

ELEBIDE

2016 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 Saiburuordetza

DEPARTAMENTO CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2017

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

Argitaraldia: I.a, 2017ko ekaina

© 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	HAMAIKA URTE HERRITARREN ESKUBIDEEN ALDEKO LANEAN Miren Dobaran Urrutia. Hizkunza Politikarako Sailburuordea	7
2016ko JARDUERA-TXOSTENA		9
EMAITZAK		25



ELEBIDE

HAMAIKA URTE HERRITARREN ESKUBIDEEN ALDEKO LANEAN

MIREN DOBARAN URRUTIA
HIZKUNZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA

Kultura eta Hizkuntza Politika Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duen apirilaren 21eko 82/2017 Dekretuaren 14.2.m) artikuluan xedatutakoari jarraituta, Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzaren egitekoen artean dago “Hala eskatzen duten herritarrei beren hizkuntza-eskubideak babesten laguntzea, informazioa eta aholkularitza ematea eta eragindako erakundeei elkarlana eskaintzea eskubide horiek benetan bete ditzaten, uztailaren 29ko 150/2008 Dekretuak sortutako Elebide-Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuaren bitartez.” Bada, xedatutakoa betetzera dator Elebide Zerbitzuaren 2016ko jarduera-txosten hau.

Elebideren berezko eginkizunak hiru dira: hizkuntza-eskubideak sustatu eta bermatzea, prozedura bat ezartzea berme hori eraginkorra izan dadin,

eta lankidetzan jardutea konponbideak ezartzeko ardura duten administrazioekin eta erakundeekin; konponbide horiek, gainera, hizkuntza-eskubideak berriz ez urratzeaz gain, baliagarriak izango dira kudeaketaren kalitate eta bikaintasunaren printzipioak txertatzeko, eta zerbitzu publikoetako etengabeko hobekuntza kultura osatzeko, baita hizkuntzaren kudeaketaren arloan ere.

Elebideren helburua euskal herritarrak eta beren hizkuntza-eskubideak dira. Herritarrei zuzendutako zerbitzu publikoa denez, erreferentea izan nahi du herritar guztientzat, hizkuntza-eskubideak bermatzeari dagokionean. Hori lortzeko, Elebidek hainbat zerbitzu eskaintzen dizkio herritarrari, besteak beste, informazioa, aholkularitza, hizkuntza-eskubideak urratzeagatik sortzen diren kexak izapidetzea eta kudeatzea, eta iradokizunak

aztertzea; hau da, Elebidek, hizkuntza eskubideen arloan, zerbitzu osoa eskaintzen dio herritarri, helburu bakarrarekin: konponbideak bilatzea eta beharrezko neurriak ezartzea, posible izan daitezen hizkuntza aukeratzeko eskubidea modu eraginkorrean baliatzea eta hizkuntza hauturako benetako berdintasuna eskaintzea.

Elebide zerbitzu aktiboa da, eta kasu bakoitzaren jarraipen zehatza egiten du, jasotzen duen intzidentzia bakoitzak bere eragina eta konponbidea izan dezan. Ildo horretan, esan daiteke 2016an izapidetutako 10 intzidentzietatik 9 ebatzita eta itxita daudela.

Zerbitzuak eratu zenetik hona izan duen bilakaerari erreparatuz gero, esan daiteke, oro har, intzidentzia-kopuruak urtero-urtero gora egin duela modu egonkorrean. Pentsatzekoa da Elebide gero eta ezagunagoa dela herritar eta erabiltzaileen artean, eta gizarteak, oro har, gero eta konfiantza handiagoa erakusten duela zerbitzu honetan.

Txostena irakurri ahala sumatu daitekeenez, kexak eremu eta arlo askotarikoak dira: administrazioarekiko harremanei dagozkienak, osasun arlokoak, esparru publiko eta pribatukoak, etab.

Aurreko urteetan internet eta sare sozialei dagozkien intzidentziak jasotzen hasi bazen ere, 2016ko jarduera-txostenean igoera nabarmena antzeman da, Administrazioak eta erakundeek ingurune digitala herritarrei zerbitzuak eskaintzeko gero eta gehiago erabiltzen duten seinale.

Beste zenbait eskaera euskararen kalitatea bermatzeari begirakoak ere izan dira, hau da, esaldi akastunak zuzentzera bideratutakoak. Horietako batzuk sare sozialetan agertutakoak izan dira.

Bukatzeko, eskerrak eman behar zaizkie Elebide-
ra jotzen duten herritarrei, euren kexa, zalantza edo iradokizunen berri ematen digutenean hizkuntza-eskubideen urraketen gaineko informazio zehatza ematen digutelako. Bestetik, eskertu egin behar da, baita ere, kexak jaso dituzten erakunde eta entitateek hizkuntza eskubideak bermatzeko egiten ari diren ahalegina. Herritarren salaketei esker, erakundeek indartu egin dute hizkuntza-eskubideekiko konpromisoa eta neurri egokiak hartu dituzte etorkizunean horrelakorik berriz gerta ez dadin.

Gure hutsak ezagututa, eta batez ere haiek zuzenduta, egiten dugu aurrera.



2016ko JARDUERA -TXOSTENA

Intzidentzia-kopurua

Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 576 intzidentzia erregistratu ditu 2016. urtean; beraz, aurreko urteko datuekin alderatuz gero (789 intzidentzia), % 27 egin du behera Elebidera iritsi den intzidentzia-kopuruak.

