



EIBAR

Udala | Ayuntamiento

HIZKUNTZA OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK

Eibarko Udalean ontzat emanak Alkatetza Ebazpenez 2024ko urriaren 3an



EIBAR
Udala | Ayuntamiento



EIBARKO UDALA
Ayuntamiento de Eibar



SARRERA	4
1.ardatza: KUDEAKETA	6
1.1 Euskararen kudeaketa orokorra	7
1.2 Lidergoa	9
1.3 Langileak	9
1.4 Hizkuntza-gaitasuna	10
1.5 Euskararen erabilera sustatzeko estrategia	11
1.6 Hizkuntza-klausulak	12
2. Ardatza: ERABILERA	16
2.1 Zerbitzu-hizkuntza	17
2.1.1 Erakundearen irudia	17
2.1.2 Herritarrekiko harremanak	21
2.2 Lan-hizkuntza	24
2.2.1 Barne-harremanak	24
2.2.2 Kanpo-harremanak	26
2.2.3 Prestakuntza	28
2.2.4 Baliabide informatikoak	28
2.2.5 Sortze-hizkuntza eta testuak sortzeko irizpideak	29
Hizkuntza-irizpideen taula (laburpena)	31
Eranskinak	39
1.eranskina: Kontratuetoako hizkuntza-irizpideak	39
2. eranskina: Kontratu txikietako hizkuntza-irizpideak	41
3.eranskina: Dirulaguntza izendunetako hizkuntza-irizpideak	46
4.eranskina: Komunikazio protokoloa	47
5.eranskina: NORA NOLA taula	52
6. eranskina: Udal eskoletako eta kiroldegiko irakasle/monitoreek ikastaro, tailer eta saioetan parte-hartzaileekin izan beharreko hizkuntza-jokabidea	54



EIBAR
Udala | Ayuntamiento



EIBARKO UDALA
Ayuntamiento de Eibar



SARRERA

Zer dira hizkuntza-irizpideak?

Agiri honetan jasotakoak EAEko bi hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibide orokorrak dira, eta hizkuntza-irizpide batzuk finkatu nahi ditu Eibarko Udaleko sail eta zerbitzu guztietarako.

Irizpide orokor horiek erakundearen erabilera planetan gauzatuko dira, eta behar izanez gero, osatu eta zehaztu egingo dira.

Haien betetze-maila eta hartu beharreko neurriak planari jarraipena eginez aztertuko dira, baita aldizka egingo diren ebaluazioetan ere.

Helburu nagusiak

Hizkuntza-irizpideek hiru helburu nagusi dituzte:

- Herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea eta hizkuntza-berdintasuna lortzea herritar horiek Eibarko Udalarekin harremanetan jartzen direnean, horretarako behar diren ekintzak bultzatuz eta xede hori eragozten duten oztopoak gaundituz.
- Euskararen erabilera normalizatzea eta sustatzea Eibarko Udala osatzen duten sail, departamentu eta zerbitzu guztietan, euskara ere zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza izan dadin.
- Eibarko Udala euskararen normalizazioan eredu izatea eta jarraibideak eskaintzea.

Eragin eremua

Dokumentu honek, onartzen den momentutik aurrera, Eibarko Udalaren sail, departamentu eta zerbitzu guztiei eragingo die.

Horretarako markoa Euskal Sektore Publikoaren Legea eta Euskal Enplegu Publikoarena izango dira, bai eta Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzeko dekretua ere¹.

Erabilera normalizatua eta orokorra

Euskara, Euskal Herriko berezko hizkuntza, hizkuntza ofiziala da gaztelaniarekin batera, eta Autonomia Erkidegoko Alor publiko osoak hizkuntza horien ofizialtasuna arautu eta bi hizkuntzen erabilera-berdintasuna bermatu behar du. Eibarko Udalak, EAEko Sektore Publikoak bezala, euskararen erabilera gero eta gehiago erraztuko du, bai barneko jardueretan, baita kanpoan zabaltzen direnetan ere.

Hizkuntza ofizial batean egindako jarduketan baliotasun juridikoa

Hizkuntzaren ikuspegitik, hizkuntza bat edo bestea aukeratzeak ez du esan nahi administrazioak garatzen dituen egintza juridikoen eta jardueren balio juridiko osoa² gutxituko denik. Horregatik, Eibarko Udalak eta Udalaren sail, departamentu eta zerbitzuek, hala adosten badute, jarduerak euskaraz egitea erabaki ahal izango dute. Nolanahi ere, uneoro ziurtatu beharko zaie herritarrei administrazioarekin harremanetan jartzeko erabiliko duten hizkuntza ofiziala aukeratzeko eskubidea dutela.

¹ 3/2022 LEGEA maiatzaren 12koa, Euskal Sektore Publikoarena, 11/2022 LEGEA, abenduaren 1ekoa, Euskal Enplegu Publikoarena eta 19/2024 DEKRETUA, otsailaren 22koa, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzekoa

² Euskaraz aurkeztutako idazki eta agiriak, eta baita epaile-jardunak, balio eta eragin-indar osoak izango dira. (9.2. artikulua 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarritzkoa)



Herritarren hizkuntza-eskubideak eta Administrazioaren obligazioak

Euskal Autonomia Erkidegoko herritar guztiek dute euskara eta gaztelania jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, eta botere publikoek eskubide horien erabilera bermatu behar dute. Oinarrizko printzipio horretatik ondorioztatzen da hizkuntza-eskubideak herritarrenak direla, eta ez botere publikoenak, eta azken hauei dagokiela eskubide horiek errespetatzea eta betetzen direla bermatzea. Eibarko Udalaren betebeharra da eskubide horren erabilera bermatzea eta berme hori langile publikoek herritarrei eskaintzen dieten zerbitzuaren bidez gauzatzea.

Horretarako, Eibarko Udalaren mendeko langile publikoek, herritarrekiko komunikazioetan, herritarrek kasu bakoitzean aukeratzen duten hizkuntza ofiziala erabiliko dute. Barneko erakunde-komunikazioetan, edo beste administrazio batzuekin dituzten komunikazioetan, hizkuntzen erabilera hizkuntza-irizpide hauetan ezarritakoaren arabera izango da, ahoz zein idatziz.

Kalitatezko komunikazioa

Eibarko Udalak kalitatezko komunikazioa egin behar du, estilo zuzen, egoki eta ulergarrian, herritarrek Eibarko Udalaren mezuak ahalegin handirik gabe ulertzeko eskubidea dutela jakinda.

Komunikazio telematikoa

Eibarko Udalak komunikazio telematikoaren aldeko apustu garbia egin du. Kontuan hartu behar da komunikazio digitala ez dela komunikazio analogikoa dagoen-dagoenean formatu elektronikora eramatea; hori baino askoz gehiago da. Komunikazio digitalak berezko kodigoak ditu, bere baliabide estilistikoak, eta horiek guztiak aintzat hartu behar dira komunikazio egokia lortzeko.

Diskriminaziorik gabeko hizkuntza

Eibarko Udalak hizkera inklusiboa eta ez-sexista erabili behar du irudi eta hizkera mota guztietan, zuzenean eta beste pertsona edo entitate batzuen bitartez sortzen dituen dokumentu eta euskarrietan.

Hizkuntza-irizpideak egituratzeko ardatzak

Eibarko Udalean hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak bi ardatz hauen arabera antolatuko dira: Kudeaketa eta Erabilera.



1.ardatza: KUDEAKETA

- 1.1 Euskararen kudeaketa orokorra**
- 1.2 Lidergoa**
- 1.3 Langileak**
- 1.4 Hizkuntza-gaitasuna**
- 1.5 Euskararen erabilera sustatzeko estrategiaren komunikazioa**
- 1.6 Hizkuntza-klausulak**



1.1 Euskararen kudeaketa orokorra

Eibarko Udalean, herritarren hizkuntza-eskubideak zaindu eta bete daitezzen, hizkuntza ofizialen kudeaketa erakundeko kudeaketa-sistema orokorraren barruan txertatuta egon beharko da. Hau da, hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzea erakundeak hartutako erabaki estrategikoa da, eta bere erronken artean dago euskararen erabilera sustatzea hizkuntza bien arteko erabilera-berdintasuna lortze aldera. Horretara bideratu du bere plan estrategikoa eta helburu horrekin lerrokatu ditu hizkuntza-irizpide hauek.

Hizkuntza ofizialak kudeatzeko egitura eta haren betekizunak

Helburu hori lortzeko, hau da, euskararen erabileraren kudeaketa lan-esparru guztietan modu sistematikoan txertatzeko, barne erabilera planaren diseinua egiteko, neurriak proposatu eta inplementatzeko eta jarraipena egiteko, Eibarko Udalak hainbat organo edo egitura ditu:

- ENBA Batzorde Aholkularia, zeina osatzen baitute ordezkaritza teknikoak eta politikoak (Udalean ordezkaritza duten alderdi guztietako kide bana). Batzorde honetan udal-barrura begirako hizkuntza-politika lantzen da. Bertan aztertzen dira erabilera-planak, kudeaketa-planak eta hizkuntza-irizpideak, eta hasierako onespina ematen zaie, ondoren Udalbatzari edo dagokion organoari proposatzeko ontzat eman ditzaten.
- Zuzendaritza-topagunea: sail eta zerbitzuetako zuzendari teknikoak dira partaideak, eta gobernu taldeko zinegotzi bat eta alkatea ere biltzen dira bertara. Foro horretan Udalean zeharkakoak diren proiektu eta egitasmoak azaldu eta lantzen dira, tartean euskararen erabilera normalizatzeko planak eta egitasmoak, eta jarraipen eta ebaluazioen berri ematen da. Zerbitzuburuek hizkuntzen kudeaketa sustatzen dute (normalizazio teknikariekin batera), eta kudeaketa hori gauzatu eta zabaltzen diete lankideei.
- Euskararen lan-mahaia: mahai teknikoa da, ez dago ordezkaritza politikorik, sail bakoitzeko kide batez eta Euskara saileko kideez osatuta dago. Sailetan Euskararen Lan-mahaian parte hartuko duen kidea izendatuko da. Egitekoak dira euskara planaren garapenaren jarraipena egitea sailka, udaletxe osora begira hartu beharreko neurriak eta lehentasunak proposatzea eta zehaztea, eta aurrera eramango diren normalizazio ekintzak adostea, ENBAri proposatzeko.

Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorraren barruan sakonago txertatzeko, erakundearen proiektu estatistikoetan euskararen aldagaia sartuko da diseinu-fasetik hasita; hartara, ikertuko den eremu horretan euskararen ezagutza eta erabilera neurtuko dira. Udal-zerbitzuen memorietan ere sartuko da euskararen aldagaia.

Plan estrategikoa /erabilera plana

Eibarko Udalak erabilera normalizatzeko 5 urteko planen bidez aplikatzen du lege eta dekretuetan, Eibarren euskararen erabilera arautzeko udal-ordenantzan eta hizkuntza-irizpide hauetan xedatutakoa.



Kudeaketa-planak

5 urteko planaz gain, kudeaketa-plana egingo da. Plangintzaldian gutxienez 2 kudeaketa-plan egingo dira. Horietan plan estrategikoan ezarritako helburuak lortzeko identifikatutako ekintzak jasoko dira.

Mikroplanak

Euskara ere zerbitzu- eta lan-hizkuntza izan dadin hartzen diren neurriak mikroplan edo saileko planetan jaso eta inplementatuko dira. Mikroplanak sail bakoitzak egingo duen plana da. Kudeaketa-planarekin lerrotatuta joango da helburuei eta indarraldiari dagokienez, eta sail bakoitzaren egoera, langileen profilak eta hizkuntza-gaitasuna, atalaren egitekoak, funtzioak eta ematen dituen zerbitzuak kontuan hartuta diseinatuko da. Sailek Euskara sailaren laguntza eta aholkularitza izango dute mikroplanak diseinatu, inplementatu eta jarraipena egiteko.

Jarraipena

Sistematikoki egingo da aurrerapen-mailaren jarraipena eta ebaluazioa. Plangintzaldiaren hasieran, tartean eta amaieran, aldez aurretik zehaztutako adierazleen gaineko datuak bilduko dira, sexuz desagregatuak horrela dagokionean, Hizkuntza Politikako Sailburuordetzara bidaltzeko. Horretarako zenbait bide erabiliko dira:

- Galdetegiak: langileek, ordezkari politikoek eta euskara arloko teknikariek betetakoak.
- Neurketak: behaketa eta erregistroen bidez egindakoak.
- Hausnarketak: kudeaketa organoetan AMIA analisiaren bitartez egindakoak.
- Kanpo ebaluazioak: Bikain

ELE, Eragin linguistikoaren ebaluazioa

Udalak egoera soziolinguistikoan eta euskararen erabileraren normalizazioan era negatiboan zein positiboan eragin dezaketen planen inpaktua ebaluatuko du, eta onartzeko edo proiektuei baimenak emateko prozeduran sartuko du ebaluazioa. Ebaluazioaren ondorioz, neurriak proposatuko dira ondorio kaltegarriak zuzendu edo konpentsatzeko edo behar den sustapena egiteko.

Plan edo proiektu hauek ebaluatuko dira: hiri-antolamenduko plan orokorra, plangintza orokorra bateragarri egiteko planak, sektorizatze-planak, plangintzako arau subsidiarioak, plan partzialak, hiri-antolamenduko plan bereziak, turismo-planak, merkataritzagune handiak eta industriaguneak eta teknologia-parkeak eraikitzekeko proiektuak.

Ebaluazio honetarako, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko azaroaren 19ko 179/2019 DEKRETUaren VI. Kapituluan jasotako prozedura jarraituko da.



1.2 Lidergoa

Lidergoa eta parte-hartzea

Eibarko Udaleko arduradun politikoak liderrak izango dira Eibarko Udalaren eta haiek arduradun diren sailen eta batzordeen hizkuntza-politikan, eta parte hartze aktiboa izango dute erabilera-planetako ekimenetan, batzordeetan, jarraipen-bileretan eta bestelako organoetan.

Hizkuntza-politikaren berri emateko eta haien rola garrantzia azpimarratzeko Euskara Zerbitzuak hizkuntza-harrerarako saioak bideratuko ditu agintaldiaren hasieran. Bestalde, Udalaren jarduna euskaraz ere egiteari begira, ordezkari politikoek hizkuntza ofizialetan behar besteko gaitasuna (mintzatuaren eta idatziaren ulermena) izan dezaten, agintaldian zehar euskara ikasteko eta hobetzeko ikastaroak egiteko aukera emango zaie zinegotziei.

Batzordeburuek eta zuzendariek, beren aldetik, hizkuntzen kudeaketa sustatuko dute (normalizazio teknikariekin batera), eta zerbitzuburuaren ardura izango da kudeaketa hori gauzatzea eta lankideen artean zabaltzea. Haien sailetan mikroplanak egitea sustatuko dute eta beren jardunean eta zerbitzuetan ezarritako helburu eta ekintzen jarraipena egiteaz (kontratueta eta dirulaguntzetan ezarritako hizkuntza-baldintzena, esaterako) arduratuko dira, hau da, zehaztutako adierazleen jarraipena egingo dute.

Hortaz, erakundeko arduradun politikoek —nahiz haiek izendatutako pertsonak— eta arduradun teknikoek era proaktiboan hartuko dute parte erabilera-planaren diseinu, garapen eta jarraipenean. Horretarako, funtsezkoa da hauei erreparatzea:

- Erakundearen ordezkari gisa adostutako hizkuntza-politikarekiko jarrera aitziindaria erakutsiko dute.
- Lidergoa agertuko dute hizkuntzen kudeaketari buruz hartutako erabakietan.
- Hizkuntzekiko erakundearen xedea eta ikuskera (bisioa /estrategia...) zein diren jakin eta onartuko dute.
- Estrategia gauzatzen eta helburuak lortzen inplikatuak dira, eta horretarako foroetan, bileretan... aktiboki hartuko dute parte.
- Euren kargupeko pertsonak hizkuntza-normalizazioan inplikatuak dituzte eta sustapen-lana egingo dute.
- Erabilera-planean zehaztutako helburuak lortzeko behar besteko tresnak eta baliabideak jarriko dituzte.
- Erakundearen hizkuntza-irizpideen betetze-mailaren jarraipena egingo dute.
- Erabilera-planean zehaztutakoa bete ezean, neurri zuzentzaileak martxan jarriko dituzte.

1.3 Langileak

Euskara-planari buruzko informazioa langileei eta hizkuntza-harrera langile berriei

Eibarko Udala osatzen duten pertsona guztiek hizkuntza-politikaren berri izan dezaten eta beren lanean izan behar duten jokabidearen jabe izan eta dituzten betebeharrak (noiz, norekin, zein hizkuntzatan egin behar duten beren lan-jardunean) bete ditzaten, komunikazioak egingo ditu Euskara Zerbitzuak urtero sail eta departamentu guztietan, ahalik eta langile gehienengana iristeko asmotan. Hizkuntza-irizpideak sarri gogoraziko dira Euskararen Lan Mahaiko kideen bidez eta intranetean eta posta elektronikoz zabaltzen diren mezuen bitartez. Helburuen jarraipena egindakoan ere horren berri zabalduko da ohiko bideen bitartez.



Eibarko Udalean langile berri bat lanean hasten denean, harrera egingo zaio euskaraz eta hizkuntza-irizpideen gaineko eskuliburua emango zaio. Horrez gain, euskararen normalizazioan Udalak egindako ibilbidea, erakundearen hizkuntza-politika, Udaleko eta udalerriko egoera soziolinguistikoa, euskaraz egitearen garrantzia eta bestelakoak azalduko zaizkio. Horren guztiaren helburuak dira:

- Herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea, euskara lan-hizkuntza gisa indartuz.
- Langile berriek ezarritako hizkuntza-irizpideen arabera jardutea lanean.
- Lankideekiko eta arduradunekiko komunikazio profesionalak euskaraz egitea, baldintzek ahalbidetzen duten esparru eta arlo guztietan.
- Langileen jarduera euskararen erabilera normalizatzeko ere baliagarria izatea.
- Erabilera faltaren ondorioz, langileek euskarazko hizkuntza-gaitasuna gal ez dezaten lortzea eta hizkuntza eguneroko praktikaren bidez indartzea.

