



ELEBIDE

2015 eko

JARDUERA-TXOSTENA

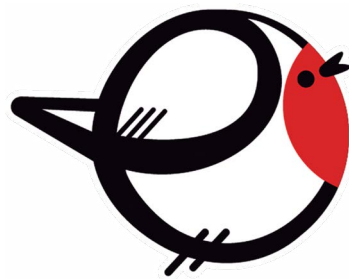
EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

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





EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

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

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2016

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

Argitaraldia: I.a, 2016ko uztaila

Ale-kopurua: I.100 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura 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

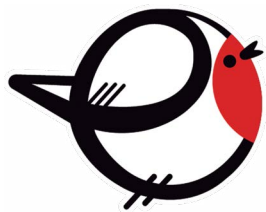
Inprimatzailea: Imprenta Sacal, S. L. U.

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

AURKIBIDEA

ELEBIDE	HIZKUNTZA ESKUBIDEAK, BIZIKIDETZARAKO GILTZARRI	
	Cristina Uriarte Toledo. Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kulturako sailburua	7
ELEBIDE	HERRITAR GUZTIEN AUKERA-BERDINTASUNA ASKATASUN ITURRI, HIZKUNTZA KONTUETAN ERE	
	Patxi Baztarrika Galparsoro. Hizkuntza Politikarako sailburuordea	9
2015eko JARDUERA TXOSTENA		11
LABURPENA	ELEBIDE: KONPONBIDEA HELBURU GISA	27





ELEBIDE

HIZKUNTZA ESKUBIDEAK, BIZIKIDETZARAKO GILTZARRI

CRISTINA URIARTE TOLEDO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA ETA KULTURAKO SAILBURUA

Elebide 2006ko urrian sortu zen, Euskal Autonomia Erkidegoko herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko helburuarekin; eta bermegintza hori eraginkorragoa izan zedin, zortzi urte ondoren, lankidetzeta-hitzarmen bat sinatu zuen Elebidek Arartekoarekin, 2014ean hain zuzen ere.

Eusko Jaurlaritzak, gobernu demokratiko guztiek bezala, herritar guzti-guztien eskubideak babes-teko obligazioa dauka, eskubide horiek era batekoak edo bestekoak izan, eta gurea bezalako komunitate aniztun batek ezin utzi ditzake alde batera herritarrari dagozkion askotariko eskubideak, hizkuntza hautuarena barne.

Euskal Autonomia Erkidegoan bi hizkuntza ofizial daude: euskara eta gaztelania; eta, legez, bi hizkuntzetako edozeinetan mintzatzen diren herritarrei aitortzen zaizkie eskubide berberak; nolahi ere, legezko berdintasun hori beti ez

dator bat egoera soziolinguistikoarekin, eta, horren guztiaren ondorioz, hizkuntza aldetiko urraketak gertatzen dira, bai sektore publikoan, bai pribatuan.

Urraketa horien aurrean, babes eta konponbiderako tresna bat eskuratu nahi izan die Eusko Jaurlaritzak herritarrei; tresna bat, beren hizkuntza eskubideak auzitan ikusten dituzten bakoitzean nora jo izan dezaten. Tresna hori Elebide da. Alde horretatik, tresna guztiz instituzionala da Elebide, Administrazioak berak sortua, Administrazioa bere gabezien jakitun delako eta gabezia horiek zintotasunez konpondu nahi dituelako, herritarren ahotsa entzunez eta kontuan hartuz. Une honetan, argi dago euskarazko jarduna dela, aipaturiko hizkuntza urraketeki dagokienez, erabilerera-eragozpen gehienak nozitzen dituen, eta errealitateak berak nagusiki horretara bideratzen ditu Elebideren ahaleginak.

Euskararen normalizazioak aurrera egin du nabarmen azken urteotan: ikusi besterik ez dago nola geunden euskararen etorkizuna planifikatzen hasi ginenean eta nola gauden orain. Normalizazioaren aldeko legedi egokia, hizkuntza politika eraginkorra, eta herritarren benetako atxikimendua izan dira normalizazio prozesu honetan gehien eragin duten faktoreak. Hutsuneak hutsune, gure esperientzia hain izan da eredugarria non ispilu eta jarraibide bihurtu baita mundu zabalean hizkuntza berreskuratzeko ahaleginetan dauden hainbat eta hainbat herrirentzat. Horretaz gain, irakaskuntzari eta euskalduntzeari esker inoiz baino gehiago dira euskararen gaitasun maila bat edo beste eskuratu duten herritarrak. Hori gutxi

balitz, euskara orain arte zapaldu gabeko eremuak urratzen ari da une honetan: administrazioa, justizia, osasuna, unibertsitatea, komunikabideak, teknologia berriak...

Normalizaziorako ibilbide horretan guztiz normala da zalantzak, gaizkiulertuak, ezintasunak eta arazoak gertatzea hizkuntza ofizialen erabilera-eskubideei dagokienez. Edozein kasutan ere, lanean gogor jarraitu behar dugu, arazo horiek gero eta bakanagoak izateaz gain, egun batean, zergatik ez, behin betiko desagertu daitezen. Horrek esan nahiko luke ez dagoela Elebide bezalako zerbitzu baten beharrik. Hala izan bedi.



ELEBIDE

HERRITAR GUZTIEN AUKERA-BERDINTASUNA ASKATASUN ITURRI, HIZKUNTZA KONTUETAN ERE

PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO
HIZKUNTZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA

2015ean, inoiz baino kexa gehiago jaso ditugu Elebiden. Zehatzago esateko, zerbitzu honen sorreratik hona ia laukoiztu egin dira tramitatu ditugun intzidentzien kopurua. Horrek esan nahi ote du euskararen egoerak okerra egin duela azken urte hauetan? Ez, bistakoa denez. Nire iritzian, horrek esan nahi duena da herritarrak, zorionez, gero eta kontzientzia handiagoa hartzen ari direla beren hizkuntza eskubideen gainean, Elebide Zerbitzua inoiz baino ezagunagoa dutela, eta Elebiderenganako konfiantza dutela, badakitelako Elebidera joz gero, kasu gehienetan, irtenbide egokia aurkitzen zaiola arazoari. Aurten, esate baterako, intzidentzia guztien %97k izan du konponbidea.

