



**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, 2015

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

Argitaraldia: I.a, 2015eko apirila

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.net/elebide](http://www.euskara.euskadi.net/elebide)

Azala: Antton Olariaga

Diseinua: Junkal Motxaile

Inprimatzailea: Sacal

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

## AURKIBIDEA

ELEBIDE	Tinko lanean, hizkuntza eskubideak bermatzeko	
	Cristina Uriarte Toledo. Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kulturako sailburua	7
ELEBIDE	Herritarrei dagozkie hizkuntza eskubideak	
	Patxi Baztarrika Galparsoro. Hizkuntza Politikarako sailburuordea	9
2014ko	JARDUERA TXOSTENA	11
LABURPENA	ELEBIDE: KONPONBIDEA HELBURU GISA	23
ERANSKINA		27





# ELEBIDE

## TINKO LANEAN, HIZKUNTZA ESKUBIDEAK BERMATZEKO

**CRISTINA URIARTE TOLEDO**

**HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA ETA KULTURAKO SAILBURUA**

Hogeita hamasei urte joan dira, euskara, gaztelaniarekin batera, hizkuntza ofiziala bihurtu zenetik Euskal Autonomi Erkidegoan. Iragandako urte horiek guztiek esperientzia eman digute, bai, esperientzia aberasgarria; baina, oroz gaisetik, perspektiba eskaini digute, izan ere, koadro askorekin gertatzen den bezala, zenbait gauza hobeto ikusten dira urrutitik, gertuagotik baino.

Atzera begira jartzen garenean, orduan jabetzen gara egindako bideaz. Urte hauetan, euskarak esparru berriak irabazi, eta urrats sendoak eman ditu ez hain aspaldi pentsaezinak ziren alorretan: hezkuntzan, administrazioan, komunikabideetan, enpresetan, arlo telematikoan... Eta hori guztia lortu da, euskal herritarrok hala nahi izan dugulako, beharrezko tresna juridikoak garatu ditugulako horretarako, eta hizkuntza politika eraginkorra martxan jartzen asmatu dugulako. Gainera, hizkuntzen arteko auzia beti

eztabaidagarria izan bada ere, oinarritzko adostasuna lortu dugu modu ezberdinez pentsatzen dugunon artean; eta horri esker, esan liteke euskararen eta gaztelaniaren arteko bizikidetza, salbuespenak salbuespen, pitzadurarik gabe antolatzen jakin dugula.

Oraindik badago hobekuntza tarte zabala herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko bidean, izan ere, ez da gauza bera eskubide horiek formalki aitortuak izatea eta praktikan beti errespetatzea. Herritarrengandik hurbil egon nahi duen administrazio orok argi izan behar du herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak hankamotz geldituko direla, baldin eta aintzat hartzen ez baditu herritar horien hizkuntza eskubideak. Azken batean, bizikidetza zinez gerta dadin, behar-beharrezkoa da aukera berdintasuna, eta, horretarako, ahaleginak eta bost egin behar dira hizkuntza ahulenaren alde. Horrek ez du esan nahi, ez eta gutxiago ere, hizkuntza indar-

tsuenaren kaltetan jardun behar denik, baizik eta lana egin behar dela, hizkuntza biek izan ditzaten aukera berdinak.

Zeregin horretan, aipatzeko modukoa da urte hauetan Elebidek egin duen lan bikaina. Alde batetik, aukera ezin hobea eskaini die herritarrei, euren kexak eta iradokizunak bideratzeko; baina, bestetik, eta seguru asko hau da inportanteena, aukera eman die erakundeei eta enpresei, eragindako hizkuntza eskubideen urraketez konturatzeko, eta urraketa horiei konponbideren bat aurkitzeko. Alde horretatik, lerro hauek aprobetxatu nahi ditut eremu publiko eta pribatuko erakundeei eskatzeko ahalegina egiten jarrai dezaten,

inoiz baino kementsuago, hizkuntza bateko eta besteko herritarren eskubideak bermatze aldera.

Amaitzeko, esan dezadan Elebide bezalako ekimenek euskal gizartearen kohesioa areagotzeaz gain, gizarte demokratikoagorako bidean jartzen gaituztela, zalantzarik gabe. Jakin bezate herritar guztiek eta, batez ere, Elebidera jo dutenek, Eusko Jaurlaritzak beharrezko neurri guztiak hartzen jarraituko duela, euskara nahiz gaztelania erabiltzeko duten eskubidea egiazki bermatua izan dadin. Jakin bezate, halaber, tinko jarraituko dugula lanean, guregan jarri duten konfiantza ez zapuzteko, eta langintza horretan, Elebide izango dutela bitarteko.



# ELEBIDE

## HERRITARREI DAGOZKIE HIZKUNTZA ESKUBIDEAK

**PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO**  
**HIZKUNTZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA**

Euskararen Legean argi eta garbi ezartzen da herritarrek euskara eta gaztelania ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea dutela, eta administrazioek bermatu behar dietela eskubide hori. Hona hemen, beraz, Legearen hastapen edo oinarririk funtsezkoena: eskubideak herritarrentzat dira; eta, betebeharrak, administrazioentzat.

Gauza jakina da euskara eta gaztelania hizkuntza ofizialak direla Euskal Autonomia Erkidegoan. Alde horretatik, Espainiako Konstituzioak, Autonomia Estatutuak eta Euskararen Legeak hizkuntza eskubideak aitortzen dizkiete gure herritarrei; tamalez, bi hizkuntzen arteko erabilera arloko berdintasun juridiko hori maiz ez dator bat egiazko egoera sozialarekin. Horren guztiaren ondorioz, hizkuntza eskubideak betetzen ez diren kasuak egunero gertatzen dira gurean, eta urraketa gehien-gehienak euskarak pairatzen ditu, handia baita bi hizkuntza ofizialen arteko desoreka soziala, are handiagoa zena abiapuntuan. Horren-

bestez, nahiz eta aurrera nabarmen egin dugun euskararen normalizazioan, oraindik ere lan handia dugu eginkizun.