Hizkuntza-irizpideen betetzea

Zerbitzuak ematean Udalak bete behar dituen hizkuntza-irizpideen ez betetzeen jarraipena egingo da planeko adierazleen bidez plangintzaldiaren 3 unetan, hasieran, planaren erdian eta amaieran. Ebaluazio horretatik aterako dira plan berrietarako neurriak.

Bestalde, herritarren hizkuntza-eskubideen urraketen segimendua ere egingo da. Horretarako, ezinbesteko laguntza eskainiko dute Astindu Eibarko Udalaren hizkuntza-urraketen berri emateko atariak eta Udalaren webguneko kexa eta iradokizunetarako guneak. Kexa edo salaketa bat gertatutakoan haxe egingo du Udalak: kexa erregistratu, intzidentzia gertatu den saileko arduradun eta langileei jakinarazi, eta kexen iturria izan den sailarekin nola jarri konponbidea aztertu (langileei hizkuntza-betebeharrak gogorarazi, trebakuntza eta laguntza eskaini, sentsibilizazioa...).

1.4 Hizkuntza-gaitasuna

Hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak

Lanpostu guztiek izango dute ezarrita Hizkuntza-Eskakizuna eta, Mantenimenduko lan-taldeko eta garbiketa zerbitzuko lanpostuek izan ezik, baita Derrigortasun-Data ere. Ondorioz, lanpostuak betetzen dituzten langileek, bai kontratatu berriek, bai barne-sustapenez beste lanpostu batera aurkezten direnek, ezinbestean izan behar dute lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna (19/2024 Dekretua). Hizkuntza-eskakizuna derrigorrezkoa ez den kasuetan, euskararen ezagutza meritua gisa baloratuko da, bai lanpostuak betetzerakoan, bai langileak hartzerakoan.

Eibarko Udalak hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak berrikusiko ditu plangintzaldi bakoitzaren hasieran.

Langileek beren lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta badute, nahikoa gaitasun aitortuko zaie lanpostuaren berezko funtzioak bi hizkuntza ofizialetan egiteko, hizkuntza-eskakizun bakoitzean ezarritako mailaren arabera. Hortaz, euskara lan-hizkuntza eta zerbitzu-hizkuntza gisa erabiliko dute, bai ahoz, bai idatziz. Horretarako, erakundeak langileen esku jarriko ditu euskaraz lan egin ahal izateko beharrezko tresna eta baliabideak.



Euskara ikasi eta hobetu. Trebakuntza

Langile guztiek izango dute aukera euskara-gaitasuna hobetzeko euskaltegira joateko, beti ere lan-orduz kanpo. IVAPEk egiten duen deialdiaren berri emango zaie urtero langileei, behar izanez gero eskabidea aurkez dezaten.

Bestalde, laneko eginkizunak betetzeko gaitasuna hobetzeko beharra duten langileek trebakuntza jasotzea eska dezakete. Euskara Zerbitzuak eskaera aztertu eta eskatzailearen saileko arduradunarekin batera adostuko ditu trebakuntzaren helburuak, dedikazioa, modalitatea eta abarrak.

Arduradun politikoei ere izango dute aukera euskara ikasteko eta trebakuntza jasotzeko.

1.5 Euskararen erabilera sustatzeko estrategia

Herritar eta interes taldeak Udalaren estrategiaren jakitun egin

Eibarko Udalak euskararen erabilera sustatzeko duen strategiaren berri emango die herritarrei eta gainerako interes taldeei (beste administrazio publikoak, hornitzaileak, elkarteak, enpresa pribatuak, etab.) web-orrian, euskara mikrositean eta sare sozialetan, eta albisteak zabalduko ditu planak eta hizkuntza-irizpideak onartutakoan.

Komunikatzen duena ez da soilik izango euskara sustatu nahi duela, baizik eta erakundeak erabaki estrategiko bat hartu duela, eta bere erronken artean euskara sustatzea dagoela. Ondorioz, estrategia hori gauzatzera bideratutako tresna eta baliabideen berri ere emango die herritar eta interes-taldeei. Gainera, estrategia hori erakusteko:

- Udal-langileek eta Udalaren ordezkari guztiek, politiko zein tekniko, **lehen hitza euskaraz** egingo dute beti beren arteko harremanetan, herritarrekin kontaktatzerakoan zein bestelako kanpo harremanetan, beste administrazio batzuetako langile eta ordezkariekin, enpresa hornitzaileekin zein udalerriko gainerako elkarte, erakunde eta agenteekin.
- Herritarrak eta kanpoko pertsonak artatzeko lekuetan, **mostradore eta mahai gainetan adierazgarriak** jarriko dira (**nahi baduzu euskaraz**) bertaratzen dena euskaraz egitera animatzeko.
- **Udal-langileek** bereziki zainduko dute **euskaraz aritzea beren artean** herritarren edota kanpoko pertsonen aurrean daudenean.
- **E-mail bidezko komunikazio eta harremanetan lehen hitzak eta agurrak euskaraz** egingo dituzte udal-langileek eta ordezkariak, baita herritarrak gaztelaniaren aldeko hautua egin duenean ere. **Sinadurarekin batera** hurrengoan harremana euskaraz izatera animatzeko mezua konfiguratuko dute (**Nahi baduzu, euskaraz erantzun**).
- Jendaurreko ekitaldietan eta **ekitaldi instituzionaletan udal-ordezkariak euskaraz ere egingo dute beti**. Euskarazko interbentzioa ez da mugatuko agur hitzetara, eta ekitaldira etortzen diren kanpoko parte hartzaileak euskaraz egitera gonbidatuko dira.

Bestalde, dirulaguntzen onuradun diren elkarteek eta Udalaren izenean zerbitzuak emateko enpresek euskara erabil dezaten:

- Udalak kirol eta kultur elkarteekin egiten dituen **hitzarmenetan eta** zerbitzuak kontratatzeko egiten dituen **lizitazioetan hizkuntza-irizpideak sartuko** ditu, elkarteek eta enpresek herritarrentzat antolatzen dituzten ekimenetan eta jardueretan herritarren hizkuntza-eskubideak berma ditzaten. Horrez gain, **elkarte eta enpresa horien eta Udalaren arteko** ahozko eta idatzizko **harremanak**, posible den guztietan, **euskaraz** izan daitezen **jarraibideak gehituko** ditu.



- **Udal-langileek, dirulaguntzen instruktoreek eta lizitazioen arduradunek hitzarmen eta baldintza-orrietan jasotako hizkuntzaren gainera betebeharez ohartaraziko dituzte elkarte eta enpresak.**
- **Udalak elkarte eta enpresei eskatuko** die kontratu bidez edo dirulaguntza tarteko **egindako jardueraren gainera memoria-agirian hizkuntzen kudeaketaz informazioa emateko** eta emaitzak jasotzeko.
- Udalak **laguntza** eskainiko die **testuak euskaratzeko eta euskara-planak egiteko**. Gainera, elkarrekin lan egitea bultzatuko du **lankidetz**a mahaien bidez (ikastetxeen mahia, merkataritza-mahaia)

Esperientziak beste erakunde batzuekin partekatu

Erakundeak euskararen erabilera normalizatu eta biziberritzeko, beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatze ekimenetan parte hartuko du, bere praktika onak ezagutaraziz eta besteen praktiketatik ikasiz.

1.6 Hizkuntza-klausulak

Hizkuntza-irizpideak kontratuetan

Udalak egiten dituen kontratuetan [kontratu irekietan, prozedura negoziatuetan eta kontratu txikietan (obra-kontratuetan, herri-lanen emakidetan, zerbitzu-kontratuetan, zerbitzu publikoak kudeatzeko kontratuetan eta hornidura-kontratuetan)] klausulak sartuko dira, kontratatutako enpresek ere bete dezaten, Udalak berak bezala, euskararen ofizialtasuna jasotzen duen araubidea. Beraz, kasuan-kasuan kontratuaren helburua zein den, halako hizkuntza-betekizunak ezarriko dira kontratuen baldintza-agirietan eta kontratu txikien eskaeran. Hizkuntza-betekizunek honako hau bermatu beharko dute:

- Proportzionaltasun-printzipioa, kasu bakoitzaren ezaugarrien, xedearen eta hartzaileen arabera.
- Kontratuaren bidez bete behar diren eginkizunei lotuta egongo dira.
- Enpresak bere baliabideen edo besteren baliabideen bitartez egiaztatu ahalko ditu.

Administrazio-baldintza partikularrei eta baldintza teknikoei buruzko agiriak eta gainerako dokumentuak (memoria, mahaiaren osaera, espedientea onartzeko ebazpena, adjudikazio ebazpena, kontratua...) bi hizkuntza ofizialetan argitaratuko dira, salbu eta grafikoak edo guztiz teknikoak diren dokumentuak. Horiek hizkuntza ofizialetako batean bakarrik argitaratu ahal izango dira.

Hizkuntza bien ofizialtasunari lotutako eskakizunak kontratu bakoitzaren betearazpen-baldintzei lotuta egongo dira.

Herritarrekin harreman zuzena eskatzen duten kontratuetan, haxe bermatuko da:

- Enpresa esleipendunak herritarren hizkuntza-eskubideak bermatu beharko ditu zerbitzua ematean. Zehazki, hizkuntza ofizial bietan jarduteko gaitasuna duten langileak jarri beharko ditu lanpostuetan. Alderdi hori kontratuko baldintza-agirietan egongo da jasota.



Enpresak langile horiek dauzkala egiaztatu beharko du. Horretarako, eskaintza onuragarriena aurkeztu duen lizitatzaleari eskatuko zaio identifikatu ditzala kontratua aurrera eramateko beharrezkoak diren lanpostuetan jardungo duten langileak. Langileok zer hizkuntza-maila daukaten aipatu beharko du, eta, hala badagokio, maila hori egiaztatzen duten agiriak aurkeztu.

- Zerbitzua ematen duenean, esleipenduna saiatuko da herritarrekiko ahozko harremanak euskaraz izaten. Horretarako, enpresa esleipenduneko langileak euskaraz ekingo dio elkarrizketari, eta, ondoren, erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du.
- Zerbitzuari buruz herritarrei oro har ematen zaizkien ahozko komunikazioak eta idatzizko informazioak (iragarki-kartelak, esku-orriak, oharra...) kontratuaren baldintza-agirietan jasotakoaren arabera egingo dira.

Kontratuaren helburua azterlanak, proiektuak eta antzeko lanak egitea baldin bada, euskaraz ere idatzita egotea eskatuko zaie, salbu eta, xedea dela eta, nahitaez gaztelaniaz idatzi behar direnean. Eskakizun hori jasota egon beharko da onartzen diren kontratuen baldintza-agirietan.

Kontratua betearazteko baldintzetan, entitate kontratatzailearen eta esleipendunaren arteko harremanei buruzko erregulazioa sartuko da.

Kontratuaren arduradunak euskara zerbitzuko teknikarien laguntza eta aholkularitza izango ditu kontratuari dagozkion hizkuntza-irizpideak zehazteko.

Ikusi 1. Eranskina **Kontratu**etako hizkuntza-irizpideak

Ikusi 2. Eranskina **Kontratu txiki**etako hizkuntza-irizpideak

Kontratuetako hizkuntza irizpideen betetze mailaren jarraipena

Hizkuntza-baldintzen betetze-mailaren jarraipena egitea kontratazioaren ardura duen organoari dagokio. Lan horretan Euskara Zerbitzuaren laguntza izango du.

Hizkuntza-baldintzak urratzen badira, kontratuak ez betetzeagatik araudiak dioena aplikatuko da.

Hizkuntza-irizpideak dirulaguntzetan

Hizkuntza ofizialen erabilera arautuko du Udalak bere sustapen-lanean. Zehazki, euskara sustatzeko irizpideak aplikatuko ditu hizkuntzen erabilera alderdi esanguratsua denean diruz lagundutako jardueraren xederako, betiere honako printzipio hauek errespetatuz:

- Proporzionaltasun-printzipioari jarraituko diote, diruz lagundutako jardueraren ezaugarrien, xedearen eta hartzaileen arabera.
- Diruz lagundutako jardueretarako izango dira.
- Onuradunak bere baliabideen edo besteren baliabideen bitartez ziurtatu ahalko ditu.

Dirulaguntzaren instruktoreak euskara zerbitzuko teknikarien laguntza eta aholkularitza izango ditu dirulaguntzari dagozkion hizkuntza-irizpideak zehazteko.

Lagundutako jarduera gauzatzean aplikatuko ditu onuradunak hizkuntza-irizpideak.



Diruz lagundutako jarduerak berekin dakarrenean herritar-multzo zehaztugabe batekin edukitzea zuzeneko harremana, euskararen erabilera normala bermatuko da; hargatik eragotzi gabe gaztelania erabiltzea. Halaber, diruz lagundutako jardueran komunikazioak edo argitalpenak egin behar direnean, euskararen ikusgarritasuna bultzatuko da.

Udalak kulturaren eta kirolaren esparruan jarduten duten elkarteekin egiten dituen hitzarmenetan (dirulaguntza izendunak), era progresiboan eta beti ere elkarteekin eurekin hitz egin eta adostuta, euskara-plana egiteko eskatuko zaie, urratsak eman ditzaten haien posibilitateen barruan euskararen erabilera. Euskara Zerbitzuak euskara plana egiteko eta han jasotako helburu eta ekintzak bideratzeko hizkuntza-aholkularitza eta laguntza (testuen zuzenketa eta itzulpena) emango dizkie.

Ikusi 3. Eranskina **Dirulaguntza izendunetako hizkuntza-irizpideak**

Dirulaguntzetan jarritako hizkuntza-irizpideen jarraipena

Dirulaguntza zurtzeko elkarte onuradunek aurkeztu beharko duten txostenean antolatutako jardueretan erabiltzeko hizkuntza jaso beharko dute, bai eta planean (egin badute) jarritako helburuen betetze-maila ere.

Dirulaguntzaren instruktoreak egingo die jarraipena hizkuntza-irizpideei, gainerako betekizunei bezala. Lan horretan Euskara Zerbitzuaren laguntza izango du.

Hizkuntza-irizpideak espazio publikoaren erabilera eta materialak lagatzea baimentzeko

Espazio publikoak, udal-instalazioak eta materialak erabiltzeko eskaera egiten duten entitateek jendaurreko ekitaldiak burutzen dituztenean, herritarrei oro har ematen zaizkien azalpenak, bai ahoz, bai idatziz, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dituzte: ekitaldiaren aurkezpena, oharak, instrukzioak... eta kartelak, esku-orriak, erabiltzen den guneko oharak...

Entzule motagatik gaztelaniaren erabilera nagusi den jardueretan euskararen erabilera bermatuko da sarreran, aurkezpenetan eta laburpenetan.

Udalak pilotalekua, hesiak, oholtzak, futbol-zelaia eta bestelako udal-instalazioak eta materialak erabiltzeko baimena ematean baldintza horien berri emango die interesatuei, eta haiek bete egin beharko dituzte.

Hizkuntza-irizpideak jabari publikoaren erabilera komun berezia eta pribatiboa baimentzeko

Udalak jabari publikoko hizkuntza-paisaian euskararen erabilera normalizatzeko, jabari publikoaren erabilera berezi eta pribatiborako baimena emateko orrietan klausula egokiak txertatuko dira kontsumitzaileei eta erabiltzaileei idatziz ematen zaizkien informazioa eta segurtasun-abisuak euskaraz ere idatz edo komunika daitezzen. Egokitzen jo eta aurrekontuetan horretarako diru-zuzkidura bada, diruz lagunduko da establezimenduetako errotuluak euskaraz jartzea.

Udal-azpiegituretako jardun publikoan zein pribatuan, orokorrean eta normaltasunez, erabiltzen den hizkuntza nagusia euskara izan dadin bultzatuko da. Edonola ere, beti bermatuko da euskararen eta gaztelaniaren ofizialtasunari buruzko araudia betetzen dela.



EIBAR
Udala | Ayuntamiento



EIBARKO UDALA
Ayuntamiento de Eibar



2.Ardatza: ERABILERA

2.1 Eremua: Zerbitzu-hizkuntza

2.1.1 Erakundearen irudia

2.1.2 Herritarrekiko harremanak

2.2 Eremua: Lan-hizkuntza

2.2.1 Barne-harremanak

2.2.2 Kanpo-harremanak

2.2.3 Prestakuntza

2.2.4 Baliabide informatikoak

2.2.5 Sortze-hizkuntza



2.1 Zerbitzu-hizkuntza

2.1.1 Erakundearen irudia

Errotulazioa

Erakundearen irudia: errotuluak eta ikus-entzunezkoak

Irudi korporatiboaren elementuak —bereziki, organoen eta organismoen izenak—euskaraz, gutxienez, idatziko dira, euskarria edozein dela ere.

Bulegoetako eta beste instalazioetako kanpoko eta barneko errotulu adierazleak, publizitatea eta eskaintzak, obrak eta antzekoak, herritarrentzako oharrak komunetan, igogailuetan, ordutegiak, debekuak, autoen eta lan-arroparen errotulazioa, igogailuen ahozko oharrak, informazioa emateko telebistak, ikus-entzunezkoak... euskara hutsez jarriko dira kasu hauetan:

- Testuko hitzak euskaraz eta gaztelaniaz antzekoak direnean.
- Euskarazko errotuluak nahasmenik ez duenean eragiten.
- Mezuarekin batera piktograma bat dagoenean, esanahia argitzeko.