Dena dela, kontuan hartu behar dugu 2015. urtea berezia izan zela intzidentzia-kopuruari dagokionez; izan ere, urte hartan kanpaina batzuk antolatu ziren Osakidetxari eta Osateki zuzendutako in-

tzidentziak aurkezteko, eta horrek, zalantzarik gabe, eragina izan zuen intzidentzia-kopuruaren igoeran. 2016. urtean antzeko kanpainaren bat edo beste egin badira ere, aurkeztutako intzidentzia kopurua txikiagoa izan da; hortaz, zerbitzua eratu zenetik hona izan duen bilakaerari erreparatuz gero, esan daiteke intzidentzia-kopuruak urtero-urtero gora egin duela modu egonkorrean, 2015eko igoera handia alde batera utzita.

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

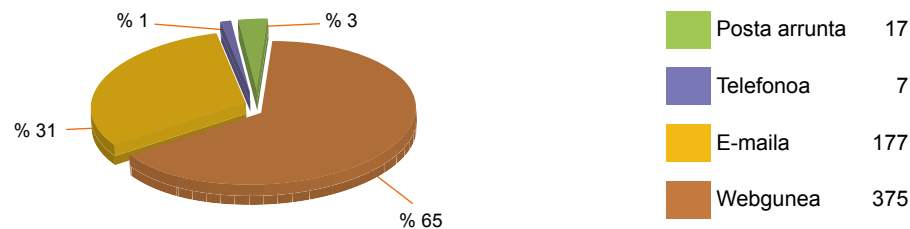
Urtea	Intzidentzia-kopurua
2007	248
2008	310
2009	225
2010	297
2011	296
2012	340
2013	359
2014	412
2015	789
2016	576

Intzidentziak jasotzeko bidea

Intzidentzia guztietatik 375 (% 65) webgunearen bidez aurkeztu dira, eta 177 (% 31) posta elektronikoaren bidez. Guztira, herritarren % 96k bide telematikoen alde egin dute, eta gainerako % 4k bestelako bideak erabili dituzte.

Bide ez telematikoei dagokienez, 7 intzidentzia aurkeztu dira telefonoz, 2015. urtean baino intzidentzia bat gehiago, eta 17 posta arruntez, aurreko urtean baino 11 gehiago. Elebidek bide hauei eutsiko die, bitarteko telematikoak erabili nahi ez dituztenentzat edota erabili ezin dituztenentzat.

1. grafikoa: intzidentziak jasotzeko bidea



Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza

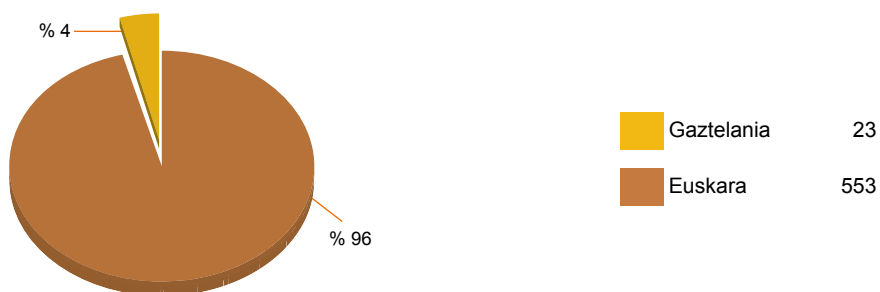
2016. urtean zehar Elebidera jo duten herritarren % 96k (553k) euskara erabili dute zerbitzu honekin harremanetan jartzeko; eta % 4k (23k), gaztelania. Azken kasu horietatik, 5 hizkuntza eskubi-deen araudiaren inguruko kontsultak izan dira; 1 eskaera izan da; eta gainontzeko 17ak, kexak.

Intzidentzia onartuak / ez onartuak

2016. urtean Elebiden aurkeztu diren 576 intzidentzietatik 32 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



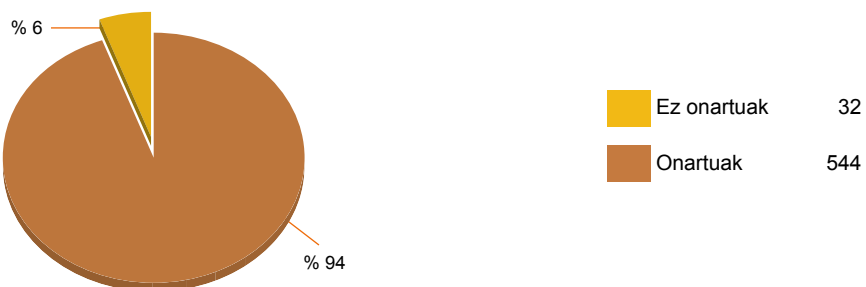
2. grafikoa: intzidentzia aurkezterakoan erabilitako hizkuntza



bakar-bakarrik izapidetzen dituela araudian jasotzen diren kasuekin bat datozen keak. Gaine-

rako 544 intzidentziak tipologia bakoitzari dagokion prozedurari jarraituz izapidetu dira.

3. grafikoa: onartutako intzidentziak / onartu gabekoak



Izapidetutako intzidentzien tipologia

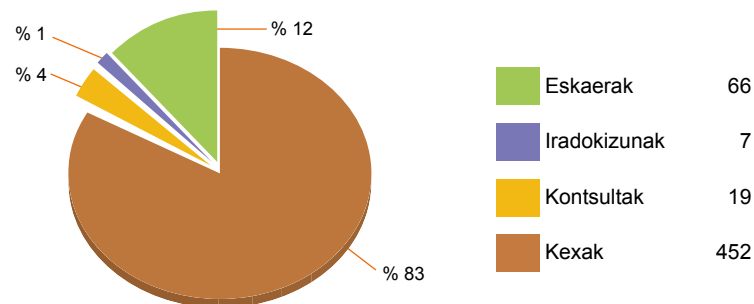
2016. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien % 83 kexak izan dira: herritarrek uste izan dute hizkuntza eskubideak urratu zaizkiela. Horrela, bada, izapidetutako 544 intzidentzietatik 452k tipologia horri erantzuten diote. Gainerako intzidentziak honela banatzen dira: 19 kontsulta, 7 iradokizun eta 66 eskaera.

