

BIKAIN
EUSKARAREN KUDEAKETA ETA
ERABILERA
ERREFERENTZIA-GIDA
ERAKUNDE PUBLIKOENTZAT



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA

Aurkibidea

1. Sarrera

- 1.1. Aurrekariak
- 1.2. Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren helburuak

2. Erreferentzia-gidaren xedea

3. Aitorpen-mailak

4. Gobernu- eta kudeaketa-organoak

- 4.1. Euskararen Kudeaketaren Aitortza-sistemaren Jarraipen batzordea
- 4.2. Euskararen Kudeaketaren Aitortza-sistemaren Artezkaritza Kontseilua
- 4.3. Zuzendaritza
- 4.4. Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoa

5. Ebaluazio-prozesuaren hartzaileak

6. Kanpo-ebaluazioa jasotzeko erakunde publikoek bete beharrekoak

- 6.1.– Hizkuntza-esparruko betebeharrak
- 6.2.– Hizkuntza-esparrutik kanpoko betebeharrak

7. Kanpo-ebaluazio prozesua

8. Ebaluatu beharreko gaiak

9. Ebaluatzeko eta puntuatzeko jarraibide orokorrak

10. Izen-ematea eta gainerako izapideak

- 10.1. Erakundeek bete eta erantsi beharreko agiriak
- 10.2. Eskaeren izapidetzea
- 10.3. Aurkeztutako eskabidean egindako akatsen zuzenketa
- 10.4. Eskaerak egitea eta ebaztea, eta ebaluazioa egiteko epea

11. Eranskinak

- 11.1. KEMEN: Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako

1. Sarrera

1.1. Aurrekariak

Euskal Autonomia Erkidegoan euskararen normalizazioaren oinarritzko habe juridikoa Euskararen Erabilera Arauzkotzeko 10/1982 Oinarritzko Legea izan da. Lege horrek hizkuntza-politikako ekimenak garatzeko bidea zabaldu zuen, gizarteko eremu giltzarrietan euskararen ezagutza eta erabilera berreskuratzeko eta euskarari hain beharrezkoa zitaion erakundeen babesa eskaintzeko.

Horrez gain, Euskal Herriko herritarrei funtsezko hizkuntza-eskubideak aitortzen dizkie legeak, gizarte-bizitzako alor guztietan. Ordutik gaur egunera arte, oparoa izan da eremu sozioekonomiko pribatuan eta sektore publikoan euskararen erabilera sustatu eta bermatzeko egindako lana, bai araugintza-mailan baita plangintza-mailan ere. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari dagokio, eta horrela jasotzen da bere sailaren egitura-dekretuan, erakunde publiko eta pribatuen jardueretan euskararen erabilera nolakoa den jakiteko eta ebaluatzeko sistema bat ezartzeko azterketa egitea, eta sistema horren ezarpena sustatzea, indarrean dauden kalitatea ziurtatzeko sistemetan jasotako irizpide eta parametroetan oinarrituta.

Horiek horrela, Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sortu zuen Eusko Jaurlaritzak, lehendabizi Kulturako sailburuaren 2008ko martxoaren 5eko Aginduaren bidez, eta, ondoren, 2009ko martxoaren 3ko Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua eta Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautu zituen 53/2009 Dekretuaren bitartez, «esparru sozioekonomikoan euskararen erabileraren, presentziaren eta hizkuntza-kudeaketaren normalizazio-maila egiaztatu eta aitortzeko xedez». Horren ostean, eta Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria sektore publikora berariaz zabaltzeko asmoz eta, bide batez, ebaluaketa-eredua berraztertu eta eguneratzeko helburuarekin Bikain-Hizkuntza Konpromisoaren Zigilua eta Euskararen Kalitate ziurtagiria arautzen zituen martxoaren 3ko 53/2009 Dekretua indargabetu eta Bikain-Euskararen Kalitate Ziurtagiria arautzen zuen maiatzaren 30eko 162/2017 Dekretua eman zen.

Bikain ebaluazio-sistemaren muinean dago prozesuaren etengabeko berrikuspena eta antzemandako beharren araberrako egokitzapena. Filosofia horretan oinarrituta, ezinbestekotzat jo da zenbait egokitzapen egitea: prozedura malguagoa eraikitzea, berrikuntzak txertatzea eta ebaluazio- eta ziurtatze-aukerak hedatzea eremu sozioekonomiko pribatuaren eta sektore publikoaren ezaugarrietara egokituz. Ondorioz, ekainaren 27ko 97/2023 Dekretua onartu da, erakunde publiko eta pribatuen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-maila ebaluatzeko, egiaztatzeko eta aitortzeko sistema arautzen duena.

7/2023 Dekretuaren testu artikulatuan erakunde publiko eta pribatuen jardueran eta kudeaketan euskarak duen garapen-maila ebaluatu, egiaztatu eta aitortzeko sistemaren oinarria jasotzen da, eta horren barneko erakunde publikoetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren ebaluazio-prozesuaren garapena egitera datorren ebazpena, erakunde publikoetan Bikain - Euskararen Kalitate-ziurtagiria eskuratzeko ebaluazio-prozesuaren nondik

norakoak garatzen dituen, ere argitara eman du Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak 2023ko uztailaren 14an.