Arazoa konpondu nahian, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak ELEBIDE zerbitzua jarri zuen abian orain dela zazpi urte. Hamaika kexa, kontsulta, iradokizun eta eskaera jaso ditugu urte hauetan; hizkuntza eskubideen urraketa bat gertatu dela jakinarazi diguten bakoitzean, hantxe izan gara, arazoa konpontzeko, edo konpontzen saiatzeko behintzat. 2014. urtean, inoiz baino kexa gehiago ailegatu zaizkigu Elebidera. Hazkundeari erreparatuta, baten batek pentsa dezake egoerak txarrera egin duela, herritarren hizkuntza eskubideak gero eta gutxiago errespetatzen direla, euskara sekula santan nozitu ez dituen erasoak nozitzen ari dela... Oker dabil. Euskara inoiz baino osasuntsuago dago bai eremu publikoan, bai pribatuan oro har; kontua da herritar asko beren hizkuntza eskubideen jakitun

direla eta jabetuta daudela horietaz gero eta neurri handiagoan, eta mugitu egiten dira, eskubide horiek defendatzeko. Ona da hori euskararentzat, salaketa horiek aukera bikaina ematen digutelako, gaitzak sendatu eta urratuak konpontzeko.

Horretarako dago ELEBIDE, eta benetan pozgarri zaigu eta eskertzekoa da herritarrek gure zerbitzuan egunero erakusten duten konfiantza. Badakite haiei laguntzeko gaudela, eta tramitatzen ditugun kexa gehienak konponduta geratzen direla. Gure lanaren eraginkortasuna areagotzeari begira, lankidetzaz hitzarmen bat sinatu dugu Arartekoarekin; azken batean, bi erakundeok antzeko zereginak dauzkagu EAEko herritarrei

hizkuntza eskubideen urraketak eragiten dizkieten kasuetan, eta, elkarrekin ibilita, biderkatu egiten dira helmugara heltzeko posibilitateak.

Hizkuntza eskubideak auzitan jartzen direnean, ez ikusiarena egitea izaten da errazena, baina hori ez da bidea. Bizikidetzak ez ditu behar ikusleak, baizik eta egileak. Hori dela-eta, eskerrak eman nahi dizkiet bihotz-bihotzetik Legeak aitortzen dizkigun eskubideak errespetarazteko ahalegindu diren euskal herritar guztiei eta Elebideren atea jo dutenei. Jakin bezate langintza horretan ez daudela bakarrik: Elebide beti izango dute bitarteko, ahalik eta eraginkortasun handienaz.





# 2014ko JARDUERA TXOSTENA

## *Intzidentzia kopurua*

Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 412 intzidentzia erregistratu ditu 2014. urtean; beraz, aurten ere, aurreko urte gehienetan bezala, gora egin du intzidentzia

kopuruak. Ondorengo taula honetan ageri da intzidentzia kopuruen bilakaera, Elebide sortu zenetik:

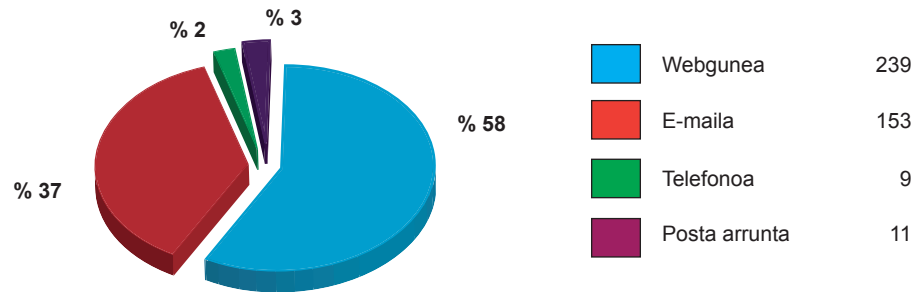
Urtea	Intzidentzia kopurua
2007	248
2008	310
2009	225
2010	297
2011	296
2012	340
2013	359
2014	412

## Intzidentziak jasotzeko bidea

Intzidentzia guztietatik 239, hau da, % 58, webgunearen bidez aurkeztu dira, eta 153 (% 37), posta elektronikoaren bidez. Guztira, herritarren % 95k bide telematikoen alde egin du, eta gainerako % 5ak bide klasikoak erabili ditu.

Telefono bidezko intzidentziek beherako joerarekin jarraitu dute, 9 intzidentzia baino ez baitira jaso. Posta arruntaren bidez, aldiz, 11 intzidentzia jaso dira (% 3), goranzko joera txiki batekin. Nolanahi ere, Elebidek bide hauek mantenduko ditu bide telematikoak erabili nahi ez dituztenentzat edota erabili ezin dituztenentzat.

1. grafikoa: Intzidentziak jasotzeko bidea



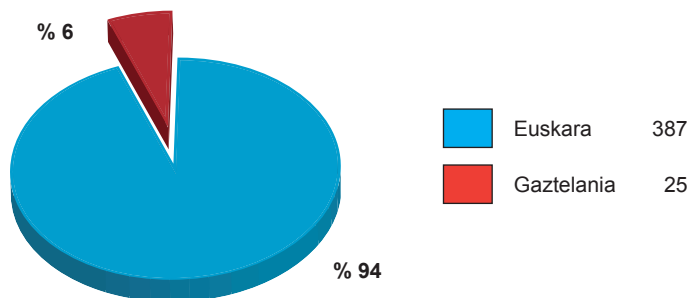
## Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza

2014. urtean zehar Elebidera jo duten herritarren % 94k, zehazki, 387k, euskara erabili dute Zerbitzuarekin harremanak izateko, eta 25k, gaztelania. Azken 25 kasu hauetako 9 kontsultak, hizkuntza eskubideen araudiaren eta hezkuntzako hizkuntza ereduaren ingurukoak izan dira; beste 12 kasutan kexak izan dira, horietako gehienak hezkuntzako A edo B ereduaren matrikulatzeko zailtasunak salatzeko. Zenbait kasutan, nahiz eta adierazi euskara erabiltzeko eskubidea urratu zaiela, herritarrek gaztelaniaz jarri dira harremanetan Elebiderekin.

## Intzidentzia onartuak / ez onartuak

2014. urtean Elebiden aurkeztu diren 412 intzidentzietatik 20 ez dira onartu; hau da, intzidentzia aztertu egin da, baina prozedura etenaz itxi da intzidentzia, 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 izapidetzen dituela araudian jasotzen diren kasuekin bat datozen kexak. Beste kasu batzuetan, kontsultari zehaztasuna falta zitzaion hura behar bezala erantzun ahal izateko, eta

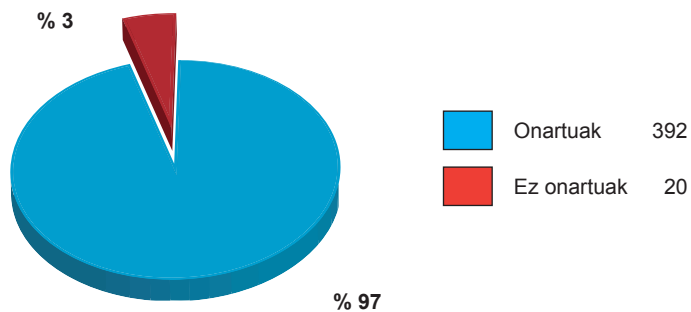
2. grafikoa: Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza



herritarrari zehaztasun horiek eskatu zaizkionean, ez dio erantzunik bidali Elebideri; hori dela-eta, bideratu gabe utzi behar izan dira

kontsulta horiek. Gainerako 392 intzidentziak izapidetu dira, tipologia bakoitzari dagokion prozedurari jarraituz.

