

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro sanitario de Olagibel de Gasteiz, no tiene opción de tener un/a médico y enfermeros/as euskaldunes en pediatría, por lo que ha tenido que llevar al/la niño/a a otro centro sanitario.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: La Comarca de Araba analizó las necesidades de formación lingüística derivadas de las prioridades, objetivos mínimos y pautas de uso establecidas en el Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza – Servicio Vasco de Salud. Teniendo en cuenta la población euskaldun y el número de pacientes por cupo médico se asignaron fechas de preceptividad al 20% de los profesionales sanitarios resultando un total de 8 pediatras, 19 médicos de familia y 28 enfermeras con fecha de preceptividad y posteriormente se procedió a la formación de dichos profesionales. En este momento la Comarca de Araba oferta atención infantil bilingüe en las siguientes unidades: Abetxuko, Casco Viejo, Aranbizkarra I, Lakuabizkarra, Sansomendi y en tres consultorios rurales Otxandiano, Legutiano y Ubidia. En breve plazo esperamos ofertar atención infantil bilingüe en Habana, San Martin y Agurain. Así mismo hemos creado un protocolo para facilitar los trámites oportunos de cambio de profesional sanitario por razones lingüísticas a todo aquel usuario que así lo desee.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el hospital de Galdakao, los avisos que se dan por los altavoces y los ticket de turno se dan sólo en castellano. El/la ciudadano/a presentó la queja en el mismo Hospital.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En Osakidetza estamos realizando esfuerzos para que el euskera tenga el sitio que se merece en nuestros servicios, y, una vez puesto en marcha el Plan de Euskera estamos trabajando para que se normalice el uso del euskera. A este respecto, procuraremos solucionar el problema que nos ha expuesto lo antes posible.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el ambulatorio de Tolosa la atención telefónica y directa se da sólo en castellano, porque no saben euskera, y le gustaría poder hablar en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Todavía estamos en la primera fase del plan de euskera, pero, gracias a las medidas encaminadas hasta el momento, en las unidades prioritarias de normalización lingüística – en las recepciones, puntos de información, ingresos y otras unidades del hospital donde se atienden a las personas usuarias- a día de hoy el 20% de los/as empleados/as da el servicio en euskera, y mediante las liberaciones, y cursos de aprendizaje y destreza, para el 2009 serán alrededor del 80%. Aún así, entre esas unidades prioritarias la recepción del ambulatorio de Tolosa es la excepción, aunque el porcentaje de fechas de preceptividad determinado por el Decreto 67/2003 esté establecido (de los/as 6 empleados/as de recepción 5 tienen fecha de preceptividad, es decir, el 83%); a 3 de esos/as 5 empleados/as no les podemos exigir que den servicio en euskera, porque están exento/a por edad; y 2 de los/as otros/As 3 tienen fecha para el 2009, y en este momento están estudiando euskera. De esta manera sólo puede atender en euskera una sola persona.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Llamó a la Delegación de Gipuzkoa del Departamento de Cultura para realizar una consulta acerca de la Ley de Depósito, y la persona que le atendió le habló en castellano. Preguntó por la posibilidad de recibir el servicio en euskera, y le contestó que no era posible, que estaba solo/a en este servicio y que no había prevista ninguna incorporación nueva hasta que se jubilara.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En esa unidad de la administración hay 4 puestos de trabajo y los cuatro tienen perfil lingüístico preceptivo. Pero 3 de los/as empleados/as están exentos/as de acreditarlo. Por lo que sólo hay una persona que sabe euskera. En esta situación se contraponen los derechos de los/as ciudadanos/as y los derechos de los/as empleados/as, y hay que entenderlo dentro del proceso de normalización de la administración general, y por ello, como una situación provisional.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa ha recibido 2 expedientes de contratación enviados por la Dirección de Normalización Lingüística en las Administraciones Públicas, y aunque las cartas de presentación están en bilingüe, las condiciones administrativas, la carátula de los pliegos, las bases técnicas etc. están sólo en castellano, y no es la primera vez.