



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Saiburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Viceconsejería de Política Lingüística

Argitaraldia: 1.a, 2008ko martxo

Ale-kopurua: 3.000 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Kultura Saila

Internet: www.euskara.euskadi.net/elebide

Azala: Antton Olariaga

Diseinua: Junkal Motxaile

Inprimatzailea: Itxaropena, SA, Araba kalea, 45, 20800 Zarautz

2007ko JARDUERA-TXOSTENA



AURKIBIDEA

HITZAURREAK

Miren Azkarate Villar, Eusko Jaurlaritzako Kultura sailburua 7

Patxi Baztarrika Galparsoro, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako sailburuordea 9

AURKEZPENA

Hizkuntza-eskubideak eta erabiltzeko aukera-berdintasuna II

ELEBIDE

Hizkuntza-eskubideak bermatzeko Zerbitzua I7

PROZEDURA

Elebideren kudeaketa-protokoloa 2I

2007KO JARDUERA-TXOSTENA

Elebideren lehen urtea 23

LABURPENA

Elebide: konponbidea helburu gisa 3I



ELEBIDE: gizarte integraziorako tresna

MIREN AZKARATE VILLAR
KULTURA SAILBURUA

Gizarte moderno, aurreratu eta demokratikoen ezaugarri nagusietarikoa da herritarrak eskubidedun subjektutzat onartu eta herritar guztiak, eskubideei eta aukera-berdintasunari dago-kienez, berdinkidetzat hartzea. Gizadiaren historian aurrerapenak beti ere askatasunaren eta berdintasunaren aldeko jardunaren eskutik etorri dira. Askatasun eta berdintasun eremuak handitzeak nahitaez berarekin ekarri du gero eta eskubide gehiago aitortzea, eta aitorturiko eskubideak egiazki errespetatzea. Testuinguru horretan lortu dute hizkuntz eskubideek ere gela propioa izatea Herritarren Eskubideen Etxe Handian.

Euskadiko Autonomia Erkidegoan ere baditugu hizkuntza eskubideak. Autonomia Estatuak, euskara –gaztelania bezala– gure Erkidegoko hizkuntza ofizialtzat ezartzeaz gain, euskara ezagutu eta erabiltzeko eskubidea aitortzen die herritar guztiei, eta eskubide horiek egiazki baliatzeko neurriak hartzeko obligazioa ezartzen die herri-aginteei. Obligazio hori betetzera, herritarrei hizkuntza-eskubideak zehatz aitortzera eta aitorturiko eskubide horiek garabidean jartzera dator 1982an onarturiko Euskarren Erabilera Normalizatzeko Legea. Herritarrei administrazioan, hezkuntzan, hedabideetan eta gizarte-bizitzan oro har “euskaraz bizitzeko” es-

kubidea aitortu eta errespetatzean datza, beraz, gure marko legalaren abiapuntua.

Egia da, gainera, zorionez egia, euskal gizartea gero eta neurri zabalagoan ari dela bere gain hartzen hizkuntza eskubideak egiazki errespetatzeko helburua. Egia da, halere, hizkuntza eskubideak gizarteratzeko oraindik ere ahalegin ugari egin beharra dugula. Egia da, nolana ere, ez dela nahikoa eskubide horiek legerian aitortzea, baizik eta beharrezkoa dela eskubide horiek babesteko eta egiazki baliatu ahal izateko herri-aginteok neurriak hartzea. Horretara dator, bere apaltasunean, *Elebide*.

Herritarren eskubideak eta aukera-berdintasuna hertsiki loturik daude. Aukera-berdintasuna da herritarrok berdinkide egiten gaituen faktore nagusia. Horrexegatik dira herritarren hizkuntza-eskubideak gure hizkuntza legeriaren oinarria, eta gure bi hizkuntza ofizialen erabilera-aukera berdintasuna bermatzea da gure hizkuntza politikaren helburu nagusia.

Gure hizkuntza-legeriak agintzen duenez, Euskadin ez genuke hizkuntza kontuengatik inolako diskriminaziorik eduki ahal, baina jakina da gaur eta hemen oraindik berak aukeraturiko

hizkuntzan bizitzeko zailtasunak dituen euskal hiztuna dela. Diskriminazioak ekiditea eta hizkuntzen arteko berdintasun soziala gero eta handiagoa izatea ditugu goiburua, besteak beste konbentziturik gaudelako zenbat eta handiagoa izan hizkuntzen aukera-berdintasuna, orduan eta sendoagoa izango dela bi hizkuntzen arteko bizikidetzaren, eta orduan eta bikainagoa izango dela gu guztion bizikidetzaren.

Ikuspegi horrekin eta aipaturiko balioak sendotzeko helburuarekin sortu genuen *Elebide*, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko zerbitzua. Herritarren babesa ematea eta hizkuntza-eskubideen urraketak gertatzen direnean arazoak konponbidean jartzea da zerbitzu berri honen egitekoa. Ez doa, beraz, ezere eta inoren kontra, baizik eta hizkuntzen arteko bizikidetzaren, herritarren hizkuntza aukera berdintasunaren eta elebitasun egiazkoaren alde. Hori da Eusko Jaurlaritzaren konpromisoa: berdintasuna gero eta handiagoa eta zabalagoa izatea gure gizartean, baita hizkuntza kontuetan ere. Konbentziturik nago helburu zoragarri horretarako baliagarri izango dela jadanik urtebete pasatxoko ibilbidea egin duen *Elebide*.



ELEBIDE: berdintasunerako bidean

PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO
HIZKUNTZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA

“Euskaraz bizi nahi duten herritarrei horretarako aukerak eskaintzea eta herritarren hizkuntza eskubideak babestea herri-aginteen ardura denez, hala eskatzen duten herritarrei beren hizkuntza eskubideak babesteko zerbitzua eratuko da, herritarrari babesa eta hizkuntza eskubideak urraturik gertatzen diren guneetako arduradunei urraketa hori gainditzeko laguntza eskainiko zaizkielarik”. Horixe da Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren 2005 – 2009 egitasmoa jasotzen duen *Hizkuntza politika aurrera begira* izeneko dokumentuan gai honi buruz zehazturiko lan-ildoak hitzez hitz dioena. Konpromiso hori betetzeko sortua da *Elebide*, eta bere ibilbi-

de oraindik laburreko lehenbiziko urteari dagoen jarduera-txostena da hau.

Izena eta izana bat datoz zerbitzu berriaren kasuan. *Elebide* izenak *elea* –hitza, hizkuntza–aipatzen du alde batetik. Beste aldetik, *elebitasunari* egiten dio erreferentzia. Hirugarrenik, *bide* hitza du bere baitan; *Elebide* izenak *elebitasunerako bidea* iradokitzen du, arazoak identifikatu ez ezik *konponbidean* jartzen saiatzen baita hizkuntz normalizaziorako bidean.

Herri-aginteen obligazioa da, obligazio saihestezina gainera, legea betetzea eta beteaztea, herritarren eskubideak bermatzea, baita



hizkuntza kontuetan ere. Daukagun obligazio hori betetzen laguntzeko tresna da *Elebide*.

Zerbitzu aktiboa da *Elebide*. Ez da kexak eta iradokizunak jasotzera mugatzen, baizik eta kasu bakoitzaren jarraipen zehatza egiten du, jasotzen duen kexa edo iradokizun bakoitzak bere eragina eta konponbidea izan ditzan.

Eraginkortasuna bilatzen du, beraz, *Elebide* eta, horretarako, herritarren kexa eta iradokizunak jaso ez ezik, salatua izan den entitatearekin harremanetan jartzen da, kasuari konponbidea emateko laguntza eskainiz.