3. grafikoa: Intzidentzia onartuak / ez onartuak



## Izapidetutako intzidentzien tipologia

2014. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien % 88 kexak izan dira, herritarrek uste izan dutelako hizkuntza eskubideak urratu zaizkiela. Horrela bada, izapidetutako 392 intzidentzietatik 346k tipologia horri erantzuten diote. Gainerako intzidentziak honela banatzen dira: 20 kontsulta, 15 iradokizun eta 11 eskaera.

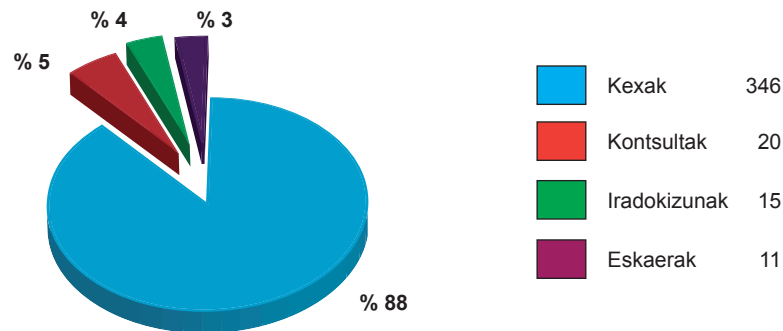
Oro har, kexa horietako gehienak gai hauen ingurukoak izan dira: Administrazioarekin, ahoz zein idatziz, aukeratu den hizkuntzan harremanak gauzatu ezina, eta errotulazioan eta seinaleetan antzematen diren hutsuneak.

Kexak alde batera utzi, eta kontsultei erreparatuta: 8 kontsulta hizkuntza eskubideen inguruko araudiari buruz galdetzeko izan dira; 7 kontsulta, eremu pribatuan euskara erabiltzeko eskubideen

ingurukoak; 2, eremu publikoan lan egitean langileen eskubideei buruz galdetzeko; beste 2, Euskal Autonomia Erkidegoko (EAE) hezkuntza arautuan dagoen hizkuntza ereduei buruzkoak; eta, azkenik, bada 1 euskal abizenak euskaraz jartzeko eskubiderik ba ote dagoen galdetzekoa.

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 arau urraketarik egon ez indarrean dagoen araudiaren arabera, entitate horiek euskararen erabilera normalizatzeko konpromisoa hartua dutenez gero, iradokizun gisa pauso bat gehiago emateko iradoki zaie. Adibide modura, 4 kasutan, EAEn ekoizten edota etiketatzen duten enpresei etiketak euskaraz ere jartzeko eskatu zaie, eta beste 5 kasutan, komertzioetako kartelak eta iragarkiak euskaraz ere jartzeko eskatu zaie.

4. grafikoa: Izapidetutako intzidentzien tipologia



11 eskaerei dagokienez, gehienak herri administrazioei zuzendutakoak izan dira: ikastaroak euskaraz eskaintzea, euskaratutako haurren filmak emititzea Donostiako Unibertsitate Ospitalean, Eusko Jaurilaritzako barne aplikazioak euskaraz jartzea.

### Izapidetutako kexen tipologia

Esan bezala, 2014. urtean Elebiden izapidetu diren 346 kexak lau multzo nagusitan sailkatzen dira: idatzizko harremanetan gertatzen diren urraketak, ahozko harremanetan izaten direnak, paisaian antzeman daitezkeenak (errotuluak, seinaleak...), eta internet eta sare sozialetan ikus daitezkeenak. 5. grafikoa ageri diren gainerako zenbatekoak kexa beraren baitan urraketa mota bat baino gehiago gertatzen diren kasuei dagozkie.

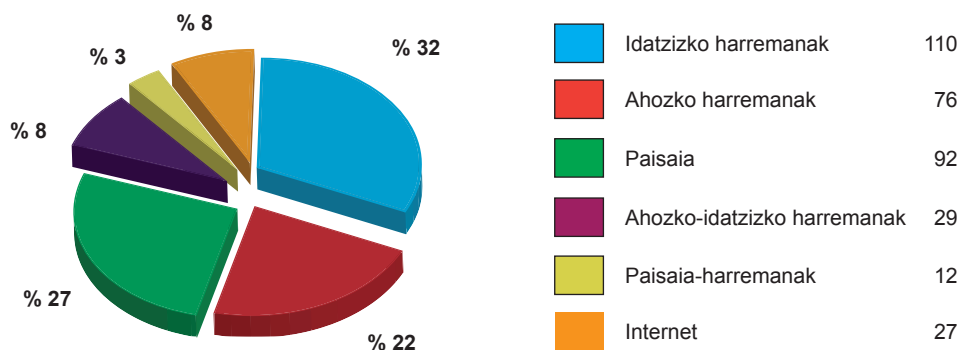
Idatzizko harremanei erreparatzen badiegu, 110 kexa jaso dira salatzen erakundeek gaztelania

bakarrik erabili dutela herritarrekiko harremanetan; ahozko harremanei dagokienez, 76 kexa izan dira, herritarrek euskaraz artatuak izateko duten eskubidea ez delako errespetatu. Gainera, 29 kasutan, hizkuntza eskubideak, bietara, ahoz zein idatziz urratu direla salatu dute.

Paisaiarekin loturiko kexak 92 izan dira; kexa horiek bide, kale eta lanetako seinaleei egiten diete erreferentzia oinarrian; eta, 12 kasutan, erakunde batekin izandako harremanetan gertatutako urraketarekin batera, salatu da erakundeko paisaian ere badirela hutsuneak.

Azkenik, internet eta sare sozialetan gertaturiko arau urraketak 27 izan dira. Jakinekoa da azken urteetan herri administrazio eta gainerako erakundeek gero eta gehiago erabiltzen dituztela Internet eta sare sozialak euren zerbitzuak eskaintzeko, eta, gainerako ataletan bezala, atal honetan ere hainbat salaketa jaso dira urtero.