Gainerako kasuetan, hizkuntza ofizial bietan idatziko dira eta euskararen ikusgarritasuna bultzatuko da, euskarria edozein dela ere.

Instalazioetan jartzen den hondo-musika edo hari musikala euskaraz ere badela bermatuko da. Irrati-kate bat sintonizatzekotan, EITB irratia, Euskadi Gaztea edo Euskadi Irratia aukeratu.

Toki izenak eta errotuluak udalerrian

Toponimoen edo leku izenen erabilera

Eibarko Udalak finkatuko du udalerriko kale, bide, auzo, mendi, ibai, erreka eta oro har toponimoen edo leku izenen izendegi ofizial osoa, Euskaltzaindiaren oharrak eta aholkuak kontuan hartuz eta, betiere, haien jatorria errespetatuz eta hizkuntza bakoitzari berezkoa zaion grafia akademikoa erabiliz.

Horiek ezartzeko edo aldatzeko, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko azaroaren 19ko 179/2019 DEKRETUaren V. Kapituluan jasotako prozedura jarraituko da.

Seinaleak eta errotuluak

Udalaren mende dauden errepideen, bideen, auzoen, zubien, tunelen, autobus-geltokien, bulegoen eta interes publikoko zerbitzuen seinaleak euskaraz, gutxienez, idatziko dira. Horrez gain, hala dagokionean, errotuluak gaztelaniaz ere jarriko dira, bide-trafikoari eta -segurtasunari buruzko araudiarekin bat etorrita.

Euskarazko mezua erraz ulertzen denean, euskara hutsez jarri ahalko dira seinaleak eta errotuluak.

Euskaraz eta gaztelaniaz jartzen baldin badira, lehenengo bertsioak euskarazkoa izan beharko du.

Argitalpenak eta publizitatea

Erakundearen argitalpen, iragarki eta publizitatea

Ohar orokorrak

Zabalkunde orokorreko euskarriak, gutxienez, euskaraz kaleratuko dira.



Dibulgazio- edo informazio-komunikazioetan hizkuntza erabakitzeke orduan, kontuan hartuko da hartzaileek zenbateraino menderatzen dituzten hizkuntza biak.

Gaiaren eta hartzailearen arabera, beste aukera batzuk aztertuko dira, betiere bi hizkuntza ofizialen gutxieneko erabilera bermatuta. Hala dagokionean, beste hizkuntza batzuk erabili ahal izango dira.

Noiz egin daiteke euskara hutsean

- Hartzaileak nagusiki euskal hiztun direnean (umeak, gazteak, ingurune soziolinguistiko euskaldunekoak, euskara ikasle edo euskal kulturaren inguruko herritar multzoak...).
- Mezua gaztelaniaren oso antzekoa denean, grafia bakarrik aldatzen delako edo piktogramaz lagunduta erabat ulergarria delako.

Noiz egin behar da ele bietan?

- Aurreko kasu biak ematen ez direnean.

Ele bietan egiten bada, euskararen ikusgarritasuna bultzatuko da. Hau da aukerarik egokiena:

- Alde batetik hasita euskaraz eta bestetik hasita gaztelaniaz.
- Hedapenerako puntuetan jartzen direnean ale batzuk euskarazko aldetik jarriko dira eta beste batzuk gaztelaniazkoak.

Gehien erabiltzen diren testu moten ereduak edo txantiloak prestatuko dira, lana errazte aldera.

Testu motak

- Irudi korporatiboaren osagaiak (aurkezpen-txartelak, orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, enpresako zigiluak, poltsak eta antzekoak): euskara hutsean egingo dira mezua gaztelaniaren antzekoa delako edo piktograma bat lagun duelako, edo ele bietan, euskara ikusgarri jarrita.

Gutunetako helbideak, EAEkoak direnean: euskaraz jarriko dira.

- Sustapen-materiala (katalogoak, diptikoak, tolesgarriak, gonbidapenak, sustapen-artikuluak, agendak, egutegiak, boligrafoak, sustapen-gutunak, sagu-azpikoak, CD/DVDak...) euskaraz edo/eta ele bietan egingo dira. Ele bietan eginez gero, euskararen ikusgarritasuna bilatuko da.
- Herritarrentzako iragarki ofizialak eta lan-eskaintzak ele bietan argitaratuko dira, euskararen ikusgarritasuna bultzatuta.
- Batzar-deiak euskaraz egingo dira hartzaileak umeak eta gazteak edo nagusiki euskal hiztunak direnean, edo ele bietan.
- Prentsa-oharrak eta harremanak hedabideekin ele bietan egingo dira hizkuntza nagusia erdara den hedabideetan; eta euskara hutsean, euskarazkoetan.
- Publizitate kanpainak euskaraz edo ele bietan egingo dira. Kontratatzeari bereziki zainduko da euskarazko esloganak hizkuntza horretan sortu direla eta ez direla gaztelaniaren itzulpen hutsa, eta pleguetan horrela jasoko da. Oro har, publizitate kanpainari laguntzen dioten euskarri guztiak (informazio- eta dibulgazio-liburuxkak, kartelak eta oharrak), dauden euskarrietan daudela, euskaraz bakarrik idatzi eta igorri ahalko dira, baldin eta euskararen erabilera sustatzeari eta normalizatzeari lotuta badaude.



Kanpoko promozioari lotutako publizitatea helbururako egokia den hizkuntzan egingo da, eta hizkuntza ez-ofizialak ere erabili ahal izango dira.

- Aldizkari, gida, kultur-egitarauak, ekitaldien gaineko informazioa, eta berripaperak, gutxienez, euskaraz egingo dira.
- Liburuak, aldizkariak, artikulak, ikus-entzunezkoak...: kasu horiek banan-banan aztertu beharko dira. Argitalpena egin behar duen sailak edo zerbitzuak txostena eskatuko dio Euskara Zerbitzuari, aplikatu beharreko hizkuntza-irizpideak azaldu ditzan. Txostena emateko kontuan izango dira gaia eta izaera, argitalpenaren asmoa eta zein premiari erantzuten dion, argitalpena doan banatuko den ala salgai jartzekoa den, zein irakurle motarentzat den, zenbat ale argitaratuko den eta izango duen zabalkundea, aurrekontua, txostena eskatu duen sailak argitalpen gaitetan izan duen hizkuntza-politika eta irizpideak, egile-lana den ala ez.

Edozein modutan ahaleginak egingo dira gaztelania hutsean ez argitaratzeko. Ez bazaio egokia irizten dena hizkuntza bietan argitaratzeari, zati batzuk euskaraz egingo dira eta beste batzuk gaztelaniaz eta azpian laburpentxo bat jarriko da beste hizkuntzan.

Ekitaldi publikoak. Erakundearen agerraldi instituzionalak

Komunikazio instituzionala

Udalak antolatzen dituen kanpo-ekitaldietan sistematikoki eta diseinu-fasetik hartuko da kontuan hizkuntzen kudeaketa.

Ekitaldi publikoak eta komunikabideen aurreko agerraldiak egin behar direnean, euskaraz, gutxienez, egingo dira. Gainera, toki nabarmena emango zaio euskarari, hartzaileen ezaugarri soziolinguistikoak kontuan hartuta ezarritako irizpideekin bat etorrita. Euskarazko azalpena ondo prestatuta eraman beharko da modu egokian eta zuzen emateko.

Udaletik deitutako bilerak eta jarduera publikoak

Euskaraz egingo dira ahal den guztietan.

Udaleko edozein bileratan euskaraz jarduteko eskubidea aitortuko zaie herritarrei. Hori horrela, nagusiki euskaraz izango direla aurreikusten den ekitaldi eta bileretan udal-langileek eta zinegotziek adieraziko dute herritarrek euskaraz egiteko eskubidea dutela eta Udalak ahal den guztietan euskaraz egiteko duen nahia eta konpromisoa adieraziko dute.

Eibarko Udaleko ordezkari politikoek euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz hitz egingo dute ekitaldi publikoetan, Udalaren izenean ari direnean. Ekintza eta entzule motagatik, gaztelaniaren erabilera nagusi den jardueretan eta bileretan euskararen erabilera bermatuko da sarreran, aurkezpenean eta laburpenetan.

Herritar multzo euskaldunarentzako bilerak eta jarduerak euskaraz izango dira.

Bilera antolatzeko orduan, bilerara deitutakoen profila eta hizkuntza-gaitasuna aurreikusiko da, eta hizkuntzaren gaia nola kudeatuko den (nola jokatu den) planifikatuko da.

Aldez aurretik euskaraz ez dakien jendeak parte hartuko duela jakinez gero, honako irtenbide hauek erabili daitezke:

- Bilerakide guztiek ulertzen badute euskara, udal-ordezkariak euskaraz egin eta gainerakoek nahi duten hizkuntzan.
- Euskaraz egin eta ulertzen ez dutenei aparte azaldu.
- Euskaraz egin eta ulertzen ez dutenei erdaraz eman idatziz informazioa laburtuta.



- Informazioa euskara eta gaztelania tartekatuta eman: eduki batzuk euskaraz eta beste batzuk erdaraz. Ulertzen ez dutenei idatziz eman guztia.
- Euskaraz egin eta proiektatutakoa erdaraz erakutsi.
- Bilerako kideen esana kontuan hartuta zein hizkuntza erabiliko den erabaki.
- Den-dena bi hizkuntzetan egin, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz.

Aldibereko itzulpen zerbitzua erabili ahal izango da.

Prentsaurrekoak

Euskaraz egingo dira ahal den guztietan. Hori ezinezkoa baldin bada, bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira.

Prentsaurrekoen antolamendu-fasean hizkuntzak nola erabiliko diren zehaztu beharko da (nahi izanez gero, Euskara Zerbitzuarekin batera). Kontuan izango dira alderdi hauek: gaia, bertaratuko diren hedabideak, hizlariak eta erabili edo banatuko den materiala.

Edozein kasutan, euskararen presentzia bermatuko da:

- eduki batzuk euskaraz eta beste batzuk erdaraz eman daitezke.
- gutxieneko batzuk (hasierako agurra, sarrerak, aurkezpenak...) euskaraz egingo dira.
- aurkezpena hizkuntza batean egin eta dosierra bestean banatu.

Ikusi 4. Eranskina **Komunikazio protokoloa**

Ingurune digitala

Erakundearen webguneak eta sare sozialak

Webgune eta helbide elektronikoek **.eus domeinua** izango dute, eta web-orrialdeen URL helbideetan euskarazko hitzak sartzea bultzatuko da.

Udalaren eta haren menpeko webguneetako edukietara sartzeko hasierako orriak euskaraz egon beharko du lehenespenez. Orri horretan edukiak gaztelaniaz ikusteko esteka ere agertuko da.

Eibarko Udalaren web-orri nagusian eta Udalaren menpeko web-orrietan edukiak ele bietan jarriko dira aldi berean. Euskararen erabilera eta ezagutza sustatzea helburu duten web-orrietan (Eibarko Euskara, esaterako) edukiak euskara hutsean argitaratu ahal izango dira.

Izapideak baliabide elektroniko bidez egiteko aukera dagoenean, interesdunari hizkuntza aukeratzeko eskubidea bermatuko zaio. Aplikazioek eskaintzen dituzten dokumentu estandarizatuak interesdunak aukeratutako hizkuntzan edo bi hizkuntza ofizialetan lor daitezkeela bermatuko du Udalak.

WhatsApp, Telegram eta beste sare sozialen eta mugikorrerako aplikazioen bitartez zabaldutako mezuak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, mezuaren eta hartzailearen arabera. Aplikazio horien bitartez, erabiltzaileek Udalari egiten dizkioten galderei, kexei... beraiek hautatutako hizkuntzan emango zaie erantzuna, euskaraz edo gaztelaniaz. Betiere, gurekin harremanak euskaraz izateko gonbidapena egingo zaie.

Eibarko Udalaren mugikorreterako APP-ak eta bestelako aplikazioak bi hizkuntza ofizialetan egongo dira. Euskara aukeratuz gero, komunikazio eta agiri guztiak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan bidaliko dira.

Eibarko Udalak egokitze beharra duten aplikazioak ahalik eta azkarren egokituko ditu, herritarrek hizkuntza aukeratzeko eskubideak baliatu ahal ditzaten.



Publizitate aktiboa eta Udalaren informazio orokorra

Ele bietan eskuratu ahal izango dute herritarrek Udalak webgunean eta Gardentasun Atariaren bitartez ematen duen informazio orokorra. Informazioa euskararen sustapenarekin lotuta dagoenean, euskara hutsez zabaldu ahal izango da.

Entitateen erantzukizunpeko dokumentuak Internetetik herritarrek kontsultatzeko euskaraz eta gaztelaniaz eskainiko dira. Gainerakoak jatorriz idatzi diren hizkuntzan.

Administrazio-prozedura jakin batean interesdun diren pertsonen prozedura horren izapideetan sortu den dokumentaziora iristeko aukera izango dute, gardentasunaren alorreko legediak (39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena) xedatzen duen eran. Dokumentazio hori sorburu-hizkuntza izan duen hizkuntzan kontsultatu ahalko da; edonola ere, Udalak interesdunen zerbitzura jarriko ditu eskuragarritasuna eta gardentasuna bermatzeko behar diren itzulpen-tresna elektronikoak.

2.1.2 Herritarrekiko harremanak

Ahozko komunikazioa

Ohar orokorrak

Herritarrek eta Udalera bertaratzen den edo telefonoz zein on line Udalarekin eta haren menpeko edozein erakunde edo entitatearekin harremanetan jartzen diren guztiek dute hautatzen duten hizkuntza ofizialean zerbitzua jasotzeko eskubidea. Hortaz, Udaleko zerbitzu, sail eta atal guztiek bermatuko dute herritarrek hautatutako hizkuntzan atenditzeko nahikoa gaitasuna duen langileria egotea beti herritarrek artatzeko zerbitzu guztietan.

Harremana herritarrekin eta kanpokoekin

Udal-langileak honela jokatu du:

- Euskaraz egingo du lehen hitza —eta baita bigarrena ere egoki ikusten duen kasuetan, haurra, gaztea edota euskal hiztuna denean eta esan beharrekoak errazak direnean (itxaron, etorri, hartu...)— telefonoan eta aurrez aurreko harreran.
- Mostradorera edo bulegora etortzen denaren aurrean, Udaleko langileak hartuko du hitza: euskaraz agurtuko du eta zer nahi duen galdetuko dio. Ondoren, herritarrek hautatutako hizkuntza ofizialean jarraituko du.
- Euskara hurbila erabiliko du, hizkera naturala eta ulerterraza.
- Herritar batek euskaraz hitz egiteko asmoa erakutsi edo euskaraz hitz egiten badu baina langileak ezin badu ase herritarren nahia, nahikoa gaitasuna duen lankideren batengana bideratuko du herritarra ikasitako euskarazko esaldi bat esanda.
- Herritarrek aukeratutako hizkuntzan jasoko du zerbitzua. Langileak ez die eskatuko herritarrei hizkuntza batean edo bestean mintzatzeko.

Hizkuntza-eskubideen urraketa gertatuz gero, herritarrari kexa jartzeko mekanismoa jakinaraziko zaio. Hartara, aipatu egingo zaio **Astindu** Eibarko Udalaren hizkuntza-urraketen berri emateko atarira, Udalaren webguneko kexa eta iradokizunetarako gunera edota hizkuntza-eskubideak bermatzeko **Elebide** zerbitzura jo dezakeela.



Gailu automatikoen bidez edo telefonozko informazio-zerbitzuen, bozgorailuen edo antzeko bitartekoen bidez, hartzaile zehatzik gabeko mezuak zabaltzen direnean, lehenik euskaraz emango dira. Komunikazio horiek euskaraz bakarrik egin ahal izango dira hartzaileen ezaugarriek hala ahalbidetzen dutenean.

Larrialdi kasuetan zer esan behar den idatzi eta beti eskura edukiko da, eta euskaraz ere eman beharko da mezua.

Idatzizko komunikazioa

Eibarko Udala dokumentu igorlea denean, hizkuntza bietan bidaliko ditu lehenengo komunikazioak eta hartzaile zehatzik ez duten administrazio-dokumentuak; euskarazko testuak kokapen nabarmena izango du.

Bestalde, euskara hutsez igorriko ditu idatziak baldin eta:

- ☐ Herritarrak aldeztu aurretik jakinarazi badu euskarazko komunikazioa lehenesten duela..
- ☐ Herritarrak euskara erabili badu Udalarekin harremanetan jartzeko.

Eibarko Udalak komunikazioa jaso eta erantzun behar duenean, honela jokatu du:

- ☐ Harremana euskaraz nahi duenari, edota dokumentuak euskaraz igorri dituenari, euskaraz erantzun zaito.
- ☐ Ele bietan jasotako komunikazioei, ele bietan erantzun zaito.
- ☐ Gaztelaniaz jasotako komunikazioei emandako lehen erantzuna ele bietan egingo da; ondorengoetan, gaztelaniaz jarraitzen badu, gaztelaniaz edo ele bietan, baina beti azpimarratuta euskaraz komunikatu daitezkeela administrazio honekin.

Komunikazio telematikoa dagokionez eta izapideak baliabide elektroniko bidez egiteko aukera dagoenean, herritarrari hizkuntza aukeratzeko eskubidea bermatu zaito.

Baliabide elektroniko bidez bete beharreko formularioak, bai Impulsako eskaerak bai bestelakoak (ikastaroen aurrematrikulak, inkestak...) euskaraz eta gaztelaniaz azalduko zaizkio herritarrari. Herritarra tramitea egitera Pegorara etortzen bada, langileak beteko dio formularioa herritarrak erabilitako hizkuntzaren arabera. Behin eskaera edo formularioa beteta sortzen den frogagiria ele bietan egongo da.