Ikusten denez, Elebideren jardunean zerbitzuaren eraginkortasuna da azpimarragarrietan azpimarragarri; eta eraginkortasuna, bi aldetatik begiratuta: alde batetik, herritarrek jakinarazten

dizkiguten kexak, zalantzak eta iradokizunak konponbidean jarri ohi dituelako Elebidek; eta, bestetik, salaketa jaso duten erakundeek ere indartu egiten dutelako hizkuntza eskubideekiko duten konpromisoa, eurak ere areagotu egiten dutelako hizkuntza eskubideen gaineko kontzientzia, eta beharrezkoa den kasuetan neurriak hartzen dituztelako etorkizunean horrelakorik berriro gerta ez dadin.

Honaino helduta, ezin aipatu gabe utzi Elebidek sektore publikoko erakundeetan eta arlo pribatuko enpreetan egunero-egunero egiten duen lan pedagogikoa; izan ere, egia da Elebidek konponbidean jartzen dituela han eta hemen sortzen diren -eta berari jakinarazten zaizkion- arazo gehienak, baina egia ere bada bere funtzio nagusienetarikoa dela erakunde eta enpresa horietan zabaltzea herritarren eta kontsumi-tzaileen hizkuntza eskubideak bermatzearen aldeko jarrera.

Izan ere, kontuan izan behar da erakunde eta enpresa horiek, oro har, ez dutela fede txarrez jokatzeko, hizkuntza eskubideren bat auzitan jartzen duten bakoitzean; aitzitik, informazio faltagatik edo egoeraren zailtasunagatik eta askotariko korapiloengatik edo ezjakintasunagatik jarduten dutela horrela, eta informazioa eman behar zaie. Informazio emate horretan berebiziko ahalegina egiten ari da Elebide. Alde horretatik, ez da harrizkoa erakunde asko Elebiderekin harremanetan jartzea eskerrak emateko, Elebidek aukera ezin hobea eskaini dielako hizkuntzaren kudeaketa erakundearen beraren kudeaketaren barruan txertatzeko bideari ekiten.

Autonomia Estatutua (1979) eta Euskararen Legea (1982) eskuratzeko egin gintuen hizkuntza eskubideen jabe euskal herritarrok. Eta bistakoa da, hizkuntza eskubideen aitortzaren ondorengo hiru hamarraldiotan atzera ez baizik eta aurrera, oso aurrera, egin duela gure gizarteak hizkuntza eskubideak praktikan bermatzeko bidean. Aski da ohartzea euskararen erabilerak izan duen gorakada hain zuzen ere, nagusiki, eremu publikoan eta oro har zerbitzu publikoetan izan duela, hezkuntzan, osasun zerbitzuetan, administrazioan edo hedabideetan. Eremu pribatuan ere ez dugu atzera egin hizkuntza eskubideen betetzean. Aurrera goaz, indartsu gainera; baina egindakoa ez dugu inola ere bertan goxo geratzeko aitzakiatzat hartu behar. Izan ere, aurrerago behar dugu iritsi, eta horretarako bide luzea dugu egiteko, herritar guztien hizkuntza

eskubideak gero eta neurri handiagoan bermatzeko. Orain arte egindako handia bulkada eta akuilu gisa baliatu behar dugu bide "luze eta malkartsu" horretan aurrera jarraitzeko.

Garai batean ohikoak, arruntak eta onargarriak iruditzen zitzaizkigun egoera batzuk guztiz onartezinak iruditzen zaizkigu gaur egun; eta hori ona da, seinalea baita aurrera goazela bi hizkuntzen arteko parekotasun soziala sendotzeko ibilbidean.

Elebide ez dago, jakina, atzera begira geratzeko. Zerbitzua are eta eraginkorragoa izan dadin nahi dugu. Duela bi urte Arartekoarekin sinatu genuen hitzarmenaren xedea horixe zen eta da: eraginkortasuna herritar guztien hizkuntza eskubideak bermatzeko. Bi urte baino pasa ez badira ere, estutu eta hobetu egingo dugu Arartekoarekin lankidetzan, bi aldeon gogoz.

Amaitzeko, lerro hauek baliatu nahi ditut eskerrak emateko hizkuntza eskubideak bermatzeko ahaleginak egiten ari diren erakundeei, eta, oso bereziki, Elebidera jo duten herritar guztiei, bi arrazoionagatik: batetik, hizkuntza eskubideen urraketan gaineko informazio zehatza izatea behar-beharrezkoa delako konponbidean aurrera jarraitzeko, eta informazio hori ematen dute Elebidera jotzen duten herritarrek; eta, bestetik, Elebideren bizkarrean jartzen duten konfiantza pizgarriagatik. Alde batean edo bestean egon, jakin ezazue erdian duzuela, zuen eskura, Elebide, beti laguntzeko prest.



2015EKO

JARDUERA TXOSTENA

Intzidentzia kopurua

Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 789 intzidentzia erregistratu ditu 2015. urtean; beraz, aurten ere, aurreko urte gehienetan bezala, gora egin du intzidentzia kopuruak. Nabarmentzekoa da, halaber, gora-

kada hori inoiz baino handiagoa izan dela, ia bikoitza baita kopurua. Ondorengo taula honetan, Elebide sortu zenetik intzidentzia kopuruak izan duen bilakaera jaso da:

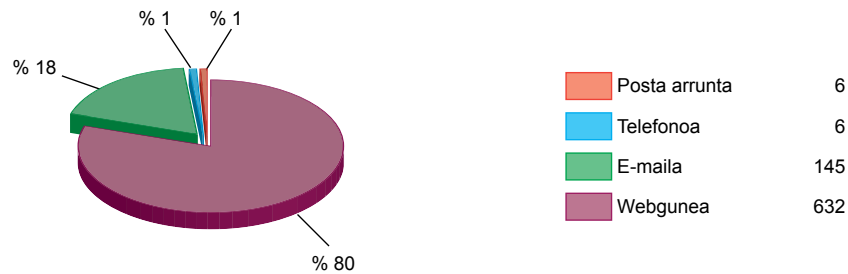
Urtea	Intzidentzia-kopurua
2007	248
2008	310
2009	225
2010	297
2011	296
2012	340
2013	359
2014	412
2015	789

Intzidentziak jasotzeko bidea

Intzidentzia guztietatik 632 webgunearen bidez aurkeztu dira; eta 145, posta elektronikoaren bidez. Guztira, herritarren % 98k bide telematikoen alde egin dute, eta gainerako % 2k bide klasikoak erabili dituzte.

