



ELEBIDE

2017

KO

JARDUERA-TXOSTENA

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2018

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzaren *Bibliotekak* sarearen katalogoan aurki daiteke: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>

Argitaraldia: I.a, 2018ko ekaina

Ale-kopurua: 50 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Kultura eta Hizkuntza Politika Saila

Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
C/ Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Internet: www.euskara.euskadi.eus/elebide

Azala: Antton Olariaga

Diseinua: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

AURKIBIDEA

ELEBIDE	GIZARTE ELEBIDUN PAREKIDEAGOA HELBURU Miren Dobaran Urrutia. Hizkunza Politikarako Sailburuordea	7
2017ko JARDUERA-TXOSTENA		9
EMAITZAK		25



ELEBIDE

GIZARTE ELEBIDUN PAREKIDEAGOA HELBURU

MIREN DOBARAN URRUTIA
HIZKUNZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko arautzen duenak, abenduaren 22ko 6/2003 Legeak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu duenak, eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuak, honakoa dakarkigute gogora: hizkuntza eskubideak herritarrenak dira, eta Administrazioari dagokio eskubide horiek betetzea eta betetzen direla bermatzea. XI. legealdirako Euskadi 2020 Gobernu Programak ere konpromiso ugari hartu ditu euskararekiko, eta 118. konpromisoan, honakoa zehazten da: *Eraginkortasunez egin aurrera, herritarren hizkuntza eskubideak eremu publikoan eta pribatuan gauzatze aldera.*

Ildo horretan, Herri-Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzak honakoak eman

ditu argitara: batetik, *VI. Plangintzaldirako EAEko Herri-administrazio eta Erakundeetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planetarako Irizpide Orokorrak* eta, bestetik, *Eusko Jaurlaritzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan Nagusia (2018-2022)*, Jaurlaritzako Gobernu Kontseiluak otsailaren 27an onartua. Herritarren hizkuntza eskubideak bermatzea du helburu nagusietako bat Planak, eta halaxe dio: *Plan honen helburua da Eusko Jaurlaritzako sail guztiek herritarrekiko harremanetan hizkuntza eskubideak %100ean bermatzea.*

Gure Plana aintzat hartuta, eremu ezberdinetako administrazioek antzeko helburua ezarri dute euren planetan, herritarren hizkuntza eskubideak bete-betean ziurtatze aldera. Esparru pribatuan ere, nahiz eta abiapuntu ezberdina izan, gero eta gehiago dira hizkuntzaren planifikazioan aurrera

egin duten erakundeak. Horretan ere, lehenetsuna eman behar zaio, eta ematen ari zaio, hizkuntza eskubideak defendatzeari, eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza prest dago prozesuan laguntzeko.

Elebide zerbitzuaren ekimena esparru publikoan eta pribatuan izandako eskubide urraketak zuzentzera bideratua dago. Zentzu horretan, 2017ko memoria-jarduera aurkeztera gatozkizue. Jasota geratu dira bertan herritarren kexa, kontsulta, iradokizun eta eskaerak, administrazioarekiko eta bestelakoekiko harremanetan hizkuntza ofizialak erabili ahal izatearekin eta erakunde publiko eta

pribatuek eskaintzen dituzten zerbitzuen hizkuntza eskaintzarekin lotuak.

Agurra baino lehen, eskerrak eman nahi dizkiegu Elebidera jotzen duten herritarrei, euren jardunaren bitartez gure hutsen berri ematen digutelako, eta oinarria jartzen dutelako urraketak berriro gerta ez daitezen. Eskertu egin behar da, baita ere, kexak jaso dituzten erakunde eta entitateen erantzuna, kasu gehienetan horrelako gertaerak errepikatzea ekiditeko neurri eraginkorrak hartu dituztelako. Azken batean, batzuen jardunaren eta besteen zuzenketa lanaren pentsutan dago gizarte elebidun parekideagoa lortzea.



2017ko JARDUERA -TXOSTENA

Intzidentzia-kopurua

Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 346 intzidentzia erregistratu ditu 2017. urtean; beraz, aurreko urteko datuekin alderatuz gero (576 intzidentzia), behera egin du Elebidera iritsi den intzidentzia-kopuruak.

Nolanahi ere intzidentzia-kopuruari dagokionez be-reziak izan ziren 2015 eta 2016 urteak alde batera utzita, esan daiteke zerbitzua eratu zenetik hona izandako bilakaera nahiko egonkorra izan dela.

Ondorengo taula honetan, Elebide sortu zenetik intzidentzia-kopuruak izan duen bilakaera jaso da:

Urtea	Intzidentzia-kopurua
2007	248
2008	310
2009	225
2010	297
2011	296
2012	340
2013	359
2014	412
2015	789
2016	576
2017	346

Intzidentziak jasotzeko bidea

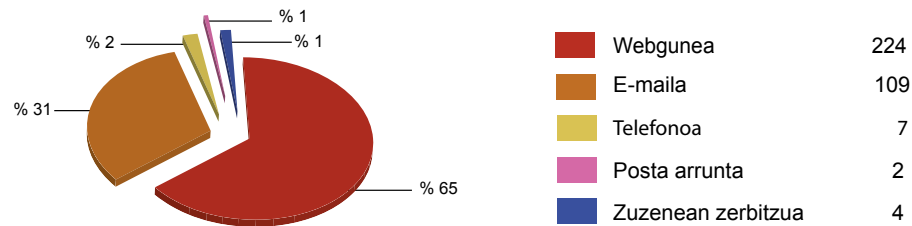
Intzidentzia guztietatik 224 (% 65) webgunearen bidez aurkeztu dira, eta 109 (% 31) posta elektronikoaren bidez. Guztira, herritarren % 96k bide telematikoen alde egin dute, eta gainerako % 4ek bestelako bideak erabili dituzte. Bide ez telematikoei dagokienez, 7 intzidentzia aurkeztu dira telefonoz, 2016. urtean bezala, eta 2 posta arruntez, aurreko urtean baino 15 gutxiago. Horretaz

gain, 4 intzidentzia aurkeztu dira Eusko Jaurlaritzaren Zuzenean zerbitzuaren bidez.