1.2. Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren helburuak

Ondorengoak dira Euskal Sektore Publikoko erakundeetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriak zabaltzeko helburu nagusiak:

- Euskararen erabilera areagotzeko dinamikan diharduten Euskal Sektore Publikoa osatzen duten erakundeei ekarpen kualifikatuak jasotzeko aukera ematea, kanpoko adituen ebaluazioaren bitartez beren indarguneak sendotu, zer hobetuak begiz jo, eta aurrera egiteko oinarritzko orientabideak jaso ditzaten.
- Erakundeen jardunean euskararen erabilera areagotzeko eta euskara erakundeen ohiko kudeaketan txertatzeko praktikarik onenak partekatzea, askotariko erakunde publikoen artean.
- Erakunde publikoen kudeaketa-sistemetan euskararen erabilera handitzera bideratutako hizkuntza-kudeaketa txertatzen laguntzea.
- Erakunde publikoetan euskararen erabilera handitzea.
- Honelako prozesuak abian dituzten erakundeei egindako lanaren eta ahaleginaren aitortza egitea eta berme instituzionala eskaintzea. Aipatutakoez gain, helburu izango da euskararen kudeaketan genero-ikuspegia txertatuta izango duten ebaluazioak egitea, baita Aurrerabide kudeaketako oinarritzko printzipioak kontuan hartuko dituztenak ere.

2. Erreferentzia-gidaren xedea

Erreferentzia-gida honen xedea da oinarritzko argibide eta jarraibide izatea Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiria lortzeko prozesuan interesaturik dauden erakunde publikoentzat; eta, halaber, prozesuarekin zerikusia duten beste alderdi batzuei buruzko azalpenak ematea.

3. Aitorpen-mailak

Euskal Sektore publikoko Bikain - Euskararen Kalitate-ziurtagiriak hiru egiaztapen-ziurtagiri ditu, euskararen erabilerari eta kudeaketari dagokienez erakunde publikoek egiaztatutako mailaren arabera:

- Oinarritzko ziurtagiria.
- Erdi-mailako ziurtagiria.
- Goi-mailako ziurtagiria.



Egiaztapenaren hiru mailak ebaluazioan aitortutako euskararen erabilera eta kudeaketaren neurrikoak dira, baita entitateek euskararen alorrean hartutako lidergo, zeharkakotasun-maila eta hizkuntza-irizpideen errotze- eta garapen-mailaren arabera ere.

Ebaluaziora aurkeztutako entitateek ezingo dute Bikain ziurtagiri-maila bat eskuratu, baldin eta euskara alorrean indarrean diren legeek ezartzen dizkieten betekizunak bermatzen ez badituzte.

4. Gobernu- eta kudeaketa-organoak

Ondorengoak dira eremu publiko eta pribaturako kudeaketa-organo komunak:

4.1. Euskararen Kudeaketaren Aitortza-sistemaren Jarraipen batzordea

Ardurak eta egitekoak: esparru publiko eta sektore sozioekonomiko pribatuan aitortza-sistemaren zabalkundea egitea; sistemaren koherentzia mantentze aldera, bi sektore edo esparruen arteko beharrezko koordinazioa bermatzea; aitortza-sistemari jarraipena egitea, eta beharrezko hobekuntzak inplementatzea.

4.2. Euskararen Kudeaketaren Aitortza-sistemaren Artezkaritza Kontseilua

Ardurak eta egitekoak: urteko ekintza-plana onartzea, aholkuak ematea eta jarraipena egin eta hobekuntza-jarduerak proposatzea.

Horrez gain, hurrengo hauek izango dira sektore publikoko Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren kudeaketa-organoak:

4.3. Zuzendaritza

Erakunde publikoetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren kudeaketa Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren menpeko Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzari dagokio.

4.4. Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoa

Bikain ebaluazioen kudeaketaren ardura Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzaren baitako Toki-erakundeetan Hizkuntza Normalizazioa eta Hizkuntza Eskubideak Zerbitzuaren barnean sortuko den Erakunde Publikoentzako Bikain bulego teknikoarena da.

Bulego teknikoari dagokio sektore publikoko erakundeen ebaluazio-eskaerak kudeatu eta ebaztea; ebaluazio-prozesua kudeatzea; Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren zabalkundea egitea; ebaluazioak egoki egiteko ebaluatzaileekin beharrezko koordinazioa bermatzea; ebaluatzeko irizpideak eta baldintzak adostu eta zehaztea; ebaluazio-prozesuari,

eta oro har, aitortza-sistemari jarraipena egitea, eta beharrezko hobekuntzak inplementatzea; baita ebaluazioen izapidean sortutako zalantzak argitu eta ebaztea ere.

5. Ebaluazio-prozesuaren hartzaileak

Bikain - Euskararen Kalitate-ziurtagiria eskuratzeko ebaluazioetan parte hartu ahal izango dute Euskal Autonomia Erkidegoan diharduten sektore publikoko erakundeek, osorik edo partzialki. Zehazki honako hauek: Euskal Autonomia Erkidegoan diharduen Estatutuko Administrazioak; Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra; lurralde historikoetako foruadministrazioak eta toki-administrazioak, baita haien guztien administrazio instituzionala eta haien mende eta atxikita dauden gainerako ente instrumentalak ere; eta Euskal Sektore Publikoaren 3/2022 Legearen 4. artikulua araberako Euskal Sektore Publikoa osatzen duen entitate orok.

Zehaztutako erakunde motek parte hartu ahal izanda ere, zenbait muga jartzea ezinbestekotzat jo da, Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiriaren ebaluazioaren eraginkortasun, efizientzia eta kalitatea bermatze aldera. Hortaz, Bikain ebaluazioan parte hartu ahal izateko, erakundeek – edo horien administrazio-unitateek– kontuan hartu beharreko zehaztapenak zerrendatuko dira jarraian:

A) Zenbait erakunderen ezaugarri edota izaeragatiko **kasu berezien azterketa**. Erakunde baten tamainak, langileen kopuruak, egiturak, osaerak zein antolaketak garatuko den ebaluazio-sistema orokorra aplikatzea eragozten dutenean, kasu bakoitzean aztertuko da ebaluazioa egitea bideragarria den, eta bideragarri izatekotan, zein den egiteko modurik egokiena.