Telefono bidezko intzidentziek beherako joerarekin jarraitu dute, 6 intzidentzia baino ez baitira jaso. Posta arruntaren bidez ere 6 intzidentzia jaso dira; nolana ere, Elebidek bide hauek mantenduko ditu bide telematikoak erabili nahi ez dituztenentzat edota erabili ezin dituztenentzat.

1. grafikoa: intzidentziak jasotzeko bidea



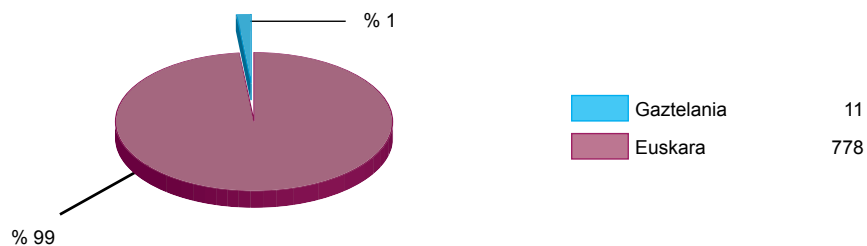
Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza

2015. urtean, zehar Elebidera jo duten herritarren % 99k, zehazki, 778k, euskara erabili dute Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko; eta 11k, gaztelania. Azken 11 kasu horietatik 7 hizkuntza eskubideen araudiaren inguruko kontsultak izan dira, eta beste 4 kexak izan dira (nahiz eta 3tan euskara erabiltzeko eskubidea urratu zaiela adierazi duten).

Intzidentzia onartuak / ez onartuak

2015. urtean Elebiden aurkeztu diren 789 intzidentzietatik 20 ez dira onartu; hau da, intzidentziak aztertu egin dira, baina prozedura etenaz itxi dira, alegia, prozedurarik abiarazi gabe. Izan ere, Elebidek, kexaren zioa ikertu ondoren, ondorioztatu du ez dagoela oinarri juridikorik intzidentziak izapidetzeko. Kontuan izan behar da Elebidek bakar-bakarrik izapi-

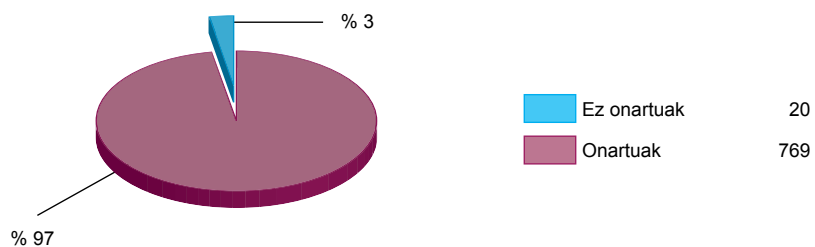
2. grafikoa: intzidentzia aurkezterakoan erabilitako hizkuntza



detzen dituela araudian jasotzen diren kasuekin bat datozen keak. Gainerako 769 intzidentziak

tipologia bakoitzari dagokion prozedurari jarraituz izapidetu dira.

3. grafikoa: intzidentzia onartuak / ez onartuak



Izapidetutako intzidentzien tipologia

2015. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien % 61 kexak izan dira: herritarrek uste izan dutelako hizkuntza eskubideak urratu zaizkiela. Horrela, bada, izapidetutako 769 intzidentzietatik 470ek tipologia horri erantzuten diote. Gainerako intzidentziak honela banatzen dira: 20 kontsulta, 8 iradokizun eta 271 eskaera.

Kontsultei erreparatuta, honako gaiei buruz galdetu dute: hizkuntza eskubideen inguruko araudiari buruz, lantokietan (izan enpresa publikoak edo pribatuak) euskara erabiltzeko eskubideari buruz, Euskal Autonomia Erkidegoko (EAE) hezkuntza arautuan dauden hizkuntza erduei buruz eta apirilaren 3ko 47/2012 Dekretuaren aplikazioari buruz, euskaraz egindako ikasketa ofizialak aintzat hartzeko euskar maila hizkuntza-tituluen eta ziurtagirien bidez egiaztatuzetik salbuesteko dena.

Iradokizunei dagokienez, haien funtsezko helburua da herri administrazioak eta entitate pribatuak jabeaztea, jarrera proaktiboa har dezaten hizkuntza eskubideen eremuan. Horretara, herritarren batek kexaren bat aurkeztu badu, nahiz eta indarrean dagoen araudiaren arabera arau urraketarik egon ez, iradokizun gisa pauso bat gehiago emateko iradoki zaie entitateei, euskararen erabilera normalizatzeke

konpromisoa hartua baitute. Adibide modura, bi kasutan, ostalaritza enpresa txiki batzuei menuak euskaraz ere jartzeko iradoki zaie. Beste zenbait kasutan, euskararen presentzia hobetzeko iradokizuna eman zaie herri administrazioei.

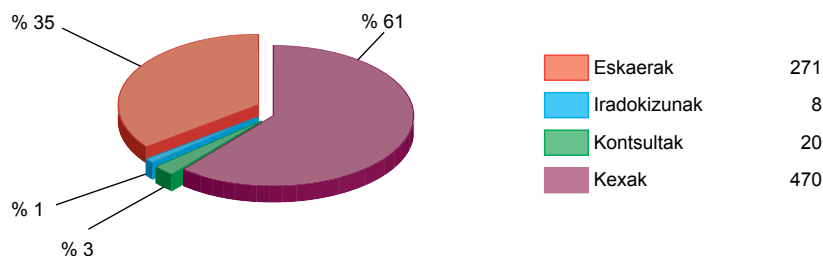
Eskaera eta kexei dagokienez, lehenik eta behin nabarmendu behar dugu aurreko urteetatik 2015. urtera igoera egon dela. 346 kexa jasotzetik 470 kexa, eta 11 eskaeratik 271 eskaera jasotzera pasa da Elebide. Dena dela, kexa eta eskaera igoera honek, seguru asko, badu zerikusirik bi edo hiru udalerritan Osakidetza eta Osateki zuzendutako kexa edota eskaerak aurkezteko antolatuta diren kanpainenkin. Azken batean, kanpaina horien baitan 262 eskaera eta 173 kexa jaso dira Osakidetza eta Osateki zuzenduta, nahiz eta intzidentzia horien zioak 10 gaitara mugatzen diren.

