**Ez da onartu.**

**18/88 ESP.**

Esparru autonomikoan irakasleen kidegoko irakasle funtzionarioei zuzendutako lekualdatze-lehiaketan egindako merituen balioespenari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio antolatzen diren lekualdatze-lehiaketetan puntuazio berarekin balioets ditzala graduako titulazioak eta lizentziaturetako, arkitekturako edo ingeniarietako titulazioak.

**Ez da onartu.**

**18/199 ESP.**

Lan-banaketarako baimen-eskaera batean atzera egiteko eskaria onartzeari Hezkuntza Departamentuak emandako ezezkoaren aurrean:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak lanaldia murrizteko baimen-eskakizunean atzera egiteko egindako eskaria onar dezala, horren dakartzan ondorioekin.

**Ez da onartu.**

**18/374 ESP.**

Irakasle izateko hautagaien zerrenden kudeaketa-arauak ezartzen dituen Foru Aginduaren proiektua jendaurrean jartzeko izapidean herritarren parte-hartzearen esparruan ustez izan zen eskubideen urraketa bati dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio herritarren partaidetzara zuzentzen diren erregelamenduzko xedapenen proiektuetako testuak eta aldi berean edo une horren inguruko datetan sindikatuekin eta enplegatu publikoen ordezkariekin negoziatzen direnak, berberak ez badira ere, berdinak izan daitezela funtsezko alderdietan behintzat.

**Ez da onartu.**

**18/399 ESP.**

Interesdunak 2017ko ekainaren 23an gorako errekurso bat aurkeztu zuen irakasleei laguntzeko zentroetan aholkulari-postuak betetzeko antolatutako meritu-lehiaketa baten emaitzen aurrean, parte hartu baitzuen lehiaketa horretan, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek aurkezten dituzten gorako errekursoak ebaztera eta hartutako erabakiak legeak ezarritako gehieneko hiru hilabeteko epean jakinaraztera.

**Onartua.**

**18/487 ESP.**

Kexa-egilea Tafallako Antso III.a Nagusia DBHlra itzuli behar izanarekin ados ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileari eman diezaiola zerbitzu-eginkizuneko aukera osasun-arrazoiengatik, gidatzeko ezintasuna duenez.

**Ez da onartu.**

**18/579 ESP.**

Interesdunak salbuespenezko izaeraz irakasleen barneko zerbitzu-eginkizuneko egoera eslei diezaioten eskatu ondoren eta eskariari ezezkoa eman izanari lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunak aparteko izaeraz zerbitzu-eginkizunak eslei diezazkioten egindako eskaerari aldeko balioespena eman diezaiola, eta, ildo horretatik, irakasle-postu bat eslei diezaiotela ahal dela, haren lanbide-gaitasunarekin bat etorrita, lan-bizitza eta familia-bizitza uztartzeko aukera izan dezan.

**Ez da onartu.**

**18/669 ESP.**

Interesduna ikastegi bateratu politekniko bateko zuzendariorde eta koordinatzaile-karguetatik mezu elektroniko bidez kendu ondoren eta arauz dagozkion oporrak gozatzeko duen eskubidea eskatu ondoren:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilea berriro jar dezala zuzendaritza-funtzioetan, hura kargugabetzeko ezarritako prozedurari jarraitzen ez zaion bitartean.

**Ez da onartu.**

**Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari**

**17/752 ESP.**

Kexa-egilearen merituak berriro baloratzeko agintzen duen epai irmo bat ez betetzearekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio eragindako alderdi den heinean epai irmoak bete ditzala, ahalik eta bizkorren eta atzerapen gehiagorik gabe.
- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileari eman diezaiola epaia betearazteko gauzatutako jardueri buruzko informazioa, eta dagozkion jakinarazpenak eman diezazkiola.

**Onartua.**

**17/765 ESP.**

Interesduna Nafarroako Foruzaingoan haren osasun-egoerarako egokia den lanpostu batera aldatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen lanpostua lekuz aldatzeko ahalik eta bizkorren, haren beharren arabera egoki dadin.

**Ez da onartu.**

**17/802 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioako funtzionario publiko izanez gero soilik onartzen da bateragarritasuna unibertsitate-ikastegietan irakasteko jarduerarekin, eta ez da halakorik onartzen gainerako hezkuntza-mailetan; horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Administrazio Publikoen Zerbitzuko Langileen Estatutua aldatzeko eraturako lantaldeari helarazteko estatutu horretako testu bategineko 57.3 artikuluan xedatutako aldaketaren azterketa, lantalde horren barnean azter eta hazta dezaten ea agindu horretan jasotzen den bateragarritasuna heda daitekeen unibertsitatez kanpoko zentroetako irakaskuntza-jardueretatik eratortzen direnetara.

**Onartua.**

**18/61 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan sekzio-burutza bat (meategien sekzio-burutza) hornitzeko A maila izan beharri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio meategien sekzio-burutza hornitzeko ezarritako berariazko baldintzak aldatzearen aldeko balioespena azter dezala, meategietako ingeniaritza tekniko titulua izateari dagokiona ere aztertuz (bai eta B mailako beste titulu batzuk ere, sekzioaren berezko eta funtsezko funtzioekin lotura izan dezaketenak).

**Ez da onartu.**

**18/151 ESP.**

Interesdunak gidari-lanpostuan ematen dituen zerbitzuen lanaldi eta ordutegien erregimenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio gidari gisa beren zerbitzuak ematen dituzten langileen lanaldien artean dagokion atsedena bermatzeko beharrezkoak diren neurriak har ditzala.

**Onartua.**

**18/163 ESP.**

Nafarroako Foruzaingoko zenbait agentek prestakuntza-ikastaroetan parte hartu beharra dutela kontuan hartuta, horien lan-egutegiak aldatzearekin lotuta:

- Departamentuari gogorarazi zaio Foruzaingoko agenteen lan-egutegiko aldaketak salbuespenezko izaeraz eta larrialdi eta babes zibilarekin lotutako arrazoiengatik egin behar direla, eta interesdunei idatziz helarazi behar zaizkiela.

**Ez da onartu.**

**18/190 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioko eta haren erakunde autonomoetako hainbat buruzagitzatan (batik bat, sekziokoak eta giza baliabideen kudeaketarekin lotutakoak) sartzeko eskatzen diren askotariko baldintzei lotuta:

- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari gomendatu zaio Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioko eta haren erakunde autonomoetako unitate organikoetako hainbat buruzagitzatarako zer maila eta titulazio eskatzen diren azter dezala, eta, koordinazio-printzipioan oinarrituta, horien artean alde esanguratsurik izatea saihestu dezala, batez ere mailaren eta arloaren ikuspegitik bat datozenean.

**Ez da onartu.**

**18/225 ESP.**

Administrazio-laguntzaile lanpostua duten langileek D mailatik C mailara jo dezaten deialdiak falta izateari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Administrazioaren eta funtzionario publikoen ordezkarien artean egin beharreko negoziazio kolektiboen esparruan, kexa honetan adierazi den gaia, administrazio-laguntzaile lanpostua duten langileei D mailatik C mailara igotzeko aukera emateko hautaketa-prozedurak berriro deitzeari dagokiona, azter dezala.

**Onartua.**

**18/417 ESP.**

Nafarroako Foruzaingoan erakunde horren barnean zenbait kide berri banatzearen ondorioz polizia batzuek izan dituzten eragin negatiboekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio Nafarroako Foruzaingoko kideak berriro banatzeko prozedurek berma dezatela erabaki hori aski arrazoitua izatea, eta behartuta lanpostu berriak esleitzen zaizkien kideei entzun diezaiela alde aurretik.

**Ez da onartu.**

**18/583 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan eta haren erakunde autonomoetan atezain-lanpostuan hutsik dauden postuak lekualdatze-lehiaketa bidez hornitzeko deialdi batean interesdunak gora jotzeko aurkeztutako errekurtsuari ez zaio erantzun, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio legez behartuta dagoela gora jotzeko errekurtsoei erantzuna ematera, zehaztuta dagoen gehieneko hiru hilabeteko epean.

**Onartua.**

**18/667 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan, buruzagitza batean lanean ari diren emakumeek seme edo alaba bat zaintzeko eszedentzia berezi bat izan nahi duten unean bizi duten egoerarekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio emakume funtzionarioek zer arazo duten azter dezala, emakume horiek buruzagitza bat betetzen ari direnean, seme edo alaba bat zaintzeko eszedentzia berezi bat izan nahi dutenean, baina administrazio-egoera horrek buruzagitza hori lagatzea adierazten duelako hala egiten ez dutenean, bi egoera horiek (eszedentzia berezia hartzea eta buruzagitzako lanpostuan jarraitzea) bateratzeko beharrezkoak diren neurriak har ditzan.

**Onartua.**

**18/799 ESP.**

Alaba ikasten ari den ikastetxeak deitutako bilerara edo tutoretza orokorrera joateko langile publiko batek eskatutako baimen ordaindua ukatzearekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunaren alabak ikasten duen ikastetxeak deitutako bilerara joateko eskatutako ordaindutako baimena eman ahal izateko neurriak har ditzala, tutoretzako bilera bat dela ulertzen baita.

**Onartua.**

**Osasun Departamentuari**

---

**17/363 ESP.**

Diziplina-ESP., gerora ezeztatua izan dena, hasi ondoren kexa-egileak betetzen zuen erizaintzako unitateburu-postua ez da bete, eta ez dira ordaindu buruzagitza horri dagozkion zenbateko osagarriak; horri dagokionez:

- Iradokizun hauek egin zaizkio departamentuari:
  - a) Eraginik gabe utz dezala Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari gerenteak azaroaren 26an eman zuen 1698/2015 Ebazpena, interesdunari (...) LMTko erizaintza-unitateko buruzagitza utzaraztekoa; izan ere, kontuan hartu behar da kexa-egileak ez zuela sei urtean lanpostu hori bete, diziplina-ESP. ezeztatu zenez eta interesdunaren funtzioak eteteko kautelazko neurria espediente haren barnean hartu zenez.
  - b) (...) LMTko erizaintza-unitateko buruzagitzari lotutako soldata-osagarriak ordain diezazkiola, interesdunak ez baitzituen horiek jaso 2015eko ekainaren 22tik (une honetara arte dagozkion interesak ere gehituz), eta Gizarte Segurantzari dagozkion kotizazioak egin ditzala.

**Ez da onartu.**

#### **17/805 ESP.**

Konpentsazio-osagarri bat xurgatzeak duen irismenaz eta familia-laguntzetara eta horrelako ordainsarrietara hedatzeaz Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak egindako interpretazioarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio familia-laguntza, familia-egoeretan oinarritzen denez eta oro har funtzionarioentzat aitortzen ez denez, ez dadila kontuan hartu, arrisku bereziko konpentsazio-osagarriaren xurgapen mekanismoen eraginetarako (urriaren 20ko 11/1992 Foru Legean, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari atxikitako langileen berariazko erregimenari buruzkoan, zazpigarren xedapen gehigarrian jasotzen da berori).

**Ez da onartu.**

#### **18/255/AI ESP.**

Nafarroan erizaintzako zaintza osagarrietako teknikarien eta osasun-teknikarien lanbide-karrerarako eskubideari buruzko lege-garapenik ez izateari dagokionez:

- Osasun Departamentuari iradoki zaio arau bat landu eta susta dezala erizaintzako zaintza osagarrietako teknikariei eta osasun-teknikariei lanbide-

karrera aitortzeko, osasun-arloko gainerako langileen kasuan aurreikusten diren baldintzen antzekoetan.

**Ez da onartu.**

**18/289 ESP.**

Nominaren erregularizazioaren bidez zenbateko bat itzul diezaion eskatu dio interesdunari Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak, administrazio-organoaren erruz sortutako arazo batengatik, eta, horri lotuta:

- Osasun Departamentuari gomendatu zaio kexaren xede den zenbatekoaren itzulketa ondoriorik gabe utz dezala, kontuan hartuta aitortutako familia-laguntzak ez zuela eraginik izan behar arrisku bereziagatiko konpentsazio-osagarrian.

**Ez da onartu.**

**18/300 ESP.**

Erizain-lanpostura itzultzeko beharrezko trebetasunak landu ahal izateko prestakuntza-aldi bat eskatu zuen interesdunak, eta ukatu egin zaio; horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio berriz hausnar dezala interesdunak erizaintza-lanpostuan berriro sartzeko eskatutako prestakuntza aldiak hartu duen erabakia, aurkeztutako kexak oinarriak baduela uste baita.

**Ez da onartu.**

**18/503 ESP.**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan hutsik dauden erizain-lanpostuak meritulehiaketa bidez hornitzeko deialdian interesdunari plaza bat esleitzeko Osasun Departamentuak jarraitutako irizpideari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileari esleitzen diezaiola eskatu zuen lanpostua, esleitu zitzaion lanpostuari lotutako funtzioak betetzeak interesdunaren osasunari eragin diezazkiokeen arazoak kontuan hartuta.

**Ez da onartu.**

**Osasun Departamentuari eta Lehendakarietzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari**

---

**17/749 ESP.**



Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuko hamar funtzionarioek lan-arriskuen prebentzioaren esparruan eman beharreko prestakuntza-saioek derrigorrezko eta ordainik gabeko izaera izateari dagokionez, eta kontuan hartuta aurrez aplikatzen zen irizpidearen aurkakoa dela hori:

- Departamentuari gomendatu zaio eraginik gabe utz dezala funtzionario interesdunek (Nafarroako Osasun Publikoko eta Lan Osasuneko lan-arriskuen prebentzio teknikariak) aurkeztutako kexa eragin duen erabakia, eta saio horiek ez dezatela aurrerantzean ere derrigorrezko izaera izan; eta prestakuntza-saio horiek ematen badituzte, ordaina jaso dezatela, 2017. urtera arte egiten zen bezala, ez baita justifikatua ikusten lan-baldintza horietan egin den aldaketa.

**Ez da onartu.**

#### **17/661 ESP.**

Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak sei langile publikori errotazio-txanden erregimenerako lanei dagokien berariazko osagarria eta txandakako lanaren ordu-kontentsazioa ez aitortzeari dagokionez:

- Bi departamentuei gomendatu zaie txandakako lanengatiko osagarria eta ordu-kontentsazioa aitor ditzatela, kexa aurkeztu duten langile publikoek eskatutakoaren ildotik; izan ere, haien lan-ordutegien aldaketek halaxe eskatzen dute, aplikagarria den araudiarekin bat etorrira.

**Ez da onartu.**

#### **Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari eta Ogasun eta Finantza Politikako Departamentuari**

---

#### **18/485 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren zerbitzua ari diren eta aldi baterako ezintasun-egoeran egon diren langileek oporrak hartzeko jarraitu beharreko moduari dagokionez:

- Bi departamentuei gomendatu zaie onar diezaiotela kexa-egileari 2017. urtean hartu ez zituen opor guztiek hartzeko duen eskubidea, 2017ko abenduaren 26tik 2018ko urtarrilaren 23ra aldi baterako ezintasun-egoeran egon zenez ez baitzuituen hartu hamazortzi hilabeteko epean, otsailaren 9ko 11/2009 Dekretuak, Nafarroako Administrazio Publikoko langile funtzionarioen oporrei,

lizentziei eta baimeni buruzkoak, 6. artikuluko 6. atalean aurreikusten duenaren ildotik.

**Onartua.**

**Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari  
eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazio  
Departamentuari**

---

**18/464 ESP.**

Seme adingabe baten gaixotasun larriagatik lanaldi-murrizketa ordaindua emateko eskaria egin zuen interesdunak, eta ezezkoa eman zitzaion; horri dagokionez:

- Departamentuei zera gomendatu zaie: kontuan hartuta gaur egun kexa-egilearen semeek zuzeneko zainketa etengabe eta iraunkorrak behar dituztela, aldeko ebazpena emateko modukotzat jo daitekeela eskaria eta, beraz, lanaldi murriztua onar dakiokela, dagokion prestazio edo ordainarekin, otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuak, Nafarroako Administrazio Publikoko langile funtzionarioen oporrei, lizentziei edo baimenei buruzkoak, 13. artikuluan xedatutakoaren ildotik, onar ditzatela dagozkien neurriak eskubide hori aitortu diezaioten.

**Ez da onartu.**

**Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

**18/259 ESP.**

Interesdunari lanpostua eta lan-baldintzak aldatu zaizkio, modu ezegokian, zerbitzu orokorretako lanpostu batekin, gai horrekin lotuta erreklamazioa egin ondoren ez du erantzunik jaso, eta erreklamazio hori whatsapp bidez hedatu da; horri dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, bere eskumeneko prozedurak izapidetzerakoan, legez behartuta dagoela interesdunek beren datu pertsonalak babestua izan daitezkeen duten eskubidea zaintzera, onetsi ez diren edo legeak onartzen ez dituen tratamenduak saihesteko neurriak hartuz horretarako.

**Onartua.**

**Iruñeko Udalarari**

---

**18/14 ESP.**

D mailatik C mailara igotzeko bi deialdiri dagozkien administrazio-espeditenteen kopia baten eskariari ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ahalik eta azkarren emateko interesdunei 2017ko urriaren 5ean eskatutako dokumentazioa.

**Onartua.**

**18/516 ESP.**

Interesdunak bere hiru urteko alabari eskola-egokitzapenean laguntzeko 2018ko irailaren 10etik 21era soldatarik gabeko baimena eskatu zuen, eta Iruñeko Udalaren haur-eskoletako erakunde autonomoen zuzendari nagusiak ezezkoa eman zion eskariari; horrekin lotuta:

- Udalari gogorarazi zaio eskubide subjektiboak edo interes legitimoak mugatzen dituzten egintzak arrazoitzeko legezko betebeharra duela, zuzenbide-oinarri eta egintzei erreferentzia zehatzak eginez.

**Onartua.**

**18/520 ESP.**

18 urtetik 23 urtera bitarteko seme-alabak dituzten langileei Iruñeko Udalak aitortzen dien diru-laguntza baten ordainketa ez zaio onartu atzeraeraginez interesdunari, eta horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio interesdunari, toki-erakundeko langile den aldetik, aitor diezaiola dagokion diru-laguntza, 18 urtetik 23ra bitarteko alaba bat duelako, eskubidez dagozkion atzeraeraginezko ondorioekin.

**Ez da onartu.**

**18/712 ESP.**

Emaztea ospitaleratu izanagatik dagokion baimena ukatu izanaren aurrean eta aitatasun-baimenaren zenbaketaaren aurrean interesdunak aurkeztutako berraztertze-errekurtsoaren inguruan ebazpenik ez eman izanari dagokionez.

- Udalari gogorarazi zaio behartuta dagoela legez kexan aipatzen den berraztertze-errekurtsoa ebaztera, kasu honetan sumatu den gehiegizko atzerapena kontuan hartuta.
- Udalari gomendatu zaio diziplina-erantzukizuna eska diezaiola atzerapen hori egotz dakioken administrazio-organoko pertsonari edo titularrari.

**Ez da onartu.**

### **18/738 ESP.**

Kexa-egileak Iruñeko Udaltzaingoko kide zenean erabiltzen zuen armairu pertsonaleko edukietara jo eta balio pertsonal handiko objektuak berreskuratzeko izandako zailtasunei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio, Udaltzaingoko kideen erabilera pertsonaleko armairuak hustu behar dituzenean, aurrez abisua eman diezaiola armairua erabiltzen zuen pertsonari, armairu horretan gordeta izan ditzakeen objektu pertsonalak har ditzan.

**Onartua.**

### **Tuterako Udalari**

---

### **18/758 ESP.**

Toki-erakundeko osasun-arloko langile fakultatiboan lanbide-karrerarako eskubidea aitortu ez izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, eska daitezkeen eskakizunak bete ondoren, udal horren osoko bilkuraren gai-zerrendan txerta dezala lanbide-karreraren sistemaren sartzeko eskubidea aitortu diezaioten interesdunak egin duen eskariaren azterketa eta onarpena, hala badagokio, maiatzaren 9ko 7/2017 Foru Legeak, lanbide-karreraren sistemaren aplikazio-esparrua Osasun Departamentuari eta haren erakunde autonomoari atxiki gabeko beste osasun-langile batzuetara zabaltzen duena, araututakoaren arabera.

**Onartua.**

### **6.2.11. Toki-erakundearen funtzionamendua.**

### **Iruñeko Udalari**

---

### **18/748 ESP.**

Kexaren egilearen jabetzako etxebizitza batean inskribatuta dagoen pertsona bati Iruñeko Udalak udal-errolatik baja emateko atzerapenari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio lehenbailehen ebazteko kexaren egileak aurkeztu duen eskaera adierazitako pertsona horri udal-errola baja emateko, kexaren egilearen jabetzako etxebizitza batean errolatuta egon arren, ez baita han bizi; bestalde, xede horretarako hartu beharreko neurriak hartzeko eskatu zaio, gehiegizkotzat jotzen baita atzerapena.

**Onartua.**

#### **6.2.12. Ogasun publikoa.**

##### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

###### ***18/43 ESP.***

Interesdunak behar duen ibilgailu baten egokitzapena finantzatzeko behar duen laguntza bati dagokionez, BEZaren % 4ko tasa murriztua lortzeko ezintasuna kontuan izanik:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileari aparteko laguntza bat emateko aukera kontuan izan dezan, haren mugikortasuna errazteko ibilgailu bat egokitzeko, desgaitasuna baitu.

**Ez da onartu.**

##### **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari**

###### ***18/429/AI ESP.***

Trakzio mekanikoko ibilgailuen zerga ordaintzeko salbuespena ukatzeari dagokionez, semeak desgaitasuna duela kontuan hartuta:

- Departamentuari iradoki zaio aldatzeko Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legearen 160.1 d) artikulua, trakzio mekanikoko ibilgailuen udal-zergaren salbuespenetan desgaitasunen bat duten pertsonen tratu hobea emateko, lehenago ere erakunde honek gai honekin lotuta iradokitakoaren ildo beretik.

**Onartua.**

##### **Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari**

###### ***18/60 ESP.***

PFEZen 2016ko aitopenean ohiko etxebizitzan beste inbertsio bat egiteagatik zerga-salbuespena onartu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio onartzeko interesdunak ohiko etxebizitzan egindako inbertsioagatik eskatutako salbuespena.

**Ez da onartu.**

###### ***18/214 ESP.***

Zerga-administrazioak ez du onartu kexaren egilearen senarraren desgaitasunari dagokion murrizketa 2013tik 2015era arteko PFEZen autolikidazioetan, 2. mailako mendekotasun larria aitortuta izan arren. Horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio onar dezala kexaren egilearen desgaitasunagatiko murrizketa 2013tik 2015era arteko ekitaldietako likidazioetan; izan ere, 2012. urtetik, 2. mailako mendekotasun larria onartua du (mendekotasun-sistemako balioespen-mailarik handiena).

**Ez da onartu.**

**18/308 ESP.**

2011ko PFEZen aitortuari dagozkion berandutza-interesak eskatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio bertan behera utz dezala kexaren egileari zuzendutako 2011ko PFEZari dagozkion berandutza-interesen eskaera, administrazio-jardunak ordainketaren atzerapenean eragina izan zuelako.

