



**kontsumo**BIDE

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

# **Euskararen** Erabilera Normalizatzeko **Plan Estrategikoa**

**VI. plangintzaldia, 2018-2022**

# AURKIBIDEA

<b>1. Sarrera.....</b>	<b>3</b>	<b>6. Planaren gida-lerroak.....</b>	<b>52</b>
<b>2. Kontsumobide .....</b>	<b>5</b>	<b>7. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak...56</b>	
<b>3. Gaur egungo egoeraren argazkia .....</b>	<b>7</b>	7.1. Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko arau orokorrak.....	56
3.1 Lanpostu zerrendaren azterketak islatzen duen hizkuntza-egoera .....	8	7.2. Hizkuntza ofizialen erabilera eta itzulpenari buruzko irizpideak.....	59
3.2 Plangintzaldiko Ebaluazioko datuak Kontsumobiden (Erreferentzi Marko Estandarra) .....	15	7.3. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak beste zenbait jarduera esparrutan .....	61
<b>4. Sailaren helburu orokorrak .....</b>	<b>46</b>	7.4. Hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzeko baliabideak eta tresnak .....	66
<b>5. Planaren parte-hartzaileak eta kudeaketa. .</b>	<b>47</b>	<b>I Eranskina .....</b>	<b>72</b>
5.1 Parte-hartzaileak.....	47		
5.2 Kudeaketa aurreratua .....	48		
5.3 Bikain ziurtagiria.....	51		

# 1. SARRERA

Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duen **apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren** 4. artikulua xedatzen du, prozesu hori hezurmami dadin, entitate bakoitzak euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu eta gauzatu behar duela. Era berean, lanpostu bakoitzari hizkuntza-eskakizuna ezarriko zaio eta, hala dagokionean, derrigortasun-data ere bai.

Dekretu horren 19. artikuluari jarraituz, EAEko herri-administrazioek euskararen erabileraren normalizatorako planak onartuko dituzte plangintzaldi bakoitzaren lehenengo urtean, eta, horrelakoa onartuta duten kasuetan, hauei egin beharreko egokitzapenak burutu.

Horrela, **Gobernu Kontseiluak 2018ko otsailaren 27an egindako bilkuran VI. plangintzaldirako (2018-2022) Eusko Jaurlaritzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan Nagusia** onartzeko erabakia hartu zuen. Plana Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian (EHAA) argitaratu zen 2018ko martxoaren 14an.

Era berean, Plan Nagusiak dioenez, Eusko Jaurlaritzako sail eta erakunde autonomiadunek beren Erabilera Planak onartuko dituzte. Bada, plan horien edukiak Apirilaren 15eko

86/1997 Dekretuaren 18. atalean ezarritakoari jarraituz, honako hauek izango dira:

- Erakundearen gaur egungo hizkuntza egoeraren gaineko informazioa, edo diagnosis: plangintzaldiaren hasieran egonik, honako hauek hartuko dira kontuan :
  - Lanpostuei derrigortasun-datak ezartzeko proposamena.
  - Haez gain, sailek eta erakunde autonomiadunek berrius dezakete lanpostu bakoitzean ezarrita daukaten hizkuntza-eskakizuna, eta hala badagokio, aldatzea proposatu dezakete.
- Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak (HOEI).
- Plan Nagusiaren helburuak gauzatzeko aldera, Kontsumobidek erabakiko dituen neurriak zehaztea.

Bestalde, VI. plangintzaldi hau, oroz gainera, euskararen erabilera modu eraginkorragoan bideratzeko duen **kudeaketa eredu berriaren plangintzaldia izango da**. Euskararen kudeaketak Eusko Jaurlaritzaren kudeaketa orokorraren barruan egon behar du txertatuta: ezin daiteke geratu kudeaketa orokorretik kanpo. Aldi berean,

Eusko Jaurlaritzaren helburu nagusiek uztartuta egon behar dute euskararen erabilerearen normalizazioarekin, ondo lerrokatuta, prozesua arrakastatsua suertatuko bada.

Aurreko planen aldean, bi berrikuntza daude: batetik, Eusko Jaurlaritzako planak Bikain ziurtagiriaren Erreferentzia Marko Estandarrarekin lerrokatuta daude; eta, bestetik, kudeaketa aurreratua jarriko da martxan.

Honatz, labur adierazita, aurretiatzko lau plangintzaldien azalpentxoak:

a) Lehen plangintzaldia. Lehenengo plangintzaldia urriaren 17ko 224/1989 Dekretuaren bidez onartu zen. Urte batzuk geroago, abuztuaren 3ko 238/1993 Dekretuak aldatu eta osatu zuen dekretu hura. Geroago, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuan xedatutakoari jarraiki, hiru izan dira orain arte Jaurlaritzaren Kontseiluak onartu dituen euskararen erabilera normalizatzeko planak.

b) Bigarren plangintzaldia. Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioan euskararen erabilera normalizatzeko 1998-2002 aldirako plana (EHAA, 1998-11-27ko zenbakia). Jaurlaritzaren Kontseiluak plan honen ezarpenaldia luzatzeko erabakia hartu zuen (EHAA, 2003-02-05eko zenbakia).

c) Hirugarren plangintzaldia. Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioan euskararen erabilera

normalizatzeko 2003-2007 aldirako plana (EHAA, 2004-09-08ko zenbakia).

d) Laugarren plangintzaldia. IV. plangintzaldirako (2008-2012) Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko plana (EHAA, 2008-08-07ko zenbakia).

## 2. KONTSUMOBIDE

2016ko azaroaren 24an ekin zitzaion Eusko Jaurlaritzaren XI. Legealdiari, eta horrek, egiturazko hainbat aldaketa ekarri zituen. Hasteko, Jaurlaritza, 8 sail izatetik 11 sail izatera igaro zen.

Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua **erakunde autonomoa da**, Eusko Jaurlaritzan [Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari](#) atxikia, eta helburu hauek ditu: **kontsumitzaileak eta erabiltzaileak defendatzeko eta babesteko** jaurlaritzaren politikak definitzea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileek eskura daukate [Zerbitzuen Katalogoa](#), eta han datoz azalduta Kontsumobideren doako zerbitzuak eta haiek eskatzeko moduak.

### OINARRI JURIDIKOA:

Kontsumobide [ekainaren 29ko 9/2007 Legearen](#) bidez sortu zen. Lege horretan zehazten dira, besteak beste bere [helburuak eta eginkizunak](#). Institutua 2011ko irailaren 1ean jarri zen abian, [uztailaren 12ko 159/2011 Dekretua](#), Kontsumobideren egitura eta antolaketa arautzen duena, onartu ondoren.

### HONA HEMEN DUEN EGITURA:

#### ► **Gobernu-organoak**

Hauek dira Kontsumobideren gobernu-organoak::

- Lehendakaria ([9/2007 Legearen 6. artikulua](#)).
- Zuzendaritza Kontseilua ([9/2007 Legearen 7. eta 8. artikulua](#)).
- Zuzendaria ([9/2007 Legearen 9. artikulua](#)).

#### ► **Administrazio-unitateak**

Administrazio-unitate hauek daude Kontsumobideren Zuzendaritzaren mende:

- Plangintza, Azterketa, Informazio eta Prestakuntzarako Unitatea ([159/2011 Dekretuaren 5. artikulua](#)).
- Erreklamazioetarako, Bitartekaritzarako eta Arbitrajerako Unitatea ([159/2011 Dekretuaren 6. artikulua](#)).
- Merkatuaren Ikuskaritza eta Kontrolerako Unitatea ([159/2011 Dekretuaren 7. artikulua](#)).
- Zerbitzu Orokorren Unitatea ([159/2011 Dekretuaren 8. artikulua](#)).

➤ **Lurralde Zerbitzuak**

Kontsumobidek Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde historiko bakoitzean lurralde-zerbitzu bat du ([159/2011 Dekretuaren 12. artikulua](#)). Lurralde-zerbitzuok Zuzendaritzaren mende daude hierarkikoki.

➤ **Atxikita dauden organoak**

Hauek dira Kontsumobideri atxikita dauden organoak:

- [Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordea](#).
- Euskadiko Kontsumoko Kontsulta Batzordea ([204/2019 DEKRETUA, abenduaren 17koa](#)).

➤ **Batzorde kudeatzailea**

Erabilera plana onartu eta haren jarraipena egingo du Batzorde Kudeatzaileak. Urtean bitan batzartuko da, gutxienez: lehenengoan, erabilera planen gaineko erabaki estrategikoenak hartuko dituzte; eta, bigarrenean, urte amaieran, urteko balorazio txostena prestatuko dute, auto-ebaluaziorako bide emango diena.

<b>Batzordeburua</b>
<p style="text-align: center;"><b>Ataletako zuzendari eta zerbitzuburuak:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sailburuordetza bakoitzeko zuzendari bana.</li> <li>• Lurralde Ordezkaritza bakoitzeko zuzendari bana.</li> <li>• Kabinete eta Komunikazio zuzendaria.</li> </ul>
<b>Normalizazioko Teknikaria</b>
<b>Langileen ordezkaria</b>
<b>IVAPeko ordezkaria</b>
<b>HPSko ordezkaria</b>

Zerbitzu zuzendariak deituta batzartuko da Batzorde Kudeatzailea, eta, besteak beste, eginkizun hauek izango ditu:

- Euskararen egoeraren diagnostikoa onarturik, erabilera plana onartu eta urterako ekintza plana prestatu eta onartzea urtero lehen bihilekoan.
- Plana kudeatu eta horren jarraipena egitea.
- Urtero, urte amaieran balorazioa egin, txostena osatu eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari bidaltzea.
- Urtez urte beharrezko jarraipena eta egokitzapenak egitea, saileko edo erakunde autonomiaduneko erabilera planaren arrakasta ziurtatzeko.
- Euskararen erabilerak gora egin dezan beharrezko diren baliabideak eta neurriak hartu eta gauzatzea.

➤ **Lan-taldea**

Batzorde kudeatzaileaz gain, Erabilera Planaren kudeaketa bideratze aldera eta hala dagokionean, lantaldeak osatuko dira eragindako atal edo Zuzendaritzetan.

Beharrezkoa ikusten dutenean elkartuko dira eta hauek izango dira lan-taldearen egiteko nagusiak:

- Atal edo Zuzendaritza horren egoera aztertu ondoren, helburuak zehaztea eta horiek lortzeko bideak aztertzea.
- Atal edo Zuzendaritza horretako bilakaeraren jarraipena egitea, eta, hala dagokionean, helburu eta ekintza berriak zehaztea

## 3. GAUR EGUNGO EGOERAREN ARGAZKIA

### Ezaugarriak:

Sail honetan, 69 lanpostu daude (8 hutsik). Lanpostua beterik dagoen kasuetan, %90,16an ezarrita dago igarotako derrigortasun-data (lanpostu guztiak kontuan hartuz %85 inguruan). Langileen %87 inguruk egiaztatu du dagokion hizkuntza eskakizuna.

ZUZENDARITZA	ATALA	DD+		EGIAZTATU	
		Kop.	%	Kop.	%
ZUZENDARITZA	<b>ZUZENDARITZA</b>	<b>3</b>	<b>60</b>	<b>3</b>	<b>100</b>
	Plangintza, Azterk-, Infor- eta Prest	<b>4</b>	100	3	75
	Erreklamazioa, Bitartekaritza eta Arb.	<b>2</b>	66,66	2	100
	Merkatuaren ikuskaritza eta kontrola	<b>2</b>	100	2	100
	Zerbitzu orokorren unitatea	<b>7</b>	87,5	7	100
KONTSUMOBIDEREN ARABAKO LURRALDE ZERBITZUA		<b>10</b>		9	90
KONTSUMOBIDEREN BIZKAIKO LURRALDE ZERBITZUA		<b>16</b>		12	75
KONTSUMOBIDEREN GIPUZKOAKO LURRALDE ZERBITZUA		<b>11</b>		10	90,9
<b>GUZTIRA: KONTSUMOBIDE</b>		<b>55</b>	<b>90,16</b>	<b>48</b>	<b>87,27</b>

### 3.1 Lanpostu zerrendaren azterketak islatzen duen hizkuntza-egoera.

ZUZENDARITZA								
L. KOD.	DOT.	LANPOSTUAREN IZENA	HE	D.D.	T/O	EGI. HE	LAN HARREMANA	JAIOTZE DATA
520010	107	GOI-KARGUDUNAREN IDAZKARIA	2	14-03-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETEA	78-03-17
520020	824	LAGUNTZAILE OROKORRA	2	93-03-31	T	3	LANG. TITULARRAK BETEA	59-08-30
520020	830	LAGUNTZAILE OROKORRA	2		O	2	BITARTEKO LANG. BETEA	72-11-24
520020	830	LAGUNTZAILE OROKORRA	2		T	@	BETE GABE	65-11-11
520040	309	ADMINISTRARI OROKORRA	2		O	1	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	61-05-24
520040	309	ADMINISTRARI OROKORRA	2		T	2	BETE GABE	62-04-07
520040	312	ADMINISTRARI OROKORRA	2	92-10-31	O	2	BITARTEKO LANG. BETEA	78-07-18
520040	312	ADMINISTRARI OROKORRA	2	92-10-31	T	2	BETE GABE	62-04-29

Plangintza, azterketa, informazioa eta prestakuntza								
L. KOD.	DOT.	LANPOSTUAREN IZENA	HE	D.D.	T/O	EGI. HE	LAN HARREMANA	JAIOTZE DATA
511020	3	PRESTAKUNTZAREN ETA DOKUMENTAZIOAREN KUDEATZAILEA	3	94-10-31	O	3	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	62-01-07
511060	2	KONTSUMOKO TEKNIKARIA	3	94-10-31	O	4	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	64-04-08
511061	1	KONTSUMO-ARDURADUNA	3	14-03-31	O	@	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	55-04-18
511760	26	ARTXIBO, LIBURUTEGI ETA DOKUMENTAZIOKO TEKNIKARIA	3	94-10-31	T	3	BITARTEKO LANG. BETEA	75-06-13



Erreklamazioa, bitartekaritza eta arbitrajea								
L. KOD.	DOT.	LANPOSTUAREN IZENA	HE	D.D.	T/O	EGI. HE	LAN HARREMANA	JAIOTZE DATA
510060	155	AHOLKULARI JURIDIKOA	3		O	@	BITARTEKO LANG. BETEA	63-07-24
510060	155	AHOLKULARI JURIDIKOA	3		T	2	BETE GABE	57-05-16
510060	156	AHOLKULARI JURIDIKOA	3	97-10-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETEA	76-03-18
511061	2	KONTSUMO-ARDURADUNA	3	08-01-31	T	3	LANG. TITULARRAK BETEA	61-03-11

Merkatuaren ikuskaritza eta kontrola								
L. KOD.	DOT.	LANPOSTUAREN IZENA	HE	D.D.	T/O	EGI. HE	LAN HARREMANA	JAIOTZE DATA
511060	1	KONTSUMOKO TEKNIKARIA	3	14-03-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETEA	73-08-26
511061	3	KONTSUMO-ARDURADUNA	3	11-03-31	O	4	ZERB. EGINKI-ZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	69-10-30

Zerbitzu orokorren unitatea								
L. KOD.	DOT.	LANPOSTUAREN IZENA	HE	D.D.	T/O	EGI. HE	LAN HARREMANA	JAIOTZE DATA
510040	40	EKONOMIA- ETA AURREKONTU-KUDEAKETAKO TEKNIKARIA	3	12-10-31	O	3	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	66-02-11
510060	136	AHOLKULARI JURIDIKOA	3		O	2	BITARTEKO LANG. BETEA	62-05-05
510060	140	AHOLKULARI JURIDIKOA	3	14-03-31	T	4	LANG. TITULARRAK BETEA	68-10-05
510060	158	AHOLKULARI JURIDIKOA	3	94-10-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETEA	65-07-25
510060	189	AHOLKULARI JURIDIKOA	3	08-03-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETEA	71-08-27
510060	208	AHOLKULARI JURIDIKOA	3		O	@	BITARTEKO LANG. BETEA	60-05-17
510221	21	ADMINISTRAZIO ETA ZERBITZUEN ARDURADUNA	3	11-03-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETEA	85-12-01
510221	21	ADMINISTRAZIO ETA ZERBITZUEN ARDURADUNA	3	11-03-31	T	3	BETE GABE	63-11-28
520080	63	PERTSONALEKO ADMINISTRARIA	2	11-03-31	O	2	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	58-11-30
520090	51	ADMINISTRARI INFORMATIKARIA	2	11-03-31	T	2	LANG. TITULARRAK BETEA	62-04-14