B) Bikain **ebaluazioa partzialki** jaso nahi duten erakundeen kasuan, administrazio-unitateak izango dira ebaluatzeko gutxieneko ataltzat hartuko direnak. Kontuan izanda Euskal Sektore Publikoa osatzen duten askotariko erakunde motak, eta horien guztien antolaketa- eta funtzionamendu-egiturak aintzat hartzea ezinezkoa denez, Bikain ebaluazioan parte har dezaketen gutxieneko administrazio-atalak honela definituko dira: "Produktu edo zerbitzu jakin bat eskaintzen diote kanpoko edo barruko hartzaile bati. Zeregin homogeenak izateagatik funtzionalki lotuta daude eta organikoki burutza berak batzen dituen lanpostu edo plantillako dotazioez osatzen dira, eta berezko izena eta antolaketa-izaera definituta dute".

Horrez gain, administrazio-unitateek honako baldintzak ere bete behar dituzte ezinbestean:

- Lanpostu edo dotazio batez baino gehiagoz osatutako administrazio-unitatea izatea.
- Osatzen duen erakunde-egituraren barnean antolatzeko eta kudeatzeko nolabaiteko autonomia-maila izatea.
- Euskararen erabilera normalizatzeko plan estrategiko eta kudeaketa-plan propio izatea, edota administrazio-unitate hori barnean hartzen duen erakundearen plan estrategiko eta kudeaketaplanek eragina izatea horretan.

- Berezko Berdintasun Plana izatea, edota administrazio-unitate hori barnean hartzen duen erakundearen Berdintasun Planak eragina izatea horretan.
- KEMEN adierazle-sistemaren araberako aurkezpen eta autodiagnostikoa osatzea (Aurretostena), horretarako prestatutako eredu baliatuta. Bikain bulego teknikoak eskumena du eskaerak aztertu eta goian zerrendatutako baldintzak betetzen ez dituzten administrazio-atalak prozesutik baztertzeko.

*Oharra: aurretik BIKAIN - Euskaren Kalitate-ziurtagiri maila bat egiaztatu duen erakunde batek ezingo du ebaluazioa berriro eskatu, harik eta eskatutako azken ebaluazioari dagokion ebazpena eman eta hamabi (12) hilabeteko epea pasatu arte.

6. Kanpo-ebaluazioa jasotzeko erakunde publikoek bete beharrekoak

Ebaluatuak izateko onartzen diren erakunde publikoek honako betebeharrak izango dituzte.

6.1.– Hizkuntza-esparruko betebeharrak

- Erakunde eskatzaileak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartua eta indarrean izango du.
 - Erakundeak plantillako pertsona bat izendatuko du solaskide, Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoarekiko eta talde ebaluatzailearekiko harremana bidera dezan prozesu osoan zehar.
- Pertsona horren lanpostu-profila honakoa izatea gomendatzen da: erakundearen arduraren bat izatea, erakundearen kudeaketan lanpostu estrategikoa izatea, ezagutza sakona izatea euskarak erakundearen duen kudeaketa eta erabileraz, euskara-gaitasun egokia izatea...
- Kanpo-ebaluazioa eskatzen duen erakundeak bulego teknikoari emango dio honek zein talde ebaluatzaileak eskatutako informazio guztia.
 - Ebaluatua izango den erakundeak erraztasunak jarri beharko dizkio talde ebaluatzaileari informazioa emateko garaian: ebaluatzaileei lagundu, jarrera egokia izan, dokumentuak eskuragarri izan, ebaluatzaileek elkarrizketatu nahi dituzten pertsonak kanpo-ebaluazioan parte hartuko dutela bermatu, eta orokorrean, gardentasuna erakutsi talde ebaluatzaileak ahalik eta informazio gehien jaso eta ondorioz erakundearen egoera erreala ezagutu dezan. Aurretik jasotakoak ez betetzeak kanpo-ebaluazioa etetea ekar dezake.
 - Kasuan-kasuan, eta beharrezko iritziz gero, bulego teknikoak bilera batera deitu ahal izango ditu erakunde eskatzaileak, banaka, kanpo-ebaluazioaren perimetroa hitzartzeko. Hitzartzen den hori izango da ebaluatuko dena.

- KEMEN adierazle-sistemaren araberrako aurkezpen eta autodiagnostikoa osatu beharko dute erakunde eskatzaileek, horretarako prestatutako eredu baliatuta.
- Bikain ebaluazioa jaso nahi duten erakunde publikoek euskararen normalizazio-prozesuaren alorrean legeak ezartzen dizkien betebeharrak bete eta bermatu behar dituzte ezinbestean. Horrez gain, euskararen erabileraren normalizazio- eta indarberritze-prozesuaren garapen eta koordinazio egokia helburu, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak bere eskumener markoan erakundeei eskatutako informazio-iturri eta datuak aurkeztuta izan behar dituzte erakundeek.