**Ez da onartu.**

**18/332 ESP.**

Kexaren egileak 2014ko eta 2015eko PFEZen autolikidazioetan ohiko etxebizitzan inbertitzeagatik egindako murrizketa ez onartzeari dagokionez:

- Kexaren egileak ohiko etxebizitzan egindako inbertsioagatik 2014ko eta 2015eko PFEZen autolikidazioetan aplikatutako murrizketarekin lotuta, Departamentuari iradoki zaio aukera eman diezaiola interesdunari murrizketa horiek justifikatzeko agiriak aurkezteko, eta, ondoren, gai honekin lotuta hartu beharreko erabakia har dezala.

**Ez da onartu.**

**18/334 ESP.**

Interesdunak ezin du PFEZen aitortpena egin Iruñeko Ogasun eta Finantza Politikako Departamentuaren bulegoetan, hitzordu faltagatik. Horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Zerga Ogasuneko bulegoetako hitzordu-sistema beharren arabera hedatzeko, hitzordua eskatzen duten zergadunei hitzordua eta Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren aitortpena egiteko dagokien aholkularitza lortzeko aukera bermatzeko.

**Onartua.**

**18/386 ESP.**

2014ko ekitaldiko Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren behin-behineko likidazioari dagokionez, taxi-lizentzia bat eskualdatzeagatik ondarearen hazkundera aurreikusi zela kontuan hartuta:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexaren egileen 2014ko PFEZen likidazioarekin lotuta, taxi-lizentziaren erosketa-balioa ez murrizteko, azaldutako arrazoiengatik. Dena den, administrazioak baderitzo amortizazioaren kopurua murriztu behar dela, horri dagokion gutxieneko ehunekoa aplikatzeko gomendatu zaio, eta ez gehienekoa.

**Ez da onartu.**

**18/486/AI ESP.**

Soldatarik gabeko langileen modulu-unitatea murrizteko zio objektibo gisa legezko zainzagatik jardunaldiaren murrizketa kontuan ez izateagatik kexaren egileari Balio Erantsiaren gaineko Zergaren likidazio-proposamenak igorri zaizkio, eta horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio neurriak hartzeko aukera azter dezala, kexak aipatzen duen zerga-araudiak (Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren estimazio objektiborako araubidea eta Balio Erantsiaren gaineko Zergaren araubide sinplifikatua) honako aukera hau har dezan barnean: adin txikikoen legezko zainzarekin lotutako egoera sortzen bada eta negozioaren titular den langile autonomoak jarduera profesionala murriztu duela egiaztatzen bada, zerga-ondorioetarako aplikagarri den langileen modulua murrizteko aukera ematea. Halaber, kexaren xede den kasuan irizpide hori aplikatzeko aukera azter dezala iradoki zaio, interesdunak egindako adierazpenak onartuz.

**Ez da onartu.**

**18/523 ESP.**

Kexa aurkeztu duen enpresak apartamentu turistikoen jarduera garatzen du, eta, Nafarroako Zerga Ogasunaren arabera jarduera hori BEZa ordaintzetik salbuetsita dagoela kontuan hartuta eta erakunde horri igorritako 2015eko laugarren hiruhilekoko eta 2016ko lau hiruhilekoetako BEZaren likidazio osagarriei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio bertan behera uzteko kexa eragin duten BEZaren likidazio osagarriak, enpresa interesdunak garatutako apartamentu turistikoen jarduera ez baitago zerga ordaintzetik salbuetsita.

**Ez da onartu.**

**18/533 ESP.**

Nafarroako Estatistika Institutuak elkarte bati nahitaez bete beharreko ibilgetuen erosketei buruzko inkesta bati erantzuteko emandako epe laburrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, Nafarroako Estatistika Institutuak herritarrei nahitaez erantzuteko igortzen dizkien inkesten kasuan, gutxienez, eta araudiak kontrakorik esan ezean, administrazio-prozeduraren legediak interesdunek izapideak egiteko kontuan hartzen duen hamar laneguneko epea emateko.

**Onartua.**

**18/565 ESP.**

Kexaren egileari enpresa bateko gerente eta administratzaile bakar izateagatik enpresa horrek zuen zerga-zorraren ardura eskualdatzeari dagokionez, eta horrekin lotutako bilketa-jarduketak jakinarazi ez direla kontuan hartuta:

- Departamentuari gomendatu zaio indarrik gabe uzteko bai ardura eskualdatzeko prozedura bai ondorengo premiamenduzko prozedura, jakinarazpenak ez direlako kexaren egilearen zerga-egoitzara igorri.

**Ez da onartu.**

**18/730 ESP.**

Kexaren egilea ez dago ados 2016ko PFEZaren aitorpenarekin, ondare-hazkundera gertatu dela jaso baita aitorpenean, 2015. urtean dibortziatu ondoren, senar ohiarekin osatzen zuen ezkontza-sozietatearen ondare komuna zatitu zelako. Horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egilearen 2016ko Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren likidazioa berrikusteko eta egindako kalkulutik kanporatzeko senarrarekin osatzen zuen ezkontza-sozietatea haustean senar ohiaren alde egindako gehiegizko esleipena dirutan konpentsatzeagatik interesdunak eskuratutako diru-sarrerak.

**Ez da onartu.**

**18/807 ESP.**

Nafarroako Zerga Ogasunak oinordetzen gaineko zergak ordaintzeko prozedura batean interesdunak egindako alegazioak ezetsi zituen ebazpena eman zuen; horren



aurrean interesdunak jarritako berraztertze-errekurtso baten ebazpenik eman ez dela kontuan hartuta:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak jarritako berraztertze-errekurtsoa ebazteko eta kontuan hartzeko; halaber, ordaindutako zorraren premiamenduzko bilketa-jarduketak eraginik gabe uzteko ere gomendatu zaio.

**Onartua.**

#### **Altsasuko Udalari**

---

##### **17/696 ESP.**

Ekonomia Jardueren gaineko Zergaren ikuskapen-prozedura baten deusezetasuna ofizioz berrikusteko eskaera ez onartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio onar dezala kexaren egileak ofizioz berrikusteko aurkeztutako eskaera, eta, egin beharreko izapideak egin ondoren, Nafarroako Kontseiluari igorri diezaiola ESP..

**Ez da onartu.**

#### **Barañaingo Udalari**

---

##### **18/241 ESP.**

Etxebizitza baten dohaintzako transmisioari dagokion hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zerga ordaintzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko kexaren xede diren hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren ordainketa, ez baita gertatu ordainarazpena ekarriko lukeen zerga-egitaterik, ez delako etxebizitzaren transmisiorik egin, baizik eta jabekideetako bati esleitu zaiolako (doako titulu bidez), oinordetzan jaso ondoren.

**Ez da onartu.**

#### **Galarko Udalari**

---

##### **17/715 ESP.**

Nabe baten eraikuntza-lanei zegokien Eraikuntza, Instalazio eta Obren gaineko Zergarekin lotuta igorritako premiamendu-probidentzia baten aurrean jarritako berraztertze-errekurtso bati ebazpena eman ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela berariaz eta lehenbailehen ebaztera kexaren egileak udal horrek igorritako premiamendu-probidentziaren aurrean jarritako berraztertze-errekurtsoa (2017ko irailaren 22ko errekurtsoa).

**Onartua.**

#### **Izagaondoako Udalari**

---

##### **18/276 ESP.**

Interesdunak, 2011ko ekainaren 7an, katastroko datuen akatsak zuzentzeko eskaera bat egin zuen; eskaera hori izapidetzeko eta ebazteko orduan udalak izandako atzerapenari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek planteatzen dizkioten gaiak azkar eta legeak ezarritako epeen barnean aztertzeko lege-betebeharra duela, eta, kexaren egileak egindako eskaerari dagokionez, planteatutako gaiari eman beharreko ebazpena jakinarazteko eskatu zaio.

**Onartua.**

#### **Petilla Aragoiko Udalari**

---

##### **18/72 ESP.**

Petilla Aragoiko Udalak hainbat lursailen katastroko titulartasuna zuzentzeko eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek planteatzen dizkioten gaiei azkar erantzuteko lege-betebeharra duela, legeak horretarako ezarritako epeen barnean beti.

**Onartua.**

#### **Urdazubiko Udalari**

---

##### **18/318 ESP.**

Interesdunari, 2014. eta 2015. Urteetan, jabari publikoa modu pribatuan okupatzeagatik tasa bat ordaintzeko eskatu zitzaion, eta udalak ez die erantzun kexaren egileak tasa horren ordainketa-eskaerarekin lotuta Urdazubiko Udalean aurkeztu zituen eskabideei. Horri guztiari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio jabari publikoa modu pribatuan okupatzeagatik eskatutako tasaren ordainketarekin lotuta kexaren egileak aurkeztutako eskabideei erantzuteko lege-betebeharra duela.

- Bestalde, udalari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko jabari publikoa modu pribatuan okupatzeagatik 2014ko eta 2015eko tasak ordaintzeko interesdunari egindako eskaera, udal horrek ez duelako horrelako tasen ezarpena arautzeko ordenantzarik.

**Ez da onartu.**

### **Aranguren Ibarreko Udalari.**

---

#### **17/280 ESP.**

Nafarroako Lurralde Aberastasunaren Erregistroan eta udal-katastroan dauden akatsak zuzentzeko eskaerari erantzun ez izanari dagokionez, kontuan izanda 2015ean zenbait aldaketa egin zitzaizkiola, ofizioz, interesdunaren jabetzakoa den partzelari:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek planteatzen dizkioten gaiei azkar erantzuteko lege-betebeharra duela, legeak horretarako ezarritako epeen barnean beti.

**Ez da onartu.**

#### **18/674 ESP.**

Aranguren Ibarreko kirol-instalazioak erabiltzeko orduan erabiltzailearen erroldatzearen arabera tasa desberdinak kobratzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ez ditzala kuota edo tarifa desberdinak ezarri udalaren kirol-instalazioen erabileran udalerrian erroldatuta daudenentzat eta ez daudenentzat, eta, horrekin lotuta, hartu beharreko neurriak har ditzala zerbitzu hori erabiltzen dutenei erroldatuta dauden ala ez kontuan hartuta kuota-alde hori ordaintzeko egindako edozein eskaera zuzentzeko.

**Ez da onartu.**

### **Berueteko Kontzejuari**

---

#### **18/554 ESP.**

2017ko uztailaren 24an egindako saioan Kontzejuak hartutako erabakiaren aurrean jarritako berraztertze-errekurtsoari ebazpenik eman ez izanari dagokionez:

- Kontzejuari gogorarazi zaio kexari dagokion berraztertze-errekurtsoari (2017ko urriaren 28an aurkeztu zen) erantzuteko lege-betebeharra duela.

**Onartua.**

## **Erriberako Mankomunitateari**

---

### **18/556 ESP.**

Kexaren egileari, etxebizitza huts baten titularra den arren, ez zaio aplikatu hondakinen bilketa-zerbitzuaren tasan dagokion hobaria. Horri dagokionez:

- Erriberako Mankomunitateari gogorarazi zaio kexaren egileak aurkeztutako eskabideei erantzuteko lege-betebeharra duela.
- Erriberako Mankomunitateari iradoki zaio etxebizitza hutsei dagokien hobaria emateko interesdunari 2018. urteari begira, horretarako baldintzak betetzen dituelako.

Erantzunaren zain.

### **6.2.13. Justizia.**

#### **Iruñeko Abokatuen Elkargoari**

---

### **18/421 ESP.**

Kexaren egileari alargun-pentsioa eskatzeko esleitutako legelariaren jardunari dagokionez:

- Abokatuen Elkargoari iradoki zaio kexaren egileak aipatzen duen legelariaren jarduna azter dezala eta jardun hori lanbidearen arauen arabera zuzena izan zen edo ez erabaki dezala, hala badagokio, hartu beharreko neurriak hartuz.

**Ez da onartu.**

#### **Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari, eta Iruñeko Abokatuen Elkargoari**

---

### **18/431 ESP.**

Doako laguntza juridikoa ukatzeari dagokionez:

- Elkargoari eta Departamentuari iradoki zaie kexa aurkeztu duten bi pertsonak doako laguntza juridikoa jasotzeko duten eskubidea aitor dezatela, kexan aipatzen den higiezina okupatzen baitute biek eta antzeko egoera juridikoa baitute.

**Ez da onartu.**

### **6.2.14. Ingurumena.**

## **A) Kutsadura akustikoa edo zaratak**

### **Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

#### **18/275 ESP.**

A-1 autobia Altsasuko Leku Ona ingurutik igarotzean ibilgailuek sortzen duten zarataren ondorioz interesdunaren negozioa jasaten ari den kalteei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio berariaz balioets dezala zarata murriztuko duen elementuren bat ezartzeko aukera (pantaila, panel akustikoak edo antzekoak); izan ere, A1 autobiko zirkulazioak sortutako zaratak interesduna titular den apartamentu-hoteleko eta jatetxeko erabiltzaileak kaltetzen ditu.

**Ez da onartu.**

#### **18/742 ESP.**

Interesdunak eta Iruñeko ingurabidearen errepidera begira dagoen kale bateko bizilagunek pairatzen dituzten zaratei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio egin beharreko jarduketak egin ditzala PA-30 errepidearen ondoan kokatutako Mendillorri auzoko etxebizitzetan errepide horretako zirkulazioak sortzen duen zarataren inpaktua murrizteko.

**Onartua.**

### **Ablitasko Udalari**

---

#### **18/773 ESP.**

Kexaren egilearen alabari eta bilobei auzokoen txakurren zaunka etengabeek egunez nahiz gauzez sortzen dizkieten eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela auzokoen txakurrek sortutako zarategatik kexa jarri duen pertsonaren eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

### **Antsoaingo Udalari**

---

#### **18/827 ESP.**

Interesdunek ostalaritzako lokal baten terrazako zarataren ondorioz beren etxebizitzan jasaten dituzten eragozpenei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio neurriak har ditzala kexaren xede den establezimenduko terrazatik bizilagunek atsedenerako duten eskubidea urratuko duten jarrera desegokirik ez sortzeko, hala nola gehiegizko zaratak.

**Onartua.**

#### **Berbintzanako Udalari**

---

##### **18/131 ESP.**

Interesdunari bere etxebizitzatik hurbil kokatutako gazte-lokal batek sortzen dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bere etxetik hurbil kokatutako gazte-lokal batek sortutako zaratengatik eta zikinkeriarengatik kexa jarri duen pertsonaren eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

#### **Burlatako Udalari**

---

##### **18/296 ESP.**

Bere etxebizitzaren inguruan ezarritako txakurren jolastoki batek sortzen dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio ziurtatzeko kexan adierazten den eta duela gutxi ezarri den txakurren jolastokiaren erabilerak errespetatuko duela ondoko bizilagunek etxean eragozpen desegokirik ez pairatzeko duten eskubidea.

**Onartua.**

#### **Buñuelgo Udalari**

---

##### **18/149 ESP.**

Interesdunari bere etxebizitzatik hurbil kokatutako lagunarte batek etxean sortzen dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bere etxetik hurbil kokatutako lagunarte batek sortutako zaratengatik kexa jarri duen pertsonaren eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

#### **Corellako Udalari**

---

##### **17/615 ESP.**

Interesdunak bere etxe azpian kokatutako lokal baten ondorioz jasaten dituen eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela kexaren egileek gehiegizko zaratak eta modu jarraituan ez jasateko daukaten eskubidea babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

#### **Lizarrako Udalari**

---

##### **17/548 ESP.**

Interesdunari bere etxebizitzatik hurbil kokatutako jolas-elkarte batek etxean sortzen dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bere etxetik hurbil kokatutako elkarte batek sortutako zarategatik kexa jarri duen pertsonaren eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

#### **Milagroko Udalari**

---

##### **18/702 ESP.**

Interesdunek kontserba-lantegi baten instalazioen ondoan etxebizitza bat dutelako jasaten dituzten zaratei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio interesdunei beren etxebizitzaren barnean sonometria-proba bat egiteko aukera emateko, halakorik eskatzen badute; horrela, salatutako zarata-maila ezarritako mailen gainetik dagoen egiaztatu ahal izango da, eta, kasu horretan, hartu beharreko neurri zuzentzaileak hartu beharko dira.

**Onartua.**

#### **Noaingo Udalari (Elortzibar)**

---

### **17/574 ESP.**

Interesdunak, bere etxe ondoko plazan egiten dituzten jolasen, eta, zehazki, etxebizitzetako fatxaden, ateen eta garajeen kontrako baloi-kolpeen ondorioz bere etxean pairatzen dituen zaratei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio, etxean zaratarik eta bibrazioirik ez jasateko eskubidea babesteko xedez, hartu beharreko neurriak har ditzala interesduna bizi den inguruan garatutako jolas-jarduerak mugatzeko eta sortzen diren eragozpenak saihesteko.

**Onartua.**

### **Iruñeko Udalari**

---

### **17/747 ESP.**

Auzokoen txakurren zaunkak direla eta hainbat familia beren etxebizitzetan pairatzen ari diren eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio hartu beharreko neurriak har ditzala, ahalik eta azkarren eta eraginkortasunez, kexan aipatzen diren etxebizitzetan legez onartutako mailak gaindituko dituzten zaratak pairatu beharrik ez izateko eta bizilagunek etxeko intimitatea nahiz osotasun fisikoa eta morala izateko duten eskubidea bermatzeko.

**Onartua.**

### **18/358 ESP.**

Iruñean okupatutako pabiloi batzuen ondoan kokatutako etxebizitzetan bizi diren pertsona batzuek salatu dituzten arazoei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio kexaren egileak ordezkaturako bizilagunek kexan aipatzen diren okupatutako pabiloiek sortutako eragozpen desegokirik ez pairatzeko duten eskubidea zaintzeko.

**Onartua.**

### **18/555 ESP.**

Interesdunei beren etxebizitzetatik gertu kokatutako etxabe batek, aisialdiko lokal gisa erabiltzen denak, sortzen dizkieten eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartua dagoela bere etxetik hurbil kokatutako lokal batek sortutako zarategatik eta zikinkeriarengatik kexa jarri duen



personen eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

#### **Tuterako Udalari**

---

##### **18/477 ESP.**

Telefonotegi baten inguruan sortzen diren zarategatik eta zikinkeriatatik interesdunak bere etxean jasaten dituen eragozpenei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio neurriak har ditzala kexaren xede den establezimenduan bizilagunek atsedenerako eta ingurune egokia izateko duten eskubidea urratuko duten jarrera desegokirik ez sortzeko, hala nola gehiegizko zaratak eta zikinkeria.

**Onartua.**

#### **Zizur Nagusiko Udala**

---

##### **18/12 ESP.**

Kexaren egileak bere jabetzako lokaleko altzariak bide publikoan ezarri ditu, toki-erakundearekin horretarako hitzarmen bat egin ondoren; hala ere, altzariak ezartzeagatik zehapen-ESP. abiarazi zaio. Horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko kexaren egileari ezarritako zigorra, zehatzeko ahala zehatzeko jokabiderik hautematen ez delako, eta kontzeptu horrengatik ordaindutako kopurua itzultzeko ere eskatu zaio.

**Ez da onartu.**

##### **18/193 ESP.**

Interesdunaren etxebizitzaren azpian kokatutako elkarte bateko erabiltzaileek sortutako zaratek, usainek eta zikinkeriek haren etxean eragiten dituzten eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala ahalik eta azkarren, orain arte hartutakoez gain, kexan aipatzen den elkartean legez onartutako zaratak gaindi ez daitezen eta bizilagunek etxeko intimitatea nahiz osotasun fisikoa eta morala izateko duten eskubidea berma dadin.

**Onartua.**

#### **Erriberako Mankomunitateari**

---

**17/816 ESP.**

Cascanteko edukiontzi batzuetan, haizearen eraginez, zaborraren zati bat atera egiten da eta bide publikoa zikintzen da; horri dagokionez:

- Mankomunitateari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala, kexan zehaztutako edukiontzien kokapenagatik bizilagunei sortutako eragozpenak desagertzeko edo arintzeko.

**Ez da onartu.**

**B) Faunaren babesa**

**Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioko Departamentuari**

**18/74 ESP.**

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioko Departamentuak interesdunaren tximinian dagoen habia baten zati bat kentzeko baimenari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio kexaren egileak planteatutako alderdi guztiak ebazteko lege-betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatu zaio zikoina zuriaren habiak interesdunaren tximinian eragindako kalteak egiaztatzeko, kalte horien zenbateko ekonomikoa ebaluatzeko eta, hori kontuan hartuta, dagokion kalte-ordaina ordaintzeko, foru-legeak horretarako eskubidea aitortzen baitio.

**Onartua.**

**18/290 ESP.**

Larrialdi-zerbitzuarekin (112) laguntza behar duten animaliei buruz informatzen duten deiei erantzuteko izenpetutako hitzarmen bati buruzko informazio-eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileari igorritako informazioa osatzeko, eta argitzeko 112 zenbakira egindako deietan agertzen diren animalia-espezieei buruzko datu zehatzik duen, zehazki, laguntza behar zuen animalia baten aurkikuntzari buruzkoak, bai eta dei horiek egin ziren datei eta orduari

buruzkoak ere. Halaber, horrelako deiak kudeatzeko hitzarmenik dagoen argitu behar da.

**Onartua.**

**18/291 ESP.**

Ingurumenari buruzko informazio bat eman zaio interesdunari, eta webgune baten lotura erabili da horretarako; interesdunaren arabera, eskatutako informazioa ez dago eguneratuta. Horri dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio kexa aurkeztu duen elkarte ekologistari hark eskatutako informazioa helarazteko lege-betebeharra duela, gehiago atzeratu gabe, eta informazio eguneratua eman behar diola, honako hauei buruz: Nafarroan aske utzitako animalia-kopurua, zein urtetan askatu ziren, animalia izena, egungo egoera eta jatorria, "Life Bonelli 2014-2017" proiektuaren barnean.

**Onartua.**

**18/297 ESP.**

LIFE BONELLI 2014-2017 proiektuaren txosten teknikoen kopia baten eta LIFE A-AQUILA 2014-2017 proiektuaren kopia baten eskaerari Nafarroako Ingurumen Kudeaketa SA (GANASA) enpresa publikoak erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, gehiago atzeratu gabe, kexa aurkeztu duen elkarte ekologistari hark eskatutako informazioa helarazteko lege-betebeharra duela, hau da, LIFE BONELLI 2014-2017 proiektuaren txosten teknikoekin eta LIFE A-AQUILA 2014-2017 proiektuarekin lotuta eskatutako informazioa.

**Onartua.**

**18/298 ESP.**

Elkarte ekologista batek "Life Territorio Vison 2010-2016" proiektuari buruzko informazioa eskatzeko egindako eskaera bati Nafarroako Ingurumen Kudeaketa SA (GANASA) enpresa publikoak erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, gehiago atzeratu gabe, kexa aurkeztu duen elkarteari horrek "Life Territorio Vison 2010-2016" proiektuen kontabilitateari buruz eskatutako informazioa helarazteko lege-betebeharra duela.