5. grafikoa: Izapidetutako kexen tipologia



Datu horiek 2013koekin alderatuz gero, honako taula hau dugu:

	2013	2014
Idatzizko harremanak	100	110
Ahozko harremanak	51	76
Idatzizko eta ahozko harremanak	17	29
Paisaia	95	92
Harremanak eta paisaia	8	12
Internet eta Sare Sozialak	33	27

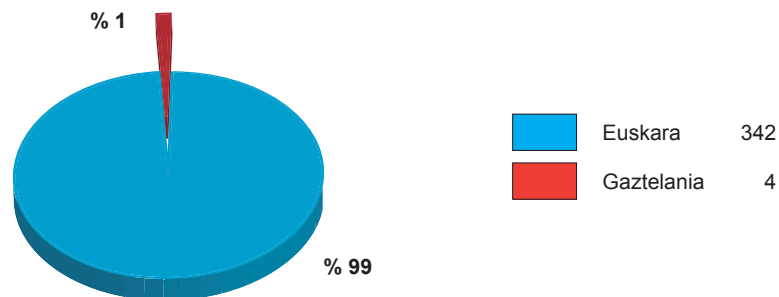
### Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den

Izapidetutako 346 kexetatik 342tan euskararen erabilerak nozitu du eskubide urratzea; eta, 4 kasutan, gaztelaniaren erabilerak. Aurreko urte-

etako txostenei erreparatuta, datuak oso-oso antzekoak dira. Jakina da euskararen erabileraren normalizazio prozesuak aipatzeko moduko aurrerakada egin duela azken 30 urteotan; baina, guztiarekin ere, urraketa kopuru horrek agerian uzten du bi hizkuntzen arteko erabilera aukerak gaztelaniaren alde egiten duela oraindik. Hori horrela, ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, progresiboki baina modu erabakigarrian, euskararen eta gaztelaniaren arteko berdintasun sozial benetako eta eraginkorra lortzeko.

Gaztelaniari dagokionez, erabili nahi bai, baina ezinezkoa izan dela salatzen duten kexak, gehienbat, Administrazioarekiko harremanetan gertatu dira. Horrela bada, kasu bakanen batean, euskara hutsean jardun da, eta Administrazioaren mezuak gaztelaniaz jaso nahi dituzten herritarren hizkuntza eskubideak ez dira aintzat hartu bete-betean.

6. grafikoa: Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den



## Kexak esparruaren arabera

Kexen % 79 (275 kexa) esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak dira, eta % 21 (71 kexa) esparru pribatuari dagozkie; beraz, aurreko urtearen aldean, esparru pribatuko kexa kopuruak bere horretan jarraitu badu ere, esparru publikokoak gora egin du nabarmen, 228tik 275era pasatu baitira.

### Esparru publikoko kexak

Herri administrazio eta erakundeen kasuan, aurkeztutako kexen % 39 EAeko Administrazio Orokorrari zuzendu zaizkio; beraz, 2013. urtearekin alderatuta, 23 kexa gehiago jaso dira.

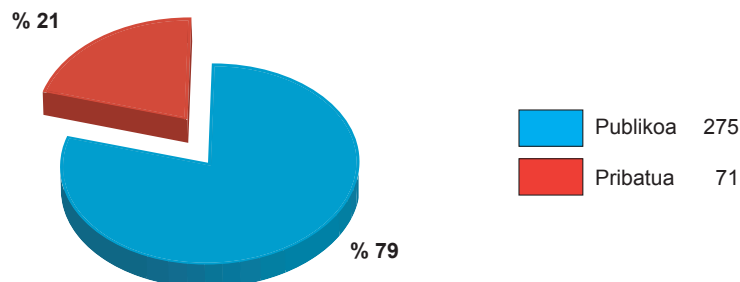
Toki administrazioaren kexen kasuan ere, 2014an zehar jaso diren kexen kopurua nabarmen igo da, 2013arekin alderatuz gero. Kexa horiek lurralde

historikoen arabera aztertuz gero, hau ikusten da: Bizkaiko udalen aurkako kexen kopurua nabarmen igo dela; eta, Araba eta Gipuzkoakoak, aldiz, jaitsi.

Toki administrazio horien kasuan, kexa zerk sorrarazi duen begiratuko bagenu, ikusiko genuke aurreko urteetakoaren oso antzekoa dela kasuistika: behin betiko edo behin-behineko bide seinaleak (kaleen izenak, zirkulazio seinaleak, obra edo lan seinaleak...) eta gaztelania hutsezko jakinarazpenak.

Arabako udalei dagokienez, Vitoria-Gasteizko Udalak 4 kexa jaso ditu; Lapuebla de Labarkak, 2; eta, Oyón-Oion, Iruña Oka eta Haranako udalek kexa bana jaso dute. Gipuzkoako udalak kontuan harturik, Donostiako eta Eibarko udalek 2na kexa jaso dituzte; eta Berastegik eta Pasaia, bana. Bizkaian, Bilboko Udalak eta beraren mendeko entitateek 13, eta Ortuellako Udalak 15 kexa jaso dituzte; Erandioko Udalak, 8; Basauriko Udalak,

7. grafikoa: **Kexak esparruaren arabera**



6; Durango eta Portugaletek, 5; Amorebieta-Etxano, Barakaldo, eta Gorlizko udalek 4na kexa jaso dituzte; Plentzia eta Zallako udalek, 3na; Getxoko Udalak, 2; eta, Abadiño, Abanto-Zierbena, Balmaseda, Berango, Derio, Ereño, Galdakao, Mañaria, Sestao eta Sopelako udalek, kexa bana.

Foru administrazioei dagokienez, kexa kopurua jaitsi da aurtan. Arabako eta Gipuzkoako foru aldundiek kexa bakarra jaso dute, eta Bizkaiko Foru Aldundiak, berriz, 16.

