

2018

-

2022

# EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA 2018-2022

## SEGURAKO UDALA

VI. PLANGINTZALDIA



UDALERRI  
EUSKALDUNEN  
MANKOMUNITATEA



## AURKIBIDEA

<b>1. SARRERA</b> .....	<b>2</b>
<b>2. EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANAREN TESTUINGURUA</b> .....	<b>3</b>
<b>3. METODOLOGIA ETA PROZEDURA</b> .....	<b>6</b>
<b>4. DIAGNOSTIKOA</b> .....	<b>7</b>
<b>LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA</b> .....	<b>7</b>
1. Erakundearen irudia.....	7
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak.....	13
<b>BIGARREN ARDATZA: LAN HIZKUNTZA</b> .....	<b>18</b>
3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak.....	18
4. Pertsonen kudeaketa.....	23
5. Kanpo harremanak.....	28
6. Kudeaketa sistema.....	35
<b>AMIA MATRIZEA</b> .....	<b>42</b>
<b>5. ERABILERA PLANAREN HELBURU ESTRATEGIKOAK</b> .....	<b>44</b>
<b>6. HIZKUNTZ IRIZPIDEAK 2018-2022</b> .....	<b>48</b>
<b>LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA</b> .....	<b>48</b>
1. Erakundearen irudia.....	48
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak.....	49
<b>BIGARREN ARDATZA: LAN HIZKUNTZA</b> .....	<b>51</b>
3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak.....	51
4. Pertsonen kudeaketa.....	53
5. Kanpo harremanak.....	54
6. Kudeaketa sistema.....	56
<b>7. ADMINISTRAZIO ATALEN SAILKAPENA</b> .....	<b>63</b>
<b>8. ERANSKINAK</b> .....	<b>65</b>

## 1. SARRERA

---

Txosten honetan jaso dugu Segurako Udalaren Euskara Normalizatzeko Plana. Dokumentuaren helburua da erakustea euskarazko jardunak zer toki duen udal horretan, eta hura hobetzeko zer pauso eman behar diren. Horrez gain, UEMAREN irizpideak jasotzen dira bertan, haiek izango baitira erreferentzia ibilbide guztian.

2018-2022 artean izango du balioa txosten honek, eta urtez urte kudeaketa plan bat egingo zaio, eskuartean duzun plan honetan zehaztutako helburuak betetzeko ekintzak definitzeko.

UEMAk eta Udalak egin dute plana, eta horretarako udal langileen eta ordezkarien parte-hartzea izan du. Udal langile eta ordezkari guztiei zuzendutako plana da, behin plana udalbatzatik pasatuta, denek bete beharko dituztelako bertan jasotzen diren irizpideak.

## 2. EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZAKO PLANAREN TESTUINGURUA

---

EAEko **Euskararen Erabilpena Arauzkatzeko Oinarrizko Legeak**, azaroaren 24ko 10/1982 zenbakidunak, herritarren hizkuntz eskubideak aitortu eta herri agintek hizkuntzaren alorrean dituzten betebeharrak ezartzen ditu.

Legearen 14. atalak herritarrei administrazioarekiko harremanetan aitortutako hizkuntz eskubideak bermatzeko, administrazioaren zerbitzupeko pertsonala arian-arian euskalduntzea aurreikusten du, eta baita administrazioetako plantilletan bi hizkuntza ofizialak jakitea derrigorrezkoa duten lanpostuak finkatu beharra ere.

Euskal Autonomi Erkidegoko **Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legearen** V. titulua eta hau garatzeko Eusko Jaurlaritzak herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko onartutako erreglamenduzko arauak euskararen ofizialtasunak funtzio publikoaren eremuan izan beharreko isla ez ezik herri administrazioetako euskararen erabileraren normalizazioa prozesuaren oinarri ere badira.

Horri loturiko lehen plangintzaldian (1990-1995) euskal herri administrazioetako euskararen erabileraren normalizazio prozesuak izan zuen helburu nagusia administrazioaren giza bitartekoak arian-arian euskaraz ere jarduteko gaitzea izan zen.

Horrez gain, Euskal Herriaren berezko hizkuntza sustatzeko asmoz, Udala partaide den **Udalerri Euskaldunen Mankomunitateak** (UEMA), berriz, bere jardunbidea arautzen duten estatutuetan dio bere helburu orokorra dela, besteak beste, udal partaideen administrazioetako barne jardueran eta udalerrietako arlo guztietan euskararen erabilera ahalbideratzea eta bermatzea.

Horiek horrela, UEMAk euskararen erabilera normalizatzeko plangintza abiatzea erabaki zuen 1995ean udal partaideen jarduera eremuan, eta lehen azterketak egin zituen hurrengo urtean.

Bigarren plangintzaldia araupetzen duen Euskal Autonomi Erkidegoko **86/1997 Dekretuak**, apirilaren 15ekoak (dekretuak indarrean jarraitzen du eta VI. Plangintzaldiak 2018ko urtarrilaren 1etik 2022ko abenduaren 31 arte iraungo du), elementu berriak erantsi zizkien lehenengo plangintzaldiko arauai.

Izan ere, lehen plangintzaldian aurrerapauso nabarmenak eman ziren euskarazko hizkuntz gaitasuna zuten langileen kopuruan. Bigarren plangintzalditik aurrera, administrazioaren baitan euskarazko erabilera areagotzeko ardura eta, hori lortzeko, neurri osagarriak hartu beharra ageri da.

Horrela, 86/1997 dekretuak euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu beharra ezarri die euskal herri administrazio guztiei. Gainera, plan horiek jaso beharreko gutxieneko osagaiak adierazten dira aipatu dekretuaren 18. atalean.

Euskara planaren **helburu nagusia** da Udalean euskararen erabilera indartzea eta areagotzea, bai zerbitzu hizkuntza bai lan hizkuntza modura, euskararen erabilera bermatu eta herritarren hizkuntz eskubideei erantzun ahal izateko.

Euskara plan honen **helburu estrategikoek** helburu nagusia lortzeko landu beharreko ildo nagusiak markatuko dituzte:

1. Herritarrekiko harremanetan **euskara zerbitzu hizkuntza** izan dadin bermatzea, beti ere herritarren hizkuntz eskubideak errespetatuz.
2. Euskara beste **administrazioekiko harremanetako** hizkuntza izan dadin bermatzea.
3. Euskara **administrazio barneko lan hizkuntza** izan dadin bermatzea.

Helburu horiek lortzeko, Altzagako Udalak indarrean izan du V. plangintzaldiko 2013-2017 epealdirako erabilera plana. Epeak Jaurlaritzako Hizkuntz Politikarako Sailburuordetzak ezartzen ditu. Plana plangintzaldiko lehenengo urtean onartu behar zen (hau da, 2013an), eta Altzagako Udalak 2013ko abenduan onartu zuen Osoko Bilkuran. 2018an VI. plangintzaldia hasi da, eta 2022ko abenduaren 31 arte iraungo du.

VI. plangintzaldirako Eusko Jaurlaritzak hainbat gida-lerro zehaztu ditu, arlo hauetan jauzi kualitatiboak emateko:

- Hizkuntza eskakizunak
- Borondatetik haragoko hizkuntza politika
- Berriazko hizkuntza prestakuntza eta trebakuntza
- Euskarazko komunikazioak

- Ahozkotasuna
- Itzulpen politika
- Dokumentuen estandarizazioa
- Kalitatezko komunikazioa
- Komunikazio digitala
- Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak
- Langile eta hautetsi etorri berrientzako protokoloa
- Prestakuntza orokorra
- Kontratazio irizpideak

Horrenbestez, Udalaren erabilera plan honetan gida-lerro horiek lehentasunezkoak izango dira.

### 3. METODOLOGIA ETA PROZEDURA

---

VI. plangintzaldian Udalak bere egingo dituen neurri orokorrak zehazteko, ezinbestekoa da egungo egoera zein den jakitea; hau da, Udalaren hizkuntz erabileraren diagnostikoa egitea.

Diagnostikoa egiteko, Bikain ereduaren autodiagnostikoan oinarritu gara. Udalaren egoera ezagutzeko, elkarrizketak egin zaizkie udal langileei eta haiek sortutako dokumentazioa behatu da. Horrez gain, hornitzaileen zerrendak aztertu eta langileen programa informatikoetako hizkuntz hautuak begiratu dira. Udaleko plantilla osatzen duten sei langiletatik sei elkarrizketatu dira, eta beste bi aldi baterako langile. Hain zuzen, sail hauetako buruak edo arduradunak direnak, batetik: Idazkaritza-administrazioa, Kultura, Turismoa, Gazteria eta Ongizatea eta Gizartea. Bestetik, administrariari, liburuzainari eta lan anitzetako langileari ere egin zaizkie elkarrizketak.

Egoera horretatik abiatuta, plangintzaldi amaierarako lortu nahi diren helburu estrategikoak eta aurrerantzean udalak bere egingo dituen neurri orokorrak zehaztu ditugu Hizketa aplikazioaren bidez.

Erabilera plana Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzara bidali dugu, osoko bilkurara eraman aurretik behar duen aldeko txostena jaso dezan.

Erabilera plana osoko bilkurak onartuko du eta osoko bilkura horretan bertan, plan honen jarraipenaren ardura izango duen Jarraipen batzordea eratu eta batzordeko kideak izendatuko ditu Udalak.

## 4. DIAGNOSTIKOA

### LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

#### 1. Erakundearen irudia

##### Sendotasuna

##### Elementu horren hizkuntza irizpideak

Indarrean dagoen erabilera planak arautzen du neurria. Honakoa da jasota dagoena: Honakoak dira erabilera planean jasota dauden irizpideak barruko eta kanpoko hizkuntza paisaiaren inguruan:

##### a. Barruko hizkuntza paisaia

Errotuluak, oharrak, seinaleak eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz egongo dira. Horrez gain, udalak piktogramak erabiltzea bultzatuko du, irudi ulergarriak direla irizten dion kasuetan, komunikagarritasuna errazteko.

##### b. Kanpoko hizkuntza paisaia

Errotuluak, oharrak, seinaleak eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz egongo dira, eta udalak piktogramak erabiltzea bultzatuko du, irudi ulergarriak direla irizten dion kasuetan, komunikagarritasuna errazteko. Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak Udalaren iragarkietan, publizitatean eta kanpainetan euskarak behar duen presentziari buruzko irizpideak finkatzeko, ondoko jarraibideak beteko dira, betiere indarrean dagoen legedia errespetatuz.

Udalaren eta beraren menpeko erakundearen idazki orotan euskara erabiliko da beti. Herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz. Udalerrian zabaldu beharreko agirietan ere euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz. Iragarpen ofiziala egin beharreko agirietan euskara erabiliko da.

Argitalpenei dagokienez, irizpide orokorra argitalpenetan beti euskara erabiltzea da, herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz.



Adierazpenei dagokienez, ekitaldi publiko edo/eta prentsurrekoetan Udalaren izenean aritzen den edozeinek euskarazko gaitasun egokia izan dezan saiatuko da udala. Hala, ekimen horietan euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz.

Webguneari eta sare sozialei dagokienez, webgunea euskaraz irekiko da eta euskaraz nabigatzen ari denari informazio guztia lehenengoz euskaraz bistaratuko zaio, errore oharrak barne. Webguneak beste hizkuntza batean nabigatzeko aukera ematen duenean, Internet bidez lor daitezkeen idazki orok eta on line izapidetzeek herritarrentzako agirien hizkuntza irizpide berberak bete beharko dituzte; hau da, euskaraz ere egon beharko dute. Beste webgune batzuetarako estekek euskarazko atarietara eramango gaituztela bermatuko da. Udalak sare sozialetan euskara erabiliko du.

#### **Elementu hauen sortze-hizkuntza eta hizkuntza-kalitatea bermatzeko moduak**

Arlo honetako dokumentu guztien sortze hizkuntza euskara izango da %100ean, eta Udalean bertan sortua dena euskara hutsez jartzen da (errotuluak, papeleria, sobreak...).

Euskara planaren helburu nagusia da udalean euskararen erabilera indartzea eta areagotzea, bai zerbitzu hizkuntza bai lan hizkuntza modura, euskararen erabilera bermatu eta herritarren hizkuntz eskubideei erantzun ahal izateko.

Sortze hizkuntza euskara izango da beti, horretarako gaitasuna duten langileentzat. Arreta berezia jarriko zaio udaleko agirietan hizkuntza kalitatea zaintzeari, betiere komunikagarritasuna errazteari begira. Udalak kontuan hartu beharko du beti agiri ororen hartzailea nor den, eta horretara egokitu. Agiriek argiak eta ulergarriak izan behar dute. Herritar guztien hizkuntza eskubideak errespetatuko dira.

Hau da, zehazki, hizkuntzen erabilerarako jarraibideen ondorioz aurreikusi den itzulpen beharrezana: herritarrei nahiz beste administrazio batzuei ele biz bidali beharreko dokumentazioa euskaratik eta euskarara itzultzea. Aipatu itzulpen beharrezanari nola erantzun zehazteko, berriz, udal langileak arduratuko dira itzulpena egiteaz agiri labur

(orri 1) edo errepikakorra denean, eta udal itzulpen zerbitzura joko da itzulpen luzeagoetan.

Udalak eduki beharreko dokumentu erduei dagokienez, hau da erabilera planean jasotako erabakia: Udalak berak dituen lanerako espediente eredu eta dokumentu ereduak euskaraz behintzat egongo dira. Udalak behar duen espediente ereduren bat ez badauka, eta euskara ofiziala den lurraldeko beste erakunde bati eskatzen badio, euskarazkoa eskatuko du.

Hizkuntz kalitatea zaintzeko, hainbat baliabide eskaintzen ditu UEMAK:

1. Laneko hizkuntza lantzeko ikastaro presentzialak. Ikastaroaren helburua da euskarazko hizkera administratiboa argia, egokia eta zuzena izatea. Horretarako, udal agiri askotan ikusten ditugun akatsak eta gabeziak lantzen ditugu. 12 orduko ikastaroak dira, eta lan orduetan eskaintzen dira.
2. Aurreko puntuko helburu berberarekin, hilean behin UEMAK fitxa bat zabaltzen die mankomunitateko udal langile eta hautetsiei ohiko akatsak zein diren jakinarazteko eta zuzentzeko moduak irakasteko.
3. Zalantza puntualak. Udal langileek UEMAKo teknikariengana jo dezakete hizkuntz zalantzak argitzeko, eta hori jarraipen batzordeetan gogorarazten zaie.

