

2018

-

2022

EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA

ARTEAKO UDALA



UDALERRI
EUSKALDUNEN
MANKOMUNITATEA





AURKIBIDEA

1. SARRERA

2. EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANAREN TESTUINGURUA

3. METODOLOGIA ETA PROZEDURA

4. DIAGNOSTIKOA

LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

BIGARREN ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak
4. Pertsonen kudeaketa
5. Kanpo harremanak
6. Kudeaketa sistema

AMIA MATRIZEA

5. ERABILERA PLANAREN HELBURU ESTRATEGIKOAK

6. HIZKUNTZ IRIZPIDEAK 2018-2022

LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

BIGARREN ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak
4. Pertsonen kudeaketa
5. Kanpo harremanak
6. Kudeaketa sistema

7. ADMINISTRAZIO ATALAK

8. LANGILEEN ZERRENDA



1. SARRERA

Txosten honetan jaso dugu Arteako 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. 2018ko abenduaren 19n onartu zen plana, Arteako Udalaren ohiko udalbatzan.

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 egin du 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 Arauzkotzeko Oinarrizko Legeak**, azaroaren 24ko 10/1982 zenbakidunak, herritarren hizkuntz eskubideak aitortu eta herri aginteek 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 **Udalerrri 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, Arteako Udalak indarrean izan du V. plangintzaldiko 2013-2017 epealdirako erabilera plana. Epeak Jaurlearitzako Hizkuntz Politikarako Sailburuordetzak ezartzen ditu. Plana plangintzaldiko lehenengo urtean onartu behar zen (hau da, 2013an), eta Arteako Udalak 2013ko abenduan onartu zuen Osoko Bilkuran. 2018an VI. plangintzaldia hasi da, eta 2022ko abenduaren 31 arte iraungo du.

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

- Hizkuntza eskakizunak



- Borondatetik haragoko hizkuntza politika
- Berriazko hizkuntza prestakuntza eta trebakuntza
- Euskarazko komunikazioak
- Ahozkoitasuna
- 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 deialdiaren autodiagnostiko ereduan** oinarritu gara. Diagnostikoaren baitan, ez da laginketarik egin. Laginketak plan estrategiko honen jarraipena izango diren urtez urteko kudeaketa planetan txertatuko ditugu.

Udalaren egoera ezagutzeko, elkarrizketak egin zaizkie udal langileei eta haiek sortutako dokumentazioa behatu da. Bi langile elkarrizketatu dira, idazkaritza-administrazio atalekoak.

Udalaren egoera horretatik abiatuta, plangintzaldi amaierarako lortu nahi diren helburu estrategikoak eta aurrerantzean Udalak bere egingo dituen neurri orokorrak zehaztu ditugu Hizketa aplikazioaren bidez. Horrekin bat, erabilera planaren barruan sartzen diren udal langileak zein diren zehaztu dugu.

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 erakundeen 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 prentsaurrekoetan 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 sortze-hizkuntza nagusiki euskara da.

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
ERROTULAZIOA ETA IKUS-ENTZUNEZKOAK	%90	%10
ARGITALPENAK, IRAGARKIAK, PUBLIZITATE-KANPAINAK, PRENTSA-OHARRAK ETA PAPER-GAUZAK	%80	%20
JENDAURREKO EKITALDIAK	90%	%0
WEBGUNE ETA SARE SOZIALEN EDUKIA	%5	%95

Egoeraren analisia

1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Kanpo-errotulu nagusia. Eraikineko errotuluak (irekita/itxita, irteera, sarrera, ongietorrizkoak, solairuak, gelak, gunek, bisitariak, etab.) eta zerbitzuetakoak (igogailua, telefona). 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.

Udal instalazioen barruan euskararen erabilera sustatzeko udalak Txantxangorriaren pegatina du jarrita. Udal instalazioetatik kanpo ere Txantxangorria dute jarrita.

Kaleetako izenak eta norabide errotuluak euskaraz daude; baita udal ibilgailua eta udal arropa ere.

Informazio panelak ele biz daude.

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 gutun-azalak, karpetak, artxibadoreak, orriak eta zigiluak euskaraz daude.

Gainerakoan, Udalak iragarki ofizialak Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratzen ditu, eta bertara ele biz bidaltzen ditu.