## Kontsumobideren Arabako Lurralde Zerbitzua

L. KOD.	DOT.	LANPOSTUAREN IZENA	HE	D.D.	T/O	EGI. HE	LAN HARREMANA	JAIOTZE DATA
511060	3	KONTSUMOKO TEKNIKARIA	3	93-10-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETA	77-07-15
511060	6	KONTSUMOKO TEKNIKARIA	3	12-10-31	O	3	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETA	57-02-10
511062	1	KONTSUMO-KOORDINATZAILEA	4	02-03-31	O	3	ZERB. EGINK. / ALDI BAT. FUNTZ. BETA	77-07-15
511770	1	KONTSUMO-IKUSKATZAILEA	3	92-03-31	T	3	LANG. TITULARRAK BETA	63-09-20
511770	2	KONTSUMO-IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETA	87-10-26
511770	3	KONTSUMO-IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	O	3	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETA	62-01-08
511770	6	KONTSUMO-IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETA	79-08-14
511770	7	KONTSUMO-IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETA	88-11-22
520020	1003	LAGUNTZAILE OROKORRA	2	11-03-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETA	77-11-16
520040	311	ADMINISTRARI OROKORRA	2	14-03-31	O	3	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETA	65-03-22

### Kontsumobideren Bizkaiko Lurralde Zerbitzua

L. KOD.	DOT.	LANPOSTUAREN IZENA	HE	D.D.	T/O	EGI. HE	LAN HARREMANA	JAIOTZE DATA
510890	48	ADMINISTRAZIO-KUDEAKETAKO TEKNIKARIA	3	94-10-31	O	3	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	64-04-12
511060	5	KONTSUMOKO TEKNIKARIA	3	93-10-31	T	3	LANG. TITULARRAK BETEA	61-05-02
511060	8	KONTSUMOKO TEKNIKARIA	3	12-10-31	T	3	LANG. TITULARRAK BETEA	55-11-25
511062	3	KONTSUMO-KOORDINATZAILEA	4	02-03-31	T	3	LANG. TITULARRAK BETEA	57-05-16
511770	16	KONTSUMO IKUSKATZAILEA	3	02-10-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETEA	73-03-29
511770	16	KONTSUMO IKUSKATZAILEA	3	02-10-31	T	2	LANG. TITULARRAK BETEA	56-01-24
511770	17	KONTSUMO IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	T	3	LANG. TITULARRAK BETEA	59-01-15
511770	19	KONTSUMO IKUSKATZAILEA	3	92-03-31	T	3	LANG. TITULARRAK BETEA	57-04-24
511770	20	KONTSUMO IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETEA	75-11-19
511770	21	KONTSUMO IKUSKATZAILEA	3	08-01-31	O	3	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	64-09-01
511770	24	KONTSUMO IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	O	4	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	63-06-16
511770	26	KONTSUMO IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	O	3	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	61-07-31
520020	7	LAGUNTZAILE OROKORRA	2	00-03-31	T	2	LANG. TITULARRAK BETEA	60-09-22
520020	868	LAGUNTZAILE OROKORRA	2		O	2	BITARTEKO LANG. BETEA	71-04-17
520020	868	LAGUNTZAILE OROKORRA	2		T	@	BETE GABE	58-06-12
520020	869	LAGUNTZAILE OROKORRA	2	00-12-31	T	@	LANG. TITULARRAK BETEA	57-07-04
520020	1005	LAGUNTZAILE OROKORRA	2	11-03-31	O	3	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	62-08-20
520040	318	ADMINISTRARI OROKORRA	2	02-10-31	O	2	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	61-08-23

## Kontsumobideren Gipuzkoako Lurralde Zerbitzua

L. KOD.	DOT.	LANPOSTUAREN IZENA	HE	D.D.	T/O	EGI. HE	LAN HARREMANA	JAIOTZE DATA
511060	4	KONTSUMOKO TEKNIKARIA	3	93-10-31	T	4	LANG. TITULARRAK BETEA	61-10-28
511060	7	KONTSUMOKO TEKNIKARIA	3	12-10-31	T	4T	LANG. TITULARRAK BETEA	61-05-27
511062	2	KONTSUMO-KOORDINATZAILEA	4	14-03-31	T	4	LANG. TITULARRAK BETEA	73-03-23
511770	8	KONTSUMO-IKUSKATZAILEA	3	08-01-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETEA	72-05-25
511770	9	KONTSUMO-IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	O		BETE GABE	00-01-01
511770	10	KONTSUMO-IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	O	3	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	73-11-14
511770	11	KONTSUMO-IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	O	4	ZERB. EGINKIZUNETAN / ALDI BAT. BETEA	64-10-10
511770	12	KONTSUMO-IKUSKATZAILEA	3	03-03-31	T	@	LANG. TITULARRAK BETEA	54-07-11
511770	13	KONTSUMO-IKUSKATZAILEA	3	92-03-31	T	3	LANG. TITULARRAK BETEA	58-06-08
520020	826	LAGUNTZAILE OROKORRA	2	94-10-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETEA	71-12-01
520020	826	LAGUNTZAILE OROKORRA	2	94-10-31	T	2	BETE GABE	62-11-01
520020	1008	LAGUNTZAILE OROKORRA	2	11-03-31	O	3	BITARTEKO LANG. BETEA	74-02-10
520040	314	ADMINISTRARI OROKORRA	2	14-03-31	T	2	LANG. TITULARRAK BETEA	64-02-11

Lanpostuak	Lanpostu beteak	Lanpostu hutsak
69	61	8

Kontsumobide								
Lanpostuak			Lanpostu beteak			Lanpostu hutsak		
HE	N	%	HE	N	%	HE	N	%
1 HE	0	0	1 HE	0	0	1 HE	0	0
2 HE	22	31,88	2 HE	17	27,82	2 HE	5	62,5
3 HE	44	63,76	3 HE	41	67,21	3 HE	3	37,5
4 HE	3	4,34	4 HE	3	4,91	4 HE	0	0
<b>GUZT.</b>	69	100		61	100		8	100

Langileen gaitasuna (lanpostua kontuan izan gabe)			
HE	Langileak	%	Lanpostuak
@	4	5,79	0
1 HE	1	1,44	0
2 HE	20	28,98	22
3 HE	38	55,07	44
4 HE	6	8,69	3

HE - DD			
HE	Lanpostu kop.	Ezarritako DD	%
PL1	0	0	0
PL2	22	16	72,72
PL3	44	40	90,90
PL4	3	3	100
<b>GUZT.</b>	69	59	85,50

Kontsumobide, derrigortasun datei dagokienez, Eusko Jaurlaritzako batez bestekotik gora kokatzen da. Langileen erdiek baino gehiago 3 HE eta 4 HE dute egiaztatuta, eta nabarmentzekoa da Lurralde Ordezkaritzetan dagoen egoera; Araban, adibidez, langileen %100 dute 3 HE egiaztatuta eta lanpostuen %100 ere ezarrita dute derrigortasun-data.

### 3.2 V. Plangintzaldiko Ebaluazioko datuak Kontsumobiden (Erreferentzi Marko Estandarra)

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuari jarraiki, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak V. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazio txostena egin du; horretarako, lehen aldiz estatistika enpresa bat kontratatu du. Bertan, datu kuantitatiboak bildu dira batetik, eta, bestetik, azterketa kualitatiboa egin da. Informazio kuantitatiboa jasotzeko, galdetegi egituratu bi prestatu dira. EAEko herri-administrazio guztietan, erakunde bakoitzak izendatutako solaskideak bete du lehen

galdetegia; horretaz gain, beste 2.200 langileri ere bigarren galdetegi bat egin zaie. Modu honetan kontrastatu ahal izan dira bi kolektiboek emandako erantzunak. Informazio kualitatiborako, berriz, hainbat elkarrizketa egin dira erakunde-ordezkarien, hizkuntza normalizazioko teknikarien, bestelako adituen eta gainerako langileen artean. Hauek dira ebaluazioaren adierazle eta datuak:

#### 1. ARDATZA

#### ZERBITZU HIZKUNTZA

#### 1. Erakundearen irudia

1.1. ERROTULAZIOA ETA IKUS- ENTZUNEZKOAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra <sup>1</sup>	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
1.1.1. Eraikinetako errotulazio orokorra	1.1		<p><b>Euskarri motak:</b> Eraikinetan, barruan nahiz kanpoan dagoen errotulazioa: herritarren joan etorri handieneko espazioetan dauden seinale, errotulu eta informazio euskarri orokorrak. Ohikoenak hauek dira: toki edo zerbitzuen identifikazio seinaleak, norabide seinaleak, igogailuetako ahots mezu automatikoak eta herritarrei informazio panel elektronikoak.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Errotulazio orokorreko elementuen hizkuntza egoeraren ehunekoak: euskara hutsez, ele bietan eta gaztelania hutsez dauden errotuluen ehunekoak.</p>	0,0 (EJ: 0,9)	100,0 (EJ: 98,9)	0,0 (EJ: 0,1)	

1.2. ARGITALPENAK, PUBLIZITATEA, ALBISTEAK ETA JENDAURREKO EKITALDIAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea				Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan	Gaztelaniaz	
1.2.1. Irudi korporatiboko elementuak	1.2		<p><b>Euskarri motak:</b> Gutun azalak, orri buruak, zigiluak, bisita txartelak, eta erakundeak erabiltzen dituen irudi korporatiboko bestelako euskarri eta papertegiko elementuak</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Euskara hutsean, ele bietan eta gaztelania hutsean dauden elementuen ehunekoak.</p>	0,0 (EJ: 0,9)	100,0 (EJ: 99,1)	0,0 (EJ: 0,0)	
1.2.2. Erakundearen beraren papereko argitalpenak	1.3		<p><b>Euskarri motak:</b> Herritar guztiengana edo publiko ahalik eta zabalenera iristeko helburuarekin erakundeak berak kaleratzen dituen papereko argitalpenak: udal aldizkariak, egitarauak, agendak, informazio orriak, memoriak, liburuak, eta abar.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Proposatzen da inpaktu handieneko argitalpenetara mugatzea neurraketa, ondorengo jarraibideen arabera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Zabalpen maila handienekoak: herritar guztiei zabaldutakoak, edota erabilpen maila handia duten zerbitzuetako erabiltzaileei.</li> <li>Erakundeak maiztasun handiarekin kaleratzen dituen argitalpenak.</li> <li>Zabalpen maila eta maiztasuna kontuan izanda, erakundearen papereko bost argitalpen garrantzitsuenak zerrendatu behar dira. Kanpo komunikazioaz arduratzen den berariazko komunikazio arlo edo zerbitzu bat badago, hango arduradunen laguntzarekin erabakiko da zein diren bost argitalpen horiek.</li> <li>Behin erakundearen papereko bost argitalpen nagusiak identifikatuta, bost horien hizkuntza egoeraren arabera kalkulatu da adierazlea; hau da, bost elementuetatik euskara hutsean, ele bietan edo gaztelaniaz argitaratzen direnen ehunekoak. Bost argitalpenei pisu bera emango zaie.</li> <li>Zehaztu egin behar da zein bost argitalpen hartu diren kontuan, hurrengo ebaluazioa egiten denerako erreferentzia gisa.</li> </ol>	0,0 (EJ: 26,9)	100,0 (EJ: 65,1)	0,0 (EJ: 8,0)	Hizkuntza neurraketa egiteko argitalpenak: Kontsumobide Aldizkaria Multimedia-materiala Energia-gida Egin kontu kontsumoari Gai mugikorren erabilera eta ohiturak



1.3. INGURUNE DIGITALA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
1.3.1. Webguneak eta zerbitzu telematikoak <sup>3</sup>	1.6		<p><b>Euskarri motak:</b> Erakundearen webguneko atal finkoak eta dinamikoak, eta Internet bidez herritarrei eskainitako zerbitzu telematikoak.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Euskarri digital horiek zein hizkuntzatan kontsulta edo erabil daitezkeen, kontuan hartu gabe herritarrek hizkuntza batean edo bestean egindako erabilpena.</p>	0,0 (EJ: 4,7)	100,0 (EJ: 88,0)	0,0 (EJ: 7,3)	
1.3.2. Sare sozialak eta aplikazio digitalak	1.7		<p><b>Euskarri motak:</b> Erakundearen sare sozialak eta herritarrekin komunikatzeko erakundearen beraren aplikazio telematikoak.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Erakundeak zein hizkuntza erabiltzen dituen euskarri horietan, kontuan hartu gabe herritarren erabilera.</p>				

## 2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

2.1. BEZERO EDO HERRITARREKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
2.1.1. Herritarrek erakundera bidalitako idatziak eta aurkeztutako idatzizko eskaerak		6.2	<p><b>Komunikazio mota:</b> Herritarrek zein hizkuntzatan aurkezten dituzten erakundera igorritako idatziak: gutunak, erreklamazioak, eskaera orriak, agiri telematikoak, mezu elektronikoak...</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrek aurkeztutako idatziak irakurri beharrik ez duten langileek.</p>	8,9 (EJ: 15,7)	2,2 (EJ: 13,0)	88,9 (EJ: 71,3)	
2.1.2. Erakundeak herritarrei bidalitako idatzizko komunikazio ofizialak		6.4	<p><b>Komunikazio mota:</b> Herritarrei zein hizkuntzatan iristen zaizkien dokumentu edo idazki ofizialak, bai langileak berak sortuak, bai beste norbaitek itzuliak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrentzako dokumentu edo idazki ofizialik idatzi behar ez duten langileek.</p>	2,8 (EJ: 8,9)	70,0 (EJ: 63,5)	27,2 (EJ: 27,6)	
2.1.3. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundearen aurkeztutako eskaerak	2.1.b		<p><b>Komunikazio mota:</b> Herritarrek erakundera idatziz aurkeztutako eskaeretan erabilitako hizkuntza.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Herritarrek aurkeztutako idazkien hizkuntzaren jarraipena egiteko erakundeak modu sistematikoan jasotzen duen informazioa; adibidez, erakundearen erregistroan sarrera emandako idazkien hizkuntzaren datuak. Azken hamabi hilabetei dagozkien datuak, ehunekotan.</p>	- (EJ: 13,4)	- (EJ: 13,1)	- (EJ: 73,5)	Ez du informazio hori modu sistematikoan jasotzen

2.1. BEZERO EDO HERRITARREKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
2.1.4. Herritarrek euskaraz egindako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza		6.5	<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein hizkuntzatan erantzuten zaien herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako idatziei, bai langileak berak euskaraz sortuta, bai beste norbaitek itzulita.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrentzako dokumentu eta idazki ofizialik idatzi behar ez duten langileek.</p>	41,5 (EJ: 51,0)	56,2 (EJ: 35,9)	2,3 (EJ: 13,1)	
2.1.5. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza	2.2.b		<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein hizkuntza erabili den herritarrek erakundearen euskaraz aurkeztutako idatzizko eskaerei erantzuteko.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Herritarrek aurkeztutako idazkien hizkuntzaren jarraipena egiteko erakundeak modu sistematikoan jasotzen duen informazioa; adibidez, erakundearen erregistroan irteera emandako idazkien hizkuntzaren datuak. Azken hamabi hilabetei dagozkien datuak, ehunekotan.</p>	- (EJ: 44,0)	- (EJ: 52,9)	- (EJ: 3,2)	Ez du informazio hori modu sistematikoan jasotzen

2.2. BEZERO EDO HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaizta (%)	
2.2.1. Telefono bidezko herritarren harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza		1.2	<p><b>Komunikazio mota:</b> Langilearen eta herritarren arteko harreman hizkuntza neurtuko da, baina harrerakoa bakarrik: langileak hasieran zein hizkuntza erabiltzen duen herritarra telefonoz agurtzean.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin telefonoz harremanik ez duten langileek.</p>	57,3 (EJ: 56,6)	
2.2.2. Herritarren aurrez aurreko harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza		3.2	<p><b>Komunikazio mota:</b> Langilearen eta herritarren arteko harreman hizkuntza neurtuko da, baina harrerakoa bakarrik: langileak hasieran zein hizkuntza erabiltzen duen herritarra aurrez aurre agurtzean.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin aurrez aurreko harremanik ez duten langileek.</p>	48,3 (EJ: 45,8)	
2.2.3. Herritarrek erakundearekin komunikatzerakoan telefonoz erabilitako hasierako hizkuntza		1.3	<p><b>Komunikazio mota:</b> Neurtuko da langilearen eta herritarren arteko telefono bidezko harremanean herritarrek zein hizkuntzatan egiten dioten langileari; alegia, zein den herritarrek hasieran erabiltzen duten hizkuntza.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin telefonoz harremanik ez duten langileek.</p>	24,3 (EJ: 33,3)	