Kexa eta eskaerei dagokienez, nabarmendu behar da aurreko urtearen aldean jaitsiera izan dela: 470 kexa jasotzetik 452 kexa jasotzera, eta 271 eskaera jasotzetik 66 eskaera jasotzera pasa da Elebide. Jaitsiera honek, lehen esan dugun bezala, badu zerikusirik Osakidetzari eta Osateki zuzendutako kanpainetan aurkeztutako intzidentzia kopuruaren jaitsierarekin. Nolanahi ere, datu horiek dagokien atalean landuko dira.

Kontsultei erreparatuta, jorratu diren gai nagusiak honakoak izan dira: hizkuntza eskubideen inguruko araudia, enpresa pribatuekiko harremanetan (telefono konpainiak, ostalaritza establezimenduak, kirol klubak...) euskara erabiltzeko eskubideak, abizenak euskaraz jartzeko eskubidea eta abar.

Iradokizunei dagokienez, haien funtsezko helburua da herri administrazioak eta entitate pribatuak jabeaztea jarrera proaktiboa hartu behar dutela hizkuntza eskubideen eremuan. Hartara, herritar baten ekimenez, ostalaritza establezimendu bati iradoki zaio menua iragartzen duen kartela beste hizkuntza batzuetan ez ezik, euskaraz ere jartzeko. Beste zenbait kasutan, euskararen presentzia areagotzeko iradoki zaie herri administrazioei.

4. grafikoa: izapidetutako intzidentzien tipologia



Izapidetutako kexen tipologia

2016. urtean Elebiden izapidetu diren 452 kexak lau multzo nagusitan sailkatzen dira: idatzizko harremanetan gertatzen diren urraketak, ahozko harremanetan izaten direnak, paisaia antzeman daitezkeenak (errotuluak, seinaleak...) eta internet eta sare sozialetan ikus daitezkeenak.

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

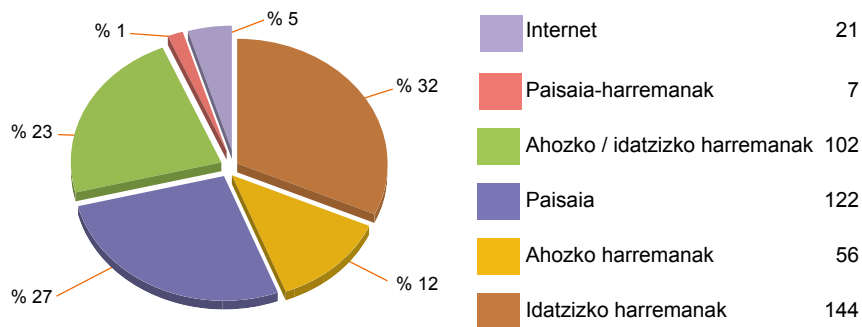
Idatzizko harremanei erreparatzen badiegu, 144 kexa jaso dira, kasu gehienetan salatzeke erakundeek gaztelania bakarrik erabili dutela herritarrekiko harremanetan. Ahozko harremanei dagokionez, 56 kexa izan dira; horietan herritarrek nagusiki adierazi dute euskaraz artatuak izateko

eskubidea urratu zaiela. Gainera, 102tan salatu dute hizkuntza eskubideak, bietara, ahoz zein idatziz urratu direla.

Paisaiarekin loturiko kexak 122 izan dira. Kexa horiek bideetan eta jendaurrean gaztelania hutsean jarritako karteletan, kale zein laneko seinaleei, eta trafiko seinaleei egiten diete erreferentzia gehienbat; eta 7 kasutan salatu da erakunderen batek urraketa egin duela, bai herritarrekiko harremanetan, bai hizkuntza-paisaia.

Azkenik, internet eta sare sozialetan gertaturiko arau urraketak 21 izan dira. 2015. urteko kopuruen aldean (11 urraketa), antzematen da igoera nabarmena izan dela; izan ere, azken urteetan gero eta gehiago erabiltzen dira Internet eta sare sozialak herritarrei zerbitzuak eskaintzeko.

5. grafikoa: izapidetutako kexen tipologia



Ondorengo taulan, 2015eko eta 2016ko datuak alderatzen dira:

	2015	2016
Idatzizko harremanak	216	144
Ahozko harremanak	146	56
Idatzizko eta ahozko harremanak	23	102
Paisaia	64	122
Harremanak eta paisaia	10	7
Internet eta sare sozialak	11	21

Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den

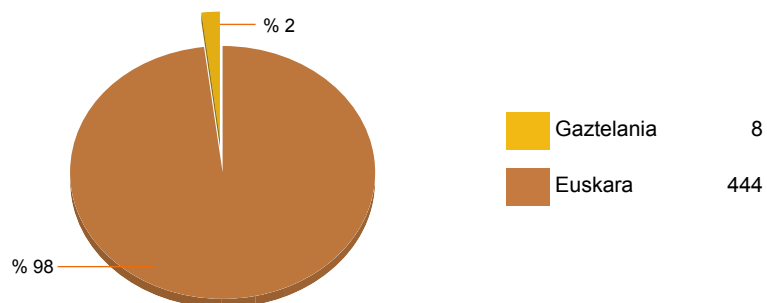
Izapidetutako 452 kexetatik 444tan euskal hiztunek nozitu dute eskubide-urraketa; eta, 8 kasutan, gaztelaniazkoek. Euskararen erabileraren normalizazio prozesuak aipatzeko moduko aurrerakada egin du azken 30 urteotan; baina, guztiarekin ere, urraketa kopuru horrek agerian uzten du, oraindik

ere, euskara erabili nahi duten herritarrek aukera murriztagoak dituztela gizartean euskaraz jarduteko. Hori horrela, ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, modu progresibo eta eraginkorrean, euskararen eta gaztelaniaren arteko berdintasun sozial benetakoa lortzeko.