Kanpaina horietan bultzatutako intzidentziak erakunde bakoitzari dagokion atalean landuko ditugu. Ezin aipatu gabe utzi, kanpaina horretaz aparte, Elebidek bere egunerokotasunean jaso dituen kexak 296 izan direla; eta eskaerak, aldiz, 9.

9 eskaera horiei dagokienez, adibidez, 2 eskaera jaso dira IVAPi eskatuz Eusko Jaurlaritzako langileei zuzendutako kurtsoak euskaraz ere eskaintzeko. IVAPek aintzat hartu ditu eskaerak. EITBk ere hiru eskari jaso ditu, adibidez, ETB3ko

iragarkiak eta partidu politikoek iragarkiak bete dituzten kasu-kasuko araudiak ezarritakoa euskaratuak izan daitezzen. EITBk, eskaerak aintzat hartuta.

4. grafikoa: izapidetutako intzidentzien tipologia



Izapidetutako kexen tipologia

2015. urtean Elebiden izapidetu diren 470 kexak lau multzo nagusitan sailkatzen dira:

- Idatzizko harremanetan gertatzen diren urraketak.
- Ahozko harremanetan izaten direnak.
- Paisaian antzeman daitezkeenak (errotuluak, seinaleak...).
- Internet eta sare sozialetan ikus daitezkeenak.

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

Idatzizko harremanei erreparatzen badiegu, 216 kexa jaso dira salatzeke erakundeek gaztelania bakarrik erabili dutela herritarrekiko harremanetan. Ahozko harremanei dagokienez, 146 kexa izan dira; horietan herritarrek nagusiki adierazi dute euskaraz artatuak izateko eskubidea urratu zaiela. Gainera, 23 kasutan salatu dute hizkuntza eskubideak bietara urratu direla, ahoz zein idatziz.

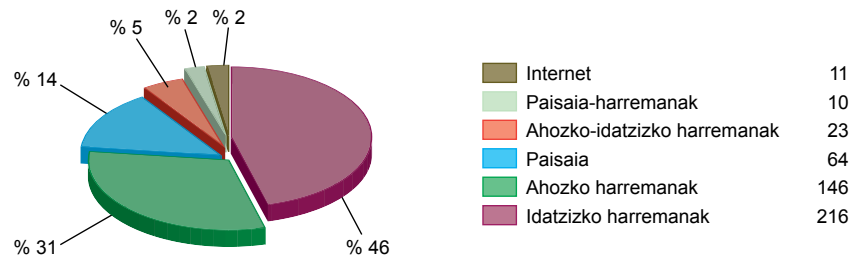
Paisaiarekin loturiko kexak 64 izan dira. Kexa horiek bide, kale eta lanetako seinaleei egiten

diete erreferentzia gehienbat; eta 10 kasutan salatu da erakunderen batek urraketa egin duela, bai herritarrekiko harremanetan, bai hizkuntza paisaian.

Azkenik, internet eta sare sozialetan gertaturiko arau urraketak 11 izan dira. Jakinekoa da azken

urteetan herri administrazioek eta gainerako erakundeek gero eta gehiago erabiltzen dituztela Internet eta sare sozialak euren zerbitzuak eskaintzeko. Gainerako ataletan bezala, honetan ere hainbat salaketa jaso dira urtero, nahiz eta 2015. urtean beheranzko joera hartu duten.

5. grafikoa: izapidetutako kexen tipologia



Ondorengo taulan, 2014ko eta 2015eko datuak alderatzen dira:

	2014	2015
Idatzizko harremanak	110	216
Ahozko harremanak	76	146
Idatzizko eta ahozko harremanak	29	23
Paisaia	92	64
Harremanak eta paisaia	12	10
Internet eta Sare Sozialak	27	11

Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den

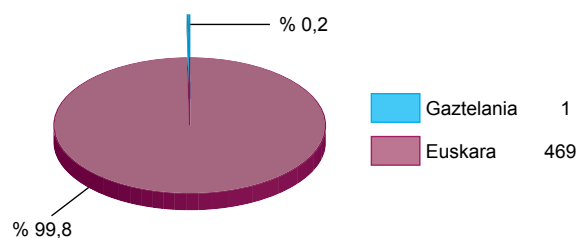
Izapidetutako 470 kexetatik 469tan euskal hiztunek nozitu dute eskubide urraketa; eta, kasu bakar batean, gaztelaniazkoek. Euskararen erabileraren normalizazio prozesuak aipatzeko moduko aurrerakada egin du azken 30 urteotan; baina, guztiarekin ere, urraketa kopuru horrek agerian uzten du, oraindik ere, euskal hiztunek aukera murriztagoak dituztela gizartean euskaraz hitz egiteko. Hori horrela, ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, modu progresibo baina eraginkorrean, euskararen eta gaztelaniaren arteko berdintasun sozial benetakoa lortzeko.

Gaztelaniari dagokionez, erabili nahi bai, baina ezinezkoa izan dela salatu duen kexa Aulestiko Udalari dagokio.

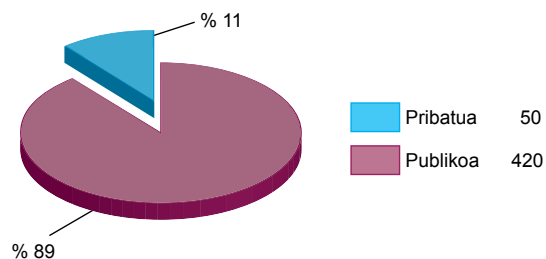
Kexak esparruaren arabera

Kexen % 89 (420 kexa) esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak dira, eta % 11 (50 kexa) esparru pribatuari dagozkio. Beraz, aurreko urtearen aldean, esparru pribatuko kexa kopurua jaitsi egin bada ere, esparru publikokoak gora egin du nabarmen (275tik 420ra), Osakidetza eta Osateki zuzendutakoak kontuan hartuta.