2.2. BEZERO EDO HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)	
2.2.4. Herritarrekiko aurrez aurreko harremanetan, herritarrek erabilitako hasierako hizkuntza		3.3	<p><b>Komunikazio mota:</b> Neurtuko da langilearen eta herritarren arteko aurrez aurreko harremanean herritarrek zein hizkuntzatan egiten dioten langileari; alegia, zein den herritarrek hasieran erabiltzen duten hizkuntza.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoa. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin aurrez aurreko harremanik ez duten langileek.</p>	24,0 (EJ: 33,9)	
2.2.5. Elkarrizketa osotasunean hartuta, telefono bidezko herritarrekiko komunikazioetako hizkuntza		2.1	<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein den langileak erabilitako hizkuntza herritarrekiko telefono bidezko harremanean, komunikazioak osotasunean hartuta, hasieratik bukaerara.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoa. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin telefonoz harremanik ez duten langileek.</p>	28,5 (EJ: 33,0)	
2.2.6. Elkarrizketa osotasunean hartuta, herritarrekiko aurrez aurreko komunikazioetako hizkuntza		4.1	<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein den langileak erabilitako hizkuntza herritarrekiko aurrez aurreko harremanean, komunikazioak osotasunean hartuta, hasieratik bukaerara.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoa. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin aurrez aurreko harremanik ez duten langileek.</p>	25,1 (EJ: 32,7)	

2.2. BEZERO EDO HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)	
2.2.7. Herritarren ahozko euskarazko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza		4.2	<p><b>Komunikazio mota:</b> Herritarrek harremana euskaraz izatea nahiago duten kasuan, langileak zein hizkuntza erabili duen zerbitzua emateko.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoak. Galdera honi ez diote erantzungo herritarrekin aurrez aurreko harremanik ez duten langileak.</p>	69,1 (EJ: 70,0)	

**2. ARDATZA**
**LAN HIZKUNTZA**
**3. Barne komunikazioa eta lan tresnak**

3.1. IDATZIZKO BARNE KOMUNIKAZIO	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
3.1.1. Lan bileretako dokumentu idatziak		7.8	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan dauden lan bileretako dokumentu idatziak: deialdiak, aktak, txostenak...</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Lan bilerarik izaten ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>	18,4 (EJ: 17,8)	17,4 (EJ: 18,3)	58,9 (EJ: 63,9)	
3.1.2. Barneko idazki ofizial eta prozedura administratiboetarako erabilitako hizkuntza		7.4	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan idatzita dauden erakunde barnerako langileek sortutako agiri eta dokumentu ofizialak: prozedura administratiboak, bileretako dokumentuak, bestelako barne komunikazioak... Bai euskaraz sortuak, bai beste norbaitek itzuliak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Barneko komunikazio ofizialik idazten ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>	10,4 (EJ: 18,1)	37,1 (EJ: 34,0)	52,5 (EJ: 47,9)	

3.1. IDATZIZKO BARNE KOMUNIKAZIO	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
3.1.3. Langile arteko idatzizko komunikazio ez formaletako hizkuntza		7.6	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan dauden lankideekiko komunikazio ez-formalerako idatzitako oharrak, mezu elektronikoak, eta abar.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Lankideekiko komunikazio ez-formalik idazten ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>	28,3 (EJ: 28,0)	15,6 (EJ: 7,6)	56,1 (EJ: 64,4)	
3.1.4. Erakunde barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza	3.1.b		<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein hizkuntza erabili den erakunde barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Azken hamabi hilabeteetako hizkuntza erabileraren ehunekoak. Itema erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p>	- (EJ: 20,6)	- (EJ: 25,5)	- (EJ: 53,9)	Ez du informazio hori modu sistematikoan jasotzen
3.1.5. Herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza	3.2.b		<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein hizkuntza erabili den herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako eskaeren prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Azken hamar hilabeteetako hizkuntza erabileraren ehunekoak. Itema erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p>	- (EJ: 45,3)	- (EJ: 28,9)	- (EJ: 25,8)	Ez du informazio hori modu sistematikoan jasotzen



3.2. AHOZKO BARNE KOMUNIKAZIOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)	
3.2.1. Lan bileretako ahozko harremanetako hizkuntza		5.2	<p><b>Komunikazio mota:</b> Zein hizkuntza erabiltzen den lan bileretan.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoa. Laneko bilerarik ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>	29,1 (EJ: 26,5)	
3.2.2. Langile arteko ahozko harremanetako hizkuntza		5.1	<p><b>Komunikazio mota:</b> Langileek zein hizkuntzatan hitz egiten duten lankideekin.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoa.</p>	40,0 (EJ: 35,1)	
3.2.3. Langile eta udal ordezkari politikoen arteko ahozko harremanetako hizkuntza		5.3	<p><b>Komunikazio mota:</b> Langileek zein hizkuntzatan hitz egiten duten erakundeko ordezkari politikoekin.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoa.</p>	25,3 (EJ: 35,8)	

3.3. BALIABIDE INFORMATIKOAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)	
<b>3.3.1. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoak instalatuta dauden lanpostuak (%)</b>	<b>3.3</b>		<p><b>Euskarri motak:</b> Programa informatiko orokorren euskarazko bertsioak instalatuta dauden lanpostuak.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Baliabide informatikoak erabiltzen dituzten lanpostuen kopurua oinarri hartuta, programa informatiko orokorren euskarazko bertsioak instalatuta dauden lanpostuen ehunekoak.</p>	<p>75,0</p> <p>(EJ: 22,0)</p>	
<b>3.3.2. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoen erabilera</b>		<b>8.1</b>	<p><b>Euskarri motak:</b> Erakundean langileek gehien erabiltzen dituzten programa eta aplikazio informatikoetan zenbatetan dagoen euskarazko bertsioa instalatuta.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Baliabide informatikoak erabiltzen dituzten langileen erantzunak ehunetara pasatu ('bakar bat ere ez'=%0; 'erdiak baino gutxiago'=%25; 'erdiak'=%50; 'erdiak baino gehiago'=%75; eta 'guztiak'=%100), eta erabileraren ehunekoen batez bestekoa kalkulatu.</p>	<p>36,9</p> <p>(EJ: 38,4)</p>	

## 4. Pertsonen kudeaketa

4.1. LANEKO PRESTAKUNTZA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)	
				Batez beste	
4.1.1. <b>Erakundeak bultzatuta azken hamabi hilabeteetan langile bakoitzak parte hartutako lan prestakuntzarako saio edo ikastaro kopuruaren batez bestekoa</b>		8.2	<p><b>Euskarri motak:</b> Azken hamabi hilabeteetan langileek zenbat aldiz parte hartu duten erakundeak antolatutako lan prestakuntzako saio edota ikastaroetan.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Erantzunetan adierazitako saio edo ikastaro kopuruaren arabera haztatu ('bakar bat ere ez'=0; 'batean'=1; 'bi eta hiru artean'=2,5; eta 'hiru baino gehiagotan'=4), eta, jarraian, prestakuntza saioen batez besteko balioa kalkulatu.</p>	1,37 (EJ: 0,96)	
4.1.2. <b>Azken hamabi hilabeteetan euskaraz egiteko aukera eskaintako lan prestakuntzarako saio edo ikastaroen ehuneko</b>		8.3	<p><b>Euskarri motak:</b> Azken hamabi hilabeteetan erakundeak antolatutako lan prestakuntzarako saio edota ikastaroetatik, zenbatetan eskaini den euskaraz egiteko aukera.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Erantzunetan adierazitako saio edo ikastaro kopurua ehunekotara pasatu ('bakar bat ere ez'=%0; 'erdiak baino gutxiago'=%25; 'erdiak'=%50; 'erdiak baino gehiago'=%75; eta 'guztiak'=%100), eta euskaraz egiteko aukera eskaini den saio edo ikastaroen ehunekoaren batez bestekoa kalkulatu.</p>	27,1 (EJ: 44,1)	
4.1.3. <b>Azken hamabi hilabeteetan langileek parte hartutako erakunde beraren prestakuntza ikastaroetako hizkuntza</b>		8.4	<p><b>Euskarri motak:</b> Azken hamabi hilabeteetan langileek zein hizkuntzatan jaso dituzten prestakuntzarako saio edota ikastaroak.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek emandako erantzunak erabilera ehunekotara pasatu ('gaztelania hutsean'=%0; 'gaztelaniaz gehiago'=%25; 'euskaraz gaztelaniaz bezainbeste'=%50; 'euskara gehiago'=%75; 'euskara hutsean'=%100), eta euskarazko saioen batez bestekoa kalkulatu.</p>	12,1 (EJ: 21,7)	

## 5. Kanpo harremanak

5.1. ADMINISTRAZIOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea				Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan	Gaztelaniaz	
5.1.1. Beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza		7.10	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan jasotzen diren beste herri erakundeetatik (udalak, aldundia, Jaurlaritza...) bidalitako idatzizko komunikazioak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako batez bestekoa. Beste herri erakundeetatik bidalitako idatzizko komunikaziorik jasotzen ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>	4,8 (EJ: 12,0)	66,2 (EJ: 63,0)	29,0 (EJ: 25,0)	
5.1.2. Azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza	4.1.d		<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan jasotzen diren beste herri erakundeetatik (udalak, aldundia, Jaurlaritza...) bidalitako idatzizko komunikazioak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Zehaztu azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetatik jasotako agiri eta dokumentuetan erabilitako hizkuntzaren ehunekoak. Item hau erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p>	- (EJ: 7,8)	- (EJ: 36,5)	- (EJ: 55,7)	Ez du informazio hori modu sistematikoan jasotzen
5.1.3. Erakundeak beste herri erakundeetara bidalitako idatzietako hizkuntza		7.12	<p><b>Euskarri motak:</b> Komunikazioak zein hizkuntzatan bidaltzen diren beste herri erakundeetara (udalak, aldundia, Jaurlaritza...); bai euskaraz zuzenean sortutakoak, bai itzulitakoak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Beste herri erakundeetara bidalitako komunikaziorik idazten ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>	0,8 (EJ: 13,9)	72,5 (EJ: 58,1)	26,7 (EJ: 28,0)	

5.1. ADMINISTRAZIOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
5.1.4. Erakundeak EAEko beste herri erakundeetarako bidalitako idatzietako hizkuntza	4.1.b		<p><b>Euskarri motak:</b> Komunikazioak zein hizkuntzatan bidaltzen diren beste herri erakundeetara (udalak, aldundia, Jaurlaritza...); bai euskaraz zuzenean sortutakoak, bai itzulitakoak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Zehaztu azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetara bidalitako agiri eta dokumentuetan erabilitako hizkuntzaren ehunekoak. Item hau erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.</p>	- (EJ: 7,4)	- (EJ: 69,7)	- (EJ: 22,9)	Ez du informazio hori modu sistematikoan jasotzen
5.1.5. Beste herri erakundeekiko ahozko harremanetako hizkuntza		5.4	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntza erabiltzen den beste herri erakundeekiko (udalak, aldundia, Jaurlaritza...) ahozko komunikazioan.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoak; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoa. Beste herri erakundeekiko ahozko harremanik ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.</p>	47,5 (EJ: 42,6)			

5.2. ENPRESA PRIVATU HORNITZAILEAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
<b>5.2.1.</b> <b>Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuek erakundera bidalitako dokumentazioa</b>		7.14	<b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan jasotzen diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...) bidalitako idatzizko komunikazioak.  <b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa. Erakundeak kontratatutako edo erakundearentzat lan egiten duten enpresa edo entitate pribatuek bidalitako dokumentu edo agiririk jasotzen ez duten langileek ez diote erantzungo galdera honi.	6,9 (EJ: 10,7)	12,2 (EJ: 15,1)	80,9 (EJ: 74,2)	
<b>5.2.2.</b> <b>Azken hamabi hilabeteetan erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik jasotako idatzietako hizkuntza</b>	4.2.d		<b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan jasotzen diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...) bidalitako idatzizko komunikazioak.  <b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Azken hamabi hilabeteetan zein hizkuntzatan jaso diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuen agiriak eta dokumentuak. Item hau erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeek.	- (EJ: 11,2)	- (EJ: 17,7)	- (EJ: 71,2)	Ez du informazio hori modu sistematikoan jasotzen

5.2. ENPRESA PRIVATU HORNITZAILEAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
5.2.3. Erakundeak, beretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza		7.16	<p><b>Euskarri motak:</b> Komunikazioak zein hizkuntzatan bidaltzen diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...), bai euskaraz sortutakoak, bai itzulitakoak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Hizkuntza aldagai bakoitzaren (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) batez besteko balioa. Ez diote galdera honi erantzungo enpresa edo entitate pribatuetara bidalitako komunikaziorik idazten ez duten langileak.</p>	0,0 (EJ: 11,1)	31,9 (EJ: 26,6)	68,1 (EJ: 62,3)	
5.2.4. Erakundeak, azken hamabi hilabeteetan beretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza	4.2.b		<p><b>Euskarri motak:</b> Zein hizkuntzatan bidaltzen diren komunikazioak (euskaraz sortuak nahiz itzuliak) erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...).</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Azken hamabi hilabeteetan zein hizkuntzatan bidali zaizkien agiriak eta dokumentuak erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuei. Item hau erantzun behar dute prozedura administratiboak kudeatzeko hizkuntza sistematikoki jasotzen duten erakundeak.</p>	- (EJ: 2,9)	- (EJ: 68,2)	- (EJ: 28,9)	Ez du informazio hori modu sistematikoan jasotzen

5.2. ENPRESA PRIVATU HORNITZAILEAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
5.2.5. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuekiko ahozko harremanetako hizkuntza		5.5	<p><b>Euskarri motak:</b> Ahozko komunikazioan zein hizkuntza erabili den erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuekin (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...).</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> 0-10 arteko balioetan jasotako erantzunak baliatu behar dira portzentajea lortzeko. Honela: lehenbizi, kalkulatu balio bakoitza hautatu duten langileen ehunekoa; bigarrenik, ehuneko hori biderkatu balioa/10-ekin; azkenik, biderketa guztien emaitzak batu. Hala lortuko da adierazlearen ehunekoa. Ez diote galdera honi erantzungo erakundeak kontratatutako edo erakundearentzat lan egiten duten enpresa edo entitate pribatuekiko ahozko harremanik ez duten langileek.</p>	37,1 (EJ: 26,7)			



## 6. Erakundearen hizkuntza kudeaketa

6.1. SORTZE HIZKUNTZA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)			
				Euskaraz	Ele bietan		Gaztelaniaz
6.1.1. Idatzizko lanaren sortze hizkuntza		7.2	<p><b>Euskarri motak:</b> Zein den jatorrizko edo sortze hizkuntza lanean, barrurako zein kanporako idatzi behar diren dokumentuetan, bete beharreko inprimakietan, bidali beharreko mezu elektronikoetan, eta abar.</p> <p><b>Ehunekoak kalkulatzeko prozedura:</b> Langileek hizkuntza aldagai bakoitzari (gaztelania hutsean, euskara hutsean eta ele bietan) emandako balioen batez bestekoa Lanean testurik idatzi behar ez duten langileek ez diote erantzun galdera honi.</p>	17,8 (EJ: 20,3)	21,6 (EJ: 20,9)	60,6 (EJ: 58,8)	

6.2. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Eraitza (%)		
				Bai		Ez
6.2.1. Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideen ezarpena	5.6		<p><b>Elementua:</b> Erakundeak HOElak onartuta dauzkan ala ez.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Erantzuna baiezkoa ala ezezkoa izango da: erakundeak HOElak ezarrita dauzkan ala ez.</p>	✓ (EJ: 17)	- (EJ: 4)	Erantzun gabe: 3 sail/erakunde