Gaztelaniari dagokionez, erabili nahi bai, baina ezinezkoa izan dela salatzen duten kexetatik 5 Administrazioarekiko harremanetan gertatu dira; eta 3, esparru pribatuan (establezimendu komertzialean eta energia hornitzen duen enpresa batean).

Administrazioarekiko harremanetan gauzatutako 5 kexetatik 3tan azkenean argitu da ez dela egon hizkuntza eskubideen urraketarik. Gainerako bi kasuetan, administrazioek aintzat hartu dituzte aurkeztutako kexak, baita adierazi ere bitarteko guztiak jartzeko konpromisoa, horrelako egoerak ekiditeko.

6. grafikoa: urraketa zein hizkuntzatan gertatu den

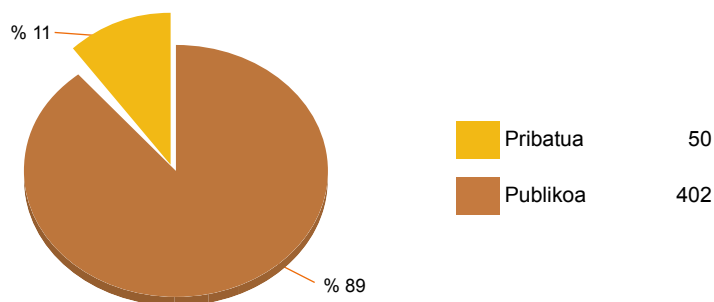


Kexak esparruaren arabera

Kexen % 89 (402 kexa) esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak dira, eta % 11 (50 kexa)

esparru pribatuari dagozkio. Beraz, aurreko urtearen aldean, behera egin dute esparru publikoko kexek (420tik 402ra) eta bere horretan jarraitzen dute esparru pribatukoek (50 kexa).

7. grafikoa: kexak esparruaren arabera



Esparru publikoko kexak

Herri administrazio eta erakundeen kasuan, aurkeztutako kexen % 68 EAeko sektore publikoari zuzendu zaizkio. 2015. urtearekin alderatuta, 38 kexa gutxiago jaso dira.

Foru aldundien kontra aurkeztutako kexen kasuan, 2016an zehar jaso diren kexen kopurua nabarmen igo da, 2015arekin konparatuz gero. Igoera hau

Bizkaiko Foru Aldundian eta haren menpeko erakundeetan gauzatu da, kexak 2015ean 14 izate-tik 2016an 23 izatera pasatu baitira.

Toki administrazioei dagokienez, 2016an zehar jaso diren kexen kopurua ere igo da 2015ekoen aldean. Lurralde historikoen arabera aztertuz gero, ikus daiteke Bizkaiko eta Gipuzkoako udalen kexen kopurua igo egin dela eta Arabako udalen kasuan, aldiz, jaitsi.

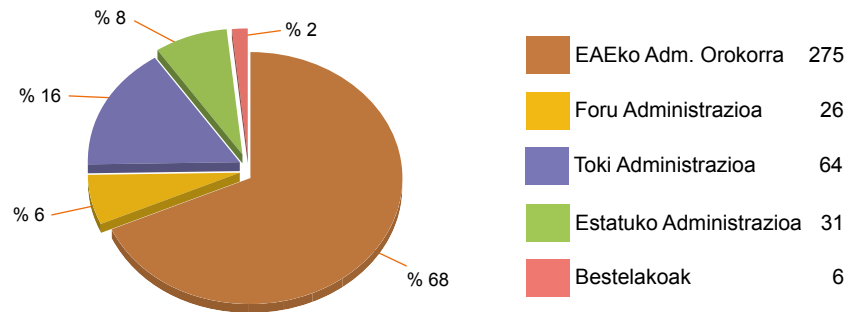
Estatuko Administrazio Orokorrari eta haren menpeko erakundeei dagokienez, kexa kopuru berdintsua izan dute 2015ean eta 2016an.

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

2015-2016 urteetan esparru publikoan izandako kexen konparazio-taula

	2015	2016
EAEko Adm. Orokorra	313	275
Eusko Jauriaritza	41	34
EJren erakunde eta sozietate publikoak	271	241
Foru aldundiak	17	26
Arabakoa	2	2
Bizkaikoa	14	23
Gipuzkoakoa	1	1
Toki-administrazioak	55	64
Arabakoak	5	4
Bizkaikoak	47	53
Gipuzkoakoak	3	7
Estatuko Administrazioa	29	31
Bestelakoak	6	6

8. grafikoa: kexak esparru publikoan





EAEko Administrazio Orokorri zuzendutako kexak

Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren aurka jaso dira kexa gehienak: 275 kexa, guztira; horietatik 34 Eusko Jaurlaritzaren aurka (jaz baino kopuru txikiagoa), eta 241 Eusko Jaurlaritzaren erakunde eta sozietate publikoen aurka.

Eusko Jaurlaritzari zuzendutako 34 kexei dago-kienez, sailez sail hauek izan dira jaso dituzten kexak:

- Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila: 12
- Herri Administrazio eta Justizia Saila: 8
- Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila: 4
- Segurtasun Saila: 4
- Lehendakaritza: 2
- Ogasun eta Finantza Saila: 2
- Ingurumen eta Lurralde Politika Saila: 1
- Osasun Saila: 1

Kexen arrazoiak hauek izan dira gehienbat:

- Idatzizko harremanetan herritarrek aukeratu-tako hizkuntza ez errespetatzea, prentsan gaztelaniazko iragarkia publikatzea eta ele bietan argitaratu diren iragarkietan Eusko Jaurlaritzaren helbidea gaztelaniaz agertzea. Kasu horiek guztiek irtenbide egokia izan dute.