Beraz, nabarmentzen da Elebide zerbitzura jotzen duten herritarren artean bide telematikoa erabiltzeko joera handituz doala, posta arruntaren eta telefonoaren kaltetan.

Edonola ere, Elebidek bide ez telematikoei eutsiko die, bitarteko telematikoa erabili nahi ez dituztenentzat edota erabili ezin dituztenentzat.

1. grafikoa: intzidentziak jasotzeko bidea

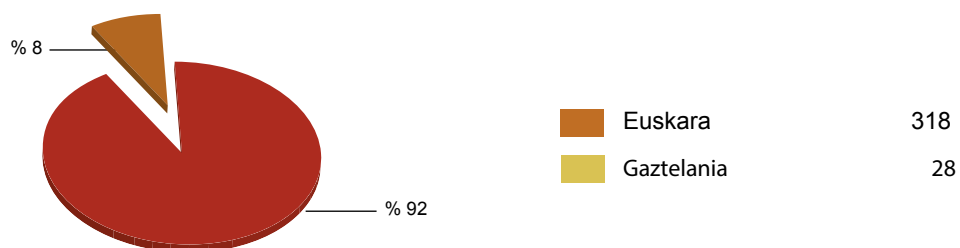


Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza

2017. urtean zehar Elebidera jo duten herritarren % 92k (318k) euskara erabili dute zerbitzu honekin harremanetan jartzeko; eta beste % 8ek (28k),

gaztelania. Azken kasu horietatik, 7 hizkuntza eskubideen araudiaren inguruko kontsultak izan dira; eta beste 21, kexak (nahiz eta 13tan euskara erabiltzeko eskubidea urratu zaiela adierazi duten).

2. grafikoa: intzidentzia aurkezterakoan erabilitako hizkuntza

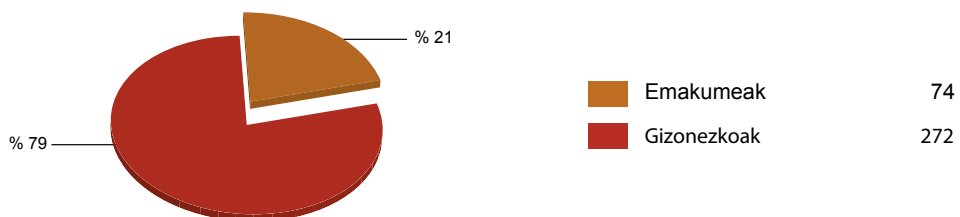


Intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik

% 21 (74 intzidentzia), eta gizonezkoek % 79 (272 intzidentzia).

Emakumezkoek aurkeztu dituzte 2017. urtean zehar Elebide zerbitzura zuzendu diren intzidentzien

3. grafikoa: intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik

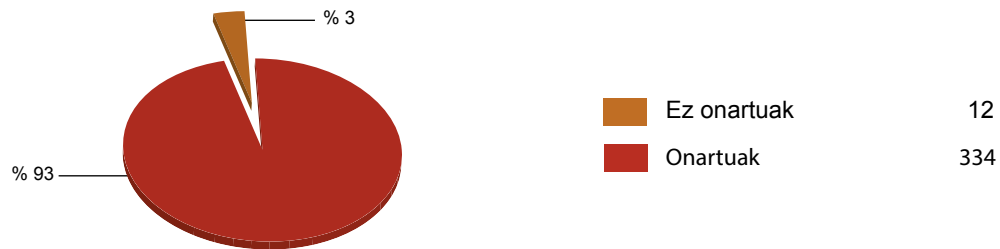


Onartutako intzidentziak / onartu gabekoak

2017. urtean Elebiden aurkeztu diren 346 intzidentzietatik 12 ez dira onartu; hau da, intzidentziak aztertu egin dira, baina, kexaren zioa sakon ikertu ondoren, Elebidek ondorioztatu du ez da-

goela oinarri juridikorik intzidentzia izapidetzeko edo intzidentzia Elebideren eskumenetik kanpo geratzen dela. Kontuan izan behar da Elebidek bakar-bakarrik izapidetzen dituela araudian jasotzen diren kasuekin bat datozen kexak. Gainerako 334 intzidentziak Elebideko prozedurari jarraituz izapidetu dira.

4. grafikoa: Onartutako intzidentziak / onartu gabekoak



Izapidetutako intzidentzien tipologia

2017. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien % 86 kexak izan dira: herritarrek uste izan dute hizkuntza eskubideak urratu zaizkiela. Horrela, bada, izapidetutako 334 intzidentzietatik 289k tipologia horri erantzuten diote. Gainerako intzidentziak honela banatzen dira: 12 kontsulta, 4 iradokizun eta 29 eskaera.

Oro har, kexa horietako gehienak gai hauen ingurukoak izan dira: Administrazioarekin, ahoz zein

idatziz, aukeratutako hizkuntzan harremanak gauzatu ezina; web guneetako eduki batzuetan elebitasuna bermatu ez izana; eta errotulazioan eta seinaleetan antzemandako hutsuneak.