Herritar guztien hizkuntz eskubideak bermatzera dator *Elebide*, eta zabalik dago herritar ororen mota guztietako kexak eta iradokizunak jasotzeko, hemen herritar guztiok dugulako euskaraz edo gaztelaniaz nahi dugun hizkuntzan bizitzeko eskubidea. Badugu, beraz, berdintasun formala, baina bistan dago urrun gaudela, oso urrun, bi hizkuntzen arteko egiatzko berdintasun soziala lortzetik. Euskara gaztelania baino egoera ahulagoan dago gure gizartean, eta, ondorioz, euskal hiztunen hizkuntz eskubideak dira urratu ohi direnak, horiek babestu eta bultzatzea delarik *Elebideren* xede nagusia. Hemen

ditugun bi hizkuntzetarik bat bera ere ez daukagu bazterrean uzteko, baina ez da gaztelania gaur eta hemen babes beharrean dagoena; euskara da babesa eta bultzada behar dituen, berdintasunik izango badugu.

Euskararen erabilera normalizatuz bi hizkuntzen arteko elkarbizitza orekatu eta aberasgarria eraiki nahi dugu. Hizkuntza eskubideak bermatuz ez da ezer inposatzen; hizkuntza eskubideak *ere* bermatuz gizarte justuagoa, solidarioagoa eta berdintasun handiagokoa eraiki dezakegu. Hau ez da, hortaz, ezeren edo inoren kontrako zerbitzua, eskubideak errespetatuz guztion bizikidetzat suertatzen baita irabazle.

Beharrezkoa da hizkuntza eskubideen urraketa nozitzen duten herritarrek administrazioaren beraren babesa jaso eta hurbiltasuna sentitzea. Beharrezkoa da hizkuntza eskubideen urraketak administrazioak zuzenean ezagutzea. Beharrezkoa da urraketa horiek konponbidean jartzea. Beharrezkoa da herritarrek hizkuntza eskubideak ezagutzea. Beharrezkoa da hizkuntza eskubideek gero eta onarpen sozial handiagoa izatea. Horretan saiatu da *Elebide* bere lehenbiziko urtean, eta horretan saiatuko da etorkizunean.



AURKEZPENA

HIZKUNTZA-ESKUBIDEAK ETA ERABILTZEKO AUKERA-BERDINTASUNA

2008. urtean Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala egin zenetik 60 urte betetzen dira. Nahiz eta *a priori* paradoxikoa iruditu, egia da Adierazpena aldarrikatu eta 60 urte geroago giza eskubideak eztabaidagai direla oraindik ere, eta, are gehiago, esan genezake haien aldarrikapenaren eta etengabeko urratzearen arteko dialektika gogorrean murgilduta daudela erabat.

Eskubideen corpus zatiezin horren barruan, hizkuntza-eskubideak bereziki gailendu dira aurren, 2008an, Hizkuntzen Nazioarteko Urtea den honetan. Testuinguruzabalagobatean, hizkuntza-darwinismoarenak diren dinamikak ikusi ditugu, hizkuntza-aniztasuna larri mehatxatzeaz gainera, munduan milaka hizkuntza gutxitu biziraupe-

naren muga eta desagertzeko arrisku bizian jarri dituztenak, eta, ondorioz, milioika eta milioika lagunak hizkuntza-eskubideak urratu dituztenak. Ez da hori euskararen kasua.

Azken hiru hamarkadetan, euskarak ondare gisa duen benetako balioaz jabeturik, –berezko hizkuntza, euskaldun guztion eta gizadi osoaren ondarea– euskal gizarteak, oro har, lan emankorra egin du: batetik, hizkuntza-“erreserba”ra mugatzeko mehatxu eta arriskuari aurre egiteko; eta, bestetik, euskara normalizazio bidean jartzeko. Eta normalizazioak ez du elebakartasuna esan nahi, baizik eta hizkuntza-bizikidetzatza, hau da, elebitasun benetakoa eta eraginkorra, eta hautatzen den hizkuntza erabiltzeko aukera-



-berdintasuna, euskal hiztunek normaltasun osoz bete dezaten euskaraz bizitzeko duten eskubidea. Izan ere, hizkuntza ororen bizitasuna, baita euskararena ere, erabilerari lotuta dago zuzen zuzenean; beraz, euskararen etorkizuna, neurri handi batean, euskaraz ere bizi nahi dutenek batere zailtasunik gabe bizitzeko aukeraren mende dago.

Lege-esparrua da, zalantzarik gabe, normalizazio-prozesu honen oinarritzko zuta-beetako bat. Lege-esparru horrek, hain zuzen, abiapuntua du Konstituzioan (1978) –3.2 artikulua hizkuntzen ofizialtasuna ezartzen du, bakoitza bere autonomia-erkidegoan eta bere estatutuen arabera–; euskarria, Gernikako Autonomia Estatutuan (1979); muina, azaroaren 24ko 10/1982 Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarritzko Legean; eta corpusa, lege-, arau- eta araudi-garapen zabal batean. Corpus horretan, hizkuntza-eskubideei dagokienez, honako hauek jasotzen dira: Euskal Irrati-Telebista herri-erakundea sortzeko maiatzaren 20ko 5/1982 Legea; HABE sortzeko azaroaren 25eko 29/1983 Legea; Euskal Eskola Publikoa sortzeko otsailaren 19ko 1/1993 Legea; Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legea; Herri Administrazioetan Euska-

raren Erabilera Normalizatzeko apirilaren 15eko 86/1997 Dekretua; Ertzaintzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko otsailaren 24ko 30/1998 Dekretua; Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko martxoaren 18ko 67/2003 Dekretua; eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legea.

Lege-esparru honek lau funtsezko oinarri ditu: euskal herritarren hizkuntza-eskubideen berariazko aitortza, herri-aginteei eginbeharrak ezartzea, eskubide horiek modu eraginkorreetan baliatuko direla bermatzeko, progresibotasuna –kontuan hartuz herrialdearen aniztasun soziolinguistikoa– eta proaktibotasuna, hau da, herri-aginteei eragin positiboak bideratzea hizkuntza gutxitua babesteko. Lau oinarri horiek eta helburu bikoitza ageri dira aurrean: euskararen erabileraren normalizazioa eta erabiltzeko aukera-berdintasun sozial benetakoa eta eraginkorra.

Gernikako Autonomia Estatutuaren 6. artikulua da legezko corpus horren giltzarria:

“6.1. art. Euskarak, Euskal Herriaren berezko hizkuntza denez, hizkuntza ofizialen maila izango du Euskal Herrian gaztelaniarekin batera eta guztiek dute bi hizkuntzok ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea.



6.2. art. Autonomia Erkidegoko erakunde komunek (...) bi hizkuntzen erabilpena bermatuko dute (...) eta beroien ezagutza segurtatzeko behar diren neurriak arautuko dituzte”.

Lehenik eta behin, 6. artikulua euskarari ematen dio euskal herriaren berezko hizkuntzaren estatusa. Berezko hizkuntzak ez du esan nahi gure hizkuntza bakarra hori denik, esan nahi du hizkuntza hori guk geuk bakarrik dugula. Eta gure hitzak esan nahi du guztion delatzen, euskaldun guztien ondare komuna eta partekatua dela, ez bakarrik euskal hiztunena. Euskara berezko hizkuntza da, eta hizkuntza ofiziala, gaztelaniarekin batera; euskarak ofizialtasun integrala du, Autonomia Erkidegoko lurralde osora hedatzen dena, eta gaztelaniaren maila bera duena.

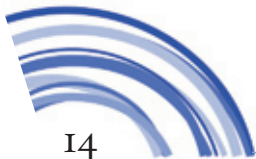
Seigarren artikulua berariaz aitortzen ditu gainera euskal herritarren hizkuntza-eskubideak, hizkuntza aukeratzeko askatasunaren hastapean oinarritutako aitortza. Hau da, ez da legez ezartzen hizkuntza baten ezagutza edo erabilera, baizik eta herritarren iritzira uzten da hizkuntza bata edo bestea aukeratu eta erabiltzea. Norbanakoen eskubideekiko errespetua, borondatea eta atxiki-pen librea bihurtzen dira horrela euskal herritarren hizkuntza-eskubideen muin nagusi eta gotorra.

