



Arartekoaren 2019IR-37-19 Ebazpena, 2019ko abuztuaren 28koa. Horren bitartez amaiera ematen zaio hurrengo kexa honi: euskarazko zerbitzu egoki bat ematearen beharra Amorebieta-Etxanoko Udalean.

### Aurrekariak

**Lehenengoa.** 2019ko urtarrilaren 8an kexadunak idatzi bat igorri zigun, non azaltzen zen hainbat hizkuntza eskubideen urraketa, betiere kexadunaren aburuz. Urraketa guztien atzetik dagoen salaketa hauxe da: Amorebieta-Etxanoko Udalak ez du bermatzen hainbat arlotan hiritarrek duten eskubidea euskaraz egiteko udal zerbitzuekin harremanetan. Bestetik, kexaduna Zornotzako udaltzaina izanik, ezin du bere lana euskaraz egin bitartekoak (inprimakiak, aplikazio informatikoa, eta abar) gaztelaniaz baino ez daudelako, gainera Udaltzainburuarekin zein beste lankide askorekin gaztelaniaz baino ezin du egin, ez baitakite euskaraz. Bere lana euskaraz ezin egiteak eragin zuzena dauka hiritarren, uste du kexadunak, nahiz eta hiritar askok eta askok euskaraz egiten duten udaltzainekin.

Laburbilduz, hauek dira bere kexak:

- Salaketak ez dira hartzen euskaraz.
- Barne espedienteak gaztelaniaz tramitatzeko aukera baino ez dago. Nominak ere gaztelania hutsean daude. Hauteskunde sasoiak jakinarazpenak gaztelania hutsean igortzen dira.
- Beste sailen batekin harremanak izateko, Ongizate Sailarekin adibidez, gaztelaniaz baino ez daude ereduak.
- Udaltzainburuak euskaraz ez badaki, zaila da zerbitzua euskaraz ematea.

**Bigarrena.** 2019ko apirilaren 17an Arartekoak gutuna igorri zion Amorebieta-Etxanoko alkateari, kexaren nondik norakoak azalduz eta horren gaineko informazioa eta iritzia eskatuz, eta, hala bazegokion, neurriak hartzeko eskatuz. 2019ko uztailaren 4an Amorebieta-Etxanoko alkate Andoni Agirrebeitiaren idatzia jaso dugu. Horretan alkateak dio kexadunaren salaketak aztertuta, langileak aurkeztu dituen kexak arrazoizkoak direla egiaztatu dutela; hori dela eta, alkateak arazo horiei konponbidea emateko beharrezko diren neurriak har daitezela agindu duela esaten du.

Horretarako, kexadunarekin bildu zen udaleko euskara teknikaria, eta kexadunak planteatzen duena hamar puntuko txosten batean laburbildu dute eta, txostenean jasotako hamar puntuak argitzeko, indarrean dagoen Amorebieta-Etxanoko *Euskararen Erabilera Planari* jarraiki, hamar proposamen egin dituzte. Horrez gain, oinarritzko irizpideak gogorarazteko, eta sail guztietan bete daitezela, sei puntuko hizkuntz protokoloa ezarriko dutela azaldu du alkateak bere idatzian.

Amaitzeko, alkateak iragartzen du idatzian neurri horiek zabaltzeko, irailean batzarrak egingo direla zinegotzi guztiekin eta sail guztietako arduradunekin; baita sailez sail ere, langile guztiek horren berri izan dezaten.



**Hirugarrena.** Amorebieta-Etxanoko Udalak hartu dituen neurri eta konpromiso zehatzak hauek dira:

Amorebieta-Etxanoko Udalak 2017-2021 aldirako onartuta duen *Erabilera Plana* eta horrek jasotzen dituen *Hizkuntza Irizpideak* aztertuta, honako ondorioak azaldu dira kexadunak planteatutakoari erantzuteko:

1. Hizkuntza Irizpideen 2. ardatzak, 1.1 atalean Bezeroak/Herritarrak (Idatzizko harremana) hau jasotzen du: "*Udaletik kanpoko eskaera batetik abiatzen diren prozeduretan eskatzailearen hizkuntzan idatziko dira espedienteak. Prozedura ofiziozkoa bada, espedientea gutxienez euskaraz egongo da*". Hori dela eta, kexadunak arrazoiz jokatu du kexaren 1. puntuari.
2. Zenbait espediente aztertuta, horrela dela egiaztatu dugu. Txosten honetako puntuari jaso duguna aplikatu beharko litzateke: "*Prozedura ofiziozkoa bada, espedientea gutxienez euskaraz egongo da*". Beraz, honetan ere arrazoiak du.
3. Hizkuntza Irizpideen 2. ardatzak, 1.2 atalean Bezeroak/Herritarrak (Ahozko harremana) hau jasotzen du: "*Udal zerbitzuetara datozenei zein telefonoz deitzen dutenei lehenengo berba euskaraz egongo zaie beti, eta konpromiso pertsonala hartuko dugu euskaraz ekiteko solaskidea euskalduna bada*". Horrez gain, Erabilera Planak herritarrei aitortzen dizkien eskubideen artean hau dago jasota: "*Udalarekin eta haren menpeko edozein erakunderekin euskarazko ahozko eta idatzizko harremanak izateko eskubidea*". Hala, beraz, esan genezake 2. puntu honetan ere kexagileak arrazoiz jokatu duela.
4. Erabilera Planak 6.1. puntuari zehazten du Langile berriak sartzean erabili beharreko protokoloa. Baina protokoloa ez da betetzen.
5. Hizkuntza Irizpideen 3. ardatzak, 1.2 atalean Idatzizko barne-harremanak hau dakar: "*Langileei zein arduradun politikoei bidaltzen zaizkien komunikazio orokorrak eta dokumentu estandarizatuak (nominak, baimenak ...) euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira*". Lanerako erabiltzen diren inprimaki eta orriak dokumentu estandarizatuak izaten dira; beraz, kexa arrazoizkoa da.
6. GESPOL aplikazio informatikoak ematen dituen orri asko gaztelaniaz baino ez daude. Horiek euskaratzen hasita daude, eta aurrerantzean itzultzaileak hartuko du horren ardura.
7. Hizkuntza Irizpideen 1. ardatzak (Hizkuntza paisaia eta irudi korporatiboa) argi eta garbi azaltzen du errotulazioa, oharrak... ele bietan egon behar dutela, eta euskara nabarmenduta, betiere.
8. Langileak adierazi duen kexa aztertuta (udalean jarritako kexa zergati berarekin), ikusi dugu 2017ko abenduaren 20koa dela, eta espediente itxi egin zen erantzunik eman gabe.
9. Kexadunak dioen legez, lanpostuen balorazioa egiteko galdetegiak gaztelaniaz baino ez zeuden.



Hizkuntza Irizpideen 3. ardatzak, 6.3 atalean honakoa dakar: "*Udalaren eta beraren erakunde autonomiadunen kontratazioetarako pleguetan apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikulua ezartzen duena aintzat hartuko da: 18.d) Kontratazio arloan erabiliko diren neurriak; batez ere, hirugarren batzuek herritarrekin harreman zuzena duten zerbitzu publikoak eskaintzen dituztenean, dagokion administrazioak berak bete behar lituzkeen antzeko hizkuntza baldintzak berma daitezen*". Arazo horri irtenbidea emateko, euskaraz idatzi nahi zuenari euskaraz idazteko aukera eman zitzaion, eta udal itzultzaileak itzulpena egin zuen kontratatutako enpresarentzat.

10. Egia da udaltzainburuak ez zekiela euskaraz, eta hori oztopo izan da bere lana euskaraz egin nahi izan duenarentzat. Gaur egungo udaltzainburuak badaki euskaraz, eta gaitasuna dauka eguneroko lana euskaraz egiteko.