6.2.– Hizkuntza-esparrutik kanpoko betebeharrak

- Ezin izango dute ebaluazio-prozesuan parte hartu: dirulaguntzak edo laguntza publikoak eskuratzea galarazten duen debekuren baten edo administrazio-zehapen edota zehapen penalen baten menpe dauden eskatzaileak; ez eta 4/2005 Legeak, Emakumeen eta gizonen berdintasuna lortzeko eta emakumeen kontrako indarkeria matxistarik gabe bizitzekoak dela bide, debeku horrekin zigortuak izan direnak ere, betiere zehapenean finkatutako epe-barrutian.
- Erakunde eskatzaileak zerga-betebeharrak eta Gizarte Segurantzaren ordainketak egunean izan behar ditu. Horretarako, kudeatzaileak automatikoki egiaztatuko du eskatzaileari baimenik eskatu gabe, ordainketa horietan egunean dagoela behar bestetan, Euskadiko Ogasun Nagusiaren Antolarauei buruzko Legearen testu bateginak ezarritakoari jarraituz. Hala ere, eskatzaileak baimen hori berariaz ukatu dezake eta, kasu horretan, interesdunak dagozkion egiaztatgiriak aurkeztu beharko ditu.
- Erakunde eskatzaileek Berdintasun Plana eduki eta aplikatu beharko dute, otsailaren 18ko 4/2005 Legeak, Emakumeen eta gizonen berdintasuna lortzeko eta emakumeen kontrako indarkeria matxistarik gabe bizitzekoak, ezarritakoaren arabera.
- Sozietate publikoen kasuan, ezinbestekoa izango da beharrezko lege-nortasunez horniturik egon eta, aldi berean, dagokien erregistroan izen emanda izatea.
- Erakundearen lege-ordezkaririk izendatuko du eskabidean zein diren ebaluatu behar diren egoitza edota unitateak (administrazio-unitateak edota lan-zentroak badira, adibidez). Eskabidean izendatu ez den egoitza zein gunerik ez da ebaluatuko.

7. Kanpo-ebaluazio prozesua

Hona hemen, Bikain kanpo-ebaluazioaren prozesuaren fase edo eginkizun nagusiak:

1. Sektore publikoko erakundeetan Bikain ziurtagiria eskuratzeko ebaluazio-prozesuaren nondik norakoak jasotzen dituen **ebazpenaren argitalpena eta zabalkundea**.
2. Erakunde interesdunek **kanpo-ebaluazioa eskatzea** (Egoitza elektronikoa).



3. Erakundeen eskabideak aztertzea, eta **onartuak izan diren** ala ez **jakinaraztea** (zuzendariaren ebazpen bidez).
4. Kanpo-ebaluazioa egingo duen talde ebaluatzailearen arduraduna harremanetan jarriko da onartutako erakundearekin, Bikain ebaluazio-prozesua azaldu eta zalantzak argitzeko (**banakako online informazio-saioa**). Horrez gain, erakundeak osatu beharreko aurkezpen eta autodiagnostikoa (Aurretxostena) lantzeko laguntza ere emango zaio erakundeari saio honetan. Saiootan banaka hartuko du parte erakundeak.
5. Erakundeak bere **aurkezpen eta autodiagnostikoa prestatzea (Aurretxostena)**.
6. **Autodiagnostikoa aurkeztea**.
7. Jasotako **autodiagnostikoaren errebisioa**, eta egin beharreko **zuzenketak** (talde ebaluatzailearen eta erakundearen esku).
8. Erakundearen **autodiagnostikoaren azterketa eta aldez aurreko ebaluazioa + agenda lotzea** erakundearekin (talde ebaluatzailearen esku).
9. **Ebaluazio-egunak**: erakundeko langileekin kontraste-elkarrizketak egitea.
10. Ebaluatutako erakundearen **ebaluazio-txostena landu eta erakundeari bidaltzea**. (Ziurtagiria lortzen duten erakundeei berehala emango zaie ziurtagiri digitala eta berau erabiltzeko estilo-liburua).
11. Erakundeek **gogobetetze-inkestak** betetzea.
12. Ebaluazio ostean, **ebaluazio-txostenari buruzko zalantzak argitzeko saioa**, erakundearen eta talde ebaluatzailearen artean (hautazkoa).
13. Ziurtagiriak banatzeko **ekitaldia**.

8. Ebaluatu beharreko gaiak

Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako (KEMEN hemendik aurrera) izango da sektore publikoko erakundeetan Bikain – Euskararen Kalitate-ziurtagiria eskuratzeko ebaluazioen oinarria. Hau da, edozein erakunde motatan euskararen erabilera normalizatu eta indarberritzeko prozesua modu antolatatu eta eraginkorrean kudeatu eta jarraipena egiteko markoa eta metodologia hartzen ditu barne KEMENek. Hots, hizkuntzen erabilera kudeatzeko ardatz, eremu eta arlo posibleak jasotzen ditu, eta hauen neurketa ahalbidetzen duten adierazleak eta hauek neurtzeko euskarri eta azalpenak.

Hortaz, euskararen normalizazio-prozesua kudeatzeko gako eta baliabideak ematen dituen sistema integrala da, honako hauek zutabetzat hartzen dituenak:

- Euskararen erabilera sustatzera bideratutako kudeaketa.
- Zeharlerrotasuna erronka gisa hartuta izan behar duena.
- Plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen jarraipen sistematikoaren beharra.
- Erakundeko kargudunen eta arduradunen inplikazio eta lidergoa.

KEMEN lanerako markoa da, ez-arauemailea; Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzak diseinatutakoa, erakunde publikoek jarraipena egin diezaioten euskararen normalizazio eta sustapen-prozesuari. Grafikoki, laguntza-koadro bat da erakundearen euskararen kudeaketa eta erabilera (zerbitzu- eta lan-hizkuntzari dagokienez) zertan gauzatu ohi den adierazten duena modu eskematiko eta ordenatuan.

KEMENek bi ardatz nagusi ditu:

- 1) Kudeaketa.
- 2) Erabilera.

Era berean, bi ardatz horietan erakunde bateko euskararen kudeaketaren eta erabileraren berri ematen duten adierazleak modu ordenatuan eta integratuan jasotzen dira, eremu eta arloen arabera.

9. Ebaluatzeko eta puntuatzeko jarraibide orokorrak

KEMENen bi ardatzek –kudeaketa eta erabilera –, hauen barneko arloek eta hauek osatzen dituzten adierazleek berariazko pisu bat daukate adierazle-sistemaren barnean, salbuespenak salbuespen.