6. grafikoa: urraketa zein hizkuntzatan gertatu den



7. grafikoa: kexak esparruaren arabera



Esparru publikoko kexak

Herri administrazio eta erakundeen kasuan, aurkeztutako kexen % 63 EAeko sektore publikoari zuzendu zaizkio, betiere kontuan izanik Osakidetza eta Osateki zuzendutako kexak atal honetan daudela.

Toki administrazioaren kontra aurkeztutako kexen kasuan, 2015ean zehar jaso diren kexen kopurua ia erdira jaitsi da 2014koarekin alderatuz gero.

Lurraldeka aztertuta ere, beste gauza bera esan dezakegu.

Foru aldundiei dagokienez, kexa kopuru antzekoak izan dituzte 2014an eta 2015ean.

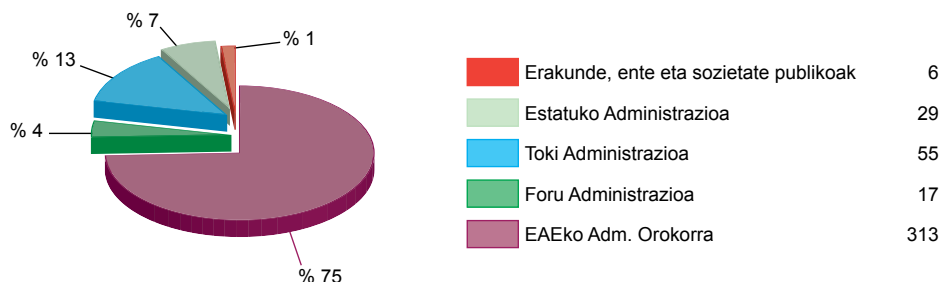
Estatuko administrazioa eta bere menpeko erakundeek jaso duten kexa kopurua 40tik 29ra jaitsi da.

Datu hauek guztiak kontuan hartuta, honako grafiko hau osatzen da:

2014-2015 urteetan esparru publikoan izandako kexen konparazio-taula

	2014	2015
EAEko Adm. Orokorra	107	313
Eusko Jaurlaritza	41	41
EJren erakunde eta sozietate publikoak	66	271
Foru Aldundiak	18	17
Arabakoa	1	2
Bizkaikoa	16	14
Gipuzkoakoa	1	1
Toki Administrazioak	102	55
Arabakoak	9	5
Bizkaikoak	87	47
Gipuzkoakoak	6	3
Estatuko Administrazioa	40	29
Erakunde, ente eta sozietate publikoak	8	6

8. grafikoa: kexak esparru publikoan

**EAEko Administrazio Orokorriari zuzendutako kexak**

Lehen aipatu bezala, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren aurka jaso dira kexa gehienak: 313 kexa, guztira; horietatik, 41, Eusko Jaurlaritzaren aurka, (iaz bezala); eta, 272 Eusko Jaurlaritzaren erakunde eta sozietate publikoen kontra.

Eusko Jaurlaritzari zuzendutako 41 kexei dagokionez, sailez sail hauek izan dira jaso dituzten kexa kopuruak: Lehendakariak 1; Herri Administrazio eta Justizia Sailak 6; Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Sailak 1; Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailak 2; Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak 11; Segurtasun

Sailak 14; Osasun Sailak 4; eta, Ingurumen eta Lurralde Politika Sailak 2.

Kexen arrazoiak hauek izan dira gehienbat:

- Ahozko harremanekin lotuta, aurrez aurreko edota telefono bidezko arreta euskaraz ez ematea. Kasu hauetan guztietan, urraketak berriro gertatu ez daitezen, kexa eragin duen zerbitzuak herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko dituzten protokoloak berraztertu eta langileei gogorarazi dizkiete. Ertzaintzaren kasuan, aldiz, Euskara Plana martxan jarri berri dute, eta bideetan jartzen dituzten kontroletan eta komisariatetan, gutxienez, herritarrak euskaraz artatzeko gai den langile bat jartzeko konpromisoa adierazi dute.

- Langileen aplikazio informatiko berriak euskaraz erabilgarri ez jartzea.
- Idatzizko harremanetan elebitan edota herritarrak aukeratutako hizkuntzan ez erantzutea. Kasu guztietan, herritarrari elebitan edota euskaraz idatzitako idatzia birbidali zaio.
- Seinaleetan, iragarkietan eta paneletan informazioa euskaraz ez ematea edota euskarazko testuak okerrak izatea. Kasu guztietan, zuzendu edota zuzentzeko izapideak martxan jarri dira.
- Eskoletan hizkuntza eredu ez errespetatzea.
- Lanean euskara erabili ezin izatea.

EAEko sektore publikoaren beste erakundeak

Kexen kopuruari helduta: Biodonostiak kexa 1 jaso du, EITBk 2, Eusko Trenbide Sareak 3, Euskotrenek 5, Lanbidek 4, Osatekek 31 kexa edota eskaera, eta Osakidetzak 226 kexa eta 262 eskaera.

Osatek erakundeak, lehen aipaturiko kanpainaren barruan, 31 kexa edota eskaera jaso ditu, erresonantzia magnetikoen txostenak gaztelania hutsean ematen dituelako eta txosten horiek euskaraz ere jasotzea nahi dutelako. Osatekek adierazi du txosten horiek, osorik edota zati

batean, euskaraz lantzeko asmoa duela arrazoizko epe batean.

Osakidetzak, 2015. urtean, guztira, 226 kexa eta 262 eskaera jaso ditu. Lehen aipatu bezala, neurrigabekoa dirudien igoera hori Gipuzkoako zenbait herritan burutu diren kanpaineekin lotuta dago argi eta garbi.