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Departamento de Hacienda y Administración Pública está renovando los pliegos de contratación que se vienen utilizando en el Gobierno Vasco. El procedimiento sigue adelante, y todavía faltan algunos informes. Cuando tengan los pliegos de contrataciones definitivos, se traducirán y habrá versión en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los empleados/as de seguridad el Gobierno Vasco no saben euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Según comunican, el personal de seguridad de Lakua y Bilbao lo componen empleados/as laborales y emleados/as externos/as de empresas de seguridad. En el caso de los laborales, estos puestos de trabajo están a punto de extinguirse, y por ello no se incluyeron entre las unidades prioritarias para la normalización lingüística. Las empresas externas en cambio, se contratan mediante concurso y en los pliegos se hace referencia a un plan de formación para el conocimiento del euskera del personal que tienen que presentar. Se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos para las siguientes contrataciones.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Atención directa

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Según le indicaron desde el servicio de prevención del Departamento de Hacienda y Admnsitraciones Públicas, le nombraron miembro de EPI (equipos de primera intervención) y al enterarse de que los cursos iban a ser en castellano, rechazó ser miembro del mismo.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Los cursos que se organizan desde el Servicio de Prevención este año se han ofertado en castellano. La razón es que hasta ahora, cuando a los/as empleados/as se les ha dado la opción de hacer los cursos en euskera, los cursos han quedado vacantes, ya que por lo menos debe haber como mínimo 10 empleados/as para preparar un curso. De todas formas, el año que viene volveremos a ofertar el curso en euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido información desde el Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, relativa a la prematrícula a realizar los/as estudiantes del Instituto Samaniego de Laguardia para el curso que viene , y aunque algunos documentos están en bilingüe, la carta de introducción está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: A través de la Delegación Territorial de Educación de Alava, hemos recabado información del IEZ "SAMANIEGO" de Laguardia sobre el escrito objeto de la queja. Según comunica el Instituto, con motivo de la campaña de admisión de alumnos/as para el próximo curso, se organizaron reuniones con las familias de alumnos/as de 6º de Primaria de la zona. Para ello se enviaron cartas con la convocatoria y un folleto informativo del Centro. Toda esta documentación se envió en euskera y castellano, excepto la carta remitida a las familias de los/as alumnos/as del CEP "RAMIRO DE MAEZTU" de Oyón, ya que al ser todos de Modelo A no se estimó necesario enviarla en euskera. Esta Dirección de Centros Escolares ha remitido un escrito al IES "SAMANIEGO" recordándoles la obligación legal de que, como norma general, todas las notificaciones y comunicaciones administrativas deberán ir redactadas en forma bilingüe.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la línea Bilbao-Durango de Eusko Tren toda la información escrita está en bilingüe, pero recibió atención oral en castellano, vulnerando su derecho a hablar en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Eusko Trenbideak, Ferrocarriles Vascos S.A (Euskotren)

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Eusko Tren está desarrollando el plan de euskaldunización. Por lo que, cada año se libera a un número de empleados/as para estudiar euskera. Sentimos no poder dar una respuesta definitiva a su preocupación; esperamos poder cumplir nuestros objetivos en pocos años, consiguiendo que todos/as los/as empleados/as de Eusko Tren obtengan un mínimo nivel.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa que dice actuar en nombre del EUSTAT, le ha llamado, como otras veces, para realizar un cuestionario sobre la Población Activa. La primera vez que le llamaron pidió que le hablaran en euskera, pero según le comunicaron ese servicio sólo se ofrece por la mañanas y tendría que preocuparse el/ella de llamar.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos autónomos

Entidad: EUSTAT, Euskal Estatistika Erakundea