6.2. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)	
6.2.2. Erakundearen hizkuntza irizpideen ezagutza		9.1	<p><b>Elementua:</b> Langileek zenbateraino dakizkiten erakundearen hizkuntza irizpideak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileen erantzunak, irizpideak ezagutzen ote dituzten. Ehunekoa kalkulatu, 'asko' eta 'nahikoa' erantzunen baturarekin.</p>	60,5 (EJ: 53,3)	
6.2.3. Erakundearen HOElren betetze maila	5.7		<p><b>Elementua:</b> Ordezkariek zer pertzepzio duen onartutako HOElak betetzearen inguruan.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Erakundeko ordezkariek hizkuntza irizpideen betetze mailari buruz emandako erantzuna ehunekotara pasatu ('batere ez'=%0; 'maila baxuan'=%25; 'maila ertainean'=%50; 'maila altuan'=%75; eta 'erabat'=%100), eta horien batez bestekoa kalkulatu. HOElak onartuta dauzkaten erakundeei dagokie adierazlea zehaztea.</p>	75,0 (EJ: 61,1)	
6.2.4. Lanpostuen HOElren betetze maila		9.2	<p><b>Elementua:</b> Lanean zenbateraino betetzen diren lanpostuari dagozkion hizkuntza irizpideak.</p> <p><b>Adierazlea kalkulatzeko prozedura:</b> Langileen erantzunak hizkuntza irizpideak betetzeari buruz. 'Asko' eta 'nahikoa' adierazleen batura kalkulatu ehunekotan.</p>	60,5 (EJ: 62,9)	(Gutxi ezagutzen dituztela diotenen artean ere badira asko edo nahikoa betetzen dutela diotenak)
6.2.5. Erakundeari dagokion derrigortasun indizea (%)	5.1.		<p><b>Elementua:</b> Erakundeari dagokion derrigortasun indizea.</p> <p><b>Adierazlea:</b> Erakundeari dagokion derrigortasun indizea, ehunekotan.</p>	48,46 (EJ: 48,46)	

6.3. HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea				Eusko Jaurlaritz (Orokorra)	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	HE	Lanpostuak HEri jarraikiz (%)	Dagokiona edo altuagoa egiaztatuta (%)	Lanpostu ak HEri jarraikiz (%)	Dagokiona edo altuagoa egiaztatuta (%)
6.3.1. Lanpostu kopurua Hizkuntza Eskakizunari jarraiki	5.3		<b>Elementua:</b> Lanpostuak, dagokien hizkuntza eskakizunari jarraikiz.  <b>Adierazlea:</b> Lanpostu horien ehunekoa, lanpostu guztiekiko.	1. HE	0,0	0,0	18,7	8,10
				2. HE	28,8	22,0	37,2	25,64
				3. HE	67,8	54,2	32,4	18,15
6.3.2. Dagokion HE edo altuagoa egiaztatua duten lanpostuak	5.2		<b>Elementua:</b> Dagokien hizkuntza eskakizuna edo altuagoa egiaztatua duten lanpostuak.  <b>Adierazlea:</b> Lanpostu horien ehunekoa, lanpostu guztiekiko.	4. HE	3,4	0,0	11,6	5,74
				Guzt.	100,0	76,3	100,0	57,63

6.3. HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea				Eusko Jaurlaritza (Orokorra)	
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	HE	Lanpostuari dagokion HE (%)	Egiaztatutako HE (%)	Lanpostuari dagokion HE (%)	Egiaztatu- tako HE (%)
6.3.3. Lanpostuak hizkuntza eskakizunari jarraikiz		10.1	<b>Elementua:</b> Langileei dagokien hizkuntza eskakizuna.  <b>Adierazlea:</b> Erantzunen ehune- koa, hizkuntza eskakizunari ja- rraikiz.	<b>Batere ez</b>	-	9,3	-	26,0
				<b>1. HE</b>	0,0	2,3	16,3	7,8
				<b>2. HE</b>	34,9	18,6	37,6	24,3
6.3.4. Lanpostuak egiaztatutako maila altueneko hizkuntza eskakizunari jarraikiz		10.2	<b>Elementua:</b> Langileek egiazta- tutako maila altueneko hizkuntza eskakizuna.  <b>Adierazlea:</b> Erantzunen ehune- koa, hizkuntza eskakizunari ja- rraikiz	<b>3. HE</b>	60,5	55,8	33,6	31,2
				<b>4. HE</b>	4,7	14,0	12,4	10,7
				<b>Guztira</b>	100,0	100,0	100,0	100,0

6.3. HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)		
6.3.5. Derrigortasun data igarota eduki eta hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabe dagoen lanpostuen ehunekoa	5.4.		<p><b>Elementua:</b> Derrigortasun data igarota egon arren, dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabe duten lanpostuak.</p> <p><b>Adierazlea:</b> Derrigortasun data igarota hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabeko lanpostuen ehunekoa, lanpostu guztiekiko.</p>	<p>13,6</p> <p>(EJ: 8,8)</p>		Datu iturria: HPS
6.3. HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emaitza (%)		
Bai				Ez		
6.3.6. Derrigortasun data duten lanpostuak		10.3	<p><b>Elementua:</b> Derrigortasun data duten lanpostuak.</p> <p><b>Adierazlea:</b> Lanpostu horien ehunekoa, lanpostu guztiekiko.</p>	<p>88,4</p> <p>(EJ: 64,7)</p>	<p>11,6</p> <p>(EJ: 35,3)</p>	Oharrak: langile zerrendatik atera ditugu datuak, ez inkestetatik. Baina inkestatuei dagozkie.
6.3.7. Derrigortasun data igarota dutenak		10.4	<p><b>Elementua:</b> Derrigortasun data igarota duten lanpostuak.</p> <p><b>Adierazlea:</b> Lanpostu horien ehunekoa, lanpostu guztiekiko.</p>	<p>88,4</p> <p>(EJ: 63,6)</p>	<p>0,0</p> <p>(EJ: 1,1)</p>	

6.4. LANGILEEN SOSLAI LINGUISTIKOA ETA LANPOSTUEN FUNTZIO LINGUISTIKOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)		
				Hitz egiteko gai	Idazteko gai	
6.4.1. Capacitación lingüística del personal de la entidad		10.7. Hablar/ 10.7. Escribir	<b>Elementua:</b> Erakundeko langileek euskaraz hitz egiteko eta idazteko duten gaitasuna.  <b>Adierazlea:</b> Euskaraz 'nahiko ongi' eta 'ongi' hitz egiteko eta 'nahiko ongi' eta 'ongi' idazteko gai diren langileen ehunekoa.	62,8 (EJ: 59,9)	62,8 (EJ: 58,7)	
6.4. LANGILEEN SOSLAI LINGUISTIKOA ETA LANPOSTUEN FUNTZIO LINGUISTIKOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Eusko Jaurlaritza (orokorra)
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)		
6.4.2. Lanpostuen funtzio linguistikoa (lanpostuen hizkuntza izaera)		10.5	<b>Elementua:</b> Administrazio atalen funtzio linguistikoa.  <b>Adierazlea:</b> Lanpostuak, beren administrazio atalen funtzio linguistikoaren arabera, ehunekotan.	<b>Jendurrekoa</b>	30,2	22,2
				<b>Gizarte mailakoa</b>	7,0	8,7
				<b>Atal orokorra</b>	32,6	34,5
				<b>Atal berezia</b>	0,0	9,1
				<b>Zehaztu gabe</b>	30,2	25,5
				<b>Guztira</b>	100,0	100,0

6.4. LANGILEEN SOSLAI LINGUISTIKOA ETA LANPOSTUEN FUNTZIO LINGUISTIKOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			
	Orokorra	Langileak	Procedimiento de cálculo	Emitza (%)		Eusko Jaurlaritza (orokorra)
6.4.3. Lanpostuen hizkuntza helburua (administrazio atalen helburu linguistikoa)		10.6		<b>Elementua:</b> Administrazio atalen hizkuntza helburua. <b>Adierazlea:</b> Lanpostuak, bere administrazio atalen helburu linguistikoaren arabera banatuta, ehunekotan.	<b>Elebiduna</b>	
			<b>Euskarazkoa</b>		0,0	11,1
			<b>Zehaztu gabe</b>		25,6	33,2
			<b>Guztira</b>		100,0	100,0

6.5. ORDEZKARI POLITIKOEN SOSLAI LINGUISTIKOA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)		
				Hitz egiteko gai	Idazteko gai	
6.5.1. Erakundeko ordezkari politiko hizkuntza gaitasuna	5.5		<b>Elementua:</b> Erakundeko ordezkari politikoaren hizkuntza gaitasuna. <b>Adierazlea:</b> Euskaraz ulertzeko eta hitz egiteko gai diren ehunekoak.	100,0 (EJ: 81,8)	100,0 (EJ: 70,4)	

6.6. LANGILEEN PARTAIDETZA	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea		Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)	
<b>6.6.1. Erakundeak bultzatutako euskararen normalizaziorako ekimeneen parte hartzea</b>		<b>9.3</b>	<p><b>Elementua:</b> Azken hamabi hilabeteetan erakundeak bultzatutako euskararen normalizaziorako ekimenetan izandako parte hartzea.</p> <p><b>Adierazlea:</b> Parte hartzeaz galdetuta 'asko' eta 'nahikoa' erantzun duten langileak, ehunekotan.</p>	<p>23,3</p> <p>(EJ: 20,2)</p>	

6.7. LANGILEEN BALORAZIOAK EUSKARAREN BILAKAERAREKIKO	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)		
				Positiboa	Negatiboa	
<b>6.7.1. Erakundeak euskararen erabilerak duen bilakaerari buruzko balorazioa</b>		<b>10.8</b>	<p><b>Elementua:</b> Langileen balorazioa euskararen erabilerak erakundeak duen bilakaerari buruz.</p> <p><b>Adierazlea:</b> Ehunekotan adierazita, 'oso positiboa' eta 'positiboa' erantzun dutenak, eta 'oso negatiboa' eta 'negatiboa' erantzun dutenak.</p>	<p>69,8</p> <p>(EJ: 42,9)</p>	<p>0,0</p> <p>(EJ: 14,2)</p>	



6.7. LANGILEEN BALORAZIOAK EUSKARAREN BILAKAERAREKIKO	Galdetegia		Ebaluazio adierazlea			Oharrak
	Orokorra	Langileak	Kalkulurako prozedura	Emitza (%)		
				Geroz eta gehiago	Geroz eta gutxiago	
6.7.2. Duela bost urtetik hona, laneko ahozko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera		9.4. Ahoz	<p><b>Elementua:</b> Langileek adierazita, duela bost urtetik hona laneko ahozko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera.</p> <p><b>Adierazlea:</b> 'Geroz eta gehiago' erantzun dutenen ehunekoak, eta 'geroz eta gutxiago' erantzun dutenena.</p>	30,2 (EJ: 35,2)	11,6 (EJ: 11,7)	
6.7.3. Duena bost urtetik hona, laneko idatzizko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera		9.4. Idatziz	<p><b>Elementua:</b> Langileek adierazita, duela bost urtetik hona laneko idatzizko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera.</p> <p><b>Adierazlea:</b> 'Geroz eta gehiago' erantzun dutenen ehunekoak, eta 'geroz eta gutxiago' erantzun dutenena</p>	25,6 (EJ: 29,5)	7,0 (EJ: 10,6)	

6.8. ERABILERA PLANAREN EBALUAZIO KUALITATIBOA	Galdetegia		Azalpenak
	Orokorra	Langileak	
<b>6.8.1. Plangintzaldiko lorpenik garrantzitsuenak</b>	<b>5.8</b>		Arretari begira dauden eduki guztiak elebietan daude. EJ: Egoera desberdinean daude sail/erakundeak: lorpen gisa bizi dute batzuk argitalpenak ele bietan argitaratzea, herritarrei euskaraz erantzun ahal izatea, edo hizkuntza ofizialak finkatu izana. Baina badira ere erakundean euskararen kudeaketa oso integratuta eta sistematizatuta dagoela adierazten dutenak, edota langileen ehuneko handi batek euskaraz lan egiten dutela diotenak.
<b>6.8.2. Plangintzaldiko hutsunerik garrantzitsuenak</b>	<b>5.8.b</b>		Erakundearen eguneroko funtzionamendua gaztelaniaz izaten da, arlo jakin batzuk alde batera utzita. EJ: Euskararen erabilera maila ez da erakundeetako ordezkariak nahi adinakoa; ahozko nahiz idatzizko erabileran, formal nahiz informalean gora egitea kosta egiten da. Euskara kontuetan zerbitzuburu eta goi kargudunen inplikazioa handitzea. Euskara sustatzeko lidergo falta.
<b>6.8.3. Hurrengo plangintzaldirako erronkak</b>	<b>5.8.c</b>		Euskara egunerokoan benetan sartzea. Euskaraz lan egiteko beharra egon behar da. EJ: Lan hizkuntzan ikusten da aurrerapausoak eman beharra. Hori bideratzeko, aukera bat baino gehiago aipatu da: belaunaldi berriak sartzean aukera hori baliatzea, euskaraz egiteko beharra sortzea, euskaraz jarduteko irizpideak zehaztea...

## Datuen azterketa

### ► Zerbitzu hizkuntza

Ebaluatu da Kontsumobide zertan dagoen kanpora begirako jardunean eta harremanetan. Irudiari dagokionez, erabat orokortua dago elebitasunaren ildoak: erabatekoa da (%100) errotulazioan, irudi korporatiboan, erakundearen argitalpenetan, hedabideetako agerpenetan eta eremu digitalean. Hala jakinarazi du solaskideak. Jendaurreko ekitaldietan zenbatekoa den euskararen erabilera, horietan parte hartzen duten langileei galdetu zaie: %36.

Herritarrekiko erlazioei dagokienez, aztertu da nolakoa den komunikazioa bi norabideetan: herritarrek erakundera, erakundeak herritarretara. Herritar gehienak erdaldun elebakarrak diren eran, erdaraz iristen dira agiri gehienak Kontsumobidera (%89). Nabarmen atzerago daude euskarazkoak (%9) eta ele bietakoak (%2). Kontsumobidek berak, berriz, joera handiagoa du ele bietan igortzeko agiriak (%70); hizkuntza batean bidalitakoetan alde nabarmena dago gaztelaniazkoen (%27) eta euskarazkoen (%3) artean. Galdetu denean herritarrek euskaraz idaztean nola erantzuten duen departamentuak, behargin gehienek diote hautu horri jarraitzen zaiola (%41); euskaraz aurkezturiko idazkiei erdara hutsean erantzuten die instituzioak %2an, langileen esanetan. Beharginek emandako datuak dira horiek guztiak. Solaskideak ezin izan du eman, Kontsumobidek ez baitu informazio hori sistematikoki jasotzen.

Ahozko harremanetan, aztertu da euskararen presentzia zenbatekoa den. Langileek harrera nola egiten dieten herritarrei, telefonoan egiten dute lehen hitza euskaraz gehien (%57), eta paretsu aurrez aurre agurtzean (%48). Herritarren hautuari dagokionez bai lehen hitza zein hizkuntzatan egiten duten, bai ondorengo elkarrizketa zein hizkuntzatan egiten duten, hara: telefonoz eta aurrez aurre %24ko erabilera du euskaraz. Herritarren hautua euskaraz egitea denean, langileek emandako erabilera indizea %69koa da.

### ► Lan hizkuntza

Aztertu da zein den euskararen egoera erakundearen barne jardunean: barne komunikazioan, pertsonen kudeaketan, kanpo harremanetan eta erakundearen hizkuntza kudeaketan.

Barne komunikazioan ebaluatu da laneko jardunean zein hizkuntzatan aritzen diren. Adibidez, idatzizko harremanetan, lan bileretako dokumentuetan erabat erdarazkoak daude buruan, alde handiz (%59). Laneko bileretako agirien %18 daude erabat euskaraz, eta %17 ele bietan.

Ahozko komunikazioan, badira aldeak eremuari dagokionez. Langileen arteko harremanetan %40ko erabilera ageri du euskarak, eta langileen eta arduradun politikoen artean, gutxiago, %25ekoa. Lan bileretan, gehixeago: %29. Baliabide informatikoak euskaraz erabiltzen dituzten langileen portzentajea: %37. Solaskidearen arabera, lau postutik hirutan (%75) dituzte euskarazko bertsioak instalatuta.

Lan eremuko arloari dagokionez, galdetu da langileen prestakuntzan zein den euskararen tokia. Batez beste 1,4 ikastaro izan dituzte azken urtean. Euskarazko ikastaroen eskaintza %27an kokatu dute langileek, eta euskaraz egindakoak %12 dira.

Kanpo harremanei dagokienez, bi esparru ebaluatu dira: gainerako administrazioarekiko erlazioak eta enpresekikoak. Badaude aldeak. Administrazioari dagokionez, Kontsumobidek %66 idazki jasotzen ditu ele bietan, eta igorri, %73. Enpresekiko jarduna erdaldunagoa da: agirien erdiak baino gehiago erdaraz jaso eta bidaltzen dituzte (%81 68). Langileek emandako informazioa da hori. Datu ofizialik ez du jasotzen erakundeak.

Ahozko jardunean ageri du euskarak erabilera handiena, eta hor ere aldea dago enpresen eta administrazioen artean: enpresekin %37koa da erabilera; administrazioekin, %48koa.