Argitaratzeko diren dokumentu publikoak (lehiaketa, ikastaro, okupazio eta salmenta postuen informazioak, oinarriak eta baldintzak ...) bi bertsioetan, euskara hutsekoa eta ele bietakoa, egingo dira progresiboki. Webgunean honela jarriko dira: euskarazkoan euskara hutsean eta gaztelaniazkoan hizkuntza bietan.

Hartzaile euskal hiztunei zuzendutako espediente eta tramiteak (adinkidez, Juan San Martin Beka, UEUko dirulaguntzak, euskara elkartearen dirulaguntzak...) euskara hutsean egingo dira.

Gainerako dokumentu ofizialak (ebazpenak, dekretuak, ediktuak, ordenantzak eta araudiak, erregelamenduak, iragarkiak, bandoak, jendaurrean jarri beharreko dokumentuak, zerbitzuak kontratatze baldintza-oriak, dirulaguntza deialdiak, planak eta memoriak edo urteko txostenak, proiektuak, batzarretako aktak, herritarrek kontsulta ditzaketen espedienteen gaineko txostenak) euskaraz eta gaztelaniaz egon behar dira.

Dokumentuen sortze-hizkuntza euskara izan dadin bultzatuko da.



Eibarko Udalak kontuan hartuko ditu hartzaileen ezaugarri linguistikoak, eta horien arabera moldatuko ditu komunikazio orokorren hizkera, estiloa eta formatua, ahal denean. Helburua herritarrekin komunikatzea da; hori dela-eta, komunikazio ulergarriak zabaldu behar dira.

Hizkuntzaren erabilera ez-sexista bermatuko da, eta genero diskriminazioa indar ditzaketen irudiak ere ez dira erabiliko.

Ekitaldiak eta ikastaroak

Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak

Erakusketen antolamendu-fasean hizkuntzak nola erabiliko diren zehaztu beharko du sailaren arduradunak, alderdi hauek kontuan izanda: ekitaldiaren helburuak, gaiak, eragin soziala, hartzaileak eta erabili edo banatuko den materiala.

Edonola ere, bertaratzen direnen hizkuntza-eskubideak bermatzeko errotuluak, oharra, kartelak, esku-orriak eta ahoz emandako argibideak, instrukzioak eta abar euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.

Emanaldiak, hitzaldiak, ikastaroak

Ahal den kasu guztietan euskaraz izango dira emanaldiak, hitzaldiak eta ikastaroak.

Programatzerakoan kontuan hartuko da zein kolektibori zuzenduta dagoen, landuko den gaia... Esaterako, ume eta gaztetxoentzako emanaldiak euskaraz izango dira, gizartean euskararen erabilera sustatzeko asmoz. Bestelako kolektiboetara zuzendutakoetan hartzaile potentzialen hizkuntza-gaitasuna edo herriko euskaldun proportzioak hartu beharko dira kontuan, eta beti diskriminazio positiboa aplikatuko da euskararen alde.

Zabalkundea egitean, emanaldiak zein hizkuntzatan izango diren argi adieraziko da.

Gaztelaniazkoetan ere gauza batzuk euskaraz egingo dira (sarrera, laburpena, aurkezpenak...).

Horrelakoetan Udalaren ordezkari instituzionalek (zinegotziek eta teknikariek) egiten dituzten agurrak eta aurkezpenak euskara hutsean edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.

Udal eskoletako eta kiroldegietako ikastaroak euskaraz izango dira 16 urtetik beherakoentzat. Helduentzako saioak euskaraz izango dira hartzaile guztiek euskara ulertzen badute; bestela, euskarazko eta gaztelaniazko argibideak tartekatuko dira, betiere, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatuta.

Ikusi 6. Eranskina **Udal eskoletako eta kiroldegiko irakasle/monitoreek ikastaro, tailer eta saioetan parte-hartzaileekin izan beharreko hizkuntza-jokabidea.**



2.2 Lan-hizkuntza

2.2.1 Barne-harremanak

Ahozko komunikazioa

Langileen arteko lan-jarduketetako ahozko harremanak

Bideak urratuko dira eta neurriak hartuko dira euskara lan-hizkuntza izan dadin eta langileen arteko ahozko lan-jarduketako harremanak (telefonoz eta aurrez aurre) eta eguneroko lan-zereginak dakartzaten ahozko jardunak apurka-apurka euskaraz izan daitezen.

Lan-bilerak

Lan-bilerak euskaraz egingo dira. Kide guztiak euskaraz egoki hitz egiteko gai ez izan arren, mezuak ulertzeko gai badira, bilerak, nagusiki, euskaraz egingo dira. Edonola ere, euskaraz egiteko erraztasunik ez dutenek gaztelaniaz hitz egin ahal izango dute.

Brigadaren kasuan, euskara jakitea derrigorrezkoa ez denez, biltzen direnen gaitasunaren arabera erabakiko da zein hizkuntzatan egin. Gaztelaniaz egiten denean euskararen presentzia bermatuko da (gutxieneko batzuk euskaraz egingo dira: agurrak, hasiera eta amaiera, laburpena...), progresiboki euskara lan-hizkuntza ohikoagoa izan dadin.

Hizkuntza-gaitasuna hobetzeko, langileek ikasteko eta trebakuntza jasotzeko aukera izango dute.

Udal-organoen bilerak

Udal-organoek eta batzordeek lan-hizkuntza zein izango duten erabakiko dute.

Kide guztiak euskaraz baldin badakite, euskara izango dute ohiko hizkuntza batzordeetan eta elkarrizketetan.

Kide guztiak euskaraz hitz egiteko gai ez izan arren, mezuak ulertzeko gai badira, batzordeak, nagusiki, euskaraz egingo dira. Edonola ere, euskaraz egoki egiteko erraztasunik ez dutenek gaztelaniaz hitz egin ahal izango dute.

Gainerakoetan, euskararen presentzia bermatuko da (gutxieneko batzuk euskaraz egingo dira: agurrak, hasiera eta amaiera, laburpena...) eta neurriak hartzen hasiko da euskara lan-hizkuntza izan dadin batzordeetan eta elkarrizketetan. Esaterako, ordezkari politikoek eta langileek hizkuntza ofizialetan behar besteko gaitasuna (mintzatuaren eta idatziaren ulermena) izan dezaten, euskara ikasteko eta hobetzeko ikastaroak egiteko aukera emango zaie.

Udalbatzarrean aldibereko itzulpena izango dute udal-ordezkariek, hizkuntza ofizialetako edozein erabili ahal izateko.



Idatzizko komunikazioa

Informazioak, komunikazioak eta lan-harremanak

Barne-komunikazioak orokorrean eta normaltasunez euskaraz izango dira. Udal-langileei bidalitako komunikazio orokorrak, jakinarazpenak, ohar-tauletan eta intranetean jarritakoak zein e-mail edo postaz bidalitakoak, aurkezpen-materialak, eskuliburuak, bilera teknikoetako deiak, aktak eta aurkezten diren dokumentuak eta abar euskaraz izango dira. Mezuaren eta hartzailearen arabera, euskaraz eta gaztelaniaz ere idatzi ahal izango dira. Hartzaileak betetzen duen lanpostuak hizkuntza-eskakizuna izateko derrigortasunik ez badu, ele bietan bidaliko da.

Udal-ordezkariei euskaraz edo ele bietan bidaliko zaizkie komunikazio orokorrak. Ulermen maila nahikoa duenari euskaraz; besteei ele bietan.

Euskarazko atal batetik euskaraz sortutako komunikazio edo dokumenturen bat jasotzen bada, hartzailearen arduraz izango da haren itzulpena egitea, horrela behar izanez gero. Edonola ere, ezin izango dio igorleari itzulpena eskatu. Erantzuna euskaraz bidaliko dio.

Intraneta euskaraz egongo da eta udal-sailek euskaraz elikatuko dute.

Idatzi estandarizatuak (nominak, 10T, ordutegi kontrola, telefono-zerrendak...) euskaraz egongo dira.

Langileek barne izapideak egiteko dauzkaten baliabideetan (Evalos) baimen eskaerak eta egutegiarekin lotutakoak euskaraz edo gaztelaniaz egiteko aukera emango da intranet edo aplikazio informatikoan.

Organo eta batzordeen deialdiak, aktak eta bestelako dokumentu idatziak

Euskara lan-hizkuntzatza erabiltzea adostu eta erabaki duten organoek euskaraz idatziko dituzte beren bilkuretako **aktak eta deialdiak, mozioak, boto partikularrak, erabaki-proposamenak, informazio-batzordeen irizpenak, akordioak** eta gainerako udal-dokumentuak. Ordezkaritza politikoen itzulpena eskatu ahal izango dute, ez badute ulertzen dokumentuaren hizkuntza. Edonola ere, barne-jarduketan, era arrazionalizatuan erabiliko dira itzulpen-gintza- eta interpretazio-zerbitzuak. Ahaleginak egingo dira euskaraz idatzitako dokumentuak gaztelaniara ez itzultzeko, baldin eta langileek B2tik gora aitortuta badute eta zinegotziek agintaldiaren hasieran aitortutakoaren arabera nahikoa ulermen maila badute.

Gainerako organoetan euskararen presentzia bermatuko da, eta euskara zein gaztelania erabiliko dira.

Langile eta zinegotzien eskura jarriko dira itzulpen automatikoak egiteko tresnak, jasotako testuen ulermena errazteko eta euskarara itzuli beharrekoak egiten laguntzeko. Zalentza izanez gero, Euskara Zerbitzura jo ahal izango da.

Udalbatzarraren eta tokiko gobernu-batzordearen deialdiak eta aktak ele bietan izango dira. Akordioak zein ebazpenak ere ele bietan idatziko dira.

Prozedurak eta administrazio-espedienteak izapidetzeko hizkuntza

Prozedurak euskaraz izapidetuko dira eskabidea euskaraz egin denean. Kasu horretan, izapide horretako txostenak eta agiri luzeak euskaraz egingo dira.

Interesdun bat baino gehiago baldin badaude, eta horiek ez badute lortu erabili beharreko hizkuntzari buruzko akordiorik, prozedura euskaraz edo gaztelaniaz izapidetuko da, hizkuntza aukeratzeko eskubidea bermatzeko. Hala ere, dokumentuak eta lekukotzak interesdunek aukeratutako hizkuntzan bidaliko zaizkie interesdunei.

Ofizios hasitako espedienteen kasuan, txostenak eta agiriak bi hizkuntzetan egin behar dira.



Gainontzeko barne-idatziak eta txosten teknikoak

Hizkuntza bakarrean egin ahal izango dira, euskaraz edo gaztelaniaz, departamentuak urteko kudeaketa planean hartutako erabakiaren arabera.

Udalak neurriak hartuko ditu lan jarduketako dokumentuak euskaraz sor daitezzen, itzultzaileengana jo gabe eta horretarako eskaintzen diren baliabideak erabiliz (ikusi Sortze-hizkuntza atala).

Oro har, barne-dokumentuak eta administrazio-prozeduretako idazkiak (txostenak, kontratu txikien beharra justifikatzeko memoriak, dirulaguntza eta kontratuekin lotutakoak...) euskaraz sortzea bultzatuko da.

Erregistroa

Erregistro elektronikoa, euskara zein gaztelania erabili ahalgo dira datuak biltzeko eta prozesatzeko eta oharpenak eta idazpenak egiteko, sail bakoitzak kudeaketa planean jasotakoaren arabera.

Ziurtagiriak eta jakinarazpenak euskaraz edo ele bietan (euskaraz eta gaztelaniaz) egingo dira, interesdunak eskatzen duen moduan, idazpenak zer hizkuntza ofizialetan dauden gorabehera.

Lanari lotutako errotulazioa

Bulego barruko apaletako errotulazioa eta karpeten eta espedienteen izenak euskaraz egingo dira.

Makinak erabiltzeko mezuak (argibideak) eta bulego barruko errotulazioa euskara hutsean egingo dira, erabiltzaileek erraz ulertzeko modukoak badira. Bestelakoetan bietara, euskara lehenetsita.

2.2.2 Kanpo-harremanak

Administrazioekiko harremanak

Eibarko Udalak euskararen erabilera gero eta handiagoa izatea sustatuko du Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden gainerako administrazio publikoekiko harremanetan eta euskara hizkuntza ofizial gisa duten lurraldeetan dauden edo euskarak ondore juridikoak dituen gainerako eremuetan kokatuta dauden administrazio publikoekiko harremanetan.

Ahozko harremana

Ahozko komunikazioei dagokienez, Eibarko Udaleko langileek lehen hitza euskaraz egingo dute beti, eta solaskideak euskaraz baldin badaki euskaraz jarraituko da elkarriketa. Beste administrazio batek komunikazioari hasiera ematen dionean, Udaleko langileek hizkuntza horretan erantzungo dute: euskaraz bada, euskaraz; eta gaztelaniaz bada, gaztelaniaz. Solaskideak ulertzen duenean, euskarari eutsiko dio udal-langileak.

Idatzizko harremana

EAEko Sektore Publikoko erakundeen artean euskarazko komunikazioak sustatuko dira. Euskaraz egindako komunikazio horiek balio juridiko osoa dute, eta erakunde hartzaileak ezingo dio eskatu erakunde edo atal igorleari jatorrizko dokumentuaren itzulpena. Itzultzekotan, erakunde hartzailearen ardura izango da itzulpen hori.



Oro har, Eibarko Udala dokumentu igorlea denean, euskaraz edo ele bietan idatziko die EAEko beste administrazioei. Euskaraz izango dira komunikazioak idatzizko harremana euskaraz izatea eskatu duten erakundeekin, eta euskara hutsean sortzen diren dokumentuak edo haien kopiak euskara hutsean bideratuko dira.

EAEko beste administrazio batek egindako komunikazio bati erantzun behar bazaio, euskaraz edo ele bietan egingo da, komunikazioa hizkuntza ofizial batean edo bestean jaso izanari erreparatu gabe; hala ere, Eibarko Udalak beste administrazio bati euskara hutsez erantzun ahalko dio, bere erabilera planetan hala erabaki badu.

EAEn kokatutako Estatuko Administrazio ezberdinekiko komunikazioetan (Zibila, Militarra eta Justizia) hizkuntza-irizpide berak jarraituko dira.

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpoko administrazioetara komunikazioak gaztelaniaz bidaliko dira. Komunikazioa edota testua euskaraz sortutakoa baldin bada, gaztelaniazko testuarekin batera bidaliko da eta jakinaraziko da jatorrizkoa euskarazkoa dela eta hortik itzuli dela.

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

Ahozko harremanak

Eibarko Udaleko langileak lehen hitza euskaraz egingo du, eta euskaraz jarraituko du, solaskidearen ulermena bermatuta badago.

Eibarko Udalak egiten dituen kanpo-bilerak euskaraz izango dira partaide guztiek euskara ulertzen badute. Bileran hasieran landu egingo da hizkuntzen tratamendua zein izango den, eta balioa emango zaio euskararen ulermenari, euskara erabiltzeko aukerak geroz eta gehiago izan daitezen.

Idatzizko harremanak

Erakunde pribatuei jakinaraziko zaie Udalaren helburua dela esparru honetan ere euskarazko komunikazioak izatea. Hortaz, hala adosten dutenean, euskaraz izango dira Eibarko Udalaren eta erakunde pribatuen arteko harremanak. Erakunde horiek euskaraz idatzitako agiriak euskaraz erantzungo zaie. Idatzia bi hizkuntzetan edo gaztelaniaz jaso bada, ele bietan edo gaztelaniaz erantzungo zaie. Haiekin egiten diren bileretako deiak eta aktak euskaraz egingo dira gutxienez.

Hornitzaileei ere erabilera-planaren berri emango zaie, eta ulermena bermatuta dagoenean eta hala adosten bada, idatzizko harremanak euskaraz izango dira.

Merkataritza dokumentuak eta inprimakiak (emate-agiriak, eros-eskaerak...): euskaraz edo ele bietan bidaliko zaizkie erakunde pribatuei.

Hornitzaile guztiei fakturak gutxienez euskaraz bidaltzea eskatuko zaie.

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

Ahozko harremanak

Gainerako erakundeekiko ahozko harremanak (organismo publikoak, elkarteak...) euskaraz izango dira, ulermena bermatuta dagoenean.

Idatzizko harremanak

Gainerako erakundeekiko idatzizko harremanak (organismo publikoak, elkarteak...) euskaraz izango dira, ulermena bermatuta dagoenean.

2.2.3 Prestakuntza

Euskara-gaitasuna hobetzeko Prestakuntza

Udalak beharrezkoak diren neurriak hartuko ditu udal-langileek bi hizkuntza ofizialetan lan egiteko beharrezko duten hizkuntza-gaitasuna lor dezaten eta, hartara, hizkuntza-eskubideak bete daitezen. Horretarako, Udalak euskalduntze ikastaroetarako matrikulazio-aukerak eta trebakuntza-ikastaroak eskainiko ditu; betiere ziurtatu beharko da badagoela lotura langileak erabilera planaren arabera landu behar duen komunikazioaren eta horretarako antolatutako trebakuntza saioaren artean.

Horiez gain, zuzenketa-zerbitzua, dokumentu estandarrak, zerrenda terminologikoak eta abar jarriko ditu langileen eskura.

Laneko prestakuntza orokorra

Euskararen erabileraren normalizazioari begira, dagokion hizkuntza- eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da prestakuntza orokorra euskaraz jasotzea. Horrela bada, langileen prestakuntza-ikastaroak (barne edo kanpo baliabideen bidez antolatutakoak) euskaraz izango dira, ahal den guztietan. Euskaraz egiterik ez dagoenean, euskararen erabilera bermatuko da.

Eskaintza guztietan espresuki aipatuko da ikastaroan zein hizkuntza erabiliko den.

Laneko prestakuntza orokorreko ikastaroak euskaraz antola daitezkeenean, C1 eta C2 egiaztatuta duten langileek euskaraz egingo dituzte lehentasunez. B1 edo B2 egiaztatu duten langileek ere euskaraz egingo dituzte, ikastaroen ezaugarriek horretarako aukera ematen dutenean.