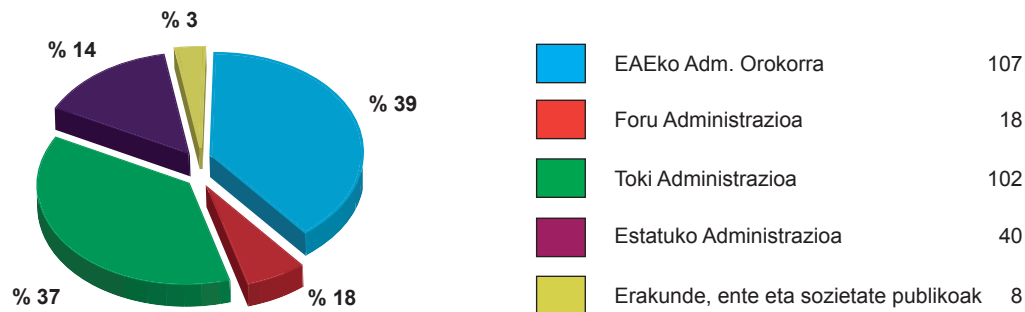
Hauetan ere, toki administrazioaren kasuan bezala, iazkoaren tankera berekoa da tipologia: gaztelania hutsezko jakinarazpen edo komunikazioak, euskarazko arretarik eza, eta, gehienbat, gaztelania hutsezko bide seinaleak... Foru aldundiek beraiek kontratatutako edo diruz lagundutako erakundeek eragin dituzte foru aldundiei egotzitako urraketa gehienak. Izan ere, nahiz eta lurralde historikoetako administrazioek hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak eta planak beren egunerokoan erabili, oraindik ere,

akatsak eta urraketak gertatzen dira zeharkako zerbitzuetan. Foru aldundiek beraiek zuzenean eragindako urraketak gutxienak dira.

Administrazio bat baino gehiagoren partaide-tzapeko entitate eta sozietate publikoek, hau da, administrazioek sortutako entitateek 8 kexa jaso dituzte guztira: Metro Bilbaok 2 kexa jaso ditu; Bizkaiko Garraio Partzuergoak, Durangoko Merindadearen Amankomunazgoak, Nerbioi Ezkerraldeko Mankomunitateak, Deba Garaiko Mankomunitateak, Meatzaldeko Behargintzak eta Servicios de Txingudi – Txingudiko Zerbitzuak, S.A.k kexa bana bana jaso dute.

Azkenik, Estatuko Administrazio Orokorraren eta beraren erakunde eta sozietateei zuzendutako salaketak 40ra igo dira (RENFE, ADIF, Correos...). Kexak, oro har, aurrez aipatutakoak dira: euskaraz arreta pertsonala ez ematea, gaztelania hutsezko jakinarazpenak, garraio zerbitzuetako seinaleak, web orriak, egunkarietako iragarkiak...

8. grafikoa: **Kexak esparru publikoan**





Datu horiek guztiak 2013ko datuekin alderatzeko honako taula hau duzue:

	2013	2014
<b>EAEko Adm. Orokorra</b>	<b>84</b>	<b>107</b>
Eusko Jauraritza	32	41
EJren erakunde eta sozietate publikoak	52	66
<b>Foru Aldundiak guztira</b>	<b>29</b>	<b>18</b>
Arabakoa	3	1
Bizkaikoa	25	16
Gipuzkoakoa	1	1
<b>Toki Administrazioak</b>	<b>70</b>	<b>102</b>
Arabakoak	12	9
Bizkaikoak	46	87
Gipuzkoakoak	12	6
<b>Estatuko Administrazioa</b>	<b>31</b>	<b>40</b>
<b>Erakunde, ente eta sozietate publikoak</b>	<b>13</b>	<b>8</b>

## **EAEko Administrazio Orokorrari zuzendutako kexak**

Lehen aipatu bezala, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak sorrarazi ditu kexa gehien: 107 kexa, guztira; horietatik, 41, Eusko Jaurlaritzak, (2013an baino 9 gehiago); eta 66, Eusko Jaurlaritzaren erakunde eta sozietate publikoek (2013an baino 14 gehiago).

Kexa horien tipologia beste euskal herri-administrazioek eragindakoaren antzekoa da: hutsunea herritarrari zuzeneko arreta eskaintzerakoan; gaztelania hutsean egindako komunikazio eta jakinarazpen idatziak; euskarari gaztelaniaren pareko tratamendua ez ematea; euskarazko jakinarazpenetan akatsak agertzea...

Eusko Jaurlaritzaren mendeko erakunde eta sozietate publikoen kasuan ere antzekoa da aurkeztutako 66 kexen tipologia. Osakidetzak jarraitzen du izaten kexa gehien eragiten duen erakundea. Nahiz eta berari zuzendutako kexen kopurua bikoiztu egin den, kontuan izan behar da 47 kexetatik 20 izan direla langileei zuzendutako intraneteko atal ezberdinak euskaraz ez edukitzeagatik; hau da, berez, kexa aurkezteko arrazoiak 30 baino gutxiago izan dira. Horrenbestez hauek dira Osakidetzaren aurka aurkeztu diren salaketa nagusiak: ez du euskarazko telefono bidezko arretarik ematen, euskal hiztunak ez diren langileak daude jendearekiko harremanetan, gaztelania hutsezko

dokumentuak erabiltzen dira, behin-behineko eta behin betiko errotuluak gaztelania hutsean daude edota euskarazkoek akatsak dituzte, Osabide aplikazio informatikoa oraindik ez dago erabilgarri euskaraz...

Aipatzekoak dira Euskotrenek jaso dituen 9 kexak. Horietatik, 3 bozgorailuetako mezuak gaztelania hutsean emateagatik izan dira; beste 3, bidaiari euskaraz ez artatzeagatik, bidaia-txartela erostean; 2 kexa, inkestarako galdetegia gaztelania hutsean prestatzeagatik; eta, azkena, autobus berrian paisaia linguistikoa gaztelania hutsean edukitzeagatik.

Beste herri administrazioen artean, Euskal Herriko Unibertsitateak 5 kexa jaso ditu, iaz baino 4 gutxiago; Eusko Trenbide Sareak, 2; eta, Uraren Euskal Agentziak, VISESAk eta ALOKABIDEk bana.

## **Esparru pribatuko arloak**

2014. urtean Elebiden aurkeztu diren 346 kexen artean, 71 esparru pribatuari dagozkio, 2013aren aldean, 5 gutxiago.

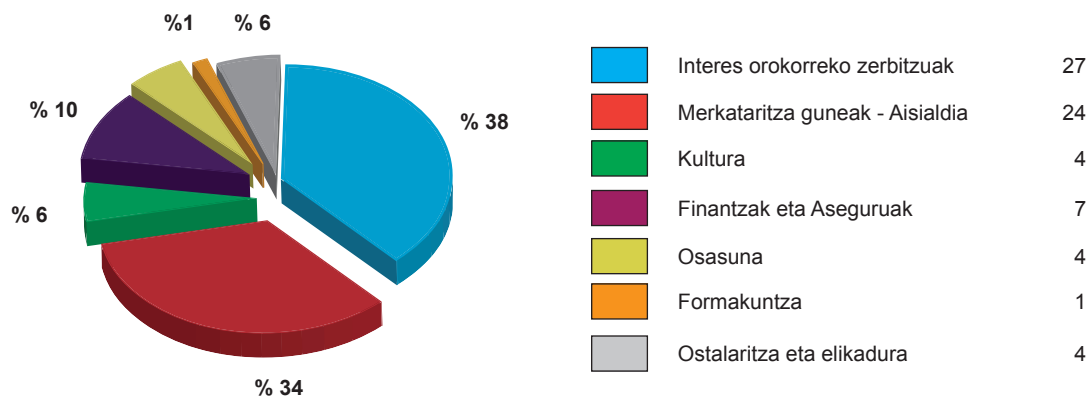
Esparru honetan, irabazi-asmorik gabeko erakunde eta elkarteak, eta jarduera profesionaleri lotutako erakunde eta enpresak kokatzen dira, eta urraketak arlo hauetan gertatu dira: kulturean, interes orokorreko zerbitzuetan, merkataritza gune handietan eta aisialdian, osasunean, pres-

takuntzan, ostalaritzan eta elikaduran, eta finantza eta aseguruetan.