Iragarki ez ofizialak euskaraz egiten ditu udalak, paneletan eta Begitu aldizkarian.

1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak



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

Jendaurreko ekitaldiak euskaraz egiten dira, eta euskara ulertzen ez duen norbait badago amaieran laburpen bat egiten da gaztelaniaz.

Udalak hainbat ikastaro antolatzen ditu: eskulanak, yoga, pilates, tai-chi, bioenergetika... Ikastaro guztiak euskaraz dira, eskulanean ikastaroa izan ezik.

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.

Webgunea euskaraz eta gaztelaniaz dago, BiscayTIKek kudeatzen du web orria. Eduki guztiak ele biz daude, baina gaztelaniazko bertsioan, esaterako, plenoetako aktak euskaraz daude.

2. Bezeroekiko (pertsone fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

Sendotasuna
Elementu horren hizkuntza irizpideak
Erabilera planean dago jasota prozedura, eta langileak arduratzen dira horretaz. Urtean bi aldiz egiten da horren jarraipena batzordean.
Honakoa da planean jasota dagoena:
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 etorri 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.

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 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 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. Tramiteak *on line* egiteko UEMAK ez 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 ehuneko handi batean, nahiz eta herritarrekiko idatzizko harreman asko ele biz helarazten zaizkien.

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).

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 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, BiscayTIK-ek baizik. BiscayTIK 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	%20	%80
EUSKARAZKO ESKAERARI EUSKARAZ EMANDAKO ERANTZUNAK	%100	%0
HARRRERA	%100	%0
TELEFONOZ, ONLINE ETA AURREZ AURRE 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 txantiloak, 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.

Batetik zabalkunde orokorreko idatziak (bandoak eta ohar/abisuak) ele biz argitaratzen dira, euskarari lehentasuna emanda; iragarki eta deialdiak ere oro har ele biz egiten dira, baina gaiaren arabera badira euskaraz egiten direnak ere.

Inprimakiak euskaraz eta ele biz daude, euskaldunei euskarazkoa eskaintzen zaie, eta gainerakoei ele bitakoa.

2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Bezeroak edo herritarrak euskaraz bidalitako inprimaki eta komunikazioei euskaraz erantzutea.

Eskaera euskaraz egiten badute, Udalak euskaraz erantzuten die.

Eskaera gaztelaniaz egiten badute, Udalak ele biz 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.



Lehen hitza euskaraz egiten da Arteako Udalean.

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.

Udalak euskaraz egiten du harrera.

2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Bezeroak edo herritarrak euskarazko hautua egin ondoren, euskaraz erantzutea.

Udalari euskaraz hitz egiten dioten herritarrekin Udalak euskaraz hitz egiten du sistematikoki.



BIGARREN ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

Sendotasuna
Elementu horren hizkuntza irizpideak
<p>Erabilera planean dago jasota prozedura, eta langileak arduratzen dira horretaz. Urtean bi aldiz egiten da horren jarraipen batzordean.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Idatzizko barne harremanei dagokienez, zehazten diren jarraibideak dira memoria, azterketa, txosten eta zirriborroak bezalako dokumentuetarako batez ere, eta, erabili</p>



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 teknikoen 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 %60ean. 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	%80	%0
INFORMAZIORAKO EDOTA KOMUNIKAZIORAKO TRESNAK	%0	%100
LAN-BILERETAKO IDATZIAK	%100	%0



ERAKUNDEAREN BARNE HARREMANETARAKO IDATZIAK	%20	%0
ERAKUNDEAREN BARRUKO LAN-BILERETAKO AHOZKOAK	%100	%0
ERAKUNDEAREN BARRUKO TELEFONOZKO HARREMANAK	%100	%0
ERAKUNDEAREN BARRUKO AURREZ AURREKO HARREMANAK	%90	%0
EUSKARAZKO BERTSIOEN INSTALAZIO-KOPURUA	%0	%0
EUSKARAZKO BERTSIOEN ERABILERA	%60	%10

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.

Idazkaritza-administraritzan, karpetak eta sareko karpetak euskaraz dituzte oro har. Fotokopiagailua gaztelaniaz dago.

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 ele biz dago.