1. ERAKUNDEAREN IRUDIA	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
<b>ERROTULAZIOA ETA IKUS-ENTZUNEZKOAK</b>	%90	%0
<b>ARGITALPENAK, IRAGARKIAK, PUBLIZITATE-KANPAINAK, PRENTSA-OHARRAK ETA PAPER-GAUZAK</b>	%85	%15
<b>JENDAURREKO EKITALDIAK</b>	%95	%5
<b>WEBGUNE ETA SARE SOZIALEN EDUKIA</b>	%85	%15

## Egoeraren analisia

### 1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

#### 1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Kanpo-errotulu nagusia. Eraikineko errotuluak (irekita/itxita, irteera, sarrera, ongietorritzkoak, solairuak, gelak, guneak, bisitariak, etab.) eta zerbitzuetakoak (igogailua, telefonoa). Segurtasuna, ingurumena eta kudeaketaren ingurukoak (aitortza-agiriak, panelak, etab.). Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak. Identifikaziozkoak (karguak, etab). Bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak (arreta-ordutegia, txanden itxarotea, debekuak, produktuen edo zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak). Autoen errotulazioa. Lan-arroparen errotulazioa. Igogailuaren azalpenak, ate automatikoetako ahozko oharrak, informazioa emateko telebistak, ikus-entzunezkoak, etab.

Udalerrian dauden errotuluei dagokienez, Udalaren mendekoak euskaraz daude (norabide errotuluak...). Udal instalazioko hizkuntz paisaiari dagokionez, denak euskaraz daude. Soilik artxibadore batzuk daude izendatuta gaztelaniaz, eta 2002 edo lehenagokoak dira. Bestalde, artxibadoreak beraiek gaztelaniaz daude, Montte markakoak dira. Bulegoko egutegiak udalak berak argitaratzen ditu, eta euskaraz daude. Bestelako, zigilu, agenda, sobre eta paper-kontu guztiak daude euskaraz.

Ateetan euskara hutsean daude adierazpen denak, udal langileek arropa eta autoak ere euskaraz daude. Informazio panelak ere euskara hutsean daude edo mutuak dira.

### 1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

#### 1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak

Irudi korporatiboaren osagaiak: marka, logotipoak, bisita-txartelak, zigiluak, karpetak, orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, enpresako zigilua, biltzeko paperak, poltsak, etab. Iragarkiak, argitalpenak: lan-eskaintzak, batzar-deiak, aldizkariak, liburuak, etab. Sustapen-materiala: katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak, txiskeroak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CDak/DVDak, pendrive-ak, etab. Urteko txostena eta antzeko agerkariak. Prentsa-oharrak, publizitate-kanpainak, babesletzak, publi-erreportajeak, etab.

Udaleko komunikazio guztia egiten da euskaraz, baldin eta ez bada beste erakunderen batekin hitzartutako zerbait (aldundiarekin edo jaurlaritzarekin, gehienetan). Horrez gain, hala araututa dagoelako, derrigorrezko dokumentuak ele bietan ateratzen dira.

Azken iragarki instituzionala, esaterako, Hirigintzako izan zen, eta euskarazko hedabideetara bidali zen soilik: *Berria*, *Hitza* eta *Goiberri*. Horrenbestez, euskaraz soilik egin zen.

Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratzen diren iragarkiei dagokienez, UEMAK Gipuzkoako Foru Aldundiarekin sinatuta duen hitzarmenaren arabera, UEMAKo udalek badaukate argitaratzekoak diren iragarkiak euskaraz bidaltzea eta Foru Aldundiak egin behar du euskaratik gaztelaniarako itzulpena, gero ele biz argitaratzeko.

Horrez gain, etxez etxe banatzen diren eskuorriak euskaraz dira, defektuz. Bestalde, Gizarte siletik herritarrei bidaltzen zaizkien jakinarazpenak ele bietan dira, oro har, hartzaileen perfila kontuan izanda. Euskarak lehentasuna du horietan.

Kanpaina komunikatiboei dagokionez, ia osorik euskaraz izaten dira. Dena den, keinu batzuk ere egiten dira ele bietan. Urteko plana egiten da publizitatea arautzeko, eta euskarazko tokiko komunikabideak hartzen dira kontuan plan horretan. Ekitaldi garrantzitsuak badaude, euskarazko hedabide nazionalekin ere jartzen dira harremanetan: Euskadi Irratiarekin, Info7rekin, *Berriarekin* eta *Gararekin*, esaterako. Horren adibide da Euskal Herriko dantza txapelketa, urteko Seguran egiten dena.

Udalaren adierazpenak, ordaindu gabekoak direnak, eskualdeko euskarazko komunikabideetara bidaltzen dira *Hitza*, *Goiberrira*, *Goierrri TBra*, *Segura Irratira* eta, zenbaitetan, baita *El Diario Vasco* eta *Noticias de Gipuzkoa* egunkarietako herriko siletara ere. Prentsa oharrak beti euskaraz bidaltzen dira. Udalaren bestelako argitalpenak ere euskaraz dira.

### 1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak

*Bezeroekin, herritarrekin edota elkarteekin, beste erakundeetako langileekin, etab. egiten diren ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzekoak.*

Jendaurreko ekitaldietako irizpidea beti euskaraz egitea da, aurreko erabilera planetan jaso den bezala. Lehen hitza euskaraz egiten da beti, eta udala saiatzen da bilera guztiak euskaraz egiten. Dena den, herritarren batek euskaraz ez badaki eta horrela eskatzen badu, ele bietan egiten da bilera, beti euskarari lehentasuna emanda. Oro har, bileratan parte hartzen duen jendea euskalduna da eta ez da askotan izaten arazo hori. Esaterako, Alde Zaharreko plaza berritzeko parte-hartze prozesu bat egin zen herrian; sei bilera antolatu ziren euskaraz eta bat gaztelaniaz.

Bestalde, jendaurreko ekitaldien baitan sartzen dira udalak herritarrentzat antolatzen dituen ikastaroak ere. Horiek guztiak euskaraz dira Seguran, eta hain inguruko informazioa ere euskaraz ematen da. Irakasle guztiak dira euskaldunak.

## 1.3. Ingurune digitala

### 1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia

*Webguneko edukiak (atal finkoak: orri nagusia eta hurrenez-hurreneko atalak). Aldizkako materiala (txostenak, idatziak, berriak...). Erakundearen sare sozialetan (Facebook-a, Twitter-a, LinkedIn-a, etab.) eta bestelako webguneetan euskarak daukan presentzia eta erabilera. “.eus” domeinua.*

Udalaren webgunea euskaraz dago, hezurdura zein edukiak, turismoko zatia izan ezik. Bertatik bideratzen diren estekak ere euskaraz daude. Turismoko zatiari dagokionez, lau hizkuntzatan dago: euskaraz, frantsesez, gaztelaniaz eta ingelesez. Kultur teknikariak elikatzen, turismo teknikariak eta ordezkari politiko batek elikatzen dute webgunea.

Bestalde, Segurako Udaleko sare sozialek euskaraz funtzionatzen dute. Facebook eta Twitter kontuak dituzte, eta euskaraz idazten dute bietan. Horrez gain, euskarazko hedabideen albisteak partekatzen dituzte. Politikariek kudeatzen dituzte udaleko sare sozialak. Horrez gain, Turismo bulegoak bere Facebook kontua du. Argitalpen gehienak

euskaraz dira, baina batzuk ele bietan ere idazten dituzte. Gaztekuak Instagram kontua du, eta euskaraz idazten du bertan.

Sareko baliabideen zerrenda:

- Webgunea: [segura.eus](http://segura.eus)
- Facebook kontuak: Segurako Udala / Segurako Turismo Bulegoa
- Twitter kontua: @segurakoudala
- Instagram kontua: segurakogaztelekua

## 2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

Sendotasuna
<b>Elementu horren hizkuntza irizpideak</b>
<p>Erabilera planean dago jasota prozedura, eta langileak arduratzen dira horretaz. Urtean bi aldiz egiten da horren jarraipena batzordean.</p> <p>Honakoa da planean jasota dagoena:</p> <p>Harrerako mahaian eta antzekoetan Udalak beti izango ditu herritarraren esku euskarazko eta ele bietako agiriak (inprimakiak...), eta, herritarrak agiriren bat eskatzen duenean, udal langileak herritarraren arabera euskarazkoa edo, erdaldun elebakarra baldin bada, ele bietakoa emango dio. Beste erakunderen baten inprimakien kasuan, Euskal Autonomia Erkidegokoak zein Nafarroako Foru Komunitatekoak, udalak onartuta dituen irizpideak beteko dira. Beraz, gaztelania hutsezko inprimakiren bat etorritz gero, udalak euskarazko inprimakia eskatuko dio dagokion erakundeari. Etxera bidaltzen diren agirien kasuan (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak...) euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz eta 10/1982 Oinarrizko Legeari kalterik egin gabe.</p> <p>Herritarrekiko ahozko kanpo harremanei dagokienez, hauek dira hizkuntz irizpideak: Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan (erantzungailu automatikoz, bozgorailuz... emandakoak) euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntza eskubideei kalterik egin</p>

gabe. Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean, udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu. Ekitaldi publiko edo/eta prentsaurrekoetan udalaren izenean aritzen den edozeinek euskarazko gaitasun egokia izan dezan saiaturiko da Udala. Hala, ekimen horietan euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz. Tramiteak *on line* egiteko ez UEMAk dauka berariazko hizkuntz irizpiderik, baina ulertzekoa da bestelako ataletan jasotakoari jarraitu beharko liokeela.

### **Elementu hauen sortze-hizkuntza eta hizkuntza-kalitatea bermatzeko moduak**

Euskara sortze hizkuntza da %100ean.

Udaleko erabilera plana da sortze hizkuntza eta hizkuntza-kalitatea bermatzeko modua. Euskara planaren helburu nagusia da Udalean euskararen erabilera indartzea eta areagotzea, bai zerbitzu hizkuntza bai lan hizkuntza modura, euskararen erabilera bermatu eta herritarren hizkuntz eskubideei erantzun ahal izateko.

Horrez gain, itzulpenen gaineko erabakia eta Udalak eduki beharreko dokumentu erduei dagokion erabakia daude (erakundearen irudiaren atalean azalpena).

Hizkuntz kalitatea zaintzeko, hainbat baliabide eskaintzen ditu UEMAk (erakundearen irudiaren atalean azalpena). Horrez gain, langileen hizkuntz eskakizunak ere bermatzen du kalitatearen alorra.

Bestetik, udal langileek euren lanerako behar dituzten idatzi ugari gaztelaniaz daudenez, hainbat lan-ildo ditu UEMAk zehaztuta duela urte batzuetatik:

1. UEMAk euskarazko dokumentu eta espediente banku bat dauka, eta bertan jasota daude euskarazko espediente edo dokumentu ereduak. Mankomunitateko udal batek dokumentu edo espediente eredu bat gaztelaniaz bakarrik badu, UEMako teknikariek in harremanetan jartzen da, eta beste udalekin harremanetan jartzen gara agiri hori euskaraz ote duten jakiteko. Ez badago, UEMako teknikariok itzultzen dugu agiria, eta udal guztien eskura jartzen.

2. Udal langile askori trebakuntza saioen eskaintza EUDELetik eta IVAPetik iristen zaie, eta asko gaztelaniaz dira. Horrek sortze hizkuntzan eragiten duenez (laneko informazio ugari gaztelaniaz ematen zaienez), UEMAk EUDELeKin eta IVAPekin lanketa abian du, ikastaro horietan euskararen eskaintza handiagoa izan dadin.

3. Legeak eta halakoak funtsezkoak dira udal langileen lanean (batez ere, idazkariaren lanean), eta askotan gaztelaniaz bakarrik daude, eta lege berrien ikastaroak-eta gaztelaniaz ematen dira. UEMAk hitzarmena du EHUrekin, hainbat legeri buruzko ikastaroak euskaraz emateko. Horrek bereziki idazkariei edo antzeko lanpostuei eragiten die.

4. Legeak-eta euskarara garaiz itzulita edukitzeko hainbat ahalegin egin ditu UEMAk Jaurlaritzarekin, IVAPekin, EUDELeKin eta abarrekin, baina ez da gune bateratu eta eraginkorrik sortu, legeak-eta euskaraz eskuratu ahal izateko. Udalak tramiteak on line egiteko aukera eskaini behar du legez, baina hori, oro har, nahiko atzeratuta dago. Udalaren webgunean Tramite telematikoetarako atal bat dago, baina hori ez du zuzenean Udalak kudeatzen, IZFEk baizik. IZFE kapital publikoarekin osatutako enpresa pribatua da, eta haren esku dago on line tramiteen atalaren egitura informatikoa. Tramiteak on line egiteko, altan egon behar da, eta alta ematean hizkuntz hautua ere zehaztu behar izaten du herritarrak.

2. BEZEROEKIKO EDO HERRITARREKIKO HARREMANAK	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
IDATZIZKO HARREMANAK	%90	%10
EUSKARAZKO ESKAERARI EUSKARAZ EMANDAKO ERANTZUNAK	%100	%0
HARRRERA	%100	%0
TELEFONOZ, ONLINE ETA AURREZ AURREZ BURUTUTAKO AHOZKO HARREMANAK	%100	%0
EUSKARAZKO ESKAERARI EUSKARAZ EMANDAKO ERANTZUNAK	%100	%0



## Egoeraren analisia

### 2.1. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

#### 2.1.1. Idatzizko harremanak

*Inprimaki digitalak edo onlinekoak (emate-agiriak, gordailuak, arreta-guneetako inprimaki eta txantiloiak, etab.). Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak. Inprimaki ofizialak: erreklamazio-orriak, etab. Sare sozialetako harremanak. Emangarriak: txostenak, aktak, eta kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun-inkestak, matxurak), eta antzekoak. Erabiltzaileen komunitateak, aurrez aurrekoak edota birtualak (talde fokalak, world-café-ak, interneten bidezkoak, etab). Online zerbitzuak: erakundearen web orriaren bidez, bezeroen edo herritarren eskura jartzen diren tramitazioen eta zerbitzu telematikoen hizkuntza. Komunikazio elektronikoaren ezaugarri bereziak aintzat hartzen dira. Aplikazio informatikoak (App-ak, SharePoint-a, Dropbox-a, etab.) eta teknologia berriak. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzizko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza. Produktuaren Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.*

Euskaraz sortu eta zabaltzen dira idatzizko dokumentu guztiak. Etxez etxeko banaketak egiterakoan, arau orokorra da guztia euskara hutsean bidaltzea. Norbaitek gaztelaniazko azalpena nahi badu, esaten zaio udaletxera joateko, eta bertan itzuliko zaiola.