Kanpainaren baitan jaso diren 142 kexa eta 262 eskaera horiek honako gai hauei buruzkoak izan dira:

- Euren dokumentazio kliniko osoa edota historia klinikoa euskaraz nahi dute.
- Aurrerantzean, euren erradiologia-frogen eta odol eta gernu analisisen txostenak euskaraz nahi dituzte, edota, gutxienez, elebitan.
- Osasun arreta euskaraz jaso nahi dute bere osotasunean, bai lehen mailako arretan eta baita arreta espezializatuan ere.
- Arreta espezializatuan (ginekologia, kardiologia, pediatria...) euskarazko arreta jaso nahi dute, eta horretarako Osakidetzako Euskara Planean agertzen diren zirkuituak martxan jartzea nahi dute.
- Harremanetarako lehentasunezko hizkuntza euskara izatea nahi dute, baina Osabide

programan, ordea, besterik adierazi ezean gaztelania da agertzen dena, eurei ezer galdetu gabe.

- Kanpaina bat eskatzen dute herritarrei jakinarazteko lehenetasuneko hizkuntza hautatzeko aukera dagoela.

Ikusten denez, kexak baino gehiago, eskari orokorrak dira eta, horregatik, Osakidetzaren erantzuna ere orokorra izan da, esanez Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Planak ezarritakoa betetzen ari direla eta modu mailakatuan joango direla eskari horiek guztiak betetzen.

Hori horrela izan arren, egia da egunez egun jasotako kexa kopurua ere nabarmen igo dela, 112 izan baitira guztira. Kexa gehienak izan dira idatzizko jakinarazpenak gaztelania hutsean egiteagatik eta errotuluak gaztelania hutsean jartzeagatik. Gainera, ohar eta idatzi gehienak Osakidetzako langileei zuzenduta egon dira, ez herritarrei.

Adibidez, zuzendaritzek langileei ikastaroen berri emateko mezu elektronikoak gaztelania hutsean bidali dituzte. Kasu guztietan, zuzendaritzek onartu dute akatsa, eta aurrerantzean mezuak elebitan bidaltzeko konpromisoa adierazi dute. Errotuluaren kasuan, Osakidetzako langileei zuzendutako mezu asko aurkitu dira gaztelania hutsean (arropak garbitzeko guneetan, esaterako). Kasu

hauetan ere, Osakidetzak errotulu horiek dagoeneko aldatu ditu, edota aldatzeko izapideak gauzatu ditu.

Kontratazio berriak egiterakoan euskararen eza-gutza ekiditeko taktikak erabili direla ere salatu da, eta baita mediku euskaldunak ordezkatzeko mediku erdaldunak kontratatu direla ere. Kasu horietan, adierazi behar da, udan, familia mediku edota pediatrak ordezkatzekoan, Osakidetzak arazoak izaten dituela ordezkari euskaldunak aurkitzeko, eta batzuetan, nahi izanda ere, ezin izaten duela dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatua duen ordezkari aurkitu.

Ahozko arreta euskaraz ez jasotzea salatu duten kexak ere egon dira (telefono bidezko txanda hartzerakoan, edota ospitaleko kafetegietan), baita herritarrei zuzendutako errotuluak gaztelania hutsean egoteagatik ere; baina kasu hauek askoz ere bakanagoak izan dira, eta Osakidetzak beti hartu ditu egoera horiek zuzentzeko neurriak.

Gainerako entitateei dagokienez (Biodonostia, EITB, Eusko Trenbide Sarea, Euskotren eta Lanbide), kexen arrazoi nagusiak hauek izan dira:

- Idatzizko harremanen baitan, gaztelania hutsezko jakinarazpenak egitea eta sms-ak eta gainerako mezu elektronikoak gaztelania hutsean egitea. Erakundeek euskaratu edota euskaraz jartzeko bideak jarri dituzte.

- Seinaleak edota errotuluak gaztelania hutsean jartzea, eta hauek ere elebitan jarri dira.
- Herritarrak euskaraz ez artatzea. Bitarteko guztiak jartzeko konpromisoa adierazi dute horrelako egoerak ekiditeko.
- Euskarara bikoiztuta dauden filmak gaztelaniaz ematea. Erantzun dutenez teknologikoki, oraindik ez da posible, baina beharrezko inbertsioak egiten direnean aukera egongo da.

Toki Administrazioak

2015ean toki administrazioei zuzendutako kexak 55 izan dira guztira. Iazko 102 kexekin alderatuta, jaitiera nabarmena izan da. Toki erakundeak lurraldeka aztertzen baditugu, ondorioa bera da.

Arabako udalei dagokionez, 2015ean 5 kexa jaso dira guztira, 2014an baino 4 gutxiago: 3 kexa Vitoria-Gasteizko Udalak; eta Iruña Oka eta Okondoko udalek, kexa bana.

Bizkaiko udalei dagokionez, 2015ean 47 kexa jaso dira guztira, 2014an baino 40 gutxiago: Bilboko Udalak 12 kexa jaso ditu; Ortuellako Udalak, 8; Amoriebieta-Etxanok, 4; Barakaldo, Basauri eta Zallako Udalek 3na kexa jaso dituzte; Abadiño, Durango, Gernika-Lumo eta Getxoko Udalek, 2na kexa; eta, Aulesti, Barrika, Ermua, Iurreta, Lekeitio eta Sopelako Udalek kexa bana jaso dute.

Gipuzkoako udalei dagokienez, 2014 urtean 6 kexa jasotzetik 2015ean 3 kexa jasotzera pasatu dira: 2 kexa Donostiako Udalak, eta, bestea, Irungo Udalak.

Kexak jartzeko arrazoiei dagokienez, honako hauek izan dira gehien errepikatu direnak:

- Trafiko seinaleak, kartelak eta oro har errotulazioa gaztelania hutsean jartzea. Bada, udal guztiak errotuluak elebitan jarri dituzte, edota, izapideak egiten hasi dira.
- Idatzizko harremanekin lotuta: udal batzorde- eta deialdiak eta udalen menpeko erakundeen jakinarazpenak, euskaraz aurkeztuta eskaerei gaztelaniaz erantzutea, edota euskarara gaizki itzulitako idatziak izan dira. Kasu hauetan ere, gaztelania hutsezko jakinarazpenak elebitan birbidali dira, euskarazko eskaerei euskaraz erantzun zaie eta itzulpen okerrak zuzendu egin dira.
- Ahozko harremanekin lotuta: udaltzaingoa eta udaleko arreta zerbitzuetan euskaraz ez artatzea, eta udalek kontrataturiko kultur edota kirol ekintza eta instalazioetan arreta euskaraz ez jasotzea. Kasu hauetan ere, Udalek bitarteko guztiak jartzeko konpromisoa adierazi dute horrelako egoerak ekiditeko.
- Udalek edota udalen menpeko erakundeek iragarkiak gaztelania hutsean argitaratzea. Kasu gehienetan iragarkiak elebitan argitaratu dituzte berriro.