3.2.2. Lan-bileretako idatziak

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

Lan bileretako deialdiak, bileretako aktak eta gaiari buruzko dokumentazioa euskaraz sortzen dira.



3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Idazki laburrak: e-mailak, oharrak, jakinarazpenak, egiaztagiriak, inprimakiak. Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab. Lan-aginduak, eguneroko lan-partreak, planoak, makinaren erabilera-orriak, kontrol-fitxak, desadostasunak, ekintza zuzentzaileak, muntaketa-eta biltegi-fitxak, mantentze-txostenak, zerrendak, ebaluazioa, kontrol antzeko agiriak. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak. Erakundeko dokumentazio ofiziala (eratzeskriturak, ahalmenak, etab.). Estrategia, prozesuak, prozedurak, txantiloiak, erregistroak, auditoriak (barnekoak eta kanpokoak) eta kudeaketa ekonomikoa. Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa. Komunikazio-planak eta irudi korporatiboaren eskuliburua.

Idatzi luzei dagokienez, idazkariak txosten gehienak (ekonomikoak, teknikoak, juridikoak...) gaztelaniaz idazten ditu; euskaraz idazten ditu, esaterako, kreditu aldaketak.

Sarrera-irteera erregistroa gaztelaniaz egiten da.

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 izaten dira nagusiki.

3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak

Erakunde barruko lankideekin telefono bidezko harremanetako hizkuntza.

Erakundearen barruko telefonozko harremanak eskasak dira udal txikia delako, baina izaten direnak euskaraz izaten dira.



3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak

Erakunde barruko lankideekin aurrez aurreko harremanetako hizkuntza

Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak, oro har, euskaraz izaten dira.

Arduradun politikoekin euskaraz dira aurrez aurreko harreman gehienak, baina ez guztiak, zinegotzi bat ez da euskalduna eta.

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.

Udaleko langileen lau ordenagailuek sistema eragilea, korreoa kudeatzeko aplikazioa eta Officen instalazioa gaztelaniaz dute.

3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera

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

Euskaraz erabili daitezkeen zenbait aplikazio gaztelaniaz erabiltzen dituzte langileek.

Aplikazioaren izena	Erabilgarritasuna	Hizkuntza aukerak (aplikazioa eta agiriak)
BiscayTIK	Handia	Euskaraz, gaztelaniaz eta ele biz
Udalnet	Handia	Gaztelaniaz
Cajacash	Handia	Euskaraz



4. Pertsonen kudeaketa

Sendotasuna

Elementu horren hizkuntza irizpideak

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 beharko 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 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 hastea aztertuko



du udalak. Langileen kontratazioa 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 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 daitezen 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 daitezen 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 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.

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

Gaztelania da sortze hizkuntza nagusia.

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, legez 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 jokatzen duen hizkuntza ofizialen erabileran.



4.PERTSONEN KUDEAKETA	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
PERTSONEN KUDEAKETA	%25	%0
LANEKO PRESTAKUNTZA	%40	%0
IKASTAROEN KUDEAKETA	%0	%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, e-jakinazpenak, lan-ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera-deiak, jangelako testuak eta antzekoak.

Nominak euskaraz daude, baina aseguruak, lan kontratuak eta lan hitzarmenak gaztelaniaz daude.

4.2 Laneko prestakuntza

4.2.1. Laneko prestakuntza

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

Udalak ez du barne mailako ikastarorik egiten.

Udaletik kanpoko ikastaroen azterketa bat egin dugu, hizkuntzari dagokion errealitatea zein den aztertzeko.



Ikastaroaren izena	Emalea	Hizkuntza
Kontabilitatea eta ordainketa telematikoa	BiscayTIK Fundazioa	Euskaraz gehiago
Zerga kudeaketa	BiscayTIK Fundazioa	Gaztelaniaz

4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

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

Udalak ez du barne mailako ikastarorik egiten. Beraz, horrekin lotutako agiri edo bestelakorik ere ez dago.

5. Kanpo harremanak

Sendotasuna
Elementu horren hizkuntza irizpideak
<p>Erabilera planean jasota daude arlo honen inguruko irizpideak:</p> <p>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</p>



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 harremanei 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 harremanei 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 harremanei 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:

- 2.1. Erabiltzaileek eta, oro har, herritarrek euskaraz atendituak izateko duten eskubidea errespetatuz eman beharko du prestazioa kontratistak.
- 2.2. 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

Administrazio publikoarekiko harreman gehienak euskaraz izaten dira, ez da horrela erakunde pribatuen kasuan.