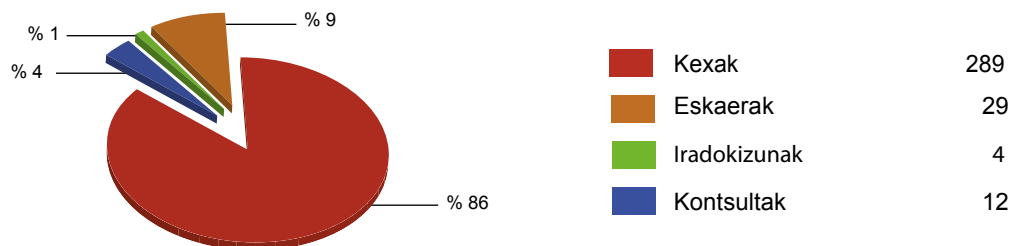
Kexak alde batera utzita eta kontsultei erreparatuta honako datu hauek azpimarratu behar dira: bederatzi kontsulta izan dira hizkuntza eskubideen inguruko araudiari buruz galdetzeko (horietako sei kasutan eremu publikoetan euskara erabiltzeko eskubideei buruz galdetu dute herritarrek, eta gainerako hiru kasuetan, enpresek hizkuntza-eskubi-

deak bermatzeko betebeharrei buruz); bi kontsulta izan dira 86/1997 Dekretuaren¹ aplikazioaren inguruan galdetzeko; eta, bat, Elebidetako txostena noiz argitaratuko zen galdetzeko.

Iradokizunei dagokienez, herritarren ekimenez euskararen presentzia areagotzeko iradoki zaie bi enpresa pribaturi eta bi administrazioi.

Azkenik, 29 eskaerei dagokienez, gehienak herri administrazioei zuzendutakoak izan dira: herritar batek Osakidetza-aren urgentzietako identifikazio-txartelaren euskarazko akatsak zuzentzea eskatu du; beste batek Bilbo-Basurtu ESIko errotulazioa berrikustea, akatsak baitaude; Francisco de Vitoria BHIko dietetika zikloko hamazortzi ikaslek eskatu dute 1. eta 2. mailako ikasgaiak euskaraz ikastea; eta abar.

5. grafikoa: izapidetutako kexen tipologia



Izapidetutako kexen tipologia

2017. urtean Elebiden izapidetu diren 289 kexak lau multzo nagusitan sailkatzen dira: idatzizko harremanetan gertatzen diren urraketak, ahozko harremanetan izaten direnak, hizkuntza-paisaian antzeman daitezkeenak (errotuluak, seinaleak...) eta internet eta sare sozialetan ikus daitezkeenak.

6. grafikoan ageri diren gainerako adierazleen zenbatekoak kexa beraren baitan urraketa mota bat baino gehiago gertatzen diren kasuei dagozkie.

Idatzizko harremanei erreparatzen badiegu, 108 kexa jaso dira, kasu gehienetan salatzeke erakundeek gaztelania bakarrik erabili dutela herritarre-

¹86/1997 Dekretua, apirilaren 15ekoa, Euskal Autonomia Elkarteke herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautuko duena.

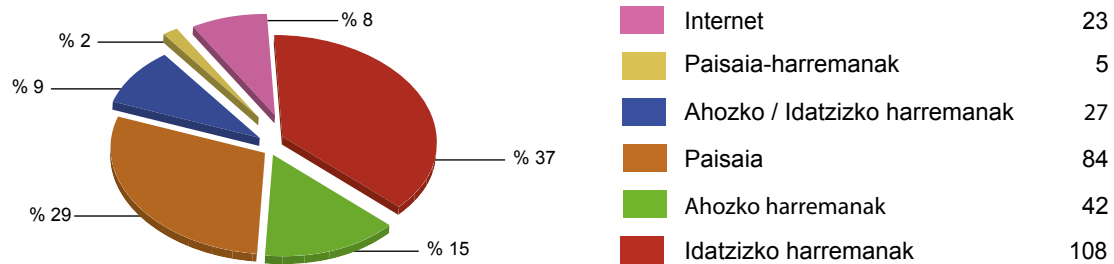
kiko harremanetan. Ahozko harremanei dagokienez, 42 kexa izan dira; horietan herritarrek nagusiki adierazi dute euskaraz artatuak izateko eskubidea urratu zaiela. Gainera, 27tan salatu dute hizkuntza eskubideak, bietara, ahoz zein idatziz urratu direla.

Hizkuntza-paisaiarekin loturiko kexak 84 izan dira. Kexa horiek bideetan eta jendaurrean gaztelania

hutsean jarritako kartelei, kale zein laneko seinaleei, eta trafiko seinaleei egiten diete erreferentzia gehienbat; eta 5 kasutan salatu da erakunderen batek urraketa egin duela, bai herritarrekiko harremanetan bai hizkuntza-paisaian.

Azkenik, internet eta sare sozialetan gertaturiko arau urraketak 23 izan dira, 2016. urtean baino bi gehiago.

6. grafikoa: izapidetutako kexen tipologia



Ondorengo taulan, 2016ko eta 2017ko datuak alderatzen dira:

	2016	2017
Idatzizko harremanak	144	108
Ahozko harremanak	56	42
Idatzizko eta ahozko harremanak	102	27
Paisaia	122	84
Harremanak eta paisaia	7	5
Internet eta sare sozialak	21	23

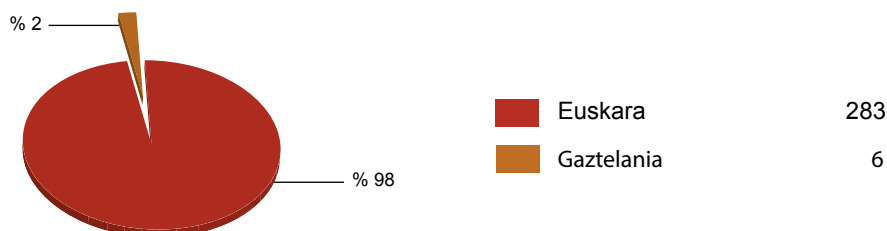
Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den

Izapidetutako 289 kexetatik 283tan euskal hiztunek nozitu dute eskubide-urraketa; eta, 6 kasutan, gaztelaniazkoek. Euskararen erabileraren normalizazio prozesuak aipatzeko moduko aurrerakada bat egin du azken 30 urteotan; baina, guztiarekin ere, urraketa kopuru horrek agerian uzten du, oraindik ere, euskara erabili nahi duten herritarrek aukera murrizagoak dituztela gizartean euskaraz jarduteko. Hori horrela, ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, modu eraginkorrean, euskararen eta gaztelaniaren arteko berdintasun sozial benetakoa lortzeko.