- Ahozko harremanekin lotuta, aldez aurreko edota telefono bidezko arreta euskaraz ez ematea. Kasu gehienak modu egokian itxi dira, hau da, kexa eragin duen zerbitzuak herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko dituzten protokoloak berraztertu eta langileei gogorarazi dizkie.
- Web orrialdeko euskarazko bertsioan atal batzuk eskuragarri ez egotea edota euskarazko testuak akastunak izatea. Kexa batean salatu da gaztelaniazko bertsioan eskualdeen izenak euskaraz agertzen direla.
- Langileen aplikazio informatiko batean euskarazko testuak okerrak izatea.
- Ikasleek aukeratutako hizkuntza eredua ez errespetatzea.

EAEko sektore publikoaren beste erakunde batzuk

Kexen kopuruari helduta EAEko sektore publikoak 241 kexa jaso ditu:

- Osakidetza: 208
- EHU: 8
- Euskotren: 6
- Osatek: 6
- Lanbide: 4
- EITB: 3
- Biodonostia: 1

- Emakunde: 1
- Eustat: 1
- Hazi Fundazioa: 1
- SPRI: 1
- Visesa: 1

Osakidetzak 208 kexa jaso ditu. Lehen aipatu bezala, kexa horietako asko lotuta daude erakunde horri zuzendutako intzidentziak aurkezteko kanpainekin.

Lehenengo eta behin, adierazi behar da kanpainetan 83 kexa, 45 eskaera eta 2 iradokizun jaso direla; beraz, iaz jasotako kopuruarekin alderatuta, kopuru txikiagoa da (2015ean 142 kexa eta 262 eskaera jaso zituen). Intzidentzia horiek honako gai hauei buruzkoak izan dira:

- Harremanetarako lehenasunezko hizkuntza euskara izatea nahi dute. Osakidetzak adierazi du 2015era arte pazienteen lehenasunezko hizkuntza “gatzelania” zela, pazienteak bestela aukeratu ezean; 2015eko apiriletik aurrera, berriz, ez da pazienteen hizkuntza-aukerarik jasotzen ez baldin bazaie lehenago galdeetzen. Halaber, 2017ko hasieran “Aukeratu zure hizkuntza” kanpaina abiarazi du Osakidetzak, erabiltzaileak harremanetarako nahi duen hizkuntza aukera dezan.
- Pazienteek euren dokumentazio kliniko osoa edota historia klinikoa euskaraz nahi dute.

Kasu honetan Osakidetzak jakinarazi du pazienteek euren historia klinikotik jasoko duten dokumentazio osoa progresiboki itzuliko dela eta historia elektronikoa elebiduna ezartzen ari dela arian-arian.

- Arreta espezializatuan (ginekologia, kardiologia, pediatria eta traumatologia) euskarazko arreta jaso nahi dute, eta horretarako, Osakidetzako Euskara Planean agertzen diren zirkuituak martxan jartzea nahi dute. Osakidetzak jakitera eman du arreta espezializatuko euskarazko eskaintza etengabe sustatzen ari dela, hala gura duten herritarrei orain daukaten eskaintza eskuragarriago jarrita. Aitzitik, Pediatria arloan duten gabezia onartzen dute, ezin baitute bermatu Pediatriako euskarazko zerbitzua osorik; izan ere, oraindik ere arazoak daude euskaraz dakiten pediatriak ez ezik, pediatriako profesionalak eurak ere lortzeko.
- Osakidetzako EPEn hizkuntza-eskakizunak merezimenduzat hartu beharrean betebeharreko gaitasun gisa har daitezela eskatu dute. Kasu honetan Osakidetzak adierazi du arautan zehaztutakoa betetzen dutela eta arauen egokitzapena eta ezarpena II. Euskara Planaren bidez egin dela, eta bertan zehazten dela, besteak beste, euskara derrigor eskatu behar diren lanpostuen ehunekoa.
- Ekografien txostenak euskaraz edo ele bietan jaso nahi dituzte. Horri erantzunez, Osakide-



tzak adierazi du gaur gaurkoz ezinezko dela ekografiak euskara hutsean edo ele bietan osatzea (zoritxarrez, itzulpenaz baliatu beharrean daude); nolana ere, txosten hori euskaraz jasotzeko nahikoa da eskaera familia-medikuari egitea.

Bestalde, kanpainak alde batera utzita, Osakidetza jasotako kexa kopurua ere nabarmen igo da, 125 izan baitira guztira. 70 kexa jaso dira gaztelania hutsezko kartelak jarri direlako herritarrei zein langileei zuzenduta. Kasu horietan, Osakidetza dagoeneko aldatu ditu kartel horiek, edota aldatzeko izapideak gauzatu ditu.

Beste kexa batzuk jaso dira idatzizko jakinarazpenak gaztelania hutsean egiteagatik, batez ere langileei zuzenduta. Kasu guztietan, Osakidetza akatsa onartu, eta aurrerantzean mezuak ele bietan bidaltzeko konpromisoa adierazi du.

Zenbait kasutan ez da bermatu euskarazko ahozko arreta (telefonoan, erantzungailu automatikoan utzitako mezuetan, ospitaleetako frogamedikuak egitean, ospitaleko kafetegietan...), baina intzidentzia hauek askoz ere bakanagoak izan dira. Osakidetza neurriak hartu ditu egoera horiek zuzentzeko, adibidez, langileei hizkuntza irizpideak gogorarazita.

Mediku euskaldunak ordezkatzeko mediku erdaldunak kontratatu direla ere salatu da. Kasu hauetan adierazi behar da, udan familia-mediku edota pediatrik ordezkatzekoan, Osakidetza arazoak izan dituela ordezkari euskaldunak aurkitze-

ko, eta batzuetan, nahi izanda ere, ezin izaten duela dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzen duen ordezkari aurkitu.