Idatzizko komunikazioak zein hizkuntzatan igortzen diren aztertu da aurreko ataletan -bai erakunde barrurakoak, bai kanporakoak-, baina zein hizkuntzatan sortzen dira horiek guztiak? Nagusi da gaztelaniazko sorkuntza (%61), eta nabarmen atzerago daude ele bietakoa (%22) eta euskarazkoa (%18).

#### ► **Hizkuntza kudeaketa**

Hizkuntza irizpideak badituztela azaldu du Kontsumobideko solaskideak. Langileei galdetu zaie ezagutzen ote dituzten irizpide horiek, eta gehienek erantzun dute baietz (%61). Betetze mailari erreparatuta, langileek %61ean jarri dute; solaskidea goraxeago jarri du betetze maila (%75).

Hizkuntza eskakizunen egoerari begiratuta, datuek diote postuari dagokion eskakizuna edo handiagoa langileen %76k daukatela egiaztatuta. Hauek dira HPStik jasotako datuak: bigarren eskakizuna daukate ezarria lanpostuen %29k, eta %22k gainditua; hirugarrena %68ri ipini zaie, eta %54k pasatu dute; eta laugarrena %3ri jarri zaie, eta inork ez du lortu. Inkestan sartu diren langileei dagokienez, hamarretik bederatzik adierazi dute egiaztatua dutela eskakizunen bat. Hara: bigarren eskakizuna %35ean behar, eta %19k egiaztatu; hirugarrena, %61ek izan behar, eta %56k lortu; eta laugarrena %5 postutan eskatzen dute, eta %14 langilek dute. Derrigortasun data igaro arren hizkuntza

eskakizuna bete gabe daude ia lanpostuen %14. Inkestako lanpostuei erreparatuta, %88k igarora dute derrigortasun data.

Langileei galdetu zaie nolako hizkuntza gaitasuna duten. Ondo edo nahiko ondo idazteko eta hitz egiteko gai dira %63. Funtzio linguistikoei dagokienez, eta beti ere langileek adierazitakoaren arabera, atal orokorretan daude %33, jendaurrekoetan %30, eta gizarte mailakoetan %7. Langileen herenek (%30) ez dakite zein izaera duen beren atalak. Hizkuntza helburuei dagokienez, langileen %74k adierazi dute atal elebidun batean daudela. Lau langiletik batek (%26) ez daki zer helburu duen.

Kontsumobideko ordezkari politikoen soslaiari buruz galdetuta, solaskideak azaldu du denak direla gai euskaraz egiteko.

Beharginen %23k esan dute parte hartzen dutela erakundeak euskararen erabilera normalizatzeko bultzatutako ekimenetan. Kontsumobiden euskararen erabilerak izan duen bilakaeraz galdetuta, langileen artean ez da iritzi ezkorrik agertu eta %70ek positibotzat jo dute bilakaera. Erabilera handitu izanagatik daude positibo gehienak: «Es habitual su uso»; «Administrazio arloan gero eta gehiago erabiltzen da». Erdiko jarrera dutenek, berriz, pauso gehiago nahi lituzkete:

«Gehiago egin daiteke».

Azken 5 urtetik hona, pertsonalki, lanean euskararen erabilera izandako bilakaerari buruz zehazki galdetuta, %30ek adierazi dute gero eta gehiago erabiltzen dutela ahoz, eta %12k, aldiz, gero eta gutxiago. Idatzizkoan, %26k diote gehiago erabiltzen dutela, eta %7k, gutxiago.

Solaskideari eskatu zaio emateko iritzia azken plangintzaldiko aldaketei buruz: zer lorpen izan dituzten, zer hutsune dauden eta zer erronka dituzten. Lorpenen arloan, nabarmendu du herritarrei begirako edukiak ele bietan daudela. Erakundearen egunerokoan, berriz, gaztelaniazkoa da ohiko funtzionamendua, hutsuneetan ohararazi duenez. Hori aldatzea dute erronka: «Euskara egunerokoan benetan sartzea. Euskaraz lan egiteko beharra egon behar da».

## 4. SAILAREN HELBURU OROKORRAK

Plan honen helburua da, plangintzaldiaren hasierako diagnostikoaren datuetatik abiatuta, Kontsumobidek **herritarrekiko harremanetan hizkuntza eskubideak %100ean bermatzeaz gain**, lan-hizkuntzan, **euskararen erabilerari buruzko adierazleetan, gutxienez, 15 puntutan gora egitea plangintzaldiaren amaierarako** (horretarako, hobekuntza tarterik gelditzen bazaie) **eta, edonola ere, Jaurlaritzaren bataz besteko hasierako mailaren gainetik jartzea**. Azken betebeharrak honetatik kanpo geldituko dira EMEko 6.3.1 eta 6.3.2 adierazleak, langileen kontratazioa eta

barne-sustapenari buruzkoa, eta lidergoa eta parte-hartzeari buruzkoa hurrenez hurren.

- Zerbitzu hizkuntza: %100
- Gainontzeko adierazleak: + %15 (Beti Eusko Jaurlaritzako 2017ko bataz bestekoa baino gehiago).

Bestalde, arreta berezia jarriko zaie honako semaforo-adierazpen gorri eta hori hauei:

Euskararen erabilera normalizatzeko V. Plangintzaldiaren Amaierako Ebaluazioa Eusko Jaurlaritzan. Siadeco, 2017ko abendua	Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila			Kontsumobide			Eusko Jaurlaritza		
	Eus	Elebi	Gazt	Eus	Elebi	Gazt	Eus	Elebi	Gazt
Adierazleak									
1. Herritarra telefonoz agurtzean erabilitako hizkuntza.	61.5			57.3			56.6		
2. Herritarrari egindako aurrez aurreko harrera.	57.1			48.3			45.8		
3. Herritarrak euskaraz egindako eskaera idatziei emandako erantzuna.	37.2	52	10.8	41.5	56.2	2.3	51	35.9	13.1
4. Herritarrek euskaraz egindako ahozko eskaerei emandako erantzuna	76.3			69.1			70		
5. Jendaurreko ekitaldiak	38.5			35.7			33.8		
6. Lan bileretako ahozko harremanetarako hizkuntza	15			29.1			26.5		
7. Barneko idazki ofizial eta prozedura administratiboetarako erabilitako hizkuntza	5.5	43.7	50.8	10.4	37.1	52.5	18.1	34	47.9
8. Euskaraz sortutako idazkiak	15.2	30.6	54.2	17.8	21.6	60.6	20.3	20.9	58.8
9. Beste herri erakundeetara bidalitako idazkiak	10.2	77.9	11.9	0.8	72.5	26.7	13.9	58.1	28
10. Beste herri erakundeekiko ahozko ahozko harremanak	49.1			47.5			42.6		
11. Langileek parte hartutako ikastaroen hizkuntza	18.4			12.1			21.7		

Helburu horiek lortzeko estrategiak eta ekintzak kudeaketa-planetan jaso eta garatuko dira. Kudeaketa planak zuzendaritzaka egingo dira eta, horretarako, diagnostikoa egingo da zuzendaritza bakoitzeko egoera ezagutzeko. Prozesu hori plangintzaldian zehar burutuko da zuzendaritza txikienetik

abiatuz, handienera iritsi arte.

I Eranskinean sail osoaren adierazle guztien helburuen taula dago. Taula horretan, 2022 rako lortu behar diren adierazleen helburuak daude jasota.

## 5. PLANAREN PARTE-HARTZAILEAK ETA KUDEAKETA

### 5.1 Parte-hartzaileak

Era bateko edo besteko erantzukizun komunikatiboa duten langile eta erakunde-ordezkarik guzti-guztiek parte hartuko dute planean. Langile eta erakunde-ordezkarik horiek zein diren erabakitze aldera, lehentasun-hurrenkera honi jarraituko zaio, oro har:

- Herritarrekin ahozko edo idatzizko ohiko komunikazioa dutenak (zerbitzu-hizkuntza).
- Erakundearen barruan zerbitzu klabeak eta transbertsalak ematen dituztenak (lan-hizkuntza): erakunde-ordezkaritza lege aholkularitza, kontratazioa, pertsonala, informatika, aurrekontuak...

- Beste administrazioekiko harremanetan jarduten dutenak (harreman-hizkuntza).

Langile eta erakunde-ordezkarik horiek guztiak arian-arian sartu behar dira euskara planean. Jendaurrean daudenak, berez eta besterik gabe; gainerako guztiak, berriz, plangintzaldian zehar, progresibotasunez eta euskararen erabileran eragiteko helburuz. Ez dago esan beharrik planetan sartzen diren langileen eta erakunde-ordezkarik hizkuntza beharrak asebetete behar dituela sailak: motibazioa, hizkuntza-prestakuntza (mintzamina lantzeari begira, batez ere), dokumentu estandarrak, zuzenketa-zerbitzuak eta abar.

## 5.2 Kudeaketa aurreratua

VI. Plangintzaldian, kudeaketa aurreratuaren sistema bultzatuko da, euskararen normalizazioaren kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorraren barruan txertatu beharra baitago, planaren eragina behar bezala ziurtatzeko. Ildo horretatik, kudeaketa aurreratua abian jartzeko ardatzak ondorengoak dira:

### 1.- Kudeaketa aurreratua (Aurrerabide)

Eusko Jaurlaritzak kudeaketa aurreratuan oinarritutako Aurrerabide programa jarri du martxan. Euskara kudeatzeko proposatzen dugun metodologia erabat lerrokatuta dago Kudeaketa Aurreratuaren eredian zeharkako lerroak kudeatzeko erabiltzen den planteamenduarekin. Hots, zehar-lerroetako helburuak (euskararen normalizazioa, aukera-berdintasuna eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna eta iraunkortasuna) helburu estrategikoak dira, eta, hortaz, erakundeak berak bere osotasunean kudeatu beharreko gaiak dira. Erakundearen ordezkariak eta erakundearen gainontzeko arduradunak dira gai horiek modu sistematikoan kudeatu behar dituztenak.

### 2.- Erakunde-ordezkarien eginkizuna

Horretarako, erakunde horretako liderrak politika tranbertsalen (euskararen normalizazioarena, guri dagokigunez) garrantziaz

jabetu behar dira, eta horretan eredu izan. Hizkuntza normalkuntzarako teknikariarekin batera helburuen betetze-maila aztertu eta, horrela dagokionean, neurri zuzentzaileak planteatuko dituzte.

### 3.- Saileko euskara teknikaria

Euskara teknikariaren eginkizuna erabat aldatu behar da. Orain arte euskararen normalizazioaren erdigune eta ia eragile bakarra izatetik, erakundeko ordezkari eta arduradunentzat aholkularia izatera pasatu behar da kudeaketa-eredu berriarekin, erakundearen ohiko kudeatzaileei hizkuntza-normalizazioan laguntza emateko. Laguntza hori diagnostikoa egiteko eta planak diseinatu, egin eta jarraitzeko momentuan eman behar luke. Horrez gain, prestakuntza-lan txikiak ere egin ditzake langileei ezarri zaizkien helburuak betetzen laguntzeko.

### 4.- Euskara Batzordea

Orain arte lanean jardun duten euskara batzordeek ere bere funtzioa aldatu behar luke. Saileko plan estrategikoetako erabakiak hartuko dituzte (helburuak eta adierazleen maila erabaki) eta urtean behin bildu behar luke litzateke gutxienez, nolabaiteko jarraipena egiteko. Euskara batzorde hauek zuzendariak, sailburuordek eta sailburuek osatu behar luke.



lituzkete. Euskara teknikaria ere partaide izan liteke idazkari gisa eta zerbitzu zuzendaria antolatzaile moduan.

Euskara plana kudeatu beharko litzateke sailak eta sailburuordetzak dituzten ohiko bileretan (saileko bilerak, non biltzen diren sailburuak eta sailburuordeak; sailburuordetzako bilerak, non biltzen diren sailburuordeak eta bere zuzendariak; eta zuzendaritzako bilerak, non biltzen diren zuzendariak eta zerbitzuburuak, etab.). Beraz, horiexetan hartu behar dira euskararen normalizazioaren gaineko erabaki guztiak.

Zerbitzu zuzendaritzak egiaztatu beharko luke gainontzeko zuzendaritza guztiak txertatzen dutela euskararen normalizazioa euren ohiko kudeaketan, eta, behar badute, laguntza eman.

Zuzendaritza bakoitzean diagnostiko bat izan eta saileko planetik eratorritako plan estrategiko bat diseinatuko dute. Plan horri jarraikiz zerbitzu bakoitzak ekintza plan bat egingo du (kudeaketa plana). Mikroplanak izango dira hauek. Mikroplan horiek zuzendaritzako eta, horregatik ere, saileko adierazleak gora joaten lagunduko dute.

## 5.- Aurrekontuen memoria

Kudeaketa aurreratuari jarraiki, sail, sailburuordetza eta zuzendaritza guztiak aurrekontu-proiektuan euskara plan estrategikoaren helburu nagusiak eta horiei lotutako ekintzak

jarri beharko lituzkete. Izan ere, dokumentu horri begira daude gizarteko eragileak, hor ez dagoena ez dago, eta, gainera, gainontzeko gaiak kudeatu behar diren bezala kudeatzeko aukera ematen digu. Euskara ez da aparte kudeatu behar den zerbait. Gauza estrategikoekin batera kudeatzen da.

## 6.- Mikroplanak

Zerbitzuko planak egiteko, lehenengo pausoa da zerbitzu horretako diagnostikoa egitea. Horretarako, zuzendari bakoitzak agindua eman beharko du diagnostikoa egin dadin, euskara teknikariaren laguntzarekin. Euskara teknikariak diagnostikoan puntu ahulak zeintzuk diren markatuko ditu (semaforo gorriak) ondoren zerbitzuburuak erabakiak har ditzan.

Zerbitzu bakoitzaren egoera ezaguturik (zerbitzuko diagnostikoa), zerbitzuak mikroplanak garatuko ditu. Mikroplan horien adierazleak plan orokorrenak izan beharko dira. Lehenik, ekintzak aurrera eramateko eragindako langileekin lan egin beharko da; eta, bigarrenik, gainontzeko langileei komunikatu. Horretarako, behar den bezalako komunikazioa landu behar da erakundeen estruktura piramidal honetan goitik bakarrik etor ez dadin euskararen normalizazio lanaren kudeaketa. Hots, langile guztiak jakinaren gainean egon behar dute, eta, gainera, planean parte hartzeko aukera eman behar zaie; izan ere,

ekarpen asko egin ditzakete.

Plangintzaldiko urte bakoitzaren ostean landutako adierazleen neurketa bat egin beharko da (ebaluazioa), eta, egindako ekintzak oso eraginkorrak izango ez balira, hots, adierazleek aurreikusi bezala gora egingo ez balute, helburu edota ekintzen birdefinizio bat egin beharko litzateke.

Zerbitzuburu guztiek bere sail eta zuzendaritzari dagozkien helburu guztiak ezagutuko dituzte, kudeatu ohi dituzten gainontzeko helburuak ezagutzen dituzten bezala.

## **7.- Neurri osagarriak**

Hau guztia aurrera eramateko, honako bi puntu hauek garatzea komeniko litzateke:

1. Gai hau, euskararen normalizazioaren kudeaketa, erakunde-ordezkarari eta zerbitzuburuengana zabaldu behar bada, komeniko litzateke soziolinguistikan edota hizkuntza-plangintzan oinarritzko maila batean prestatzea pertsona hauek.
2. Langile berrientzako protokoloaren barruan, euskararen normalizaziorako helburu estrategikoen berri ematea, gainontzeko helburu estrategikoekin batera. Eta hau erakunde-ordezkariek egitea onena litzateke.

### 5.3 Bikain ziurtagiria



Euskara plan berrien ardatzak honako hauek dira: batetik, Bikainen ebaluazio prozesuaren oinarria den Erreferentzia Marko Estandarra (EME); hots, edozein erakundetan kudeatzen diren hizkuntzarekin lotutako elementuak biltzen dituen markoa. Bestetik, ebaluazio hori egiteko irizpideak.

Erreferentzia Marko Estandarrak bi ardatz ditu: zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza. Bi ardatz horietan erakunde bateko hizkuntza baten erabileraren, presentziaren eta kudeaketaren berri ematen duten osagaiak modu ordenatuan eta integratuan jasotzen dira. Horri esker, erakunde guztiek elementu eta adierazle berberak erabiltzen dituzte planifikatzeko eta ebaluatzeko. Horrela, eredu bateratua

lortzen da. Ildo horretatik, Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautzen duen maiatzaren 30eko 162/2017 Dekretua argitaratu zen, 2017ko ekainaren 5eko EHAAn.