#### 2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

*Bezeroak edo herritarrak euskaraz bidalitako inprimaki eta komunikazioei euskaraz erantzutea.*

Eskaera euskara hutsez egiten badute, udalak euskara hutsez erantzuten die.

Eskaera gaztelaniaz egiten badute, udalak ele bietan erantzuten die.

## 2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

### 2.2.1. Harrera

*Arreta eta jendaurreko guneetako (Call-centerrak barne) telefonozko harrera (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte). Laneko mugikorraren bidezko harrera. Arreta eta jendaurreko guneetako harreragileek bisitariak artatzean erabilitako hizkuntza (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte). Segurtasuna, protokoloa eta harrera-hizkuntza. Grabazioen bidez ematen diren ohar eta azalpenetan erabilitako hizkuntza: erantzungailua, Call-center automatizatuak, txanda hartzeko makinak, etab.*

Euskara da harrera hizkuntza kasu guztietan, lehen hitza beti da euskaraz. Dena den, udal langileek herritarrek ezagutzen dituzte, eta erdaldunak zein diren badakite. Haiei erdaraz zuzentzen dira zuzenean, agurrak euskaraz egin ostean.

Udal telefonoak ez du erantzungailurik, eta ez dira aztertu mugikorrak.

### 2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak

*Bezeroekin edo herritarrekin izandako elkarrizketak, bilera arruntak edo teknikoak etab. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek ahozko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza.*

Udaleko bilera guztiak euskaraz egiten dira, teknikoak zein politikoak. Langileen eta ordezkarien arteko elkarrizketak ere euskaraz dira. Bestalde, udalaren izenean zerbitzuren bat ematen duen enpresari kontratazioan zehazten zaio euskaraz eman eta jasoko duela arreta. Hizkuntza irizpideak jarraitu behar dituzte, alegia.

### 2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

*Bezeroak edo herritarrek euskarazko hautua egin ondoren, euskaraz erantzutea.*

Udalari euskaraz hitz egiten dioten herritarrekin Udalak euskaraz hitz egiten du sistematikoki eta salbuespenik gabe.

## BIGARREN ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

### 3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

#### Sendotasuna

#### Elementu horren hizkuntza irizpideak

Erabilera planean dago jasota prozedura, eta langileak arduratzen dira horretaz. Urtean bi aldiz egiten da horren jarraipen batzordean.

Lanari lotutako hizkuntza paisaiari dagokionez, errotuluak, oharrak, seinaleak eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz egongo direla zehaztu du planak. Horrez gain, udalak piktogramak erabiltzea bultzatuko du, irudi ulergarriak direla irizten dion kasuetan, komunikagarritasuna errazteko. Gutun-azalak, orriak, fax-azalak, zigiluak eta abarrak euskaraz egongo dira, legeak ezinbestean arautzen duenari kalterik egin gabe.

Ahozko barne harremanei dagokienez, telefonoz eta aurrez aurrekoan lehenengo hitza euskaraz izango da. Udal bileretako hizkuntza nagusia euskara izango da. Lan ordutegiko ahozko harremanei dagokienez, kontuan hartu behar da jendaurreko lanpostuetan (bai leihatilaren beste aldean zein kalean) herritarrari lehenengo hitza euskaraz egin arren, herritarrarentzako pisu handia daukala udal langileek beraien artean zein hizkuntzatan hitz egiten duten. Udalean entzuten den hizkuntza, udalaren irudia ere bada. Udal langileak euskaraz hizketan aritzeak euskara prestijiatu egiten du. Hori dela eta, udal langileek euren artean euskaraz hitz egin dezaten sustatuko du udalak. Batzar edo batzorde berriren bat egin behar denean, batzordekide berriak hautatzerakoan kontuan hartuko da udaleko lan hizkuntza euskara izatea dela udalaren helburua.

Idatzizko barne harremanei dagokienez, zehazten diren jarraibideak dira memoria, azterketa, txosten eta zirriborroak bezalako dokumentuetarako batez ere, eta, erabili beharreko hizkuntza ofiziala dela-eta, legezko xedapenek ezartzen ez dituzten bestelako idatzizko jarduketetarako. Udaleko administrazio-atal eta lanpostuetako dokumentazioa euskaraz sortuko dute horretarako gaitasuna duten langileek. Eta udalaren helburua izango da Funtzio Publikoaren Legeari kalterik egin gabe udaleko langile guztiek lana

euskaraz egiteko gaitasuna izatea. Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntza eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena.

Baliabide teknikoan baitan, tresna edo aplikazio informatikoei dagokienez, idatzizko harremanetarako jarraibidea gauzatze aldera, lanpostuei tresna edo aplikazio informatikoak esleitzerakoan, udalak euskarazko bertsioa jarriko die beti guztiei, kasuan kasuko euskarazko bertsioa egonez gero. Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan (igogailu...) euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntza eskubideei kalterik egin gabe.

**Elementu hauen sortze-hizkuntza eta hizkuntza-kalitatea bermatzeko moduak**

Euskara sortze hizkuntza da %100ean. Erabilera plana da sortze-hizkuntza eta hizkuntza-kalitatea bermatzeko modua.

Horrez gain, itzulpenen gaineko erabakia eta Udalak eduki beharreko dokumentu erduei dagokion erabakia daude (erakundearen irudiaren atalean azalpena). (erakundearen irudiaren atalean azalpena).

3. BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA-PAISAIA	%90	%10
INFORMAZIORAKO EDOTA KOMUNIKAZIORAKO TRESNAK	%95	%5
LAN-BILERETAKO IDATZIAK	%100	%0
ERAKUNDEAREN BARNE HARREMANETARAKO IDATZIAK	%100	%0
ERAKUNDEAREN BARRUKO LAN-BILERETAKO AHOZKOAK	%100	%0
ERAKUNDEAREN BARRUKO TELEFONozko HARREMANAK	%100	%0
ERAKUNDEAREN BARRUKO AURREZ AURREKO HARREMANAK	%100	%0
EUSKARAZKO BERTSIOEN INSTALAZIO-KOPURUA	%80	%0
EUSKARAZKO BERTSIOEN ERABILERA	%70	%0

### 3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak, eta antzekoak. Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa. Ekoizpen-makinen errotulazioa, botoiak eta plakak. Errotulazio aldakorra. Kafe- eta janari-makinak, fotokopiagailuak, etab. Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak.

Ageriko elementuei dagokienez (egutegiak, horma-irudiak...), euskaraz daude. Dena den, errotulazio txikirako ez dago jarraibide zehatzik, bakoitzak bere modura izendatzen ditu ordenagailuko karpeta eta halakoak. Hala ere, oro har, euskaraz egiten da hori, naturaltasunez. Gaztelaniaz daudenak dira duela hainbat urte udaletan eginiko proiektuen izendatzeak eta abar. Batik bat, hirigintzakoak.

### 3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

#### 3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresna

Agiri-guneak: ohar- eta iragarki-taulak. Iradokizunen postontzia, Intranet-a, berripapera. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.). Zirkularrak.

Iragarki taula euskaraz dago, baina udalean ez dago iradokizunen postontzirik eta Intranetik. Udalaren aldizkaria, *Errebotea*, euskaraz da, eta jaietan ateratzen den aldizkaria ere bai. Azken orrian, festetako egutegi bat du gaztelaniaz. Posta elektronikoko jakinarazpen guztiak euskaraz dira, baita barne-zirkularrak ere.

#### 3.2.2. Lan-bileretako idatziak

Erakundeak sortutako deialdiak, gai-ordenak eta aktak, partaideek daramatzaten txostenak, gaiari buruzko dokumentuak, etab.

Osoko Bilkurako aktak euskara hutsez sortzen eta zabaltzen dira.

Dekretuak eta ebazpenak euskaraz sortzen eta zabaltzen dira, fisikoki eta wegunean.

Batzordeetako bileretako aktak eta gai-ordenak ere euskaraz sortu eta zabaltzen dira, sail

guztietan dago ohitura bera, salbuespenik gabe.

### 3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

*Idazki laburrak: e-mailak, oharak, jakinarazpenak, egiaztagirak, inprimakiak. Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab. Lan-aginduak, eguneroko lan-partearak, planoak, makinaren erabilera-orriak, kontrol-fitxak, desadostasunak, ekintza zuzentzaileak, muntaketa- eta biltegi-fitxak, mantentze-txostenak, zerrendak, ebaluazioa, kontrol antzeko agirak. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak. Erakundeko dokumentazio ofiziala (eratze-eskriurak, ahalmenak, etab.). Estrategia, prozesuak, prozedurak, txantiloak, erregistroak, auditoriak (barnekoak eta kanpokoak) eta kudeaketa ekonomikoa. Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa. Komunikazio-planak eta irudi korporatiboaren eskuliburuak.*

Sortze-lan guztia euskaraz egiten da. Memoriak, txostenak, zerrendak eta barne harremanetako idatzi guztiak dira euskaraz. Erakundeko dokumentazio ofizial guztia euskaraz sortzen da. Beste erakunderen batera bidaltzeko beharrezkoa bada soilik itzultzen da gaztelaniara, DGT edo Espainiako Ministerioak aipatu dira, esate baterako.

Teknikoak diren proiektu batzuk ele bietan daude eta planoak gaztelaniaz daude, goeko hamarkadan eginikoak direlako.

## 3.3. Ahozko Komunikazio bertikala eta horizontala

### 3.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak

*Erakundearen lan-bileretako ahozko harremanetako hizkuntza. Skype-a edo bideokonferentzia bidezko bilerak.*

Erakundearen barruko lan bilerak euskaraz dira. Langile guztiak euskaldunak dira, eta euskara txertatuta dago lan eta harreman hizkuntza gisa. Ez da bilerarik egiten Skype edo bideokonferentzia bidez.

### 3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak

*Erakunde barruko lankideekin telefono bidezko harremanetako hizkuntza.*

Erakundearen barruko telefonozko harremanak euskaraz dira.

### 3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak

Erakunde barruko lankideekin aurrez aurreko harremanetako hizkuntza.

Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak euskaraz dira.

## 3.4. Baliabide informatikoak

### 3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua

Euskaraz erabilgarri izan eta instalatuta dauden aplikazioak eta programak, orokorrak (Outlook, Windows, Office, etab.) eta berariazkoak. PC-ak, ordenagailu eramangarriak, tabletak, eskuko telefonoak, etab.

Lau ordenagailu daude, eta guztiek dute euskarazko software-a. Aplikazioei dagokienez, honakoa da egoera:

Programak	Hizkuntza
THUNDENBIRD	Gaztelaniaz
OFFICE	Euskaraz
TEAM VIEWER	Euskaraz
ACCESS	Euskaraz
CHROME	Euskaraz
EXPLORER	Gaztelaniaz
MOZILLA	Euskaraz
KNOSYS	Ele bietan
ADOBE READER	Gaztelaniaz
IZFE SAREKO	Euskaraz
IZFE ERROLDA FISKALAK	Euskaraz
IZFE BIZTANLE ERROLDA	Euskaraz
IZFE ESPEDIENTEAK	Euskaraz
SEPE	Euskaraz
IDA PADRON	Euskaraz

### 3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera

Euskarazko aplikazioak eta programak (orokorrak eta berariazkoak), erabilgarri izan eta lanpostuetan erabiltzen direnak.

Udal langileek euskaraz erabiltzen dituzte euskaraz instalatuta dauden baliabideak. Beste erakundeek konfiguratutako baliabideak ere bai, baldin eta aukera ematen badute euskaraz aritzeko.

#### 4. Pertsonen kudeaketa

Sendotasuna
<b>Elementu horren hizkuntza irizpideak</b>
Erabilera planean jasota daude arlo honi dagozkion irizpideak: GIZA BALIABIDEAK 1. Hizkuntza gaitasuna Udal langileak - Hizkuntza prestakuntza Hizkuntza prestakuntzaren inguruan administrazio honek jarraitu beharreko politikak kontuan izan behar ditu bere lanpostu zerrendako hizkuntza eskakizun zehatzak. Legeek arautzen dutenari jarraituz, beraz, aginduak, baimenak eta laguntzak emango dira langile zerrendako enplegatuek kasuan kasuko hizkuntza prestakuntza egokia lor dezaten. Horretarako, irizpide argiak eta bateratuak behar dira lanorduetan hizkuntza prestakuntzako baimenak ematerakoan: <ul style="list-style-type: none"><li>• Derrigor bete beharreko hizkuntza eskakizunek dakartzaten prestakuntza-beharrizanei aurre egingo zaie lehenengo. Hori dela eta, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langileen eskariei lehentasuna emango zaie.</li><li>• Udal jardueran, kanpora zein barrura begira, hizkuntza erabilera eta eragin handiagoa duten lanpostuak lehenetsiko dira.</li><li>• Edozein kasutan, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langile guztiak izango dira kontuan hizkuntza prestakuntza ematerakoan, karrerako nahiz behin-behineko funtzionarioak izan. Hizkuntza eskakizuna egiaztatzeko langile baten hizkuntza prestakuntza aldia bete eta, kasuan kasuko luzapenak eman ondoren, dagokien HE egiaztatu ez duten izaera berezikoak ez beste lanpostuetako langileei plangintzaldi hau arautzen duen 86/1997 Dekretuaren 44. artikuluan ezartzen den lanpostutik kentzeko espedientea hasia aztertuko du udalak. Langileen kontratazioa Edozein dela ere egitekoa, aldi baterako langileren bat kontratatu behar izanez gero, udalak lanpostu zerrendako langileei kasuan</li></ul>



kasuko betebeharren arabera exijitzen dien HEren pareko euskara gaitasuna eskatuko die. Betekizun hori EAeko uztailaren 6ko Euskal Funtzio Publikoaren 6/1989 Legeak, II. tituluko I. kapituluaren 15.1 artikuluko d) puntuan, zehaztutakoari jarraituz egingo da.