Gaztelaniari dagokionez, erabili nahi bai, baina ezinikoa izan dela salatzen duten kexetatik bost Administrazioarekiko harremanetan gertatu dira; eta bat, esparru pribatuan.

Administrazioarekiko harremanetan gauzatutako bost kexetatik bitan azkenean argitu da ez dela egon hizkuntza eskubideen urraketarik; beste bi kasutan, herritarrek ez dira ase geratu Administrazioak emandako erantzunarekin; eta, gainerakoan Administrazioak aintzat hartu du aurkeztutako kexa, eta baita adierazi ere bitarteko guztiak jartzeko konpromisoa, horrelako egoerak ekiditeko.

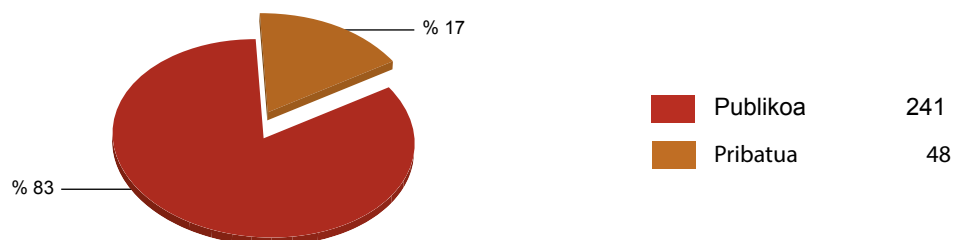
7. grafikoa: urraketa zein hizkuntzatan gertatu da



Kexak esparruaren arabera

Kexen % 83 (241 kexa) esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak dira, eta % 17 (48 kexa) esparru pribatuari dagozkie.

8. grafikoa: kexak esparruaren arabera



Esparru publikoko kexak

Herri administrazio eta erakundeen kasuan, aurkeztutako kexen % 53 EAeko sektore publikoari zuzendu zaizkie. 2016. urtearekin alderatuta, 148 kexa gutxiago jaso dira.

Foru aldundien kontra aurkeztutako kexen kasuan, 2017an zehar jaso diren kexen kopurua jaitsi egin da, 2016arekin alderatuz gero. Jaitiera hau Bizkaiko Foru Aldundian eta haren menpeko erakundeetan gauzatu da, kexak 2016an 23 izate-

tik 2017an 11 izatera pasatu baitira. Arabako zein Gipuzkoako Foru Aldundietan eta beren menpeko erakundeetan, ordea, kexen kopurua igo egin da: 2016an 2 eta 1 izatetik 2017an 4 eta 7 izatera pasatu dira, hurrenez hurren.

Toki administrazioei dagokienez, 2017an zehar jaso diren kexen kopurua ere jaitsi da 2016koen aldean. Lurralde historikoen arabera aztertuz gero, ikus daiteke Arabako eta Bizkaiko udalen kexen kopurua nabarmen jaitsi dela eta Gipuzkoako udalen kasuan, aldiz, igo.

Estatuko Administrazio Orokorra eta haren menpeko erakundeek dagokienez, kexa kopurua ere

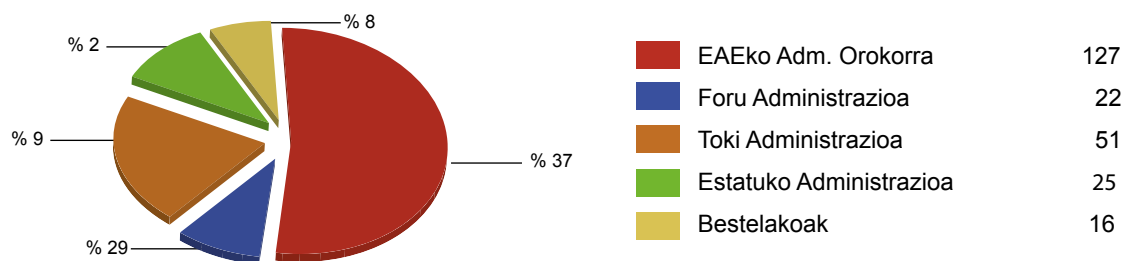
jaitsi da 2016koen aldean (31 kexa izatetik, 2017an 25 kexa izatera pasatu dira).

Datu horiek guztiak kontuan hartuta, honako grafiko eta taula hauek ditugu:

2016-2017 urteetan esparru publikoan izandako kexen konparazio-taula

	2016	2017
<i>EAEko Adm. Orokorra</i>	275	127
Eusko Jauriaritza	34	39
EJren erakunde eta sozietate publikoak	241	88
<i>Foru aldundiak</i>	26	22
Arabakoa	2	4
Bizkaikoa	23	11
Gipuzkoakoa	1	7
<i>Toki-administrazioak</i>	64	51
Arabakoak	4	1
Bizkaikoak	53	32
Gipuzkoakoak	7	18
<i>Estatuko Administrazioa</i>	31	25
<i>Bestelakoak</i>	6	16

9. grafikoa: kexak esparru publikoan



EAEko Administrazio Orokorrari zuzendutako kexak

Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren aurka jaso dira kexa gehienak: 127 kexa, guztira; horietatik 39 Eusko Jaurlaritzaren aurka, eta 88 Eusko Jaurlaritzaren erakunde eta sozietate publikoen aurka.