Azkenik, 6. artikulua herri-aginteen eginbeharrak ezartzen ditu, eskubide horien baliatze eraginkorra bermatu ahal izateko; eta eginbehar hori gauzatzeko hizkuntzaren ezagutza eta erabilera bermatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzea esan nahi du. Euskal herri-aginteei dagokionez, beraz, proaktiboak izan eta normalizatorantz urratsez urrats eramango gaituen eragin positiboa sustatzea; normalizazio horren baitan izango baitute euskal hizkunek, beren eskubideak aske baliatuz, euskaraz ere naturaltasun osoz bizitzeko aukera.

Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarriko Legea, orobat, erreferentziako legezko testua da Gernikako Estatutuan finkatutako oinarriko printzipioak ezarri eta garatzeko. 4. artikuluan “herri-aginteek Euskal Autonomia Erkidegoan hizkuntza dela-eta inor diskriminatu ez dadin zainduko dute eta neurri egokiak hartuko dituzte” xedatu ondoren, 5. artikuluan hizkuntza-eskubide oinarrikoen honako corpus hau ezartzen du:

“1.- Euskal Herriko herritar guztiek dute hizkuntza ofizialak jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, bai ahoz eta bai idatziz.

2.- Euskal Herriko herritarrei honako funtsezko hizkuntza-eskubide hauek aitortzen zaizkie:



- a) Administrazioarekin edota Autonomia Erkidegoan kokatutako edozein erakunde edo entitatearekin harremanak euskaraz zein gaztelaniaz izateko eskubidea, ahoz nahiz idatziz.
- b) Irakaskuntza hizkuntza ofizial biotan izateko eskubidea.
- c) Aldizkariak eta irrati-telebistetako eta beste hedabideetako emanaldiak euskaraz jasotzeko eskubidea.
- d) Lanbide-jarduerak, langintza, politikagintza eta sindikatu-jarduera euskaraz egiteko eskubidea.
- e) Edozein bilkuratan euskaraz mintzatzeko eskubidea.”

Azkenik, hirugarren paragrafoan xedatzen du: “Herri-aginteez eskubide hauen erabilera ziurtatuko dute Autonomia Erkidegoaren lurraldean, eraginkorrak eta benetakoak izan daitezen”.

Euskal Funtzio Publikoaren Legea, Euskararen Erabilera Herri Administrazioetan Normalizatzeko 86/97 Dekretua, eta Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioetako Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planak erreferentziazko mugarrietako batzuk dira Gernikako Estatuak eta Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizko Legeak herri-aginteei egotzitako

eginbehar zalantzagabea ezarri eta garatzeko, eta euskal herritarren hizkuntza-eskubideak modu eraginkorrean bermatu ahal izateko. Berme betetako bidea, bateragarria ezinbestean errealitate soziolinguistikoarekin eta progresibotasun-printzipioaren ezarpen arduratsuekin.

Gaur arte landu diren hizkuntza-politikak, oinarrian, euskal herri-administrazioen zerbitzura dauden langileen hizkuntza-trebatzera zuzendu dira, baita elebitasun formal bat bermatzera ere. Horri esker, beharrezko baldintzak sortu dira ezagutzatik erabilerara igarotzeko, hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak ezartzeko irizpideak euskararen benetako erabilerarekin elkartzeko eta herri-administrazioetan euskara lan-, zerbitzu- eta harreman-hizkuntza ohikotzat hartzeko, bereziki herritarren harrerarako ataletan eta dotazioetan.

Euskal herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzea ezinbesteko baldintza da herri-aginteez ezarri zaizkien eginbeharrak beteko badituzte, hau da, hizkuntza-eskubideek eta herritarrek aukeratzen duten hizkuntza ofiziala erabiltzeko eskubideak berme eraginkorra izan dezan. Betiere, helburutzat hizkuntzak erabiltzeko aukera berdintasuna hartuta; eta bi-



dean, urratsez urrats modu progresiboan baina ziurrean, aurrera eginda.

Euskara erabiltzeko eskubidea bermatzeko betebeharra herri-aginteei egozteko ildo horretan berean, 2007. urtean, Herri Enpleguaren Oinarriko Estatutuaren apirilaren 12ko Legeak 54.11. artikuluan xedatu du “herritarrei arreta bermatzea eskatzen duen hizkuntzan, betiere ofiziala bada lurraldean”.

Bestalde, eta kontsumoaren arloan, bereziki aipatu behar da abenduaren 22ko 6/2003 Legean xedatutakoa, haren bitartez sortzen baita Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua. Legeak kapitulu oso bat eskaintzen dio, VII.a hain zuzen, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-erabiltzei. 37. artikuluan xedatzen du:

“Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-erabiltzeak.

Kapitulu honetan ezarritakoarekin eta bertan bilzen diren progresibotasun-baldintzekin bat etorritik, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek honako hizkuntza-erabiltze hauek dituzte:

- a. Ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzekoa, lege honetako 14. artikuluan ezarritakoaren arabera.

- b. Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzekoa; enpresa eta establezimendu hauek, bi hizkuntza ofizialeko edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia eman beharko diete.”

2007. urtean, Lege horrek, gainera, zego-kion garapen legegilea izan zuen Kontsumobide sortu zenean (ekainaren 29ko 9/2007 Legea). 4.1.a artikuluan, beste funtzio batzuen artean, Legeak Kontsumobideri egozten dio “eskubideei eta eskubideak erabiltzeko moduari buruz orientazioa, prestakuntza eta informazioa ematea kontsumitzaileei eta erabiltzaileei, eta eskubide horiek ezagutzera ematea, kontuan izan eta errespetatuz merkatuan parte hartzen duten guztiek, bai eta ondasun eta zerbitzuei dagokienez eskubideetan eragina izan dezaketen guztiek ere”.

Eskumenen esparruak erakusten duen heterogeneotasunetik at, egia da beharrezkoa zela erakunde bat sortzea, beren beregi, herritarren hizkuntza-erabiltzeen berme benetakoa eta eraginkorra sustatzeko. Testuinguru horretan sortu zen Elebide – Hizkuntza-Eskubideak bermatzeko Zerbitzua, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetaren ekimenez eta Kultura Sailaren egitura orga-



nikoari buruzko otsailaren 14ko 25/2006 Dekretuaren 15.2.h) artikuluan xedatutakoaren babesean, hartan Herri Administrazioen Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzari egozten zaio “eskatzen

duen herritarrei, beren hizkuntza-eskubideak babesteko informazioa eta aholkularitza ematea, eta eragindako erakundeei eskubide horiek benetan bete daitezten elkarlana eskaintzea”.



ELEBIDE

HIZKUNTZA-ESKUBIDEAK BERMATZEKO ZERBITZUA

Elebide Herri Administrazioen Hizkuntza Normalizaziorako Zuzendaritzari atxikitako Zerbitzu gisa sortu zen: euskal herritarren hizkuntza-eskubideen bermea sustatzeko. 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 administrazioetako hizkuntza-politika garatzeko ezinbesteko diren oinarrien artean: norbanakoen eskubideekiko 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.

Elebide, beraz, ez zen “legezko inperatibo”z soilik sortu; batez ere, hizkuntza-politika jakin baten isla da eta bere oinarrizko hastapenak eta ildoak –aurreko paragrafoan adieraziak– *Hizkuntza-politika aurrera begira* agirian azaldu ziren, (2005eko abendua, Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza). Euskal administrazioa bera da, ostrukaren politika egin orde, hizkuntza-eskubideen sustapenaren alde modu erabakigarrian apustu egiten duena. Eta euskal administrazioa da, hain zuzen, bere hutsuneez jabeturik –herri-

-administrazioetan hizkuntza-politika baten ezarpena arautzen duen eta arautu behar duen errealitate soziolinguistikotik eta progresibotasun-printzipiotik eratorriak neurri handi batean– euskal herritarrek beren hizkuntza-
-eskubideak benetan eta modu eraginkorrean baliatzea posible egiten duten beharrezko eginbeharrak bere buruari inposatzen dizkiona.