Osatek erakundeak, lehen aipatutako kanpainen barruan, 11 kexa edota eskaera jaso ditu (2015ean 31 kexa edo eskaera jaso zituen), erresonantzia magnetikoen txostenak gaztelania hutsean ematen dituelako eta txosten horiek euskaraz ere jaso nahi dituztelako. Halaber, beste kexa bat jaso du Urdulizko ospitale berrian informazio-gunean euskarazko arreta ez bermatzeagatik.

Gainerako entitateei dagokienez (**EITB, EHU, Emakunde, Lanbide, Eustat, SPRI, Visesa, Biodonostia, Euskotren eta Hazi Fundazioa**), hauek izan dira kexen arrazoi nagusiak:

- Idatzizko harremanetan gaztelania hutsezko jakinarazpenak egitea eta mezu elektronikoak gaztelania hutsean bidaltzea. Kexak jaso ondoren, entitateek testuak euskaratu dituzte edota adierazi dute neurriak hartuko dituztela berriro intzidentzia horiek errepika ez daitezkeen.
- Herritarrak euskaraz ez artatzea (telefono zein jendaurreko arreta) eta megafoniatik informazio osoa ele bietan ematen dela ez bermatzea.
- Kartelak edota errotuluak gaztelania hutsean jartzea. Intzidentzia hauek modu egokian itxi dira.

- Langileei prestakuntzako ikastaroak gaztelania hutsean eskaintzea. Kasu honetan entitateak adierazi du batzuetan ez dutela kurtsoa euskaraz emateko gai den irakaslerik; baina, hala ere, saiatuko direla kurtso gehiago euskaraz ematen.

Emakunderi zuzendutako kexaren kasuan ondorioztatu da ez dela egon hizkuntza-eskubideen urraketarik, eta SPRlren kexa artxibatu egin da, herritarrak ez baitu bidali eskatu zaion informazio gehigarria.

Foru aldundiak

Foru aldundiei 26 kexa zuzendu zaizkie 2016an.

Arabako Foru Aldundiak 2 kexa jaso ditu; baina, horietako batean egiaztatu da ez dela hizkuntza-eskubideen urraketarik egon.

Bizkaiko Foru Aldundiak eta haren menpeko erakundeek 23 kexa jaso dituzte, 2015. urtean baino 9 gehiago: Foru Aldundiak berak 18 jaso ditu, Interbiak 3, Bizkaikoak 1 eta Euskalduna Jauregiak beste 1.

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

Kexak jartzeko arrazoiak honako hauek izan dira:

- Idatzizko harremanetan: txartelak gaztelania hutsean ematea, ele bietako txarteletan helbidea gaztelania hutsean egotea, ele bietan dauden jakinarazpenetan datu batzuk gaztelania hutsean egotea... Kasu horietan, testuak zuzentzeaz gain, neurriak hartu izan dira, gertaerak errepika ez daitezen.
- Ahozko harremanetan: bi kasutan herritarrak kexu dira ez dituztelako euskaraz artatu. Horren aurrean, kexa jaso duten erakundeek jakinarazi dute sentitzen dutela sorrarazitako eragozpena eta hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak gogoraraziko dizkietela langileei.
- Errotuluak eta seinaleak gaztelania hutsean edo euskarazko akatsekin jartzea. Errotulu eta seinale gehienak errepide eta autobietan kokatuta zeuden. Hori saihesteko, errotuluak ele bietan jarri dituzte, edota izapideak egiten hasi dira ele bietan egon daitezen.
- Interneten bidezko harremanei dagokienez, txioak ilustratzeko gaztelaniazko irudiak erabili dira eta webguneko euskarazko bertsioen esaldi batzuetan gramatika-akatsak izan dira. Lehenengo kasuan erantzun zaio momentuko akatsa izan dela, beti informazio guztia ele bietan argitaratzen baita. Bigarrenean, zuzendu egin dira esaldi akastunak.

Toki-administrazioak

Toki administrazioei dagokienez, 64 kexa izan dira; iaz baino 9 gehiago, beraz.

Arabako udalek 4 kexa jaso dituzte guztira 2016an: 2015ean baino 1 gutxiago: 3 kexa jaso ditu Vitoria-Gasteizko Udalak, eta kexa 1 Basti-dakoak.

Bizkaiko udalei dagokienez, 53 kexa jaso dituzte guztira 2016an: 2015ean baino 6 gehiago:

- Bilboko Udala eta haren menpeko erakundeak: 14
- Ortuellako Udala: 11
- Amorebieta-Etxanoko Udala: 4
- Erandioko Udala: 4
- Basauriko Udala: 3
- Barakaldoko Udala: 2
- Getxoko Udala: 2
- Zallako Udala: 2
- Abanto-Zierbenako Udala: 1
- Dimako Udala: 1
- Durangoko Udala: 1
- Igorreko Udala:^{*} 1
- Iurretako Udala: 1
- Lekeitioko Udala: 1
- Lezamako Udala: 1

^{*}Gerora frogatu da ez dela lege urraketarik egon.

- Muskizko Udala: 1
- Santurtziko Kiroletarako Udal Institutua: 1
- Sestaoko Udala: 1
- Sondikako Udala: 1

Gipuzkoako udalak 2015ean 3 kexa jasotzetik 2016an 7 kexa jasotzera pasatu dira: 3 kexa, Eibarko Udalak; 2, Donostiako Udalak eta haren menpeko erakundeek; eta kexa bana, Beasaingo eta Zarauzko udalek.