Eusko Jaurlaritzari zuzendutako 39 kexei dagokienez, sailez sail hauek izan dira emaitzak:

- Segurtasun Saila: 8
- Hezkuntza Saila: 7
- Gobernantza Publikoa eta Autogobernu Saila: 5
- Lana eta Justizia Saila: 4
- Ogasun eta Ekonomia Saila: 4
- Kultura eta Hizkuntza Politika Saila: 3
- Ekonomiaren Garapen eta Azpiegitura Saila: 2
- Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Saila: 2
- Lehendakaritza: 2
- Osasun Saila: 2

Kexen arrazoiak hauexek izan dira gehienbat:

- Ahozko harremanekin lotuta, aldez aurreko edota telefono bidezko arreta euskaraz ez ematea, Osasun Saileko inkesta egiteko euskaraz ez dakien inkestaria bidaltzea eta Ertzaintzak gaztelania hutsezko mezuak ematea kotxeko bozgorailutik txirringuluri-las-terketa batean. Kasu gehienak modu egokian

itxi dira, hau da, kexa eragin duen zerbitzuak herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko dituzten protokoloak berraztertu eta langileei gogorarazi egin dizkie.

- Idatzizko harremanetan herritarrek aukeratutako hizkuntza ez errespetatzea, ele bietan dagoen ziurtagirian kontzeptu batzuk gaztelania hutsean egotea, idazki elebidun batean euskarazko zatiak gramatika-akatsak izatea eta administrazioan dokumentuei sarrera emateko erabilitako zigilu baten data gaztelaniazko formatuan bakarrik egotea. Kasu horiek guztiek irtenbide egokia izan dute.
- Interneten bidezko harremanei dagokienez, webguneko euskarazko bertsioan gaztelaniazko bideo bat agertzea, aplikazio batean gaztelaniazko oharra agertzea euskarazko bertsioan, eta berri bat eskuragarri ez egotea euskarazko bertsioan.

EAEko sektore publikoaren beste erakunde batzuk

Kexen kopuruari helduta EAEko sektore publikoak 88 kexa jaso ditu:

- Osakidetza: 64
- Lanbide: 10
- EHU: 5
- Biocruces: 2
- EITB: 1

- EJIE SA: 1
- Emakunde: 1
- IVAP: 1
- Osatek: 1
- SPRI: 1
- Uraren Euskal Agentzia: 1

Osakidetzak 64 kexa jaso ditu. Osakidetzak kexa gehien eragiten duen erakundea izaten jarraitzen badu ere, iaz jasotako kopuruarekin alderatuta, kexa kopurua nabarmen jaitsi da (208 kexa izate-tik 64 izatera pasatu da).

Horietatik, 41 kexa jaso dira behin behineko zein behin betiko oharrak eta kartelak gaztelania hutsean egoteagatik edota euskarazko akatsak izateagatik. Kasu horietan guztietan, Osakidetzak dagoeneko aldatu ditu ohar eta kartelak, edo aldatzeko izapideak gauzatu ditu.

Beste kexa batzuk jaso dira idatzizko jakinarazpenak gaztelania hutsean egiteagatik, batez ere langileei zuzenduta; euskarako ahozko arreta ez bermatzeagatik eta larrialdietako bozgorailuetatik gaztelania hutsean deitzeagatik, eta intraneteko webgunean euskarazko bertsioan atal batzuk erabilgarri ez egoteagatik. Osakidetzak intzidentzia guztiei erantzuna eman die, baita arazoak konpontzeko neurriak hartu ere.

Lanbidek 10 kexa jaso ditu (2016an 4 kexa jaso zituen). Horietatik sei izan dira Lanbideren webgune-ko euskarazko bertsioan dokumentu bat gazte-

lania hutsean ipintzeagatik; bi, langileek pentsatu baitute euskara ikastaroetarako baimenen irizpideen zirkularrak euskara ezagutzeko duten eskubidea urratzen duela; eta gainerako biak, gaztelania hutsezko gutuna jasotzeagatik eta Lanbideko bulego batean segurtasun pribatuko langileak herritarra euskaraz ez artatzeagatik.

EHUK 5 kexa jaso ditu, besteak beste, webgune-
ren bitartez titulu bat eskatzerakoan euskarazko bertsioan gaztelaniazko esaldi batzuk agertzeagatik, udako ikastaro batean izena eman eta jasotako posta elektronikoko bidezko egiaztagiria gaztelania hutsean egoteagatik eta Master eta Doktorego Eskolan euskaraz ez artatzeagatik.

Gainerako entitateek (**Biocruces, EITB, EJIE SA, Emakunde, IVAP, Osatek** eta **SPRI**), 9 kexa jaso dituzte guztira: Biocrucesek bi eta gainerakoek kexa bana. Hiru kasutan ez da bermatu ahozko harremana euskaraz izatea, eta beste kasu batzuetan honako urraketa hauek gertatu dira, besteak beste: euskaraz gaizki idatzitako erro-
tutua, Euskadi Irratian gaztelania hutsezko iragar-
kia, eta webgune-ko euskarazko bertsio-
ko informazio-agiri bat gaztelaniazko bertsio-
koarekin bat ez etortzea eta okerra izatea.

Emakunderi zuzendutako kexaren kasuan (au-
tobus-markesina batean euskara hutsezko iragarkia) ondorioztatu da ez dela egon hizkuntza-
eskubideen urraketarik, gaztelania hutsezko iragarkiak ere inprimatu eta jendaurrean jarri zirelako.

Foru aldundiak

Foru aldundiei 22 kexa zuzendu zaizkie 2017an.

Arabako Foru Aldundiak eta haren menpeko den Arabako Bideak SAK 3 kexa eta kexa 1 jaso dute, hurrenez hurren. Arabako Foru Aldundiak jasotako batean egiaztatu da ez dela hizkuntza-eskubideen urraketarik egon.

Bizkaiko Foru Aldundiak eta haren menpeko erakundeek 11 kexa jaso dituzte: 2016. urtean baino 12 gutxiago: Bizkaiko Foru Aldundiak zortzi jaso ditu eta Interbiak-ek hiru. Horietako hirutan egiaztatu da ez dela hizkuntza-eskubideen urraketarik egon.