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Para empezar quiero pedir disculpas a la persona que ha tenido que realizar la encuesta "Sobre la Actividad de la Población". Conocemos la carga que supone contestar a las encuestas y por ello, siempre intentamos facilitar las cosas. En la actividad diaria de Eustat, uno de sus objetivos principales es el de realizar encuestas. La realización de encuestas es uno de los pilares de nuestra actividad y siempre intentamos establecer recursos para llevar a cabo el trabajo de la mejor manera. Aún así, muchas veces tenemos que contratar a empresas externas para realizar nuestros trabajos. En estos casos, siempre exigimos a esas empresas que tengan el mismo cuidado y atención que tenemos nosotros. Pero en el caso que nos ocupa, parece que no ha ocurrido como quisiéramos. Es verdad, que a veces es muy difícil tener encuestadores euskaldunes disponibles a todas horas. Pero si hubiera algún problema hay que buscar opciones para solucionarlo, con un mínimo de flexibilidad. Por ello, hemos comunicado nuestras inquietudes a la empresa que realiza la encuesta "Sobre la Actividad de la Población". Por consiguiente, en adelante pondremos los recursos necesarios para hacer frente a situaciones análogas.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Si llamas por teléfono y pides que te pongan con alguien del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, se pone un/a empleado/a que no sabe euskera. Si no insistes en que quieres ser atendido/a en euskera, hablan en castellano. Además, lo/as técnico/as, abogados/as, ingenieros/as...tampoco saben euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Es cierto que en algunas unidades del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio la situación del euskera no es la deseada. Por otro lado, hay que tener en cuenta que en algunas unidades existen dificultades especiales porque muchos/as empleados/as son transferidos desde la administración del estado, concretamente los de la sección de aguas. Hay empleados/as que asisten a clases de euskera pero la capacidad lingüística no se consigue de un día para otro. Además, la asistencia a las clases de euskera es voluntaria y no tenemos potestad para obligarles. Por todo esto, el problema no tiene fácil solución. De todas formas, el Departamento está realizando esfuerzos para fomentar el euskera en su ámbito, y establece todos los medios a su alcance para que los/as empleado/as se euskaldunicen. Hay muchos/as empleado/as que se arreglan muy bien con el euskera, pero no todos/as; y aunque hemos establecido medidas para que, aquellos/as que tengan relación directa con los/as ciudadanos/as sepa euskera, no podemos garantizar, desafortunadamente, el derecho de los/as ciudadano/as a ser atendidos/as en euskera por cualquier empleado/a del departamento. De cualquier manera, no tengáis duda de que nos esforzaremos en evitar este tipo de sucesos.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Se ha personado en el Servicio Bizilagun, servicio público de propiedad horizontal y arrendamientos urbanos, concretamente en la delegación de Gipuzkoa y no ha encontrado a nadie que supiera euskera. A continuación, al ponerle en contacto con un abogado ha comunicado que quería uno euskaldun y le han explicado que no hay ninguno que sepa euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Servicio Bizilagun se ha subordinado hace muy poco en este departamento, en realidad los/as empleados/as del mismo han venido de la Cámara de la Propiedad. Los puestos de trabajo que ocupan esos/as empleados/as no están del todo establecidos, y no tienen establecido ni el perfil lingüístico, ni la fecha de preceptividad. Es intención de este departamento en un futuro el de concretar totalmente los puestos de trabajo de ese servicio, para que cumplan todas las condiciones necesarias (criterios lingüísticos inclusive). Por ello, tomamos muy en cuenta las observaciones realizadas, y nos esforzaremos en seguir adelante en el campo del euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la Delegación de Gipuzkoa del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio no hay empleados/as que sepan euskera, y por ello el/la ciudadano/a no puede recibir atención en euskera. Según nos ha comunicado, la persona que sabe euskera en la Delegación de Gipuzkoa de ese Departamento es el/la directora/a, y la secretaria que tiene a veces. Aunque que se puede hablar con unos pocos en euskera, la mayoría no sabe euskera. Esta situación se mantiene desde hace años y lo ha denunciado muchas veces.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Es cierto que en algunas unidades del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio la situación del euskera no es la deseada. Por otro lado, hay que tener en cuenta que en algunas unidades existen dificultades especiales porque muchos/as empleados/as son transferidos desde la administración del estado, concretamente los de la sección de aguas. Hay empleados/as que asisten a clases de euskera pero la capacidad lingüística no se consigue de un día para otro. Además, la asistencia a las clases de euskera es voluntaria y no tenemos potestad para obligarles. Por todo esto, el problema no tiene fácil solución. De todas formas, el Departamento está realizando esfuerzos para fomentar el euskera en su ámbito, y establece todos los medios a su alcance para que los/as empleado/as se euskaldunicen. Hay muchos/as empleado/as que se arreglan muy bien con el euskera, pero no todos/as; y aunque hemos establecido medidas para que, aquellos/as que tengan relación directa con los/as ciudadanos/as sepa euskera, no podemos garantizar, desafortunadamente, el derecho de los/as ciudadano/as a ser atendidos/as en euskera por cualquier empleado/a del departamento. De cualquier manera, no tengáis duda de que nos esforzaremos en evitar este tipo de sucesos.