**Onartua.**

**18/451 ESP.**

Departamentuak ingurumenarekin lotutako informazio-eskaera bati, hots, hegaztiei ezkutaleku finkoetatik behatzeko eta argazkiak ateratzeko baimenak emateari buruzkoari, emandako erantzun desegokiari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio ingurumenarekin lotutako eta zehaztu gabeko informazio-eskaerak zehazteko eta interesdunari erantzuteko lege-betebeharra duela; bestalde, kexa aurkeztu duen elkarteak hegaztiei ezkutaleku finkoetatik behatzeko eta argazkiak ateratzeko baimenei buruz eskatutako informazioari dagokionez, gomendatu zaio lehen emandako erantzuna eta informazioa osa dezala, dagozkion espedienteen agiriak helaraziz.

**Onartua.**

### **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari eta Castejongo Udalari**

---

#### **18/373 ESP.**

Nafarroako Erriberako hainbat udalerriri eragiten dien untxien izurriaren ondorioz interesdunak lantzen dituen lursailetan jasan dituen kalteei dagokienez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie koordinatzeko bideak ezar ditzatela eta hartu beharreko neurriak har ditzatela, untxien gainpopulaztea udalerriri horretan eragiten ari den ondorio kaltegarriak aritzeko.

**Onartua.**

### **Uharteko Udalari**

---

#### **17/751 ESP.**

Uharteko Udalean etxeko animaliak, eta, bereziki, txakurrak edukitzea arautzen duen Udal Ordenantzak txakurren jabeei ezarritako tasari dagokionez eta udalerrian txakurren txizatoki batek dituen gabeziei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio baliorik gabe uzteko udalerrian erroldatutako txakurren jabeei ezarritako tasa, ez direlako tasa hori ezartzeko legeak zehaztutako baldintzak betetzen.

**Onartua.**

#### **C) Naturaguneen babesa**

### **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari**

---

### **17/787 ESP.**

Interesdunak basozain-eginkizunak betetzean jarri dituen zenbait salaketa eta ikuskapen-akta ez izapidetzeari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio basozainek ingurumenarekin lotuta helarazitako salaketak kontuan izateko eta izapidetzeko lege-betebeharra duela, dagokion erabaki arrazoitua hartu behar duela eta erabaki hori administrazio-ESP.n jaso behar duela.

**Onartua.**

### **18/284 ESP.**

Elkarte ekologista batek sozietate publiko bati eskatutako ingurumenari buruzko informazioa ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, gehiago atzeratu gabe, kexa aurkeztu duen elkarte ekologistari horrek LIFE BONELLI 2014-2017 eta LIFE a-AQUILA 2018-2022 proiektuen kontabilitateari buruz eskatutako informazioa helarazteko lege-betebeharra duela.

**Onartua.**

### **Allingo Udalari**

---

#### **18/568 ESP.**

Uderra ibaiaren ondoan kokatutako eremu baten erabilera desegokiaren (kexaren egileak legez kanpoko kanpaldia egiten dela dio) ondorioz sortutako zaratei, zikinkeriarri eta ibaiaren kutsadurari dagokienez:

- Udalari iradoki zaio, kexan aipatzen den eremuari dagokionez, eta, kasu horretan, Larriongo Kontzejuarekin lankidetzan, sarrerako kateak eta sarbideak berrikusteko komenigarritasuna balioesteko, zaborrak eta bestelakoak jasotzeko azpiegiturak hobetzeko eta erabilera-ordenantzak garatzeko, arazoak sortuz gero, arazo horiek errazago zehazteko aukera izateko.

**Onartua.**

### **Iruñeko Udalari**

---

#### **18/283 ESP.**

Elkarte ekologista bati enpresa batek Arga ibaiak Iruñetik igarotzean duen ingurumen-egoerari buruz egindako dokumentu bat ez emateari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio [...] enpresak Arga ibaiak Iruñetik igarotzean duen ingurumen-egoerari buruz egindako dokumentua elkarte ekologistari helarazteko lege-betebeharra duela, gehiago atzeratu gabe.

**Onartua.**

#### **Atarrabiako Udalari**

---

##### **17/766 ESP.**

Ultzama ibaian zuhaitz-mozketa bati buruz egindako eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarren eskaerei erantzutera legeak ezartzen duen epean.

**Onartua.**

#### **D) Jarduerak eta lizentziak:**

#### **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari**

---

##### **17/12 ESP.**

Allotzeko ur-horniketako proiektuari ingurumen-eraginen inguruko baimena ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio emateko Deierriko udal-barrutian kokatutako Allotzeko ur-horniketako proiektuari, Allotzeko txaleten taldeak sustatutakoari, lurzoru urbanizaezinean baimen daitezkeen jardueren inguruko baimena.

**Ez da onartu.**

##### **18/264 ESP.**

Espartzako zenbait bizilaguni beren etxebizitzetatik hurbil dagoen zaborteziak eragiten dizkien eragozpenei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren arrazoi den jarduera (Espartzan kokatutako zaborteziak) ikuskatzeko eta, zehazki, bizilagunek salatzen dituzten ez-betetzeak sakonki aztertzeko, ondoren, hartu beharreko neurri zuzentzaileak har daitezkeen eta, hala, inplikaturakoen legezko eskubideak eta interesak babes daitezkeen.

**Onartua.**

## **Iruñeko Udalar**

---

### **18/280 ESP.**

Iruñeko Udalak interesdunaren negozioari itsatsitako lokal baten irregulartasunen aurrean neurririk hartu ez izanari dagokionez:

- Udalar

**Ez da onartu.**

### **18/345 ESP.**

Iruñeko Udalak Amaia kaleko 2. zenbakian kokatutako kafetegi-taberna baten eta taberna berezi baten jarduera-baimenaren eta irekiera-baimenaren iraungitze-aitorpena egin du. Horri dagokionez:

- Udalar

**Ez da onartu.**

## **E) Hondakinen bilketa**

## **Iruñerriko Mankomunitateari**

---

### **18/470 ESP.**

Interesdunaren jabetzako jatetxe baten ondoan kokatutako hondakin solido hiritarrak jasotzeko puntu bat kendu izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio dagokion dokumentazioa helarazteko interesdunari, kexak aipatzen duen hondakinak biltzeko puntua kentzeko erabakiaren oinarri izan zen azterketarekin lotuta.
- Bestalde, Mankomunitateari iradoki zaio, antzeko eskaera gehiago jasotzen baditu, hondakinak biltzeko puntu hori berrezartzeko aukera balioesteko, kontuan hartuta horren inguruan dauden interes desberdinak, eta bizilagunei eragozpen gehiegi ez sortzeko hartu beharreko neurriak hartzeko.

**Onartua.**

## **Iruñerriko Mankomunitateari eta Aranguren Ibarreko Udalari**

### **18/746 ESP.**

Interesdunari bere etxearen aurreko lursailean kokatutako inausketen hondakinatarako edukiontziak eragiten dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari eta Mankomunitateari gomendatu zaie egin beharreko jarduketak egin ditzatela kexan aipatzen den orubean segurtasun-baldintzak, apaintasun publikoko baldintzak eta osasungarritasun-baldintzak gordetzeko.

**Mankomunitateak onartua.**

### **F) Besterik**

## **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuari**

### **18/777 ESP.**

Interesdunak, ingurumena babesteko interesa duen elkarte baten ordezkari denak, eskatutako ingurumenaren arloko informazio jakin bat entregatzeko moduari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ahalik eta azkarren bidal diezaiola informazio hori kexaren egileari, aurkeztutako eskaera-orrian emandako posta elektronikora.

**Onartua.**

## **Osasun Departamentua**

### **18/265 ESP.**

Eremu elektromagnetikoen aurreko esposizioari eta ingurumenaren gain dituen eraginei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala Europako Parlamentu Biltzarrak, 2017ko maiatzaren 27ko 1815 Ebazpenaren bidez, eremu elektromagnetikoen arrisku potentzialekin eta ingurumenean izan ditzaketen ondorioekin lotuta emandako aholkuak betetzeko; Nafarroako Parlamentuak ere eskaera bera egin zion 2014ko irailaren 24ko ebazpenean. Xede hori lortzeko, halaber, gomendio horiek ukitzen dituzten departamentuen inplikazioa bilatu dezala eta garatu beharreko jarduketak koordina ditzala ere iradoki zaio.

**Onartua.**



## **Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

### **18/265 ESP.**

Europako Kontseiluaren 2017ko maiatzaren 27ko 1815 Ebazpenaren aplikazioari buruz eta informazio-sareak erabiltzeko ahalmen handiko konexioak hedatzeko azkeneko planei buruz informazioa eskatzeko elkarte batek aurkeztutako idatzi bati Departamentuak erantzun ez izanari dagokionez:

- Administrazioari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela elkarteak 2017ko irailaren 6an aurkeztu zuen kexari erantzutera.

**Onartua.**

### **6.2.15. Herri-lanak.**

## **Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

### **18/198 ESP.**

Kexaren egileari NA-132 errepidea (Tafalla-San Martin Unx tartea) egokitzeko desjabetutako lursail batzuen prezio zuzena zehazteko espediente bat izapidetzeko orduan gertatutako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela desjabetu dituen lursailen prezio zuzena zehazteko prozedurak izapidetzera, lastertasun-printzipioaren arabera eta izapide guztiak ofizioz bultzatuz.

**Onartua.**

## **Garapen Ekonomikorako Departamentuari, Orkoien Udalari eta Iruñeko Udalari**

### **18/9 OJ**

Ingurabidearen errepidea (PA-30) zeharkatuko duen eta Orkoien eta Iruña arteko ibilbidea lotuko duen oinezkoen eta bizikleten pasabide bat ez egiteari dagokionez:

- Departamentuari eta bi udalei iradoki zaie hitzarmen bat sina dezatela PA-30 errepidearen gaineko oinezkoen pasabidea eraikitzeko kostuen finantzaketa adosteko, hala, Orkoien eta Iruña arteko oinezkoen eta bizikleten pasabide-arazoei irtenbidea emateko.

**Ez da onartu.**

## **Tuterako Udalari**

### **18/3 ESP.**

Udalak ez dio erantzun bizilagunen elkarte batek aurkeztutako eskaerari; eskaera horretan, haien jabetzako eskailera batzuen zoladura berritzeko eskatu zuten, eskailera horiei ematen zaien erabilera publikoaren ordainetan. Horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa aurkeztu duen jabekideen elkarteari jabetza pribatuko eta erabilera publikoko eskailera batzuetan egindako lanengatik konpentsazioa emateko eta zola berritzeko eskaera onartzeko.

**Ez da onartu.**

## **Aranguren Ibarreko Udalari eta Taxoare Kontzejuari**

---

### **18/143 ESP.**

Taxoare udalerrian plaza bat eraikitzeak interesdunaren etxean eta lorategian izan dituen afekzioei dagokienez:

- Udalari eta Kontzejuari gomendatu zaie hartu beharreko neurriak har ditzatela interesdunak bere etxebizitzan eta lorategian intimitate pribatu eta familiarerako duen eskubidea bermatzeko, plazan dauden pertsonen eragina jasaten baitu; horretarako, artean gelditu diren kristal gardenen orde zeharrargiak jar daitezke, edo bi metrotik gorako tarteak utzi daitezke (Kode Zibilaren 582 artikulua), behatokitik lursaila zuzenean ikustea saihesteko eta, aldi berean, objektuak botatzeagatik sor daitezkeen segurtasun-arazoak eta zikinkeriak ekiditeko.

**Onartua.**

## **Ollarango Ibarreko Udalari**

---

### **18/325 ESP.**

Nafarroako Administrazio Auzitegiak emandako ebazpenaren arabera, kontzejuko bide batean lanak egin aurretik zuen sestra berrezarri behar du udalak, baina ez du halakorik egin. Horri dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela Nafarroako Administrazio Auzitegiak maiatzaren 11n emandako 1142/2015 Ebazpena gauzatzera; ebazpen horren arabera, udalak neurri egokiak hartu behar ditu kexak aipatzen duen bidean lanak egin aurreko sestra berrezartzeko.

**Ez da onartu.**

## **Ustaizeko Kontzejuari**

---

### **18/528 ESP.**

Interesdunaren jabetzako orube bat inguratzen duen burdin hesia konpondu ez izanari eta itxitura egin ez izanari dagokienez:

- Kontzejuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek planteatzen dizkioten eskaerei eta, zehazki, interesdunak egindako eskaerari emandako ezezkoa arrazoitzera.
- Kontzejuari gomendatu zaio interesdunaren lursailean kaltetutako burdin hesia konpon dezan, kontzeju horrek mendi-bide bat eraikitzeke egindako lanetan kaltetu baitzen.

**Ez da onartu.**

### **6.2.16. Datuen babesa.**

## **Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari**

---

### **18/13 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan hatz-markaren bitartez langileek fitxatzeko sistema bat ezartzeari dagokionez:

- Honako hau gomendatu zaio Departamentuari:
  - a) Langile publikoen lan-jardunaldiaren fitxaketa egiteko hatz-markaren bidezko kontrol-sistema bat ezartzeko ESP.n justifikatzeko, datu pertsonalak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoko 4.1. artikuluan ezarritakoaren arabera, langile publikoen hatz-markari dagokion datuaren tratamendua egokia eta bidezkoa dela eta gehiegizkoa ez dela, datua lortuko den esparruari eta xedeari dagokienez.
  - b) Aurretiaz eta berariaz jakinaraz diezaiela hatz-marka jasoko zaien langile publikoei modu zehatzean eta argian, izaera pertsonaleko datuak babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoko 5.1 artikuluan aurreikusitakoaren ildotik.

**Onartua.**

### **6.2.17. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.**

## **Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

### **18/829 ESP.**

Kexaren egileak Garapen Ekonomikorako Departamentuari bere etxebizitzako fatxada nagusian agertutako pitzadura baten ondorioz egindako ondare-erantzukizunaren erreklamazioa onartu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak aurkeztutako ondare-erantzukizunaren erreklamazioa izapidetu dezala eta dagokion prozedura abiaraz dezala, kexan adierazten den trenbide-pasagunea kentzeko egindako lanek interesdunaren etxebizitzako fatxadan gerora sortutako pitzadura handia agertzeko eraginik izan zuten egiaztatzeko.

**Ez da onartu.**

## **Osasun Departamentuari**

---

### **18/420 ESP.**

Kexaren egilearen ustetan, akats bat gertatu zen haren anaiaren diagnostikoan, eta medikuaren alta behar baino lehenago emateagatik hil zen. Horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kasu zehatz honen ikerketa medikoa ahalik eta azkarren abiaraz eta amai dezala, hirugarren espezialistek sakonki azter dezaten kexaren egilearen anaiari hil aurreko orduetan eskainitako osasun-laguntza; izan ere, anaiari egindako diagnostikoa eta alta emateko erabakia desegokiak izan zirela pentsatzeko arrazoiak daude.

**Ez da onartu.**

## **Lodosako Udalari**

---

### **18/397 ESP.**

Bidean zegoen zulo baten ondorioz oinezkoen pasabide batean erortzean interesdunak izandako kalteei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bide publikoak egoera onean mantentzera, herritarrei zerbitzu egokia eskaintzeko eta oinezkoen zirkulazio segurua bermatzeko.
- Udalari gomendatu zaio ondare-erantzukizuneko prozedura bat irekitzeko eta izapidetzeko, are ofizioz ere, interesdunak jasan zituen kalteak aztertzeko, bai

eta ESP. agerian jartzeko eragindako herritarrarentzat eta bidezko diren frogak gauzatzeko ere.

**Onartua.**

### **Garesko Udalari**

---

#### **18/8 ESP.**

Kexaren egileak dokumentazio jakin bat eskatu du, ondare-erantzukizunarekin lotutako prozedura judizial batean bere burua defendatzeko beharrezkotzat jotzen duelako; eskaera horri erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egileak egindako dokumentazio-eskaerari erantzun diezaiola, bai eskatutako txostenak helaraziz, bai, txostenik eman ez bada, halakorik ez dagoela adieraziz.

**Onartua.**

### **Arreko Kontzejuari**

---

#### **18/531 ESP.**

Arreko festetan egindako "zezensuzko" ikuskizun piroteknikoan interesdunaren ibilgailuari eragindako kalteei dagokienez:

- Arreko Kontzejuari gomendatu zaio ondare-erantzukizuneko prozedura bat irekitzeko eta izapidetzeko, are ofizioz ere, interesdunak jasan zituen kalteak aztertzeko, bai eta ESP. agerian jartzeko eragindako herritarrarentzat eta bidezko diren frogak gauzatzeko ere.

**Ez da onartu.**

### **Espartzako Kontzejuari**

---

#### **18/452 ESP.**

Espartzako Kontzejuaren jabetzako elkarteko teilatuan pilatutako elurra erortzean interesdunaren ibilgailuak jasandako kalteen ondorioz interesdunak egindako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bati idatziz erantzun ez izanari dagokionez:

- Kontzejuari gomendatu zaio bideratu eta ebatzi dezala kexaren egileak egindako ondare-erantzukizuneko erreklamazioa, kontzejuaren jabetzako teilatu batean pilatutako elurra erortzean haren ibilgailuak jasandako kalteen ondoriozkoa, eta ordain diezaiola dagokion kalte-ordaina.

**Ez da onartu.**

#### **6.2.18. Osasuna.**

#### **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentuari**

##### **17/644 ESP.**

Urederra ibaiaren iturburura egindako bisita batean erorikoa izan ondoren larrialdi-zerbitzuek eta inguru horretan laguntza eskaintzen dutenek izandako jarduketa-protokoloari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Urederra ibaiaren iturburuaren Erreserba Naturalerako ebakuazio-plana presta dezala, iturburura doan bidean gerta daitezkeen gorabeheren gain eta bide horretako elementuen gain eskumenak dituzten administrazioekin eta unitateekin batera.

**Onartua.**

#### **Osasun Departamentuari**

##### **17/585 ESP.**

Osasun Departamentuak (Osasunbidea) interesdunari, ama ezkongabe izan nahi duenari, in vitro ernalketarako tratamendua ematea ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio lehenbailehen emateko edo finantzatzeko kexaren egileak ama ezkongabe moduan eskatzen duen in vitro ernalketarako tratamendua.

**Ez da onartu.**

##### **17/693 ESP.**

Paziente batek egin behar duen errehabilitazio-prozesuak izan duen jarraipen faltari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela kexaren egileak egin dizkion eskaerei berariaz erantzutera, behar den denboran eta moduan.
- Departamentuari iradoki zaio pazientearen errehabilitazio-prozesua nori dagokion balioesteko, egin beharreko ariketak etxean egiteko esan gabe.

**Onartua.**

##### **17/731 ESP.**

Nafarroako Ospitale Guneko Larrialdi Zerbitzuan emandako osasun-laguntza bat kobratzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko jasotako osasun-laguntzaren gastuengatik haren alabari igorritako likidazioa.

**Ez da onartu.**

**17/738 ESP.**

Interesdunaren aita Nafarroako Ospitale Gunetik Miserikordiarra eramateko ambulanzia-zerbitzuaren baldintzei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio hartu beharreko neurriak har ditzala, pertsonak eramateaz arduratzen diren ambulanzietako taldeen aldetik erabiltzaileek beren egoera pertsonalaren araberrako tratu egokia jasotzeko duten eskubideak bermadaitezen.

**Onartua.**

**18/80 ESP.**

Osasun Departamentuaren laguntza-deialdi batek hartutako kalte zerebralaren diagnostikoa duten hemezortzi urtetik beherako adingabeen tratamenduaren zenbait gastu osatzeko xedea du, eta ez ditu barnean hartzen bizkarrezur-muineko lesioa duten adingabeak, antzeko sintomak eta premiak dituzten arren; deialdi horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio balioesteko bizkarrezur-muineko lesioa duten adingabeen tratamendua osatzeko laguntzak emateko aukera.

**Ez da onartu.**

**18/107 ESP.**

1993. urtean garuneko odoljariora jasan zuen paziente baten osasun-egoeraren bilakaeraren jarraipenari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio pazientearen osasun-egoeraren jarraipena areagotzeko, interesdunarekin batera tratamendu-aukerak adosteko eta interesdunari dauden aukeren berri emateko eta horien arteko aukeraketaren arrazoiak adierazteko.

**Onartua.**

**18/126 ESP.**

Kexaren egilearen semearen historia klinikoaren edukiari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela, pazienteen historia klinikoan profesionalen ohar subjektiboak txertatzen direnean, ohar horiek eta historia klinikoari dagokion edukia argi bereiztera, informazio hori bereiztea beharrezkoa denean zeregin hori errazago egiteko, eta halaxe egin dezala kexa honen kasuan ere. Informazio hori pazientearen –kasu honetan, kexaren egilearen seme gazteena– arretarako garrantzitsua ez dela uste bada, hari dagozkion datu pertsonalak ezeztatu beharko dira.

**Onartua.**

**18/140 ESP.**

Gaixotasun arraro bat duten pertsonak dituzten zailtasunei eta beharrezko dituzten sendagai batzuen finantziazio faltari dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala gaixotasun arraro bat diagnostikatu zaien pertsonak konpentsatzeko eta haien gaixotasuna tratatzeko beharrezko sendagaiak erosteko gastuak ordaintzen laguntzeko. Neurri horietako bat Nafarroako Foru Erkidegoko Osasun Zerbitzuen Zorroan sendagai jakin batzuk txertatzea izan daiteke, pertsona horien onurarako soilik, edo sendagaiak erosteko gastuak ordaintzen laguntzea, zergen bidez edo diru-laguntzen bidez.

**Ez da onartu.**

**18/155 ESP.**

Gurpildun aulki elektriko bat erosteko laguntza ukatu izanarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileari aitortzeko gurpildun aulki elektriko bat erosteko laguntza, laguntza hori jasotzeko baldintzak betetzen dituelako.

**Ez da onartu.**

**18/172 ESP.**

Nafarroako Ospitale Gunera eraman zuen anbulantzian senarrari laguntzeko ezintasunari dagokionez:



- Departamentuari gogorarazi zaio pazienteek osasun-garraioan senide edo konfiantzazko pertsona batek laguntzeko eskubidea dutela eta horretarako aukera eman behar diela, presentzia hori komenigarria ez denean edo eskaintzen den osasun-laguntzarekin bateraezina denean izan ezik.

**Onartua.**

**18/210 ESP.**

Klinika pribatu batean egindako ebakuntza kirurgiko batetik (bihotzeko hiru inplante endobaskular) ondorioztatutako gastu jakin batzuk ordaintzeko eskaera ukatzearekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio kexan eskatutako gastuen ordainketa aitortzeko interesdunari, bihotzeko bat izan eta [...] jaso zuen osasun-laguntzagatik, eta, zehazki, ezarri zizkieten inplanteen edo stenten kostuagatik.