Nahiz eta esparru pribatuan kexak % 21 izan, horrek ez du esan nahi kontsumitzaile eta erabiltzaileek arlo pribatuan hizkuntza eskubide urraketa gutxiago jasan dutenik, izan ere, arlo pribatuan asko dago egiteko.

Zentzu honetan, bi lerrotan lana egin beharra ikusten da: alde batetik, kontsumitzaile eta erabiltzaileak sentsibilizatzen eta informatzen euren aitortzen zaizkien hizkuntza eskubideei buruz; eta, beste aldetik, uztailearen 1eko 123/2008 Dekretuaren aplikazio eremuaren baitan dauden entitateak informatzen, laguntzen eta sentsibilizatzen.

9. grafikoa: **Kexak esparru pribatuan**





# LABURPENA

## ELEBIDE: KONPONBIDEA HELBURU GISA

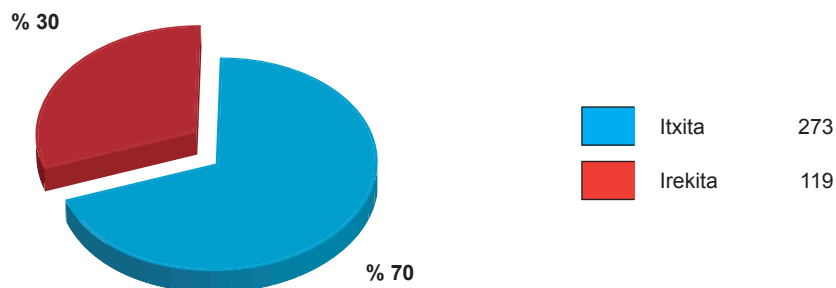
### *Intzidentzien egoera*

Elebidek izapidetutako 392 intzidentzietatik 273 itxita daude 2015. urteko lehenengo hiruhilekoan, hau da, informazioa emanda eta espedienteak ebatzita; gainerako 119 intzidentziek, azken hiruhilekoan jasota gehienek, pro-

zedura zabalik dute eta euren bidea egingo dute 2015an zehar.

Beraz, esan dezakegu, urte amaieran izapidetutako 10 intzidentzietatik 7 ebatzita eta itxita zeudela.

10. grafikoa: **Intzidentzien egoera**



### Itxita dauden intzidentzien tipologia

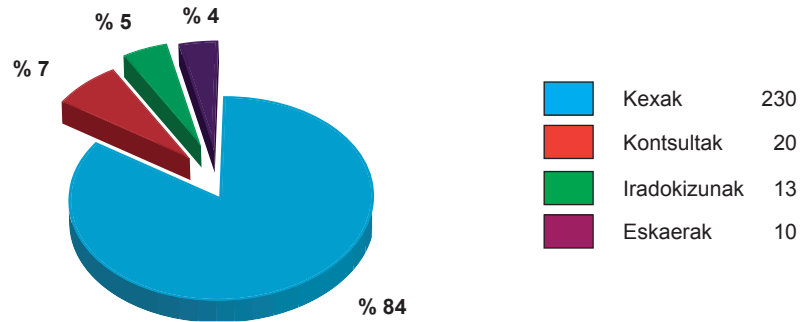
Kexen kasuan, 230 kexa daude itxita, eta gainerako 119 izapidetzen ari gara oraindik.

Kontsulten kasuan, jasotako 20ak urte amaieran itxita zeuden; 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 15 iradokizunei dagokienez, 13 itxita daude. Iradokizun baten aurrean, Elebidek iradokizunaren hartzaile den erakundeari helarazten dio herritarrak azaldutakoa, horren inguruan hausnarketa egin eta erantzun edo txosten bat presta dezan. Elebidek, erantzun edo txosten hori jaso bezain laster, herritarrari jakinarazi egiten dio, eta, herritarrek kontrakorik esan ezean, intzidentzia itxi egiten da. Irekita jarraitzen duen iradokizunak bere bidea egiten du.

2014. urtean, 11 eskaera erregistratu dira; horietatik 10 urte amaierarako itxiko ditugu, eta gainerako 4ak itxi ahal izateko, eskaera jaso duen erakundeak erantzun zain gaude.

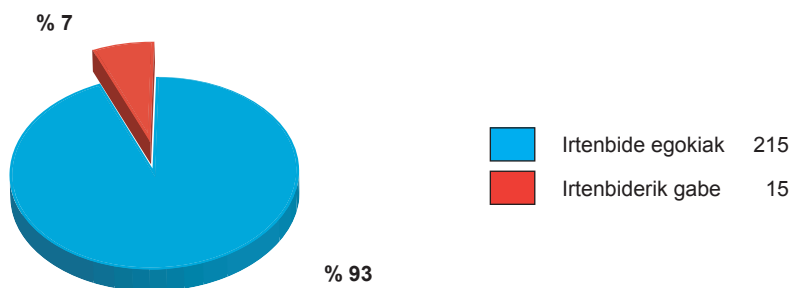
11. grafikoa: Itxita dauden intzidentzien tipologia



### 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 ondorioz, indarrean dagoen araudiari erreparatuta, urraketarik ez dela egon ondorioztatzea.