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Acudí a Lehendakaritza a una reunión. Se dirigió en euskera al ertzaina que estaba en el control de la entrada. Este le contestó en castellano y mantuvieron la conversación en castellano hasta finalizar las gestiones de control. Al finalizar el/la ciudadano/a le pregunto por la persona con la que tenía la reunión, y la respuesta del ertzaina lo/la dejó atónito/a, ya que este le contestó "en cristiano, por favor". Por lo visto le pareció que le estaba hablando en euskera. La respuesta del ertzaina le pareció ofensiva.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Le informamos de que se han llevado a cabo diligencias de investigación por parte del órgano responsable de inspección e instrucción de expedientes disciplinarios, desprendiéndose de las mismas que, la conducta descrita podría tener encaje en el artículo 10.5 del Reglamento de Régimen Disciplinario, que recoge como falta leve "...La incorrección con los/as ciudadanos/as o con otros miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, siempre que no merezcan una calificación más grave". A este respecto, el art. 31.1 del meritado cuerpo legal, establece "serán competentes para ordenar la incoación de un procedimiento disciplinario, los órganos que lo fueren para la imposición de la sanción"; mientras que el art. 56.2 refiere "para la imposición de sanciones por falta leve, además de los órganos anteriores (Consejero de Interior, Viceconsejero de Seguridad), serán competentes los Jefes de las dependencias o Unidades en que presten servicio los infractores...", razón por la cual se trasladó esta información al Jefe de Unidad a la que está adscrito el ertzaina, a los efectos oportunos.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Para presentarse a las oposiciones convocadas por Osakidetza, al hacer la solicitud por Internet, en la versión de euskera hay errores. Al final ha tenido que cumplimentar la solicitud en castellano. No le ha aceptado la fecha de nacimiento en euskera. Además, en la versión de euskera hay muchas cosas en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Los/as responsables de informática están estudiando el problema de la fecha de nacimiento, problema que tiene que ver con la compatibilidad de los distintos formatos del sistema. No ha sido un error consciente, sino un hecho que hemos intentado remediar hasta el último momento. En cuanto a ciertos datos que aparecen en castellano, intentaremos solucionarlo cuanto antes.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido una notificación del Juzgado de Gernika y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En los juzgados de Gernika disponen de 27 modelos de cédulas, de las cuales 16 sólo pueden ser emitidas en bilingüe, ya que se han reemplazado de la base de datos. Otras 11 cédulas están en versión bilingüe, castellano y euskera. Sin poder saber concretamente qué modelo de cédula es, podemos afirmar que el funcionario encargado de emitir esa cédula ha emitido una de esas cédulas en la que la versión bilingüe y euskera es opción, y habrá elegido la versión en castellano. Por otro lado, en los juzgados de Gernika hay un traductor. Concretamente para realizar las traducciones e interpretaciones en las que el ciudadano/a desee llevar a práctica su derecho de ser atendido/a por la administración en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV, tanto en la fase escrita del procedimiento como en la vista oral y toma de declaración. Por último, cabe señalar que en Gernika la Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco lleva ya tres años llevando a cabo programas de fomento del uso del euskera en los juzgados de Gernika, y en el primer trimestre de 2007 el 46% de todos los documentos emitidos se han emitido en bilingüe (14.506 documentos), y el 54% en castellano (16.952). En 2006 el porcentaje de documentos emitidos en bilingüe en Gernika fue el 23%, así que en el 1º trimestre de 2007 se ha incrementado un 100% el uso de documentos bilingües en comparación con el año 2006. Además, se llevan a cabo semanalmente módulos de formación oral, en los que se mejora la capacitación, fluidez, confianza y motivación de los/as funcionarios/as en el uso del euskera. Y en cuanto a l/as jueces/as y magistrados/as, la Dirección lleva a cabo cursos de capacitación del euskera en los propios juzgados, a todos/as los/as que así lo deseen.