Hona hemen, kexak jartzeko arrazoi nagusiak:

- Trafiko seinaleak, kartelak eta, oro har, errotilazioa gaztelania hutsean jartzea. Kexak jaso ondoren, kasu gehienetan errotiluak ele bietan jarri dituzte udalek, edo izapideak egiten hasi dira den-dena ele bietan egon dadin; edonola ere, intzidentzia gutxi batzuk oraindik erantzunaren zain daude.
- Idatzizko harremanetan: jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzea, euskaraz aurkeztutako eskariei gaztelania hutsean erantzutea, eta deialdi zein gonbidapenak gaztelania hutsean bidaltzea. Intzidentzia horiek irtenbide egokia izan dute.
- Ahozko harremanetan: udaltzainek euskaraz ez artatzea, ez udaltzaingo-bulegoan ezta kaleren ere zerbitzua ematen ari zirenean; kirol-instalazioetan eta telefono bidezko arreta-zerbitzu batzuetan arreta euskaraz ez jasotzea. Udal horiek bitartekoak jartzeko konpromisoa adierazi dute horrelako goerak ekiditeko.

- Web orrialdeetan gaztelania hutsezko publikazioak.

Bestelakoak

Administrazio bat baino gehiagoren partaidetza-peko 6 entitatek kexa bana jaso dute: Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoak, Gipuzkoako Ur Kontsorzioak, Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritzak, Metro Bilbaok, Museo Guggenheim Bilbaok, Bilboko Arte Ederren Museoa.

Entitate horien kasuan, arrazoiak honako hauek izan dira: euskarazko arretarik ez ematea (jendaurreko zein telefono arreta), seinaleak eta txartelen informazioa gaztelania hutsean jartzea, faktura elebidunetan datu batzuk gaztelania hutsean agertzea eta sare sozialetan euskararen erabilera eskasa izatea.

Estatuko Administrazio Orokorra

Estatuko Administrazioaren eta haren erakundeei eta sozietateei (Correos y Telégrafos S.A, AENA, ADIF, Renfe, Registro de la Propiedad eta RTVE) zuzendutako kexak 31ra igo dira. Kexak, oro har, aurrez aipatutakoak dira: aurrez aurreko arreta euskaraz ez ematea, prentsan iragarkiak gaztelania hutsean argitaratzea, errotuluak, panelak eta kartelak gaztelania hutsean jartzea eta jakinaraz-

penak edo dokumentuak gaztelania hutsean bidaltzea.

Esparru pribatuko kexak

2016. urtean Elebidek tramitatu dituen 452 kexetatik 50 esparru pribatuari dagozkio; beraz, pasaden urtean jasotako kopuruaren antzera.

Esparru honetan, irabazi asmorik gabeko erakunde zein elkarteak eta jarduera profesionaleri lotutako erakunde eta enpresak daude, eta urraketak honako arlo hauetan gertatu dira: kultura eta aisian, finantzetan eta aseguruetan, interes orokorreko zerbitzuetan, merkataritza guneetan, osasunean eta ostalaritzan.

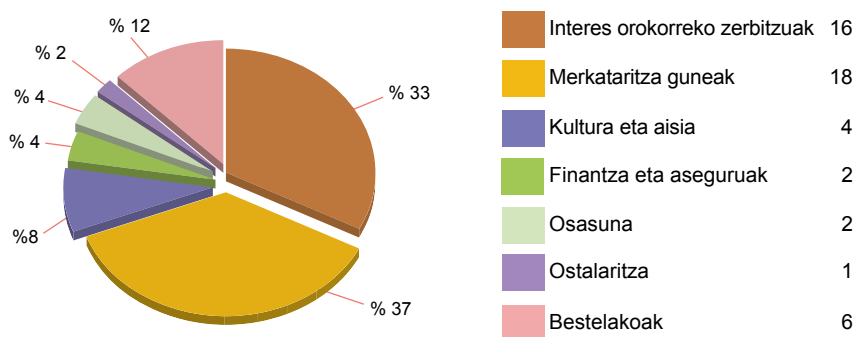
Nahiz eta esparru pribatuan kexak % 11 izan (iazko portzentaje berdina), horrek ez du esan nahi kontsumitzaileek eta erabiltzaileek arlo pribatuan hizkuntza-eskubideen urraketa gutxiago jasan dutenik; izan ere, arlo pribatuan asko dago egiteko.

Zentzu honetan, bi lerrotan lana egin beharra ikusten da: alde batetik, kontsumitzaileak eta erabiltzaileak informatzen euri aitortzen zaizkien hizkuntza eskubideei buruz; eta beste aldetik, uztailaren 123/2008 Dekretuaren aplikazio eremuaren baitan dauden entitateak informatzen, laguntzen eta sentsibilizatzen.

Kexa eragin duten arrazoi nagusiak hauek izan dira: kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako komunikazioak gaztelania hutsean ematea (supermerkatuak, telefono konpainiak, energia hornitzen duten konpainiak, gasolindegia, banketxeak...); errotuluak edota seinaleak gaztelania hutsean egotea (energia hornitzen duten enpresak, supermerkatuak...), kasu bakarrean errotuluak euskara hutsean daudela salatu bada ere; euskarazko arretarik ez ematea aurrez aurre edota telefono bidez; eta megafoniatik gaztelania hutsezko mezuak ematea (supermerkatuak eta merkataritza-establezimenduak).

Amaitzeko, Elebidek Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideak arautzen dituen uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuaren eraginpean ez dauden ostalaritza-establezimenduen aurkako kexak jaso ditu. Kasu horietan kexa jarri duen herritarrari jakinarazi zaio ostalaritza-establezimendu horiek ez daudela behartuta kontsumitzaileak euskaraz artatzera; hala ere, kasu batzuetan ostalaritza-establezimenduari kexaren berri eman zaio, euskaraz jardutera behartuta egon ez arren, nahi izanez gero kontuan har dezan.