1. Atala: lanpostu zerrendek honako hauek adieraziko dituzte nahitaez horietako bakoitzeko:

(...) d) Hori betetzeko eskatutako baldintzak, horien artean derrigor hizkuntza eskakizuna eta hala badagokio derrigortasun data (...) Beraz, udalean, edozein lanpostu legez hornitzeko, dagokion hizkuntza eskakizunari igarotako derrigortasun data ezarriko zaio langileak lanean hasi baino lehen egiaztatua izan dezan. Lanpostu zerrendakoa ez den beste lanposturen bat sortu edo hornitu behar den kasuetan, lanpostu horrek dituen funtzioen araberrako HE ezarriko zaio, eta langile gaiak lanean hasi baino lehen egiaztatu beharko du. Betiere, 86/97 Dekretuko 5. xedapen gehigarriak dioenari jarriki. Horretarako, deialdian espresuki zehaztuko da zein den ondorengo euskara-mailetatik kasuan kasuko kontrataziokoa eskatuko dena:

- Ahoz eta idatziz euskara ulertzea (1 HE)
- Euskara ulertzea, mintzatzea eta irakurtzea (2 HE)
- Euskara ulertzea, mintzatzea, irakurtzea eta idaztea (3 HE)
- Gaitasun maila jasoak euskararen ulermen, mintzamen, irakurmen eta idazmenean (4. HE).

Beharrezkoa denean, beraz, Udalak kontratazioa egin aurretik dagokion euskara-proba egingo die izangaiei eta kontratazio guztietan lan kontratuak euskaraz sina daitezten sustatuko du. Udal ordezkariak Udalak, legealdi bakoitzaren amaieran, herrian zerrendak aurkezten dituzten alderdi politikoei jakinaraziko die udalak euskaraz lan egiten duela eta konpromisoa eskatuko die hautes-zerrendetan aurkezten dituzten hautagaiak euskaldunak izateko.

Langileen etengabeko prestakuntzari dagokionez, Udalak berak antolatzen dituen prestakuntza jarduerak euskaraz izan daitezzen saiatuko da. Udal langileek kanpo erakunderen batek antolatutako prestakuntza jardueretan parte hartu behar badute, udalak jarduera hori euskaraz izan dadin eskatuko du zuzenean erakunde horrekin harremanetan jarriz.

Laneko prestakuntzaren baitan hizkuntz kalitatea zaintzeko, hainbat baliabide eskaintzen ditu UEMAk:

1. Laneko hizkuntza lantzeko ikastaro presentzialak. Ikastaroaren helburua da euskarazko hizkera administratiboa argia, egokia eta zuzena izatea. Horretarako, udal agrii askotan ikusten ditugun akatsak eta gabeziak lantzen ditugu. 12 orduko ikastaroak dira, eta lan orduetan eskaintzen dira.
2. Aurreko puntuko helburu berberarekin, hilean behin UEMAk fitxa bat zabaltzen die mankomunitateko udal langile eta hautetsiei ohiko akatsak zein diren jakinarazteko eta zuzentzeko moduak irakasteko.

Horrez gain, udal langileek euren lanerako behar dituzten idatzi ugari gaztelaniaz daudenez, hainbat lan ildo ditu UEMAk zehaztuta duela urte batzuetatik:

1. UEMAk euskarazko dokumentu eta espediente banku bat dauka, eta bertan jasota daude euskarazko espediente edo dokumentu ereduak. Mankomunitateko udal batek dokumentu edo espediente eredu bat gaztelaniaz bakarrik badu, UEMako teknikariek harremanetan jartzen da, eta beste udalekin harremanetan jartzen gara agiri hori euskaraz ote duten jakiteko. Ez badago, UEMako teknikariok itzultzen dugu agiria, eta udal guztien eskura jartzen.
2. Udal langile askori trebakuntza saioen eskaintza EUDELetik eta IVAPetik iristen zaie, eta asko gaztelaniaz dira. Horrek sortze hizkuntzan eragiten duenez (laneko informazio ugari gaztelaniaz ematen zaienez), UEMAk EUDELekin eta IVAPekin lanketa abian du, ikastaro horietan euskararen eskaintza handiagoa izan dadin.
3. Legeak eta halakoak funtsezkoak dira udal langileen lanean (batez ere, idazkariaren lanean), eta askotan gaztelaniaz bakarrik daude, eta lege berrien ikastaroak-eta

gaztelaniaz ematen dira. UEMAK hitzarmena du EHUrekin, hainbat legeri buruzko ikastaroak euskaraz emateko. Horrek bereziki idazkariei edo antzeko lanpostuei eragiten die.

4. Legeak-eta euskarara garaiz itzulita edukitzeko hainbat ahalegin egin ditu UEMAK Jaurlaritzarekin, IVApekin, EUDELekin eta abarrekin, baina ez da gune bateratu eta eraginkorrik sortu, legeak-eta euskaraz eskuratu ahal izateko.

**Elementu hauen sortze-hizkuntza eta hizkuntza-kalitatea bermatzeko moduak**

Euskara sortze hizkuntza da %100ean. Horren oinarrian erabilera plana dago.

Horrez gain, itzulpenen gaineko erabakia eta Udalak eduki beharreko dokumentu erduei dagokion erabakia daude (erakundearen irudiaren atalean azalpena).

Udal lanpostuek ezarrita dute hizkuntz eskakizuna eta derrigortasun data. Langileek lanpostuei ezarritako hizkuntz eskakizunak betetzen dituzte, eta kontratazio berrietako langileek ezinbestean bete behar dituzte lanpostuei ezarritako hizkuntz eskakizunak, lege zehaztutako prozedurari jarraiki. UEMako udal batean langile berri bat lanean hasten denerako, UEMak prestatuta dauka langile berrientzako harrera-argibideen agiria. Agiri horretan labur eta zehatz azaltzen zaio langile berriari UEMAn egoteagatik zein diren bete beharreko hizkuntz irizpideak eta Udalak berak zer eta nola jokatzeko duen hizkuntza ofizialen erabileran.

4.PERTSONEN KUDEAKETA	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
PERTSONEN KUDEAKETA	%90	%0
LANEKO PRESTAKUNTZA	%60	%20
IKASTAROEEN KUDEAKETA	%100	%0

## 4.1. Pertsonen kudeaketa

### 4.1.1. Pertsonen kudeaketa

*Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera-liburuxka eta ahozko azalpenak. Barne-txostenak: lanpostuen monografiak, lanpostuen balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, hezkuntza-planak, erretiroak, aseguruak eta antzekoak. Lege-dokumentuak: kontratuak, lan- edo lan-baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantza edo Ogasunari dagozkion dokumentuak. GG.BB sistemak: lan-jarduera balioztatzeko sistema-eredua, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu-txostenak, gaitasunaren kudeaketa-eredua, gaitasunen mapa, etab. Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagirak, telefono-zerrendak, eta antzekoak. Langileak banaka bete beharreko inprimakiak: lizentzia-baimenak, bidaiak eta otordu-ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak. Zabalkunde handiko komunikazioak: lanpostu-eskaintzak, jakinarazpenak, lan-ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak.*

Udalak sortzen dituen euskarri guztiak dira euskaraz. Dena den, harrera libururik ez dago, eta ahoz zehazten zaio euskaraz eman behar dutela arreta.

Baimenak eta oporrak eskatzeko agiriak euskaraz daude, nominak ere euskaraz daude eta lan-kontratuak ere euskaraz egiten dira. Lan-hitzarmenak soilik sortzen dira ele bietan, baldin eta hitzarmena sinatzen duen beste erakunde edo enpresak hala nahi badu.

## 4.2 Laneko prestakuntza

### 4.2.1. Laneko prestakuntza

*Langileek jasotzen dituzten prestakuntza-saioetan ahoz eta idatziz erabilitako hizkuntza.*

Langileek ez dituzte berriaz prestakuntza saiorik izan azken erabilera plana egin zenetik.

### 4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

*Ikastaro-deialdiak eta izen-ematea, asetasun-inkestak, horretarako aplikazioak, etab.*

Udalak ez du antolatzen ikastarorik langileentzat. EUDELEk eta IVAPek antolatutakoetara joan ohi dira. Horiek askotan gaztelaniaz izaten dira, baina aukera dagoenean euskarazkoa

egiten da. Beste erakundeek antolatutako ikastaroen artean, honako adibideak aipatu dituzte langileek:

- Familia dependentzia (Goierriko udalak), euskaraz.
- Steam ikastaroa, Gaztematikak emanda, ele bietan. Lau irakaletik bi ziren euskaldunak. Ondoren, Gaztematikak beste bi ikastaro eman dizkie, euskaraz.
- IKT ikastaroa, Foru Aldundiaren eskutik, euskaraz.
- Laneko arriskuen prebentzioa (lantegi pribatuetako langileekin), gaztelaniaz.
- IZFEren ikastaroa, ele bietan.
- UEMAren trebakuntza ikastaroa (2-3 urtean behin), euskaraz.

## 5. Kanpo harremanak

### Sendotasuna

#### Elementu horren hizkuntza irizpideak

Erabilera planean jasota daude arlo honen inguruko irizpideak:

Erakunde publikoekiko idatzizko kanpo harremanei dagokienez, Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden beste administrazio publiko nahiz erakunde ofizialekin, euskara ofiziala den lurraldeetakoekin behintzat, euskara hutsezko harremanak bultzatuko dira, eta horretarako beharrezko neurriak hartuko dira. Haiei zuzendu beharreko dokumentazioan euskara erabiliko da beti, eta beraiengandik gutxienez euskaraz jasotzea onartzeko jarraibidea erabiliko da, egun indarrean dagoen araudiari jarraiki. Horrenbestez, horietako batek hala jokatu ezean —hau da, gaztelania hutsezko agiria bidaliz gero—, udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera. Gutuna euskaraz eta gaztelaniaz idatziko da, euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeak 8. artikuluan xedatutakoa betez. Horrez gain, jakinarazpen administratiboak euskaraz ere jaso nahi direla adieraziko da. EAEko lurralde esparruan kokatutako estatuarentzako eta beraren mendeko administrazioentzako komunikazio administratiboetan ere euskara erabiliko da beti, 10/1982 legeari kalterik egin gabe. Administrazio hauengandik gaztelaniaz

jasotako idazkien kasuan, udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera. Gutuna euskaraz eta gaztelaniaz idatziko da, euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeak 8. artikuluan xedatutakoa betez. Horrez gain, eta jakinarazpen administratiboak euskaraz ere jaso nahi direla adieraziko da.

Erakunde publikoekiko ahozko kanpo harremani dagokienez, Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden erakunde publiko batekin hitz egin behar denean, telefonoaren bestaldean dagoena euskalduna ez bada, euskaraz hitz egiteko gai den norbait ba ote dagoen eskatuko da. Hala, gure udalaren eta beste erakunde publikoen arteko harremanak euskara hutsez izan daitezen bermatzeko, alde biko hitzarmenak egitea sustatuko du Udalak.

Eragileekiko idatzizko kanpo harremani dagokienez, eragileentzako agirien kasuan (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak, gutunak...) euskara erabiliko da beti. Herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz eta 10/1982 Oinarrizko Legeari kalterik egin gabe.

Eragileekiko ahozko kanpo harremani dagokienez, hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu. Eragileen aurreko agerraldietan udalaren izenean aritzen den edozeinek euskarazko gaitasun egokia izan dezan saiatuko da udala.

Hala, ekimen horietan euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz.

### **Zerbitzu enpresak**

Kontratua sinatu aurretik, euskarazko baldintza-agiriak prestatu eta zabalduko dira. Kontratazio guztietan udalak pleguen bidez, horiek behar diren kasuetan, edota, kontratuan zehaztuta, pleguak behar ez direnetan, argi utziko du kontratatuko den

enpresak udalean euskaraz ere aritu beharko duela. Zerbitzu enpresei bidalitako agiriak euskaraz bidaliko dira. Zerbitzu enpresa berriekin kontratua sinatzean euskararen baldintza sartuko da. Udalak prestatutako kontratuak euskaraz sinatuko dira, eta, udalak prestatzen ez dituen kontratuetan, euskarazko bertsioa eskatu eta sinatuko da.

### **Hornitzaileak**

Udala hornitzaileekin harremanetan jartzen denean eta horniketa eskatzeko baldintzak adosten direnean (gonbidapena, aurrekontua...), euskararen baldintza zehaztuko da.

### **Kontratazio administratiboak**

1. Udalaren eta beraren erakunde autonomiadunen kontratazioetarako pleguetan puntu berezi bat jasoko da eta bertan adieraziko, kasuan kasuko kontratuari apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan ezarritako neurriak dagozkion ala ez . 2. Kontratazio-gaia den prestazioak zerbitzuaren erabiltzaileekiko edo, oro har, jendearekiko harremanak dakartzanean, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan ezarritakoari jarraiki, honako neurriak hartuko dira:

5.1. Erabiltzaileek eta, oro har, herritarrek euskaraz atendituak izateko duten eskubidea errespetatuz eman beharko du prestazioa kontratistak.

5.2. Herritarrentzako inprimakiak, oharrak eta jakinarazpenak euskaraz ematea bermatu beharko du kontratistak.

- Kontratazio-gaia herritarren zuzeneko zerbitzu-prestazioa denean edo/eta herritarren adierazpeneko jarduketetan (errotuluak, abisuak...) aipatu hizkuntza baldintza horiek betetzen ez badira edo, pleguetan zehaztutakoaren arabera, prestazioa emateko euskarazko hizkuntza gaitasuna duten nahikoa langile jartzen ez badira, espedientea irekiko da kalte-ordainak eskatzeko edo, prestazioaren ezaugarriak kontuan izanda, bete gabeko baldintza funtsezkoa bada, kontratua bertan behera uzteko.

**Elementu hauen sortze-hizkuntza eta hizkuntza-kalitatea bermatzeko moduak**

Elementu hauen sortze-hizkuntza %100ekoa da. Horren oinarrian erabilera planaren hartutako erabakia dago.