Dimentsio politiko eta legal horrekin batera, Elebide sortzeak, badu, era berean, dimentsio sozial garrantzitsu bat. XXI. mendeko herritarrak gero eta hobeto jabetzen dira beren eskubideez, eta jakin badakite eskubideak baliatzeak duen eragingarritasuna. Eskubideen corpus zatiezin horren baitan, hizkuntza-
-eskubideek berezitasun handia dute, batez ere euskal gizartean; izan ere, gizarte honek badu berezko hizkuntza bat, gizarte hau elebiduna da ofizialki, eta, gainera, egiaz eta modu eraginkorrean bilakatu nahi du elebidun. Aintzat hartu behar baita euskara eta gaztelania EAEko euskaldun guztion ondare komuna direla, balio gisa hartzen dela hizkuntza bien bizikidetzan naturala, eta, gainera, euskal gizartearen garapen eta kohesiorako aktibo gisa jotzen dela elebitasun egiazkoa eta eraginkorra. Elebide sortu zen, beraz, euskal gizartearen borondateak, herri-agintetarik lan-

dutako hizkuntza-politikak eta indarrean dagoen lege-esparruko xedapenek bat egin ondoren.

Hiru dira Elebideren berezko eginkizunak: hizkuntza-
-eskubideak sustatu eta bermatzea, berme hori eraginkorra izan dadin prozedura bat ezartzea, eta konponbideak ezartzeko arduradun administrazioekin eta erakundeekin lan-
-kideztan jardutea; konponbide horiek, gainera, eskubideak berriz ez urratzera bideratzeaz gain, baliagarri izango dira kalitate-eta bikaintasun-
-printzipioak txertatzeko, eta zerbitzu publikoetako etengabeko hobekuntza kultura osatzeko, baita hizkuntzaren arloan ere.

Proaktibotasuna da eta izango da, oro har, hizkuntza politikaren eta bereziki Elebide-
-ren nortasun ikurretako bat. Elebidek zerbitzu proaktiboa izan nahi du, eta ez soilik erreaktiboa. Proaktibotasuna prebentziozko politiken garapenari aplikatuta, hizkuntza-
-eskubideen urratzea dakarten egoerak saihesteko, eta proaktibotasuna, herritarrak beren hizkuntza-
-eskubideei buruz sentiberatu eta informatzera bideratutako ekintzak eta kanpainak sustatzeko, baita haien defentsa eta bermea egituratzeko ere. Azken ardatz horretan, Elebideren sorrerarekin bat egin zuen kanpainaz gain –2006ko urria–, 2007. ur-



tean sentiberatze-kanpaina zabal bat landu da, eta 2008. urtean garatuko da.

Euskal herritarrak eta beren hizkuntza-eskubideak dira Elebideren muina. Elebide herritarrei zuzendutako zerbitzu publikoa da, eta nahi luke herritar guztientzat erreferentea izan 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 katalogo osoa eskaini nahi dio herritarrari helburu bakarrarekin: konponbideak bilatzea eta beharrezko neurriak ezartzea, posible izan dadin hizkuntza aukeratzeko eskubidea modu eraginkorrean baliatzea eta erabilera aukerarako benetako berdintasuna eskaintzea.

Hain zuzen ere, Elebideren izateko arrazoi nagusiak hauek dira: konponbideak bilatzea eta hizkuntza-eskubideen alorrean eskumena du-

ten herri-administrazioekiko eta erakundeekiko lankidetzak, konponbide horiek modu eraginkorrean ezar daitezkeen. Elebidek ez du kexa-postontzi huts bat izan nahi. Eta ez du, gainera, hizkuntza-polizia bihurtzeko borondaterik. Hizkuntza-eskubideen bermean euskaldun guztientzat erreferentea izateaz gainera, Elebide herri-administrazioen eta erakunde eskumenduen aliatu leial eta kolaboratzaile da eta izango da konponbideak ezartzeko eta bilatzeko orduan. Azken beltzean, horixe besterik ez baita: salaketa sistematikotik konponbideak bilatzera eta ezartzera pasatzea.

Hala izan dadin, eta egungo eskumenen esparruarekiko errespetu gorenarekin, beharrezko lankidetzak-protokoloak ezartzen hasi dira Eusko Jaurlaritzako sail eta erakundeekin —bereziki hizkuntza-eskubideen arloko eskumena ere gordetzen dituzten haiekin—, eta baita lankidetzak-esparru egonkor bat definitzeko oinarriak ere, herri-administrazioekin eta gaian eskumena dituzten erakundeekin.

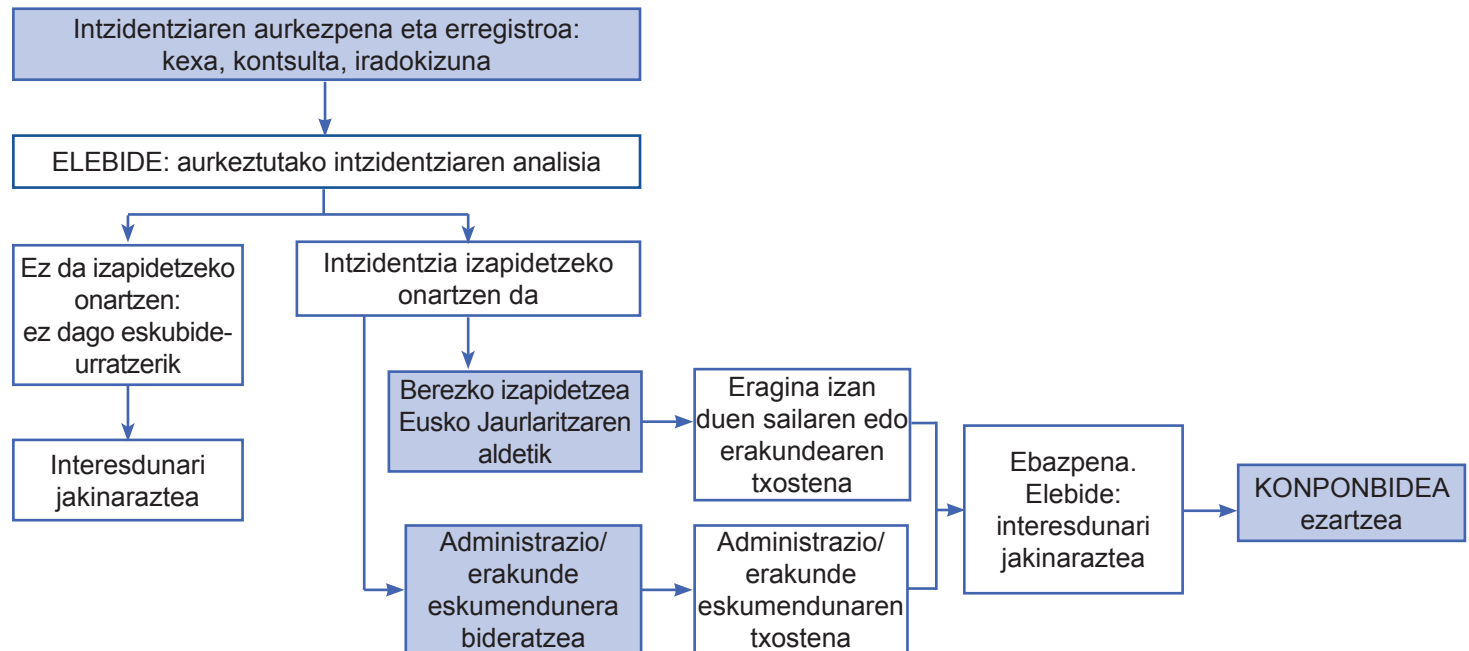


PROZEDURA

ELEBIDEREN KUDEAKETA-PROTOKOLOA

Hizkuntza-eskubideei dagokienez herritarrek aurkeztutako kontsulten, iradokizunen edo kexen kudeaketa-prozedurari buruzko jarduera arloan,

Elebideren jarduera protokolo batek zehazten du, eta haren mugarri nagusiak ondoko grafikoan agertzen dira.