Gipuzkoako Foru Aldundiak eta haren menpeko erakundeek 7 kexa jaso dituzte, aurreko urtean baino 6 gehiago. Gipuzkoako Foru Aldundiak lau jaso ditu, Bidegik bi eta IZFE SAK kexa bakarra. Gipuzkoako Foru Aldundiak jasotako kexa batean ere egiaztatu da ez dela hizkuntza-eskubideen urraketarik egon.

Hona hemen, kexak jartzeko arrazoi nagusiak:

- Idatzizko harremanetan: eskaera euskaraz egin eta mezu elektronikoa gaztelania hutsean jasotzea; lan-eskaintza batean enpresa pribatu baten bidez egindako azterketaren eduki guztiak euskaraz ez egotea; bidesarrietako makinek gaztelania hutsean adieraztea txartela sartzeko mezua; etxera bidalitako jakinarazpen batean Audio izen ofiziala ipini beharrean Llodio ipintzea; eta herritarrentzako arreta bulegoan idazkia aurkeztean sarrera emateko erabilitako zigituaren data gaztelaniazko formatuan bakarrik egotea.
- Ahozko harremanetan: hiru kasutan herritarrek kexu dira ez direlako euskaraz artatuak izan. Horren aurrean, kexa jaso duten erakundeek jakinarazi dute sentitzen dituztela sorrazitako eragozpenak eta hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak gogoraraziko dizkietela langileei.
- Errotuluak eta seinaleak gaztelania hutsean, eta Bizkaibus autobusetako aurrealdeko paneletan mezu batzuk gaztelaniaz baino ez adieraztea. Kasu horietan guztietan seinaleak, errotuluak edo panelak ele bietan jarri dituzte, edota izapideak egiten hasi dira ele bietan egon daitezen.
- Hiru herritarrek salatu dute Tabakalerako Ikus-entzunezko Formakuntza Zentroa martxan jartzeko lehiaketan euskara kontuan hartu ez izana.

Toki-administrazioak

Toki administrazioei dagokienez, 51 kexa izan dira; iaz baino 13 gutxiago, beraz.

Arabako udalek kexa bakarra jaso dute 2017an: 2016an baino 3 gutxiago. Vitoria-Gasteizko Udalak jaso du kexa.

Bizkaiko udalei eta haren menpeko erakundeei dagokienez, 32 kexa jaso dituzte guztira 2017an: 2016an baino 21 gutxiago:

- Ortuellako Udala: 8
- Bilboko Udala eta haren menpeko erakundeak: 7
- Amorebieta-Etxanoko Udala eta haren menpeko Ametx Erakunde Autonomoa: 6
- Basauriko Udala eta haren menpeko Social Antzokia: 6
- Zallako Udala: 2
- Larrabetzuko Udala: 1
- Muskizko Udala: 1
- Zierbenako Udala: 1

Gipuzkoako udalak 2016an 7 kexa jasotzetik 2017an 18 kexa jasotzera pasatu dira:

- Donostiako Udala eta haren menpeko erakundeak: 6
- Arrasateko Udala: 3 (kasu batean, urraketarik ez)
- Errenteriako Udala: 2
- Hondarribiko Udala: 2
- Eibarreko Udala: 1
- Irungo Udal Hileta Zerbitzuak: 1
- Tolosako Udala: 1
- Zarauzko Udala (Munoa aparkalekua) : 1 (urraketarik ez)
- Zumarragako Udala: 1 (urraketarik ez)

Kexak jartzeko arrazoi nagusiak honako hauek izan dira:

- Errotulazioan: obrak iragartzeko oharrak, trafikoko seinaleak eta kartelak gaztelania hutsean. Kexak jaso ondoren, kasu gehienetan erroterluak ele bietan jarri dituzte udalek, edo izapideak egiten hasi dira den-dena ele bietan egon dadin.
- Idatzizko harremanetan:
 - Euskararen urraketei dagokienez: euskarazko idazkia akasduna izatea; erregistroan sarrera egiaztatze emandako dokumentu osoa ele bietan ez egotea; errolda ziurtagiriaren kontzeptu batzuk gaztelania hutsean egotea; eta antzerkiko sarrerak ele bietan egon arren, zenbait datu gaztelania hutsean agertzea.
 - Gaztelaniaren urraketei dagokienez: zerga agiriak euskara hutsean bidaltzea; kultura gidaren eduki gehienak euskara hutsean egotea; eta Martxoak 8ko egunari buruzko egitaraua euskara hutsean argitaratzea.
- Ahozko harremanetan: lau kasutan udaltzainek ez dituzte herritarrak euskaraz artatu; beste bi kasutan zentro baten egitarauan ez dute adierazi zein ikastaro emango den euskaraz, ezta bermatu ere euskararen presentzia; eta beste kasu batean telefonoaren mezua ez da guztiz ele bietan egon. Udal gehienek bitarte-

koak hartzeko konpromisoa adierazi dute horrelako egoerak ekidite aldera.

Estatuko Administrazioa

Estatuko Administrazioaren eta haren erakundeei eta sozietateei (Correos y Telégrafos S.A; AENA; ADIF; Renfe; Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa; Polizia Nazionala; Trafikoko Zuzendaritza Orokorra; Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionala; Guardia Zibila; Imserio; Industria, Energia eta Turismo Ministerioa; Sustapen Ministerioa eta Espainiako Mediku-Elkargoen Kontseilu Nagusiak) zuzendutako kexak 25era jaitsi dira. Kexak, oro har, aurrez aipatutakoak dira: aurrez aurreko arreta euskaraz ez ematea, errotuluak, panelak eta kartelak gaztelania hutsean jartzea, jakinarazpenak edo dokumentuak gaztelania hutsean bidaltzea eta ele bietan dagoen formulario batean euskarazko akatsak egotea.