Horrez gain, itzulpenen gaineko eta Udalak eduki beharreko dokumentu ereduie buruzko erabakiak daude (erakundearen irudiaren atalean azalpena)

Udalak Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoei bideratzen dien agiri oro euskaraz ateratzen dira, eta hori erakundeetarako agirien %100 da ia. UEMako udalek hitzartuta daukate Jaurlaritzarekin eta Aldundiarekin bi erakundeekiko idatzizko harreman oro euskara hutsez izango dela. Udalak %100ean betetzen du hitzartutakoa, baina Jaurlaritzak eta Aldundiak ez. Sei hilean behin UEMak udal batzuetako laginak aztertu eta Jaurlaritzari eta Aldundiari jakinarazten dio zein den eurek euskaraz bidaltzen duten agirien ehunekoa eta ehunekoa handitzeko arloz arloko neurriak hartzeko eskatzen dio. UEMako udalek Jaurlaritzarekin eta Aldundiarekin hitzartutakoak lege oinarria du, Jaurlaritzak eta Aldundiak nork bere aldetik legez jasota baitaukate tokiko erakunde batek euskara hutsezko harremana eskatzen duenean eman egin behar diotela.

5. KANPO-HARREMANAK	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
ADMINISTRAZIOEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	%100	%0
ADMINISTRAZIOEKIKO AHOZKO HARREMANAK	%80	%0
ERAKUNDE PRIBATUEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	%53,8	%11,5
ERAKUNDE PRIBATUEKIKO AHOZKO HARREMANAK	%83,3	%4,1
BESTE ENTITATEEKIKO AHOZKO HARREMANAK	%85	%10
BESTE ENTITATEEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	%90	%0



## 5.1. Administrazioa

### 5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

Entitate batek Administrazioekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Administrazio batek euskaraz bidalitako komunikazioei euskaraz erantzutea (idatziz). Produktuaren Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.

UEMAk adostuta dauka Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Eusko Jaurlaritzarekin idatzizko harremana euskara hutsez izango dela hori eskatu duten UEMAKo udalekin, eta Segurako Udalak eskaera eginda dauka.

Segurako Udalak euskaraz egiten ditu igorpen guztiak, nahiz eta erantzun batzuk gaztelaniaz diren. Estatuko administrazioarekin soilik egiten da salbuespena. Kasu horretan, gainera, aktak ere euskaraz igortzen dira, haien sortze-hizkuntza euskara delako. Pleguak, berriz, ele bietan argitaratzen dira.

### 5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

Administrazioekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetan erabiltzen den hizkuntza. Administrazio batek euskaraz hasitako komunikazioei euskaraz erantzutea (ahoz).

Udal langileak euskaraz egiteko ohitura dute, eta kasuren batean euskarazko solaskideak ere eskatu izan dituzte. Nolanahi ere, solaskideak euskaraz ez badu ulertzen, gaztelaniara jotzen dute.

Eskualdeko udal batzuekin, aldundiarekin, Osakidetzarekin eta Jaurlaritzarekin ere izaten dute harremana. Eskualdeko udal guztietako langileekin euskaraz egiten dute, baina beste erakundeetan badira arazoak euskaraz egiteko. Esaterako, aldundian guztiek ez dakite euskaraz, nahiz eta, langileen arabera, asko hobetu den egoera azken urteetan. Esate baterako, kultur eta gazteria arloan, denak dira euskaldunak. Eusko Jaurlaritzan ere badira

euskaraz egiteko arazoak.

## 5.2. Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsone juridikoak), finantza-entitateak, produktu-eta zerbitzu-hornitzaileak...

### 5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak

Entitate batek erakunde pribatuekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Erakunde pribatu batek euskaraz bidalitako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko idatzizko harremana. Produktuaren Fitxa teknikoa. Hizkuntza-osagaiak: pantailak, ahots-mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.

Honakoak dira Segurako Udalak harremanak dituen enpresak, eta haiekin erabiltzeko ohi duen hizkuntza.

Arloa	Hornitzailea	Fakturak
Elektrizista	Aizkorpe	Euskaraz
Informatika	Iker Aldasoro	Euskaraz
Telefono zerbitzuak	Movistar	Euskaraz
IZFE	IZFE	Ele bietan
Igeltseroak	Izuzkiza	Euskaraz
Igeltseroak	Nelson Barbosa	Gaztelaniaz
Hilerria	Hargoi	Ele bietan
Argia	Goienar	Euskaraz
Hornikuntzak	Apain	Gaztelaniaz
Tximistorratza	Cotein Fire	Gaztelaniaz
Korrea	Correos	Euskaraz
Bulego materiala	Montte	Euskaraz
Fotokopiagailua	Maquelsa	Gaztelaniaz
Igogailua	Orona	Gaztelaniaz
Ur hornidura	Gipuzkoako Urak	Ele bietan
Aseguroak	Caser	Gaztelaniaz
Gas oil	Esergui	Gaztelaniaz
Lan arriskuen prebentzioa	Cualtis Einber Prevenalia	Gaztelaniaz
Hornikuntzak	Alonso	Euskaraz
Hornikuntzak	Saneamientos Jon	Gaztelaniaz

Etkez etxeko zerbitzua	Goxara	Euskaraz
Jardineritza	Gureak	Euskaraz
Argitalpenak	Antza	Euskaraz
Garraiolaria	Lakiola	Euskaraz
Aholkularitza fiskala	Ate	Euskaraz
Aholkularitza hirigintza	Juan Manuel Saez	Euskaraz

### 5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak

Erakunde pribatuekin izaten diren elkarrizketak, bilera arruntak eta teknikoak, telefono bidezko harremana, etab. Erakunde pribatu batek euskaraz hasitako ahozko komunikazioei euskaraz erantzutea. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko ahozko harremana.

Arloa	Hornitzailea	Ahozko harremana
Elektrizista	Aizkorpe	Euskaraz
Informatika	Iker Aldasoro	Euskaraz
Telefono zerbitzuak	Movistar	Gaztelaniaz
IZFE	IZFE	Euskaraz
Igeltseroak	Izuzkiza	Euskaraz
Igeltseroak	Nelson Barbosa	Gaztelaniaz
Hilerria	Hargoi	Euskaraz
Argia	Goienar	Euskaraz
Hornikuntzak	Apain	Ez dago
Tximistorratza	Cotein Fire	Ez dago
Korrea	Correos	Euskaraz
Bulego materiala	Montte	Euskaraz
Fotokopiagailua	Maquelsa	Euskaraz
Igogailua	Orona	Euskaraz
Ur hornidura	Gipuzkoako Urak	Ele bietan
Aseguroak	Caser	Euskaraz
Gas oil	Esergui	Euskaraz
Lan arriskuen prebentzioa	Cualtis Einber Prevenalia	Euskaraz
Hornikuntzak	Alonso	Euskaraz
Hornikuntzak	Saneamientos Jon	Euskaraz
Etkez etxeko zerbitzua	Goxara	Euskaraz
Jardineritza	Gureak	Euskaraz
Argitalpenak	Antza	Euskaraz
Garraiolaria	Lakiola	Euskaraz
Aholkularitza fiskala	Ate	Euskaraz

### 5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.

#### 5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak

*Entitate batek beste entitateekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan-bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Beste entitate batek euskaraz bidalitako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea.*

Oso bolumen txikia dago arlo honetan. Herriko eragileekin egindako hitzarmen guztiak dira euskaraz. Gainontzekoak eragilearen arabera dira, baina gehienez ere ele bietan egiten dira. DGT-rekin eginiko hitzarmen bat soilik dago gaztelaniaz.

#### 5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak

*Beste entitateekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetarako hizkuntza. Beste entitate batek euskaraz hasitako ahozko komunikazioei euskaraz erantzutea.*

Oso bolumen txikia dago arlo honetan. Herriko eragileekin euskaraz aritzen da Udala.

## 6. Kudeaketa sistema

### 6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea

#### 6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa.

“Hizkuntza-politika” (helburu nagusia, hizkuntza-irizpideak, ordenantzak, etab.) zehaztu da. Planteamenduak erakundeari bere osotasunean eragiten dio eta hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratuta dago (kalitatearekin, ingurumenarekin eta prebentzioarekin egiten den bezala). Erakunde barruko eta kanpoko interes-taldeen (merkatuaren, hornitzaileen, aliatuen, administrazioko erakundeen, gizartearen, etab.) hizkuntza-beharrizanak kontuan izaten dira, organo nagusietan kudeatzen da, pertsonen eta gainerako interes-talde adierazgarrienei zabaltzen zaie, horien proaktibotasuna pizten da (euskaraz hitz egiten gonbidatzeko elementuak), eta beraien gogobetetzea jasotzen da. Entitateak itunak eta aliantzak dauzka beste entitateekin euskarazko komunikazioak

sustatzeko, euskarazko baliabideak lortzeko (aplikazio informatikoak, prestakuntza euskaraz, etab.) eta gizartean egon daitezkeen beharrei erantzuteko (adibidez, hezkuntza-sistemari profesional euskaldunak eskatzea). Entitatea euskararen erabilera eredua da. Hizkuntza-politika erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiekin uztartua dago eta berez dituen kudeaketa-erremintetan txertatua dago. Sistematikoki egiten da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa. Hobekuntza-ekintzak martxan jartzen dira, eta lortutako emaitzek atzera egin ez dezaten neurriak hartzen dira. Hizkuntza-kexak jasotzen dira, konponbidean jarri eta berriro ez gertatzeko neurriak hartzen dira. Hizkuntzen kudeaketako emaitzen joera positiboa den edo ez aztertzen da. Ebaluazio-datuak jasotzeko metodologia eta prestakuntza jaso dute.

Segurako Udalak indarrean izan du 2013-2017 epealdirako erabilera plana. Epeak Jaurlaritzako Hizkuntz Politikarako Sailburuordetzak ezartzen ditu. Plan hori 2013an egindako diagnostikoan dago oinarrituta. Planarekin batera, Jaurlaritzaren txosten bat ere onartu behar izaten da. Jaurlaritzaren txosten horrek adierazi behar du Segurako Udalaren planean jasotako guztiak legea betetzen duela. Aurretik, UEMAko teknikariak planaren edukien azalpenak eman zizkien udal langileei eta udal hautetsiei. Legealdiaren hasieran, UEMAK hautetsientzako saio batzuk antolatzen ditu, planaren eta UEMAREN berri emateko (irizpideak...). Planeko helburuetatik urtez urtez lantzeko helburuak hautatzen dira, eta horiek kudeaketa plan batean jasotzen dira. Kudeaketa plan horien jarraipena egiteko, jarraipen batzordea eratuta dago, eta bertan UEMAko teknikariak, kultur teknikariak eta euskara arloko udal hautetsiak hartzen dute parte. Helburukako aurrerapenak, atzerapausoak eta bestelakoak jarraipen fitxa batean jasotzen dira.

Beraz, euskarri fisikoak hauek dira: erabilera plana (irizpideak bertan daude), erabilera plana egiteko aintzat hartu zen diagnostikoa, urtez urteko kudeaketa planak eta urtez urteko helburuei lotutako jarraipen fitxak.

Udalak zehaztuta dauka hizkuntz politika, eta txertatuta ditu hizkuntz irizpideak udal jardueran orotan. Udalaren aginte organoetan aintzat hartzen dute udal jarduerak hizkuntz erabilera eragin dezakeen, eta, oro har, irizpideak behar bezala betetzen eta betearazten dituzte.

6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak Erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzailereren bat, etab.).

*Ekimen planifikatua garatzeko batzorde, segimendu-talde edo lan-talde bat eratu da. Hizkuntza-kudeaketak ekarritako gastuetarako (pertsonek dedikazioa, hizkuntza-trebakuntza, hizkuntza-lanabesak, itzulpena, etab.) aurrekontuak taxutzen dira. Euskarazko dokumentuak estandarizatu dituzte, lanari lotutako zerrenda terminologikoak egin dituzte.*

## **HELBURUEI BEGIRAKO NEURRIAK BETETZEKO AZPIEGITURA**

Txosten honetan zehaztutako hizkuntz irizpideen betetze maila neurtzeko eta dagozkion helburuak betetzen direla bermatzeko, Altzagako Udaleko Erabilera Planaren Jarraipen batzordea sortuko du. Erabilera Planaren Jarraipen batzordea kide hauek osatuko dute:

- Arduradun politikoek: garrantzi handia izango du UEMAko ordezkariek edo euskara zinegotziak parte hartzea.
- Udal langileek: garrantzi handia izango du zerbitziburuek parte hartzea. Langileak euren zereginekin lotutako gaiak aztertutakoan hartuko dute parte batzordean.
- UEMAko hizkuntz normalizatzailleak.

Horrenbestez, zeregin hauek bideratuko ditu Jarraipen batzordeak:

- Talde eragilea izango da, eta urtez urteko kudeaketa planak diseinatu eta garatuko ditu, sail bakoitzari helburu zehatzak jarrita.
- Gutxienez, lau hilean behin elkartuko da, eta hurrengo aldirako zereginak zehaztuko ditu bilera bakoitzean. Urte bukaeran, kudeaketa planak baloratuko ditu. - Ardurak banatuko ditu, kudeaketa planeko helburuei begirako konpromisoak/neurriak betetzeko.
- Konpromiso/neurri bakoitza betetzeko edo/eta betearazteko ardurak eta epeak izendatuko ditu.
- Jarraipen batzorde batetik bestera banatutako lanak eta ardurak bete diren baloratu du, eta, behar izanez gero, egokitzapenak egingo ditu.

- Udalbatzari edo Gobernu Batzordeari jakinaraziko dio zer neurri edo erabaki hartuko diren.

- Udaleko sailetako arduradunek planean zehaztutako helburuak betetzeko traben berri emango diote Jarraipen Batzordeko kideei.