Kanpotik eskaintzen diren gaztelerazko ikastaroen aurrean, Udalak ikastaro hori bera euskaraz nahi duela jakinaraziko dio erakunde antolatzaileari.

Ikastaroetan erabiltzen den idatzizko materiala euskaraz ere izango da, ahal den guztietan.

Ezin denean euskaraz egin, euskararen presentzia bermatuko da, hizlariaren aurkezpena, sarrera edota laburpena euskaraz eginez.

Ikastaroen kudeaketa

Ikastaroen kudeaketa (ikastaro-deialdia, izen-ematea, asetasun-inkesta...) euskaraz izango da, edo ele bietan euskaraz ez dakiten mantenimenduko langileentzat edo horrela eskatuz gero.

2.2.4 Baliabide informatikoak

Bulegotikako materiala –hardwarea eta softwarea– euskaraz ere egon behar da.

Udalak euskarara egokitutako informatika-aplikazioak edukiko ditu, langileek erabili ahal ditzaten. C1 eta C2 duten langileek Windowsa eta Office paketea (Word, Outlook, Excel eta Power Pointa) euskaraz izango dituzte. B2 dutenei Windowsa euskaraz jarriko zaie eta galdetuko zaie ea nahi duten Officea ere jartzea.



Udalak beren-beregi erabiltzeko sortzen dituen softwareak euskaraz erabiltzeko modukoak izango dira. Horretarako, informatika-programa prestatzeko fasean, kontuan hartu beharko dira euskarazko eta gaztelaniazko funtzionamenduaren beharrak. Bereziki saihestuko da lehenik aplikazio osoa gaztelaniaz egitea eta, ondoren, programak euskarara egokitzea.

Sustatu egingo da langileek sistema eragilean eta software estandarren euskarazko bertsioak erabiltzea, eta horiei eustea.

Ordenagailuetan euskarazko laguntzarako tresnak izango ditu erabiltzaileak: itzultzaile automatikoa (<https://www.euskadi.eus/itzuli/>, <https://elia.eus/itzultzailea>, <https://www.ivap.eigv.euskalsarea.eus/itzuli/>), zuzentzailea, hiztegiak...

2.2.5 Sortze-hizkuntza eta testuak sortzeko irizpideak

Langileek bi zerbitzu izango dituzte eskura: zuzenketa-zerbitzua eta itzulpen-zerbitzua. Testu motaren, luzeraren eta zailtasunaren arabera, langileek batera edo bestera jo ahal izango dute testuen kalitatea eta zuzentasuna bermatzeko. Kasu askotan, itzulpen-zerbitzuak edo hizkuntza normalizatzeko teknikariek aldeztatik estandarizatutako dokumentuak erabili ahal izango dituzte langileek.

Testu sinpleak euskaraz sortu eta zabalduko dira hartzaileak euskara ulertzeko gai baldin badira. Horrela jokatu du lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta duen langileak edo egiaztatu gabe ere gaitasuna baldin badu.

Dokumentu konplexuagoen kasuan helburua da progresiboki euskaraz sortzen hastea eta era arrazionalizatuan erabiltzea itzulpengintza-zerbitzua; horretarako, prestakuntza eta trebakuntza eskainiko zaizkie horrelakoak sortu behar dituzten langileei, bai eta aholkularitza, testu estandarizatuak, ereduak, kontsulta-baliabideak eta abar.

Langileek itzultzaile neuronala erabili ahal izango dute itzulpena behar duten testuak egiteko. Itzultzaile neuronalek egindako itzulpenen kalitate-maila handia da, baina muga batzuk dituzte; horregatik, funtsezkoa da testuak berrikustea eta, beharrezkoa denean, zuzenketa egitea. Kasu horietan zuzenketa-zerbitzura jo ahal izango da.

Barne harremanetarako idatziak

Barruko komunikaziorako **dokumentu sinpleak** (testu motzak, orrialde bat edo bikoak, e-mailak, batzordeetako deialdiak, txosten errazak) langileak sortuko ditu euskaraz eta euskaraz zabalduko ditu hartzaile guztiak elebidunak baldin badira. Hartzaileen artean euskaraz ez dakienik baldin badago, euskaraz sortuko du eta itzultzaile neuronala erabilita gaztelaniara itzuliko du. Zuzendu beharra dagoela iritzi gero, zuzenketa zerbitzura bidaliko da.

Dokumentu konplexuak (barrurako testu luzeak, txosten konplexu eta luzeak) euskaraz zabalduko dira hartzaileak elebidunak direnean. Euskara ulertzen ez dutenei bidaltzeko itzulpena behar izanez gero, itzultzaile zerbitzura bidaliko da. Testu konplexuak euskaraz edo gaztelaniaz, hizkuntza bakarrean, egingo du langileak. Kasu hauetan ere baliabideak jarriko dira langileen esku euskara sortze-hizkuntza izan dadin.

Kanpo harremanetarako idatziak

EAEko administrazioetara (Eusko Jaurlaritza, GFA, beste udal batzuk...) euskara hutsean edo ele bietan bidaliko dira agiriak eta komunikazioak. Euskara hutsez egindako komunikazioek balio juridiko osoa dute, eta erakunde hartzaileak ezingo dio eskatu erakunde edo atal igorleari jatorrizko dokumentuaren itzulpena. Itzuli behar izatekotan, erakunde hartzailearen ardura izango da itzulpen hori.



Dokumentu sinplea baldin bada (mezu elektronikoak, gutunak, ofizioak, bilera-deiak...) euskaraz sortuko du langileak berak. **Dokumentu konplexua** baldin bada, hizkuntza bakarrean sortuko du. Euskaraz sortutakoak zuzenketa behar izanez gero, zuzenketa-zerbitzura bidaliko da. Itzulpena Itzulpen Zerbitzuari eskatuko zaio.

Gurekiko harremana euskaraz izan nahi duela adierazi duen edo lehen harremana euskaraz egin duen herritar, enpresa edota elkarteekin aurrekoan bezala jokatu da: euskaraz bidaliko dira testuak. **Dokumentu sinplea** baldin bada (mezu elektronikoak, gutunak, ofizioak, bilera-deiak...) euskaraz sortuko du langileak. **Dokumentu konplexua** baldin bada, hizkuntza bakarrean sortuko du. Euskaraz sortutakoa, zuzenketa behar izanez gero, zuzenketa-zerbitzura bidaliko da. Itzulpena Itzulpen Zerbitzuari eskatuko zaio.

Harremana euskaraz izatea eskatu ez duten edo elebiduna izatea nahi dutela adierazi duten herritar, enpresa edota elkarteek hizkuntza bietan bidaliko dizkiegu komunikazioak eta testuak. **Dokumentu sinplea** baldin bada (mezu elektronikoak, gutunak, ofizioak, bilera-deiak...) euskaraz sortuko du langileak eta itzultzaile neuronala erabilia gaztelaniara itzuliko du. **Dokumentu konplexua** baldin bada, hizkuntza bakarrean sortuko du eta itzultzaile-zerbitzura bideratuko du itzultzera.

Publiko orokorarentzako testuak, kartelak, egitarauak, albisteak, weberako testuak eta abar hizkuntza bietan zabalduko dira. Euskaraz sortuko dira **dokumentu sinpleak** baldin badira eta langileak berak itzuliko du itzultzaile neuronala erabiliz, nahi izanez gero. Zuzentzera zuzenketa-zerbitzura bidaliko dira. **Testua konplexua** baldin bada, hizkuntza bakarrean sortuko da eta itzultzaile-zerbitzura bideratuko da itzultzera.

Testu horien **hartaileak haurrak, gazteak edo euskal hiztunak baldin badira** euskara hutsean egin eta zabaldu ahal izango dira.

Ikusi 5. Eranskina **NORA NOLA taula**



Hizkuntza-irizpideen taula (laburpena)



Erakundearen irudia	Errotulazioa	Organoen izenak: gutxienez, eskaraz.
		Errotuluak eta herritarrentzako oharak, informaziorako telebistak, ikus-entzunezkoak...: euskara hutsean edo ele bietan, euskarari ikusgarritasuna emanda.
		Instalazioetan jartzen den hondo-musika edo hari musikala euskaraz ere badela bermatuko da.
		Toki-izenak: toponimia eta euskal grafia errespetatuko dira.
	Argitalpenak eta publizitatea	Errotuluak udalerrian: gutxienez, euskaraz. Bide trafikoa eta segurtasunari buruzkoak ele bietan.
		Irudi korporatiboaren osagaiak (aurkezpen-txartelak, orri-buruak, karpetak, gutun-azalak, enpresako zigiluak, poltsak...): euskaraz mezua gaztelaniaren antzekoa denean; bestela ele bietan.
		Sustapen materialak (katalogoak, diptikoak...): euskaraz edo ele bietan.
		Iragarki ofizialak eta lan-eskaintzak: ele bietan, euskara nabarmenduta.
		Batzar-deiak: euskaraz hartzaileak umeak, gazteak edota nagusiki euskal hiztunak direnean. Gainerakoetan, ele bietan.
		Prentsa-oharrak eta harremanak hedabideekin: ele bietan erdarazko hedabideentzat; euskaraz euskarazko hedabideentzat.
		Publizitate-kanpainak: euskaraz edo ele bietan. Slogana euskaraz sortua. Euskararen erabilera sustatzeko posible da euskara hutsean.
		Aldizkariak, gidak, kultur egitarauak, ekitaldien gaineko informazioa...: gutxienez, euskaraz.
		Liburuak eta aldizkariak: bana-banan aztertu (gaia, hartzailea, tirada...); ahal dela gaztelania hutsean ez.
	Ekitaldi publikoak *Ikusi komunikazio protokoloa	Kanpo-ekitaldiak: diseinu fasetik kontuan hartu hizkuntzen kudeaketa. Gutxienez, euskaraz egingo dira.
		Udalak deitutako bilerak eta jarduera publikoak: Euskaraz egingo dira, ahal den guztietan.
		Nagusiki gaztelaniaz izango direla aurreikusten den ekitaldi eta bileretan herritarrek euskaraz egiteko eskubidea dutela adieraziko dute udal-langileek eta zinegotziek.
		Herritar multzo euskaldunarentzako jarduerak euskaraz izango dira.
	Ingurune digitala	Prentsaurrekoak: euskaraz egingo dira, ahal den guztietan. Antolamendufasean hizkuntzak nola erabiliko diren zehaztu beharko da.
		Webguneak: .eus domeinua izango dute. Hasierako orria euskaraz egongo da. Edukiak ele bietan.
		Sare sozialak (WhatsApp, Telegram...): mezuak euskaraz edo ele bietan.
		Izapideak egiteko aplikazioak eta mugikorretarako Appak: bi hizkuntza ofizialetan eskainiko dira.
		Publizitate aktiboa: Udalaren informazio orokorra ele bietan eskuratu ahal izango da. Euskararen sustapenarekin lotutakoak euskara hutsean jarri ahal dira.



Harremanak herritarrekin	Ahozko komunikazioa	Herritarrak udaletxera bertaratzen direnean, edota telefonoz deitzen dutenean: lehen hitza: beti euskaraz. Udal-langileak hartuko du hitza. Elkarrizketa: herritarrak aukeratzen duen hizkuntzan. Hartzaile jakinik gabeko mezuak (gailu automatikoak, bozgorailuak...): euskaraz eta gaztelaniaz, hurrenez hurren. Euskarazko zerbitzua bermatuko dugu: langileek ezin izango diote herritarrari eskatu hizkuntza batean edo bestean jarduteko.
	Idatzizko komunikazioa	Euskaraz: -Euskaraz egindako eskaeren erantzuna. -Herritarrak euskarazko harremanak nahi dituela adierazi duenean. Euskaraz eta gaztelaniaz: -Herritarrei zuzendutako dokumentazioa (ziurtagiriak, gutunak, e-mailak, jakinarazpenak, ediktuak, ordenantzak, iragarkiak, bandoak...) lehen harremanean. -Herritarraren hizkuntza-aukera jasota ez dagoenean edo harremanetarako hizkuntza gisa gaztelania izatea nahi duela adierazi duenean.
	Ekitaldiak eta ikastaroak	Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak: antolamendu-fasean hizkuntzak nola erabiliko diren zehaztu beharko da, kontuan izanda ekitaldiaren helburuak, gaiak, eragin soziala, hartzaileak eta erabili edo banatuko den materiala. Errotuluak, oharak, kartelak, esku-orriak eta ahoz emandako argibideak, instrukzioak eta abar euskaraz edo ele bietan. Emanaldiak, hitzaldiak eta ikastaroak: programatzerakoan hizkuntzak nola erabiliko diren zehaztu beharko da, gaia eta zein kolektibori zuzendua dagoen kontuan hartuta. Haurrentzako eta herritar multzo euskaldunarentzako jarduerak euskaraz izango dira. Emanaldiak zein hizkuntzatan izango diren argi adieraziko da. Gaztelaniazkoetan ere gauza batzuk (sarrera, laburpena, aurkezpenak...) euskaraz egingo dira. Agurrak eta aurkezpenak: Udalaren ordezkari instituzionalek (zinegotziek eta teknikariek) euskara hutsean edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dituzte.



Barne-harremanak	Ahozko komunikazioa	Erakundearen barruko telefonozko eta aurrez aurreko harremanak: euskaraz izango dira, ahal den guztietan.
		Lan-bilerak: euskaraz egingo dira, ahal den guztietan.
		Udal-organoen bilerak: erabakiko dute zer hizkuntza erabiliko duten; guztiek badakite, euskaraz; guztiek ulertzen badute, nagusiki euskaraz. Gaztelaniazkoetan euskararen presentzia bermatuko da.
	Idatzizko komunikazioa	Komunikazio orokorrak (jakinarazpenak, ohar-tauletan eta intranetean jarritakoak zein e-mail edo postaz bidalitakoak, aurkezpen-materialak, eskuliburuak, bilera teknikoetako deiak, aktak eta aurkezten diren dokumentuak eta abar): euskaraz izango dira. Mezuaren eta hartzailearen arabera, ele bietan.
		Udal-ordezkarientzako komunikazio orokorrak: euskaraz, ulermen maila nahikoa dutenei; besteei ele bietan.
		Euskarazko atal batetik euskaraz sortutako dokumenturen bat jasoz gero, erantzuna euskaraz bidaliko da. Hartzailearen ardura izango da euskara hutsez jasotakoa itzultzea, horrela behar izanez gero. Ezin izango dio igorleari itzulpena eskatu.
		Intraneta: euskaraz elikatuko da.
		Pertsonalaren kudeaketarako inprimakiak eta dokumentuak (nominak, 10T, ordutegi kontrola, telefono-zerrendak...): euskaraz egingo dira.
		Baimen eta lizentzia eskaerak eta egutegiarekin lotutakoak: euskaraz edo gaztelaniaz egiteko aukera emango da intranet edo aplikazio informatikoan (Evalos).
		Batzordeen deiak eta aktak: euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz izango dira, adostutakoaren arabera.
		Prozedurak eta administrazio-espedienteak: • Euskaraz izapidetuko dira, eskabidea euskaraz egin denean. • Interesdun bat baino gehiago baldin badaude, eta ez badute lortu erabili beharreko hizkuntzari buruzko akordiorik, euskaraz edo gaztelaniaz izapidetuko da. Hala ere, dokumentuak eta lekukotzak interesdunek aukeratutako hizkuntzan bidaliko zaizkie. • Ofizioz hasitako espedienteetan, txostenak eta agiriak bi hizkuntzetan.
		Gainerako barne-idatziak eta txostenak: hizkuntza bakarrean, mikroplanean jasotakoaren arabera
		Erregistroa: euskara zein gaztelania erabili ahalko dira datuak biltzeko eta prozesatzeko eta oharpenak eta idazpenak egiteko, sail bakoitzak kudeaketa planean jasotakoaren arabera. Ziurtagiriak eta jakinarazpenak euskaraz edo ele bietan.
	Lanari lotutako errotulazioa	Apalak eta karpeta eta espedienteen izenak: euskaraz. Makinen erabilerarako oharra eta bulego barruko errotulazioa eta ohar-taulak: euskaraz.



Kanpo- harremanak	Administrazioa	Lehen hitza aurrez aurre edo telefonoz: beti euskaraz. Elkarrizketa: solaskidea euskalduna baldin bada, euskaraz jardungo da; solaskideak euskara ulertzen badu, euskarari eutsiko zaio.
		Dokumentu eta komunikazioak: euskaraz edo ele bietan egin eta bidaliko dira. Jasotako eskaerei beti erantzungo zaie euskaraz edo ele bietan. Euskaraz sortutako dokumentuak euskara hutsean bidali ahalko dira EAEko erakundeetara.
	Erakunde pribatuak	Lehen hitza euskaraz egingo dugu, eta euskaraz jarraituko dugu, solaskidearen ulermena bermatuta badago. Udalak egiten dituen kanpo-bilerak euskaraz izango dira partaide guztiek euskara ulertzen badute.
		Hornitzaileei eta erakunde pribatuei erabilera-planaren berri emango zaie, eta ulermena bermatuta dagoenean eta hala adosten bada, idatzizko harremanak euskaraz izango dira. Erakunde horiek euskaraz idatzitako agiriei euskaraz erantzungo zaie . Idatzia bi hizkuntzetan edo gaztelaniaz jaso bada, ele bietan edo gaztelaniaz erantzungo zaie. Haiekin egiten diren bileretako deiak eta aktak euskaraz egingo dira gutxienez. Merkataritza dokumentuak eta inprimakiak (emate-agiriak, eros-eskaerak...): euskaraz edo ele bietan bidaliko zaizkie Hornitzaileei fakturak gutxienez euskaraz bidaltzea eskatuko zaie.
	Bestelako kanpo harremanak (organismo publikoak, elkarteak...)	Ahozko eta idatzizko harremanak euskaraz izango dira, ulermena bermatuta dagoenean.