12. grafikoa: **Kexen emaitza**

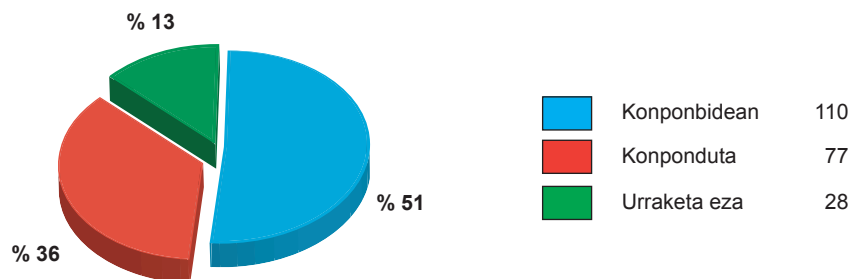
### Irtenbide egokiko kexak

Emaitzak egokiak izan dira 215 kasutan. Elebidek jotzen du kexa bati irtenbide egokia eman zaiola, baldin eta urraketa eragin duen gertaera egoera hauetako batean badago:

- **Konponduta:** erakundeak konpondu egin du kexa sorrarazi duen arazoa, edo konpromiso zehatz eta sinetsgarria adierazi du, edo gertaera onartu eta abian jarri du protokolo bat, herritarren hizkuntza hautua errespetatua izan dadin.

- **Konponbidean:** erakundeak ezin du konpondu kexa sorrarazi duen gertaera momentu horretan bertan, elebitasuna bermatzeko hainbat zailtasun dituelako; hala ere, erakunde horrek adierazten du modu progresiboan ari dela lanean hori lortzeko.

- **Urraketa eza:** kasu hauetan, ustezko eskubide urraketak izapidetzen hasi ondoren, erakundeek urraketarik ez dagoela frogatu eta ziurtatu ahal izan dute.

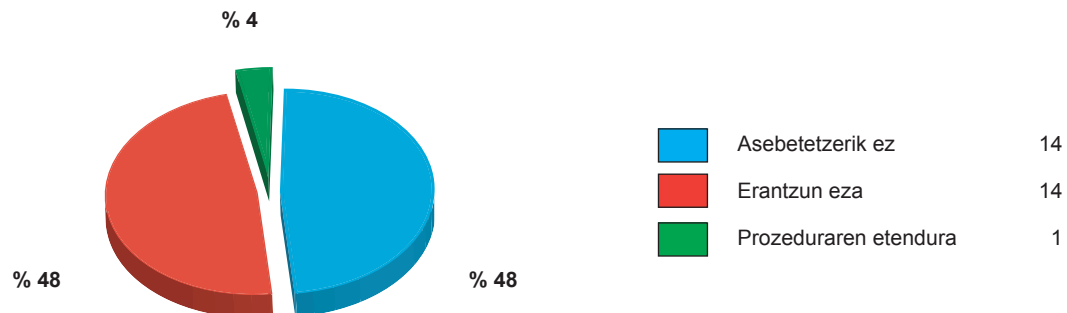
13. grafikoa: **Irtenbide egokiko kexak**

### Irtenbide gabeko kexak

Emaitzak ez dira egokiak izan 8 kasutan. Talde honetan sailkatu dira zenbait arrazoiengatik konpondu gabe gelditu diren gertaera edo urraketak.

- **Erantzun eza:** Elebide Zerbitzua, bere jardura protokoloari jarraituz, hiru aldiz saiatu da erakundearekin harremanetan jartzen irtenbide baten bila; hala ere, erakundeak ez du erantzun.
- **Asebetetzerik ez:** erakundeak erantzun egin du (azalpenak emanez), baina ez dio konponbiderik jarri salatutako kexa konkretuari, edota ez du hartu konpromisorik, aurrerantzean herritarren hizkuntza eskubideak bermatuak izan daitezten.
- **Prozeduraren etendura:** erakundeak kexa jasotzean, kexari behar bezalako konponbidea emateko informazio gehigarria eskatu dio kexa aurkeztu duen herritarrari, bainahorrek ez digu eman informazio gehigarri hori.

14. grafikoa: Irtenbide gabeko kexak







# ERANSKINA

Uztailaren 29ko 150/2008 Dekretuan, Elebideri, intzidentzien izapidetzearekin batera ezartzen zaizkion zereginen artean, honako hau dago: hizkuntza eskubideen babesaren gainean eskumena duten edo eraginda dauden instituzio, organismo eta erakunde publiko zein pribatuekin kooperazioa eta elkarlana sustatzea .

2014. urtean, kooperazio eta elkarlan horren ondorioz, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako sailburuordetzak eta Arartekok Lankidetzaren Hitzarmen bat sinatu zuten, bi instituzioek komunikaziorako eta harremanetarako protokolo bat ezartzeko beharra ikusi baitzuten, izan ere biek antzeko zereginak dituzten EAeko herri administrazioek herritarrei hizkuntza eskubideen urraketak eragiten dizkieten kasuetan.

Horrela bada, 2015eko martxoaren 28an, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako sailburuordetzak, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren izenean, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Arartekoak honako Lankidetzaren Hitzarmena sinatu zuten:

## **LANKIDETZA HITZARMENA, EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAREN ADMINISTRAZIO OROKORRAREN ETA ARARTEKO ERAKUNDEAREN ARTEAN.**

*Vitoria-Gasteizen, 2014ko martxoaren 28an*

### **BILDUTA**

*Alde batetik, Patxi Baztarrika Galparsoro, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako sailburuordea, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren izenean.*

*Bestetik, Iñigo Lamarca Iturbe, Euskal Autonomia Erkidegoko Arartekoa.*

### **ADIERAZI DUTE**

*I. Gure elkarbizitzako eredu demokratikoaren funtsezko oinarriak pertsonen eskubide eta askatasunen errespetuan eta bermean daudela, eta beraz eskubideon aitortza ez da nahikoa, baizik eta erakunde-bideak eta -baliabideak jarri*

behar dira horiek babesteko eta euren erabilera ziurtatzeko.

II. Euskadiko Autonomia Estatutua onartu zuen abenduaren 18ko 3/1979 Lege Organikoak 6. artikuluan xedatutakoaren arabera, euskarak, Euskal Herriaren berezko hizkuntza izanik, hizkuntza ofizialaren maila duela Euskadin gaztelaniarekin batera, eta hemengo biztanle guztiek dutela bi hizkuntzok ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea. Artikulu horrek autonomia erkidegoko erakunde komunei esleitzen die, lurraldeko aniztasun soziolinguistikoa aintzat hartuta, bi hizkuntzen erabilera bermatzeko ardura, haien izaera ofiziala arautuz, eta haien ezagutza bermatzeko beharrezkoak diren neurriak eta bitartekoak erabaki eta arautzekoa. Halaber, adierazten da ezingo dela inor baztertu hizkuntza dela eta.

III. Euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeak euskara eta gaztelaniaren erabilera arautu zuela Euskal Autonomia Erkidegoko lurraldean, herritarrei hizkuntza eskubideak eta herri aginteei eginbeharrak esleitzuz.