Ebaluaziora aurkeztutako erakundeek gutxienez % 90eko hedadura (ehunekoa) lortu beharko dute zerbitzu-hizkuntzari dagozkion arloetan, Bikain ziurtagiri-maila bat egiaztatu ahal izateko; herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzearen adierazgarri izango baita hori.

Horrez gain, dagokion ziurtagiria lortzeko, ebaluazio-prozesuan gutxienerako puntu-kopurua pilatu beharko da, honela:

Ziurtagiriaren maila	Gutxienez eskatutako puntu-kopurua
Oinarrizko maila	300 puntu
Erdi-maila	500 puntu
Goi-maila	800 puntu

Bikain ebaluazio-prozesuan erakundeek euskara zelan kudeatu eta erabiltzen duten ebaluatzen da; hau da, erakundeetan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila, zenbateraino egiten zaion herritarri euskarazko eskaintza zerbitzu-hizkuntzan eta lan-hizkuntzan euskararen erabilera zenbatekoa den:

Kudeaketa. Erakundeek euskararen erabilera normalizatu eta sustatzeko dituzten erronka eta helburuak (nagusiak, edo epe luzekoak eta epe laburrekoak), eta haiek lortzeko baliabide, ekintza, irizpide eta pertsonak bideratzeko era.

Bikain ebaluazioaren ikuspegiaren arabera, kudeaketa arrakastatsu eta eraginkorra izango da euskaraz, gutxienez, lan egiten duen eta herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzen dituen administrazio publiko bat lortzera bideratutakoa.

Euskararen **erabilera ardatzaren** barneko eremuak:

Zerbitzu-hizkuntza. Erakundeak herritarrei eskaintzen dien irudian, komunikazioan eta zerbitzuan zenbateraino eskaintzen den euskara, ahoz eta idatziz; hots, zenbateraino dauden bermatuta herritarren hizkuntza-eskubideak.

Lan-hizkuntza. Erakunde bateko pertsona guztiek lan-jarduketan erabiltzen duten hizkuntza; hau da, erakundeko zereginak eta jarduerak egiteko ahoz eta idatziz eta euskarri informatikoan erabiltzen dutena: lan-bileretan, pertsonen arteko harremanetan, lan-komunikazioetan, prozedura administratiboetan, xedapen orokorretan, hizkuntza-paisaian, lan-prestakuntzan, etab.

Zehatz-mehatz zer ebaluatu behar den jakiteko, KEMENen jasotakoari jarraituko zaio. Bertan, erakundeen hizkuntzaren kudeaketa, eskaintza eta erabilera zelan eta zertan gauzatu ohi diren adierazten da modu eskematiko eta ordenatuan, 2 ardatzetan antolatuta (Ikusi 1. eranskina).

Bikain ebaluazioan **1.000 puntu lor daitezke, gehienez**. Balore haztatu maximo bat eman zaio ardatz horietako bakoitzari; baita eremu, arlo eta adierazle bakoitzari ere. Haztapan hori puntuetara ekarriko da amaieran, Bikain ziurtagiriaren maila erabaki ahal izateko:

1. _ARDATZA – **Kudeaketa (300 puntu)**
 2. ARDATZA – **Erabilera (700 puntu)**
 - Eremua: zerbitzu-hizkuntza (210 puntu)
 - Eremua: lan-hizkuntza (490 puntu)
- GUZTIRA: 1.000 PUNTU**

Azken urteotako Bikain ebaluazioek argi utzi dute ebaluatzeko sistemak malgua izan behar duela, sektore publikoa osatzen duten askotariko erakundeentzat baliagarria izateko; izan ere, KEMENen aurreikusitako adierazle guztiek ez dute zertan aplikagarri izan erakunde guztietan. Hortaz, ebaluatzeko egituraren malgutasuna bermatuko da, erakunde mota guztiek euren egoerara egokitu ahal izateko. Hau da, gerta daiteke ebaluatutako erakundeak adierazle bat edo gehiago ez kudeatzea, ez dagokiolako bere lan-jardunari. Horrelako egoeretan, ebaluazio-sistemak malgutasuna eskaintzen du, eta adierazle hori osatu barik geratu ahal izango da; ondorioz, horri dagokion puntuazioa gainerako adierazleen artean hainbanatuko da, erakundearen puntuazio orokorrean kalterik eragin gabe. Hala eta guztiz ere, horrelako egoerak behar bezala azaldu eta justifikatu behar ditu erakundeak, eta ebaluatzaile eta Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoaren oniritzia jaso.

Aldiz, ebaluazioa eskatzen duten administrazio-unitateen kasuan, gerta daiteke adierazleren bat kudeatzeko eskumen zuzenik ez izatea, erakundea zati den erakunde nagusiago batek



daukalako horretarako eskumena. Kasu horretan, erakunde nagusiaren kudeaketa, erabilera edota eskaintza ebaluatuko dira; betiere adierazle horiek eragina badute ebaluazioa jasoko duen administraziounitatearen lan-jardunean eta kudeaketan.

KEMENek jasotako adierazleei buruzko informazioa ebaluatzeko, bi atributu erabiliko dira: **hedadura** eta **sendotasuna**.

HEDADURA. Arlo bakoitza osatzen duten adierazleetan erakundeak euskara zenbateraino erabiltzen duen, ahoz eta idatziz; eta zenbateraino hartzen den kontuan erakundearen jardun-esparruetan.

SENDOTASUNA. Aztertu eta baloratu egingo da erakundeak hizkuntzen kudeaketan duen antolaketa eta egituratzeko modua (hizkuntza-politika, kudeaketa-sistema, plan estrategiko eta kudeaketa-planak, hizkuntza-irizpideak), kudeatzeko modu horrek euskararen erabileran duen eragina, euskarak kudeaketa-sistema orokorrean duen integrazioa, liderren bultzada, emaitzen joera positiboa, jarraipena (neurketak, errebisio sistematikoak, hobekuntzen aplikazioak).