Adierazleak	Datua	Oharrak
Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egitea (0-%100)	80	Jarraipen Batzordean hautetsi batek, udal teknikari batek eta UEMAko hizkuntza normalizatzaileak hartzen dute parte, eta sei hilean behin bilerak egiten dira, erabilera planarekin lotutako helburuen jarraipena egiteko. Sei hilabeteko tarte horretan lan ildo jakin batzuekin sortzen diren kontuen berri ematen zaie hautetsiei eta dagokien udal langileei. Hautetsiari informazio argia eta zehatza ematen zaie, gainerako hautetsiei helarazteko.
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila (0-%100)	90	Udal langileek euskara txertatuta dute euren eguneroko lanean, eta zalantzak edo gabeziak dituztenean UEMArekin harremanetan jarri ohi dira.
Euskara sortze hizkuntza (0-%100)	100	Euskara da sortze-hizkuntza %100ean.
Dokumentuen estandarizazioa (0-%100)	90	Lanean sarritan erabiltzen dituzten dokumentuak euskaraz daude. Ia beti

		dokumentu berberak dira.
--	--	--------------------------

## 6.2. Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

### 6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa

*Bezeroen edo herritarren hizkuntza-beharrizanak identifikatuta daude eta kontuan izaten dira ohiko komunikazioetarako, zerbitzua edo produktua garatzeko, merkaturatzeko edo eskatzeko orduan, etab. Hornitzailea kontratatzean hizkuntza-politika eta dagozkion irizpideak betetzen dira eta jarraipena egiten da. Erakundeak bezeroei edota herritarrei eskainitako zerbitzuak emateko egindako kontratazioetan hizkuntza-irizpideak ezartzen dira eta horren jarraipena egiten da. Administrazioen kasuan, diru-laguntzak, hitzarmenak, etab. izapidetzeko orduan hizkuntza-irizpideak kontuan izaten dira.*

Udalaren jarduera guztietarako hizkuntz irizpideak zehaztuta daude. Erabilera planean jasota egoteaz gain, horren berri ematen zaie udal hautetsiei kargua hartu berritan, eta udal langileei aldiari behin. Erabilera planaren egoera eguneratzeko, udal langileengana jotzen da, eta hizkuntza ofizialen erabileran zalantzarik badago argitu egiten dira. Udaleko langile edo/eta hautetsien eta UEMAko teknikariaren artean nahiko konfiantza badago, zalantzak-eta galdetzeko edo argibideak eskatzeko (adibidez, kontratazio baten aurretik). Hizkuntz irizpideak modu naturalean aplikatzen dira, egoera soziolinguistikoak horretarako aukera ematen duelako, eta eguneroko lanean hizkuntz irizpideak txertatzen direlako aspalditik. Udal hautetsiekin, legegaldiaren hasieran (karguak hartu berritan) bilera bat egiten da UEMA zer den eta hizkuntz irizpideak zein diren azaltzeko.

Euskara da lanerako eta zerbitzuak eskaintzeko eta harremanetarako lan hizkuntza. Kontratazioetan, diru-laguntzen kudeaketan eta hitzarmenetan beti ezartzen da eskakizuna.



Adierazleak	Datua	Oharrak
HOElen betetze maila (0- %100)	90	UEMAk udalak sailkatzen ditu, UEMAREN irizpideen betetze mailaren arabera. Segurako Udala gorenko mailan dago.

### 6.3. Pertsonak: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

#### 6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne-sustapena

Langile berriak kontratatzerakoan eta lanpostuak barne-promozioaren bidez betetzen direnean, hizkuntza-politika kontuan hartzen da. Euskararen presentzia eta erabilerari, eta ezagutza erabilerarekin lotzeko egitasmoei buruzko informazioa ematen zaie. Pertsonen euskara gaitasuna eta lanpostuen hizkuntza-beharrak uztartzen dira. Kontratuari lehen momentutik azaltzen zaio zein den bere lan-hizkuntza. Euskara ulertzen dutenekin lehen kontaktua euskaraz dela bermatzen da. Azterketa komunikatiboak egiten dira langileen hizkuntza-prestakuntza beharrak identifikatzeko, eta horren arabera antolatzen dira ikastaroak. Ebaluazioak egiten dira aurrerapen-mailaren jarraipena egiteko eta atzerapausoak ekiditeko. Langileen euskara-prestakuntza lanpostuen perfilen eta beharren arabera da. Ikaste-prozesuetan ari diren (euskalduntzen zein alfabetatzen) langileen jarraipena egiten da, eta ikastetik erabilerara salto egiteko urratsak egiten dira eta konpromisoak hartzen dira. Erakundeak pertsonen euskarazko gaitasunaren errolda du eta eguneratu egiten du. Herri administrazioetan derrigorrezko indizea eta egiaztatze-maila ebaluatuko dira. Langileei hizkuntza-politikaren berri eman zaie, guztiek ezagutzen dute eta badakite hizkuntza-irizpideek nola eragiten dioten bakoitzari.

Udal lanpostu guztiek hizkuntz eskakizuna eta derrigortasun data ezarrita dituzte. Horrez gain.

#### 6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea

Erakunde ordezkariak euskara-batzordea, segimendu-taldea, etab. sustatzen dituzte eta horietan parte hartzen dute. Pertsonalki jakinarazten diete hizkuntza-politika erakunde osatzen duten pertsonari. Ahalegindu diren pertsonak eta taldeak aintzatesten dituzte, bai eta aurrerapen

nabarmenak lortu dituztenak ere. Euren euskararen jakite-maila pertsonala eta erabilera-maila areagotu egiten dute eta euren laguntzaileek euskara ikas eta erabil dezaten animatzen dituzte. Lidergoa lantzeko proiektuak aurrera eramaten dira erakundean eta eredu dira. Bilakaera aztertu eta aurrera urratsak ondo kudeatu daitezela bermatzen da. Erakunde-ordezkariek eta zuzendaritzako kideek parte hartzen dute erabilera-planetako ekimenetan, batzordeetan, jarraipen-bileretan eta bestelako organoetan.

Hizkuntz irizpideak ezartzerakoan behar bezala ari ez diren udal hautetsientzat tailer/saio bat diseinatuta dauka UEMAK, kasu jakinen ganean nola jokatu azaltzeko. Segurako Udalean ez da egin oraingoz halakorik. Hizkuntz arloan, alkateak eta udal hautetsiek naturaltasunez barneratu dituzte hizkuntz irizpideak eta beren lanaren parte dela onartu dute inolako arazorik gabe. UEMA solaskide baliagarria da eurentzat beren jardunean, eta, zalantzak sortu zaizkienean, UEMARA jotzeko ohitura dute.

Horrez gain, erabilera plana batzordeak proposatzen du, eta langileekin kontrastatzen da. Haiek ekarpenak egin eta onartu egiten dute. Hori dela eta, langile guztiek izan behar dute planaren berri. Batzordea, arestian azaldu den bezala, udal langileez, ordezkarik politikoez eta UEMAKo teknikariaz dago osatuta.

Lidergoa lantzeko plangintzarik ez da berariaz. Ez da beharrezkoa, naturaltasunez egiten delako guztia euskaraz Altzagan.

Adierazleak	Datua	Oharrak
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak	%100	4HE, 3HE, 2HE eta 1HE dituzte.
Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna	%100	Guztiek dakite euskaraz, nahiz eta denek ez dituzten hizkuntza eskakizunak egiaztatuta.

Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko	%70	Oro har, ondo ikusten dute plana eta haren planteamendua. Ez dute informazio gehiegi planaren inguruan. Zenbait langilek badaki plana badela, baina ez zein diren haren edukiak eta beraien lanari eragiten diela.
Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan	%70	Ardura nabaria da, eta planeko helburuak betetzen dira urtez urte. Dena den, langile askok naturaltasunez egiten dute, ez irizpideen jabe direlako eta erabat jarraitzen dituztelako.

## AMIA matrizea

Diagnostikoan Segurako Udaleko azterketa zehatza egin ostean, AMIA matrizean jaso dira erakundearen jardunaren ahulguneak, mehatxuak, indarguneak eta aukerak. Zati honen helburua da dagokion horrek begirada batean ikustea udalean euskarak lan-tresna bezala duen lekua.

AHULGUNEAK	MEHATXUAK
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Langile eta politikariek ez dituzte behar bezala ezagutzen udaleko hizkuntza irizpideak, ezta euskara plana ere.</li> <li>- Langile berrientzat harrera protokolorik ez dago; eta, beraz, ez zaie azaltzen hizkuntzaren garrantzia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zaila da zenbait erakunderekin harremanak guztiz euskaraz ezartzea, nahiz eta horretan ere urratsak egiten ari diren. Esate baterako, Ongizateko langileak aldundian dituen zenbait kontaktuk ez dute egiten euskaraz.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- IVApek edo IZFEk eskaintzen dituen zenbait ikastaro ezin dira euskaraz jaso.</li> </ul>
<b>INDARGUNEAK</b>	<b>AUKERAK</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Euskaldunak dira udaleko langile eta politikari guztiak, eta beraien jarduna euskaraz egiteko borondatea dute.</li> <li>- Lan eta harreman hizkuntza euskara da langileen artean.</li> <li>- Herritarrek bermatuta dute euskarazko arreta udalean. Are gehiago, ahozko zein idatzizko informazio guztia euskaraz jasotzen dute.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segurako herritarren %80,3 da euskalduna. Horrek euskararen aldeko pausoak egitea errazten du.</li> <li>- Segura inguru euskaldunean dago kokatuta, eta horrek aukera ematen dio udalak harremanak dituen eragileekin euskaraz aritzeko.</li> <li>- Hornitzaileen %34,7k igortzen dituzte fakturak gaztelaniaz. Halere, %12,6arekin soilik hitz egiten da gaztelaniaz. Beraz, esan nahi du hornitzaileak, oro har, euskaldunak direla, eta aukera dagoela fakturak euskaraz egiten hasteko.</li> </ul>

## 5. ERABILERA PLANAREN HELBURU ESTRATEGIKOAK

Diagnostikoko emaitzetan oinarrituta sortu da 2022a bitarteko plan estrategikoa. Horretarako, Eusko Jaurlaritzak prestatutako Hizketa aplikazioa erabili da, eta txosten honetara ekarri dira indikadoreak. Bertan jaso dira indikadore bakoitzeko egungo egoera eta plangintzaldia bukatzerako lortu nahi dena.

ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN (2018)		AURREIKUSITAKOAK (2022)	
	EUSKARAZ	ELEBITAN	EUSKARAZ	ELEBITAN
<b>LEHEN ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA</b>	Helburua: Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.			
<b>ERAKUNDEAREN IRUDIA</b>	Helburua: Herritarrek udal instalazioetan euskaraz ez aritzeko aurreiritzirik dagoen udal instalazioetan jendaurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskara erabiltzera gonbidatzeko (Txantxangorria eta bestelako identifikagarriak erabilia...).			
<b>Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak</b>	Jendaurreko errotulazioan eta ikus-entzunezkoetan euskararen ehunekoak gora egitea.			
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	%90	%0	%100	%0
<b>Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak</b>	Marketinean, publizitatean eta jendaurreko ekitaldi guztietan euskararen presentziaren eta erabileraren ehunekoak gora egitea.			
Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak.	%85	%15	%90	%10
Jendaurreko ekitaldiak	%85	%15	%100	%0
Herritarrei begira antolatutako ikastaro eta jarduerak	%100	%0	%100	%0
<b>Ingurune digitala</b>	Webgunean eta sare sozialetan euskarazko edukien ehunekoak gora egitea.			
Webgune eta sare sozialen edukia	%85	%15	%85	%15
<b>HERRITARREKIKO HARREMANAK</b>	Helburua: Zerbitzuetan euskararen erabilera indartzea euskaraz egiteko hautua egin duen herritarra euskaraz artatua izan dadin.			
<b>Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua</b>	Herritarrekiko harremanetarako idazkietan euskararen ehunekoak gora egitea.			

<b>eskaintzeko orduan</b>				
Idatzizko harremanak	%90	%10	%90	%10
Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak	%100	%0	%100	%0
<b>Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan</b>	Herritarrekiko harremanetan euskarazko ahozko arretaren ehunekoak gora egitea.			
Harrera	%100	%0	%100	%0
Telefonoz, on-line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak	%100	%0	%100	%0
Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak	%100	%0	%100	%0
<b>BIGAREN ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA</b>	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.			
<b>BARNE HARREMANAK</b>	Helburua: Komunikazioan eta lan-tresnetan euskararen erabileraren ehunekoak gora egitea.			
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	Bulegoko materialak, paper gauzak, kafe-makinak etab. euskaraz egotea.			
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	%90	%10	%90	%10
Barne harremanak idatziz	Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.			
Informaziorako edota komunikaziorako tresnak	%95	%0	%95	%0
Lan-bileretako idatziak	%100	%0	%100	%0
Erakundearen barne harremanetarako idatziak	%100	%0	%100	%0
Barne harremanak ahoz	Ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.			
Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak	%100	%0	%100	%0
Erakundearen barruko telefonozko harremanak	%100	%0	%100	%0
Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	%100	%0	%100	%0
Baliabide informatikoak	Euskarri informatikoen euskarazko bertsioa ere egotea eta horiek erabiltzen direla sustatzea.			
Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua	%80	%0	%90	%0
Euskarazko bertsioen erabilera	%70	%0	%90	%0
<b>PERTSONEN KUDEAKETA</b>	Helburua: Pertsonen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea.			

Pertsonen kudeaketa	Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan.			
Pertsonen kudeaketa	%90	%0	%100	%0
Laneko prestakuntza	Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea.			
Laneko prestakuntza	%60	%20	%80	%20
Ikastaroen kudeaketa	%100	%0	%100	%0
<b>KANPO HARREMANAK</b>	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea kanpoko erakundeekiko harremanetan.			
Administrazioa	Euskararen erabilera areagotzea herri administrazioekiko harremanetan.			
Administrazioekiko idatzizko harremanak	%100	%0	%100	%0
Administrazioekiko ahozko harremanak	%80	%0	%100	%0
Erakunde pribatuak: finantza-entitateak, erakunde kolaboratzaileak, etab.	Euskararen erabilera areagotzea hornitzaileekiko harremanetan.			
Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	%53,8	%11,5	%80	%20
Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	%83,3	%4,1	%90	%10
Bestelako harremanak: aliatuak, erakunde kolaboratzaileak, etab.	Euskararen erabilera areagotzea gainerako harremanetan.			
Beste entitateekiko idatzizko harremanak	%85	%10	%100	%0
Beste entitateekiko ahozko harremanak	%90	%0	%100	%0
<b>KUDEAKETA SISTEMA</b>	Helburua: Euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea.			
PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.	Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.			
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak	%100		%100	
Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna	%100		%100	
Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko	%70		%90	
Langile eta erakunde ordezkarien parte-hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan	%70		%100	

ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea.	
Kudeakera planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egitea (0-%100)	%80	%100
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila (0-%100)	%90	%100
Euskara sortze hizkuntza (0-%100)	%100	%100
Dokumentuen estandarizazioa (0-%100)	%80	%90
HERRITARRAK ETA ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea.	Erakundeko zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea.	
HOElen betetze maila (0-%100)	%90	%100



## 6. HIZKUNTZ IRIZPIDEAK, 2018-2022

---

### LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

---

#### 1. ERAKUNDEAREN IRUDIA

##### 1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

###### 1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Udal instalazioetan Udalak euskara sustatu duela adierazten duten elementuak jarriko ditu agerian, hala adieraztea beharrezkoa ikusten denean.