Horrela, interesgarritzat jotzen da Eusko Jaurlaritzako sailek, erakunde autonomiadunek eta euren menpeko sozietate publikoek Bikain ebaluazio prozesuan izena ematea, eta egoki deritzotenean eta prestatuta daudenean, aurkeztea, Bikain ebaluazioa mugarri inportantea izan baitaiteke erabilera planaren ibilbidean.

## 6. PLANAREN GIDA-LERROAK

Aitortu beharra dago Administrazioan, orokorrean, handia dela euskaraz lan egiteko eta dokumentuak sortzeko egiten den ahalegina. Horri esker, hainbat erakundetan euskaraz lan egin daiteke eta, gainera, hala egiten da. Ild horretatik, hona hemen gidalerroak:

### 1.- Hizkuntza-eskakizunak

HAKOBAk 2017an onartu zuen HPSren txosten bat non proposatzen den zein hizkuntza-eskakizun jarri lanpostu mota bakoitzari. Gainera, lehenago aipatu bezala, plangintzaldi bakoitzaren hasieran, sail bakoitzeko hizkuntza-eskakizunak berrikusi ahal dira.

### 2.- Borondatek haratago

Euskara derrigorrezkoa duen lanpostu batean aritzen den langilea prest egongo da bi hizkuntza ofizialeko edozeinetan lan egiteko, naturaltasunez, erakundearen laguntza jasota, beharrezkoa bada, baina hizkuntza batean zein bestean, komunikazio beharren arabera eta erabilera planetan ezarritakoari begira. Azken finean, langileak dira hizkuntzen artean hautatzeko aukera eskaini behar dutenak. Frogatuta dago lan eginez ikasten dela egiten, jardunez lortzen dela eskarmentua. Langileek eskuratuko dute hizkuntza gaitasuna,

lana euskaraz egiten duten neurrian.

### 3.- Berariazko hizkuntza-prestakuntzaren eta trebakuntzaren garrantzia

Bi bide nagusi aurreikusten dira berariazko hizkuntza-prestakuntzarako: ikastaroak (presentzialak edo on-line) eta trebakuntza saioak (modalitatea edozein delarik ere). Eusko Jaurlaritzako ikastaroetan, motibazioa, ahozko jarduna eta administrazio hizkera eta dokumentuak lantzen dira nagusiki. Trebakuntza saioetan, aipatzekoak dira norbanako programak, ELEBI eta mintegi bereziak, IDAZLAGUN programa berria, besteak beste.

Azken finean, argi dago administrazioek laguntza eman behar dietela euskaraz lan egingo duten langileei, langile horiek behar bezala trebatzeko: hizkuntza-prestakuntza, trebakuntza, zuzenketa-zerbitzua, dokumentu estandarrak, zerrenda terminologikoak eta abar. Nolanahi ere, argi gera bedi gauza bat: kasu guztietan ziurtatu behar da badagoela erabateko lotura langileak planaren arabera landu behar duen komunikazioaren eta horretarako antolatutako ikastaro espezifikoaren artean. Ezin da ahaztu langilea prestatzen ari dela, ez euskara ikasteko, baizik eta emaitza jakin bat lortzeko:

ahozko zein idatzizko komunikazioak euskaraz ere egiteko. Horixe, beraz, prestakuntza mota honen eraginkortasunaren erakusgarria: langileak, prozesua amaitutakoan, lanean euskaraz eroso egitea.

Bestalde, etorri berrientzako protokoloari lotuta, egokia litzateke etorri berriek ezinbestean ikastaroren bat egitea, hizkuntza ofizialak erabiltzeko gutxienekoak lantzeko: Administrazioan nola idatzi, nola sortu testu elebidunak itzulpenetara jo gabe, motibazioaren inguruko saioak, euskarazko baliabide eta tresna informatikoak, euskara planak nola kudeatu, etab.

#### 4.- Euskarazko komunikazioak areagotzea

Euskarazko komunikazioak bultzatu nahi ditu HAKOBak, horien bitartez erakundeen barruan euskaraz lan egiteko zirkuituak sortzeko eta administrazioen arteko harremanetan euskararen erabilera handitzeko.

#### 5.- Ahozotasuna

Idatzizko komunikazioak ahaztu gabe, ahozko komunikazioek izan behar dute lehentasuna plangintzaldi honetan, horiek finkatu ahala, idatziz euskaraz gehiago lan egitea ekarriko baitute.

#### 6.- Itzulpen kopurua gutxitzea

Hona hemen itzulpenak kudeatzeko irizpide-proposamen batzuk:

- Lanpostuak derrigortasuna izanik, lanpostu horri dagozkion ohiko komunikazioak langileak berak sortu beharko ditu euskaraz, itzultzera bidali gabe. Hori bai, bere sailak laguntza guztia emango dio, lan hori errazteko (zuzenketa programak, batez ere). Nolanahi ere, “egoera bereziak” gertatuko balira (ezohiko dokumentuak, testu konplexuak, presa handikoak...), itzulpenetarako bidea zilegi litzateke.
- Testu berdina (edo oso-oso antzekoa) ezingo da bi aldiz bidali itzultzera, nahiz eta prozesuan zehar testuak aldaketak izan.
- Sail bakoitzak neurriak ezarriko ditu, itzultzera bidaltzen diren dokumentuak kontrolatzeko, gure helburu nagusia begi bistatik galdu gabe: itzulpen kopurua murriztea.
- Itzultzaileek eta euskara teknikariek estandarizatutako dokumentuak eskuratuko zaizkie langileei, horiek erabil ditzaten itzulpenen partez.
  - » Itzulpen-kudeaketa eraginkor eta sostengarria bultzatu.
  - » Itzulpenerako irizpide zehatzak ezarri.

- » Lidergoan oinarritutako estrategia bultzatu:
- » Langilearen HE zein den euskaraz sortzera bultzatzea.
- » Lan horretan lagungarriak izango diren baliabideak zabaldu:
- » Idazlagun eta Idaba bezalako baliabideak (IVAP) 3.HE eta 2.HE duten lankideen artean erabiltzera animatu.
- » Hainbat baliabide:hiztegi terminologikoak,Idaba ...

### **Saileko itzulpen irizpide zehatzak**

- a) 400 hitzetik gorako itzulpenak IZOra bidaliko dira.
- b) Buletinean argitaratzekoak diren itzulpenak (Dekretuak etab) IZOra bidaliko dira.
- c) Langile bakoitzak testua moldatu eta birmoldatu beharko du (ematerakoan eta jasotzerakoan) eta itzultzeko bidalitako testua soilik agertu beharko da.
- d) Ez dira itzulpenak egun berean egingo, gutxienez 24 orduko tarte emango da itzulpenetarako.
- e) IZOren irizpideen berri emango zaio langile bakoitzari: IZOek gehienez 1000 hitz egiten ditu eguneko. Horri 24 orduko tarte batu behar zaio kudeaketa lanetarako. Horiek horrela

2400 hitzeko testua astelehenean iritsiko balitz, ostiralean jasoko litzateke.

### **7.- Dokumentuen estandarizazioa**

Dokumentu estandarizatuen arloan lan asko egin bada ere, luzea da egiteko den bidea eta ez soilik euskaraz; gazteleraz ere badago zer eginik, gutxiago bada ere.

Horrenbestez, dokumentuak familiaka eta prozeduraka estandarizatuko lirateke. Lan bateratua behar du izan, transbertsala, administrazio handi nahiz txikietan erabiltzeko modukoa, euskara argia eta terminologia bateratua erabiliz gauzatua. Eta ondoren, erakundeen intranetean eta ordenagailuetan eskuragarri egon beharko litzateke txantilo gisa, langileen lana errazteko, horixe baita proiektuaren helbururik nagusia: euskararen erabilera bultzatzea.

### **8.- Kalitatezko komunikazioa**

Kalitatezko komunikazio idatzia sustatu behar dugu Administrazioan; hau da, testu zuzenak, jatorrak, egokiak eta argiak.

## 9.- Komunikazio digitala

Gero eta presentzia handiagoa du; beraz, euskara sustatzeko planetan kontuan hartzekoa da.

## 10.- Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak

Ikus behean.

## 11.- Etorri berrientzako protokoloak

Jakina da Administrazioako langileon batez besteko adina altua dela eta datozen urteotan langile berri asko sartuko direla gurekin lan egitera. Hizkuntza Politikaren Sailburuordetzaren ikuspegitik, etorrera hori aukera paregabea izan daiteke azkeneko hamarkadan sustatzen ari garen euskararen erabilera indartzeko, ez soilik zerbitzu-hizkuntzari dagokionez, baizik eta, batez ere, lan-hizkuntzaren eremuan aurrerapauso sendoagoak eman ditzagun.

Jaurlaritzaren Plan Nagusiak proposamen zehatz bat jasotzen du. Gure proposamena IV. eranskinean.

## 12.- Prestakuntza orokorraren garrantzia

Normalizazioari begira, dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da prestakuntza orokorra euskaraz ere jasotzea. Neurriak hartu behar dira prestakuntza hori euskaraz eskaintzen dela bermatzeko, eta erraztasunak eman behar zaizkie langileei euskaraz antolatzen diren ikastaroetara joan daitezen.

Instrukzio proposamena II. eranskinean.

## 7. HIZKUNTZA OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK

Hemen jasotakoak bi hizkuntza ofizialen erabilerako jarraibideak dira. Araubide orokorra da eta prozesuaren helmuga markatzen du. Eusko Jaurlaritzako sail guztientzako eta erakunde autonomiadun guztientzako hizkuntza irizpideak finkatu nahi ditu. Irizpide orokor horiek zehazteko, ordea, sailtako eta erakunde autonomiadunetako kudeaketa planak garatuko dira; hor deskribatuko dira zehatz-mehatz araubide honetan modu orokorrean ezarritakoak. Kudeaketa plan horietan gauzatu eta gorpuztuko dira, hortaz, araubide honetako irizpide nagusiak eta planaren ebaluazioa egiten den bakoitzean irizpide hauek zenbateraino betetzen ari diren aztertuko da.

Kontsumobidek erabilera-plana garatzen hasten den unean bertan, irizpide horiek bere errealitatera egokitzeko konpromisoa hartzen du. Era berean, irizpide horiek erakundeko langileei komunikatzeko eta erakundetzeko konpromisoa ere hartzen du bere gain.

Aurreko hori guztia kontuan izanda, hauek dira Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta hari atxikitako erakunde autonomiadunetan aplikatuko diren hizkuntza irizpideak:

### 7.1. Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko arau orokorrak

#### 7.1.1. Erakunde-ordezkarien jarduna

Agerraldi publikoetan nola jokatu: gai direnek, oro har, emango diote euskarazko jarduerari gutxienez gaztelaniari ematen dioten pisua, bai denborari dagokionez, bai gaiaren tratamenduari dagokionez. Nolanahi ere, hizkuntza erabilerak egokituko dira agerraldi publiko bakoitzaren helburuak eta hartzailleek hizkuntza ezaugarriak kontuan harturik. Euskaraz jarduteko erraztasunik ez dutenek ere beti egingo diote lekua euskarari agerraldi publikoetan (beren aukeren arabera, ahalik eta egokiena).

Agerraldi publikoetako hizkuntza irizpideen aplikazioari dagokionez, ahalegin berezia egingo da Legebiltzarrean eta hedabideen aurrean egiten diren mintza jardunetan. Horrela bada, aipaturiko bi esparru horietan ohikotasunez Eusko Jaurlaritzaren ordezkarien euskarazko mintza jarduna, gutxienez, gaztelaniarena adinako izango da.

Eusko Jaurlaritzaren eta Eusko Legebiltzarren arteko batzordea eratuko da berariaz, euren arteko harremanen nondiko norakoak zehazteko.



### **7.1.2. Eusko Jaurlaritzaren eta beraren erakunde autonomiadunen harreman komunikatiboak.**

Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpide hauetan ematen dira Eusko Jaurlaritzak eta beraren erakunde autonomiadunek ahozko harremanetan, idatzizko harremanetan eta komunikazio telematikoetan erabiliko dituzten irizpideak.

#### 7.1.2.1. Ahozko harremanak

a) Herritarrari jendaurreko zerbitzua ematen zaionean, euskarazko harrera eta jarduna bermatuko da. Jendaurreko zuzeneko zerbitzua ematen duen langilea euskaraz zuzenduko zaio herritarrari. Ondoren, administratuak hautatzen duen hizkuntzan jarraituko du. Sailek eta erakunde autonomiadunek aurreikusita izan behar dute protokolo bat herritarrari euskarazko harrera bermatu ezin zaion kasuetarako.

Hartzaile jakinik gabeko ahozko mezuak (entzungailu automatikoz, telefono bidez edota bozgorailuz eta abarrez emandakoak) euskaraz eta gaztelaniaz emango dira, hurrenkera horretan.

b) Herri Administrazioen arteko harremanetan, harrera euskaraz izatea bermatuko da: lehen hitza, alegia. Eta ahalegin berezia egingo dute Eusko Jaurlaritzak eta beraren erakunde autonomiadunek jarraipena ere euskaraz izan dadin, solaskidea euskal hiztuna den kasuetan. Horretarako, oinarri izango da betiere saileko edo erakunde autonomiaduneko

erabilera plana, han zehaztuko baitira baliabideak eta neurriak.

c) Jaurlaritzaren eta erakunde autonomiadunaren barruko harremanetan, euskara zerbitzu hizkuntza izateaz gain, lan hizkuntza ere izango da langileen eta erakunde- ordezkarien arteko ahozko harremanetan eta eguneroko zereginetan. Horretarako, sail bakoitzaren eta erakunde autonomiadun bakoitzaren erabilera planean egongo da jasota euskaraz egingo diren jardunak eta zereginak (lan bilerak, etab.).

#### 7.1.2.2. Idatzizko harremanak

a) Eusko Jaurlaritzak edo beraren erakunde autonomiadun bat dokumentu-igorlea denean (herritarrari, beste herri administrazio bati, Eusko Jaurlaritzaren eta beraren erakunde autonomiadunen barruan), komunikazioa ele bietan egingo da, baldin eta hartzaileak berriaz hizkuntza bat aukeratzen ez badu, edo jasotzailea den Herri Administrazioarekin adostu ez bada hizkuntza jakin bat erabiltzea. Bideak jarriko dira, adostasuna oinarri izanda, euskararen erabilera sustatzeko, bai herritarrekin, bai gainerako herri administrazioekin.

Espediente edo prozedura administratiboan pertsona batek baino gehiagok hartzen badu parte eta hizkuntzaren gainean ados jartzen ez badira, espediente edo prozedura bultzatu duen pertsonak hautatzen duen hizkuntza erabiliko da. Hori

bai, betiere besteen hizkuntza eskubideak errespetatuz, eta horretarako beharrezkoak diren baliabideak jarriz.

Hori horrela izanda ere, Eusko Jaurlaritzak edo beraren erakunde autonomiadunek euskaraz igorriko dituzte idatziak baldin eta egoera hauetako bat gertatzen bada:

- Herritarrak, beste administrazioak edo Eusko Jaurlaritzaren edo erakunde autonomiadunaren barruko kasuan kasuko langileak alde aurretik jakinarazi badu euskarazko komunikazioa lehenesten duela.
- Igorlea euskarazko atala bada, edo atal elebidunen batean lan jardunen bat euskaraz egitea ebatzen bada.
- Ohiko harremanak euskarazkoak badira; horrelakoetan, euskararen aldeko hautua egin dela ulertuko da.

b) Eusko Jaurlaritzak edo beraren erakunde autonomiadun batek dokumentua jaso eta erantzun behar duenean, honela jokatu du (herritarrari zerbitzu ematean, beste administrazio batzuekin harremanak ezartzean eta Eusko Jaurlaritzaren edo erakunde autonomiadunaren barruan):

- Euskaraz jasotako idazkiari euskaraz erantzungo dio.
- Gaztelaniaz jasotako idazkiari gaztelaniaz erantzungo dio.
- Ele bietan jasotakoari, oro har, ele bietan erantzungo dio.

c) Euskarazko ataletan erabiliko diren irizpideak:

- Euskarazko administrazio ataletan dokumentazioa hizkuntza bakarrean sortuko da, euskaraz alegia.
- Euskarazko administrazio ataletatik euskaraz idatzi eta bidaliko dira komunikazio administratiboak, oroitidazkiak, azterketak, txostenak eta gainerako dokumentuak administrazio honetako gainerako administrazio ataletara. Gaztelaniara itzultzeko beharra balego, administrazio atal hartzaileak eskura dituen baliabideekin gauzatuko litzateke itzulpenaren ardura.
- Euskarazko administrazio atalek euskaraz idatzi eta erantsiko dituzte komunikazio administratiboak, oroitidazkiak, azterketak, txostenak eta gainerako dokumentuak, era telematikoan izapidetutako espedienteetara, baldin eta administrazio honetako gainerako administrazio ataletara bidaltzen badira, itzultzeko beharra balego, dokumentua jasotzen duen atalaren esku geratuko litzateke itzulpena.
- Euskarazko administrazio ataletatik euskaraz idatzi eta bidaliko dira komunikazio administratiboak hala eskatzen duten kanpoko herri administrazioetara.