**Ez da onartu.**

**18/235 ESP.**

Farmaziako gastuen finantzaketa arautzeko araudia egokitu ez izanari dagokionez, eta finantzatutako osasun-tratamenduak aplikagarri den zerga-erregimen berrira lotzea ahalbidetzeko laguntzak emateari buruz:

- Departamentuari iradoki zaio kontuan izan ditzala kexan adierazitako antzeko egoerak, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileek agindutako tratamendu medikoetatik finantziazio publikoaren mende dauden horietara lotzea ahalbidetzeko laguntzen onuradunen ahalmen ekonomikoa ezartzen duenean.

**Onartua.**

**18/260 ESP.**

Kexaren egileak duen patologia baten jarraipen medikoa egin ez izanarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio berriro aztertzeko kexaren egileari haren osasun-egoera hobetuko duen ebakuntza bat egiteko aukera, eta, edozein kasutan, arreta arina, espezializatua eta jarraitua emateko.
- Departamentuari gomendatu zaio, interesdunari Donostia Ospitalean ebakuntza egiten badiote azkenean, ebakuntzarekin lotutako joan-etorrien, ostatuaren eta jatekoen gastuak ordaintzeko.

**Ez da onartu.**

**18/294 ESP.**

Sistema pribatuan urdaila txikitzeke egindako ebakuntzak eragindako gastuak ordaintzea ukatu izanarekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio azter dezala kexaren egileak erreklamatzeko dituen osasun-gastuak ordaintzeko aukera, interesdunak diotenaren ildotik, antzeko beste kasu batzuetan (urdaila txikitu) osasun-laguntzak finantzatu baitira.

**Ez da onartu.**

**18/339 ESP.**

Osasun Departamentuak kexaren egilearen mugikortasuna errazteko scooter elektriko bat erosteko finantziazioa ez emateari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexaren egileak eskatutako scooter ibilgailua finantzatzeko.

**Ez da onartu.**

**18/369 ESP.**

Interesdunari Ermitagaña osasun-zentroan emandako tratuari dagokionez:

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela osasun-sistemaren erabiltzaileak errespetuz eta modu egokian tratatzera.

**Onartua.**

**18/396 ESP.**

Kexaren egilearen semeari Iruñeko San Martin Doktorea zentroan egindako bi erradiografiaren gastuen ordainketari dagokionez, eta osasun-laguntzan eskaini zitzaion informazioarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko interesdunaren semeari jaso zuen osasun-laguntzaren gastuengatik igorritako likidazioa, goian adierazitako arrazoiengatik.

**Ez da onartu.**

**18/414 ESP.**

Nafarroako Ospitale Guneko kardiologia-zerbitzuak kexaren egileari hitzordua emateko orduan duen atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio hitzordua eman diezaiola kexaren egileari espezialistak agindutako taupada-markagailua berrikusteko.

**Onartua.**

**18/442 ESP.**

Interesdunak Pazienteen Arreta Zerbitzuan 2018ko otsailean bere historia klinikoaren tratamendu irregular baten ondorioz aurkeztu zuen erreklamazio batekin lotuta:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela pazienteek aurkezten dizkioten erreklamazioak berariaz ebaztera (Pazientearen Arreta Zerbitzua), eta halaxe egin behar duela kexan adierazitako kasu honetan ere, interesdunak erreklamazioan aipatzen dituen alderdi guztiak aztertuz.
- Departamentuari gogorarazi zaio, erreklamazio-prozedura horrekin lotuta, legez behartuta dagoela interesdunen idatziak eta agiriak onartzera, horien edukia edozein izanik ere, eta ezin diela esan horiek ez aurkezteko.

**Onartua.**

**18/524 ESP.**

Zentro pribatu batean interesdunaren senarrari emandako osasun-laguntzatik ondorioztatutako gastuak ordaintzeko eskaera ezetsi izanarekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio berriro aztertzeko kexarekin lotutako osasun-gastuak ordaintzeko aukera, kasu honen inguruabarrak bizi-arriskuarekin lotuta egon baitaitezke.

**Ez da onartu.**

**18/540 ESP.**

2018. urtean pertsona zeliakoen elikadura-gastuetarako laguntza ekonomikorik ez ematearekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio bultza ditzala pertsona zeliakoei laguntza ekonomikoak emateko neurriak, beren gaixotasunaren ondorioz egin behar duten elikadura berezia ordaintzeko kostu handiagoa arintzeko edo konpentsatzeko.

**Ez da onartu.**

**18/567 ESP.**

Interesdunak duela gutxi hil den bere aitari emandako osasun-laguntzarekin lotuta aurkeztutako erreklamazioei erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela pazienteek aurkezten dizkieten erreklamazioak berariaz ebaztera (Pazientearen Arreta Zerbitzua), eta halaxe egin behar duela kexan adierazitako kasu honetan ere, interesdunak erreklamazioan aipatzen dituen alderdi guztiak aztertuz.

**Onartua.**

**18/675 ESP.**

Ubarmingo klinikara onkologiako, errehabilitazioko eta logopediako kontsultetara joan behar duten pazienteen osasun-garraiorako zerbitzuaren egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Ubarmingo klinikara zuzendutako osasun-garraioaren zerbitzuaren egoera zehatza azter dezala, zerbitzu horren kalitatean gabeziarik edo hobetu beharreko alderdirik dagoen ikusteko.

**Ez da onartu.**

**18/741 ESP.**

Osasun Departamentuak interesdunari ugalketa lagunduko tratamendua eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ahalik eta azkarren eman edo finantza diezaiola kexaren egileak eta horren ezkontideak eskatzen duten ugalketa lagunduko teknikaren aplikazioa.

**Ez da onartu.**

**18/751 ESP.**

Principe de Viana zentroko endokrinologia-zerbitzuko (diabete-unitatea) arratsaldeko kontsultak kendu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala kexaren egileari diabetearen ondorioz behar duen osasun-arretako zerbitzua arratsaldez eskaintzen jarraitzeko, duela gutxi arte bezala.

**Onartua.**

**18/18 OJ**

Irunberriko, Erronkariko, Zaraitzuko eta Zangotzako eskualdearen zati bateko arreta pediatrikoaren ezegonkortasunarekin lotuta, zerbitzu horretako bi pediatrek lana utzi dutela kontuan hartuta (erretiroa hartzeagatik, kasu batean, eta amatasun-eszedentziagatik, bestean):

- Departamentuari gomendatu zaio jarrai dezala neurriak hartzen espediente honi dagokion osasun-eremuko (Irunberri, Erronkari, Zaraitzu eta Zangotzako eskualdearen zati bat) estaldura pediatrikoa hobetzeko, eta, zehazki, titularrak erretiroa hartzeagatik hutsik geratu den pediatria-postua ahalik eta azkarren bete dezala.

#### **Onartua.**

##### **18/21 OJ**

Egoera administratibo irregularrean dauden etorkinen osasun-laguntza jasotzeko eskubidearen aitortpenari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea:
  - a) Dagokion erroldatze-agiriaren bitartez Nafarroan bizi direla egiaztatzen duten pertsonen ez diezaiela eskatu alde aurreko hiru hilabeteko aldi bat.
  - b) Eskubidea aitortzeko prozedurak sinplifikatu eta arindu daitezela, beharrezkoak ez diren edo saihestu daitezkeen izapiderik gabe.
  - c) Zerbitzuaren kostuari buruzko fakturak, aurre-fakturak, PA edo antzeko izaerako agiriak jaulki daitezzen saihestu dadila.

#### **Ez da onartu.**

#### **Osasun Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari**

---

##### **18/761 ESP.**

CREENAK interesdunaren semeari hezkuntza-fisioterapiako arreta ematen zion hura matrikulatuta dagoen ikastetxean bertan; izan ere, adin txikikoak hezkuntza-premia bereziak ditu, % 65eko desgaitasun-maila aitortua baitu. Hala, arreta hori emateari utzi izanari dagokionez:

- Bi departamentuei iradoki zaie kearen egilearen semeak beharrezkoa duen arreta berezia (hezkuntza-fisioterapia) matrikulatuta dagoen ikastetxean emateko aukera balioets dezatela.

**Ez da onartu.**

#### **6.2.19. Herritarren segurtasuna.**

##### **Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari**

###### **18/375 ESP.**

Nafarroako Foruzaingoaren kabineteak, prentsa-ohar batean, ustez tratu txarrekin lotutako delitu batengatik interesduna atxilotu zuela informatu zuen, eta atxilotuak aurrekari penalak zituela adierazi zuen, gezurra izan arren; gainera, delitua judizialki artxibatu egin zen; prentsa-ohar horren edukiarekin lotuta:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela jakinarazten duen gaiari buruzko informazio egiazkoa eta proportzionatua ematera.

**Ez da onartu.**

###### **18/727 ESP.**

Nafarroako Foruzaingoko agente batzuek interesduna inplikaturik zegoen zirkulazio-istripu batean izan zuten jardunari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, zirkulazio-istripu batean inplikatutako aldeek adiskidetasunezko istripu-jakinarazpen bat bete dutenean, Foruzaingoko agenteek ez dezatela berori apurtu, jakinarazpen hori baliogabetu dezaketen akatsak edo ez-egiteak egon arren.

**Onartua.**

##### **Iruñeko Udalari**

###### **18/713 ESP.**

Bizikleta batek interesduna harrapatu ondoren poliziak izandako jardunarekin lotuta, kontuan hartuta harrapatu zuen pertsonak ihes egin zuela:

- Udalari (udaltzaingoa) gomendatu zaio, kexaren egileak adierazitakoaren antzeko kasuetan, non interesdunari ondorio larriak eragin zizkion harrapatzea gertatu zen, harrapaketaren arduraduna identifikatzeko ikerketa-jarduketak areagotzeko.

**Onartua.**

###### **18/23 OJ**

Etxabakoitz auzoan liztor asiarraren hainbat habi egoteari dagokionez:

- Udalari iradokitzea liztor asiarraren habien kontrol-zereginekin jarrai dezala, une oro auzotarren segurtasuna zainduz, eta bilakaeraren arabera, behar izanez gero, neurri berriak har ditzala edota hartutako neurriak indartu ditzala.

**Onartua.**

### **Sartagudako Udalari**

---

#### **18/78 ESP.**

Udal-titulartasuneko kalezulo batean, kexaren egileen jabetzen ondoan, gertatutako gizabidearen kontrako ekintzekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio areagotzeko bere titulartasuneko kalezulo horretan gertatzen diren gizabidearen kontrako ekintza horiek saihesteko neurriak, hala badagokio, eragindako bizilagunekin kalezulo horren jabetzari eta mantentze-lanei buruzko adostasuna lortuz.

**Onartua.**

### **Tuterako Udalari**

---

#### **18/37 ESP.**

Tuterako udaltzaingoko agenteek interesdunari ezarritako zigor bati dagokionez, bai eta agenteek interesdunari emandako tratu desegokiari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, isunaren xede izan ziren gertaeren unean izandako inguruabarretan oinarritua eta interesdunak ia aurre egin ez ziela kontuan hartuta, bertan behera utz dezala kexaren egileari agintaritza-agenteen aurreko desobedientziagatik edo horiei aurre egiteagatik jarritako isuna.

**Ez da onartu.**

### **6.2.20. Gizarte Segurantzza.**

#### **Biurrun-Olkozko Udalari**

---

#### **18/327 ESP.**

Interesdunak pentsioagatik jasotzen dituen kopuruetatik udalak egiten dizkion bahiturei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela Tributuei buruzko Foru Lege Orokorreko 122.3 artikuluan eta Prozedura Zibilaren Legeko 607. artikuluan

aurreikusitako enbargaezintasun-mugak errespetatzera, eta hartu beharreko neurriak hartu behar dituela agindu horiek betetzen direla ziurtatzeko, eragozpenak jasan dituen pertsonaren kalterik gabe, betiere.

**Onartua.**

#### **6.2.21. Zerbitzu publikoak.**

##### **Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

###### **18/743 ESP.**

Neguko denboraldian elurra kentzeko makinek egindako lanen ondorioz interesdunak bere jabetzako etxebizitzan jasandako kalteei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala kexan aipatzen den Hiriberriko zeharkalean elurra kentzeko zereginak egiterakoan interesdunaren etxebizitzan eragozpenak eta kalteak saihesteko.

**Onartua.**

##### **Berriobeitiko Udalari**

---

###### **18/222 ESP.**

Artiberri urbanizazioaren ondoan kokatutako merkataritza-gune bat ez garbitzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio garbi dezala kexan adierazten den ingurua, baldintza egokietan izateko beharrezko maiztasunarekin.

**Ez da onartu.**

##### **Girgillanoko Udalari**

---

###### **18/698 ESP.**

Interesdunaren etxera sartzeko ate inguruko argiteria publikoaren argiztapen urriari dagokionez, bai eta sarbide horretako bide publikoaren zati bat zolatzeko premiari dagokionez ere:

- Udalari gomendatu zaio hartu beharreko neurriak har ditzala kexaren egileak bere etxera sartzeko eremuko argiteria publikoarekin eta bidea zolatzearekin lotuta adierazitako gabeziak konpontzeko.

**Onartua.**

---



## **Zizur Zendeako Udalari eta Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

### **18/24 OJ**

Iruñea eta Zizur Txikia konektatzen dituen eta NA-7027 eta NA-6000 errepideen alboan dagoen oinezkoentzako ibilbidearen arriskugarritasunari dagokionez:

- Zizur Zendeako Udalari eta Garapen Ekonomikorako Departamentuari zera iradokitzea: administrazio publikoen lankidetzaren eta koordinazio-harremanak kontuan izanik, jarduketaren honetara aipatzen duen oinezkoentzako segurtasunik ezaren arazoa sakon azter dezatela, egokitzat jotzen den formularen bitartez oinezkoentzako ibilbide horren egoera hobetzeko asmoz, argiztapena eta teknikoki beharrezkotzat jotzen diren gainerako hobekuntza-jarduketak ahalbidetuz.

Erantzunaren zain.

## **Longidako Udalari**

---

### **18/872 ESP.**

Longidako udalerriko ur-hornidurak dituen arazoei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio, kearen xede diren gabeziek bere horretan badiraute, zerbitzuaren prestazioan esku hartzen jarrai dezala, horniduraren eskuragarritasuna, jarraitutasuna, erregularitasuna eta kalitate egokia bermatuz eta toki-araubideko legediak horretarako eskaintzen dituen bideak erabiliz, zerbitzua emateagatikoa kostua, gastuak edo kalte-ordaina dagokionari erreklamatzeko aukeraren kalterik gabe.

**Onartua.**

## **Iruñeko Udalari**

---

### **17/632 ESP.**

Iruñeko Concordia plazako aire zabaleko gimnasioko tresna batzuen egoera txarrari dagokionez eta Iturrama auzoan bigarren gimnasio bat jartzeari dagokionez:

- Iruñeko Udalari iradoki zaio azter dezala Iturramako auzoak aire zabaleko bigarren gimnasio bat behar duen auzoko bizilagunen premiei erantzuteko.

**Onartua.**

### **18/25 ESP.**

Iruñeko Udaleko Civivox sareak antolatzen dituen ikastaroetan hobariak jasotzeko eskubidea duten taldeek izena emateko prozedurari dagokionez:

- Udalarari iradoki zaio Civivox sarearen barnean antolatutako ikastaroetan izena telematikoki emateko aplikazio informatiko berriaren ezarpena azkartzeko, eta, aplikazio horretan, aukera emateko interesdunei hobaria jasotzeko eskubidearen inguruabarrak telematikoki egiaztatzeko, talde jakin batekoak izateagatik (familia ugariak, guraso bakarreko familiak, desgaitasunen bat duten pertsonak...).

**Ez da onartu.**

#### **18/505 ESP.**

Iruñeko Gaztediaren Etxeko informatika-gelaren erabiltzaileen erosotasunari eragiten dioten alderdi jakin batzuei dagokienez:

- Udalarari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala, kexaren egilearen proposamenak balioetsiz, Gaztediaren Etxearen erabiltzaileen erosotasuna hobetzeko, bereziki desgaitasunen bat duten pertsonena.

**Onartua.**

#### **Iruñerriko Mankomunitateari**

---

#### **18/17 ESP.**

Uharteko alde zaharrearantz kokatutako etxebizitzetatik eskualdeko hiri-garraiorako geltokiak urrun gelditzearekin lotuta:

- Mankomunitateari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek egiten dizkieten eskaerei berariazko erantzuna ematera, behar den denboran eta moduan.
- Mankomunitateari iradoki zaio eskualdeko hiri-garraioaren ibilbidea Uharteko alde zaharrera hurbiltzeko aukera azter dezala, beharrezkoa izanez gero, garai batean udalerriko Zubiarte 28 zenbakian zegoen geltokia berreskuratuz edo, horren ordean, alde zaharretik hurbil dagoen beste geltoki bat ezarriz.

**Onartua.**

#### **18/317 ESP.**

Eskualdeko hiri-garraioaren zerbitzuko gidari batek interesdunari emandako tratuarekin lotuta, interesdunak ezin izan zuelako txartela ordaindu:

- Mankomunitateari gogorarazi zaio beharrezkoa dela erabiltzaileei errespetuzko eta hezibide oneko tratua ematea eskualdeko hiri-garraioaren zerbitzuan.

**Onartua.**

#### **Iratiko Hiri Hondakin Solidoak Kudeatzeko Mankomunitateari**

##### ***17/685 ESP.***

Okupatu gabe dagoen lokal batean zaborrak biltzeko zerbitzuengatik urtero eskatutako kuotari dagokionez:

- Mankomunitateari iradoki zaio jarduerarik gabeko merkataritza-lokalei eta industria-lokalei ezarritako tarifa murriz dezala, lokal horiek benetan jasotzen duten zerbitzura egokitzeko.

**Ez da onartu.**

#### **6.2.22. Lana.**

#### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

##### ***18/183 ESP.***

45 urtetik gorako pertsonen enplegua bilatzeko orduan dituzten zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio laguntza berezi bat ezar dezala 45 urtetik gorako langabetuen kontratazioa sustatzeko, pertsonen talde horrek lana lortzeko orduan dituen zailtasunak kontuan hartuta.

**Onartua.**

##### ***18/530 ESP.***

Kexaren egileak Nafar Lansarek langabetuei begira eskainitako ikastaro bat egiteko duen ezintasunarekin lotuta, kexaren egileak jaso zuen informazioa osatu gabe zegoelako:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela Nafar Lansarek eskainitako prestakuntza-ikastaroak egiteko bete beharreko baldintzei buruzko informazio egokia bidaltzera.

**Onartua.**

## **Iruñeko Udalari**

---

### **18/191 ESP.**

Iruñeko Udalak 2014ko 183204 lizitazioan lan-kontratuko langileen subrogazioaren irizpideei buruzko informazio publikoaren eskaera bati erantzun ez izanarekin lotuta (Iruñeko Udalaren kanpoko diru-bilketarako enpresa esleitzeko lehiaketari dagokio):

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek aurkezten dizkioten eskaerak ebaztera, eta, kexa honen kasuan, eskaeran aipatzen diren alderdiei buruzko informazioa ematera interesdunari.

### **Onartua.**

### **18/226 ESP.**

Iruñeko Udalak Aranzadi lantegi-eskolako begirale-lana egiteko 2004tik interesdunarekin egindako kontratazioei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio aitor diezaiola kexaren egileari aldizkako langile finkoaren egoera, egoera horretatik ondorioztatutako baldintza guztiak onartuz.

### **Ez da onartu.**

## **6.2.23. Trafikoa eta bide-segurtasuna.**

### **Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

### **18/553 ESP.**

Garapen Ekonomikorako Departamentuak Belateko eta Almandozko tunelak ixtean sortutako arazoari konponbidea emateko zirkulazioa arautzeko hartutako neurriei buruzko eskaera bati erantzun ez izanarekin lotuta:

- Garapen Ekonomikorako Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunak aurkeztutako eskabideari erantzutera.

### **Onartua.**

### **18/612, 18/645 eta 18/678 ESP.**

Joan den udan interesdunek ibilgailuen azterketa teknikoko zerbitzuan (IAT) hitzordua hartzeko itxaron behar izan zuten denbora luzearekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak azter, har edo eska ditzala ibilgailuen azterketa teknikoko zerbitzua (IAT) denbora-tarte eta kalitate egokiekin ematen dela bermatzeko eta hauteman diren itxaronaldi luzeak saihesteko.

**Onartua.**

**18/631 ESP.**

Biaizpe inguruan, garai batean Plazaolako trenak erabilitako NA-1300 errepedeko tunel bateko argiztapen falta bide-segurtasunerako arriskutsua dela kontuan hartuta, horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio egin beharreko jarduketak egin ditzala, Biaizpe inguruan, garai batean Plazaolako trenak erabiltzen zuen NA-1300 errepedeko tunelaren barruko argiztapena bermatzeko, bide-segurtasuna hobetzeko inguru horretan.

**Ez da onartu.**

**18/3 P**

Biribilguneetan eta, bereziki, Sarrigurengo biribilgunean abiadura murrizteko gailuak ezartzeko proposamenari dagokionez, gaur egun egunero gertatzen diren buxadurak saihesteko xedez:

- Departamentuari iradoki zaio espediente honetan aipatzen den biribilgunean (Sarriguren Erripagañarekin lotzen duen biribilgunea) gertatzen den zirkulazio-arazoa hobetzen saiatzeko neurriak azter eta har ditzala, eta, beste neurri batzuen kalterik gabe, biribilgune horren barnean zirkulazio-abiadura murrizteko irtenbideak azter ditzala.

**Ez da onartu.**

**Antsoingo Udalari**

---

**18/250 ESP.**

Zirkulazioko zigor bat jakinarazi ez izanarekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio bertan behera utz dezala kexaren egileari jarritako zigorra, berorren oinarri izan zen salaketa behar bezala jakinarazi ez zelako.
- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela isunak kobratzeko premiamendu-probidentzien aurrean jarritako berraztertze-errekurtsoak izapidetzera eta ebaztera, oposizioa aurreko zigorren jakinarazpen faltaren bidez arrazoitzen denean.

**Onartua.**

## **Burlatako Udalari**

---

### **18/685 ESP.**

Gidatzen ari zela sakelako telefonoa ustez eskuarekin erabiltzeagatik Burlatako Udalak izapidetutako zirkulazioko zehapen-espeditante bati dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio bertan behera uzteko izapidetutako zehapen-ESP., ustez arau-haustea egin zuen unean salaketaren berri eman ez zitzaiolako kexaren egileari, eta egotzitako gertaerak probatu ezin direlako.

**Ez da onartu.**

## **Eloko Udalari**

---

### **18/658 ESP.**

Eloko Udalak interesdunari desgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartela ukatu izanari dagokionez, bai eta interesdunak jarritako berraztertze-errekurtsoak erantzunik jaso ez izanari dagokionez ere:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek administrazio egokia izateko duten eskubidea errespetatzera, eta prozedura batean eskatutakoa lortzeko herritarrek bete behar dituzten baldintzetan gaizki ulertuak gertatzea saihestu behar duela bere jardunean.