Horrez gain, sendotasunean kontuan hartuko da erakunde horrek arlo bakoitzaren kudeaketan egin duen ibilbidea.

GARAPEN-MAILA. Aurreko bi atributuen konbinaziotik garapen-maila kalkulatu da; hots, erakundeak KEMENeko arlo bakoitzean zenbateraino hurbiltzen zaion helburu den euskal administrazio publikoaren ikuspegi idealari: zerbitzua euskaraz eskaini eta euskaraz lan egiten duen administrazioari.

Horrez gain, helburu goren horretara heltzeko erakunde bakoitzak faltan duen tarte ere adierazten du garapen-mailak. Garapen-maila hau ebaluazioan azpimarratutako zer hobetu eta indarguneeekin koherentea izango da. Azken ehuneko honek, garapen-mailari dagokionak, emango ditu Bikain ziurtagiriaren maila erabakiko dituen puntuak.

Ondorengoak dira sendotasuna zuzen kalkulatzeko kontuan hartu beharreko irizpideak:

GARAPEN-MAILA (azken puntuazioa)	
ATRIBUTUAK	
Hedadura	
% 70eko pisua izango du garapen-maila kalkulatzeko orduan.	
Sendotasuna	
% 30eko pisua izango du garapen-maila kalkulatzeko orduan.	
*KUDEAKETA ARDATZA	Maila orokorrean
	Euskararen normalizazioaren kudeaketan erakundeak egindako ibilbidea; hots, erakundeak aspalditik dauka euskaraz nagusiki lan egingo duen erakunde baten ikuspegia txertatuta bere kudeaketa orokorrean.
	Euskararen erabileraren kudeaketak zer nolako eragina duen euskararen erabileran; hots, euskararen erabilera sustatzeko plan estrategikoaren helburuek zenbateraino hurbiltzen duten



	erakundea euskaraz nagusiki lan egingo duen erakundearen eredura.
	Euskararen kudeaketaren txertatze-maila erakundearen kudeaketa orokorrean; hots, erakundeak zenbateraino daukan kudeaketa eredu egoki bat (Aurrerabide Kudeaketa Aurreratua, Gobernantza Ona...), eta euskararen kudeaketaren txertatze-maila zenbatekoa den kudeaketa orokor horretan.
	Euskararen kudeaketaren zeharkakotasun- eta estrategia-maila erakundearen kudeaketan.
	Euskararen erabileraren kudeaketak erakundearen duen errotasun-maila; hau da, hizkuntzen kudeaketa nahikoa errotuta dagoen erakundearen ala momentuan momentuko arduradun eta langileen borondatearen menpe dagoen.
	Euskararen kudeaketari dagozkion hizkuntza-irizpideen egokitasuna, euskaraz nagusiki lan egingo duen erakundea lortzeko bidean.
	Erakundeak bere jarduna zaintzen du inguruko gizartean euskaldunak euskaraz bizi ahal izan daitezen, eta bere hizkuntza-eskubideak berma daitezen.
	Arduradun eta langileen hizkuntza-gaitasunak zenbateraino eramán duen euskara lan-hizkuntza izatera eta herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzera. Horrez gain, zenbatean sortzen den euskara hutsez eta ele bietan, eta euskararen kalitatea zenbateraino bermatzen den komunikazioetan. Irizpide hauek guztiak nola uztartzen diren ere hartuko da kontuan.
	Erakundeko ordezkari politikoak eta arduradun teknikoak zenbateraino diren euren lan-jardunean eredu eta proaktibo, euskararen erabilerari dagokionez (erabileraren garrantziaz ohartarazten diete berarekin lan egiten dutenei).
	Erakundeak zenbateraino txertatzen dituen kontratu, hitzarmen eta dirulaguntzetan euskararen erabilera bai gizartean baita erakundearen ere sustatzeko klausulak (lan-hizkuntzan eta zerbitzu-hizkuntzan).
ERABILERA ARDATZA	Arlo bakoitzaren arabera
	Euskararen normalizazioaren arlo bakoitzean erakundeak egindako ibilbidea eta ezarritako helburuak zenbateraino hurbiltzen diren euskaraz nagusiki lan egingo duen erakundearen eredura.
	Arlo bakoitza kudeatzeko erakundeak duen antolatze moduak zer nolako eragina duen euskararen erabileran.
	Euskararen kudeaketaren txertatze-maila arlo horretan.
	Euskararen kudeaketaren zeharkakotasun- eta estrategikotasun-maila arlo horretan.
Euskararen erabileraren jarraipenaren sistematizazio-maila arlo horretan.	



	Arlo horretako hizkuntza-irizpideen egokitasuna, garapen- eta betetze-maila.
	Arduradun eta langileen hizkuntza-gaitasunak zenbateraino eraman duen euskara lan-hizkuntza izatera eta herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzera. Horrez gain, zenbatean sortzen den euskara hutsez eta ele bietan, eta euskararen kalitatea zenbateraino bermatzen den komunikazioetan. Irizpide hauek guztiak nola uztartzen diren ere hartuko da kontuan.

*Garapen-maila KEMENen arlo bakoitzaren arabera kalkulatu da, kudeaketari dagokion 1. ardatzean izan ezik. Honetan, ardatzaren arabera garapen-maila orokorra kalkulatu da.

Ebaluatzeko prozedura honi jarraiki, erakundeek puntu kopuru jakin bat pilatuko dute arlo bakoitzean, eta horren arabera izango da maila bateko edo besteko egiaztapena.