Errotulu, ohar, seinale eta gainerako komunikazio orokorretan euskara erabiliko da. Piktograma baten bidez adierazteko moduko mezuak piktograma hutsarekin adieraziko dira: komunak, segurtasun oharrak (irteera, su-iltzalgailua...).

Errotulu, ohar, seinale eta gainerako komunikazio orokorretan euskara erabiliko da. Piktograma baten bidez adierazteko moduko mezuak piktograma hutsarekin adieraziko dira: “Debekatuta hemen aparkatzea”.

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan euskara erabiliko da beti (igogailuak, ate automatikoetako ahozko oharrak, ikus-entzunezkoak...).

##### 1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak Udalaren iragarkietan, publizitatean eta kanpainetan euskarak behar duen presentziari buruzko irizpideak finkatzeko, honako jarraibideak beteko dira:

- Udalaren eta Udalaren menpeko erakundeen idazki orotan euskara erabiliko da beti.
- Udalerrian zabaldu beharreko agirietan ere euskara erabiliko da beti.
- Iragarpen ofiziala egin beharreko agirietan euskara erabiliko da.

- Sortze hizkuntza euskara izango da, horretarako gaitasuna duten langileentzat.

Arreta berezia jarriko zaio Udaleko agirietan hizkuntza kalitatea zaintzeari, betiere komunikagarritasuna errazteari begira. Udalak kontuan hartu beharko du beti agiri ororen hartzailea nor den, eta horretara egokitu. Agiriek argiak eta ulergarriak izan behar dute.

Argitalpenei dagokienez, irizpide orokorra argitalpenetan beti euskara erabiltzea da.

### 1.2.2. Jendeaurreko ekitaldiak

Ekitaldi publikoetan edota prentsaurrekoetan Udalaren izenean aritzen den edozeinek euskarazko gaitasun egokia izan dezan saiatuko da Udala. Hartara, ekimen horietan euskara erabiliko da beti.

### 1.3. Ingurune digitala

Webgunea euskaraz irekiko da, eta euskaraz nabigatzen ari denari informazio guztia lehenengoz euskaraz bistaratuko zaio, errore oharrak barne.

Webgunea beste hizkuntza batean erabiltzen denean, Internet bidez lor daitezkeen idazki orok eta on line izapidetzeek herritarrentzako agirien hizkuntza irizpide berberak bete beharko dituzte; hau da, euskaraz egon beharko dute.

Beste webgune batzuetarako estekek euskarazko atarietara eramango gaituztela bermatuko da.

Udalak sare sozialetan euskara erabiliko du.

## 2. HERRITARREKIKO HARREMANAK

### 2.1. Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

#### 2.1.1. Idatzizko harremanak

Harrerako mahaian Udalak beti izango ditu herritarraren esku euskarazko eta ele bietako agiriak (inprimakiak...), eta, herritarrak agiriren bat eskatzen duenean, udal langileak herritarraren eskaeraren arabera euskarazkoa edo ele bietakoa emango dio.

Beste erakunderen baten inprimakien kasuan ere, Udalak onartuta dituen irizpideak beteko dira. Beraz, gaztelania hutsezko inprimakiren bat etorri gero, Udalak euskarazko inprimakia eskatuko dio dagokion erakundeari.

Etxera bidaltzen diren agirien kasuan euskara erabiliko da beti (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak...).

### 2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Herritarrek idatziz euskaraz egindako eskaerei Udalak euskaraz erantzungo die.

## 2.2. Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

### 2.2.1. Harrera

Telefonoz eta aurrez aurrekoan lehenengo hitza euskaraz izango da.

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan euskara erabiliko da beti (erantzungailu automatikoz, bozgorailuz... emandakoak).

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean, Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

### 2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean, Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

### 2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Herritarra euskaraz hitz egiten hasten bada, udal langileak nahiz hautetsiak euskaraz erantzungo dio.

## BIGARREN ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

---

### 3. Barne komunikazioa eta lan-tresnak

#### 3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

##### 3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

Udal instalazioetan Udalak euskara lehenesten duela adierazten duten elementuak jarriko ditu agerian, hala adieraztea beharrezkoa ikusten denean.

Errotulu, ohar, seinale eta gainerako komunikazio orokorretan euskara erabiliko da. Piktograma baten bidez adierazteko moduko mezuak piktograma hutsarekin adieraziko dira: komunak, segurtasun oharrak (irteera, su-iltzalgailua...).

Gutun-azalak, orriak, fax-azalak eta abarrak euskaraz egongo dira. Egutegiak eta horma-irudiak ere euskaraz egongo dira.

Zigiluak euskaraz egongo dira.

#### 3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

##### 3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak, 3.2.2. Lan-bileretako idatziak

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntza eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena.

##### 3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Hemen adierazten diren jarraibideak dira memoria, azterketa, txosten eta zirriborroak bezalako dokumentuetarako batez ere, eta, erabili beharreko hizkuntza ofiziala dela-eta, legezko xedapenek ezartzen ez dituzten bestelako idatzizko jarduketetarako.

### **3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala**

#### **3.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak**

Udal bileretako hizkuntza nagusia euskara izango da.

Batzar edo batzorde berriren bat egin behar denean, batzordekide berriak hautatzerakoan kontuan hartuko da Udaleko lan hizkuntza euskara izatea dela Udalaren helburua. Batzordekideak bi hizkuntza jakitea hartu beharko da kontuan.

#### **3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak, 3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak**

Lan ordutegiko ahozko harremanei dagokienez, kontuan hartu behar da jendaurreko lanpostuetan (bai leihatilaren beste aldean zein kalean) herritarrari lehenengo hitza euskaraz egin arren, herritarrarentzako pisu handia daukala udal langileek beraien artean zein hizkuntzatan hitz egiten duten. Udalean entzuten den hizkuntza, udalaren irudia ere bada. Udal langileak euskaraz hizketan aritzeak euskara prestijiatu egiten du. Hori dela eta, udal langileek euren artean euskaraz hitz egin dezaten sustatuko du Udalak.

### **3.4. Baliabide informatikoak**

#### **3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua**

#### **3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera**

Idatzizko harremanetarako jarraibidea gauzatze aldera, lanpostuei tresna edo aplikazio informatikoak esleitzerakoan, Udalak euskarazko bertsioa jarriko die beti guztiei, kasuan kasuko euskarazko bertsioa egonez gero.

## 4. Pertsonen kudeaketa

### 4.1. Pertsonen kudeaketa

#### 4.1.1. Pertsonen kudeaketa

Udal lanpostu baterako hautaketa probaren baitan, eskabide orrietan aukeratu ahal izango da hautatze prozesua zein hizkuntzatan egin, eta egindako aukera bermatzeko neurriak hartuko dira. Alde horretatik, epaimahaikideak izendatzerakoan, kontuan hartu beharko da hizkuntza gaitasuna.

Derrigortasun data iraganda duten lanpostuak betetzeko hautaketa prozesuan, udalak probetako bat, gutxienez, euskaraz egitea eskatuko die hautagaiei. Horretarako, eta hautatze probei buruzko oinarriek hala agintzen dutenean, lanpostuaren funtzioak euskaraz zein gaztelaniaz betetzeko gaitasuna neurtzeko probak diseinatu eta egingo ditu hautatze probetako epaimahaiak.

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntza eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena. Gainerako kasuetan agiriak euskaraz egongo dira.

### 4.2. Laneko prestakuntza

#### 4.2.1. Laneko prestakuntza

Udalak berak antolatzen dituen prestakuntza jarduerak euskaraz izan daitezzen saiatuko da.

Udal langileek kanpo erakunderen batek antolatutako prestakuntza jardueretan parte hartu behar badute, Udalak jarduera hori euskaraz izan dadin eskatuko du zuzenean erakunde horrekin harremanetan jarriz.

#### 4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntza eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena. Gainerako kasuetan agiriak euskaraz egongo dira.

## 5. Kanpo-harremanak

### 5.1. Administrazioa

#### 5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden beste administrazio publikoekin nahiz erakunde ofizialekin, euskara ofiziala den lurraldeetakoekin behintzat, euskarazko harremanak bultzatuko dira, eta horretarako beharrezko neurriak hartuko dira. Haiei zuzendu beharreko dokumentazioan euskara bakarrik erabiliko da, eta beraiengandik gutxienez euskaraz jasotzea eskatuko zaie.

Horrenbestez, horietako batek hala jokatu ezean —hau da, gaztelania hutsezko agiria bidaliz gero—, Udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera, jakinarazpen administratiboak gutxienez euskaraz jaso nahi direla adieraziz.

EAEko lurralde esparruan kokatutako estatuarentzako eta beraren mendeko administrazioentzako komunikazio administratiboetan ere euskara hutsa erabiliko da beti. Administrazio horietatik gaztelaniaz jasotako idazkien kasuan, Udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera, jakinarazpen administratiboak gutxienez euskaraz jaso nahi direla adieraziz.

#### 5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden erakunde publiko batekin hitz egin behar denean, telefonoaren bestaldean dagoena euskalduna ez bada, euskaraz hitz egiteko gai den norbait ba ote

dagoen eskatuko da. Hala, Udalaren eta beste erakunde publikoen arteko harremanak euskaraz izan daitezzen bermatzeko, alde biko hitzarmenak egitea sustatuko du Udalak.

## **5.2. Erakunde pribatuak: pertsona juridikoak, finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak...**

### **5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak**

Erakunde pribatuetarako agirien kasuan euskara erabiliko da beti (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak, gutunak...).

### **5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak**

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Ondorengo elkarrizketa ere euskaraz izatea sustatu behar da edo sustatuko da.

Izan ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

## **5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak...**

### **5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak**

Bestelako entitateetarako agirien kasuan euskara erabiliko da beti (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak, gutunak...).

### **5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak**

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

## **6. Kudeaketa sistema**



## 6.1. Estrategia: hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea

### 6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa

Udalaren hizkuntza politikaren baitan, ordezkari politikoen eginkizuna izango da Udalaren jardura guztietan hizkuntza irizpideak betetzea eta betearaztea.

Hartara, Udalaren kudeaketarako aginte organoetan hizkuntza ofizialen kudeaketa integratuko da, eta hizkuntza irizpideak zeharkakotasunez landuko dira. Udalaren jardura guztietan, jardura horiek gauzatu aurretik hizkuntzaren erabileran eragingo duten faktore guztiak hartuko dira aintzat, eta hizkuntza irizpideen betetzeko neurriak hartuko dira. Nolanahi ere, udal jardura batek hizkuntza kexak sortzen baditu, Udalak kexa hori jaso eta dagokion sailari edo aginte organoari bideratuko dio, Udalaren hizkuntza irizpideen araberako erantzuna eman dezan.

Udalaren hizkuntza politikaren baitan, udal ordezkariak (hautetsiak nahiz langileak) eredugarriak eta hizkuntz irizpideekin koherenteak izango dira, eta Udalarekin harremanetan dauden herritarrekin, beste erakunde publikoekin, entitate pribatuekin eta abarrekin euskararen aldeko jarrera proaktiboa izango dute.

Horretarako guztirako, udal hautetsiek eta udal langileek UEMAren aholkularitza eta laguntza izango dituzte.

### 6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua

Udalaren aginte organoetan hizkuntza kudeaketa zeharkakotasunez lantzearekin bat, hizkuntza irizpideen jarraipena egiteko eta Udalaren hizkuntza kudeaketaren Erabilera Planaren Jarraipen batzordea kide hauek osatuko dute:

1. Arduradun politikoei: garrantzi handia izango du UEMAko ordezkariak edo euskara zinegotziak parte hartzea.
2. Udal langileek: garrantzi handia izango du zerbitziburuek parte hartzea. Langileak euren zereginekin lotutako gaiak aztertutakoan hartuko dute parte batzordean.
3. UEMAko hizkuntza normalizatzaileak

Batzordearen zeregin nagusiak hauek izango dira:

4. Hizkuntza irizpideak Udalaren kudeaketan zenbateraino bete diren neurtzea
5. Neurri zuzentzaileak proposatzea (behar izanez gero)
6. Erabilera planaren jarraipena egitea
7. Planaren helburuak betetzeko ekintzak proposatzea

Planaren helburuak zenbateraino betetzen ari diren ebaluatzea

## 6.2. Herritarrak eta produktua edo zerbitzua: hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

### 6.2.1. Herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa

- **Zerbitzu enpresak**

Kontratua sinatu aurretik, euskarazko baldintza-agiriak prestatu eta zabalduko dira. Kontratazio guztietan Udalak pleguen bidez, horiek behar diren kasuetan, edota, kontratuan zehaztuta, pleguak behar ez direnetan, argi utziko du kontratatuko den enpresak Udalean euskaraz aritu beharko duela.

Zerbitzu enpresei bidalitako agiriak euskaraz bidaliko dira.

Zerbitzu enpresa berriekin kontratua sinatzean euskararen baldintza sartuko da.

Udalak prestatutako kontratuak euskaraz sinatuko dira, eta, Udalak prestatzen ez dituen kontratuetan, euskarazko bertsioa eskatu eta sinatuko da.

- **Hornitzaileak**

Udala hornitzaileekin harremanetan jartzen denean eta horniketa eskatzeko baldintzak adosten direnean (gonbidapena, aurrekontua...), euskararen baldintza zehaztuko da.

- **Kontratazio administratiboak**

Udalaren eta beraren erakunde autonomiadunen kontratazioetarako pleguetan puntu berezi bat jasoko da eta bertan adieraziko, kasuan kasuko kontratuari apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan ezarritako neurriak dagozkion ala ez.