**Onartua.**

## **Murchanteko Udalari**

---

### **18/798 ESP.**

Murchanteko Udalak interesdunari haren etxeko garajera sartzeko onartu zion pasabidean ibilgailuak aparkatzearekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio kexan adierazten den pasabidea libre egon behar duela eta xede hori zain dezala, inguru horretako zaintza areagotuz, beharrezkoa balitz, eta pasabidearen erabilera bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartua.**

## **Iruñeko Udalari**

---

### **17/565/AI ESP.**

Desgaitasuna duten pertsonak aparkatzeko txartelak dituzten ibilgailuak aparkatzeari dagokionez, pertsona horiek ibilgailua erabiltzen ari ez direnean:

- Udalari iradoki zaio mugikortasunari buruzko udal-ordenantzan jaso dezala zer kasutan aparkatu dezaketen ibilgailu horiek desgaitasuna duten pertsonak aparkatzeko erreserbatutako tokietan, aparkatzeko unean pertsona horiek ez badaude ibilgailuen barruan.

**Onartua.**

**17/681 ESP.**

Pio XII.a etorbidean proiektatutako hirigintza-aldaketei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio areagotu dezala herritarrek parte-hartzeko prozesua Pio XII.a etorbideko mugikortasun-proiektuaren lanketan eta ezarpenean, interesa izan dezaketen sektoreek beren kezka, ohar eta alegazio guztiak adieraz ditzaten, eta, modu horretan, proiektuaren inguruko proposamen eta irtenbide garrantzitsuenak aztertzeko eta eztabaidatzeko aukera izan dezaten, eragindako merkatariak eta bizilagunek planteatutakoak barne.

**Onartua.**

**18/207 ESP.**

Zirkulazioko arau-hauste administratibo bat egiteagatik Iruñeko Udalak zehaztutako borondatezko aldiaren interesdunak ordaindu ez dituen kopuru batzuk kobratzeko interesdunari premiamenduzko probidentzia bat jakinarazteko erabilitako moduari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egileari zirkulazio-isun bat ordaintzeko eskatutako kopurua murrizteko, premiamenduzko probidentziaren emisioarekin lotutako kostei, errekaragueti eta interesei dagozkien kopuruak deskontatuz, berori ez baitzen interesdunaren egoitzara igorri.

**Onartua.**

**18/238 ESP.**

Ibilgailuak espaloitik igarotzeko lizentzia bat ("pasabidea") eskatzeko orduan sor daitezkeen kalteak konponduko direla bermatzeko eskatutako fidantza bati dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio pasabideen lizentziak lortu aurreko fidantzarik ez eskatzeko, eskakizun hori ez datorrelako bat Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legeak aurreikusitakoarekin, betiere, erabileraren ondorioz kalteak gertatuz gero, horiek konpontzeko legeak ezartzen duen ordainketa-betebeharraren kalterik gabe.

**Ez da onartu.**

**18/266 ESP.**

Zigor bat ezarri izanari eta udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izanari dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari itzultzeko dagokion zenbatekoa.

**Ez da onartu.**

**18/274 ESP.**

Interesdunari ezarritako zigorrari eta haren ibilgailua bide publikotik kendu izanari dagokienez, "Santo Domingoko baratzeak" inguruan egoiliar-txartelik izan gabe aparkatzeagatik:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko zigorra eta udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari itzultzeko dagokion zenbatekoa.

**Ez da onartu.**

**18/395 ESP.**

Interesdunak bere ibilgailuarekin Iruñeko Jose Alonso kalean zirkulatu ahal izateko egindako eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarren eskaerei erantzutera, legeak ezartzen duen gehieneko epean.
- Udalari iradoki zaio azter dezala kexaren egileak bere ibilgailuarekin Jose Alonso kalean zirkulatu ahal izateko egindako eskaera, goian adierazitako arrazoiengatik.

**Ez da onartu.**



**18/537 ESP.**

Interesdunari ustez bere alabaren txartelaren (desgaitasuna duten pertsonak aparkatzeko txartela) erabilera okerra egiteagatik jarritako isun bati dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio artxibatze desgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartela ustez oker erabiltzeagatik kexaren egileari abiarazitako zehapen-ESP., arau-hauste hori ez dagoelako oso arau-hauste larrien artean sailkatuta.
- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrei beren eskubideez baliatzeko eta beren betebeharrak betetzeko aukera sustatzera, eta interesdunari hark planteatzen dituen gaien buruzko informazioa eman behar diola, desgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartela erabiltzeko baldintzei dagokienez.

**Onartua.**

**18/548 ESP.**

Iruñeko Udalak interesdunari San Ferminetan txartelik gabe aparkatzeagatik jarritako isunari eta garabi-zerbitzuak interesdunaren ibilgailua eraman izanari dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari itzultzeko dagokion zenbatekoa.

**Ez da onartu.**

**18/671 ESP.**

Aparkaleku mugatuko eremu batean ordainketa-txartelik gabe eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik interesdunaren ibilgailua bide publikotik kendu izanarekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari itzultzeko dagokion zenbatekoa.

**Ez da onartu.**

**18/691 ESP.**

Interesdunak lurpeko parking batean kokatutako aparkaleku batera joateko zirkulazioa murriztuta duten kale batzuk (Jose Alonso eta Aita Moret) zeharkatzeko baimena eskatzeko aurkeztutako hainbat eskabideri erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunak aurkeztutako baimen-eskaera berariaz ebaztera, Jose Alonso eta Aita Moret kaleetatik (zirkulazio murriztuko kaleak) bere aparkalekura iritsi ahal izateko baimena, hain zuzen.
- Udalari iradoki zaio interesdunak aurkeztutako baimen-eskaera onar dezala, erabilera hori bere jabetzako aparkalekura joateko aukerarekin lotuta baitago.

**Ez da onartu.**

**18/711 ESP.**

Kexaren egileak eremu mugatuetan aparkatzeko edo zirkulatzeko aukera ematen duten txartelak erabiltzeko aukera duten entitateen edo zerbitzuen zerrenda ez argitaratzearekin lotuta aurkeztutako eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunak aurkeztutako eskabideari erantzutera.

**Onartua.**

**18/842 ESP.**

Aparkaleku mugatuko eremu batean ordainketa-txartelik gabe eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik kexaren egilearen ibilgailua udalaren garabi-zerbitzuak bide publikotik kendu izanarekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari itzultzeko dagokion zenbatekoa.

**Ez da onartu.**

**6.2.24. Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea.**

**Esteribarko Udalari**

---

**18/162 ESP.**

Agorretan uren saneamenduarekin, zolatzearekin eta bideratzearekin lotutako proiektu baten dokumentazio-eskaera erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ahalik eta azkarren emateko interesdunari 2017ko abenduaren 15ean eskatutako dokumentazioa, legeak eskubide hori aitortzen baitio.

**Onartua.**

#### **Irunberriko Udalari**

---

##### **18/159 ESP.**

Irunberriko Udalak interesdunari udalaren esku dagoen dokumentazio jakin bat ukatu izanarekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio interesdunari helarazteko 4. industrialdeko 310 zenbakidun lursaila elkartzeko eta salerosteko eskriturak, dokumentu horiek jaso ditzaketen izaera pertsonaleko datuak bereizi ondoren, informazio hori eskuratzeko eskubide baitu.

**Onartua.**

#### **Iruñeko Udalari**

---

##### **18/450 ESP.**

2013. urtean egindako behin-behineko kontrataziorako deialdi bati buruz Iruñeko Udalak interesdunari emandako informazio osatugabearekin lotuta:

- Udalari iradoki zaio kexak adierazten duen ESP. eskuratzeko aukera eman diezaiola interesdunari, eta ESP.n deialdi horiei buruz jasotakoa jakinaraz diezaiola nahiz toki-erakundearen aurrean aurkeztutako eskaeretan aipatzen diren alderdiei buruz emandako informazioa osa dezala (kontratua eskaini zion administrazioaren zerbitzurako pertsona identifikatzea, eskainitako lanpostua, pertsona horrek emandako erantzuna eta kontratatu den zerrendako izangaia).

**Onartua.**

#### **Zizur Nagusiko Udalari**

---

##### **18/491 ESP.**

Udalak udalerriko jaietan jokatzeko behiak askatzeko ospakizuna dela-eta deitutako kontsulta herrikoi batean gertatutako irregulartasunekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio, herritarrek parte hartzeko prozedura bat antolatzen duenean eta herri-kontsulta bat ez denean, "herri-kontsulta" izendapena

saihesteko berorri erreferentzia egiteko edo prozedura hori deskribatzeko; izan ere, beste kategoriatan sartu behar dira horrelakoak, eta araubide juridikoa ere herritarrek parte hartzeko gainerako tresnek dutenaren desberdina eta zorrotzagoa da.

**Onartua.**

#### **6.2.25. Turismoa.**

##### **Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

###### ***18/286 ESP.***

Nafarroako Turismo Erregistroan apartamentu turistiko bat inskribatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, indarrean dagoen araudian ezarritako baldintzak betetzen direla ziurtatzeko, erantzukizunpeko adierazpena soilik eskatu dezakeela Nafarroako Turismo Erregistroan inskripzioa egiteko; beraz, kexaren xede den kasuan, administrazio-organoak inskripzioa izapidetu behar du.

**Ez da onartu.**

#### **6.2.26. Hirigintza.**

##### **Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

###### ***18/819 ESP.***

Garapen Ekonomikorako Departamentuak interesdunaren semeak lan batzuk modu egokian gauzatzeko zirela bermatzeko jarritako fidantza bat itzuli ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio itzul diezaiola kexaren egilearen semeari Herri Lanetako zuzendari nagusiak irailaren 21ean emandako 1128/2009 Ebazpenaren bidez baimendutako lanen ondorioz jarritako fidantza.

**Ez da onartu.**

##### **Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari eta Zizur zendeako Udalari**

###### ***17/762 ESP.***

Gendulaingo udalez gairako eragina duen plan sektorialaren aldaketan interesdunaren orubeak txertatzeagatik hark jasan dituen kalteekin lotuta:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie Zizur zendeako balioespen-txostenaren bigarren berrikuspen partziala aldatzeko; Gendulaingo udalez gaindiko eragina duen plan sektorialaren barneko lursaili egiten die erreferentzia, eta, aldaketa horren bidez, planaren ondoriozko katastro-balioak plan sektorial horren garapenaren edo gauzatzearen errealitatera egokituko lirateke, azken urte hauetan gertatutako igoera handiak eragindako kalteak saihestuz.

**Ez da onartu.**

### **Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari eta Galar zendeako Udalari**

#### **18/443 ESP.**

Gendulaingo udalez gaindiko eragina duen plan sektorialaren barnean txertatutako lursailen katastro-balioen igoerari dagokionez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, balioespen-txostenaren berrikuspen osoan, kontuan izateko Gendulaingo udalez gaindiko eragina duen plan sektorialaren barneko lursailen ezaugarriak (lursail horiek aipatutako udalerrian daude), horietatik ondorioztatutako katastro-balioak plan sektorial horren garapenaren edo gauzatzearen errealitatera egokitzeko, azken urte hauetan gertatutako igoera handiak eragindako kalteak saihestuz.

**Onartua.**

### **Ablitasko Udalari**

#### **18/73 ESP.**

Udalak kexaren egilearen jabetzako lursailak okupatu izanari eta lursail horietan egindako urbanizazio-lanei dagokienez, kontuan hartuta jabea lan horien kontra zegoela eta haren onespenerik gabe egin direla:

- Udalari gogorarazi zaio ezin dituela interesdunen jabetzako lursailak okupatu, eta ezin dituela lanak egin lursail horietan, horretarako titulu juridikorik izan gabe (ordenamendu juridikoaren arabera egindako hitzarmena edo administrazio-egintza).

**Ez da onartu.**

### **Altsasuko Udala**

#### **17/801 ESP.**

Udalak lursailen normalizazio- eta partzelazio-proiektu baten behin betiko onarpena emateko orduan izan duen atzerapenari dagokionez, eta jarduketa horretarako eratutako Konpentsazio Batzordea desegiteko Tokiko Gobernu Batzordeak hartutako erabakiarekin kexaren egileek agertu duten desadostasunarekin lotuta:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela ahalik eta azkarren eta atzerapen gehiagorik gabe onartzera behin betiko AA-5 jarduketa asistematikoko lursailen normalizazio- eta partzelazio-proiektua, kexaren xede dena.
- Udalari gomendatu zaio ez dezala desegin AA-5 Jarduketa Asistematikoko Konpentsazio Batzordea, goian adierazitako arrazoiengatik.

**Ez da onartu.**

### **Agoizko Udalari**

---

#### **18/11 ESP.**

Kexaren egilea bizi den eraikinaren etxabea hiru ate irekitzeari eta ate horiek irekitzeak higiezinaren segurtasunerako izan dezakeen arriskuari buruzko dokumentazioa eskatzeko interesdunak egindako eskabideari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela kexaren egileak 2017ko ekainaren 28an aurkeztutako eskaerari erantzutera; eskaera hartan, interesduna bizi den eraikinaren etxabea hiru ate irekitzeari buruzko dokumentazioa eskatu zuen, bai eta udal-arkitektoak, ate horiek ireki ondoren, eraikinaren egonkortasunari buruz duen irizpidearen berri emateko ere.

**Onartua.**

### **Baztango Udalari**

---

#### **18/439 ESP.**

Elizondoko Txokoto auzoko bizilagunek apartamentu-hotel bat eraikitzearen ondorioz jasango dituzten kalteei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio arrazoitu dezala, udalerraren interes orokorrekin lotuta, plangintza eta kudeaketako hitzarmenean aurreikusitakoa betetzeko plangintzan egin nahi den aldaketa, Elizondoko 16. industrialdeko 513 eta 774 lursailetan eraikuntza-jarduketa bat ahalbidetzeko. Horrekin lotuta, lurzorua erabileraren

aldaketa nahiz une honetan indarrean dagoen gehieneko altueren araudia arrazoitu beharko lirateke.

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela udalbatzaren bidez bideratzera plangintzari buruzko hitzarmenen hasierako nahiz behin betiko onespena.
- Udalari iradoki zaio bermatu dezala kexan aipatzen den eraikuntza-jarduketa inguruaren ezaugarri arkitektonikoak errespetatuz egiten dela, kokatuta dagoen giro kulturalera eta tradizionalera egokituz.

**Onartua.**

### **Ziraukiko Udalari**

---

#### **18/349 ESP.**

Kexaren egilearen jabetzarekin mugakide den orube baten kontserbazio-egoera txarraren aurrean neurri egokiak hartu ez izanarekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio behar bezain azkar egin dezala egin beharrekoa, kexan aipatzen den orubean segurtasun- eta osasungarritasun-baldintzak nahiz apaingarritasun publikorako baldintzak bermatzeko, udal horretako alkateak urriaren 5ean emandako 45/2016 Ebazpenean ezarritakoari jarraiki; beharrezkoa izanez gero, haien gauzatze subsidiariora ere joz.

**Onartua.**

### **Etxarri Aranazko Udalari**

---

#### **16/222 ESP.**

Etxarri Aranazko Arau Subsidiarioetako 10. gauzatze-unitatearen (UE-10) hirigintza-garapenak izan duen atzerapenari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio 2017ko martxoaren 10eko Tokiko Gobernu Batzordearen erabakian UE-10 gauzatu dela bermatzeko ezarritako baldintzak betetzen direla ziurtatzeko; baldintza horiek beteko ez balira, ez-betetzeak gertatzen diren kasuetarako aurreikusitako jarduketak egin ditzala ere gomendatu zaio.

**Onartua.**

### **Irurtzungo Udalari**

---

**18/36 ESP.**

Bizilagun batek egindako lan batzuei buruzko hirigintza-informazioarekin lotutako eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kebaren egileak aurkeztutako salaketa dela-eta abiarazitako prozedura bideratu eta amaitu dezala, dagokion erabakia hartuz, betiere, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen testu bateginean eta aplikagarri den gainerako arautegian ezarritakoarekin bat etorrita.

**Onartua.**

**Obanosko Udalari**

---

**18/542 ESP.**

Txakurren egoitza batean baimenik izan gabe obrak egiteari buruzko salaketa bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela dagokion epearen barruan erantzutera herritarrek aurkeztutako hirigintzaren alorreko salaketei, eta interesdunei dagokiona jakinaraztera.

**Onartua.**

**Oizko Udalari**

---

**18/231 ESP.**

Herri-titulartasuneko lursailen okupazio partikularrarekin eta bi etxebizitzaren hirigintza-ilegaltasunarekin lotuta aurkeztutako bi salaketak erantzunik jaso ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunak 2017ko urriaren 16an Doneztebeko posta-bulegoan aurkeztu zuen idatziari; gomendio honekin batera doa idatzia.

**Onartua.**

**Iruñeko Udalari**

---

**18/27 ESP.**



Kexaren egilea bizi den eraikina dagoen etxe-saileko etxartea partekatzen duen eraikin mugakide bateko etxabeetan egindako obra batzuekin lotuta aurkeztutako salaketa batek erantzunik jaso ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarren eskaerei erantzutera legeak ezartzen duen gehienezko epean.
- Udalari gomendatu zaio, salaketa aurkeztu zenetik igarotako denbora eta kexan aipatzen den etxe-saileko etxartera sarbidea duten etxebizitzetan bizi diren pertsonen segurtasun-arazoak izan ditzaketela kontuan hartuta, ahalik eta azkarren egin dezala lanen ikuskaritza eta, ondoren, hartu beharreko neurriak har ditzala.

**Onartua.**

### **Zangozako Udalari**

---

#### **18/496 ESP.**

Kexaren egileak obra-lizentzia bat ematearekin eta argi-foku batzuen ondorioz bere etxebizitzan jasandako kalteekin lotuta aurkeztutako bi eskaerei erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, gehiago atzeratu gabe, udalak etxartean edo lorategian erretegi bat eraikitzeko mugakideari emandako lizentziaren kopia bat eman diezaiola interesdunari, informazio hori jasotzeko eskubidea duelako.
- Udalari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala Vianako Printzea kaleko 16. zenbakian kokatutako fokuek proiektatutako argiak eragindako immisio kutsatzaileetatik libre egongo den etxebizitzaz gozatzeko kexaren egileak duen eskubidea bermatzeko.

**Onartua.**

### **Arangurengo Udalari**

---

#### **17/182 ESP.**

Arangurengo Udalak ez dio erantzun bere jabetzako higiezin batean garatutako jarduerarako udal-baimenik ez egotearen ziurtagiri baten eskaerari; bestalde, ez du izapidetu baimenik gabe garatutako jardueraren ESP.; horiekin lotuta:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarren eskaerak berariaz ebaztera, kexaren egile den merkataritza-sozietateak aurkeztutakoa barne.

- Merkataritza-sozietate horrek aurkeztutako eskaerei dagokienez, honako hau gomendatu zaio udalari:

- 1) Berariaz jakinaraz diezaiola interesdunari eskaeretan aipatzen den jarduerarako emandako baimenak edo lizentziak dauden ala ez, eta horien kopia edo halako baimenik ez dagoela adierazten duen ziurtagiria eman diezaiokiola (gorde beharreko datuak gordeta, horretarako arrazoirik badago); eta
- 2) Balioets dezala legezkotasuna berrezartzeko neurriak hartzea egoki den, kexaren egile den merkataritza-sozietateari horren berri emanez.

**Onartua.**

### **Zizur zendeako Udalari eta Zarikiegiko Kontseiluari**

---

#### **18/566 ESP.**

Zarikiegiko elkartearen eratzeko unean egindako hasierako ekarpena itzuli ez izanari dagokionez; indarrean dagoen hirigintza-araudiaren kontrako obrak gauzatzearekin lotuta aurkeztutako zenbait salaketari erantzun ez izanari dagokionez; eta eskatutako hirigintzako informazio jakin bat ukatu izanaren aurrean aurkeztutako aukerako berraztertze-errekurtso bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Kontzejuari gomendatu zaio itzultzeko interesdunari kexan aipatzen den elkarteko onuradun gisa alta emateko unean egin zuen ehun euroko ekarpena, eta erantzuteko kexaren egileak kopuru hori itzultzeko nahiz bere kontuan egindako kargu bati (ehun eta laurogei euro) buruzko informazioa eskatuz aurkeztutako idatziei.
- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela erantzutera herritarrek aurkeztutako hirigintzaren alorreko salaketei, eta interesdunari dagokiona jakinaraztera.
- Udalari gomendatu zaio interesdunak eskatutako dokumentuen kopia bat emateko hari, eta ahalik eta azkarren erantzuteko kexaren egileak jarritako aukerako berraztertze-errekurtsoari.

**Ez da onartu.**

#### **6.2.27. Etxebizitza.**

### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

**17/811 ESP.**

Ondoko etxebizitza babestuetatik igarotzen den erretenaren ondorioz, ura sartzen zaio etxean interesdunari, eta horrekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio prebentzioz joka dezala, eta ura sartu aurretik egin beharrekoak egin ditzala, kexan jasotzen den erretenaren mantentze-lanei dagokienez, haren jabetzeko eraikin batean baitago.

**Onartua.**

**18/141 ESP.**

NASUVINSA titular duen babestutako etxebizitza batean bizi da interesduna, eta hezetasun-arazoak ditu etxebizitzak; horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, arlo horretako administrazio eskuduna den heinean eta inpartzialtasunez, peritu-txosten edo irizpen berri bat lantzeko edo agintzeko, salatutako arazoa objektibotasunez ebazteko eta, egoki iritziz gero, arazo horri konponbidea emateko beharrezkoak diren neurriak har ditzan.

**Onartua.**

**18/223 ESP.**

Errentamendu-erregimenean etxebizitza babestu bat eskuratzeko kexa-egileak izan dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio gestioak azkartzeko eta behar diren neurriak hartzeko, handiagoa izan dadin Iruñerrian errentamendu-erregimeneko bizitegi-parke publikoan sartuta dauden etxebizitzaren kopurua.
- Departamentuari iradoki zaio balioets dezala diru-laguntza edo prestazio bat ezartzeko aukera, lehendik dauden beste prestazio batzuekin koordinatuta, nahi bada (hala nola bermatutako errenta), bide horretatik etxebizitza aske edo babestu baten alokairua ordaintzen laguntzeko herritarrei, gaur egun alokairu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko ezarritako programetan sartzeko zailtasun handiak dituztenean eta, zaurgarritasun-egoera batean daudenez, diru-laguntza edo prestazio horren onuradun izan daitezkeenean.

**Onartua.**

**18/335 ESP.**

Interesdunak errentamendu-erregimenean babestutako etxebizitza bat lortzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio gestioak azkartzeko eta behar diren neurriak hartzeko, handiagoa izan dadin Iruñerrian errentamendu-erregimeneko bizitegi-parke publikoan sartuta dauden etxebizitzaren kopurua.
- Departamentuari iradoki zaio balioets dezala diru-laguntza edo prestazio bat ezartzeko aukera, lehendik dauden beste prestazio batzuekin koordinatuta, nahi bada (hala nola bermatutako errenta), bide horretatik etxebizitza aske edo babestu baten alokairua ordaintzen laguntzeko herritarrei, gaur egun alokairu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko ezarritako programetan sartzeko zailtasun handiak dituztenean eta, zaurgarritasun-egoera batean daudenez, diru-laguntza edo prestazio horren onuradun izan daitezkeenean.