Sortze-hizkuntza	Barne harremanak	Dokumentu sinpleak* langileak sortuko ditu euskaraz, eta euskaraz zabalduko ditu hartzaile guztiak elebidunak baldin badira. Hartzaileen artean euskaraz ez dakienik baldin badago, euskaraz sortuko du eta itzultzaile neuronala erabilita gaztelaniara itzuliko du. Zuzentzera zuzenketa zerbitzura bidaliko da. Dokumentu konplexuak* euskaraz zabalduko dira hartzaileak elebidunak direnean. Euskara ulertzen ez dutenei bidaltzeko itzulpena behar izanez gero, itzultzaile zerbitzura bidaliko da. Testu konplexuak hizkuntza bakarrean egingo du langileak.
	Kanpo harremanak	EAEko administrazioak: euskara hutsean edo ele bietan bidaliko dira agiriak eta komunikazioak. • Dokumentu sinplea baldin bada, euskaraz sortuko du langileak berak. • Dokumentu konplexua baldin bada, hizkuntza bakarrean sortuko du. Euskaraz sortutakoak zuzenketa behar izanez gero, zuzenketa-zerbitzura bidaliko da. Itzulpena Itzulpen Zerbitzuari eskatuko zaio.
		Gurekiko harremana euskaraz izan nahi duela adierazi duen edo lehen harremana euskaraz egin duen herritar, enpresa edota elkarteak: testuak euskaraz bidaliko dira. • Dokumentu sinplea baldin bada, euskaraz sortuko du langileak. • Dokumentu konplexua baldin bada, hizkuntza bakarrean sortuko du. Euskaraz sortutakoa, zuzenketa behar izanez gero, zuzenketa-zerbitzura bidaliko da. Itzulpena Itzulpen Zerbitzuari eskatuko zaio.
		Harremana euskaraz izatea eskatu ez duten edo elebiduna izatea nahi dutela adierazi duten herritar, enpresa edota elkarteak: komunikazioak eta testuak hizkuntza bietan bidaliko dizkiegu. • Dokumentu sinplea baldin bada, euskaraz sortuko du langileak eta itzultzaile neuronala erabilita gaztelaniara itzuliko du. • Dokumentu konplexua baldin bada, hizkuntza bakarrean sortuko du eta itzultzaile-zerbitzura bideratuko du itzultzera.
		Publiko orokorrarentzako testuak, kartelak, egitarauak, albisteak, weberako testuak eta abar: hizkuntza bietan zabalduko dira. • Dokumentu sinpleak euskaraz sortuko dira, eta langileak berak itzuliko ditu itzultzaile neuronala erabiliz, nahi izanez gero. Zuzentzera zuzenketa-zerbitzura bidaliko dira. • Testua konplexua baldin bada, hizkuntza bakarrean sortuko da eta itzultzaile-zerbitzura bideratuko da itzultzera.
		Hartzaileak haurrak, gazteak edo euskal hiztunak baldin badira, euskara hutsean egin eta zabaldu ahal izango dira.

***Dokumentu sinpleak:** testu motzak, orrialde bat edo bikoak, e-mailak, batzordeetako deialdiak, txosten errazak, gutunak, ofizioak, bilera-deiak...

***Dokumentu konplexuak:** barrurako testu luzeak, txosten konplexu eta luzeak



Hizkuntza-klausulak	Kontratuak	Udalak egiten dituen kontratuetan (kontratu irekietan, prozedura negoziatuetan eta kontratu txikietan) klausulak sartuko dira. Administrazio-baldintza partikularrei eta baldintza teknikoei buruzko agiriak bi hizkuntza ofizialetan argitaratuko dira. Salbuespena grafikoak edo guztiz teknikoak diren dokumentuak. Hizkuntza bien ofizialtasunari lotutako eskakizunak kontratu bakoitzaren betearazpen-baldintzei lotuta egongo dira. Herritarrekin harreman zuzena eskatzen duten kontratuetan eskatuko da hizkuntza ofizial bietan jarduteko gaitasuna duten langileak jartzea, herritarrekiko ahozko harremanak euskaraz izatea euskara hautatzen duten herritarrekin eta herritarrei oro har ematen zaizkien ahozko komunikazioak eta idatzizko informazioak (iragarki-kartelak, esku-orriak, oharrak...) kontratuaren baldintza-agirietan jasotakoaren arabera egitea. Kontratuaren helburua azterlanak, proiektuak eta antzeko lanak egitea baldin bada, euskaraz, behintzat, idatzita egotea eskatuko zaie. Kontratua betearazteko baldintzetan, entitate kontratatzailearen eta esleipendunaren arteko harremanei buruzko erregulazioa ere sartuko da.
		Kontratuetako hizkuntza-irizpideen betetze mailaren jarraipena: kontratazioaren ardura duen organoari dagokio. Hizkuntza-baldintzak urratzen badira, kontratuak ez betetzeagatik araudiak dioena aplikatuko da.
	Dirulaguntzak	Dirulaguntzaren instruktoreak dirulaguntzari dagozkion hizkuntza-irizpideak zehaztuko ditu, Euskara Zerbitzuko teknikarien laguntzarekin. Lagundutako jarduera gauzatzean aplikatuko ditu onuradunak hizkuntza-irizpideak. Diruz lagundutako jarduerak berekin dakarrenean herritar-multzo zehaztugabe batekin edukitzea zuzeneko harremana, euskararen erabilera normala bermatuko da, eta komunikazioak edo argitalpenak egin behar direnean, euskarari kokapen nabarmena emango zaio. Udalak kulturaren eta kirolaren esparruan jarduten duten elkarteekin egiten dituen hitzarmenetan (dirulaguntza izendunak), era progresiboan eta beti ere elkarteekin eurekin hitz egin eta adostuta, euskara-plana egiteko eskatuko zaie, urratsak eman ditzaten haien posibilitateen barruan euskararen erabileran. Euskara Zerbitzuak hizkuntza-aholkularitza eta laguntza emango dizkie (testuen zuzenketa eta itzulpena).
		Dirulaguntzetan jarritako hizkuntza-irizpideen jarraipena: dirulaguntzaren instruktoreak egingo die jarraipena hizkuntza-irizpideei. Lan horretan Euskara Zerbitzuaren laguntza izango du. Dirulaguntza zuzitzeko elkarte onuradunek aurkeztu beharko duten txostenean antolatutako jardueretan erabilitako hizkuntza jaso beharko dute, bai eta planean (egin badute) jarritako helburuen betetze-maila ere.



Hizkuntza-klausulak	Espazio eta jabari publikoa	Espazio publikoak, udal-instalazioak eta materialak erabiltzeko (pilotalekua, hesiak, oholtzak, futbol-zelaia...): entitate eskatzaileek, jendaurreko ekitaldiak burutzean, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dituzte herritarrei ematen zaizkien ahozko eta idatzizko azalpenak (ekitaldiaren aurkezpena, oharak, instrukzioak, kartelak, esku-orriak, erabiltzen den guneko oharak...). Gaztelaniaren erabilera nagusi den jardueretan euskararen erabilera bermatuko da sarreran, aurkezpenetan eta laburpenetan. Udalak baldintza horien berri emango die eskatzaileei. Udalak jabari publikoko erabilera berezi eta pribatiborako baimena emateko orrietan klausula egokiak txertatuko dira kontsumitzaileei eta erabiltzaileei idatziz ematen zaizkien informazioa eta segurtasun-abisuak euskaraz ere idatz edo komunika daitezen.
----------------------------	------------------------------------	---



Eranskinak

1.eranskina: Kontratuetaiko hizkuntza-irizpideak

Plegu administratiboa

Kontratua betetzeko baldintza bereziak.

Kontratu honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, hain zuzen ere Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuak 6. artikuluan ezarria eta Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean jasotakoa eta baita azken lege hori garatzen duten araudiak ere, besteak beste, Euskararen Erabilerarako Plana, Eibarko Udalarena.

Bestelakorik adierazten ez bada, enpresa adjudikaziodunak bi hizkuntza ofizialetan entregatuko ditu kontratuaren objektua osatzen duten azterlan, txosten, proiektu eta bestelako lanak, software ezberdinen testu eta soinu interfazeak barne.

Euskararen erabilpena bermatuko da errotuluetan, argitalpenetan, seinaleztapenetan, abisu eta komunikazioetan, eta, oro har, solaskidetzan.

Kontratuak egikaritzeko orduan, herritarrekin harremanik eduki behar bada, idatzizko eta ahozko komunikazioa egiteko orduan, erabiltzaileak edo hirugarren pertsonak kasu bakoitzean hautatutako hizkuntza erabiliko da. Lehenetsitako aukerarik aipatzen ez bada, bidaltzen zaizkien jakinarazpen eta komunikazioak bi hizkuntza ofizialetan idatzita egon beharko dira. Horrek ez du eragozten edozein unetan herritarrek nahiago duen hizkuntza hautatzeko eskubidea erabiltzea, eta hizkuntza ofizialetako bat bakarrik erabiltzeko eskatzea.

(euskara gaitasuna egiaztatzeke ziurtagiria eskatzen bada)

- Zerbitzuari atxikitako langileen hizkuntza-gaitasuna baldintza teknikoan orrien hizkuntza-irizpideen atalean zehazten da, eta horren egiaztapena Europako Erreferentzia Esparrura egokitzeke 297/2010 Dekretuan eta hura aldatzen duen 187/2017 Dekretuan jasotako titulu eta ziurtagiriaren bidez egin ahal izango da. Era berean, apirilaren 3ko 47/2012 Dekretuaren arabera, aintzat hartuko dira euskaraz egindako ikasketa ofizialak, eta kontuan hartuko dira hizkuntza titulu eta ziurtagiriaren bidez egiaztatzeke salbuesitako kasuak.

(gaitasuna izateke eskatzen bada, ziurtagiria aurkeztu behar izan gabe)

- Zerbitzua eman behar pertsonen euskara-gaitasun nahikoa dutela frogatzeko enpresa esleipendunak Adierazpen Arduratsua aurkeztu beharko du (ikuski eranskina) edo salbuespenez, administrazio kontratuaren ezaugarri zehatzak kontuan izanik, eskatu ahal izango da gaitasun hori egiaztatzea, Eibarko Udal Euskaltegiak emandako ziurtagiriaren bidez. Ziurtagiri horren balioa dagokion kontrataziorako soilik izango da.

Baldin eta, behin kontratazioa esleitura, langileetakoren bat beste pertsona batek ordezkatzan badu, pertsona horrek ere lana euskaraz ere egin ahal izateke behar den gaitasuna duela ziurtatuko du enpresak.

Subrogatutako langileek eskatutako hizkuntza-gaitasuna betetzen ez badute, beharrezko neurriak adostuko dira herritarren eta bezeroen hizkuntza-eskubideak bermatze aldera; besteak beste, jardunbide protokolo bat ezartzea, oinarrizko hizkuntza-prestakuntzarako ikastaroak eskaintzea...

Esleipenduna aldatuko balitz, esleipendun berriak ikasprozesuan jarraitzeke aukera bermatuko die ikastaroak hartzen ari diren langileei.

Era berean, langile horiek ordezkatu behar direnean langile ordezkatzailleek dagokien hizkuntza-gaitasuna izan beharko dute kasu guztietan.

Esleipendunak kontratua gauzatzerakoan erabiltzen diren euskarazko testuak hizkuntza aldetik zuzenak eta egokiak direla bermatu beharko du. Hizkuntzaren kalitatearen aldetik, gutxieneko baldintzak ez dituztela betetzen ikusiz gero, zuzentzea eskatu ahal izango zaio, inolako gailkosturik eragin gabe.

Jarraipena egitea kontratua sustatu duen administrazio atalari dagokio. Administrazio atal horrek jarraipen horren berri emango dio Euskara Zerbitzuari, honek ebaluazioa egin eta, behar izanez gero, neurri zuzentzaileak proposatzeko.

Ez-betetzei XXXX euroko isuna ezarriko zaie. Gainera, ez-betetzea ez bada zuzendu 15 laneguneko epean, atzera ere XXXX euroko isuna ezarriko da. Beste 15 laneguneko epea eman eta horrela ere ez-betetzea ez bada zuzentzen, oinarrizko betebeharrak ez-betetzat joko da.



Plegu teknikoa

Hizkuntza-gaitasuna:

Zerbitzua eman behar dutenek gaitasuna izango dute euskaraz eta gaztelaniaz/ gaitasuna izango dute herritarrek hizkuntza bietan atenditzeko.

Langileak edo langileen %... -k ... titulua edo baliokidea izan behar du.

Hizkuntza-paisaia:

Errotuluak, oharrak, seinaleak eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz egingo dira mezuak ezagunak edo ulergarriak direnean.

Ezinezkoa denean, ele bietan egingo dira euskarari kokapen nabarmena emanez.

Erabilera herritarrekin:

Herritarrek edozein unetan erabil dezake hizkuntza aukeratzeko eskubidea.

Herritarrekin lehen hitza euskaraz egingo da.

Kontratutako enpresako langileek herritarrekin dituzten ahozko harremanetan (bilera, inkesta, elkarrizketa...) euskaraz nahiz gaztelaniaz jarduteko aukera planteatuko diete.

Programa erdaraz baldin bada, sarrera eta aurkezpena euskaraz ere egingo dira.

Herritarrei zuzendutako era guztietako jakinarazpenak eta komunikazioak (oharrak, abisuak, ordutegiak, fakturak ...) euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, euskarari kokapen nabarmena emanez.

Jendaurrean jarriko diren dokumentu guztiak eta behin betiko dokumentuaren testu osoa euskaraz eta gaztelaniaz idatzi beharko dira, bai eta erredakzio-taldeak herritarrei egingo dizkien jakinarazpen guztiak ere. Arau-testuen itzulpenak itzultzaile profesional batek egin beharko ditu, bere lanbidean jarduteko legezko baldintzak bete beharko dituen, eta UNE-EN ISO 17100:2015 araua bete behar da. Zabalkundeko edo partaidetzako edozein jardueraren edukiak ere gaztelaniaz eta euskaraz idatzita egon beharko dira

Kontratuaren xede diren enpresekiko erabilera:

Informazio-saioak eta komunikazio-ekintza euskaraz zein gaztelaniaz egingo dira, parte hartzen duten enpresek aukeratzen duten hizkuntzaren arabera.

Enpresa horiei zuzendutako txosten eta planak ere euskaraz zein gaztelaniaz egingo dira.

Erabilera Eibarko Udalarekin:

Enpresak Udaleko arduradun teknikoarekin izango dituen ahozko eta idatzizko harremanak euskaraz izango dira, ahal den guztietan.

Enpresak aurkeztu beharreko txostenak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.

Dokumentazioa

Kontratuaren xede diren azterlana, txosten, proiektu edo bestelako lanak hizkuntza ofizial bietan egingo dira, softwareetako testuzko eta soinuazko interfazeak barne.

Enpresa esleipendunak hizkuntza bietan eskainiko ditu kontratatutako hornigaiaren erabilera eskuliburuak eta kontratuaren xede diren ondasun eta produktuei buruzko dokumentazioa, softwareetako testuzko eta soinuazko interfazeak barne.

Hizkuntza-irizpideen jarraipena

Eibarko Udalak enpresa adjudikaziodunak eskainitako zerbitzuaren jarraipena egingo du kontratuaren egikaritze-fase osoan zehar, indarraldiko legeria bete eta herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko

Zerbitzua eman bitartean, Udalak uste badu ez direla bete baldintza teknikoen agirian ezarritako hizkuntza-betebeharrak, egindako arau-hausteen ondoriozko prozedura abiaraziko du (kontratua amaitzea edo zigorak ezartzea, dagokionaren arabera).



2. eranskina: Kontratu txikietako hizkuntza-irizpideak

KONTRATU MOTA	SARTU BEHARREKO TESTUA
Hornidura kontratuak (makinak, ordenagailuak, fotokopiagailuak, inprimagailuak, telefonoak, su-itxalgailuak, alarmak, igogailuak)	☐ Errotuluak, oharra eta seinaleak: Euskaraz egin beharko dira mezuak ulergarriak direnean. Bestela, euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari kokapen nabarmena eman. ☐ Erabilera eskuliburuak, dokumentazioa eta softwareetako interfazeak (testua eta soinuak): Euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko dira. ☐ Dokumentazio, publizitate, irudi, material, errotulu, abisu, seinale eta gainerako komunikazio orokor guztiek hizkera ez-sexista erabili beharko dute, emakumeen aurkako bereizkeria edo estereotipo sexistak eragiten dituen edozein irudi saihestu beharko dute, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzunkidetasunaren eta rol eta genero-identitate anitzen aldeko irudia sustatu beharko dute. ☐ Erabilera Eibarko Udalarekin: Fakturak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztu beharko dira. ☐ Harremana euskaraz: Udaleko sail kontratatzailearen eta kontratatutako enpresaren arteko harremanak (telefonoz, aurrez aurre eta e-mailez) ahal dela, euskaraz izango dira. ☐ 250 langile baino gehiago dituzten enpresek Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Plana diseinatuta izan behar dute eta benetan aplikatu, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun eragingarriko martxoaren 22ko 3/2007 Legean aurreikusitakoaren arabera. Udalak edozein unetan eskatu ahal izango du hori betetzen dela egiaztatzeko.