Itzulpenen gaineko eta Udalak eduki beharreko dokumentu erduei buruzko erabakiak daude (erakundearen irudiaren atalean azalpena).

Udalak Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoei bideratzen diren zenbait agiri euskaraz ateratzen dira. UEMAko udalek hitzartuta daukate Jaurlaritzarekin eta Aldundiarekin bi erakundeekiko idatzizko harreman oro euskara hutsez izango dela. Lanketa hau egin gabe dago oraindik Arantzazuko Udalarekin. UEMAko udalek Jaurlaritzarekin eta Aldundiarekin hitzartutakoak lege oinarria du, Jaurlaritzak eta Aldundiak nork bere aldetik legez jasota baitaude tokiko erakunde batek euskara hutsezko harremana eskatzen duenean eman egin behar diotela.

5. KANPO-HARREMANAK	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
ADMINISTRATIOEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	%90	%10
ADMINISTRATIOEKIKO AHOZKO HARREMANAK	%60	%0
ERAKUNDE PRIBATUEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	%18	%9
ERAKUNDE PRIBATUEKIKO AHOZKO HARREMANAK	%45	%0
BESTE ENTITATEEKIKO AHOZKO HARREMANAK	%100	%0
BESTE ENTITATEEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	%100	%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.

Arteako Udalak gainerako udalekin harreman gutxi izaten du idatziz, baina harreman horiek euskaraz dira.

Bizkaiko Foru Aldundira eta Eusko Jaurlaritzara idazkariak bidaltzen dituen jakinarazpen eta txostenak euskaraz bidaltzen ditu.

Estatuko administrazioari bidalitako dokumentuei dagokienez, EAEko delegaziora bidaltzen direnak euskaraz bidaltzen dira, aldiz, Madrilera bidaltzen direnak ele biz bidaltzen dira.

5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

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

Arteako Udaleko langileek gehienek beste udalekin telefonoz dituzten harremanak euskaraz izaten dira, baina ez da beti horrela izaten.

Bizkaiko Foru Aldundiarekin eta Eusko Jaurlaritzarekin telefonoz izaten dituzten harremanetan langileek gehienbat gaztelania erabiltzen dute, nahiz eta zenbait kasutan euskaraz ere egin.

Estatuko administrazioarekin oro har harremanak gaztelaniaz dira, baina azpiordezkaritzako langile batekin euskaraz ere hitz egiten dute.



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.

Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanei dagokienez, azterketa egitean harreman gehieneko enpresak hautatu ditugu.

HORNITZAILEA	AHOZ			IDATZIZ		
	E	BI	G	E	BI	GA
Goiener	x					x
Lankidego lantaldea	x					x
Limpiezas Arratia	x					x
Lantegi batuak			x			x
Iberdrola			x			x
Telefonica			x			x
Euskaltel			x		x	
Keima	x			x		
Maialen Labandibar	x			x		
Graficas Arratia			x			x
Lyreco			x			x

Lagin honetako harremanen azterketa eginda, ikus daiteke idatzizko harreman gehienak gaztelaniaz izaten dira.



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.

Erakunde pribatuekiko ahozko harremanei dagokienez, azterketa egitean harreman gehieneko enpresak hautatu ditugu (ikus 5.2.1 puntuan dagoen taula).

Harremanak euskaraz eta gaztelaniaz izaten dituzte.

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. Lau eragile daude Artean eta euskaraz aritzen da Udala eurekin.

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. Lau eragile daude herrian eta euskaraz aritzen da Udala eurekin.



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-taldeak (merkatuaren, hornitzaileen, aliatuen, administrazioko erakundeak, gizaratearen, etab.) hizkuntza-beharrizanak kontuan izaten dira, organo nagusietan kudeatzen da, pertsonen eta gainerako interes-talde adierazgarrienei zabalitzen 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 gizaratean egon daitezkeen beharrei erantzuteko (adibidez, hezkuntza-sistemari profesional euskaldunak eskatzea). Entitatea euskararen erabilera eredu da. Hizkuntza-politika erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiarekin 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.