Abiapuntua herritarrek kexa, kontsulta edo iradokizuna aurkezten duen unean kokatzen da. Kexak pertsonalki aurkez daitezke, telefonoz –012 Zuzenean–, postaz edo e-mailez. Aplikazio informatiko berri bati esker, 2008ko apirilaren 1etik aurrera, dokumentazioa Elebideren web orriarekin bitartez ere aurkezteko modua egongo da. Interesdunek beren datu pertsonalak idatzi beharko dituzte, baita kexa eragiten duen gertakariaren deskribapen zehatz bat ere. Elebidek datu pertsonalen behar bezalako babesa bermatzen du, datu pertsonalen babeserako abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan xedatutakoaren arabera.

Behin kexa, kontsulta edo iradokizuna aurkeztu ondoren, Elebideko zerbitzu juridikoek aztertuko dute, eta izapidetzeko onartzea edo, egoki denean, aintzat ez hartzea erabakiko dute, ekarritako informaziotik ondorioz aterako balitz ez dagoela hizkuntza-eskubideak urratu direla

adierazten duen zantzurik. Diligentziaren emaitza –izapidetzeko onartzea edo espedientea ixtea– interesdunari jakinaraziko zaio.

Behin intzidentzia onartu ondoren, Elebidek eskumena duen sail, erakunde, herri-administrazio edo entitatera bideratuko du, salatu den gertakariak duen izaeraren arabera, eta hark, hamabost eguneko epean, hari buruz informatu beharko du. Elebidek, bere aldetik, beharrezko aholkularitza eskainiko dio eskumena duen erakundeari, hark beharrezko neurriak ebatz ditzan hizkuntza-eskubideen berme eraginkorra posible izan dadin. Behin konponbidea ebatzi denean, jakinarazi egingo zaio interesdunari eta intzidentzia itxi egingo da.

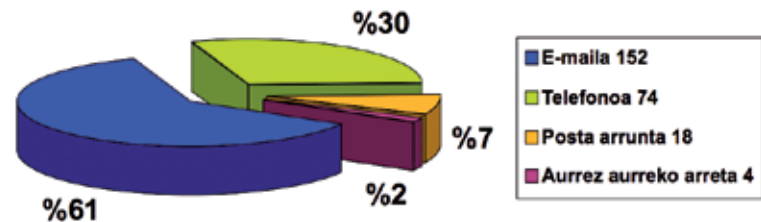
2008an aplikazio berri batek Elebideren eta herritarren arteko harreman telematikoa hobetuko du: erraztu egingo da kontsulta eta prozedura guztien kudeaketa automatizatu egingo da.

2007ko JARDUERA-TXOSTENA

ELEBIDEREN LEHEN URTEA

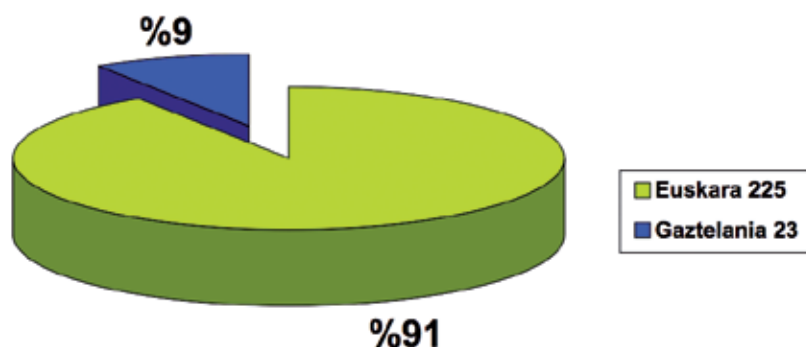
- 2007. urtean Elebide - Hizkuntza-Eskubideak bermatzeko Zerbitzuak 248 intzidentzia erregistratu ditu.
- Intzidentzia guztietatik, 152, hau da, %61 e-mail bitartez aurkeztu ziren eta 74, -%30- telefonoz. Hemezortzi herritarrek posta arrunta hautatu zuten eta lau bakarrik etorri ziren bere kabuz Elebideren bulegoetara (2. grafikoa).
- Kontuan hartuz herritarrek erabilitako aurkezpen-bidea, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak bide telematikoen eskaintza hobetzea erabaki du. 2008ko apirilaren 1etik aurrera, aplikazio berri bati esker, Elebiden garatu diren prozeduren kudeaketa automa-

2. grafikoa: **Intzidentziak jasotzeko bidea.**

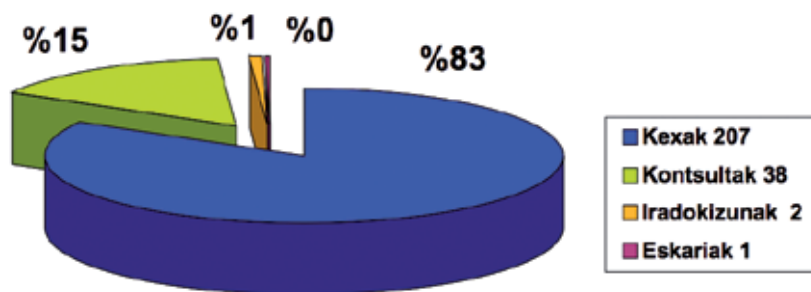


tizatua hobetzeaz gainera, herritarrenganako harreman integralerako bide berri bat egokituko da Elebideren web orriaren bitartez. Halaber, Zuzenean zerbitzuko 012 telefono bitarteko arreta zerbitzua ere indartuko da.

3. grafikoa: Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza.



4. grafikoa: Aurkeztutako intzidentzien tipologia.



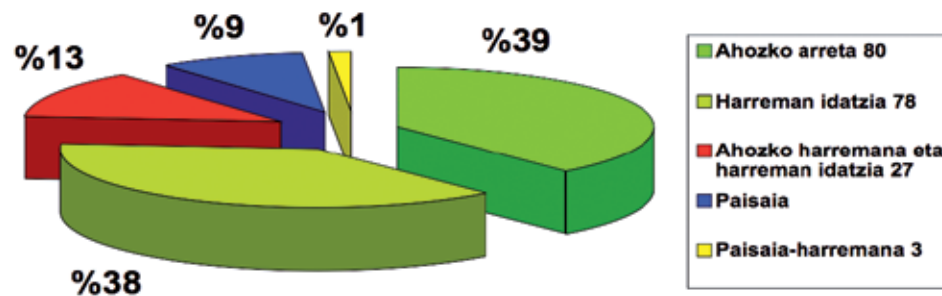
- 2007. urtean Elebiderengana jo zuten hamar herritarretatik bederatzik euskara erabili zuten Zerbitzuarekiko harreman-hizkuntza gisa, eta 23 izan ziren –248tik– gaztelania erabili zutenak. Azken kasu horretan, gehienetan, kontsultak egiteko edo erabilera-hizkuntza gisa gaztelania erabiltzeko egindako aukeran eskubideak urratu zitzaizkielako kexak aurkezteko izan zen. Bestalde, %5 baino gutxiago dira gaztelania erabili dutenak Elebideretik harreman-hizkuntza gisa, ustez euskara erabiltzearen eskubideak urratu diren kasuak salatzen (3. grafikoa).
- 2007. urtean, Elebidera jo duten herritarren %84k kexak aurkeztu dituzte beren hizkuntza-eskubideak urratu direlako. Erregistratutako 248 gorabeheretatik, 207k tipologia horri erantzuten diote. Orobat, 38 kontsulta, bi iradokizun eta eskari bat aurkeztu dira (4. grafikoa).
- Aurkeztutako kontsultek zerikusia dute funtsean Elebideren jardunbidearekin berekin, hizkuntza-araudiarekin eta bere interpretazioarekin, edo hizkuntza-eskubideak urratzen direnean eta erabilera-hizkuntza aukeratzeko eskubidea erabiltzeko ezinta-

- sun kasuetan egin beharreko prozedurarekin (eskriturak gaztelaniaz soilik formalizatzea, gaztelania hutsean edo euskara hutsean bidalitako dokumentazio ofiziala, lehen mailako arreta euskaraz ez bermatzea...). Era berean, herri-administrazioen aldetik eta administrazio horietako eta enpresa pribatuetako langileen aldetik hizkuntza-eskubideei buruzko kontsultak ere erregistratu dira.
- Iradokizunen atalean, Elebideri eskatu zaio kontuan har dezala Behatokiak egindako lana eta Eusko Jaurlaritzako sail guztiei eskatu zaie beren argitalpenen %100 ele bietan argitara dezatela, kontuan hartuz argitalpen

horietako batzuek hezkuntza-sisteman duten aplikagarritasuna eta hizkuntza teknikoak sistematizatzeko egiten duten ekarpena.