Bestelakoak

Administrazio bat baino gehiagoren partaidetza-pekko 15 entitatek kexa jaso dute; beraz, pasa den urtean baino 9 kexa gehiago: IZENPEk zazpi kexa jaso ditu; Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoak, Metro Bilbaok eta BECEk bina kexa jaso dituzte; eta Bilboko Arte Ederren Museoak eta Guggenheim Bilbaok kexa bana.

Entitate horien kasuan, arrazoiak, besteak beste, honako hauek izan dira: gutun elebidunaren eus-

karazko zatia batere zuzena ez izatea, kartelak gaztelania hutsean jartzea, lan-poltsetan sartzeko azterketa gaztelania hutsean izatea eta ordainagiri bat gaztelania hutsean ematea.

Horietaz gain, Arartekok kexa bat jaso du Ficoban antolatutako jardunaldi batean erabiliko ziren hizkuntzei buruzko aipamena dela-eta. Nolanahi ere, gaia konpondu da, gaizki ulertua izan baitzen.

Esparru pribatuko kexak

2017. urtean Elebidek tramitatu dituen 290 kexen artean 48 esparru pribatuari dagozkio; pasa den urtearen aldean, bi gutxiago.

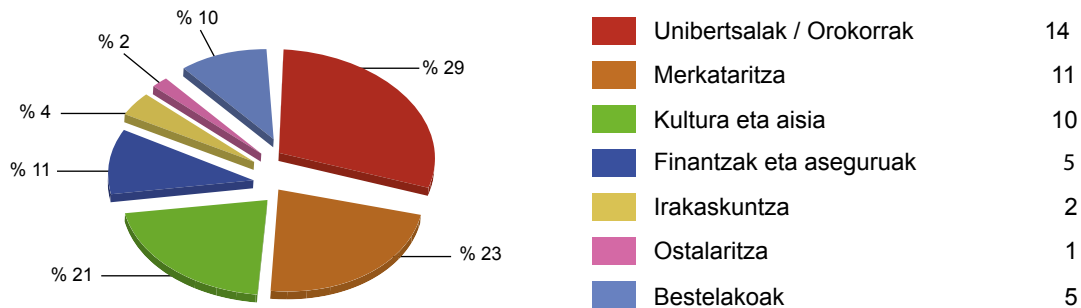
Esparru honetan, irabazi asmorik gabeko erakunde zein elkarteak eta jarduera profesionaleri lotutako erakunde eta enpresak daude, eta urraketak honako arlo hauetan gertatu dira: zerbitzu unibertsaletan eta interes orokorreko zerbitzuetan, kultura eta aisian, finantza eta aseguruetan, merkataritzan, irakaskuntzan eta ostalaritzan.

Kexak onartzeko kontuan izan ditugu arlo pribatuko hizkuntza-eskubideak bermatze aldera argitaratu ziren abenduaren 22ko 6/2003 Legea -Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena-, eta uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua -Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko Dekretua-, horietan ezartzen baita zein erakunde edo enpresa dauden legez behartuta eta zein hizkuntza-eskubide bermatu behar dituzten.

Kexa eragin duten arrazoi nagusiak hauek izan dira: kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako komunikazioak gaztelania hutsean ematea (argindarra hornitzen duen konpainia, gasolindegia, banketxea, bidaiarien errepideko garraio erregularrako zerbitzua ematen duen enpresa...), ele bietan dauden agirietan gaztelania hutsezko kontzeptu batzuk agertzea, errotuluak edota oharrak gaztelania hutsean egotea eta euskarazko arretarik ez ematea aurrez aurre edota telefono bidez.

Amaitzeko, Elebidek aurretik aipatutako Legea eta Dekretuaren eraginpean ez dauden ostalaritza-establezimenduen aurkako kexak ere jaso ditu. Kasu horietan kexa jarri duen herritarrari jakinarazi zaio ostalaritza-establezimendu horiek ez daudela behartuta kontsumitzaileak euskaraz ardatzera; hala ere, kasu batzuetan ostalaritza-establezimenduari kexaren berri eman zaio, euskaraz jardutera behartuta egon ez arren, nahi izanez gero iradokizun gisa kontuan har dezan.

10. grafikoa: kexak esparru pribatuan



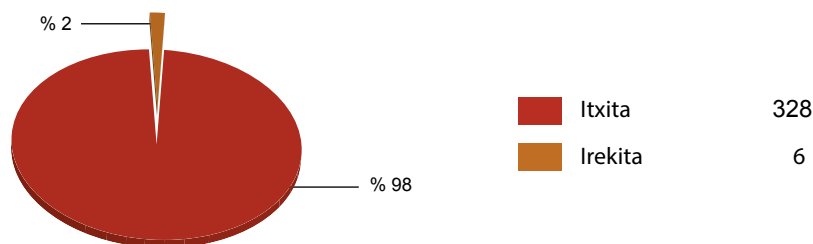
EMAITZAK

Intzidentzien egoerari buruzko informazioa

Elebidek izapidetutako 334 intzidentzietatik, 328 itxita zeuden 2018ko martxoaren 31rako: 317 ka-

sutan herritarrari helarazi zaio erakunde urratzai-leak bidalitako informazioa; eta gainerako 11 kasuetan, intzidentziaren itxiera, erakundearen erantzunik jaso ez baita. Aldiz, 6 intzidentzia itxi gabe daude eta euren bidea egingo dute 2018an.

11. grafikoa: intzidentzien egoera



Itxita dauden intzidentzien tipologia

Kexen kasuan, 283 kexa daude itxita, eta gainerako 6 izapidetzen ari gara oraindik.

Kontsulten kasuan, jasotako 12ak itxita zeuden urte amaieran; izan ere, Elebidek kontsulta bat ja-

sotzen duenean, hori aztertu eta informazio gehigarria eskuratzen du, halakorik behar izanez gero. Txostena egindakoan, eskatzaileari helarazten zaio eta intzidentzia itxi egiten da.