Arteako Udalak indarrean izan du 2013-2017 epealdirako erabilera plana. Epeak Jaurlaritzako Hizkuntz Politikarako Sailburuordetzak ezartzen ditu. Plana plangintzaldiko lehenengo urtean onartu behar zen (hau da, 2013an), eta Arteako Udalak 2013ko abenduan onartu zuen Osoko Bilkuran. Plan hori 2013an egindako diagnostikoan dago oinarrituta. Planarekin batera, Jaurlaritzaren txosten bat ere onartu behar izaten da. Jaurlaritzaren txosten horrek adierazi behar du Arteako Udalak 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 urte lantzeko helburuak hautatzen dira, eta horiek kudeaketa plan batean jasotzen dira. Kudeaketa plan horien jarraipena egiteko, jarraipen batzordea eratuta dago, eta bertan UEMAko teknikariak, udal langileak 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 jarduera orotan. Udalaren aginte organoetan aintzat hartzen dute udal jarduerak hizkuntz erabileran 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, laguntzaileren 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, Arteako Udalak Erabilera Planaren Jarraipen batzordea sortuko du. Erabilera Planaren Jarraipen batzordea kide hauek osatuko dute:

- Arduradun politikoek: garrantzi handia izango du UEMAko ordezkariak 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 normalizataileak. 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)	50	Arteako Udalak plangintzaldiaren jarraipena egin izan du, baina azken hilabeteetan etena izan da jarraipen horretan.
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak	70	Erakundearen kudeaketan euskarak badu presentzia zenbait eremutan, baina badira barne mailan hobetu beharreko



duen txertatze-maila (0-%100)		hainbat puntu.
Euskara sortze hizkuntza (0-%100)	70	Euskara sortze-hizkuntza da %70ean, barne harremanetako idatzi batzuk gaztelaniaz sortzen baitira.
Dokumentuen estandarizazioa (0-%100)	60	Badira estandarizatu gabe dauden hainbat dokumentu.

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 plangintzaldi hasieran. Erabilera planaren egoera eguneratzeko, udal langileengana jotzen da, eta hizkuntza ofizialen erabileran zalantzarik badago argitu egiten dira. Udaleko langile edo/eta hautetsiek UEMAko teknikariengana jo dezakete, zalantzak-eta galdetzeko edo argibideak eskatzeko (adibidez, kontratazio baten aurretik). Hizkuntz irizpideak ezarrita eta jakinarazita daude, eta bereziki kontutan hartzen dira herritarrekiko harremanetan eta udalaren zerbitzuak ematerakoan. Udal hautetsiekin,



legealdiaren hasieran (karguak hartu berritan) bilera bat egiten da UEMA zer den eta hizkuntz irizpideak zein diren azaltzeko, eta, beharrezkoa balitz, bilerak egiteko dei egiten zaie.

Adierazleak	Datua	Oharrak
HOElen betetze maila (0- %100)	70	Oro har hizkuntza irizpideak betetzen dira, baina hainbat arlotan barneratu gabe daude.

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 ezarrita dute eta lau lanpostutatik hiruk dute derrigortasun data ezarrita. Beraz, ezin da langilerik hasi lanean Arteako Udalean ez badu lanpostuari dagokion hizkuntz eskakizuna. Udal langileen kopurua nahikoa finkatuta dago. Hala ere, langile berri bat kontratatzerakoan hizkuntza gaitasuna aintzat hartzen da, baina kontratua egin ostean ez zaio hizkuntzaren presentziari eta erabilerari buruzko informazioa ematen.

Udal hautetsiei dagokienez, legealdia hasi berritan galdetegi bat ematen zaie, trebetasunka euren euskara maila zein den aitortu dezaten (irakurmenean, idazmenean, ulermenean eta mintzamenean).

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 erakundea osatzen duten pertsonak. 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 gainean nola jokatu azaltzeko. Helburua, hizkuntz arloan, alkateak eta udal hautetsiek hizkuntz irizpideak naturaltasunez barneratu eta beren lanaren parte dela onartzea da. UEMA solaskide baliagarria da eurentzat beren jardunean, eta, zalantzak sortzen zaizkienean, UEMARA jo dezakete; nahiz eta Artean oraindik ez duten barneratuta.