- 2007. urtean Elebiden aurkeztu ziren 207 kexetatik, %90ek zerikusia dute hizkuntza-eskubideak urratzearekin, herritarrek herri-administrazioekin ahozko edo idatzizko harremanetan erabilera-hizkuntza aukeratzeko eskubidea gauzatu ezin izanarekin eta, neurri txikiago batean, enpresa pribatuekin, zerbitzu-sektorekoekin batez ere. 80 kexa aurkeztu ziren herritarrak euskaraz hartuak izateko duten eskubidea ez zutela errespetatu salatzeko, eta 78 kexa, jakinarazpena gaz-

5. grafikoa: Aurkeztutako kexen tipologia.



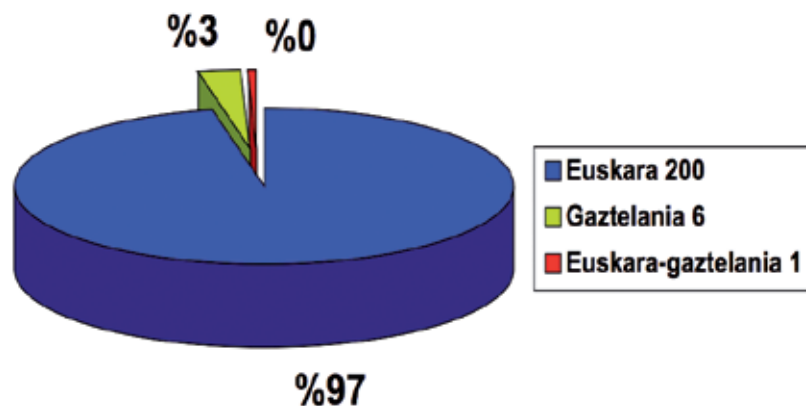
telania hutsean bidali zitzaizkiela salatzeke. 27 kasutan, bi eskubide-urratzeak aldi berean gertatu zirela salatu zuten. Arreta zuzenaren kasuetan, eskubide-urratze gehienak Osakidetzan, Eusko Jaurlaritzaren hainbat lurralde-ordezkaritzetan, eta Estatuko Administrazio Orokorraren bulegoetan gertatu ziren, baita telefonia- eta zerbitzu-enpresetan ere (5. grafikoa).

- Bestalde, paisaiarekin lotura duten kexak –19– bide-seinaleei egiten diete erreferentzia oinarrian eta hiru defizit-talde nabarmentzen dira: bide-seinaleak gaztelania hutsean, irizpi-

de homogeneous eza eta akatsak euskarazko bide-seinaleetan (adib.: A-8ko zirkulazio-seinaleak: “astiragoa” “astiroago” jarri ordeztu).

- Aurkeztutako 207 kexetatik 200etan, euskarak nozitu du eskubide-urratzea, 6 kasutan gaztelaniak eta 1 kasuan hizkuntza biek. Euskararen erabileraren normalizazio-prozesuan azken 25 urteetan aurrerapen aipagarria izan badu ere, urraketa kopuru horrek agerian uzten du oraindik ere aldea dagoela bi hizkuntzen arteko erabilera-aukeran, eta beharrezkoa dela ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea, progresiboki baina modu erabakigarrian euskararen eta gaztelaniaren arteko berdintasun sozial benetako eta eraginkor baten helburu-mugarantz aurrera egiteko (6. grafikoa).

6. grafikoa: Urratzea zein hizkuntzatan gertatu den.



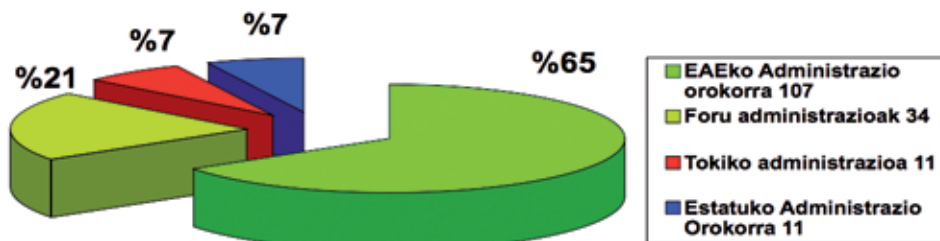
- Gaztelania erabili nahi, eta ezinezkoa izan dela salatzen duten kexak hezkuntza arloan gertatu dira –hizkuntza horretan ikasketak garatu ezina–; edo administrazioarekiko harremanetarako derrigorrez euskara eskatzeak –udal ordenantza baten babesean– sorrarazi ditu.
- Kexen %79 –163– esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak dira, eta %21 –44– esparru pribatuan gertatutakoak.

- Herri-administrazio eta –erakundeen kasuan, aurkeztutako 3 kexatik 2 –107– Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren aurkakoak dira eta %20 –34–, tokiko administrazioen aurkakoak. Bestalde, hiru Foru Aldundiak eta Estatuko Administrazio Orokorra eta lotetsitako erakundeek 11 kexa jaso dituzte (7. grafikoa).
- 34 kexa jaso dituzten tokiko administrazioetan, 25 Bizkaiko udalei dagozkie, 5 Gipuzkoako udalei eta 4 Arabako udalei. Tokiko administrazio horien kasuan, kexen kasuis-

tika orokorra honela banatzen da oro har: euskaraz aurrez aurre edo telefonoz arretarik ez eskaintzea, gaztelaniaz egindako jakinarazpen elebakarrak eta gaztelania hutsean dauden behin betiko edo behin-behineko bide-seinaleak (kaleen izenak, zirkulazio-seinaleak...). Era berean, hainbat kexa aurkeztu dira udal-ekitaldietako programetan eta argitalpenetan euskarari toki gutxi eta mendekoa eman zaiolako.

- Foru Administrazioek 11 kexa izan dituzte –6 Bizkaiko Foru Aldundiak, 4 Gipuzkoako Foru

7. grafikoa: Esparru publikoaren aurkako kexak.

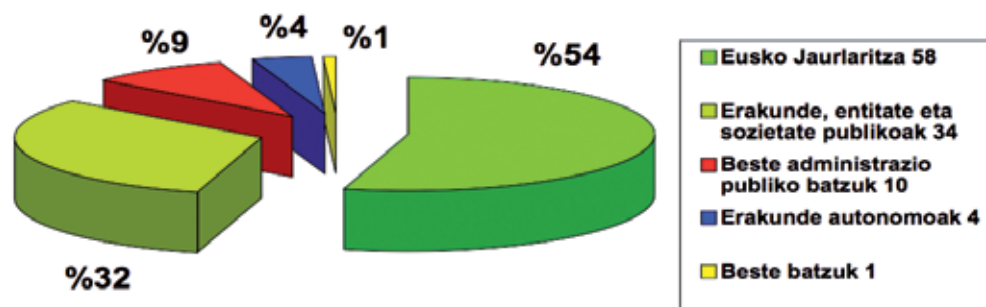


Aldundiak eta 1 Arabako Foru Aldundiak– eta tokiko administrazioek izan dituztenen oso antzekoak jaso dituzte: ez da bermatu euskarazko arreta pertsonala eta telefono bidezkoa, gaztelaniaz egindako jakinarazpen elebakarrak, gaztelania hutsean egindako bide-seinaleak... Era berean, kexa bat aurkeztu da ezinezkoa izan delako adopzio-espeditente bat osorik euskaraz izapidetu.