Foru aldundiak

Foru administrazioei dagokienez, kexa kopurua 2014koaren parean mantendu da, 17 kexa guztira, alegia.

Arabako Foru Aldundiak zuzenean kexarik jaso ez badu ere, bere menpeko bi erakundek kexa bana jaso dute.

Bizkaiko Foru Aldundiak eta bere menpeko erakundeek 14 kexa jaso dituzte, iaz bezala.

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexa bakarra jaso du, aurreko bi urteetan bezala.

Kexak jartzeko arrazoi nagusienak, honako hauek izan dira:

- Errotuluak eta seinaleak gaztelania hutsean jartzea. Hori ekiditeko, errotuluak elebitan jarri dituzte, edota, elebitan egon dadin izapideak egiten hasi dira.
- Idatzizko harremanetan: euskarazko eskariei gaztelaniaz erantzutea, euskarazko testuek akatsak zituztelako, eta herritarrei gaztelania hutsezko inprimaki bat ematea. Kasu hauetan ere, eskariei euskaraz berrerantzun zaie, euskarazko testuak zuzendu dira eta inprimaki elebiduna eman zaio herritarrari.
- Ahozko harremanei dagokienez, errenta aitorpena egiterakoan herritarra ez dute euskaraz artatu, eta bozgoragailuetatik mezua gazte-

lania hutsean eman dute. Horrelako egoerak ekiditeko konpromisoa azaldu dute.

- Iragarki bat gaztelania hutsean argitaratzea. Akats isolatua izan zela adierazi dute, iragarkiak beti bi hizkuntzetan argitaratzen baitituzte.

Administrazio bat baino gehiagoren partaidetza-peko entitate eta sozietate publikoak

Administrazio bat baino gehiagoren partaidetza-peko 6 entitate eta sozietate publikok, hau da, administrazioek sortutako sei entitatek kexa bana dute: Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoak, BEC, Metro Bilbao, Mehatzaldeko Behargintza, Miñako Parke Teknologikoak eta EGAZ Txorierrik.

Erakunde hauen kasuan ere, arrazoiak berdin-tsuak dira: euskarazko arretarik ez ematea, eta errotuluak, idatziak eta iragarkiak gaztelania hutsean jartzea. Kasu guztietan, horrelako kasuak ekiditeko neurriak hartu dituzte.

Estatuko Administrazioa

Estatuko Administrazioaren eta beraren erakunde-
deei eta sozietateei (Correos y Telégrafos, S.A., ADIF, Vitoria-Gasteizko UNED eta Loiuako Airepor-
tuko Kafetegia) zuzendutako salaketak 29ra jaitsi
dira, iaz 40 izan baitziren. Kexak, oro har, hauek
izan dira:

- Estatu mailako kanpainak egitean, EAEn iragarkiak gaztelania hutsean argitaratu dituzte. Horri aurre egiteko, hurrengo kanpainetan EAEn iragarkiak elebitan argitaratzeko konpromisoa hartu dute.
- Euskaraz aurkeztutako idatzi edota eskariari gaztelaniaz erantzutea. Kasu hauetan euskarazko idatzia birbidali da.
- Eraikinetako eta geltokietako errotuluak gaztelania hutsez edukitzea. Errotuluak elebitan jartzeko izapideak egin dituzte.
- Aurrez aurreko arreta euskaraz ez ematea. Kasu honetan, adierazi dute badituztela euskaraz dakiten langileak, eta eskatuz gero arreta emateko moduan daudela.
- Telefonozko lokuzioa edota webgunea gaztelania hutsean edukitzea. Adierazi dute lokuzioak euskaratzen hasi direla. Halaber, webgunea euskaratzeko konpromisoa ere adierazi dute.
- Iragarki bat gaztelania hutsean argitaratzea. Adierazi dute aurrekontu arazoengatik jokatzen dutela horrela.

Esparru pribatuko kexak

2015. urtean Elebiden aurkeztu diren 470 kexen artean 50 esparru pribatuari dagozkio; 2014koaren aldean, 21 gutxiago.

Esparru honetan, irabazi-asmorik gabeko erakunde eta elkarteak eta jarduera profesionalei lotutako erakunde eta enpresak daude, eta urraketak honako arlo hauetan gertatu dira: kulturari, interes orokorreko zerbitzuetan, merkataritza gune handietan, aisialdian, osasunean, ostalaritzan eta elikaduran, eta finantzetan.

Kexa eragin duten arrazoi nagusiak hauek izan dira: kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako publizitate eta komunikazioak gaztelania hutsean ematea (supermerkatuak, telefonia konpainiak eta banketxeak), errotulazioa gaztelania hutsean edukitzea (kultur ekintzak, supermerkatuak, banketxeak) eta euskarazko arretarik ez ematea aurrez aurre edota telefono bidez.

Publizitate eta komunikazio masiboen kasuan, arazoa izan ohi da enpresa handiek horrelako ekintzak zuzenean Madriletik egiten dituztela Espainia osorako, eta, sarritan, ez dituztela kontuan hartzen autonomia erkidegoetako hizkuntza propioak. Errotulazioaren kasuan, aldiz, poliki-poliki ari dira euren establezimenduak araudira egokitzen.

Ahozko arretaren kasuan, gehienbat supermerkatuetan, ostalaritzan eta garraio zerbitzuetan gertatu dira hizkuntza eskubideen urraketak; baina, hiru kasu hauek ere banan-banan aztertu behar dira.