**Onartua.**

**18/366 ESP.**

Interesdunak errentamendu-erregimenean babestutako etxebizitza bat lortzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio gestioak azkartzeko eta behar diren neurriak hartzeko, handiagoa izan dadin Iruñerrian errentamendu-erregimeneko bizitegi-parke publikoan sartuta dauden etxebizitzaren kopurua.
- Departamentuari iradoki zaio balioets dezala diru-laguntza edo prestazio bat ezartzeko aukera, lehendik dauden beste prestazio batzuekin koordinatuta, nahi bada (hala nola bermatutako errenta), bide horretatik etxebizitza aske edo babestu baten alokairua ordaintzen laguntzeko herritarrei, gaur egun alokairu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko ezarritako programetan sartzeko zailtasun handiak dituztenean eta, zaurgarritasun-egoera batean daudenez, diru-laguntza edo prestazio hori merezi dutenean.

**Onartua.**

**18/387 ESP.**

Interesdunak zailtasun ekonomiko larriak bizi ditu egun, prezio tasatuko etxebizitza baten salerosketa-kontratua egin izanaren ondorioz, eta horri dagokionez eta kontuan hartuta berehala kaleratuko dutela:

- Departamentuari gomendatu zaio azter dezala interesdunak 2011ko ekainaren 24an babestutako etxebizitza bat erosteko sinatutako kontratuari uko egiteko arrazoirik baden.

**Ez da onartu.**

**18/392 ESP.**

Zenbait pertsonak bizi ahal izateko etxebizitza bat alokatzen saiatzerakoan dituzten zailtasunei lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio bizitegi-parke publikoan biltzen diren errentamendu-erregimeneko etxebizitzaren kopurua handitzeko neurriak hartzen jarrai dezala (alokairu soziala), eta prestazio bat ezar dezala, bide horretatik etxebizitza aske edo babestu baten alokairua ordaintzen laguntzeko gaur egun alokairu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko ezarritako programetan sartzeko zailtasun handienak dituzten herritarrei.

**Onartua.**

**18/444 ESP.**

Kexa-egileari alokairuan hartuta duen babestutako etxebizitzaren egoerarekin lotuta garatutako jardueren esparruan Etxebizitza Zerbitzuan eman zitzaion tratuari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrekin errespetuzko tratua egokia izatera, babestutako etxebizitzaren alorreko kontrol-jarduketetan, eta egokitasun- eta proportzionaltasun-printzipioetan oinarrituta jokatu behar duela jarduketa horietan guztietan.

**Onartua.**

**18/633 ESP.**

Interesdunaren etxebizitza babestua ustez husteagatik abian jarritako zehapen-ESP.ri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen aurka ustez etxebizitza hustu izanagatik abiarazitako zehapen-ESP. artxibatzeke, etxebizitza hustu dela ez delako egiaztatu; eta proposatutako zehapenaren ordain gisa ordaindutako zenbatekoak itzultzeko.

**Ez da onartu.**

### **18/670 ESP.**

Interesdunaren familiak bizi duen beharrian-egoerarekin lotuta (bi heldu, eta lau seme-alaba adingabe), kontuan hartuta bizitzeko etxerik ez dutela:

- Departamentuari iradoki zaio kexan aipatzen den kasua aztertzeko oinarriko gizarte-zerbitzuaren laguntzarekin, gizarte-zerbitzuen sistemaren (adiera zabalean) laguntzaren bat aktibatzeke, eta, horrenbestez, eragindako familia-unitatearen beharrik larrienei erantzun ahal izateko, bereziki etxebizitza duina eskuratzeari dagokionez (bi helduk eta adingabeko lau seme-alabek osatzen dute familia-unitatea).

**Onartua.**

### **18/7/AI OJ**

Errentamendu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak dituzte herritarrek, eta zailtasun sozioekonomiko bereziko egoeran dauden herritarrei berehala erantzuteko ez da aski alokairu-sistema publikoa, areago, premiazko egoera batean etxebizitza bat behar dutenean; horri lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio balioets dezala prestazio bat ezartzeko aukera, lehendik dauden beste prestazio batzuekin koordinatuta, nahi bada (hala nola bermatutako errenta), bide horretatik etxebizitza aske edo babestu baten alokairua ordaintzen laguntzeko herritarrei, gaur egun alokairu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko ezarritako programetan sartzeko zailtasun bereziak dituztenean eta, zaugarritasun-egoera batean daudenez, prestazio hori merezi dutenean.

**Onartua.**

### **Eskubide Sozialetako Departamentuari eta NASUVINSARI**

---

### **18/75 ESP.**

2014ko abenduan erosi zuen babes ofizialeko etxebizitza entregatzeko denbora gehiegi luzatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, babestutako etxebizitzaren eraikuntza-lanak bukatzeko gehieneko epea, hogeita hamasei hilabetekoa, luzatzeko eskatzen den kasuetan, kasu bakoitzari dagozkion gorabeherak balioesteko, araudian ezarritako dagoen gehieneko hemezortzi hilabeteko luzapena modulatu ahal izateko.

- Sozietate publikoari gomendatu zaio, ahal duen neurrian, sustatzen dituen etxebizitzak entregatzeko gehieneko epea errespetatzeko, epe horrekiko luzapen-eskaerak saihestuz, etxebizitza horien esleipendunei kalteak eragin baitiezazkioke horrek.

**Onartua.**

**18/595 ESP.**

Interesdunari 2009an esleitu zitzaion babestutako etxebizitza baten (prezio tasatuko etxebizitza) isolamenduan sumatutako gabeziari dagokionez:

- Departamentuari eta sozietate publikoari iradoki zaie kexan egiten den eskaera onar dezatela, interesduna bizi den etxebizitzaren isolamenduari buruzko azterketa tekniko bat egin dezaten, legeak eta eraikuntzan eskatzen diren estandarrek ezarritakora egokitzen dela egiaztatzeko, eta, emaitzaren arabera, dagozkion neurri zuzentzaileak hartzeko.

**Ez da onartu.**

**Eskubide Sozietateko Departamentuari eta Allingo Udalari**

**18/195 ESP.**

Etxabe bat etxebizitza gisa alokatu da, eta eraikin horrek ez du dagokion bizigarritasun-zedularik; horrez gain, obrak egin dira etxabe horretan, nahiz eta ez zaien hirigintzako lizentziarik eman aurrez. Gai horri dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bizigarritasun-baldintza objektiboak betetzen ez dituzten eraikinak etxebizitza gisa alokatzearekin lotuta herritarrek aurkezten dituzten salaketen aurrean esku hartzera.
- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela eraikin batean obrak dagokion hirigintzako lizentziarik gabe egin direla azalduz herritarrek egindako salaketen aurrean esku hartzera. Hirigintzako lizentzia beharrezkoa da, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen testu bateginak ezarritakoaren arabera.

**Onartua.**

**Burlatako Udalari**

**18/419 ESP.**

Udalak ez dio erantzun errentatzaile den aldetik bere betebeharrak betetzeko eta, beraz, alokairu sozialeko etxebizitza batean garbiketa- eta konponketa-lanak egiteko egindako eskaera bati. Horri dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bere eskumenekoak diren gaietan herritarrek toki-erakundearen titulartasuneko den etxebizitza sozial baten errentatzaile gisa egiten dizkioten eskaerei erantzutera, kexa-egilearen erreklamazioak barne hartuta.
- Udalari gomendatu zaio interesdunaren erreklamazioei erantzuteko eta dagozkion neurriak hartzeko, alokatutako etxebizitza baldintza egokietan erabiltzen dela bermatu ahal izateko.

**Onartua.**

### **Iruñeko Udalari**

---

#### **17/798 ESP.**

Errolda-betekizuna ez betetzeagatik familia batek Iruñeko Udaleko aterpe-premia dutenentzako udal-etxebizitza bat lortzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio kasu zehatz hori aztertzeko, familia ugari batek etxebizitza duin eta egoki bat izateko administrazioak egin ditzakeen esku-hartze guztiak azter ditzan; kasu honetan, sei kideko familia bat da, diru-gabezia handia duena. Horrez gain, iradoki zaio aurreko bi urteko bizileku-betekizuna emateko.

**Onartua.**

#### **18/393 ESP.**

Bizitzeko etxebizitza bat alokatzen saiatzen diren hainbat pertsonak dituzten zailtasunei dagokienez eta kontuan hartuta udal-jabetzako etxebizitzaren birgaitzea zer-nolako moteltasunez ari den garatzen:

- Udalari iradoki zaio bizitegi-parke publikoan udalaren jabetzakoak diren alokairuko etxebizitzaren kopurua (alokairu soziala) handitzeko behar diren neurriak hartzen jarraitzeko.

**Onartua.**

#### **18/432 ESP.**



Diru-sarrerarik ez dutela, kidetako bat gaixorik dagoela eta orain arte bizi izan diren pabiloi industrialetik aurki irtenarazi behar dituztela kontuan hartuta, interesdunek behar duten laguntza sozialari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio balioets dezala kexa-egileei aterpe-premia dutenentzako udal-etxebizitza bat ematea, eta baita bertan eskatzen den errenta bermatuaren eskakizuna izapidetzea ere (aipatutako bigarren kidearentzat).

**Ez da onartu.**

**18/639 ESP.**

Partekatutako etxebizitza batean alokairuan bizi izan diren hirurogei urtetik gorako bi pertsonak etxebizitza bat izateko duten behar larriari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio larrialdiko egoeran daudenei etxebizitzak alokatzeko prestazio edo diru-laguntza bat ezartzeko aukera balioesteko; diru-laguntza hori kexan adierazten den gisako kasuetara zuzenduko litzateke, Aterpe Premia dutenek Udal Etxebizitza Eskuratu eta Erabiltzeko Ordenantzan aurreikusitakoaren gehigarri gisa, udal-etxebizitza nahikorik erabilgarri ez dagoen kasuetan.

**Ez da onartu.**

**18/781 ESP.**

Familia-beharrei egokitutako etxebizitza bat behar duela adierazi du kexa-egileak, eta horri dagokionez:

- Udalari iradoki zaio bizitegi-parke publikoan udalaren jabetzakoak diren alokairuko etxebizitzaren kopurua (alokairu soziala) handitzeko beharrezkoak diren kudeaketak bizkortzeko eta hartu beharreko erabakiak hartzeko.
- Udalari iradoki zaio behar diren jarduerak bultzatzeko, kexa-egileak bere premiei egokitutako etxebizitza bat duela berma dezan, udalak aterpe-premia dutenentzat kudeatzen duen bizitegi-parkeko etxebizitza bat esleituz, edota Provienda deritzon programako etxebizitza bat alokatzeko diru-laguntza bat emanaz.

Erantzunaren zain.

**Valtierrako Udalari**

---

**17/820 ESP.**

Udaleko lursail baten kontserbazio faltagatik usufruktuan duen koban jasandako ur-iragazpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio, koba kokatuta dagoen lursailaren eta herri-basoaren titularra den aldetik, lursail horien segurtasun- eta osasungarritasun-baldintzak zaintzeko.

**Ez da onartu.**

### **6.3. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NORAINO ONARTU DITUZTEN EBAZPENAK.**

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen (beren gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenekin) hartzaile izandako administrazio publiko bakoitzaren onarpen-ehunekoa zenbatekoa izan den adierazten da, kontuan hartuta bai 2018ko ebazpenak, bai 2017ko abenduaren 31n erantzun gabe geratu ziren aurreko urteetakoak.

Onarpen-maila hori kalkulatzeko, kexa-espeditetean emandako ebazpenak nahiz ofiziozko jarduketetan eta hobetzeko proposamenetan emandakoak ere kontuan hartzen dira.

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Orkoiengo Udala	12	12	0	% 100,00
Iruñerriko Mankomunitatea	6	6	0	% 100,00
Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua	3	3	0	% 100,00
Antsoingo Udala	3	3	0	% 100,00
Allingo Udala	2	2	0	% 100,00
Baztango Udala	2	2	0	% 100,00
Biurrun-Olkozko Udala	2	2	0	% 100,00
Buñuelgo Udala	2	2	0	% 100,00
Esteribarko Udala	2	2	0	% 100,00
Irunberriko Udala	2	2	0	% 100,00
Alloko Udala	1	1	0	% 100,00
Agoizko Udala	1	1	0	% 100,00
Atezko Udala	1	1	0	% 100,00
Berbinzanako Udala	1	1	0	% 100,00
Bertizaranako Udala	1	1	0	% 100,00
Castejongo Udala	1	1	0	% 100,00
Ziraukiko Udala	1	1	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Corellako Udala	1	1	0	% 100,00
Etxarri Aranazko Udala	1	1	0	% 100,00
Goñiko Udala	1	1	0	% 100,00
Girgillanoko Udala	1	1	0	% 100,00
Irurtzungo Udala	1	1	0	% 100,00
Izagaondoako Udala	1	1	0	% 100,00
Galar Zendeako Udala	1	1	0	% 100,00
Lodosako Udala	1	1	0	% 100,00
Longidako Udala	1	1	0	% 100,00
Milagroko Udala	1	1	0	% 100,00
Eloko Udala	1	1	0	% 100,00
Murchanteko Udala	1	1	0	% 100,00
Obanosko Udala	1	1	0	% 100,00
Oizko Udala	1	1	0	% 100,00
Petilla de Aragoiko Udala	1	1	0	% 100,00
Garesko Udala	1	1	0	% 100,00
San Adriango Udala	1	1	0	% 100,00
Zangozako Udala	1	1	0	% 100,00
Sartagudako Udala	1	1	0	% 100,00
Torres del Ríoiko Udala	1	1	0	% 100,00
Atarrabiako Udala	1	1	0	% 100,00
Beratsaingo Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Berueteko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Etxabarriko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Figarolgo Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Gelbentzuko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Taxoareko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Mairagako Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Queiles Ibarreko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua	21	16	5	% 76,19
Ablitasko Udala	4	3	1	% 75,00
Zizur Nagusiko Udala	4	3	1	% 75,00
Burlatako Udala	7	5	2	% 71,43
Lizarrako Udala	3	2	1	% 66,67
Uharteko Udala	3	2	1	% 66,67
Eguesibarko Udala	3	2	1	% 66,67
Eskubide Sozialetako Departamentua	55	36	19	% 65,45
Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua	35	20	15	% 57,14
Garapen Ekonomikorako Departamentua	21	12	9	% 57,14
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	4	2	2	% 50,00
Noaingo Udala (Elortzibar)	2	1	1	% 50,00

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Iruñeko Udala	49	24	25	% 48,98
Tuterako Udala	7	3	4	% 42,86
Aranguren Ibarreko Udala	5	2	3	% 40,00
Osasun Departamentua	53	18	35	% 33,96
Altsasuko Udala	3	1	2	% 33,33
Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua	15	5	10	% 33,33
Hezkuntza Departamentua	82	27	55	% 32,93
Abartzuzako Udala	1	0	1	% 0,00
Barañaingo Udala	1	0	1	% 0,00
Zizur Zendeako Udala	1	0	1	% 0,00
Murillo el Frutoko Udala	1	0	1	% 0,00
Urdazubiko Udala	1	0	1	% 0,00
Valtierrako Udala	1	0	1	% 0,00
Ollarango Udala	1	0	1	% 0,00
Arreko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Errotzko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Esparza de Galarreko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Galbarrako Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Radako Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Ustésko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Zariquieguiko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Erriberako Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Iratiko Hiri Hondakin Solidoak Kudeatzeko Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	2	0	2	% 0,00
Berribeitiko Udala	3	0	3	% 0,00
<b>Guztira 2018. urtean</b>	<b>469</b>	<b>256</b>	<b>213</b>	<b>% 54,58</b>

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren onarpen-ehunekoa:

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Mankomunitateak	10	8	2	% 80,00
Udalak	155	103	52	% 66,45
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	4	2	2	% 50,00
Nafarroako Gobernua	285	137	148	% 48,07
Kontzejuak	13	6	7	% 56,15
Besterik	2	0	2	% 0,00
<b>Guztira 2018. urtean</b>	<b>469</b>	<b>256</b>	<b>213</b>	<b>% 54,58</b>

#### 6.4. EBAZPENEN ONARPEN-MAILA ARLOZ ARLO.

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen onarpen-ehunekoa adierazten da, arloz arlo banatuta. Kalkulua egiteko, administrazio publikoek keza-espedituetan nahiz ofiziozko jarduketetan eta hobetzeko proposamenetan 2018an erantzundako ebazpenak kontuan hartu dira.

Arloa	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Administrazio publikoen ondasunak	5	5	0	%100,00
Gardentasuna eta herritar partaidetza	5	5	0	%100,00
Toki-entitateen funtzionamendua	2	2	0	%100,00
Energia	1	1	0	%100,00
Datu pertsonalen babesa	1	1	0	%100,00
Gizarte segurantza	1	1	0	%100,00
Ingurumena	48	38	10	%79,17
Euskara	29	21	8	%72,41
Hirigintza	17	12	5	%70,59
Etxebizitza	24	16	8	%66,67
Herritarren segurtasuna	6	4	2	%66,67
Lana	3	2	1	%66,67
Gizarte-ongizatea	48	31	17	%64,58
Herri-lanak	11	7	4	%63,64
Zerbitzu publikoak	11	7	4	%63,64
Nekazaritza	9	5	4	%55,56
Hezkuntza	49	23	26	%46,94
Trafikoa	27	12	15	%44,44
Osasuna	33	14	19	%42,42
Ogasuna	26	10	16	%38,46
Enplegu publikora heltzea	53	20	33	%37,74
Funtzio publikoa	46	16	30	%34,78
Kontsumoa	3	1	2	%33,33
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	7	2	5	%28,57
Kirola	1	0	1	%0,00
Turismoa	1	0	1	%0,00
Justizia	2	0	2	%0,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>469</b>	<b>256</b>	<b>213</b>	<b>%54,58</b>

## **VII. KAPITULUA. PARLAMENTUKO TXOSTENAK ETA AGERRALDIAK.**

### **7.1. SARRERA.**

2018. urtean, Nafarroako arartekoak bi agerraldi egin zituen Nafarroako Parlamentuan.

### **7.2. AGERRALDIAK.**

#### **7.2.1 Foru Araubideko Batzordean 2017. urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpena.**

2018ko maiatzaren 23an, Nafarroako arartekoak 2017. urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpena eman zuen Foru Araubideko Batzordean.

Agerraldian emandako azalpenen testua Nafarroako Parlamentuaren honako webgune honetan kontsulta daiteke:

<https://www.parlamentodenavarra.es/es/videoteca/comparecencia-del-defensor-del-pueblo-de-navarra-informe-anual-2017>

#### **7.2.2 2017. urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpena Nafarroako Parlamentuaren Osoko Bilkuran.**

2018ko ekainaren 14an, Nafarroako arartekoak 2017. urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpena eman zuen Nafarroako Parlamentuaren Osoko Bilkuran.

Agerraldian emandako azalpenen testua Nafarroako Parlamentuaren honako webgune honetan kontsulta daiteke:

<https://www.parlamentodenavarra.es/es/videoteca/115-sesi%C3%B3n-112>

## **VIII. KAPITULUA. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN LANKIDETZA NAFARROAKO ARARTEKOAREKIN**

### **8.1. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN LANKIDETZA-BETEBEHARRA ERAKUNDEAREKIN.**

Nafarroako arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 26.1 artikulua ezartzen du: “Foru Komunitateko botere publiko eta erakunde guztiek laguntza eman behar diote Nafarroako Foru Komunitateko arartekoari, lehentasunez eta presaz, haren ikerketa eta ikusketetan”.

Foru-lege bereko 24.2 artikulua xedatzen du: “Hasieran eskatutako txostena edo dokumentazioa ez dutela bidaliko edo eskura jarriko esaten badute Administrazio Publikoen zerbitzuko langileek edo haien gainekoek, edo arduragabekeriaz jarduten badute, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoak uste ahal izanen du bere eginkizunen kontrakoak edo oztopatzekoak direla egintza horiek; hori ezagutarazi egingen du berehalakoan, eta Nafarroako Parlamentuarentzat egindako urteko txostenean edo txosten berezian, halakorik bada, kalifikazio hori nabarmendu egingen du”.

24.3 artikulua hau gehitzen du: “Gauza bera gertatuko da Nafarroako Foru Komunitateko arartekoaren jarduna eragotzi edo oztopatzen duen edozein jokabiderekina”.

Antzeratsu, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 31.1 artikulua hau aurreikusten du: “Administrazio Publikoetako zerbitzuko edozein organismok edo pertsonak Nafarroako Foru Komunitateko arartekoaren ikerketei kontra edo oztopo egiteari eusten badio, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoak txosten berezi bat egin dezake horri buruz, urteko txostenean dagokion atalean hori azpimarratzeaz gain”.

Bestalde, 31.2 artikulua hau zehazten du: “Horretaz gain, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoak bere ebazpenak ez betetzeari eusten diotenak edo bere jardura oztopatzen dutenak nor diren esan ahalko du, guztiaren berri eman ondoren erantzule den agintari gorenari”.

Beste alde batetik, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikulua hau aurreikusten du:

“Behin gomendioak egin ondoren, ukitutako agintari administratiboak bi hilabeteko epe batean neurri egokirik hartzen ez badu ildo horretan, edo Nafarroako Foru

Komunitateko arartekoari ez badio ematen neurri horiek ez hartzeko arrazoien berri, arartekoak gai horren aurrekariak eta aurkeztutako gomendioak, oharpenak, gogorazpenak edo iradokizunak jakinarazi ahal izanen dizkio ukitutako administrazioaren agintari gorenari.

Hala jokatuta ere justifikazioa lortzen ez badu, gai hori urteko txostenean edo txosten berezian sartuko du, jarrera hori izan duten agintarien edo Administrazio Publikoen zerbitzuko langileen izenen berriazko aipamenarekin, eta betiere arartekoaren iritziz konponbide positiboa izan zezaketen eta konponbide hori lortu ez den kasuen artean”.

## **8.2. NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNDU EZ DIOTEN EDO INFORMAZIOA EMATEN GEHIEGI ATZERATU DIREN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.**

2018an, Nafarroako administrazio publikoek laguntza eman zioten, oro har, arartekoari bere ikerketa-lanetan.

Halere, ikusi da aurreko ekitaldien aldean nabarmen areagotu direla ez betetzeen edo atzerapenen kopurua eskatutako informazioa bidaltzean, kexa bat izapidetzen denean uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 24.1 artikularekin bat etorritik. Halaber, ez betetzeak eta atzeratzeak gertatu dira erakundeak Foru Lege berorren 34.2 artikuluari jarraikiz egindako aholku, iradokizun eta gogorazpenetan.

Hemen aipatzen diren administrazio publiko gainbegiratuek, idazki bat baino gehiago igorri zitzaizen arren, ez zioten erakundeari erantzun, edo erreklamazio asko aurkezarazi zituzten beharrezko informazioa edo erantzunak eman aurretik.

Letra lodiz daude administrazio publikoek erakundeari erantzunik eman ez zioten kasuak.