### 7.1.2.3. Komunikazio telematikoak

Tramitazio elektronikoa, informatikoa eta telematikoa herritarrak hautatzen duen hizkuntzan egingo da: euskaraz edo gaztelaniaz.

### 7.1.2.4. Berariaz harremanak euskaraz izan nahi dituztela adierazten duten herri administrazioekiko edo haien atalekiko harremani dagokienez

Sail bakoitzak edo erakunde autonomiadun bakoitzak, edo atal bakoitzak, bere erabilera plan bereziaren arabera, eta beste herri administrazioekin dituen harremanen arabera, finkatuko ditu hizkuntzen erabilerak, adostasuna oinarri.

### 7.1.2.5. Komunikazio elebidunetan euskara nabarmentzeko neurriak

Irizpide hauek izango ditugu kontuan testu elebidunak idazteko garaian:

- **Kokapena:** hitzak direnean, euskara aurrean edo gainean; orrialde bereko zutabeak direnean, ezkerrekoa euskararentzat; eta orrialdeka idazten denean, eskuinaldekoa euskararentzat.
- **Orri bakarraren alde banatan idazten bada** (alde batean euskaraz, eta bestean gaztelaniaz) orria

gutun-azalean sartzekoan, gutun-azala irekitakoan euskarazkoak izan behar du irakurtzen den lehena. Triptikoak ere modu egokian tolestu eta aurkeztuko dira.

- **Tipografia:** letraren neurria eta mota ere erabil daitezke euskara nabarmentzeko; horretara, euskara letra handiagoarekin edo lodiarekin idatziko da. Testurako, bi hizkuntzetan letra zuzena (normala) erabiltzea da egokiena. Horrelakoetan, testutik kanpoko osagai komunak (hartzailearen datuak, helbideak, igortzailearen zehaztasunak...) euskaraz emango dira.

## **7.2. Hizkuntza ofizialen erabilera eta itzulpenari buruzko irizpideak.**

Euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 oinarrizko Legeak esaten duenez, Administrazioaren komunikazioak bi hizkuntza ofizialetan egin behar dira; inon ez da esaten, ordea, itzulpena nahitaezkoa denik horretarako. Nolanahi ere, euskararen egoera soziolinguistikoa dela eta, hauxe izan da azken urteotako joera: testu gehienak gaztelaniaz sortu izan dira, eta gero euskarara itzuli. Gauzak horrela egiten badira, garbi dago erdal testuak markatzen dituela maiz euskal itzulpenak izango dituen egitura, estiloa eta itxura.

### 7.2.1. Idazketa elebiduna

Mendekotasun hori bazter uzteko, Eusko Jaurlaritzak eta beraren erakunde autonomiadunek, ahal den neurrian, bermatuko dute administrazioko agiri elebidunak sortuko direla itzulpen zerbitzuetara sistematikoki jo gabe. Azken batean, informazioa komunikatzea da Eusko Jaurlaritzaren eta beraren erakunde autonomiadunen zeregina, bi hizkuntza-komunitate ezberdinei komunikatzea, alegia; eta horretarako ez dago itzulpenen beharrik: nahikoa da zabaldu beharreko mezua bi hizkuntzetan sortu eta ematea, betiere edukia errespetatuz, baina estiloa hizkuntza bakoitzaren ezaugarrietara moldatuta. Idazketa elebidunaren prozesu hori errazteko, sail bakoitzak eta erakunde autonomiadun bakoitzak, IVAPekin elkarlanean, baliabideak jarriko ditu bere erabilera planean ezarritakoaren arabera, besteak beste: Langileentzako laguntza pertsonalizuak, Idazki eredu normalizatuak, Kontsulta zerbitzuak, Informatikako tresnak...

### 7.2.2. Korredakzioa

Hizkuntza ofizialak maila berean jartzeko beste bide bat korredakzioa da. Horren bidez, dokumentuak hizkuntza jakin batean idatzi, eta gero itzultzera eraman ordez, dokumentu bera bi hizkuntza ofizialetan idatziko da aldi berean; alegia, testuak, hasiera-hasieratik, bi erredaktore izango ditu, bakoitza ondoen menderatzen duen hizkuntzan espezializatua, baina elebidunak biak. Idatzi beharreko

testuaren edukia eta ezaugarriak zein diren jakin ondoren, bi korredaktoreak ados jarriko dira testuaren helburu, egitura, estilo, hiztegi, testu-airpamen, tonu eta gainerakoetan. Hori eginda, korredaktore bakoitzak bere irakurleen kulturaren ezaugarrietara moldatuko du testua.

Horrela bada, Eusko Jaurlaritzak eta beraren erakunde autonomiadunek neurriak hartuko dituzte, korredakzioak arian-arian bere tokia izan dezan sail guztietan eta erakunde autonomiadun guztietan; hori bai, komunikazioaren baldintzek horretarako bide ematen badute.

### 7.2.3. Itzulpena

Sail bakoitzak eta erakunde autonomiadun bakoitzak zehaztuko du bere erabilera plan berezian itzulpenari eman beharreko tratamendua.

Edozein modutan ere, sailek eta erakunde autonomiadunek beteko dituzte IVAPeko Itzultzaile Zerbitzu Ofizialak gai honi dagokionez emandako jarraibideak.

## 7.3. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak beste zenbait jarduera esparrutan

### 7.3.1 Langileen prestakuntza orokorra (etengabea)

Prestakuntza bi hizkuntza ofizialetan eskainiko zaie Eusko Jaurlaritzako eta beraren erakunde autonomiadunetako langileei ahal den guztietan, eta izena ematerakoan hizkuntza aukeratu ahal izango da.

Eusko Jaurlaritzak eta beraren erakunde autonomiadunek neurriak hartuko dituzte euskarazkoen eskaintza handitu, eta gero eta ikastaro gehiago eman daitezen euskaraz, bai Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak (IVAP) antolatutako prestakuntza plan orokorrean, baita sailak berak edo erakunde autonomiadunak berak antolatutako saioetan ere.

### 7.3.2 Sarrera eta irteera erregistroa

Erregistroari lotutako aplikazio informatiko guztietan jasoko da dokumentazioa zein hizkuntzatan sartu edo irten den.

Eusko Jaurlaritzako eta beraren erakunde autonomiadunetako erregistro administratiboetan dokumentuen inskripzioa dokumentuak idatzita dauden hizkuntzan edo hizkuntzetan egingo da.

Erregistroaren inskripzioa hizkuntza ofizial batean zein bestean egonik ere, behar den guztietan ziurtatuko da inskripzioaren itzulpena, erregistroa kontsultatu nahi duen herritarraren hizkuntza hautapena errespetatzeko

### 7.3.3. Dirulaguntzak

Euskal Autonomia Erkidegoko Ogasun Nagusia Antolatzeko Arauei buruzko Legearen testu bategina onartu zuen azaroaren 11ko 1/1997 Legegintzako Dekretuaren 51.1 artikulua c) hizkuntza xedatutakoaren arabera, diru-laguntza eta laguntzen esleipenari buruzko arauetan, horiek esleitzeko eta, hala badagokio, horien zenbatekoa finkatzeko irizpideen artean kontuan izan behar da hizkuntzaren erabilera, laguntza edo diru-laguntzaren objektuan hizkuntzaren erabilerak eragina duenean edo Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legearen 25, 26 eta 27. artikuluetan aipatzen diren jarduera eremuetan.

Orobat, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuen abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 39 eta 40.4 artikuluek hizkuntza betekizun zehatzak ezartzen dizkiete euskal herri-administrazioek emandako laguntzen eta diru-laguntzen onuradunei.

Diru-laguntzak eta laguntzak esleitzerakoan, Eusko

Jaurlaritzak eta beraren erakunde autonomiadunek bereziki zainduko dituzte arauetan jasotako hizkuntza irizpideak, alegia, onuradunek bete beharrekoak betetzen dituztela, eta, hala ez bada, hartu beharreko neurriak hartuko direla.

Diru-laguntza kudeatzeko eskumena duten organoek neurriak hartuko dituzte puntu honetan xedatutakoa onuradunek betetzen dutela egiaztatzeko eta hizkuntza ofizialen erabileraren zuzentasuna zaintzeko.

#### **7.3.4. Argitalpenak**

EEuskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren argitalpenak arautzen dituen apirilaren 7ko 67/1998 Dekretuko 15. artikulua babesean, Eusko Jaurlaritzaren eta beraren erakunde autonomiadunen argitalpenak bi hizkuntza ofizialetan plazaratuko dira, eta horietan euskarak, gutxienez, % 50 hartuko du.

Testu legal eta arau-bildumak ele bietan argitaratuko dira, eta, horretarako, Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpide hauetako III.2.2 puntuan jorratutako bideak erabiliko dira, alegia: idazketa elebiduna, korredakzioa eta, besterik ezean, itzulpena.

#### **7.3.5. Tresna eta aplikazio informatikoak**

Bi hizkuntza ofizialetan lan egiteko prestaturik egongo dira saileko eta erakunde autonomiaduneko programa informatiko komertzial edo orokorrak eta sailak berak eta erakunde autonomiadunak berak erabiltzeko berariaz sortzen dituen programa edo tresna informatikoak.

Sail bakoitza eta erakunde autonomiadun bakoitza arduratuko da, erabilera plana oinarri hartuta, hemendik aurrera sortzen diren aplikazioetan irizpide hori betetzen. Eta erabilgarri dauden programa informatikoak euskaraz lan egiteko prestaturik ez daudenean, sail bakoitzak eta erakunde autonomiadun bakoitzak egutegi bat egingo dute tresna informatiko horiek berritu, egokitu eta hizkuntza irizpide horiei lotzeko.

Xede horri begira, bertsioa elebiduna bada, euskarazkoa ez da izango gaztelaniazkoaren egokitzapen hutsa.

Programa berriak sortu edo erosi baino lehen prozesuaren hasiera-hasieratik kontuan hartuko dira aukera bakoitzaren hizkuntza ezaugarriak hizkuntza irizpide hauek betetzeari begira.

Nolanahi ere, euskarazko bertsioaren erabilera hobetsiko da derrigortasun data ezarrita izan eta dagokien hizkuntza eskakizuna egiaztatua duten lanpostuetan, eta baita,

derrigortasun data izan ez arren, hizkuntza eskakizuna egiaztatu duten horietan ere.

### 7.3.6. Internet, intranet eta gizarte sareak

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoak Interneten duen presentzia-eredua arautzeari buruzko ekainaren 8ko 108/2004 Dekretuko 6. artikulua babesean, Eusko Jaurlaritzaren eta beraren erakunde autonomiadunen eskumenean diren Internet eta intranet sareetako edukiak euskaraz eta gaztelaniaz kontsultatzeko moduan egongo dira.

Eusko Jaurlaritzaren eta beraren erakunde autonomiadunen web orrietara sartzean, euskarazko aukera lehenetsiko da hizkuntza moduan. Internet eta intranet sareen bidez izapideak egiteko aukera ematen denean, izapide horiek euskaraz eta gaztelaniaz egiteko moduan egongo dira.

Sailaren edo erakunde autonomiadunaren web orrietan beste sail, erakunde, enpresa edo gainerakoek sortutako edukiak barneratzen direnean, bi hizkuntza ofizialak modu orekatuan erabiliko dira.

Gizarte sareetan mezuak euskaraz eta gaztelaniaz zabalduko dira. Gizarte sareen bidez herritarrei edota beste erakunde bati erantzuterakoan, horiek erabilitako hizkuntzan

erantzungo da.

Eusko Jaurlaritzak egiten dituen gainerako komunikazioetan gertatzen den bezala, euskara aurretik joango da Eusko Jaurlaritzaren babespeko gizarte sareetako identitateetatik egiten diren komunikazioetan; haren ondorik gaztelaniazko mezua joango da. Tratamendu hori honelaxe gauzatuko da, esate baterako gaur egun ezagunenak diren bi gizarte sareetan:

- **Facebook:** facebookean hizkuntza bietan egingo dira argitalpenak, hau da, euskaraz eta gaztelaniaz: hots, testu bat argitaratuko da hizkuntza bakoitzeko, eta komunikatu behar den edukia lehenengoz euskaraz argitaratuko da, eta haren ostean komunikatu beharreko gaztelaniazko testua azalduko da behar bezala bereizita eta banatuta.
- **Twitterra:** Kontsumobidek dagoen egoera aztertuta, Twitter bakarra edukiko du eta elebitan izango da, betiere euskararen presentzia bermatuz.
- **Facebookean eta twitterrean tratamendu berbera erabiliko da, erabiltzaileak Administrazioa jotzen duenean:** beti erantzungo da erabiltzaileak erabilitako hizkuntzan.

### 7.3.7. Errotulazio finkoa eta noizbehinkakoa

Errotulazio finkoa eta noizbehinkako oharrak (askotan paperean egindakoak) euskaraz eta gaztelaniaz agertuko dira, bulego, egoitza zein lagatako lokal guztietako kanpoaldean nahiz barrualdean.

### 7.3.8. Iragarpenak, publizitatea eta kanpainak

Bi hizkuntza ofizialetan egingo dira sailetako eta erakunde autonomiadunetako iragarpen ofizialak eta gainerako publizitate ekintzak. Iragarpenok euskaraz argitaratuko dira euskarazko hedabideetan.

Kanpainaren edukiak eta esloganak asmatzerakoan kontuan hartuko dira bi hizkuntza ofizialen ezaugarriak, gaztelaniaz funtzionatzen duen testuak euskaraz porrot egiten duela gerta ez dadin. Hori ekiditeko, komunikazio kanpainetarako lehiaketa publiko eta era guztietako kontratazioetan baldintza gisa eskatuko da kanpainaren mezua bi hizkuntzatan sortua izatea, hots, hizkuntza batean sorturikoaren itzulpena ez da baliozkotzat emango. Horrela, bada, ahalegin berezia egingo da euskarazko komunikazioa zaintzeko: idazki jatorrak, zuzenak, ulergarriak eta egokiak.

### 7.3.9. Izen ofizialak

Eusko Jaurlaritzaren eta beraren erakunde autonomiadunen organo, egitarau, proiektu, jarduera edota ekintza guztiek bi hizkuntza ofizialetan izango dute izen ofizialaren deskripzioa, hala badagokio.

### 7.3.10. Kontratazio administratiboak

#### 7.3.10.1. Xedea eta aplikazio eremua

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko eta haren erakunde autonomiadunetako, eta zuzenbide pribatupeko ente publikoetako kontratazio organoek nahitaez sartuko dituzte administrazio kontratuetako gutun-azaletan eta berariazko klausula administratiboen agirietan kontratuak burutzean bete behar diren hizkuntza baldintzak, Eusko Jaurlaritzaren Kontseiluak 2006ko otsailaren 28an hartutako akordioaren arabera, beraz, mantentzen da indarrean dagoen legeria, alegia, berariazko klausula administratiboen agiriko gutun-azalean jaso beharrekoak, berariazko klausula administratiboen agirietako klausulak. Horrekin batera, indarrean dago kontratua gauzatzeko hizkuntza baldintzak zenbateraino bete diren ebaluatzea.



### 7.3.10.2. Kontratazio administratiboen jarraipen eta ebaluazioaren inplementazioa

Hizkuntza betebeharrak betetzen direla egiaztatzeko jarraipena egitea kontratazioa eragin duen saileko edo erakunde autonomiaduneko Euskara Atalaren ardura izango da.

Horretarako, laguntza eta aholkularitza izango du Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzatik eskatutako datuei modu sistematikoan jarraipena egin ahal izateko eta erregistratuta geratzeko. Saileko edo erakunde autonomiaduneko Euskara Atalaren arduradunak kontrataziorako hizkuntza betebeharren ebaluazioaren berri emango dio Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari, urteko balorazio txostenaren barruan.