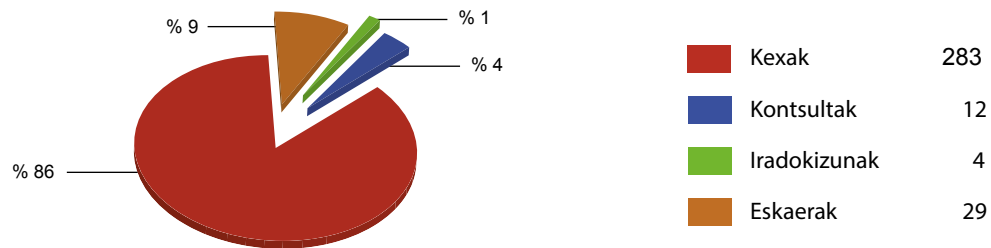
Izapidetutako 4 iradokizunei dagokienez, 4rak itxita daude. Iradokizun baten aurrean, Elebidek

iradokizunaren hartzailerak erakundeari helarazten dio herritarrak azaldutakoa, horren inguruan hausnarketa egin eta erantzun edo txosten bat presta dezan. Elebidek, erantzun edo txosten hori jaso bezain laster, herritarrari jakinarazi egiten dio,

eta, herritarrek kontrakorik esan ezean, intzidentzia itxi egiten da.

2017. urtean, 29 eskaera erregistratu ziren; guztiak itxita daude.

12. grafikoa: itxita dauden intzidentzien tipologia

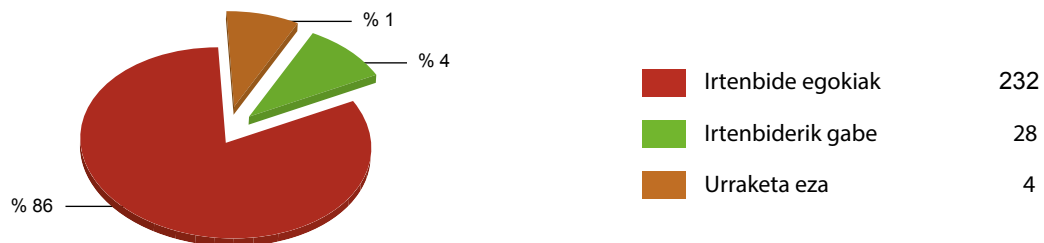


Kexen emaitza

Kexei erreparatzen badiegu, hiru kasu gerta daitezke: kexak irtenbide egokia izatea, alegia, konpontzea edo konponbidean egotea; kontrakoa, irtenbiderik ez izatea (herritarra erantzunarekin

pozik ez geratzea edo erakundeak ez erantzutea); eta, azkenik, izapideen ondorioz, indarrean dagoen araudiari erreparatuta, urraketarik ez dela egon ondorioztatzea.

13. grafikoa: kexen emaitza

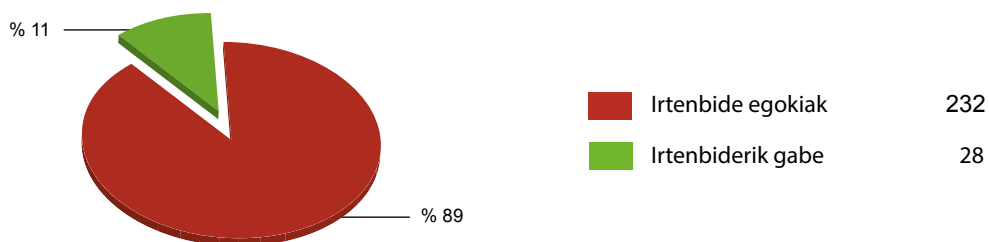


Beraz, arau urraketa egon dela ondorioztatutako 260 kexa horietako % 89k irtenbide egokia izan du.

Datu horrek Elebide zerbitzuaren eraginkortasuna azpimarratzen du, herritarrek jakinarazi dituzten

kexak konponbidean jarri ohi dituelako Elebidek. Halaber, aipatzekoa da herritarren salaketei esker, erakundeek indartu egin dutela hizkuntza-eskubi-deekiko konpromisoa eta neurri egokiak hartu dituztela etorkizunean horrelakorik gerta ez dadin.

14. grafikoa: urraketa izan diren kexen emaitza





HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA
Viceconsejería de Política Lingüística



Hizkuntz Eskubideak bermatzeko zerbitzua
Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos

Elebide euskal herritarren hizkuntza eskubi-
deen bermea sustatzeko sortu zen. Hizkuntza
Politikarako Sailburuordetzaren apustu erabaki-
garria da Elebide, aldarrikapen erretoriko orotatik
haratago joan eta eskubide horien baliatze bene-
tako eta eraginkorra bultzatu nahi duena. Apus-
tu erabakigarria, izan ere, hizkuntza eskubideak
kokatzen ditu euskal administrazioen hizkuntza
politika garatzeko ezinbesteko diren oinarrien ar-
tean: norbanakoen eskubideen errespetua, hiz-
kuntza aukeratzeko askatasuna, herri-aginteen
eginbeharrak eskubide horiek bermatzeko, eus-
kararen erabileraren normalizazioa eta berdinta-
sun sozial eraginkorra, hau da, herritarrari hau-
tatu duen hizkuntza erabiltzeko aukera emango
dion benetako berdintasuna.

Hiru dira Elebideren berezko eginkizunak:
hizkuntza eskubideak sustatu eta bermatzea,
berme hori eraginkorra izan dadin prozedura bat
ezartzea, eta konponbideak ezartzeko ardura du-
ten administrazioekin eta erakundeekin lankide-
tzan jardutea. Hau da eta ez besterik Elebideren
azken xedea: salaketa sistematikotik konponbi-
deak bilatzera eta ezartzera pasatzea; helburua
ez baita jazartzea, baizik eta hizkuntza eskubi-
deak betetzea eta betearaztea; eta xede hori er-
diesteko, tartean dagoen eragile orori beharrezko
lankidetzak eskainiko zaio.

ISSN 1889-4585