9. grafikoa: kexak esparru pribatuan



EMAITZAK

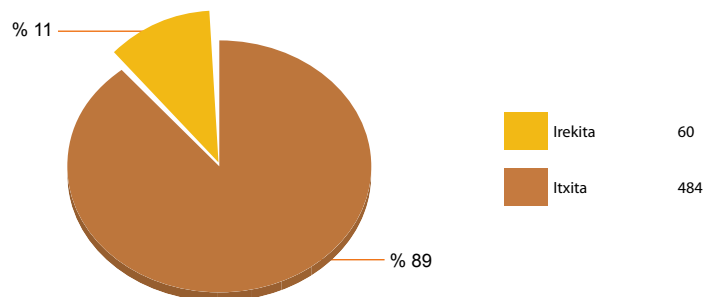
Intzidentzien egoerari buruzko informazioa

Elebidek izapidetutako 544 intzidentzietatik, 484 itxita zeuden 2017ko martxoaren 31rako, hau da, informazioa emanda eta espedienteak ebatzita.

Gainerako 60 intzidentziek prozedura zabalik dute; horietako gehienek azken hiruhilekoan jaso ditugu, eta euren bidea egingo dute 2017an.

Beraz, esan dezakegu izapidetutako 10 intzidentzietatik 9 ebatzita eta itxita daudela.

10. grafikoa: intzidentzien egoera



Itxita dauden intzidentzien tipologia

Kexen kasuan, 408 kexa daude itxita, eta gainerako 44 izapidetzen ari gara oraindik.

Kontsulten kasuan, jasotako 19ak itxita zeuden urte amaieran; izan ere, Elebidek kontsulta bat jasotzen duenean, hori aztertu eta informazio gehigarria eskuratzen du, halakorik behar izanez gero.

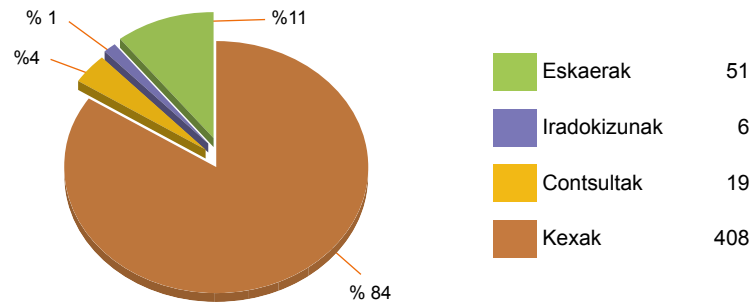
Txostena egindakoa, eskatzaileari helarazten zaio eta intzidentzia itxi egiten da.

Izapidetutako 7 iradokizunei dagokienez, 6 itxita daude. Iradokizun baten aurrean, Elebidek erakunde hartzaileari helarazten dio herritarrek azaldutakoa, horren inguruan hausnarketa egin eta erantzun edo txosten bat presta dezan. Elebi-

dek, erantzun edo txosten hori jaso bezain laster, herritarri jakinarazi egiten dio, eta, herritarrek kontrarik esan ezean, intzidentzia itxi egiten da. Irekita jarraitzen duen iradokizunak bere bidea egiten du.

2015. urtean, 66 eskaera erregistratu ziren; horietatik 51 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; kontrakoa, irtenbiderik ez izatea; eta, azkenik, izapideen on-

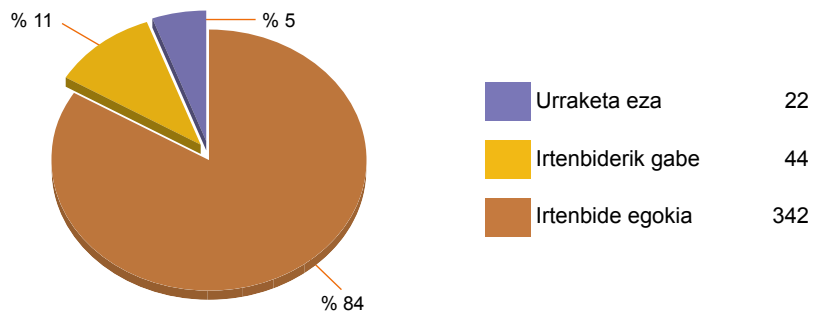
dorioz, indarrean dagoen araudiari erreparatuta, urraketarik ez dela egon ondorioztatzea.

Grafikoan ikustenenez, izapidetutako kexen % 84k 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-eskubideekiko konpromisoa eta neurri egokiak hartu dituztela etorkizunean horrelakorik errepika ez dadin.

12. grafikoa: kexen emaitza





HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

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



Elebide euskal herritarren hizkuntza eskubideen bermea sustatzeko sortu zen. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren apustu erabakigarria da Elebide, aldarrikapen erretoriko orotatik haratago joan eta eskubide horien baliatze benetako eta eraginkorra bultzatu nahi duena. Apustu erabakigarria, izan ere, hizkuntza eskubideak kokatzen ditu euskal administrazioen hizkuntza politika garatzeko ezinbesteko diren oinarrien artean: norbanakoen eskubideen errespetua, hizkuntza aukeratzeko askatasuna, herri-aginteen eginbeharrak eskubide horiek bermatzeko, euskararen erabileraren normalizazioa eta berdintasun sozial eraginkorra, hau da, herritarrari hautatu 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 duten administrazioekin eta erakundeekin lankidetzan jardutea. Hau da eta ez besterik Elebideren azken xedea: salaketa sistematikotik konponbideak bilatzera eta ezartzera pasatzea; helburua ez baita jazartzea, baizik eta hizkuntza eskubideak betetzea eta betearaztea; eta xede hori erdiesteko, tartean dagoen eragile orori beharrezko lankidetzak eskainiko zaio.

ISSN 1889-4585