10. Izen-ematea eta gainerako izapideak

10.1. Erakundeek bete eta erantsi beharreko agiriak

Erakundeari buruzko honako agiri hauek ere erantsi beharko dituzte interesdunek:

- Administrazio honetako erregistroetan izen emanda ez badaude, honako agiri hauek: eratze-eskriuren kopia, entitateko estatutuen kopia eta dagokion erregistro publikoan izen emanda dagoela egiaztatzen duen agiriaren kopia.
- Administrazio honetako erregistroetan dauden fundazioak, elkarteak edo kooperatibak badira, ofizioz konprobatu du organo kudeatzaileak.
- Erregistratzera beharturik ez dauden entitateek sortzeko behar izan dituzten dokumentuak erantsi beharko dituzte.

Beharrezkotzat jotzen denetan, Erakunde Publikoentzako Bikain Bulego Teknikoak erakunde eskatzaileari behar beste informazio eta dokumentazio eskatu ahal izango dio, aurkeztutako eskaria egoki baloratzeko.

Halaber, organo honek eskumena izango du informazio osagarria eskuratzeko erakundeek organo honi beroni aurkeztutako euskara plan eta gainerako agiri osagarrietatik.

10.2. Eskaeren izapidetzea

Erakunde interesdunek bide elektronikoa erabili beharko dute prozedurako izapide guztiak egiteko, kontsultatzeko eta eskatzeko, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14.2 artikuluan dioenari

jarraituz. Halaber, eskatzaileei egin beharreko jakinarazpen, komunikazio eta eskabidearen ondoko bestelako izapideak bitarteko berberak erabiliz egingo dira.

Eskabideak, erantzukizunpeko adierazpenak eta bestelako ereduak modu elektronikoan izapidetzeko zehaztapenak <https://www.euskadi.eus/eusko-jaurilaritza/hizkuntza-politika/> helbidean daude eskuragarri.

Eskaeraren ondorengo izapideak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren egoitza elektronikoko <http://www.euskadi.eus/nirekudeaketak> gunearen bitartez egin beharko dira.

10.3. Aurkeztutako eskabidean egindako akatsen zuzenketa

Ikusten bada eskabidea onartzeko eskatzen den dokumentazioan zerbait falta dela edo forma-akatsak daudela, edota aurkeztu diren dokumentuetan akatsak daudela, hamar egun naturaleko epea emango zaio interesdunari akatsa zuzentzeko edo aurkeztu beharreko agiriak aurkezteko. Era berean, ohartarazi egingo zaio ezen, epe hori igaro eta zuzenketarik egin ez bada, eskabidean atzera egiten duela ulertuko dela, aurrez jakinaraziko zaion ebazpen baten bidez, edo dagokion izapidea egiteko eskubidea galduko duela.

10.4. Eskaerak egitea eta ebaztea, eta ebaluazioa egiteko epea

Erakunde interesdunek urteko edozein momentutan egin ahal izango dute ebaluazioa jasotzeko eskaera. Kanpo-ebaluazioak ez dira deialdi jakin bati lotuta egongo, eta urtean zehar burutuko dira erreferentzia-gida honetako 7. atalean zehaztutako fase eta epeak kontuan izanda. Nolanahi ere, ebaluazioa ebazteko epea gehienez ere 3 hilabetekoa izango da, kanpo-ebaluazioa onartua izanaren ebazpena jasotzen denetik zenbatzen hasita.

Organo kudeatzaileak eskaerak aztertuko ditu, eta eskatzaileek ebaluazioa jaso ahal izateko ezinbesteko baldintzak betetzen dituztela eta aurkeztu beharreko dokumentazioa zuzen dagoela egiaztatuko du. Ondoren, Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko zuzendariaren ebazpen bidez, eskatzaileetako bakoitzari jakinaraziko zaio kanpo-ebaluazioaren prozesuan parte hartzeko eskaera onartua izan den edo ez, eta onartua izanez gero, zein izango den ebaluazioaren kronograma.

Eskabidea aurkeztu, eta handik 3 hilabeteko epean ebazpenik jasoko ez balitz, administrazio-isiltasunak eskaeraren ukapena adierazten duela ulertuko da.

11. Eranskinak

11.1. KEMEN: Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako

1.ardatza. **KUDEAKETA** % 30

1.0.1. arloa: EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA		% 20	
1.0.1.1	Erakundeak plan estrategiko eta kudeaketa-planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du.	% 40	E1
1.0.1.2 *	Plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideen jarraipen sistematikoa egiten da.	% 60	E2
1.0.1.3	Erakundeak neurriak hartzen ditu euskararen indarberritzean positiboki eragiteko, bere lan-jardun eta politika publiko guztien diseinuan, garapenean eta jarraipenean (INPAKTUA EUSKARAREN INDARBERRITZEAN).	-	E3
1.0.2 arloa: LIDERGOA		% 25	
1.0.2.4 *	Arduradun politiko eta teknikoek parte hartzen dute plan estrategiko eta kudeaketa-planen diseinuan, garapenean eta jarraipenean.	% 35	E4.1 E4.2 E4.3
1.0.2.5 *	Arduradun politiko eta teknikoek jarrera proaktiboa erakusten dute, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan finkatutako helburuak bete daitezzen.	% 35	E5
1.0.2.6	Izendatutako arduradunek dagozkien adierazleen datuak biltzen dituzte, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan zehaztutako moduan.	% 30	E6
1.0.3 arloa: LANGILEAK		% 20	
1.0.3.7	Langileei ematen zaie informazioa erakundeko plan estrategiko, kudeaketa-planei eta hizkuntza-irizpideei buruz, eta argi dute beren jardunean zeintzuk bete behar dituzten.	% 30	E7 L1
1.0.3.8 *	Langileek dagozkien hizkuntza-irizpideak betetzen dituzte.	% 40	L2
1.0.3.9	Langileek betetzen dituzte kudeaketa-planean adostutako eginkizunak.	% 20	L3
1.0.3.10	Langileek parte hartzen dute kudeaketa-planean zehaztutako sustapen-ekintzetan.	% 10	L4
1.0.3.11	Langileek iritzi positiboa dute euskararen erabilera erakundearen duen bilakaeraz.	-	L5.1 L5.2
1.0.4. arloa: HIZKUNTZA-GAITASUNA		-	
1.0.4.12	Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz ahoz betetzeko.	-	L6
1.0.4.13	Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz idatziz betetzeko.	-	L7
1.0.4.14	Arduradun politikoak gai dira postuaren funtzioak euskaraz betetzeko	-	E8
1.0.5 arloa: EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIAREN KOMUNIKAZIOA		% 15	
1.0.5.15	Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatzen die herritar eta gainerako interes-taldee.	% 70	E9
1.0.5.16	Erakundeak beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeko ekimenetan parte hartzen du.	% 30	E10.1 E10.2
1.0.6 arloa: HIZKUNTZA-KLAUSULAK		% 20	
1.0.6.17	Kontratuetan hizkuntza-klausulak txertatzen dira.	% 15	E11