### **– Garapen Ekonomikoko Saila:**

AO 18/6: 8 errepikatze informazio-eskabideei.

Q16/530: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

Q17/232: 3 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

Q18/275: 3 errepikatze informazio-eskabideei.



– **Hezkuntza Saila:**

Q16/247: 3 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

Q18/170: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

Q18/481: 4 errepikatze informazio-eskabideei.

Q18/571: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

Q18/579: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Osasun Saila:**

Q17/738: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

Q18/235: 4 errepikatze informazio-eskabideei.

Q18/420: 4 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

Q18/567: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Biurrun-Olkozko Udala**

Q17/512: 4 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

– **Castejónko Udala**

Q18/541: 5 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Zizur zendeako Udala**

Q17/762: 4 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

– **Corellako Udala**

Q17/615: 5 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Huarte/Uharteko Udala**

Q18/64: 3 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

– **Noaingo Udala (Elortz harana)**

Q18/569: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Iruña-Pamplonako Udala**

Q17/662: 4 errepikatze informazio-eskabideei.

Q17/681: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

Q17/692: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

Q18/22: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

Q18/25: 3 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

Q18/283: 4 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

– **Tuterako Udala:**

**Q18/3:** 4 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei eta 5 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

– **Atarrabiako Udala**

**Q17/758:** 4 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Zabalza/Zabaltzako Udala**

Q18/611: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Arritzako kontzejua:**

Q18/611: 4 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Iratiko hiri-hondakin solidoak kudeatzeko mankomunitatea:**

Q17/685: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Erriberako mankomunitatea:**

Q17/816: 3 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

## **IX. KAPITULUA. ERAKUNDEAK HERRITARREKIN DUEN ZUZENeko HARREMANA.**

### **9.1. HERRITARRAK ARTATZEKO BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINDAKO KONTSULTAK.**

#### **9.1.1. Datu orokorrak.**

Nafarroako arartekoaren erakundearen barnean, "Herritarrak artatzeko bulegoa" izenekoa dago: arlo funtzional bat da, eta lehenengo eskaeran herritarrak artatzeko sortu zen; bereziki, informazioa eta orientazioa emateko, eta, hala badagokio, aholku emateko beren eskubideak hobeto eta eraginkortasun handiagoz baliaitzeko.

Herritarrak Artatzeko Bulegoak herritarren kontsultak eta bisitak artatzen ditu; hain zuzen, herritarrek askotariko arazoak azaltzen dizkiote. Bada, bulegoak ematen duen informazioak bidea ematen du herritarrak gehien astintzen dituzten arazoak ezagutzeko.

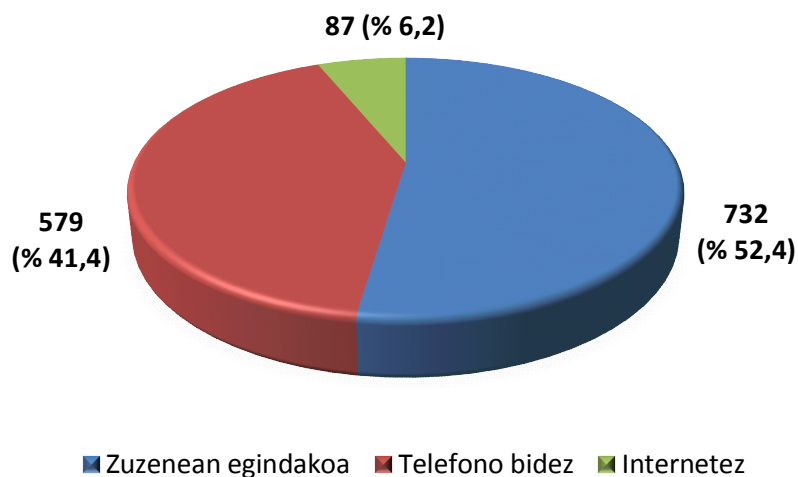
2018. urtean, Herritarrak Artatzeko Bulegoak erregistratutako kontsultak **1398** izan ziren.

Horietatik 1367 banakakoak izan ziren. Gainerakoak (31) kolektiboka aurkeztu ziren; hots, interesen erakunde ordezkariak, izaera juridikoa duten erakundeak edo pertsona-talde antolatuek.

Kontsulten % 52,36tan formulazioa bertatik bertara eta zuzenean egin zen erakundearen egoitzan (732): horrek ziurtatzen du herritarrek nahiago dutela aurrez aurreko eta zuzeneko arreta, bai eta Nafarroako arartekoaren zerbitzu publikoko izaera; hain zuzen, berehala eta modu espezializatuan ematen da zerbitzua.

Kasuen % 41,42tan kontsulta telefonoz egin zen (479).

Kontsulten % 6,22 egin ziren Interneten bidez (87).



### 9.1.2. Kotsulten zerrenda, gaika.

Kotsultetan hainbat esparruri lotutako gaiak proposatu ziren. Erakundeak kotsultagai diren esparru horiek deskribatzeko eginiko zerrendak emaitza hau erakusten du:

Arloa	Kotsulta kopurua	%
Gizarte-ongizatea	242	%17,31
Hezkuntza	117	%8,37
Etxebizitza	112	%8,01
Ogasuna	95	%6,80
Osasuna	90	%6,44
Justizia	85	%6,08
Enplegu publikora heltzea	69	%4,94
Gizarte-segurantza	60	%4,29
Kontsumoa	54	%3,86
Ingurumena	54	%3,86
Funtzio publikoa	43	%3,08
Ondare erantzukizuna	39	%2,79
Herritarren segurtasuna	38	%2,72
Trafikoa eta bide-segurtasuna	38	%2,72
Lana	37	%2,65
Zerbitzu publikoak	36	%2,58
Hirigintza	35	%2,50
Herri-lanak	32	%2,29
Nekazaritza	19	%1,36
Atzeritartasuna	16	%1,14
Datu pertsonalen babes	15	%1,07
Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea	12	%0,86
Kirola	12	%0,86

Arloa	Kontsulta kopurua	%
Administrazio publikoen ondasunak	11	%0,79
Turismoa	8	%0,57
Toki-entitateen funtzionamendua	7	%0,50
Oroimen historikoa	7	%0,50
Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila	5	%0,36
Euskara	3	%0,21
Kontratu publikoak	3	%0,21
Herritar partaidetza	2	%0,14
Kultura	1	%0,07
Elkarteak eta fundazioak	1	%0,07
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.398</b>	<b>%100,00</b>

Ikus daitekeenez, kontsulta gehienak gizarte-ongizateari lotu zitzaizkion (% 17,31). Ondoren daude hezkuntzari (% 8,37) eta etxebizitzari (% 8,01) lotutako gaiak.

### 9.1.3. Kontsulten xehakapena.

Esparrukako kontsulten eduki nagusi hau da, kontsulta gehien eragin dituztenetik gutxien eragin dituztenetara ordenaturik:

#### 1) Gizarte ongizatea

Gizarte-ongizatearen esparruak askotariko gaiak biltzen ditu; beraz, esparru horretan artatutako kontsulten inguruko xehetasun gehiago lortzeko, ondoko zerrendan jaso dira eginiko 242 kontsulten xehakapena:

Azpimateriak	Zk.	Gaiak	Zk.	%
Adingabeak	41	Babesa	31	% 12,81
		Adopzioa eta harrera	6	% 2,48
		Beste batzuk	4	% 1,65
Hirugarren adina	40	Etkez etxeko areta	20	% 8,26
		Zentro eta egoitzak	13	% 5,37
		Pentsio lagungarriak	5	% 2,07
		Laguntzak	1	% 0,41
		Beste batzuk	1	% 0,41
Ezgaitasuna	30	Laguntzak	11	% 4,55
		Zentro okupazionalen funtzionamendua	4	% 1,65
		Buruko osasuneko arreta soziosanitarioa	2	% 0,83
		Garraioa	2	% 0,83

Azpimateriak	Zk.	Gaiak	Zk.	%
		Irisgarritasuna	1	% 0,41
		Beste batzuk	10	% 4,13
Emakumea	9	Genero-indarkeria	9	% 3,72
Beste batzuk	122	Pobrezia eta gizarte-bazterketa.	59	% 24,38
		Zaintza	36	% 14,88
		Laguntzak familiari eta kontziliazioari	10	% 4,13
		Bestelako laguntzak	9	% 3,72
		Gizarte-laguntza.	8	% 3,31
<b>GUZTIRA</b>	<b>242</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>242</b>	<b>% 100,00</b>

Oro har, pobrezia eta gizarte-bazterketa (gizarte-ongizateari buruzko kontsulta guztien % 24,38), barne hartzen dituena errenta bermatuarekin lotutako artatze-lanak, zaintza (% 14,88) eta adingabeen babesa (% 12,81) dira kontsulta gehien eragin dituzten gaiak.

Gizarte-bazterkeriari dagokionez, kontsulta gehienak gizartetik bazter geratzeko pertsonentzako laguntzen ingurukoak izan ziren (gizarte-ongizateari buruzko kontsulta guztien % 24,38); bereziki, errenta bermatua ukatzeari, esleitutako zenbatekoen inguruko ezadostasunari eta errenta horren enbargatzei dagokienez.

Nafarroako Gobernuaren zaintzari buruzko kontsultak, funtsean, zaintzapekoen esleipen ekonomikoari eta horien baliabide ekonomikoen kudeaketaren gardentasun faltari dagozkio, bai eta familiako bizimodua bateratzeko laguntzen nahikotasun ezari ere (adibidez, guraso bakarreko familientzat edo senideak zaintzeko aurreikusitakoak).

Adingabeen artean, kontsulta gehienak ustezko babesgabetasun-egoerei buruzkoak izan ziren (adingabeen kontsulta guztien % 75,61). Nagusi izan ziren bisita-araubideari buruzkoak eta adingabeek bi gurasoekin eta familiekin harremana izateko oztopoei buruzkoak, eta nabarmendu egin ziren adingabeenganako arretarik ezaren inguruko kontsultak, bai gurasoei dagokienez, bai gizarte-zerbitzu eta erakundeei dagokienez.

Nabarmentzekoa da emakume batek adopzioari buruz eginiko kontsulta; zehazki, Nazioarteko Adopzioarako Erakunde Laguntzaile (NAEL) baten jarduerari buruz galdetu zuten: Indiako adingabe baten adopzio-prozedura izapidetzen ari zen, eta adopzio hori juridikoki eratzera iritsi bazen ere, NAELak ez zion irtenbiderik eman herrialde hartan adingabearekin sortutako arazoari. Hain zuzen, arazo horien ondorioz ezinezkoa izan zen adingabea adoptatzea eta Espainiara lekualdatzea.

Beste kontsulta batean, emakume batek azaldu zuen adopzio-prozedura bat izapidetzen ari zela, eta adopziorako egokitasunaren aldeko balorazioa jaso zuela. Bada, aurreikuspena zenez prozedura hiru urtez atzeratzea, familia-harreraren inguruko interesa agertu zuen; aitzitik, bateraezintasunaren berri eman zitzaion, eta, bere ustez, horrek ez zuen zentzurik bere kasuan, egokitasun-ziurtagiria zuelako eta adopzioa gauzatzeko luze itxaron behar zuelako.

Harrera ere kontsulta-gai izan zen. Kongoar jatorriko espainiar emakume batek egindako kontsultan informazioa eskatzen zuen, Italiako agintariek ukatu egin ziotelako bere ilobaren harrera: kongoar nazionalitatea zuen eta Kataniara (Italia) pateraz iritsia zen, eta ukatu egin zitzaion, ez zirelako eginbidez frogatu adingabearen kongoar jatorria eta ahaidetasuna.

Pertsona nagusien artean, kontsulta gehienak etxez etxeko arretari buruzkoak (hirugarren adinekoen kontsulta guztien % 8,26) eta hirugarren adinekoen zentro eta egoitzetan sartzeko eta egoteko baldintzei buruzkoak izan ziren (% 5,37). Halaber, kontsulta-gai izan dira laguntza-pentsioak emateko betekizunak, hala nola erretiroko pensio ez kontributiboa.

Ezgaitasuna dela eta, kontsulta gehienak ezgaitasunerako eta buruko gaitzetarako laguntzen nahikotasun ezari buruzkoak izan ziren: eskasak zirela edo ez zeudela adierazi zen. Esate baterako, 78 urteko emakume batek bat aurkeztu zuen 56 urteko alaba gor-itsuari buruz; izan ere, mendekotasun larria ukatu zitzaion eta hilabetero jasotzen zuen laguntza ez zen behar bestekoa, horren bidez ezin baitzitzaion aurre egin bere amaren etengabeko laguntzari, adinez nagusia zelako eta egoera fisikoa ez zelako ona. Ezinezkoa zitzaion laguntza hori ematea. Irisgarritasuna dela eta, besteak beste, honako hauek azaldu dira: aurki gurgildunen erabiltzaileek Nafarroako hiri arteko garraioa erabiltzeko dituzten zailtasunak, ibilbideetan dabilzan autobusek, oro har, ez dutelako ibilgailuan sartzeko behar diren mekanismoak. Zerbitzua ordutegi jakin batzuetan besterik ez zaie ematen. Gainera, kontsulta zenbaiten helburua da ezadostasuna agertzea Nafarroako Gobernuak aitortutako ezintasun-mailarekin.

Emakumearen esparruan, kontsultak jaso dira genero-indarkeria pairatu duten emakumeak babesteko neurrien inguruan. Horietako batean emakumeak adierazi zuen genero-indarkeriako kasuetan laguntzen duten txakurrak parekatu egin behar zirela ezintasuna duten pertsonen txakur gidariekin, leku publikoetara sartzeko eta leku publikoetan laguntzeko. Beste kasu batean, emakume batek laguntza eta aholkularitza eskatu zuen, bere bikotekide ohiak etengabe erasotzen ziolako eta jazartzen zuelako irekitako prozedura judizial osoa itxi zutenean.

## **2) Hezkuntza**

Hezkuntzari dagokionez, kontsulta gehienak hauei buruzkoak izan ziren:

- Hezkuntza-administrazioak ezarritako irizpideen aplikazioa ikastetxeetara eta haur-eskoletara sartzeko (hezkuntzari buruzko kontsulta guztien % 25,64).
- Lanbide-heziketako plazen eskaintza eskasa (% 19,66).
- Beka eta laguntzei emandako ukoak, horiek eskuratzeko zailtasunak edo dirua itzultzeko administrazio-eskaerak (% 17,09). Nabarmentzekoak dira jantokiari eta eskolako garraioari dagozkionak.
- Eskolako bizikidetzan sortutako arazoak, hala nola ikasleen arteko jazarpena, irakasleen ikasleenganako jazarpena eta ikastetxeen pasibotasuna gertakizun horien aurrean (% 8,55).
- Azterketen ebaluazioa eta ikastetxeen erabakia ikasturtea ez gainditzeko (% 8,55).
- Musika-eskoletan eta hizkuntza-eskola ofizialetan sartzeko onarpen-irizpideen aplikazioa (% 6,84).
- Unibertsitateko tituluaren homologazioa, irakasgaien baliokidetzaren eta aitortzea (% 5,13).

Halaber, hiru kontsulta egin ziren Skolae hezkuntza-programaren ezarpenaz.

## **3) Etxebizitza**

Etxebizitzaren gaineko kontsulta gehienak honako honi buruzkoak izan ziren:

- Babes ofizialeko etxebizitza batera sartzeko laguntzak (% 19,64).
- Etxebizitzara sartzeko zailtasuna (% 17,86).
- Babes ofizialeko etxebizitzaren esleipen-prozesuak (% 13,39).
- Babes ofizialeko etxebizitzetan dauden eraikuntza-gabeziak (% 12,50).
- Bizikideen arteko bizikidetzaren arazoak.



#### **4) Ogasuna**

Ogasunari dagokionez, kontsulta gehienak Nafarroako Foru Komunitatearen zergei eta tokiko zergei buruzkoak izan ziren. Bien artean, esparru honetako kontsulten % 91,58 biltzen dituzte.

Foru Komunitateko zergei dagokienez, Auzitegi Gorenaren urriaren 3ko 1462/2018 epaia ezagutu ondoren (amagatiko prestazioaren PFEZn salbuesteko kasazio-errekurtsoa ebazten du), lau kontsulta egin ziren. Zehazki, Nafarroako Foru Ogasunak pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan amatasun- eta aitatasun-prestazioengatik zerga bidez ordaindutakoak itzuliko ote zituen galdetu zen. Orobat, zerga horri dagokionez, kontsulta-gai izan dira egindako zenbait likidazio.

Tokiko zergei dagokienez, nagusi izan ziren hiri-lursailen balio-areagotzearen gaineko zergaren likidazioari buruzkoak, erroldaren eguneratze faltari buruzkoak eta erroldako aldaketei buruzkoak.

Hauei buruzko kontsultak ere egin dira:

- Nafarroako Gobernuaren zordunen zerrendan sartzea.
- Udal-aurrekontuen konfigurazioa.

#### **5) Osasuna**

Esparru honetan, kontsulta gehienak hauei buruzkoak izan ziren:

- Medikuen arreta, oro har (% 27,78)
- Atzerapenak osasun-arretan eta itxaron-zerrendetan (% 16,67)
- Prestazio osagarriak eta farmaziako prestazioen finantzazioa.
- Buruko osasuneko unitatearen (haurrena barne) arreta, bai eta pediatriako eta onkologiako unitateenak ere.
- Osasun-garraioko zerbitzua.
- Osasun-beharrizan bereziak dituzten kolektiboen arreta.
- Ugalkortasun-tratamenduen ukoa.
- Osasun publikoa.

- Beste gai batzuk, hala nola Osasunbidea - Nafarroako Osasun Zerbitzuaren funtzionamendua jarduera osagarrietan (komunikazioak, emandako informazioa...).

## **6) Justizia**

Justiziaren esparruko kontsulta-gai nagusiak hauek izan ziren:

- Ezadostasuna abokatu, prokuradore eta elkargo profesionalen jardunbidearekin (% 34,12).
- Doako laguntza juridikoa: oztopoak eta ukoak (% 20,00).
- Epaien exekuziorik eza (% 15,29).
- Prozesu judizialak luzatzea.
- Ezadostasuna erregistroen jardunbidearekin; bereziki, erregistroetan inskripzioak egiten ez uzteagatik.
- Sarbiderik eza espediente judizialetan jasotako dokumentaziora.
- Ezgaitze-prozedura eta legezko tutorea kentzeko prozedura.
- Gatazkak bitartekaritzaren bidez konpontzea.

## **7) Enplegu publikorako sarbidea.**

Enplegu publikorako sarbideari dagokionez, honako hauek izan ziren kontsulten gai nagusiak:

- Enplegu publikoko lanpostuak hornitzeko deialdiak.
- Lanpostuetara sartzeko hautagaiei eskatutako baldintzekiko desadostasuna, gehiegizkoak edo mugatzaileak direlako. Hona hemen adibide bana: batetik, gehiegizkoa da mekanografia-ezagutzak egiaztatu beharra Prozesu eta Administrazio Tramitazioaren Kidegoko lanpostuetara aurkezteko, ez baitago egiaztagiririk ematen duen aitortutako prestakuntza-zentro ofizialik; bestetik, mugatzailea da unibertsitateko tituluak dauzkatenek lanbide heziketako prestakuntza jakin bateko titulazioa eskatzen duten deialdietan parte hartzea eragozteak.

- Enplegu publikoko deialdietako merituen balorazioa. Kasu batzuetan, puntuazioa gehiegizkoa da, esaterako, geriatriako laguntzaileek puntu gehiegi jasotzen dituzte etxeko arreta zerbitzuko langileek jasotzen dituztenen aldean, aintzat hartuta askotan erantzukizun-maila altuagoa eskatzen dela etxeetan egoitzetan baino. Beste kasu batzuetan, aldiz, puntuazioa baxuegia da, adibidez, osasun-larrialdietako teknikari lanposturako deialdian ez dira kontuan hartzen sektore pribatuan emandako zerbitzuak.
- Desgaitasunak dituzten pertsonen aukera-berdintasunerako eskubidea erreal bihurtzeko zailtasuna, enplegu publikoa eskuratzeari dagokionez.

### **8) Gizarte Segurantzza.**

Honako gai hauei egin zieten erreferentzia kontsulta gehienek:

- Ezintasun-prozesuetan emandako adierazpenarekiko, kalifikazioarekiko edo mailarekiko desadostasuna (% 51,67). Jasotako pentsioen zenbatekoarekiko eta pentsio horien izaera enbargagarriarekiko desadostasuna (% 15,00).
- Prestazioa jasotzeko eskubidearen aitopen falta eta eskubidea ezezteak edo etetea.
- Jasotako prestazioak itzultzeko Gizarte Segurantzaren exigentzia.

### **9) Kontsumoa.**

Gai honen inguruan planteatutako kontsultek kontsumitzaileen arazoak aurkeztu zituzten, batez ere, bankuei, aseguru-etxeei eta telefono-, elektrizitate- eta gas-konpainiei dagokienez.

### **10) Ingurumena.**

Gai honetan, kontsulta gehienak kutsadura akustikoari buruzkoak izan ziren; zehazki, eragozpenak sorrarazten dituzten zenbait jarduera direla bide, herritarrek pairatzen dituzten zaratei buruzkoak.

Era berean, honako gai hauen gaineko kontsultak ere egon ziren:

- Jarduera sailkatuak.
- Hondakinen kudeaketa.
- Ehiza- eta arrantza-barrutiak eta lizentziak eskuratzea.

- Fauna eta flora babestea.
- Eremu elektromagnetikoetatik eta telefonia mugikorreko baseetatik eratorritako kalteak.

### **11) Funtzio publikoa.**

Honako gai hauei buruzkoak izan ziren arlo honetako kontsultak:

- Mugikortasuna eta administrazio-ibilbidea. Lekualdatze-lehiaketak (% 44,19).
- Administrazio Publikoaren zerbitzura dauden langileen eskubideen aitortpen-falta (baimenak, bateragarritasuna...) (% 37,21).
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzura dauden langileen ordainsari-erregimena.
- Zehazki, Nafarroako polizietako langileei berariazko osagarri bat ordaintzea.
- Nafarroako Gobernuko Funtzionarioen Mutualitateko langileen aitortpen-falta erretiro-pentsioaren eta lan-jardueren bateragarritasunari dagokionez. Gizarte Segurantzako erregimen orokorrean dauden funtzionarioen tratamendu bera jasotzea erreklamatzeko dute.

### **12) Ondare-erantzukizuna.**

Ondare-erantzukizunarekin erlazionatutako kontsulta gehienek (% 76,32) zerbitzu publikoen funtzionamenduetarekin zuten zerikusia, esaterako, bide publikoan edo eskualdeko garraio publikoan izandako istripuak.

Bestalde, gainontzeko % 23,68a zabarkeriazko osasun-arretatik eratorritako ondare-erantzukizunaren erreklamazioei buruzko kontsultak izan ziren.

### **13) Herritarren segurtasuna.**

Herritarren segurtasunari dagokionez, kontsulten erdia baino gehiago polizia-jarduketa batzuen legezkotasunari edo legekontrakotasunari buruzkoak izan ziren (% 68,42).