- Era berean, 11 kexa aurkeztu dira Estatuko Administrazio Orokorraren eta lotetsitako

erakundeen aurka (RENFE, AENA, Correos...). Kexak, oro har, aurrez aipatutakoak dira: euskaraz arreta pertsonala edo telefono bidezkorik ez ematea, gaztelaniazko jakinarazpen elebakarrak eta gaztelania hutsean egindako bide-seinaleak. Era berean, kexak aurkeztu dira nortasun-agiria berritzeko bulego batean euskarazko arretarik eskaini ez delako, NANean jaiotzako udala eta bizilekua euskaraz ipintzeko eragozpenak izan direlako eta zailtasun handiak daudelako gidabaime-na ateratzeko azterketak euskaraz egiteko.

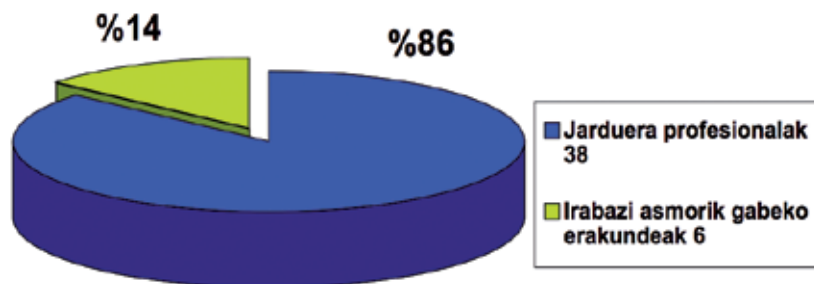
8. grafikoa: EAEko Administrazio Orokorraren aurkako kexak.





- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak, bere aldetik, 107 kexa jaso ditu; haietatik 58 Eusko Jaurlaritzak, 4 erakunde autonomoek, 34 bere erakunde eta sozietate publikoek, eta 10 beste administrazio eta organismo batzuek (8. grafikoa).
- Kexa horien tipologia, halaber, gainerako euskal herri-administrazioek eragindakoen antzekoa da: defizita herritarrari arreta zuzena eskaintzean, *de facto* eragotziz hari euskara administrazioarekin harreman-hizkuntza gisa erabiltzeko aukera, gaztelania hutsean egindako komunikazio idatziak –pleguak, jakinarazpenak, paperean eta euskarri elektronikoan–, euskarari gaztelaniaren pareko tratamendua ez ematea, akatsak euskarazko jakinarazpenetan eta argitalpenetan...
- Eusko Jaurlaritzaren mende dauden erakunde eta sozietate publikoen kasuan ere antzekoa da aurkeztutako 34 kexen xedea; 27 kexa Osakidetzaaren aurkakoak izan dira. Hona hemen Osakidetzaari egindako salaketa nagusiak: ez da euskarazko telefono bidezko arretarik eman, euskal hiztunak ez diren langileak daude, gaztelania hutsezko papeleria, webguneko edukiak gaztelania hutsean... Era berean, salatu da ebakuntza kirurgiko bat egin aurretik sinatu beharreko adostasun-agiria gaztelania hutsean dagoela eta baita Osabideko aplikazio informatikoa ere. ETBri dagokionez, kexa bat aurkeztu da ez direlako gaztelaniaz azpidatzi euskaraz egindako jatorrizko adierazpenak eta alderantziz.
- Bestalde, erakunde autonomoek lau kexa jaso dituzte, hizkuntza-gaitasunaren egiaztatze-sistema dela eta, baita egiaztatze-sistema horri lotutako azterketak eta euskara ikasteko matrikulen kostua dela eta. Euskal Herriko Unibertsitateak, bestalde, bederatzi kexa izan ditu, gainerako administrazioen eduki berekoak.
- 2007. urtean Elebiden aurkeztu diren 207 kexen artean, 44 esparru pribatuari dagozkio; haietatik 6 irabazi asmorik gabeko erakunde eta elkarteak dira, eta 38 jarduera profesionali lotutakoak dira: finantza-zerbitzuak, osasun-zerbitzuak, telefonia-enpresak, garraio-enpresak, ur- eta energia-hornitzaileak, jantetxeak. Kexa horiek guztiek agerian jartzen dute herritarrek ezin dutela –salatutako gertakariaren kasuan– euskaraz jaso emandako zerbitzua: gaztelania hutsean eman zaiela

9. grafikoa: **Esparru pribatuak sortutako kexak.**



aurrez aurreko edo telefono bidezko arreta, gaztelania hutsean bidali zaiela dokumentazioa, gaztelania hutsean daudela webguneak eta euskararen presentzia testimoniala eta mendekoa dela gaztelaniarekiko (9. grafikoa).



LABURPENA

ELEBIDE: KONPONBIDEA HELBURU GISA

Elebideren orain arteko jardunak eta 2007ko jarduera-txosteneko datuek ematen dute hausnarketarako bide (nahi duenak kontsultagai ditu izan diren intzidentzia guztiak helbide honetan: www.euskara.euskadi.net/elebide). Hona hemen zenbait gogoeta:

1. Gaur egun, hizkuntza erabiltzeko aukera-berdintasuna ez da guztiz benetakoa eta eraginkorra euskal gizartean. Euskal herritarrek hizkuntza aukeratzeko duten eskubidea urratzen duten egoerak gertatzen dira oraindik ere, eta %95ean euskara erabiltzeko eskubidea da urratzen dena.
2. Bide luzea ibili dugu. Azken 25 urteetan, herri-administrazioek –eta baita enpresak

ere, bereziki zerbitzu-enpresak– ahalegin handia egin dute, ez bakarrik euskararen erabileraren normalizazioan eta hizkuntza-
-eskubideen gaian legezko esparruak ezarritako eginbeharrak betetzeko, baizik eta, era berean eta batez ere, euskal gizarteak eskatzen zuenari erantzuteko; izan ere, euskal gizarteak badu berezko hizkuntza bat, bi hizkuntza ofizial EAEn, eta, ororen gainera, badu gizarte elebidun egiazkoa eta eraginkorra izateko borondate irmoa.

3. Bide luzea dago oraindik ibiltzeko. Progresibotasun-printzipioa –hizkuntza-politika pragmatiko, malgu, guztiz eraginkorrari eta euskal gizarteari berari egokitutako

hizkuntza-politika orori berezkoa zaiona–, errealitate soziolinguistikoa, hizkuntza arloan dagoen gainideologizazioa, inertzia... Aldagai horiek guztiak, gaur egun, oraindik ere, ez dute erabiltzeko aukera-berdintasuna %100 bermatzen uzten. Bideak progresiboa izan behar du: pazientziaz eta pragmatismoz, denbora hartuz baina erabakimenez gainditu beharko den ezinbestean oztopoz betetako bidea; jarraera negatiborik gabe, edozein hizkuntza-urraketaren azpian fede txarra eta borondaterik eza aurkitzen ibili gabe, beti ez delako hala izango. Kontua da elkar ulertze- eta aurrerapen-jarrerak bultzatzea, euskal gizartearen erritmo eta borondatera egokituak, eta ez jardutea aurka egiten; izan ere aurkako jarrerak arbuioa eta gaitzespena baino ez dituzte eragiten. Helburua ez da jazartzea, baizik eta hizkuntza-eskubideak betetzea eta beteaztea, eta tartean dagoen eragile orori xede hori erdiesteko beharrezko lankidetzak eskaintzea.

4. Bidea ibiltzeko erabakia bete-betean hartua dugu. Ez dago ez pasibotasunik ez neutraltasunik. Euskal herri-administra-

zioek, eta baita enpresek ere erabakia hartu dute gizarteko hizkuntzen erabileran berdintasunerantz jotzeko. Elebide sortu eta lehen ibilbide-urtean administrazioek agertu duten lankidetzarako joera da bermerik onena, euskal herritarren hizkuntza-eskubideak sustatu eta babes-terko konpromiso tinko baten isla.