#### TXOSTENEAN JASOTAKOAK HOBETZEKO, AMOREBIETA-ETXANOKO UDALAREN PROPOSAMENAK

1. Hizkuntza Irizpideen 2. ardatzak, 1.1 atalean Bezeroak/Herritarrak (Idatzizko harremana) Erabilera Planak jasotzen duena betetzea: "*Udaletik kanpoko eskaera batetik abiatzen diren prozeduretan eskatzailearen hizkuntzan idatziko dira espedienteak. Prozedura ofiziozkoa bada, espedientea gutxienez euskaraz egongo da*".
2. 1. puntuan azaldu duguna.
3. Protokoloa ezarriko da, Euskararen Erabilera planaren oinarri nagusiak bete daitezen; bertan, zerbitzu eske datorren herritarra zelan artatu ere azalduko da.
4. Langile berriak sartzean erabili beharreko protokoloa zehaztuta dago Erabilera Planean. Hori bete egin behar da.
5. Udaltzainek lanerako behar dituzten hainbat inprimaki GESPOL aplikazio informatikotik ateratzen dira. Udal itzultzailea badabil lan horretan, eta ekin egingo dio behar diren baliabide materialak euskaratzeari.
6. 5. puntuan azaldu duguna.
7. Udaltzainei azalduko zaie Hizkuntza Irizpideen 1. Ardatzak (Hizkuntza paisaia eta irudi korporatiboa) zer dioen. Ezarriko den protokoloan jasota egongo da.
8. Kexak bideratzeko protokoloa zehaztuta dago Erabilera Planean. Hori bete dadin neurriak hartuko dira; horretarako, batzarrak egingo dira udal sailtako buruekin, euren departamentura kexaren bat heltzen denean, Erabilera Planak ezartzen duen protokoloa martxan jar dadin.
9. Udalak konpromisoa hartzen du, langileek jasotzen duten edozein dokumentazio, inprimaki, orri... euskaraz egon dadin, beti.



10. Udaltzainburua euskalduna da gaur egun, eta gaitasun osoa du eguneroko lana euskaraz egiteko.

Gainera, zera azaldu dute: hamar puntu horien gaineko azalpenak emateko batzarrak deituko dituela alkateak, sailez sail; euskara teknikariak ere deialdia jasoko dutela bertara joateko, eta behar diren azalpenak emateko.

Amaitzeko, hauxe da Amorebieta-Etxanoko udalak ezarri duen protokoloa:

## PROTOKOLO LINGUISTIKOA

### 1. HIZKUNTZA PAISAIA

Errotulazioa ele bietan emango da, euskara nabarmendurik: euskara goian, ilunago, handiago... Oharrak/mezuak ele bietan emango dira: euskara nabarmendurik.

### 2. HARRERA HIZKUNTZA

Aurrez aurreko edo telefono bidezko harrera- eta agur-hitzak euskaraz izango dira. Harrera automatizatua, erantzungailuak eta antzekoak euskaraz egongo dira lehenengo.

### 3. BISITARIAK / BEZEROAK

Bisitariari/bezeroari galdetu egingo zaio zein hizkuntzatan izan nahi duen ahozko zein idatzizko komunikazioa. Azalpenak emateko orduan, bisitariaren/bezeroaren borondatea errespetatuko da. Bisitarietzako/bezeroentzako idatzizko materialak ele bietan egongo dira.

### 4. KEXAK

Jasotzen diren kexak euskara zerbitzuari helaraziko zaizkio, bidea eman diezaien. Euskara zerbitzuak Hizkuntza Irizpideak aztertu eta eskubide urratzea badago, dagokion saileko zinegotzi arduradunari bideratuko dio kexa, konponbidea emate aldera.

### 5. LANGILE BERRIAK

Langile berri bat hasten denean, protokolo linguistikoa azalduko zaio, eta euskara zerbitzuko teknikariengana bideratuko dute, udalaren hizkuntza politika azal diezaioten.

### 6. ESPEDIENTEAK

Euskaraz zabaltzen diren espedienteak, bai herritar baten eskari batetik eratorritakoak, bai ofizioaz sortutakoak, euskaraz egingo dira, gutxienez.