### **7.3.11. Bilerak**

Sail bakoitzaren eta erakunde autonomiadun bakoitzaren erabilera plan berezian zehaztuko dira jarraibideak, barneko bilera formalak, kanpoko bilera formalak, bileretarako dokumentazioa, bilera horietatik sortuko den dokumentazioa eta bilerei dagozkien gainerako irizpideak. Sail guztiak eta erakunde autonomiadun guztiak saiatuko dira ahalik eta bilera gehien euskaraz egiten.

### **7.3.11.1. Euskarri digitala**

Euskarri digitalak (proiektatzeko dokumentuak) erabiltzeko aukera dagoenean, eta aurkezpen osoa euskaraz egin ezin denean, bi hizkuntza ofizialak txandakatuko dira: ahoz gaztelaniaz esaten dena euskaraz agertuko da pantailan, eta alderantziz. Baina euskara lehenetsiko da. Dena dela, aurkezpenean azalduko diren edukiak paperean banatuko balira, norberaren aukeran utziko litzateke hautua.

### 7.3.11.2. Aldibereko interpretazioa

Aldibereko interpretazio zerbitzua egongo da. Aldibereko interpretazioa beharrezkoa bada, alde zuzenetik ondo zehaztuko da zein izango diren erabili beharreko hizkuntzak; eta interpretazio lana behar bezala egiteko behar diren elementu materialez horniturik dagoen areto bat hautatuko da.

## **7.4. Hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzeko baliabideak eta tresnak**

Sail bakoitzeko eta erakunde autonomiadun bakoitzeko Euskara Atalaren ardura izango da hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko arau hauek bere esparruan ezagutzen eta betetzen direla bermatzea; hori guztia, saileko edo erakunde autonomiaduneko erabilera planean jasotakoa

aintzat harturik.

Hori horrela izanda, Saileko edo Erakunde Autonomiaduneko Hizkuntza Ofizialen Batzorde Kudeatzaileak, euskararen erabilerari buruzko txostena egiten den bakoitzean, hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko arau hauek sailean edo erakunde autonomiadunean zenbateraino betetzen ari diren jakinaraziko dio Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari.

ARLOA		HIZKUNTZA IRIZPIDEAK	
HARREMAN KOMUNIKATIBOA	Ahozko komunikazioa	Herritarrari zerbitzua eman.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lehen hitza: euskaraz.</b> (Telefonoz / Leihatilan / Harreran).</li> <li>• <b>Elkarrizketa:</b> herritarrak aukeratzen duen hizkuntzan.</li> <li>• <b>Hartzaile jakinik gabeko mezuak:</b> euskaraz eta gazteleraz, hurrenez hurren.</li> <li>• Euskarazko zerbitzua bermatuko dugu.</li> <li>• Euskara ez dakien langileak euskararen eskaerari behar bezala erantzuteko protokolo bat ezarriko dugu. (Idazkari postuetan inguruko euskaldun bati laguntza eskatu).</li> <li>• Langileok ezingo diogu eskatu herritarrari hizkuntza batean edo bestean jarduteko.</li> </ul>
		Administrazioen arteko harremana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lehen hitza:</b> euskaraz.</li> <li>• <b>Elkarrizketa:</b> ahaleginduko gara euskaraz jarraitzen, baldin eta solaskidea euskalduna bada.</li> </ul>
		Sail barruko eta Sailen arteko harremana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adostasuna tarteko, ahozko jardunak apurka-apurka euskaraz ere egingo ditugu.</li> </ul>

ARLOA		HIZKUNTZA IRIZPIDEAK	
HARREMAN KOMUNIKATIBOA	Idatzizko komunikazioa	Gure Sailak hasten du harremana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Euskaraz:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hartzaileak (herritarra, beste administrazioa edo gure administrazioko langilea) aldeztu aurretik euskara hautatu badu.</li> <li>- Ohiko harremana euskara hutsezkoa bada (hautua egin dela ulertzen da).</li> </ul> </li> <li>• <b>Euskaraz eta gaztelaniaz gainerakoetan</b>, baina euskaraz jarraitzeko gonbita luzatuko dugu.</li> </ul>
		Gure Sailak komunikazio bati erantzuten dio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Euskaraz:</b> euskaraz jasotako idatziari.</li> <li>• <b>Euskaraz eta gaztelaniaz:</b> ele bietan edo gaztelaniaz jasotako idatziari betiere euskaraz jarraitzeko gonbita luzatuta.</li> </ul>
	Komunikazio telematikoa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Herritarrek aukeratutako hizkuntza erabiliko dugu.</b></li> <li>• Tramitazioaren azken komunikazioa testu estandarizatuaren bidez, ele bietan jasotzeko aukera emango du sistemak.</li> </ul>	
Itzulpen irizpideak		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Itzulpen-kudeaketa eraginkor eta sostengarria bultzatu.</li> <li>✓ Itzulpenerako irizpide zehatzak ezarri.</li> <li>✓ Lidergoan oinarritutako estrategia bultzatu:</li> <li>✓ Langilearen HE zein den euskaraz sortzera bultzatzea.</li> </ul>	

ARLOA	HIZKUNTZA IRIZPIDEAK
	<p>√ Lan horretan lagungarriak izango diren baliabideak zabaldu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Idazlagun eta Idaba bezalako baliabideak (IVAP) 3.HE eta 2.HE duten lankideen artean erabiltzera animatu.</li> <li>• Hainbat baliabide:hiztegi terminologikoak,Idaba...</li> </ul> <p>ITZULPEN IRIZPIDE ZEHATZAK:</p> <p>A) 400 hitzetik gorako itzulpenak IZOra bidaliko dira.</p> <p>B) Buletinean argitaratzekoak diren itzulpenak (Dekretuak etab) IZOra bidaliko dira.</p> <p>C) Langile bakoitzak testua moldatu eta birmoldatu beharko du (ematerakoan eta jasotzerakoan) eta itzultzeko bidalitako testua soilik agertu beharko da.</p> <p>D) Ez dira itzulpenak egun berean egingo, gutxienez 24 orduko tarte emango da itzulpenetarako.</p> <p>E) IZOren irizpideen berri emango zaio langile bakoitzari: IZO gehienez 1000 hitz egiten ditu eguneko. Horri 24 orduko tarte batu behar zaio kudeaketa lanetarako. Horiek horrela 2400 hitzeko testua astelehenean iritsiko balitz, ostiralean jasoko litzateke.</p>
<p><b>Etengabeko prestakuntza orokorra</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Euskarazko eskaintza gehituko da.</li> <li>• Erabaki ahal izango da euskara maila altua duten langileei prestakuntzako ekintza batzuk euskaraz bakarrik eskaintzea.</li> </ul>

ARLOA	HIZKUNTZA IRIZPIDEAK
Erregistroa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erregistroko aplikazioak idatziaren hizkuntza jasoko du derrigorrez.</li> <li>• Dokumentua idatzita dagoen hizkuntzan edo hizkuntzetan egingo da erregistroa langilearen arabera.</li> </ul>
Laguntzak eta diru laguntzak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objektuan hizkuntzaren erabilerak eraginik duenean, laguntzak eta diru-laguntzak esleitzeko baldintzetan hizkuntza irizpideak kontuan hartuko dira, eta irizpideok betetzen direla egiaztatuko da.</li> </ul>
Argitalpenak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gure saileko argitalpenak hizkuntza ofizial bietan egingo dira.</li> <li>• Egile lanak baldin badira, egileak berak sortu duen hizkuntzan argitaratuko dira beti. Dena dela, beste hizkuntza ofizialean ere argitaratu ahal izango dira hizkuntza horretan erabili behar direnean.</li> </ul>
Tresna eta aplikazio informatikoak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bi hizkuntza ofizialetan</b> erabiltzeko prestatuta egongo dira aplikazio guztiak.</li> <li>• Egutegi bat egingo dugu ditugun tresna informatikoak hizkuntza irizpideetara egokitzeko, Erabilera Plana oinarri hartuta.</li> <li>• <u>Euskarazko bertsioa txukuna eta erabilgarria izango da</u>, ez gaztelarazkoaren egokitzapen hutsa, Eusko Jaurlaritzan egiten denean behintzat.</li> <li>• <u>Euskarazko bertsioaren erabilera hobetsiko da</u> hizkuntza eskakizuna egiaztatuta duten lanpostuetan. Hiru urterik behineko berrinstalazioa egitean, lanpostuko HE egiaztaturik daukaten langileei luzatuko diegu gonbita euskaraz erabil dezaten, betiere laguntza eskainita euren kabuz ziurtasunez moldatu arte.</li> </ul>

ARLOA	HIZKUNTZA IRIZPIDEAK
<b>Internet eta Intranet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edukiak <b>euskaraz eta gazteleraz kontsultatzeko moduan</b> izango ditugu.</li> <li>• Sartzean aukera egongo da hizkuntza aukeratzeko.</li> <li>• Izapideak egiteko aukera ematen denean, <b>izapide horiek euskaraz eta gaztelaniaz egin ahal izango dira.</b></li> <li>• Saitetik kanpoko edukiak barneratzen ditugunean, bi hizkuntza ofizialak modu orekatuan erabiliko ditugu; alegia, sortze hizkuntzen arteko oreka izango da oinarri, eta kalitatea zainduko dugu. Oreka hori zaintze aldera, atalek euren ahalmenen barruan itzulpenak egingo dituzte, betiere Euskara zerbitzuaren zuzenketa zerbitzuak lagunduta.</li> <li>• Euskarazko testuetan txertatzen diren estekak, jatorrizko euskarazko edukietara egongo dira bideraturik.</li> </ul>
<b>Errotulazio finkoa eta noizbehinkako oharrak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oro har: <b>euskaraz eta gaztelaniaz</b> egingo ditugu.</li> <li>• <b>Euskaraz bakarrik:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Errotuluetako hitzek euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia dutenean.</li> <li>- Mezua piktograma batez adierazten denean eta horrela ulergarria denean.</li> </ul> </li> </ul>

ARLOA	HIZKUNTZA IRIZPIDEAK
Iragarpenak, publizitatea eta kanpainak.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Euskaraz:</b> euskarazko hedabideetan.</li> <li>• <b>Euskaraz eta gaztelaniaz:</b> gainerakoetan.</li> <li>• Komunikazio kanpaina kontratatzerakoan baldintza izango da mezua bi hizkuntzatan sortua izatea.</li> </ul>
Izen ofizialak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organo, egitarau, proiektu, jarduera edota ekintza guztiek bi hizkuntza ofizialetan izango dute izen ofizialaren deskribapena, hala badagokio.</li> </ul>
Ekitaldi publikoak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Euskararen erabilera bermatuko dute</b> enplegatu elebidunek EAEko, Nafarroako eta Ipar Euskal Herriko ekitaldietan</li> <li>• <u>Euskara gaitasun egokiko pertsonak</u> aukeratuko dira ekitaldi publikoetarako.</li> <li>• Ekintza publikoen antolamendu fasean hizkuntzak nola erabiliko diren zehaztuko du sailaren arduradunak</li> <li>• Teknologia berriek eskaintzen dituzten aukerak baliatuko ditugu euskara eta gaztelania erabiltzerakoan.</li> </ul>
Kontratazio administratiboak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaurlaritzaren Kontseiluak 2016ko apirilaren 28an hartutako akordioan jasotakoa beteko dugu.</li> </ul>

# I. ERANSKINA

## **SAILAREN HELBURU GUZTIEN ADIERAZLEAK 2022RAKO (HIZKETA APLIKAZIOA)**



ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK		AMAIERAN	
	EUSKARA	ELEBITAN	EUSKARA	ELEBITAN	EUSKARA	ELEBITAN
ZERBITZU-HIZKUNTZA	Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.					
ERAKUNDEAREN IRUDIA	Jendurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskara erabiltzera gonbidatzeko (Txantxangorria eta bestelako identifikagarriak erabilia...).					
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	Jendurreko errotulazioa eta ikus-entzunezkoak euskaraz ere egotea.					
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	0	100	0	100	0	100
Marketina, publizitatea eta jendurreko ekitaldiak	Marketinean, publizitatean eta jendurreko ekitaldi guztietan euskararen presentzia eta erabilera, era batera edo bestera, bermatzea.					
Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak	0	100	0	100	0	100
Jendurreko ekitaldiak	35.7	0	0	100	0	100
Herritarrari begira antolatutako ikastaro eta jarduerak	35.7	0	0	100	0	100
Ingurune digitala	Webgunean eta sare sozialetan edukiak euskaraz ere egotea.					
Webgune eta sare sozialen edukia	0	100	0	100	0	100

<b>HERRITARREKIKO HARREMANAK</b>	Zerbitzuetan euskararen erabilera indartzea euskaraz egiteko hautua egin duen herritarra euskaraz artatua izan dadin.					
Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan.	Herritarrekiko harremanetarako idazkiak euskaraz ere egotea.					
Idatzizko harremanak	2.8	70	7.8	92.2	10.8	89.2
Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak	41.5	56.2	100	0	100	0
Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan.	Herritarrekiko harremanetan ahozko arreta euskaraz ere egitea.					
Harrera	48.3	0	70	0	100	0
Telefonoz, on line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak	39.85	0	60	0	100	0
Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak	69.1	0	100	0	100	0

<b>LAN-HIZKUNTZA</b>	Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.					
<b>BARNE HARREMANAK</b>	Komunikazioan eta lan-tresnetan euskara ereohikotasunez erabiltzea.					
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	Bulegoko materialak, paper gauzak, kafe-makinak etab. euskaraz egotea.					
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	0	100	0	100	0	100
Barne harremanak idatziz	Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.					
Informaziorako edota komunikaziorako tresnak	28.3	15.6	33.3	20.6	38.3	20.6
Lan-bileretako idatziak	18.4	17.4	23.4	22.4	28.4	22.4
Erakundearen barne harremanetarako idatziak	10.4	37.1	15.4	37.1	20.4	42.1
Barne harremanak ahoz	Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.					
Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak	29.1		34.1		44.1	

Erakundearen barruko telefonozko harremanak	40		45		55	
Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	40		45		55	
<b>Baliabide informatikoak</b>	Euskarri informatikoen euskarazko bertsioa ere egotea eta horiek erabiltzen direla sustatzea.					
Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua	36.9	0	41.9	0	51.9	0
Euskarazko bertsioen erabilera	36.9	0	41.9	0	51.9	0
<b>PERTSONEN KUDEAKETA</b>	Pertsonen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea.					
<b>Pertsonen kudeaketa</b>	Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan.					
Pertsonen kudeaketa	0	100	0	100	0	100
<b>Laneko prestakuntza</b>	Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea.					
Laneko prestakuntza	12.1	0	17.1	0	27.1	0
Ikastaroen kudeaketa	0	100	0	100	0	100
<b>KANPO HARREMANAK</b>	Euskararen erabilera areagotzea kanpoko erakundeekiko harremanetan.					
<b>Administrazioa</b>	Euskararen erabilera areagotzea herri administrazioekiko harremanetan.					
Administrazioekiko idatzizko harremanak	0.8	72.5	5.8	94.2	15.8	84.2
Administrazioekiko ahozko harremanak	47.5		52.5		62.5	
<b>Erakunde pribatuak: finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu- hornitzaileak, etab.</b>	Euskararen erabilera areagotzea hornitzaileekiko harremanetan.					
Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	0	31.9	5	95	15	85
Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	37.1		52.1		52.1	
<b>Bestelako harremanak: aliatuak, erakunde kolaboratzaileak, etab.</b>	Euskararen erabilera areagotzea gainerako harremanetan.					
Beste entitateekiko idatzizko harremanak	0.8	72.5	5.8	0	15.8	0
Beste entitateekiko ahozko harremanak	47.5		52.5		62.5	

<b>KUDEAKETA SISTEMA</b>	Euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea.		
<b>ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea</b>	Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea.		
Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egitea (0-100%)	0	5	15
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila (0-100%)	0	5	15
Euskara sortze hizkuntza (0-100%)	17.8	22.8	32.8
Dokumentuen estandarizazioa (0-100%)	60	65	75
<b>HERRITARRAK eta ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea</b>	Erakundeko zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea.		
HOElen betetze maila (0-100%)	60.5	75.5	75.5
<b>PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea</b>	Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.		
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak	90.16	90.16	90.16
Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna	100	100	100
Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazio positiboaren portentajea erabilera planarekiko	69.8	85	85
Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan	23.3	28.3	38.3



# **kontsumoBIDE**

KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

## **EGOITZA NAGUSIA**

 Done Jakue hiribidea 11  
01002 Vitoria-Gasteiz

 [kontsumobide@kontsumobide.eus](mailto:kontsumobide@kontsumobide.eus)

 900 84 01 20