KONTRATU MOTA	SARTU BEHARREKO TESTUA
Hornidura-kontratuak: altzariak, materiala (bulegokoa, brigadarako gaiak, liburuak, lore eta landareak)...	☐ Erabilera Eibarko Udalarekin: Fakturak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztu beharko dira. ☐ Harremana euskaraz: Udaleko sail kontratatzailearen eta kontratatutako enpresaren arteko harremanak (telefonoz, aurrez aurre eta e-mailez) ahal dela, euskaraz izango dira. ☐ Dokumentazio, publizitate, irudi, material, errotulu, abisu, seinale eta gainerako komunikazio orokor guztiek hizkera ez-sexista erabili beharko dute, emakumeen aurkako bereizkeria edo estereotipo sexistak eragiten dituen edozein irudi saihestu beharko dute, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzunkidetasunaren eta rol eta genero-identitate anitzen aldeko irudia sustatu beharko dute. ☐ 250 langile baino gehiago dituzten enpresek Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Plana diseinatuta izan behar dute eta benetan aplikatu, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun eragingarriko martxoaren 22ko 3/2007 Legean aurreikusitakoaren arabera. Udalak edozein unetan eskatu ahal izango du hori betetzen dela egiaztatzeko.



KONTRATU MOTA	SARTU BEHARREKO TESTUA
Obrak eta mantentze-lanen zerbitzu-kontratuak	☐ Errotulazioa eta oharrak: Errotuluak, oharrak eta seinaleak honela egingo dira, Udalarekin aldez aurretik adostuta: - o Euskaraz, mezuak ulergarriak direnean. - o Piktograma bidez, eta ondoan euskarazko azalpena jarrita. - o Euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari kokapen nabarmena emanez. ☐ Dokumentazio, publizitate, irudi, material, errotulu, abisu, seinale eta gainerako komunikazio orokor guztiek hizkera ez-sexista erabili beharko dute, emakumeen aurkako bereizkeria edo estereotipo sexistak eragiten dituen edozein irudi saihestu beharko dute, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzunkidetasunaren eta rol eta genero-identitate anitzen aldeko irudia sustatu beharko dute. ☐ Erabilera Eibarko Udalarekin: Fakturak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztu beharko dira. ☐ Harremana euskaraz: Udaleko sail kontratatzailearen eta kontratatutako enpresaren arteko harremanak (telefonoz, aurrez aurre eta e-mailez) ahal dela, euskaraz izango dira. ☐ 250 langile baino gehiago dituzten enpresek Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Plana diseinatuta izan behar dute eta benetan aplikatu, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun eragingarriko martxoaren 22ko 3/2007 Legean aurreikusitakoaren arabera. Udalak edozein unetan eskatu ahal izango du hori betetzen dela egiaztatzeko. ☐ Kontratatistak nahitaez bete beharko ditu Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko indarreko araudian jasotako laneko segurtasunaren eta osasunaren arloan eskatutako betekizunak eta betebeharrak, bereziki, Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko azaroaren 8ko 31/1995 Legearen 24. artikulua garatzen duen urtarrilaren 30eko 171/2004 Errege Dekretuan jasotakoak, enpresa-jardueren koordinazioari dagokionez. Kontratatistak kontratuaren izaerari dagokion dokumentazioa eduki beharko du. Udalak edozein unetan eskatu ahal izango du dokumentazio hori.



KONTRATU MOTA	SARTU BEHARREKO TESTUA
Zerbitzu-kontratua (azterlana, txostena, proiektua, plana)	☐ Herritarrekin partekatu behar diren azterlan, txosten, proiektu edo bestelako lanak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, softwareetako testuzko eta soinuuko interfazeak barne. ☐ Dokumentazio, publizitate, irudi, material, errotulu, abisu, seinale eta gainerako komunikazio orokor guztiek hizkera ez-sexista erabili beharko dute, emakumeen aurkako bereizkeria edo estereotipo sexistak eragiten dituen edozein irudi saihestu beharko dute, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzunkidetasunaren eta rol eta genero-identitate anitzen aldeko irudia sustatu beharko dute. ☐ Erabilera Eibarko Udalarekin: - o Fakturak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztu beharko dira. - o Udalarekin partekatuko den dokumentazioa (tarteko txostenak eta idatziak) euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztu beharko dira. - o Harremana euskaraz: Udaleko sail kontratatzailearen eta kontratatutako enpresaren arteko harremanak (telefonoz, aurrez aurre eta e-mailez) ahal dela, euskaraz izango dira. - o Bileretan, elkarrizketan, partaidetza jardueretan... hizkuntzaren erabilera ez-sexista egin beharko da, emakumeen irudi diskriminatzaileak edo estereotipo sexistak saihestu beharko dira, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzunkidetasunaren eta genero-rol eta -identitateen aniztasunaren balioak dituen irudia sustatu beharko da. ☐ Herritarrekin bilerarik edo partaidetza jarduerarik egiten bada: - o Herritarrekin harremanak dituzten enpresako langileek euskaraz eta gaztelaniaz jakin beharko dute eta herritarrekin dituzten ahozko harremanetan (bilera, inkesta, elkarrizketa...) euskaraz egiteko aukera planteatuko diete. - o Herritarrentzako jakinarazpenak eta komunikazioak (inprimakiak, oharrak...) euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, euskarazkoa nabarmenduta. - o Errotulazioak eta oharak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira. - o Bileretan, elkarrizketan, partaidetza jardueretan... hizkuntzaren erabilera ez-sexista egin beharko da, emakumeen irudi diskriminatzaileak edo estereotipo sexistak saihestu beharko dira, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzunkidetasunaren eta genero-rol eta -identitateen aniztasunaren balioak dituen irudia sustatu beharko da. ☐ Udaleko langileekin edo zinegotziekin bilera, elkarrizketa edo partaidetza jarduerarik egiten bada: - o Langileekin edo zinegotziekin harremanak dituzten enpresako langileek euskaraz eta gaztelaniaz jakin beharko dute eta dituzten ahozko harremanetan (bilera, inkesta, elkarrizketa...) euskaraz egiteko aukera planteatuko diete. - o Langile edo zinegotzientzako jakinarazpenak eta komunikazioak (inprimakiak, oharrak...) euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, euskarazkoari ikusgarritasuna emanez. - o Errotulazioak eta oharak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira. - o Bileretan, elkarrizketan, partaidetza jardueretan... hizkuntzaren erabilera ez-sexista egin beharko da, emakumeen irudi diskriminatzaileak edo estereotipo sexistak saihestu beharko dira, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzunkidetasunaren eta genero-rol eta -identitateen aniztasunaren balioak dituen irudia sustatu beharko da. ☐ 250 langile baino gehiago dituzten enpresek Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Plana diseinatuta izan behar dute eta benetan aplikatu, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun eragingarriko martxoaren 22ko 3/2007 Legean aurreikusitakoaren arabera. Udalak edozein unetan eskatu ahal izango du hori betetzen dela egiaztatzeko.



KONTRATU MOTA	SARTU BEHARREKO TESTUA
Zerbitzu-kontratua (ikastaroa, tailerra, emanaldia)	☐ Erabilera Eibarko Udalarekin: Fakturak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztu beharko dira. ☐ Harremana euskaraz: Udaleko sail kontratatzailearen eta kontratatutako enpresaren arteko harremanak (telefonoz, aurrez aurre eta e-mailez) ahal dela, euskaraz izango dira. ☐ Jarduera euskaraz burutu behar bada: – Jarduera burutzean hartzailearen aurrean egongo den langileak euskaraz jakingo du eta egingo du. – Herritarrentzako jakinarazpenak eta komunikazioak (inprimakiak, oharrak, abisuak, ordutegiak...) euskaraz edo ele bietan egingo dira, euskarazkoari ikusgarritasuna emanez. – Errotulazioak eta oharrak euskaraz edo ele bietan egingo dira. ☐ Jarduera gaztelera burutu behar bada: – Hartzaileentzako jakinarazpenak eta komunikazioak (inprimakiak, oharrak, abisuak, ordutegiak...) euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, euskarazkoari ikusgarritasuna emanez. – Errotulazioak eta oharrak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira. – Hartzaileentzako lehen hitza euskaraz egingo da. ☐ Dokumentazio, publizitate, irudi, material, errotulu, abisu, seinale eta gainerako komunikazio orokor guztiek hizkera ez-sexista erabili beharko dute, emakumeen aurkako bereizkeria edo estereotipo sexistak eragiten dituen edozein irudi saihestu beharko dute, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzunkidetasunaren eta rol eta genero-identitate anitzen aldeko irudia sustatu beharko dute. ☐ Hizkuntzaren erabilera ez-sexista egin beharko da, emakumeen irudi diskriminatzaileak edo estereotipo sexistak saihestu beharko dira, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzunkidetasunaren eta genero-rol eta -identitateen aniztasunaren balioak dituen irudia sustatu beharko da. ☐ 250 langile baino gehiago dituzten enpresek Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Plana diseinatuta izan behar dute eta benetan aplikatu, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun eragingarriko martxoaren 22ko 3/2007 Legean aurreikusitakoaren arabera. Udalak edozein unetan eskatu ahal izango du hori betetzen dela egiaztatzeko.



KONTRATU MOTA	SARTU BEHARREKO TESTUA
Zerbitzu publikoak kudeatzeko kontratuak	☐ Erabilera herritarrekin: – Zerbitzua eman behar dutenek euskaraz eta erdaraz jakingo dute. Zerbitzu hartzailearekin lehen hitza euskaraz egingo dute eta ondoren hark aukeratutako hizkuntzan jarraituko dute. – Hartzaileak edozein unetan erabil dezake hizkuntza aukeratzeko eskubidea. – Zerbitzu hartzaileentzako jakinarazpenak eta komunikazioak (oharrak, abisuak, ordutegiak, fakturak...) euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, euskarazkoari kokapen nabarmena emanez. – Errotulazioak eta oharrak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira. ☐ Erabilera Eibarko Udalarekin – Fakturak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztu beharko dira. – Harremana euskaraz: Udaleko sail kontratatzailearen eta kontratatutako enpresaren arteko harremanak (telefonoz, aurrez aurre eta e-mailez) ahal dela, euskaraz izango dira. ☐ Dokumentazio, publizitate, irudi, material, errotulu, abisu, seinale eta gainerako komunikazio orokor guztiek hizkera ez-sexista erabili beharko dute, emakumeen aurkako bereizkeria edo estereotipo sexistak eragiten dituen edozein irudi saihestu beharko dute, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzunkidetasunaren eta rol eta genero-identitate anitzen aldeko irudia sustatu beharko dute. ☐ Hizkuntzaren erabilera ez-sexista egin beharko da, emakumeen irudi diskriminatzaileak edo estereotipo sexistak saihestu beharko dira, eta berdintasunaren, presentzia orekatuaren, aniztasunaren, erantzunkidetasunaren eta genero-rol eta -identitateen aniztasunaren balioak dituen irudia sustatu beharko da. ☐ 250 langile baino gehiago dituzten enpresek Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Plana diseinatuta izan behar dute eta benetan aplikatu, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun eragingarrirako martxoaren 22ko 3/2007 Legean aurreikusitakoaren arabera. Udalak edozein unetan eskatu ahal izango du hori betetzen dela egiaztatzeko.



3.eranskina: Dirulaguntza izendunetako hizkuntza-irizpideak

Diruz lagundutako jarduera guztietan beteko dira 1982ko azaroaren 24ko 10/82 Euskararen Erabilera Arautzeko Oinarrizko Legea, eta 179/2019 Dekretua, azaroaren 19koa, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoa.

Diruz lagundutako jarduera guztietan bermatuko da euskararen erabilera, bai eta herritarren hizkuntza-eskubideak ere.

Ume eta gazteentzat diren emanaldiak euskaraz izango dira nagusiki; baita euskal hiltunei zuzendutakoak ere.

Ekitaldia (erakusketa/azoka/kontzertu/jai/kontzentrazio/lehiaketa/txapelketa/proba...) antolatzeak hasierako faseak hartuko da kontuan hizkuntzen kudeaketa.

Errotuluak, oharrak, seinaleak eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz egingo dira mezuak ezagunak edo ulergarriak direnean. Ezinezkoa denean, ele bitan egingo dira euskarari ikusgarritasuna emanez.

Iragarkiak, abisuak, eta argitaratu beharreko gainerako testuak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatzi eta ezagutzera emango dira.

Idatzizko zein ahozko publizitatea eta propaganda euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo da. Bereziki zainduko da publizitate-kanpainetan euskarazko esloganak erabiltzea eta euskaraz sortuak izatea eta ez gaztelaniaren itzulpen huts.

Jendaurreko ekitaldietan, antolatzailen aurkezpenak, sarrera, agurrak, oharrak... euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dituzte.

Erakusgaien azalpenak euskaraz eta gaztelaniaz jarriko dira, euskarazko testuari kokapen nabarmena emanda. (erakusketa eta azoken kasuan)

Entitate eskatzaileek Euskara Zerbitzura jo ahalko dute testuak itzultzeko eta zuzentzeko, betiere zerbitzuaren baldintzak eta ezaugarriak betez gero.

Ez da hizkera sexistarik erabiliko, ezta emakumeen diskriminaziorik edo estereotipo sexistarik erakusten duen irudirik ere.

Dagokionean, hauek ere sartuko dira:

Urterako euskara plana izatea, Udaleko Euskara Zerbitzuak balidatua.

Memorian euskara ekintza planaren betetze maila ere jaso beharko da.

Antolatzen diren jardueretako batzuk euskaraz egitea bultzatuko da, beti ere kontuan hartuta hartzaileen euskara-gaitasuna.

On line salmenta-plataforma euskaraz eta gaztelaniaz erabili ahal izateko prestatuko da eta eduki guztiak euskaraz ere eskainiko dira.



4.eranskina: Komunikazio protokoloa

ALKATETZAREN PROPOSAMENA: KOMUNIKAZIO PROTOKOLOA

Eibarko Udaleko komunikazio-taldeari jakinarazi ondoren, eta erakundeko pertsona guztiek barne zein kanpo komunikazioari buruzko jarraibide batzuk betetzeko xedez, Alkatetza honek proposatzen du erakundearen komunikazio-protokolo bat onartzea, honako neurri hauek izango dituen:

BARNE KOMUNIKAZIOA

Bilera-gelak (bai udaletxeak zein Portalekoak). Edozein bilera, aurkezpen edota prentsurreko antolatzeke gelak aldeztu aurretik eskatu beharko dira eta atezaintzan jakinarazi. Hortaz, ezingo da gelarik erabili aurretik ez bada erreserbatu.

Batzar Aretoa. Atezaintzako langileez gain, gainerako udal-langileek erabili ahalko dute batzar aretoa (baita beharrezkoa den materiala ere), baldin eta leku horretan eta modu justifikatuan antolatzen badituzte ekitaldi edo aurkezpenak. Hori horrela izanik, Batzar Aretoa erabili beharra duten sailtako ordezkariak formazioa eman beharko zaie aparatu informatiko eta teknologikoen erabilera.

Pantailak eta ordenagailu eramangarriak. Pantailak eta ordenagailu eramangarriak erabiltzeko, aldeztu aurretik eskatu beharko da baimena udaletxeke edo Portaleko atezaintzan. Edonola ere, gela erreserbatzen duen saila edo pertsona izango da bertan dauden pantailen eta ordenagailu eramangarrien prestaketaz eta erabileraz ardura duena.

KANPO KOMUNIKAZIOA

Jendaurreko ekitaldiak

Ohar orokorrak. Eibarko Udalak antolatzen dituen kanpo-ekitaldietan (prentsurrekoak, aurkezpenak, agerraldiak, jardunaldiak, erakusketak, sari-banaketak, hitzaldiak, bisita gidatuak, inaugurazioak...) sistematikoki eta diseinu-fasetik hartuko da kontuan hizkuntzen kudeaketa. Euskararen erabilera ekitaldiz ekitaldi zehaztuko da, ekitaldiaren izaeraren eta hartzailen hizkuntza-ezaugarrien arabera.

Ekitaldiaren prestaketa. Ordezkaritza politikoa duten kargudunek, sail bakoitzaren teknikari arduradunekin edota Udalekoa izan gabe ekitaldian parte hartuko duen edozein pertsonarekin batera prestatuko dute ekitaldi publikoetan, prentsurrekoetan... landu edota aurkeztu beharreko gaia. Aholkatzen da gaia aurkezpena baino egun bat lehenago, gutxienez, prestatzea. Ekitaldi publiko horietan Udalaren izenean bakar-bakarrik ordezkari politikoak duten kargudunek parte hartuko dute, eta salbuespen gisa, sail, zerbitzu eta unitate bakoitzeko teknikariek edota arduradunek hartuko dute parte, gaiari buruzko kontu teknikoak argitzeke.

Komunikabideen asistentzia baieztatzea. Komunikabideei eskatuko zaie aldeztu aurretik jakinaraz edo baieztatu dezatela joango diren Udalak antolaturiko prentsurreko edota bestelako ekitaldietara.

Hizlaria, gidaria, aurkezlea. Ekitaldi publikoetan Udalaren izenean aritzen dena —kargu politikoa zein langilea— edota Udalaren izenean aritzeko izendatzen dena hizkuntza-gaitasun egokiduna izan dadin zainduko da.

Horrelako ekitaldietan euskara izango da erabiliko den lehenengo hizkuntza. Jakinaraziko da herritarrek, komunikabideek... egokien jotzen duten hizkuntza ofiziala erabili ahalko dutela.

Galdera-erantzunetan, galdera egin den hizkuntza berean erantzuniko da.

Diskurtsoa. Diskurtsoetan erabiltzen den hizkuntza entzuleen hizkuntza-errealitatearen eta hizlarien hizkuntza-gaitasunaren arabera izango da, eta, beraz, bien arteko oreka bilatu beharko da beti.