## Ondorioak

**Lehenengoa.** Lehenik eta behin, Arartekoa naizen aldetik, goraiatu nahi dut Amorebieta-Etxanoko Udalak kexari eman dion garrantzia eta trataera. Administrazio publiko guztiek daukate erantzukizuna zerbitzu onak eta herritarrei zuzenduak emateko, ez soilik legedia eta eskubideekin bat datozenak. Horregatik, hiritar kualifikatua den udal langile baten kexaren aurrean txalogarria da oso udalak hartu duen bidea, kexaren nondik norakoak aztertuz, udalak duen Euskara Erabilera Planarekin alderatuz eta hobetzeko aukera modu eraginkorrean aprobetxatuz. Hori ez ezik, udalak euskaraz aritzeko eskubidea (hiritarrena zein langileena) bermatzeko zenbait proposamen zehatz ere egin ditu, Euskararen Erabilera Plana zehazteko eta gauzatu ahal izateko. Azkenik, protokolo linguistikoa ere egin du Euskara Erabilera Plana modu praktikoan eraginkorra izan dadin eta konpromisoa ere hartu du hori udal sail guztietan eta langileen artean zabaltzeko, hiritarren ere eragina izan dezan.

**Bigarrena.** Euskararen erabilera arauzkotzeko azaroaren 24ko 10/1982 oinarrizko Legeak zera dio bere 5. artikuluan:

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

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

*a) Administrazioarekin edota Autonomia Erkidegoan kokatutako edozein erakunde edo entitaterekin harremanak euskaraz zein gaztelaniaz izateko eskubidea, ahoz nahiz idatziz.*

*b) Irakaskuntza hizkuntza ofizial biotan izateko eskubidea.*

*c) Aldizkariak eta irrati-telebistetako eta beste hedabideetako emanaldiak euskaraz jasotzeko eskubidea.*

*d) Lanbide-jarduerak, langintza, politikagintza eta sindikatu-jarduera euskaraz egiteko eskubidea.*

*e) Edozein bilkuratan euskaraz mintzatzeko eskubidea.*

*3. Herri-agintek eskubide hauen erabilera ziurtatuko dute Autonomia Erkidegoaren lurraldean, eraginkorrak eta benetakoak izan daitezen."*

Administrazio publikoek eskubide horiek betearazteko eta eraginkorrak izan daitezen euren erabilera planak dituzte funtsezko tresna. Hala eta guztiz ere, jakina da egunean egunean zenbait oztopo sortzen direla erabilera planek jasotzen dutena gauzatzeko. Kexa honetan argi geratu da hiritarrei udal zerbitzuak euskaraz emateko ez dela nahikoa zerbitzua ematen duten langile batzuk euskaraz aritzeko gai izatea eta itzultzaileak izatea; zerbitzuen tramitazioa euskaraz egiteko aukera izan behar dute langileek. Langileen euskaraz lan egiteko eskubidea bermatuz argi ikusten da hiritarren eskubidea ere gauzatzeko bidea ematen dela. Horrela, langileen lan bitarteko guztiek euskaraz lan egiteko aukera eman behar dute (inprimakiak, aplikazio zein programa informatikoak, hizkuntz paisaia eta abar); gainera, arduradunek eta nagusiek euskaraz aritzeko gai izan behar dute, aginte kate osoan



langileen euskaraz lan egiteko eskubidea bermatzeko. Azken urratsa, nire ustez, honek izan beharko luke: lan bilerak euskaraz egiteko benetako aukera izatea eta horretarako protokoloak ezartzea.

**Hirugarrena.** Udalaren erantzuna eredugarria den aldetik, Ararteko bezala erabiliko dut, administrazio publikoek ezagutu dezaten, nire eginkizun nagusietakoa baita EAeko administrazioak euren zerbitzuak hobetzen eta hiritarren eskubideak modurik eraginkorrenean gauzatzen laguntzea. Horregatik, jarraipen-lana egingo dut proposamenak modu eraginkorrean gauzatzen direla egiaztatzeko. Horrela, Arartekoak eta Amorebieta-Etxanoko Udalak elkarrekin aztertuko dugu proposamenek zer eragin duten euskaraz aritzen diren hiritarrengan eta langileengan, udalak ematen dituen zerbitzuetan, eta arlo honetan hobetzeko aukera sustatuko dugu.