Era berean, honako gai hauen gaineko kontsultak ere egon ziren:

- Ordena publikoko gaiak.
- Espetxe-administrazioa eta espetxe-erregimenaren menpean dauden pertsonen eskubideak.

- Jolasak eta espektakuluak, adibidez, joko-aretoak zabaltzeak gazteentzat dakartzan arriskuei buruzko kontsultak.

#### **14) Trafikoa eta bide-segurtasuna.**

Arlo honetako kontsulta gehienak honako gai hauen ingurukoak izan ziren:

- Trafikoko zehapen-prozedurak (zehapenak, isunak, enbargoak...) (% 44,74).
- Bide-segurtasuna (% 15,79); adibidez, Belateko mendatetik kamioiak ibiltzeak dakarren arriskuari buruz.
- Desgaitasunak dituzten pertsonentzat erreserbatutako aparkalekuen araudiarekiko desadostasuna.

Horrez gain, honako hauen gaineko kontsultak ere azpimarra daitezke:

- Garabiak ondo aparkatuta baina horretarako tiketik ez duten kotxeak eramatearekiko desadostasuna.
- Ibilgailuen azterketa teknikoa (IAT) egiteko ilara luzeak eta kolapsoak.
- Iruñako Udalaren hiria atsegina egiteko plana ezarri eta gero, sarbide mugatuko kaleetatik garaje-plazetara sartzeko baimen-falta.

#### **15) Lana.**

Kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Langabeziagatiko prestazioak etetea, itzultzea eta zehatzea.
- Langabeentzako ikastaroak egiteko ezintasuna.
- Enplegurako laguntzak, esaterako, 45 urtetik gorako kolektiboari enplegua aurkitzen laguntzera bideratutakoak.
- Laneko istripuak.
- Lan-kontratuen amaierarekin erlacionatutako gaiak (bidegabeko kaleratzeak, azken kitatzeak ordaintzea...).

#### **16) Zerbitzu publikoak.**

Zerbitzu publikoen arloan, kontsulta gehienak derrigorrezko gutxieneko zerbitzuen prestazio eskasaren eta interes orokorreko beste zerbitzu publiko batzuen gainekoak

izan ziren; esaterako, garraio-publikoko linea berriak, Iruñako Iturrama auzoko Civivox-aren ordenagailu gehiagoren beharra, Orkoiengo posta-bulegoaren ordutegi mugatua edo elurra kentzeko makina baten funtzionamendua.

### **17) Hirigintza.**

Hirigintzaren arloan, honako hauei buruzko informazioa eskatu zuten herritarrek:

- Lurzoruaren erabileraren eta eraikuntzen gaineko esku-hartzeak (lizentziak, administrazio-baimenak eta abar) (hirigintzari buruzko kontsulten % 51,43).
- Planeamenduaren exekuzioa.
- Lurzoruaren hirigintza-erregimena, bereziki, lurzatien balorazioak eta lurzoru eta eraikinen jabeek beren titulartasuneko ondareak segurtasun-, osasungarritasun-, apaindura publiko eta bizigarritasun-baldintzetan mantentzeko duten derrigortasuna.
- Planeamenduaren konfigurazioa.
- Hirigintzako ordezeko etxebizitza-emateak.

### **18) Obra publikoak.**

Eskumeneko administrazioak azpiegiturak kontserbatzeko eta mantentzeko duen betebeharrari buruzko kontsultak gailendu ziren (% 40,63), batez ere bideen garbiketari eta kale eta errepideetako zoladura-lanei dagokienez.

Horrez gain, nahitaezko desjabetze-prozesuen xede diren lurzatien balio justuarekin erlazionatutako kontsulta batzuk ere egin ziren.

### **19) Nekazaritza.**

Nekazaritzaren arloan, gai hauei buruzko kontsultak egin ziren:

- Partzelen kontzentrazioa (% 31,58).
- Herri-aprobetxamenduen esleipena (% 21,05).
- Lur ureztatuak.
- Nekazari gazteen eta nekazaritza ekologikoko lehen instalazioak egiteko laguntzen ukapena.

- Administrazioari animaliak lekualdatu direla jakinarazteko sistemaren aldaketa; dokumentuak (autogidak) erabili beharrean, modu telematikoan egin behar da.

## **20) Atzerritarrak.**

Arlo honetan egin ziren kontsulta gehienak nazionalitatea eta bizileku-baimena eskuratzeko izapideei buruzkoak izan ziren, baita abiarazitako eskaera-espeditentak ebazteko atzerapenari buruzkoak ere.

## **21) Datu pertsonalen babesa.**

Epigrafe honetan sartzen dira herritarrek beren datu pertsonalak babesteko eskubidearen inguruan eginiko kontsulta guztiak, baldin eta administrazio publikoen jarduketa-esparrukoak badira.

Hauek izan ziren kontsulten gaietako batzuk:

- Aurrekari polizialak baliogabetzeko eskaera.
- Ikastetxeetako orientatzaileek eginiko ebaluazio psikopedagogikoko txostenak gurasoek ikusteko aukera.
- Adingabeen datu pertsonalen erabilera prentsan, horretarako baimenik gabe.
- Beken emakida batean, bekarik jaso ez dutenen identifikazioa, datu hauekin: izena, abizenak eta NAN zenbakia.
- Uztailaren 27ko 5/2018 Errege Lege Dekretuaren inguruko zalantzak (Espainiako zuzenbidea Europar Batasunak datuen babesaren arloan emandako araudira egokitzeko presako neurriena).
- Filiazio-datueterako sarbidea.
- Historia klinikoetarako sarbidea.

## **22) Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.**

Epigrafe honetan sartzen dira herritarrek egiten dituzten kontsultak, eta kontsulta horiek honako hauen babespean daude: 5/2018 Foru Legea, maiatzaren 17koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzkoa; estatu-mailako legeria; eta herritarrek Nafarroako administrazio publikoaren esku dagoen informazioa eskuratzeko eta interes publikoan eragin zuzena edo zeharkakoa duten gaiei buruzko erabakietan parte hartzeko duten eskubidea.

Hona hemen gai honen inguruan eginiko kontsulten adibide batzuk:

- Udal-erabakiak iragarki-tauletan ez argitaratzea.
- Tokiko erakunde batek bere langileak estaltzeko kontratatutako aseguruaren kopia bat eskuratu ahal izatea.
- Informazio publikoko eskaerei ez erantzutea edo informazio publikoa ikusteko aukerarik ez ematea.

### **23) Kirola.**

Hauek izan ziren kirolaren arloko kontsulten gai nagusiak:

- Kirol-instalazioen erabilera, egokitasuna eta mantentze-lanak.
- Kirol-instalazioak erabiltzeko kuota desberdinak erroldatuta daudeneztat eta ez daudeneztat.
- Emakumeek gizonetako futbol taldeetan sartzeko duten eskubidea.
- Errendimendu handiko kirolariaren kalifikazioa.
- Udaleko kirol-jardueretan onartua ez izatea.

### **24) Administrazio publikoen ondasunak.**

Administrazio publikoek beren titulartasuneko ondasunen inguruan egiten duten kudeaketarekin lotutako kontsultak egin ziren; zehazki, hauek izan ziren kontsulten gaietako batzuk: Udalaren iragarki-taula aurrez abisatu gabe jartzea bere jabetzako fatxadan, artegi bat erabiltzea edo airsoft-ekin kirol-praktika bat egitea ehiza-barruti batekin muga egiten duen herri-partzela batean.

### **25) Turismoa.**

Turismoarekin lotutako kontsultak hauen ingurukoak izan ziren: Iruñean erabilera turistikoko etxebizitzak erregulatzen dituen araudia, toki-erakundeak ustiapen turistikorako kontratu bat alde bakarretik onartu izana; edo Iruñeko Turismo Bulegoa kudeatzeko kontratuan klausula bat txertatu izana, zeinaren arabera enpresa esleipendunek ezin baitute hirian zeharreko bisita gidaturik eskaini enpresa gisa.



## **26) Toki-erakundeen funtzionamendua.**

Epigrafe honetan bilduta daude toki-erakundeen prozedurei eta araubide juridikoari buruzko kontsultak.

Gehienak hauei buruzkoak izan ziren:

- Udaleko osoko bilkurei buruzko jakinarazpenen falta.
- Toki-erakundearen bilkura publikoetarako deialdien jakinarazpenak posta elektronikoko bidez egiteari uko egin izana.
- Funtzionarioen edo agintarien jokabide zehatzak.

## **27) Memoria historikoa.**

Arlo honetan, kontsultak hauei buruzkoak izan ziren:

- San Fernandoren gurutze ohoratua daraman Nafarroako ezkutu bat bere jabetzeko partzelatik kentzeko eskaera.
- Espainiako Gerra Zibilean fusilatutako toki-erakunde bateko langile baten kausadunei ez aitortzea eta ordaintzea egindako lanen ondoriozko zenbait prestazio.
- San Kristobal gotorlekuaren inguruan lehertutako bonba baten biktima izateagatiko laguntza bat ez aitortzea.
- Eloko Teileria hilobian fusilatutako pertsonen omenezko monolito bat jartzeari uko egitea.

## **28) Nafarroako Foru Komunitateko eskubide zibila.**

Nafarroako Foru Komunitateko eskubide zibilari dagokionez, zenbait kontsulta egin ziren ezkontza-hitzarmenei buruz, testamentua Nafarroan egiteari buruz eta argi-bisten zortasun-eskubideari buruz.

## **29) Euskara.**

Euskararen inguruan kontsulta hauek egin ziren:

- Euskarazko ereduako plaza gutxi udalen titulartasuneko haur-eskoletan.
- Desadostasuna lan publikoko deialdietan euskarari emandako balorazioarekin.

- Nafarroako administrazio publikoaren bulegoan euskaraz artatzen duten langileen eskasia.

### **30) Kontratu publikoak.**

Kontratazio publikoaren arloan, kontsulta gehienak kontratu publikoei buruzko apirilaren 13ko 2/2018 Foru Lege berriari buruzkoak izan ziren.

### **31) Herritarren partaidetza.**

Kontsultak hauei buruzkoak izan ziren: jaietan bigantxak askatzeari buruzko herri-kontsulta egiteko deialdia, eta plaza/pilotaleku bat estaltzeko proiektua gauzatzeko herri-kontsultarik egin ez izana.

### **32) Kultura.**

Kontsulta nagusia dantza-jaialdi baten kudeaketari buruzkoa izan zen; izan ere, jaialdi hori egin ondoren erabaki zen zuzendaritza artistikoa aldatzea, eta horrek tartean ziren langileen prestigio profesionala kaltetu zuen.

### **33) Elkarreak eta fundazioak.**

Kontsulta egin zen herritar bat fundazio batetik kanporatua izateagatik, kanporatzea bidegabetzat eta neurritz kanpokotzat jo baitzuen.

## **9.2. GIZARTE ZIBILAREKIKO HARREMANA.**

2018an zehar, Nafarroako Arartekoa, titularraren edo bere aholkularien bidez, harremanetan egon da interes sozialak eta profesionalak ordezkatzeko dituzten hainbat erakunderekin eta pertsonen kolektibo batzuekin, hala zuzenean haiekin harremanetan jarrita nola beren kexen bidez.

Erakunde edo kolektibo horien artean hauek dira aipagarrienak:

<b>Erakundea / kolektiboa</b>	<b>Espedientea</b>
Administrazioa Euskaraz Taldea	Q18/89 eta beste batzuk
Nafarroako Amnistia Internazionala	G18/29
Gosarri IGE-Eguesibarreko haur-eskolak	Q18/793

<b>Erakundea / kolektiboa</b>	<b>Espedientea</b>
Nafarroako eremu elektromagnetikoen kaltetutakoen elkarte	Q18/265
Chachipen Gaz Kaló ijitoen elkarte	Q18/44
Gurelur Elkarte-Ingurune naturala babesteko Nafarroako funtsa	Q18/378 eta beste batzuk
Salhaketa Nafarroa elkarte	Q18/267
Belosoko Erripa Hegoaldea Parkearen aldeko Elkarte	Q18/905
Ega Bizirik Elkarte	Q18/570
Erdi Aldea Trenaren Alde Elkarte	Q18/710
Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF)	Q18/374
2016ko zerrenda lehenetsiek kaltetutakoen kolektiboa	Q18/776
Nafarroan Desgaitasuna duten Pertsonen Erakunde Ordezkarien Batzordea (CERMIN)	Q18/558
Tuterako Coprodena eraikineko etxejabeen elkarte	Q18/3
Iruñeko Navarrerria kalea 19 helbideko etxejabeen elkarte	Q18/228
Iruñeko Taxoare kalea 57 helbideko etxejabeen elkarte	Q18/305
Iruñeko Salado Errekaren kalea 11 helbideko etxejabeen elkarte	Q18/351
Iruñeko Emilia Zubeldia kalea 1, Artika kalea 32 eta Burgiko Aita Tomas zeharkalea 15 eta 17 helbideetako etxejabeen elkarteak	Q18/358
Nafarroako Eskola Kontseilua	G18/27
FACUA Kontsumitzaileak Martxan	Q18/447 y otras
Nafarroako UGTren Zerbitzu Publikoetako Langileen Federazioa (FESP)	Q18/770
Bake Prozesua Indartzeko Foro Soziala	G18/23
Hizkuntz Eskubideen Behatokia	Q18/114 y otras
Nafarroako Kutxa Fundazioa	G18/16
25 ikasleko gehieneko ratioak eragindako gurasoen elkarte	Q18/45
Buztintxuri ikastetxe publikoko gurasoen elkarte	Q18/849

<b>Erakundea / kolektiboa</b>	<b>Espedientea</b>
Jardunaldi jarraitu/malguari buruzko ebazpena berraztertzeren aldeko senideen elkarte	Q18/529
“Que nos quiten lo bailao pero no lo tributao” Nafarroako Amen Elkarte Independentea	Q18/779
Espartza Kontzejuko bizilagunen elkarte	Q18/264
Nafarroako idazkari eta kontu-hartzaileen elkarte	Q18/824
Abeltzainen eta abeltzaintzari lotutako udalerrietako alkateen elkarte	Q18/790
Iruñerriko Plataforma 8.80 (Iruñerriko eskualdea)	Q18/893
Nafarroako Haur Hezkuntzako bitarteko maistrak	Q18/792
Munduko Medikuak	Q18/147
Altsasuko atxilotuen gurasoak	
Iruñeko hiriguneko hipotekek eragindakoen plataforma	Q18/392 eta beste batzuk
Nafarroako bitarteko irakasleen plataforma	Q18/411
Papeles y derechos Denontzat plataforma	Q18/147
Jaiotzaren eskubideen aldeko plataforma	G18/25
AFAPNA sindikatua	Q18/55 eta beste batzuk
ANPE sindikatu independentea	Q18/806
Nafarroako CSIF sindikatua - Funtzionarioen zentral sindikal independentea	Q18/374
Administrazio Publikoen Administrazioako Sindikatu Pertsonala (SPA)	Q18/190 eta beste batzuk
Nafarroako Erizaintzako Teknikari Laguntzaileen Sindikatua	Q18/255
Cadreitako Ureztatzaileen Komunitatearen Ureztaketa Sindikatua	Q18/150
Foru Poliziaren Sindikatua (CSI-F/SPF)	Q18/620
CCOOnen sindikatuko Foru Poliziaren atal sindikala	
SOS Racismo-SOS Arrazakeria Nafarroa	Q18/147 eta beste batzuk
Nafarroako UNICEF-Haurren Laguntzarako Nazio Batuen Funtsa	

## **X. KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAREN PARTAIDETZA NAFARROAKO GARDENTASUNAREN KONTSEILUAN.**

Maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legeak (Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzkoa) Nafarroako Gardentasunaren Kontseilua Nafarroako Foru Komunitateko gardentasunaren arloko kontrol organo independente gisa definitzen du, publizitate aktiboaren betebeharrak betetzen direla zaintzeko eta informazio publikorako sarbide-eskubidea bermatzeko helburua duena.

Foru Lege horren 65. artikuluan Kontseiluaren osaketa ezartzen da. Bertan zehazten da kideetako bat Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat dela.

2018an, Nafarroako Arartekoa Erakundeak Kontseiluaren bederatzi saiotan parte hartu du. Horietara guztietara, erakundeko titularra bertaratu da.

Nafarroako Arartekoak parte hartu duen Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren saioak egun hauetan egin dira:

- 2018ko otsailaren 12ko ohiko bilkura.
- 2018ko martxoaren 12ko ohiko bilkura.
- 2018ko apirilaren 9ko ohiko bilkura.
- 2018ko maiatzaren 21eko ohiko bilkura.
- 2018ko ekainaren 25eko ohiko bilkura.
- 2018ko abuztuaren 27ko ohiko bilkura.
- 2018ko irailaren 24ko ohiko bilkura.
- 2018ko azaroaren 12ko ohiko bilkura.
- 2018ko abenduaren 17ko ohiko bilkura.

Horrez gain, Nafarroako Arartekoa hizlari aritu da Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluak 2018an hartutako erabaki hauetan:

- AR 6/2018 erabakia, abuztuaren 27koa, Izarbeibarko Mankomunitateari jarritako erreklamazioa aintzat hartu eta ebazten duena, Mankomunitateko estatutuen aldaketa-espeditente bati buruz eskatutako informazioa ematea ukatzeagatik.
- AR 9/2018 erabakia, abuztuaren 27koa, Landa Garapena, Nekazaritza eta Abeltzaintza Sailari jarritakoa, ardoen "Brettanomyces" balioa argitaratu den legeria zehazteko eskaerari emandako erantzunagatik.
- 2018ko abuztuaren 27ko erabakia, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren abuztuaren 28ko AR 9/2017 erabakia betetzeko; horrek Montejurrako Mankomunitateari jarritako erreklamazio bat aintzat hartu eta ebazten du, Andosillan hiru obretako espeditentera buruzko informazioa ukatzeagatik.
- AR 15/2018 erabakia, 2018ko azaroaren 12koa, Ogasuneko Kudeatzaileen plazetarako oposaketa bati buruz jarritako erreklamazioa aintzat hartu eta ebazten duena, Epaimahai Kalifikatzaileak bigarren azterketako pliken noten xehetasuna ematea ukatzeagatik.
- AR 19/2018 erabakia, 2018ko azaroaren 12koa; horren bidez, ebatzi eta artxibatzen da, borondatezko uko egiteagatik, Administrazio Publikoko teknikariaren (esparru ekonomikoa) oposaketa bateko hiru ariketen kopiaren eskaerari buruzko erreklamazio bat.
- 2018ko azaroaren 12ko erabakia, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren abuztuaren 28ko AR 9/2017 erabakia betetzeko; horrek Montejurrako Mankomunitateari jarritako erreklamazio bat aintzat hartu eta ebazten du, Andosillan hiru obretako espeditentera buruzko informazioa ukatzeagatik.

## ERANSKINA. 2018ko ERAKUNDEAREN AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA.

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak, Nafarroako Parlamentuari aurkezteko urteko txostenaren edukia defintizean, 37.3 artikuluan, hau xedatzen du: “Txostenak eranskin bat ere izanen du. Eranskinaren hartzailea Nafarroako Parlamentua izanen da. Eranskin horretan, erakundearen dagokion aldiko aurrekontuaren likidazioa agertuko da”.

2018 ekitaldiko Nafarroako Arartekoaren Aurrekontuen likidazioari dagokionez, honako hau nabarmendu behar da:

- Hasierako kredituak 754.864,29 eurokoak izan dira, eta zifra osoetan, behin betiko aurrekontuarekin bat datoz, ez baitzen egon kreditu soberakinen gehikuntzarik 2017 ekitalditik 2018ra.
- Onartutako obligazio garbiak 701.681,59 euro izan dira, hau da, % 92,95eko exekuzio-maila izan da, finkatutako aurrekontuarekiko.
- Onartutako eskubide garbiak 2018an 754.948,97 euro izan ziren; hau da, % 100,01eko gauzatzeko-maila.
- Aurreko magnitudeetatik ekitaldiko aurrekontuaren emaitza lortzen da, 53.267,38 euroko superabita islatzen duena.
- Hauek dira 2018 ekitaldian zehar onartutako obligazio garbiak, eragiketa arrunten (I-V kapituluak) eta kapital-eragiketen (VI-IX kapituluak) arabera sailkatuta:

Eragiketa-mota	Behin betiko kredituak	Onartutako obligazioak	Egikaritzaren %
Eragiketa arruntak	736.564,29	693.125,12	%94,10
Kapital-eragiketak	18.300,00	8.556,47	%46,76
<b>GUZTIRA</b>	<b>754.864,29</b>	<b>701.681,59</b>	<b>%92,95</b>

Eragiketa arrunten aurrekontu-exekuzioaren maila % 94,10ekoa da, eta kapital-eragiketen exekuzio-maila % 46,76koa.

Jarraian, kapituluka xehatuta, gastuen aurrekontuaren likidazioaren egoera eta diru-sarreraren aurrekontuaren likidazioaren egoera aurkezten dira.

**A) Gastuen egoera:**

Jarraian, gastuen kapitulu ekonomikoen arabera zerrendatuta, 2018 ekitaldiari dagozkion aurrekontu-aurreikuspenak, onartutako obligazio garbiak eta exekuzio-portzentajea aurkezten dira:

KAPITULUAK	AURREIKUSPENAK	ONARTUTAKO OBLIGAZIO GARBIAK	EGIKARITZAREN %
1 Langileen gastuak	523.864,29	512.120,35	97,76%
2 Ondasun arruntak eta zerbitzuak	178.600,00	151.200,40	84,66%
4 Transferentzia arruntak	34.100,00	29.804,37	87,40%
6 Inbertsio errealak	18.000,00	8.556,47	47,54%
8 Finantza-aktiboak	200,00	0,00	0,00%
9 Finantza-pasiboak	100,00	0,00	0,00%
<b>GUZTIRA</b>	<b>754.864,29</b>	<b>701.681,59</b>	<b>92,95%</b>

**B) Diru-sarrereren egoera:**

Diru-sarrereren aurrekontuaren likidazioaren egoerak agerian jartzen du horien jatorria, nagusiki, Nafarroako Foru Ogasunetik jasotako transferentziak direla; izan ere, horiek ekitaldiko diru-sarrereren guztizkoaren % 99,86 dira.

KAPITULUAK	AURREIKUSPENAK	ONARTUTAKO ESKUBIDE GARBIAK	EGIKARITZAREN %
3 Tasak eta bestelako sarrerak	100,00	385,07	385,07%
4 Transferentzia arruntak	736.364,00	736.364,00	100,00%
5 Ondareengatiko sarrerak	100,29	0,00	0,00%
7 Kapital-transferentziak	17.560,10	17.560,00	100,00%
8 Finantza-aktiboak	639,90	639,90	100,00%
9 Finantza-pasiboak	100,00	0,00	0,00%
<b>GUZTIRA</b>	<b>754.864,29</b>	<b>754.948,97</b>	<b>100,01%</b>

Iruñean, 2019ko apirilaren 4an