Adierazleak	Datua	Oharrak
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak	75	Lau langileek dute HE ezarrita eta batek ez du egiaztatuta dagokion HE.
Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna	85	Udal ordezkari guztiak dira euskaldunak; bat izan ezik.
Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko	60	Arteako Udaleko langileek planari jarraipen gehiago egiteko beharra ikusten dute.
Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan	60	Arteako Udalak egunerokotasunean barneratuta du erabilera plana, baina parte hartze aktiboagoa izan daiteke.



AMIA matrizea

Diagnostikoan Arteako 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
<p>Barne harremanetako eta pertsonen kudeaketako hainbat dokumentu gaztelania hutsez sortzen da.</p> <p>Langile guztiek ez dute HE egiaztatuta.</p> <p>Erabilera planaren jarraipena ez da erabatekoa izan azken hilabeteetan.</p>	<p>Zaila da zenbait erakunderekin harremanak guztiz euskaraz ezartzea.</p> <p>IVAPek edo BiscaytikEK eskaintzen dituen ikastaro ezin dira euskaraz jaso.</p> <p>Baliabide informatiko guztiak ez daude euskaraz.</p>
INDARGUNEAK	AUKERAK
<p>V. plangintzalditik martxan du erabilera plana Arteako Udalak, eta hortaz, lehen pausoak emanda daude.</p> <p>Arteako Udaleko langile guztiak eta ordezkari politikoak ia guztiak euskaldunak dira.</p> <p>Herritarrek bermatuta dute euskarazko zerbitzua udalean.</p> <p>Erakundearen irudian eta herritarrekiko harremanetan euskarak badu bere presentzia.</p>	<p>Artea udalerrri euskalduna da, herritarren %78 da euskalduna, eta horrek aukera asko ematen dizkio udalari aurrerapausoak ematen jarraitzeko.</p> <p>Arratia eskualde euskalduna da, baita eskualde buru den eta Arteatik gertu dagoen Igorre ere.</p> <p>Eskualdeko herri asko UEMAko kide dira, eta horrek lurgune euskalduna saretzeko aukera ematen du.</p>

6. ERABILERA PLANAREN HELBURU ESTRATEGIKOAK



ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK	
	EUSKARAZ	ELEBITAN	EUSKARAZ	ELEBITAN
ZERBITZU-HIZKUNTZA	Helburua: Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.			
ERAKUNDEAREN IRUDIA	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...).			
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	Helburua: Jendaurreko errotulazioan eta ikus-entzunezkoetan euskararen ehunekoak gora egitea.			
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	%90	%10	%95	%5
Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	Helburua: Marketinean, publizitatean eta jendaurreko ekitaldi guztietan euskararen presentziaren eta erabileraren ehunekoak gora egitea.			
Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak.	%80	%20	%80	%20
Jendaurreko ekitaldiak	%90	%0	%90	%0
Herritarrei begira antolatutako ikastaro eta jarduerak	%90	%0	%90	%0
Ingurune digitala	Helburua: Webgunean eta sare sozialetan euskarazko edukien ehunekoak gora egitea.			
Webgune eta sare sozialen edukia	%5	%95	%5	%95
HERRITARREKIKO HARREMANAK	Helburua: Zerbitzuetan euskararen erabilera indartzea euskaraz egiteko hautua egin duen herritarra euskaraz artatua izan dadin.			
Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan.	Helburua: Herritarrekiko harremanetarako idazkietan euskararen ehunekoak gora egitea.			
Idatzizko harremanak	%20	%80	%30	%70
Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak.	%100	%0	%100	%0
Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan.	Helburua: 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
LAN-HIZKUNTZA	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.			
BARNE HARREMANAK	Helburua: Komunikazioan eta lan-tresnetan			



Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	euskararen erabileraren ehunekoak gora egitea. Helburua: Bulegoko materialak, paper gauzak, kafe-makinak etab. euskaraz egotea.			
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	%80	%0	%90	%0
Barne harremanak idatziz	Helburua: Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.			
Informaziorako edota komunikaziorako tresnak	%0	%100	%20	%80
Lan-bileretako idatziak	%100	%0	%100	%0
Erakundearen barne harremanetarako idatziak	%20	%0	%40	%10
Barne harremanak ahoz	Helburua: 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	%90	%0	%95	%0
Baliabide informatikoak	Helburua: Euskarri informatikoen euskarazko bertsioa ere egotea eta horiek erabiltzen direla sustatzea.			
Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua	%0	%0	%50	%0
Euskarazko bertsioen erabilera	%60	%10	%100	%0
PERTSONEN KUDEAKETA	Helburua: Pertsonen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea.			
Pertsonen kudeaketa	Helburua: Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan.			
Pertsonen kudeaketa	%25	%0	%50	%10
Laneko prestakuntza	Helburua: Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea.			
Laneko prestakuntza	%40	%0	%50	%0
Ikastaroen kudeaketa	%0	%0	%0	%100
KANPO HARREMANAK	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea kanpoko erakundeekiko harremanetan.			
Administrazioa	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea herri administrazioekiko harremanetan.			
Administrazioekiko idatzizko harremanak	%90	%10	%90	%10
Administrazioekiko ahozko harremanak	%60	%0	%80	%0
Erakunde pribatuak: finantza-entitateak, erakunde kolaboratzaileak, etab.	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea hornitzaileekiko harremanetan.			
Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	%18	%9	%40	%0
Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	%45	%0	%60	%0
Bestelako harremanak: aliatuak, erakunde kolaboratzaileak, etab.	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea gainerako harremanetan.			



Beste entitateekiko idatzizko harremanak	%100	%0	%100	%0
Beste entitateekiko ahozko harremanak	%100	%0	%100	%0
KUDEAKETA SISTEMA	Helburua: Euskararen kudeaketa aurreratu bermatzea.			
PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea	Helburua: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.			
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak	%75		%100	
Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna	%85		%90	
Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko	%60		%80	
Langile eta erakunde ordezkarien parte-hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan	%60		%80	
ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	Helburua: Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea.			
Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egitea (0-%100)	%50		%70	
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila (0-%100)	%70		%85	
Euskara sortze hizkuntza (0-%100)	%65		%80	
Dokumentuen estandarizazioa (0-%100)	%60		%80	
HERRITARRAK ETA ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea	Helburua: Erakundeko zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea.			
HOElen betetze maila (0-%100)	%70		%90	



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.

Argitalpeni 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 etorritz gero, Udalak euskarazko inprimakia eskatuko dio dagokion erakundeari.

Ettxera 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 eguita 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

Udalak antolatzen dituen ikastaroak euskaraz izango dira. Langileek kanpoko ikastaroetara jo behar dutenean, euskarazko ikastaroen aldeko hautua egingo dute, aukera dagoenean.

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, euskara hutsezko harremanak bultzatuko dira, eta horretarako beharrezko neurriak hartuko dira. Haiei zuzendu beharreko dokumentazioan euskara bakarrik erabiliko da, eta beraingandik 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 euskara hutsez izan daitezten 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, baita menak, 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 jarduera guztietan hizkuntza irizpideak betetzea eta betearaztea.

Hartara, Udalaren kudeaketarako aginte organoetan hizkuntza ofizialen kudeaketa integratuko da, eta hizkuntza irizpideak zeharkakotasunez landuko dira. Udalaren jarduera guztietan, jarduera horiek gauzatu aurretik hizkuntzaren erabileran eragingo duten faktore guztiak hartuko dira aintzat, eta hizkuntza irizpideen betetzeko neurriak hartuko dira. Nolanahi ere, udal jarduera 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 politikoek: 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
4. Batzordearen zeregin nagusiak hauek izango dira:
5. Hizkuntza irizpideak Udalaren kudeaketan zenbateraino bete diren neurtzea
6. Neurri zuzentzaileak proposatzea (behar izanez gero)
7. Erabilera planaren jarraipena egitea
8. Planaren helburuak betetzeko ekintzak proposatzea

Planaren helburuak zenbateraino betetzen ari diren ebaluatzea



6.2. Herritarrak eta produktua edo zerbitzua: hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketa eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketa 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 dakartzanean, 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, oharrak 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, espedienteak 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 oharra 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 beharko 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 baztertzeko 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 arabera hurrengo sailkapena jasotzen da:

- **Jendaurreko atala:** beren zeregin nagusia, ahoz zein idatziz, administratuairekiko 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 instalakuntza zein ekipoen, laboratorio eta antzekoen mantenimendu eta kontserbazio-zereginetan.

Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua dagoeneko seigarren plangintzaldian dago, 2018-2022 dagokionean hain zuzen ere. 2016ko erroldaren arabera Arteako Udaleri dagokion derrigortasun-indizea [euskaldunak + (ia-euskaldunak/2)] %83,03koa da (11. art.), hortaz, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren arabera, 4. helburu mailakatua betetzea dagokio II. plangintzaldi honetarako (17.d) artikulua).

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



7.2 Administrazio-atalak: euskarazkoak eta elebidunak

86/1997 Dekretuak administrazio atalen sailkapena zehazten du:

- Beren zereginak Euskal Autonomia Elkarteko bi hizkuntza ofizialetatik edozeinetan, batean zein bestean, betetzen dituzten administrazio atalak izango dira administrazio atal elebidunak.
- Beren zereginak batez ere euskaraz betetzen dituzten administrazio atalak izango dira euskarazko administrazio atalak.

Sailkapen horretan sakonduz, “Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko irizpide orokorrak eta plan nagusia. VI. Plangintzaldia (2018-22)” dokumentuak atal mota bakoitzak ze baldintza bete behar dituen zehazten du.

7.2.1 Administrazio atal elebidunak

VI. plangintzaldirako hizkuntza irizpide orokorren arabera, atal elebidunak dira euren berezko eginkizunak bai euskaraz, bai gaztelaniaz, bietan betetzen dituzten atalak eta atal elebidun izendatuko dira honako baldintza hauek betetzen dituzten atalak:

1. Atala osatzen duten lanpostuen % 60tik gorakoek derrigortasun-data ezarria izatea.
2. Atalburu den langileak dagokion hizkuntza-eskakizuna edo bat baxuago egiaztatua izatea, eta atala osatzen duten gainontzeko langileen % 60tik gorakoek dagokien hizkuntza-eskakizuna egiaztatua izatea. Laugarren hizkuntza-eskakizuna duten lanpostuetan, kontuan izango da langileak hirugarren hizkuntza-eskakizuna egiaztatua izatea.



7.2.2 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, Arteako Udalean Idazkaritza-Kontuhartzaitza euskarazko atal izendatu dugu. 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	Euskarazko administrazio atala	4

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



Guztira lau lanpostu dira, guztiek dute HE eta DD ezarrita, baina langile batek ez du egiaztatuta dagokion HE; gainerakoek bai. Horren ondorioz, Arteako Udalaren euskaraplanean lau langile sartuko dira.



8. LANPOSTUEN ZERRENDA EGUNERATUA

2018KO LANPOSTUEN ZERRENDA

Izena	Funtzio naria/L aborala	Eskala/ Aspiesk.	Átala	Egoera/ Hor. Proz.	Tald ea	Ikasketak	Pla- zak	H.E	D.D.	Dedikazioa	C.D..	Egiaztatut ako HE
Idazkari- Kontuhartz.	Funtzio naria	Gaikun. Nazionala	Idazka- ritza	Hutsik/ lehiaketa- oposaketa	A-1	Lizentz.. Zuzenbi., Zien Pol. eta Sozio., Ek. edo empr.	1	4	31-12	Lanal.ren %70	24.	4
									1993	Arantzazuko Ud.-rekin elkartua		
										Dedi. Berezia(%30)		
AdministrariLagun tzailea	Funtzi onaria	Adminis. Orokorra	Idazka- ritza	Beteta	C-2	Eskola Grad. 1.LH edo baliokidea	1	3	31-12	Lanaldi	16.	3
				Lehiaketa- oposaketa					1997	Osoa		
Alguazila	Funtzi onaria	Adminis. Berezia	Zerbitzu	Beteta	E	Eskolako	1	2	31-12	Lanaldi	12.	2
			Orokor.	Lehiaketa- oposaketa		Ziurtagiria			1994	Osoa + %30 dedik excl		
Garbitzailea	Be- behine ko	Adminis. Berezia	Zerbitzu Berezia	Beteta Kentzeko	E	Eskolako	1	1	2018- 12-19	Lanaldi osoa		-
	Laboral a					Ziurtagiria						