- 2007. urtean Elebiden jasotako 207 kexetatik, 87 EAeko Administrazio Orokorren baitan izapidetu, kudeatu eta ebatzi dira –Eusko Jaurlaritza, erakunde autonomoak, erakunde eta sozietate publikoak...– eta, legezko esparruaren arabera, 102 zegozkien administrazio eskumendunengana edo eragina zuten sozietate eta enpresetara bideratu dira, arlo pribatuko kexen kasuan. 18 intzidentzia itxi egin ziren, interesdunek ez zutelako eskatutako informazioa aurkeztu edo lehen azterketan egiaztatu zelako kexaren gai ziren gertakariak ez zutela eskubiderik urratzen (10. grafikoa).
- 2007ko abenduaren 31rako, Eusko Jaurlaritzaren eta Administrazio Orokorreko gainerako erakundeen eskumeneko ziren 87 kexetatik, 74 itxita zeuden jadanik, hau da, informazioa eta ebazpena eginda eta espe-

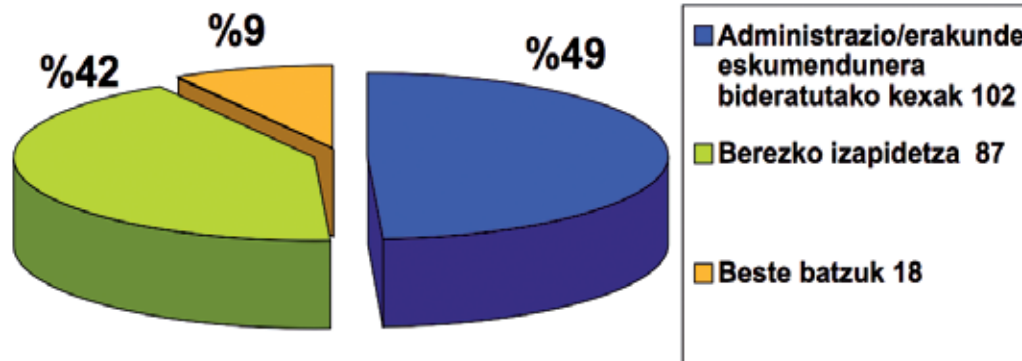
dienteak ebatzita; gainerako 13 kexek, azken hiru hilean aurkeztuak gehienak, prozedura zabalik zuten eta bere bidea eginez. Ebazpena beste herri-administrazioei edo sozietate eta enpresei zegozkien 102 kexetan, 80 ebatzita daude eta 22 izapidetze-aldian.

- 11. eta 12. grafikoetan islatzen den bezala, aurkeztutako hiru kexetatik bik espedientea itxita dute –154tik 105– jadanik konponbide eraginkorra izan dutelako, konponbide eraginkorra izateko bidean daudelako edo era-

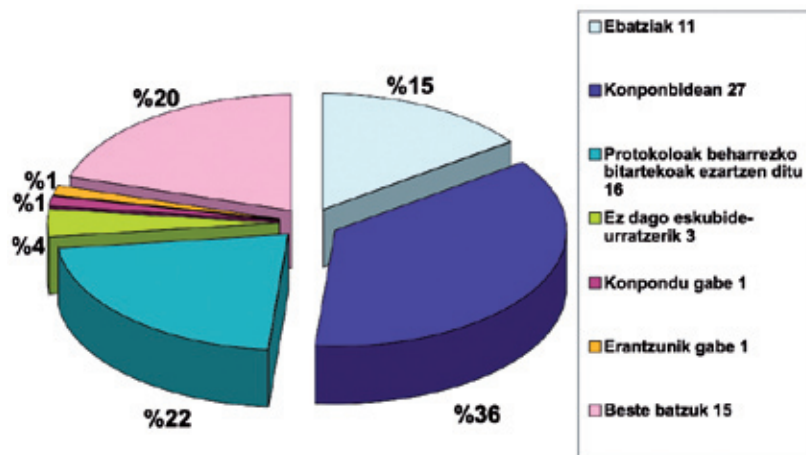
gindako administrazioek onartu eta abian dutelako herritarrek erabilera-hizkuntza aukeratzeko eskubidea bideratuko duen beharrezko protokoloa. Beste 11 kasutan, espedientearen tramitazioak agerian jarri du ez zela eskubide-urratzerik gertatu eta 34 kasutan, ezin izan da modu argian frogatu eskubide-urratzerik gertatu zen edo ez (11. eta 12. grafikoak).

- Abiarazitako konponbideak edo konponbide ziurrean daudenak, batez ere, paisaiarekin

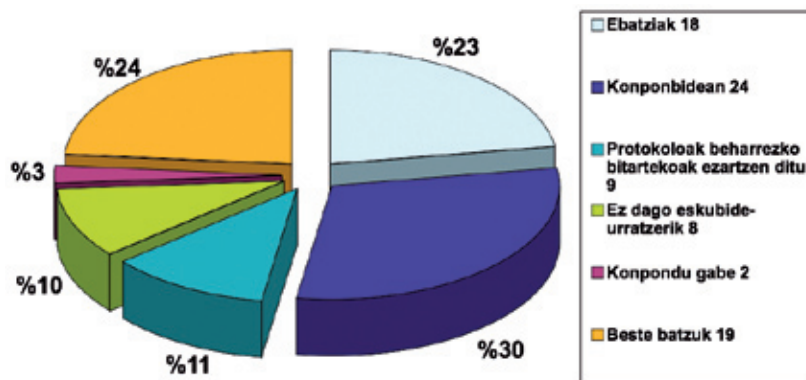
10. grafikoa: Izapidetza.



11. grafikoa: Aurkeztutako kexen ebazpena. Berezko izapidetza.



12. grafikoa: Aurkeztutako kexen ebazpena. Bideratuak.



eta bide-seinaleekin dute zerikusia: administrazioaren proiektio publikoarekin –web orriak, argitalpenak, inprimakiak...– edota herritarrentzako arreta zuzenerako protokolo zorrotzak ezartzerekin; era horretara, lortu nahi da hizkuntza-eskubideen urratzea eragiten baldintzak edo egoerak, guztiz edo ahal denik eta gehien, gutxitzea.

- Bi kasutan, ordea, ez da neurri zuzentzailerik hartu. Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen seme-alabetako bat ezin zuelako A ereduan matrikulatu bizi zen udalerrian eta aldirietan; eta beste herritar batek salatu zuen zailtasun ikaragarriak daudela gidabaimena ateratzeko orduan azterketa euskaraz egin nahi dutenentzat.

Txosten honetan argi gelditu den moduan, 2007an Elebiden jasotako kexen zati handi bat unean-uneko disfuntzioekin izan dute zerikusia eta haiek konpontzeko *ad hoc* zuzenketak egin behar izan dira, arlo zehatz horietan etorkizunearn hizkuntza-eskubideekiko errespetua bermatu ahal izateko.

Beste kasu batzuetan, salatutako eskubide-urratzea konpontzeak egiturazko izaera duten neurriak hartzea eskatzen du, eta kontuan har-



tuz egindako kexak zer motatakoak diren, neurri horiek arreta zuzena bermatzera bideratu beharko dira: aurrez aurreko harremana, telefono bidezkoa, harreman telematikoa... herritarrak aukeratzen duen hizkuntzan izan daitezten.

Lehentasunezko neurria izango da arreta zuzen hori euskaraz ere bermatuko duten protokoloak abian jartzea. Neurri hori, gainera, bi norabidetan garatu beharko da: lehenik, protokolo beraren betetze zorrotza bermatuz; eta

bigarrenik, erabilera hizkuntza-politika guztien iparrorratz bilakatuz: euskara lan-hizkuntza, zerbitzu-hizkuntza, azken batean, laneko hizkuntza normala izatea euskal herri-administrazioetan. Hori izango litzateke, oro har eta zalantzarik gabe, hizkuntza-eskubideak errespetatzeko bermerik onena; hori izango litzateke, zalantzarik gabe, herritar orok duen hizkuntza aukeratzeko eskubidea bermatzeko erarik eraginkorra. Bistan da, beraz, datozen urteetarako benetako erronka: erabilera.



Jaurduera-Txostenean ageri diren datuak
kontsultatzeko:

www.euskara.euskadi.net/elebide