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: A la hora de hacer la solicitud para la OPE 2006 convocada por Osakidetza, el pago sólo se puede hacer en castellano, aunque en principio de opción de hacerlo también en euskera. Por otro lado en el formulario de euskera, cuando pregunta por la fecha de expedición del título académico, pide que se inserte de este modo (UUUU/HH/EE), pero no lo acepta y al final hay que rellenarlo en el orden utilizado en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El hecho de que esté en castellano tiene su origen en problemas informáticos. En su día, era nuestra intención insertar formatos de las dos lenguas. Pero fue imposible, porque el servidor que lleva la aplicación no admite más de un formato. En cuanto al formato de la fecha de expedición, ha sido comunicado a los/as responsables informáticos, y están trabajando en distintas soluciones para que no vuelva a ocurrir.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la comisaría de la ertzaintza de Tolosa no atienden en euskera, piden que se les hable en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Departamento de Interior junto con la Viceconsejería de Política Lingüística está desarrollando el programa para euskaldunizar la ertzaintza; y aunque el proceso es lento, trabajan sin descanso.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Para el colectivo de ciegos es muy difícil llegar a la información y la cultura mediante los medios actuales. No podría ser posible leer un libro, una revista, una página web etc. si no tuvieran un sistema como el brailee. La limitación es mayor cuando hablamos de información en euskera, ya que no hay publicaciones.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Departamento de Cultura del Gobierno Vasco firmó un Convenio en el 2006 con ONCE, para publicar libros en brailee y enviaron una lista de 30 libros publicados. En adelante esa lista irá en aumento en colaboración con ONCE.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Tenía cita con la matrona del centro sanitario de Tolosa y no sabe euskera. Cuando entró a la consulta la ciudadana le preguntó si sabía euskera. La matrona, de muy malas maneras le contestó si ella sabía castellano. La ciudadana le dijo que si, que no tenía otro remedio.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: De veras le digo que sentimos mucho que ocurran este tipo de circunstancias. Como ya sabe estamos realizando esfuerzos para que el euskera tenga en los servicios de nuestra comarca el lugar que se merece, y una vez puesto en marcha el Plan de Euskera, estamos trabajando en las medidas para que el euskera se normalice en nuestros centros. Pero, claro, la normalización del euskera es un proceso progresivo y que se realizará junto con toda la sociedad. Pero aunque hacemos nuestra su preocupación, el Plan de Euskara marca unas prioridades. En esta primera fase, los/as especialistas que no son de primera atención no tienen obligación de acreditar el perfil lingüístico. Más adelante, se establecerán las fechas de preceptividad.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha llamado al Servicio Bizilagun, servicio público de propiedad horizontal y arrendamientos urbanos, concretamente a la delegación de Gipuzkoa. La atención telefónica la ha recibido en castellano, y ante eso, ha preguntado si a lo largo del día podría tener opción de ser atendido/a en euskera y le han contestado que no, que no sabe nadie. A continuación, al ponerle en contacto con un abogado ha comunicado que quería uno euskaldun y le han explicado que no hay ninguno que sepa euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Servicio Bizilagun se ha subordinado hace muy poco en este departamento, en realidad los/as empleados/as del mismo han venido de la Cámara de la Propiedad. Los puestos de trabajo que ocupan esos/as empleados/as no están del todo establecidos, y no tienen establecido ni el perfil lingüístico, ni la fecha de preceptividad. Es intención de este departamento en un futuro el de concretar totalmente los puestos de trabajo de ese servicio, para que cumplan todas las condiciones necesarias (criterios lingüísticos inclusive). Por ello, tomamos muy en cuenta las observaciones realizadas, y nos esforzaremos en seguir adelante en el campo del euskera.