IV. Euskadiko Autonomia Estatutuaren 15. artikuluan agindutakoa betetz, Eusko Legebiltzarren otsailaren 27ko 3/1985 Legearen bitartez Ararteko erakundea sortu zela Euskal Autonomia Erkidegoan, Eusko Legebiltzarren goi komisioidun gisa herritarren eskubideak babesteko, independentziaz eta autonomiaz diharduela, eta

bere zeregina euskal herri administrazioak kontrolatzean datza, legezketasun printzipioaren defentsan, pertsonen oinarrizko eskubideak eta askatasunak babestuz, eta herritarrek administrazio ona izateko duten eskubidearen alde.

V. Uztailaren 29ko 150/2008 Dekretuaren bitartez Elebide –Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua– sortu, eta kontsulten, iradokizunen eta kexen araubidea ezarri zela. Arauaren 2. artikuluan adierazten denez, Elebideren zereginak dira hizkuntza eskubideen gaineko sentikortasuna sustatzea, horien babesari buruzko informazioa eta aholkularitza ematea hala eskatzen duten herritarrei, eta lankidetzak eskaintzea eragindako sail, instituzio eta erakundeei, aipatutako eskubideak bete daitezzen, betiere indarrean dagoen araudian aitortutako hizkuntza eskubideak oinarri hartuz.

VI. Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezarri zuen apirilaren 9ko 193/2013 Dekretuak 22.m) artikulua bidez Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzari esleitzen diola, hala eskatzen duten herritarrei, beren hizkuntza eskubideak babesteko informazioa eta aholkularitza emateko, eta eragindako erakundeei eskubide horiek bete daitezzen elkarlana eskaintzeko zeregina, Elebideren –Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua–ren bitartez.

VII. *Koordinazio eta elkarlan printzipioak direla bi erakunde hauen arteko harremanek oinarri izan behar dituzten funtsezko irizpideak, betiere Ararteko erakundea sortu eta arautu zuen otsailaren 27ko 3/1985 Legearen 9.1.a) artikuluan Arartekoari agintzen zaizkion kontrol zereginak, eta lege horren 10etik 16ra bitarteko artikuluetan eta II. tituluan jasotako xedapenak kaltetu barik.*

VIII. *Bi erakunde sinatzaileek betetzen duten lanaren hainbat alderdi osagarriak direla, alde batetik, Arartekoak herri administrazioekiko harremanetan herritarren eskubideen sustapen eta defentsa, eta, bestetik, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren lana, osagarriak direla indarrean dagoen araudiak aitortutako hizkuntza eskubideen babesari dagokionez, eta hizkuntza dela-eta inor baztertuta izan ez dadin bermatzen laguntzen dute, Euskadiko Autonomia Estatutuaren 6.3 artikularekin bat.*

IX. *Bi erakundeek esleituta dituzten ahalmenak eta eskumenak era egokian gauzatzeko, garrantzi handia duela bi erakundeen arteko koordinazioa eta elkarlana ahalbidetuko duten komunikazio eta harreman bideak ituntzeak, eta horregatik bi aldeak ados jarri dira Lankidetzaren Hitzarmen hau izenpetzeko, ondorengoan arabera*

#### **KLAUSULAK**

*Lehenengoa.- Lankidetzaren Hitzarmen hau izenpetzen duten erakundeek borondatea adie-*

*razten dute hizkuntza oinarri duen bazterkeriaren aurrean herritarrak babesteko euren elkarlana zehaztu eta egonkortzeko; halaber, indarrean dagoen araudiak aitortutako hizkuntza eskubideen babesa sustatuko dute, izan ere, eurek badihardute lan hori egiten beraiei dagokien legeriaren esparruan, printzipio hauen arabera: koordinazioa, elkarlana, eraginkortasuna, elkarrekiko informazioa, elkarlaguntza eta erakundeen arteko leialtasuna; betiere, horrek guztiak ez ditu kaltetuko Arartekoa sortu zuen eta arautzen duen Eusko Legebiltzarraren 3/1985 Legearen 9.1.a) artikuluan arabera erakunde honi esleitutako kontrol ahalmenak.*

*Bigarrena.- Bi erakundeen arteko harremanek oinarri izango dute haien esleituta dituzten zereginak betetzean euretako bakoitzak duen independentziaren errespetua, eta herritarrek nahi duten erakundera jotzeko eskubidea izango dute.*

*Hirugarrena.- Elkarlan neurri gisa, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak, bere eskumenak gauzatzuz, Ararteko erakundera bidaliko ditu jasotzen dituen kexak, eta euskal herri administrazioen jardun eremuan hizkuntzagatik gerta daitezkeen bazterketen edo hizkuntza eskubideen urraketen gainean dituen informazioak.*

*Laugarrena.- Arartekoak, bere aldetik, bere eskumenak gauzatzuz, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzara bidaliko ditu jaso-*

tako kexak, eta euskal herri administrazioen jardun eremuan hizkuntzagatik zuzenean nahiz zeharka gerta daitezkeen bazterketen edo hizkuntza eskubideen urraketen gainean dituen informazioak.

*Bosgarrena.-* Pertsona batek, pertsona talde batek edo horiek legitimoki ordezkatzan dituztenek kexa beraren izapidetzea eskatzen badute bi erakundeetan, koordinazio eta esku-hartze formula egokiak adostuko dira, erakunde bakoitzaren eskumen esparruan oinarrituta. Berdin jokatu da biek batera diharduten kasuetan, nork bere eskumenean esparruan.

*Seigarrena.-* Datu Pertsonalen Babesa arautzen duen abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan eta Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa sortzeari buruzko otsailaren 25eko 2/2004 Legean xedatutakoa beteko da, eta interesdunaren baimen argia eskuratuko da datu pertsonalen edozein lagapen egin aurretik.

*Zazpigarrena.-* Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak eta Ararteko erakundeak konpromisoa hartzen dute bi erakundeentzat interesgarriak diren gaietan lankidetzan aritzeko, eragin eremuagatik arlo publikora iristen direnean.

*Zortzigarrena.-* Hitzarmen honen indarraldia luzatuko da bera izenpetzen den egunean hasi eta aldeetako batek berariaz amaitzeko eskatu

arte, betiere beste aldeari hilabeteko aurrerapenez jakinarazi ostean.

*Bederatzigarrena.-* Lankidetzaren Hitzarmen hau interpretatzerakoan zalantzak sortuz gero, bi aldeek adostasunaz argituko da.

*Eta adostasuna adierazteko, hitzarmen hau izenpetzen dute parte-hartzaileek, bi aletan, idazpuruan adierazitako tokian eta egunean.*