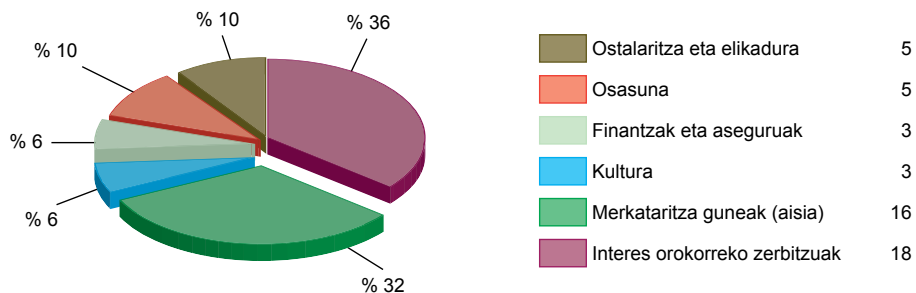
Garraio zerbitzuei dagokienez, kontuan harturik interes orokorreko zerbitzuak ematen dituztela,

aipatzekoa da ahaleginetan ari direla arreta euskaraz emateko. Euren euskara planak onartuta eta martxan dituzte; baina, hala ere, inoiz gertatu izan zaie leihatiletan langile euskaldunik ez egotea.

Supermerkatuen kasuetan, sarritan herritarrek uste dute bertako langile guztiak behartuta daudela euskaraz jakitera; baina, araudiari erreparatzen badiogu, ez da horrela. Kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak arautzen dituen uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuak dio supermerkatuak prest egon beharko direla euskaraz hitz egiten duten kontsumitzaileak artatzeko, baina horrek ez dakar langile guzti-guztiek hitz egin behar dutenik euskaraz.

Ostalaritzako kexei dagokienez, kexa guztiak Kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak arautzen dituen uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuaren eraginpean ez dauden establezimenduen aurkakoak izan dira. Nahiz eta establezimendu hauek euskaraz artatzera behartuta ez egon, herritarrek salatu duten tratu ez-egokia dela eta (mespretxuak, irainak...), Elebide harremanetan jarri da eurekin, eta adierazi die, euskaraz jardutera behartuta egon ez arren, EAEko hizkuntza ofizialetako bat dela eta euskara erabiltzeagatik ezin zaiola inori tratu ez-egokirik eman. Era berean, herritarrari jakinarazi diogu ostalaritza establezimendu horiek ez daudela behartuta kontsumitzaileak euskaraz artatzera.

9. grafikoa: **kexak esparru pribatuan**



LABURPENA

ELEBIDE: KONPONBIDEA HELBURU GISA

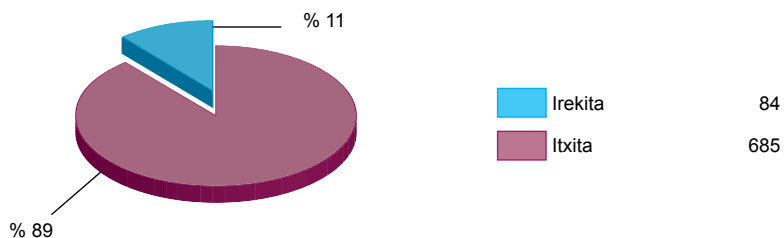
Intzidentzien egoera

Elebidek izapidetutako 769 intzidentzietatik 685 itxita daude 2016. urteko lehenengo hiruhilekoan, hau da, informazioa emanda eta espedienteak ebatzita; gainerako 84 intzidentziek, azken hiru-

hilekoan jasota gehienek, prozedura zabalik dute eta euren bidea egingo dute 2016an zehar.

Beraz, esan dezakegu, urte amaieran izapidetutako 10 intzidentzietatik 9 ebatzita eta itxita zeudela:

10. grafikoa: intzidentzien egoera



Itxita dauden intzidentzien tipologia

Kexen kasuan, 389 kexa daude itxita, eta gainerako 81 izapidetzen ari gara oraindik.

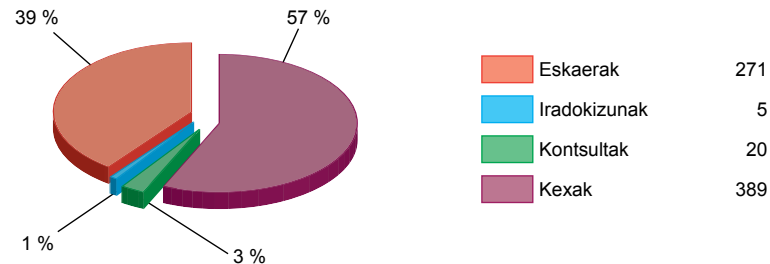
Kontsulten kasuan, jasotako 20ak itxita zeuden urte amaieran; izan ere, Elebidek kontsulta bat jasotzen duenean, hori aztertu eta, informazio gehigarria behar izanez gero, eskuratu egiten du. Txostena burutzearekin batera, eskatzaileari helarazten zaio erantzuna, eta intzidentzia itxi egiten da.

Izapidetutako 8 iradokizunei dagokienez, 5 itxita daude, eta beste 3 kasuetan erantzunaren zain

jarraitzen dugu. Iradokizun baten aurrean, Elebidek iradokizunaren hartzaile den erakundeari helarazten dio herritarrek azaldutakoa, horren inguruan hausnarketa egin eta erantzun edo txosten bat presta dezan. Elebidek, erantzun edo txosten hori jaso bezain laster, herritarri jakinarazi egiten dio, eta, herritarrek kontrakorik esan ezean, intzidentzia itxi egiten da. Irekita jarraitzen duen iradokizunak bere bidea egiten du.

2015. urtean, 271 eskaera erregistratu dira; horietatik den-denak itxita daude.

11. grafikoa: **itxita dauden intzidentzien tipologia**



Kexen emaitza

Kexei erreparatzen badiegu, hiru kasu gerta daitezke: kexak irtenbide egokia izatea, alegia,

konpontzea edo konponbidean egotea; kontra-koa, irtenbiderik ez izatea; eta, azkenik, izapideen ondorioz, indarrean dagoen araudiari erreparatuta, urraketarik ez dela egon ondorioztatzea.

12. grafikoa: **kexen emaitza**