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el Hospital Santiago de Osakidetza (en el servicio de dermatología), tuvo que firmar un documento de aprobación para realizar una operación y este estaba sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza – Servicio Vasco de Salud, establece las bases que regularan el plan de euskera de la entidad pública y la red hospitalares. Siguiendo lo establecido en el decreto, en el Hospital Santiago Apostol se ha aprobado el plan para la normalización del uso del euskera. El plan es progresivo al concretar los objetivos y plazos, teniendo en cuenta el porcentaje que existe de conocimiento del euskera dentro del ámbito de actividad del hospital. Estos son nuestro objetivos específicos: - Objetivos para atender a las personas usuarias: los servicios del ámbito de atención a los/as clientes serán bilingües. - Objetivos del campo asistencial: empezará a ofrecer servicios bilingües en urgencias, y esa oferta irá en progresivo aumento. Por todo esto, el servicio de dermatología y los protocolos que se utilizan en él no se consideran como unidades prioritarias de esta primera fase del hospital. De todas formas, este hospital ha adecuado el registro de pacientes y clientes, para poder recoger la lengua prioritaria de estos/as. Este registro se pondrá en marcha en el primer semestre de 2007 en la recepción principal y en la recepción de urgencias.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la página web euskara.euskadi.net, en el apartado de derechos lingüísticos, concretamente en el de servicios sanitarios, clicando en las leyes de bases jurídicas de la CAPV, aparece "fichero no encontrado", sólo en castellano. Además, no aparece la ley 255/1997.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritzza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Cuando la dirección (URL) de los contenidos que están dentro de euskadi.net, aparece mal en el navegador, aparece una mensaje en 5 idiomas en 18 portales de la red. En otros 2 portales (Osanet y Educación) todavía aparece el mensaje sólo en castellano, pero hemos detectado este problema técnico y lo solucionaremos en breve.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el centro sanitario de Lakua en Gasteiz dan la atención en castellano y todavía no ha conseguido que nadie le conteste en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En la unidad Lakua – Arriaga hay 5 administrativos/as, 3 de ellos/as están liberados/as para acreditar el perfil lingüístico. Además, con la OPE conseguiremos el porcentaje que es objetivo (%80) y además se han realizado formaciones individualizadas para conseguir la capacitación lingüística de los/as empleados/as.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: 3 empleados/as que están cara al público en el Departamento de Cultura de la Delegación de Gipuzkoa del Gobierno Vasco no saben euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En esa unidad administrativa hay 4 puestos de trabajo y los cuatro tienen perfil lingüístico preceptivo. Pero 3 de los/as empleados/as están exentos/as de acreditarlo. Por lo que sólo hay una persona que sabe euskera. En esta situación se contraponen los derechos de los/as ciudadanos/as y los derechos de los/as empleados/as y hay que entenderlo dentro del proceso de normalización de la administración general, y por ello, como una situación provisional.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El programa "OSABIDE" que utilizan todos/as los/as médicos está sólo en castellano y cree que debería haber opción de tenerlo en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Los procesos para implementar y difundir Osabide y otras aplicaciones de gestión que dirigen la actividad, se están llevando a cabo progresivamente, y en ese proceso esas aplicaciones se adecuan, completan y se rehacen más de una vez, ya que hay que responder a aquellas dificultades de organización y demandas técnicas previstas y no previstas. Todo esto no ha sido inconveniente para empezar a dar los primeros pasos para garantizar el uso del euskera mediante Osabide. De esta manera, se ha adecuado el registro de pacientes de Osabide para recoger la opción lingüística de los/as ciudadanos/as, y en las entidades de atención primaria están desarrollando protocolos para garantizar esa opción lingüística. Igualmente, estamos dando los pasos necesarios para que las hojas de recomendaciones para los/as pacientes estén en bilingüe. Por otro lado, estamos llevando a cabo estudios técnicos para que los profesionales puedan usar Osabide en las dos lenguas oficiales

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los informes que remite la Comisión de Ordenación del Territorio del País Vasco a los Ayuntamientos, suelen estar redactados sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: Es cierto que en algunas unidades del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio la situación del euskera no es la deseada y el problema no tiene fácil solución. De todas formas, los ahora estamos intentando enviar los certificados en bilingüe a los municipios euskaldunes, traduciendo para ello los documentos al euskera.