Kontratazio-gaia den prestazioak zerbitzuaren erabiltzaileekiko edo, oro har, jendearekiko harremanak dakartzean, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan eta abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 38.1.b) artikuluan ezarritakoari jarraiki, honako neurriak hartuko dira:

- a. Erabiltzaileek eta, oro har, herritarrek euskaraz atendituak izateko duten eskubidea errespetatuz eman beharko du prestazioa kontratistak.
- b. Herritarrentzako inprimakiak, oharra eta jakinarazpenak euskaraz edo ele bietan ematea bermatu beharko du kontratistak.
- c. Kontratazio-gaia herritarren zuzeneko zerbitzu-prestazioa denean edo/eta herritarren adierazpeneko jarduketetan (errotuluak, abisuak...) aipatu hizkuntza baldintza horiek betetzen ez badira edo, pleguetan zehaztutakoaren arabera, prestazioa emateko euskarazko hizkuntza gaitasuna duten nahikoa langile jartzen ez badira, espedientea irekiko da kalte-ordainak eskatzeko edo, prestazioaren ezaugarriak kontuan izanda, bete gabeko baldintza funtsezkoa bada, kontratua bertan behera uzteko.

- **Diru-laguntzak**

Udalaren eta beraren erakunde autonomiadunen diru laguntzak esleitzerakoan —kultur, kirol eta aisialdi mailakoak batik bat—, Udalak kontuan izango du diruz lagunduko den jardueraren hizkuntza, Gizarte Zerbitzuetako laguntzetan salbuespena egiteko aukerarekin. Zehazki, ondorengo eskatuko du gainerakoetan:

- d. Diru laguntza aurreko eta ondorengo tramitazioan: idatzizko eta ahozko harremanetan, Udalak euskaraz egiteko erraztasunak emango ditu.
- e. Diru laguntzaren xede den ekintzan euskara erabil dezaten sustatuko du Udalak.

- f. Diru laguntzaren xede den ekintzaren publizitatean ere euskara erabiltzea.
- g. Beheragoko orrialdeetan hirigintza alorreko udal-baimenetako hizkuntza irizpideak jorratzen dituen puntuaren eraginkortasunerako, Udalak zehaztuko du nola diruz lagundu beren jardunbideko errotulazioa euskarara aldatzen duten establezimenduetan.

Diru laguntza jasotzen duen ekintzatik ondoriozta daitekeen hitzaldi edo antzekoren bat antolatuko balitz, hizlari elebidunak hobestea, —hizlaria euskalduna ez balitz, laguntzaile euskaldun bat behintzat egotea— euskaldunen hizkuntza eskubideak ere errespetatu daitezkeen.

- **Baimenak**

Udalak hirigintzako baimenen bat eman behar duenean, ondorengo baldintzapean emango die: kale eta bide publikoetako hizkuntza erabileran bederen iragarpen, errotulu, ohar, seinale eta abarretan, alegia euskara erabil dezatela.

Era berean, irekitzeko baimena emateko espedientean Udalak errotulazioa euskaraz jar dezala gomendatuko dio eskatzaileari, eta, egotekotan, dauden laguntzen berri emango die.

Edozein delarik ere ekitaldia, Udalaren jabegoko instalazioak erabiltzeko baimena behar den kasuetan Udalak laguntza eskainiko die euskara erabil dadin, jendaurreko ekitaldietan batik bat.

Baldin eta pertsona edo erakunderen batek baimena jaso eta Udalaren hizkuntza baldintzei jaramonik egiten ez badie, Udalak bere esku dituen kasuan kasuko neurriak hartuko ditu (baimen ukatzea, fidantza ez bueltatzea, edo dagokiona) hizkuntza araudia bete ez dutenen aurka.

Jaiak direla-eta postua jartzeko baimen-eske datozenekin Udalak hitzarmenak sinatuko ditu, haiek postuak jartzerakoan bete beharreko baldintza guztiekin batera euskararen baldintzak ere betetzeko helburuarekin eta Udalak laguntza eskainiko die prezioak,

errotuluak eta oharrak euskaraz jartzeko, baita girotzeko erabiliko den musikan euskararen erabilera bermatzeko ere.

Baimen eske datozen horiei udalarekin sinatzen duten hitzarmen horretan dauden hizkuntza jarraibideak betetzen laguntzeko, udalak hizkuntza aholkularitza eta laguntza teknikoak eskainiko dizkie hala eskatzen dutenei.

Bestelako baimenetan, hizkuntzari eragiten dioten neurrian, Udalak bermatuko du jendaurrean jartzen diren errotulu, ohar, seinale eta abarrak euskaraz egongo direla.

### **6.3. Pertsonak: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea**

#### **6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne-sustapena**

Udaleko administrazio-atal eta lanpostuetako dokumentazioa euskaraz sortuko dute horretarako gaitasuna duten langileek. Eta Udalaren helburua izango da Funtzio Publikoaren Legeari kalterik egin gabe udaleko langile guztiek lana euskaraz egiteko gaitasuna izatea.

Hizkuntza prestakuntzaren inguruan administrazio honek jarraitu beharreko politikak kontuan izan behar ditu bere lanpostu zerrendako hizkuntza eskakizun zehatzak. Legeek arautzen dutenari jarraituz, beraz, aginduak, baimenak eta laguntzak emango dira langile zerrendako enplegatuek kasuan kasuko hizkuntza prestakuntza egokia lor dezaten.

Horretarako, irizpide argiak eta bateratuak behar dira lanorduetan hizkuntza prestakuntzako baimenak ematerakoan:

- Derrigor bete beharreko hizkuntza eskakizunek dakartzaten prestakuntza-beharrizanei aurre egingo zaie lehenengo. Hori dela eta, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langileen eskariei lehentasuna emango zaie.
- Udal jardueran, kanpora zein barrura begira, hizkuntza erabilera eta eragin handiagoa duten lanpostuak lehenetsiko dira.

- Edozein kasutan, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langile guztiak izango dira kontuan hizkuntza prestakuntza ematerakoan, karrerako nahiz behin-behineko funtzionario zein lan-itunpeko langileak izan.

Hizkuntza eskakizuna egiaztatzeko langile baten hizkuntza prestakuntza aldia bete eta, kasuan kasuko luzapenak eman ondoren, dagokien HE egiaztatu ez duten izaera berezikoak ez beste lanpostuetako langileei plangintzaldi hau arautzen duen 86/1997 Dekretuaren 44. artikuluan ezartzen den lanpostutik kentzeko espedientea hastea aztertuko du udalak.

Edozein dela ere egitekoa, aldi baterako langileren bat kontratatu behar izanez gero, udalak lanpostu zerrendako langileei kasuan kasuko betebeharren arabera exijitzen dien HEren pareko euskara gaitasuna eskatuko die. Betekizun hori EAEko uztailaren 6ko Euskal Funtzio Publikoaren 6/1989 Legeak, II. tituluko I. kapituluaren 15.1 artikuluko d) puntuan, zehaztutakoari jarraituz egingo da.

1. atala: lanpostu zerrendek honako hauek adieraziko dituzte nahitaez horietako bakoitzeko:

(...) d) Hori betetzeko eskatutako baldintzak, horien artean derrigor hizkuntza eskakizuna eta hala badagokio derrigortasun data (...)

Beraz, udalean, edozein lanpostu legez hornitzeko, dagokion hizkuntza eskakizunari igarotako derrigortasun data ezarriko zaio langileak lanean hasi baino lehen egiaztatua izan dezan.

Lanpostu zerrendakoa ez den beste lanposturen bat sortu edo hornitu behar den kasuetan, lanpostu horrek dituen funtzioen araberrako HE ezarriko zaio, eta langile gaiak lanean hasi baino lehen egiaztatu beharko du. Betiere, 86/97 Dekretuko 5. xedapen gehigarriak dioenari jarraiki.

Horretarako, deialdian espresuki zehaztuko da zein den ondorengo euskara-mailetatik kasuan kasuko kontrataziokoa eskatuko dena:

- Ahoz eta idatziz euskara ulertzea (1 HE).

- Euskara ulertzea, mintzatzea eta irakurtzea (2 HE).
- Euskara ulertzea, mintzatzea, irakurtzea eta idaztea (3 HE).
- Gaitasun maila jasoak euskararen ulermen, mintzamen, irakurmen eta idazmenean (4. HE).

Beharrezkoa denean, beraz, udalak kontratazioa egin aurretik dagokion euskara-proba egingo die izangaiei eta kontratazio guztietan lan kontratuak euskaraz sina daitezen sustatuko du.

Udalak, legealdi bakoitzaren amaieran, herrian zerrendak aurkezten dituzten alderdi politikoei jakinaraziko die udalak euskaraz lan egiten duela eta konpromisoa eskatuko die hautes-zerrendetan aurkezten dituzten hautagaiak elebidunak izateko.

### 6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea

Udalak, legealdi bakoitzaren amaieran, herrian zerrendak aurkezten dituzten alderdi politikoei jakinaraziko die udalak euskaraz lan egiten duela eta konpromisoa eskatuko die hautes-zerrendetan aurkezten dituzten hautagaiak elebidunak izateko.

Oharra: *“Erabilera Plan honek euskararen erabilera du ardatz, beste hizkuntzen erabilera ez du oro har kontuan hartzen; beraz “euskaraz egongo da”, “euskara erabiliko da”, “euskaraz jarriko da” edo antzeko esaldiak jasotzen direnean ez du baztertzen beste hizkuntzaren bat ere erabiltzea. Edonola, bertako hizkuntza den euskararen normalizazioa helburu, Udalak zein kontratistek, herritarren eskubideak bermatzeko legediak eskatzen duen kasuetan erabiliko dute gaztelania, beti euskararekin batera.”*

## 7. ADMINISTRAZIO ATALEN SAILKAPENA

---

### 7.1 Administrazio-atalen sailkapena eta lehentasunak

86/1997 Dekretuan (apirilaren 15ekoa euskaren erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duena) administrazio-atalen izaeraren araberako sailkapen hau jasotzen da:

- **Jendaurreko atala:** beren zeregin nagusia, ahoz zein idatziz, administratuarekiko harremanetan oinarritzen denean.
- **Gizarte-izaerako atala:** herri-administrazioaren harreman-sareak oso nabarmenak eta bereziki gizarte-mailakoak direnean.
- **Atal Orokorra:** bere zeregin nagusia batez ere administrazio barruko alorrean gertatzen denean.
- **Atal berezia:** atal berezizat joko da bitarteko eta baliabideak eskaintzen dituzten atal zein zerbitzuak. Gehienetan, eskuz egindako lanak burutzen dituzte, besteak beste, eraikinen mantenimendu- eta kontserbazio-lanetan, obra, garbiketa eta abarretan, edo, bestela, lan teknikoak burutzen dituzte.

Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua dagoeneko seigarren plangintzaldian dago, 2018-2022 dagokionean hain zuzen ere. 2016ko eroldaren arabera Segurako Udalarri dagokion derrigortasun-indizea [euskaldunak + (ia-euskaldunak/2)] %87,47koa da (11. art.), hortaz, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren arabera, 4. helburu mailakatua betetzea dagokio VI. plangintzaldi honetarako (11.d) artikulua).

Laugarren helburu mailakatuari lotuta, 86/1997 Dekretuak diotenari jarraituz, Segurako Udaleko atalak lanpostu guztiak jendaurreko lanpostu izendatuko ditu.

### 7.2. Euskarazko administrazio atalak

VI. plangintzaldirako hizkuntza irizpide orokorren arabera, euskarazko atalak dira euskarazko atalak dira bere eginkizunak batez ere euskaraz betetzen dituztenak eta euskarazko atal izendatuko dira honako baldintza hauek betetzen dituzten atalak:



1. Atalburuak eta atala osatzen duten lanpostu guztien edo ia guztien lanpostuetan derrigortasun-data ezarrita izatea.
2. Atalburu den langileak eta gainontzeko langile guztiek edo ia guztiek diharduten lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta izatea. Laugarren hizkuntza-eskakizuna duten lanpostuetan, kontuan izango da langileak hirugarren hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta izatea.
3. Zeregin gehienak euskaraz betetzea, betiere herritarrek zerbitzu-hizkuntza hautatzeko duten eskubidea urratu gabe.

Horrenbestez, Altzagako Udalean Idazkaritza-administrazioa, Ongizatea eta Gizartea eta zerbitzu anitzen atala euskarazko atal izendatu ditugu. Ondorioz, atal eta lanpostu horietan euskara, zerbitzu-hizkuntza izateaz gain, lan-hizkuntza ere izango da: hau da, agirien sorburu-hizkuntza euskara izango da, baita lehen hizkuntza ere jendaurreko harremanetan eta atalaren gainerako zereginetan ere.

Administrazio-atala	SAILKAPENA	Langile-kopurua guztira
Idazkaritza-administrazioa	Euskarazko administrazio atala	2
Kultura eta turismoa	Euskarazko administrazio atala	1
Gizarte zerbitzuak	Euskarazko administrazio atala	1
Kaleko lanak	Euskarazko administrazio atala	2

Horiek horrela, euskara-planak era honetan eragingo du Segurako Udalean:

Guztira zortzi lanpostu dira eta guztiek dute DD ezarrita eta guztiek egiaztatu dute dagokien HE. Horren ondorioz, Segurako Udalaren euskara-planean sei langile sartuko dira. Horiez gain, gainontzeko kontratazioei ere eragingo die, beste bi langileri.

## 8. ERANSKINAK

### 1. Lanpostuen zerrenda.

#### 2018ko Lanpostuen Zerrenda, Segura

Orden Zka.	Izena	Taldea	Lanpostu kopurua	Lanpostu mota	Hornitzeko era	Dedikazioa %	Lanpostu horretarako exijitutako ukanbeharrak					
							Adskripzioa			Hizkuntz eskakizuna		Exijitutako titulazioa
							Taldea edo eskala	Azpieskala	Klasea	Koefizientea	Derrigortasun data	
1.	Idzk./Kont	A1	1	S		60	HN	IK	3	4	94-12-31	LD
2.	Ad. Orkor. Administra	C-1	1	N	--	100	AO	AA	--	3	94-12-31	GB
3.	Ad. Orkor. Kult eta Turis	C-1	1	N	--	100	AO	AA	--	3	01-03-22	GB
4.	Aguazila	AGP	1	N	--	100	AE	SE	--	1	94-12-31	EZ
5.	Eginkizun anintzeko ofiziala	C-2	1	N	--	100	AE	SE	--	2	94-12-31	OB
6.	Gizarte langilea	A-2	1	N	--	41,57	BA	ZB	--	3	01-03-01	DIP