1.0.6.18	Dirulaguntza eta hitzarmenetan hizkuntza-klausulak txertatzen dira.	% 10	E12
1.0.6.19 *	Jarraipen sistematikoa egiten zaio kontratuetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari.	% 45	E13
1.0.6.20	Jarraipen sistematikoa egiten zaio dirulaguntza eta hitzarmenetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari.	% 30	E14

2.ardatza. **ERABILERA****% 70****2.1. EREMUA: ZERBITZU-HIZKUNTZA (erabileraren % 30)**

2.1.1. arloa: IRUDIA		% 20	
2.1.1.21	Erakundearen errotuluak (finkoak zein behin-behinekoak), eta ikus-entzunezkoak euskaraz daude.	% 20	E15.1 E15.2
2.1.1.22	Erakundearen argitalpen, iragarki eta publizitatea euskaraz daude.	% 20	E16.1 E16.2
2.1.1.23	Erakundeak euskara erabiltzen du agerraldi instituzionaletan.	% 30	E17
2.1.1.24	Erakundeak euskaraz dauzka webgunea eta sare sozialak.	% 30	E18.1 E18.2 E18.3 E18.4

2.1.2.arloa: HERRITARREKIKO HARREMANAK		% 80	
2.1.2.25 *	Langileek euskaraz jarduteko eskaintza aktiboa egiten diete herritarrei, ahoz; herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen.	% 20	L8
2.1.2.26 *	Eskatzen duten herritarrei euskaraz ematen zaie zerbitzua, ahoz.	% 25	L9.1 L9.2
2.1.2.27 *	Herritarrentzako ekitaldiak eta ikastaroak euskaraz eskaintzen dira.	% 20	E19.1 E19.2
2.1.2.28 *	Herritarrei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.	% 15	E20
2.1.2.29 *	Herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei edota euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei euskaraz erantzuten zaie, idatziz.	% 20	E21
2.1.2.30	Herritarrak euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, ahoz.	-	L10 L11
2.1.2.31	Herritarrak euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, idatziz.	-	E22

2.2. EREMUA: LAN-HIZKUNTZA (erabileraren % 70)

2.2.1.arloa: BARNE-HARREMANAK		% 30	
2.2.1.32	Lan-bilerak euskaraz egiten dira.	% 20	E23 L12
2.2.1.33 *	Lankideen arteko ahozko lan-harremana euskaraz izaten da.	% 25	L13
2.2.1.34	Lankideen arteko ahozko harreman ez-formala euskaraz izaten da.	-	L14
2.2.1.35 *	Erakunde barruko idatzizko lan-komunikazioak euskaraz egiten dira.	% 20	L15
2.2.1.36	Erakundeak euskaraz gutxienez lantzen ditu ofizioz abiatutako prozedura administratiboen barne izapideak, betiere hartzailea ezaguna ez den kasuetan.		E24
2.2.1.37	Xedapen orokorrak euskaraz gutxienez lantzen dira izapidetze-prozesu osoan zehar.	% 15	E25
2.2.1.38	Lanari lotutako hizkuntza-paisaia euskaraz dago.	% 5	L16

2.2.2. arloa: KANPO-HARREMANAK		% 20	
2.2.2.39	Sektore publikoko erakundeekin euskaraz egiten da ahozko harremana.	% 30	L17
2.2.2.40 *	Sektore publikoko erakundeei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.	% 40	E26
2.2.2.41	Enpresa pribatuekin euskaraz egiten da ahozko harremana.	% 15	L18
2.2.2.42	Enpresa pribatuei euskaraz edo ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.	% 15	E27

2.2.3. arloa: PRESTAKUNTZA		% 15	
2.2.3.43	Erakundeak euskaraz eskaintzen die prestakuntza orokorra langileei.	% 35	E28
2.2.3.44	Langileek euskaraz jasotzen dute prestakuntza orokorra.	% 45	L19
2.2.3.45	Hizkuntza-trebakuntza eskaintzen zaie langileei.	% 20	E29

2.2.4 arloa: BALIABIDE INFORMATIKOAK		% 15	
2.2.4.46	Erakundeak langileen eskura jartzen ditu euskaraz lan egiteko behar dituzten baliabide informatikoak.	% 50	L20
2.2.4.47	Langileek euskaraz erabiltzen dituzte euskaraz erabilgarri dituzten baliabide informatikoak.	% 50	L21

2.2.5 arloa: SORTZE-HIZKUNTZA		% 20	
2.2.5.48 *	Langileek euskaraz sortzen dituzte dokumentuak.	% 100	L22