Ekitaldiaren hizkuntza. Ahal dela, erakundean antolatzen diren ekitaldi edota aurkezpen guztiek (material grafikoa, idatzia...) Udalean ezarritako hizkuntza-irizpideak bete beharko dituzte. Edonola ere, honako neurri hauek hartuko dira kontuan:

- Aldez aurretik erabakiko da zein izango den ekitaldi bakoitzean erabiliko den hizkuntza nagusia.
- Hizkuntza batean zein bestean izan (euskara edo gaztelania), zehaztu egingo da zer esango den bigarren hizkuntzan.
- Erabaki egingo da zeinek hitz egingo duen eta zer hizkuntza erabiliko duen (ahal dela, hitz egin behar duen pertsonak jakin dezala euskara).
- Baldin eta hizlariak ez badu euskaraz hitz egiten ezta beste inork ere, aldez aurretik prestatutako testu bat irakurri beharko du.
- Agurrak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.
- Euskaraz hitz egingo da ekitaldi edo aurkezpenaren uneren batean, agurrean eta aurkezpenean egiteaz gain.
- Argi eta garbi esango da zer hizkuntzatan egingo den ekitaldia edo aurkezpena.
- Oro har, ekitaldien hartzaileak euskaldunak direnean edo euren jarduera euskaraz gauzatzen dela jakina den kasuetan, eta haur, nerabe eta gazteei zuzendutako jarduerak euskaraz egingo dira.
- Nolanahi ere, jardueraren helburuak, gaiak edo hartzaileak aintzat harturik gaztelaniaz, edo jatorrizko hizkuntzan, ere antolatu ahal izango dira, betiere hartzaileen hizkuntza-eskubidea betez gero.
- Ekitaldi publikoetan bi hizkuntza ofizialak erabili behar direnean, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz jardungo da.
- Ele bietan egiten diren ekitaldietan hizkuntzen arteko oreka bermatuko da. Aukera dagoenean, sistematikoki eduki bertsuak hizkuntza batean eta bestean ez errepikatzeko saiakera egingo da, betiere hartzaileen eskubideak bermatuta badaude.
- Euskara hutsean edo ele bietan egitea ezinezkoa denean, euskararen gutxienezko erabilera bermatuko da.
- Gaztelaniaz eskaintzen diren jardueretan, aurkezle edo moderatzaileak euskaraz eta gaztelaniaz aurkeztuko ditu hizlariak. Euskarazko sarrera egingo zaio ekitaldiaren atal bakoitzari. Ele bietan egingo dira jardueraren publizitatea eta jardueran banatzen diren dokumentu idatziak.
- Bi hizkuntza ofizialez gain, beharrezkoa denean beste hizkuntza batzuk erabiltzea, lehenik euskaraz eta gaztelaniaz, hurrenkera horretan, eta ondoren gainerako hizkuntzak erabiliko dira.
- Komunikazio-teknologiek ematen dituzten aukerak baliatuko dira euskararen erabilera bermatzeko. Edonola ere, pantailetakoa aurkezpen-testuak euskaraz baldin badaude, azalpenak ele bietan egin ahal izango dira (euskaraz edo/eta gaztelaniaz), eta aurkezpen-testu horiek gaztelera hutsean dauden kasuetan, euskaraz emango dira azalpenak. Betiere, ekitaldi bakoitzeko xede-taldeak kontuan izan beharko dira kasu bakoitzean nola jokatu beharko den erabakitzeko.

Dokumentazioa. Ekitaldian banatu beharreko dokumentazioa euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan banatuko da, komunikazio ekintzaren hartzaileen edo izaeraren arabera.

Ekitaldiaren zabalkundea. Ekitaldia iragartzeko publizitate eta komunikazioetan zein hizkuntzatan egingo den jakinaraziko da.

Kanpoko enpresa. Ekitaldia kanpoko enpresa batek antolatu behar duenean, kontrataziorako baldintza-pleguetan aurretik aipatutako irizpide horiek jasoko dira.

Kontratazioa formalizatzean, bertaratutako jendearekin harreman zuzena duten langileek (aretokoak, harrerakoak eta zerbitzuetoak) beren lana euskaraz ere egiteko gaitasuna dutela bermatuko da.



Kanpoko jendeak udal-instalazioak erabiltzea. Udalekoak izan barik erakundean edozein ekitaldi publiko, aurkezpen edo prentsaurreko egin nahi duten enpresa, entitate edo pertsonak aldeztu aurretik eta behar besteko denborarekin jakinarazi beharko dio Alkatetzaren idazkariari eta, hura ez badago, komunikazio eta gardentasunaren teknikariari. Halaber, eskaera hori egiterakoan ekitaldia antolatzeke beste zerbaitekin behar izanez gero, horren berri emango dute. Adibidez: proiektagailuak, pantailak, ordenagailu eramangarriak, etab.

Informazioaren tratamendua eta irudiak (udalaren web-orria, sare sozialak, material idatzia...). Eibarko Udalaren konpromisoa da zerbitzu publikoko informazioa herritarrei ematea. Beraz, Udalak bere jardunaren berri emateko erabiltzen duen edozein bitartekotan kutsu politikoa duten informazioak saihestuko dira. Uneoro, komunikazio instituzionala lehenetsiko da komunikazio politikoaren gainetik. Halaber, udalaren web-orrian zein sare sozialetan argitaratzen diren irudiek herritarren interes orokorrari erantzun egiten diote, eta, inolaz ere, ez dira erabiliko partidu politiko baten propaganda egiteko.

Udalaren web-orria eta sare sozialak. Kontuan hartuko dira 2015eko apirilaren 10ean Gobernu Batzarrek onartutako "Udalaren web-orria eta sare sozialetan edukiak kudeatzeko ardura duten pertsonak" gaiari buruzko dokumentua, bai eta udalaren web-orria edukiak argitaratzeko *Komunikazio Estrategia 2016-2019* agirian ezarritako irizpideak ere.

Ekitaldia eta komunikazio motak

Prentsa-deialdiak. Alkatetzatik bidaliko dira komunikabideetara, euskaraz zein gaztelaniaz. Bidali aurretik, gaiak teknikari edota zinegotzi arduradunekin landuko dira.

Prentsaurrekoa. Alkatetzaren idazkariarekin koordinatuta antolatuko dira beti.

Prentsaurrekoak antolatzean, bi hizkuntza ofizialak nola erabiliko diren aztertuko da. Irizpide orokor gisa, ahal den neurrian bien arteko oreka bermatuko da. Horretarako, hizkuntza bakoitzak izango duen testuaren iraupenari edo bolumenari dagokionez, oreka kontuan hartzeaz gain, euskaraz ere eduki garrantzitsuak transmititzea ziurtatuko da.

Baldin eta agerraldian beste erakunde eta elkarte batzuen ordezkariak parte hartu behar badute, prentsaurrekoa antolatzen duen saileko langileek jakinaraziko diete haien adierazpenak edo esan beharrezkoaren zatiren bat euskaraz egitearen egokitasuna.

Bi hizkuntzetan eduki berberak komunikatzea erabakitzen den kasuetan, euskarazkoa izango da bietan lehena.

Udaleko kargu edo ordezkariaren batek prentsaurreko batean ez badu behar besteko hizkuntza-gaitasunik kazetariak planteatutako gaiak ulertzeko eta erantzuteko, ahal den guztietan, neurri egokiak hartuko dira komunikazio instituzionala herritarrei bi hizkuntza ofizialetan helarazten zaiela bermatzeko.

Galdera-erantzunetan, kazetariak galdera egin duen hizkuntzan erantzun zaitzaio, ahal den heinean.

Mahai gaineko identifikazioa eta oharra euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz jarriko dira.

Prentsaurrekoetan banatzen den dokumentazioa bi hizkuntzetan egongo da.

Aurkezpen horien irudiak komunikazio-teknikariak jasoko ditu, ahal duen neurrian.

Prentsa-oharrak eta informazioaren zabalkundea. Alkatetzatik bidaliko dira ele bietan aldeztu aurretik hautatutako komunikabideetara. E-mailean, informazioa euskaraz agertuko da lehendabizi, eta ondoren, gaztelaniaz. Dokumentuak erantsen badira, erantsitakoaren izenean euskara azalduko da lehenengo, eta testuaren barruan lehenengo euskarazko zatia jarriko da.

Halaber, albiste horiek eibar.eus udalaren web-orria zein Eibarko Udalaren sare sozialetako kontu ofizialetan argitaratuko dira.



OHARRA(K):

- “Prensa-oharrak” aipatzen ditugunean, Alkatetzatik eta Komunikaziotik egiten diren albiste garatuago edo/eta landuei buruz ari gara, uneoro. Prensa-ohar horiek, beti bezala, Alkatetzatik bidaliko dira komunikabideetara eta udal-webgunean zein sare sozialetan argitaratuko dira.
- Udaleko sail, zerbitzu edo unitateetatik hedabideetara bidaltzen diren abisu, ohar, jakinarazpen puntualak...orain arte bezala bidaltzen jarraitu ahal izango dira. Dena den, komeni da alkatetza@eibar.eus eta komunikazioa@eibar.eus helbideetara ere bidaltzea.
- Bestalde, udaleko sail, zerbitzu edo unitateek edukiren bat gehiago landu nahi badute, berriz, Alkatetzarekin jarri daitezke harremanetan eduki jakin bati “prensa-ohar” izaera emateko.

Batzarrak eta bilerak. Euskaraz egingo dira ahal den guztietan.

Udaleko edozein bileratan euskaraz jarduteko eskubidea aitortuko zaie herritarrei. Hori horrela, udal-langileek eta zinegotziek adieraziko dute herritarrek bileretan euskaraz egiteko eskubidea dutela eta Udalak ahal den guztietan euskaraz egiteko duen nahia eta konpromisoa adieraziko dute.

Eibarko Udaleko ordezkari politikoek euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz hitz egingo dute ekitaldi publikoetan, Udalaren izenean ari direnean. Ekintza eta entzule motagatik, gaztelaniaren erabilera nagusi den jardueretan eta bileretan euskararen erabilera bermatuko da sarreran, aurkezpenean eta laburpenetan.

Herritar multzo euskaldunarentzako bilerak eta jarduerak euskaraz izango dira.

Bilera antolatzeke orduan, bilerara deitutakoen profila eta hizkuntza-gaitasuna aurreikusiko da, eta hizkuntzaren gaia nola kudeatuko den (nola jokatu den) planifikatuko da.

Aldez aurretik euskaraz ez dakien jendeak parte hartuko duela jakinez gero, honako irtenbide hauek erabili daitezke:

- Bilerakide guztiek ulertzen badute euskara, udal-ordezkariek euskaraz egin eta gainerakoek nahi duten hizkuntzan.
- Euskaraz egin eta ulertzen ez dutenei aparte azaldu.
- Euskaraz egin eta ulertzen ez dutenei erdaraz eman idatziz informazioa laburtuta.
- Informazioa euskara eta gaztelania tartekatuta eman: eduki batzuk euskaraz eta beste batzuk erdaraz. Ulertzen ez dutenei idatziz eman guztia.
- Euskaraz egin eta proiektatutakoa erdaraz erakutsi.
- Bilerako kideen esana kontuan hartuta zein hizkuntza erabiliko den erabaki.
- Den-dena bi hizkuntzetan egin, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz.
- Aldibereko itzulpen zerbitzua erabili.

Erakustazokak, erakusketak eta antzekoak. Erakusketen antolamendu-fasean hizkuntzak nola erabiliko diren zehaztu beharko du sailaren arduradunak, alderdi hauek kontuan izanda: ekitaldiaren helburuak, gaiak, eragin soziala, hartzaileak eta erabili edo banatuko den materiala.

Edonola ere, bertaratzen direnen hizkuntza-eskubideak bermatzeko errotuluak, oharrak, kartelak, esku-orriak eta ahoz emandako argibideak, instrukzioak eta abar euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.



Emanaldiak, hitzaldiak, ikastaroak. Ahal den kasu guztietan euskaraz izango dira emanaldiak, hitzaldiak eta ikastaroak.

Programatzerakoan kontuan hartuko da zein kolektibori zuzenduta dagoen, landuko den gaia... Esaterako, ume eta gaztetxoentzako emanaldiak euskaraz izango dira, gizartean euskararen erabilera sustatzeko asmoz. Bestelako kolektiboek zuzendutakoetan kontuan hartu beharko da hartzaile potentzialen hizkuntza-gaitasuna edo herriko euskaldun proportzioak eta beti diskriminazio positiboa aplikatuko da euskararen alde.

Zabalkundea egiterakoan, emanaldiak zein hizkuntzatan izango diren argi adieraziko da.

Gaztelaniazkoetan ere gauza batzuk euskaraz egingo dira (sarrera, laburpena, aurkezpenak...).

Horrelakoetan udalaren ordezkari instituzionalek (zinegotziek eta teknikariek) egiten dituzten agurrak eta aurkezpenak euskara hutsean edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira.

Udaletxera bisita gidatuak. Gehien bat ikastetxeei zuzendutako zerbitzua denez, euskaraz egingo dira.

Harrerak. Euskal herritar edo taldeei egiten zaienean, bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez.

Euskal Herritik kanpoko pertsona eta taldeen kasuan agurra eta hasierako hitzak euskaraz egingo dira, bi hizkuntza ofizial daudela adierazteko. Ahal izanez gero, hartzen diren pertsonen hizkuntzan ere egingo da.

Sari emateak eta ekitaldiak aurkeztea. Harrerak egiteko prozedura bera jarraituko da.

Ezkontzak. Alkateak edo zinegotziak ezkontideek aukeratzen duten hizkuntzan ezkonduko dituzte. Aldez aurretik, bi hizkuntzetan ezkontzeko aukera dutela adieraziko zaie.

PROPOSAMEN HAU EGITEN DUT,

Neurri horiek onar daitezela eta, era horretan, dagozkion ondorioak sor ditzatela.

Eibarren, 2022ko ekainaren 28an.



5.eranskina: NORA NOLA taula

Dokumentuetako hizkuntzak kudeatzeko irizpideak

NORA ¹	BARRURA					
Hartzaileen hizkuntza	Denak elebidunak			Elebidunak eta elebakarrak		
Dokumentuaren azken hizkuntza ²	Euskara			Bietara		
Sortze-hizkuntza ³	Dokumentu sinplea	Dokumentu konplexua		Dokumentu sinplea	Dokumentu konplexua	
	E	E	G	E	E	G
Nork sortu	langilea	langilea		langilea	langilea	langilea
				Langileak itzuli		
Euskara Zerbitzua	Zuzendu osatu	zuzendu		Zuzendu osatu		
Itzultzaile zerbitzua			Itzuli G>E		Itzuli E>G	itzuli G>E



NORA	KANPORA					
Hartzaileen hizkuntza	Eusko Jaurlaritzza Foru Aldundia EAEko udalak			Herritarrak, enpresak, elkarteak euskaraz eskatu badu, harremana euskaraz bada		
Dokumentua ren azken hizkuntza	Euskara ⁴			Euskara		
Sortzen hizkuntza	Dokumentu sinplea	Dokumentu konplexua		Dokumentu sinplea	Dokumentu konplexua	
	E	E	G	E	E	G
Nork sortu	Langilea	Langilea		Langilea	Langilea	
Euskara zerbitzua	Zuzendu osatu	Zuzendu		Zuzendu osatu	Zuzendu osatu	
Itzultzaile zerbitzua			Itzuli G>E			Itzuli G>E

NORA	KANPORA					
Hartzaileen hizkuntza	Herritarrak, enpresak, elkarteak ez du euskaraz eskatu, harremana ez da euskaraz			Kartelak, egitarauak, albisteak, weberako testuak, publiko egin beharrekoak		
Dokumentua ren azken hizkuntza	Bietara			Bietara		
Sortzen hizkuntza	Dokumentu sinplea	Dokumentu konplexua		Dokumentu sinplea	Dokumentu konplexua	
	E	E	G	E	E	G
Nork sortu	Langilea	Langilea		Langilea	Langilea	
	Langileak itzuli			Langileak itzuli		
Euskara zerbitzua	Zuzendu, osatu			Zuzendu, osatu		
Itzultzaile zerbitzua		Itzuli E>G	Itzuli G>E		Itzuli E>G	Itzuli G>E

¹ Dokumentua nora zabalduko den: udal-barrura edo udaletik kanpo

² Dokumentua zein hizkuntzatan zabalduko den

³ Langileak dokumentua zein hizkuntzatan sortuko duen (langileak testuak sortzeko lana gero eta gehiago euskaraz egin dezan bultzatuko da)

⁴Euskarazko atalean euskaraz; atal elebidunetan, euskararen erabilera progresiboki handituz joango da dokumentu konplexuetan

Dokumentu sinplea: motza (orrialde bat edo biko), langileen arteko komunikazio idatziak (e-mailak), batzordeetako deialdiak eta aktak (Udalbatza eta GBenak ez direnak), txosten errazak, urteroko memoriak, albiste errazak, web-orrirako albiste laburrak, ofizioak, gutunak, bilera-deiak, dekretu motzak eta aurretik estandarizatuak, dibulgaziorako kartelak, egitarauak

Dokumentu konplexua: Udalbatza eta GBen aktak, baldintza-pleguak, hitzarmenak, dirulaguntza oinarriak, ebazpenak, planak, prentsa oharak, plenorako mozioak, txosten luze eta tekniko konplexuak



6. eranskina: Udal eskoletako eta kiroldegiko irakasle/monitoreek ikastaro, tailer eta saioetan parte-hartzaileekin izan beharreko hizkuntza-jokabidea.

Eibarko Hiria Euskararen Plan Estrategikoaren helburua da haur eta gazteen ingurunea euskararen arnagune izatea, ondorioz Udalaren kultur eta kirol eskaintza euskaraz izan behar da eta eskolaz kanpoko prestakuntza jardueretan euskararen erabilera areagotu behar da. Gainera Eibarko haurrak D ereduan eskolarizatuta daude eta gazteen artean euskara ulertzeko gaitasuna ia erabatekoa da.

Horretarako,

- 16 urtetik beherakoentzako saioak euskaraz izango dira.
- Saioetan parte hartzen duten haur eta gazteen artean euskara ulertzeko zailtasunak dituenik baldin badago (Eibarrera etorri berria delako, esaterako), aparte emango zaizkio argibideak.

Helduentzako saioetan, udal langileek, Eibarko Udaleko kide diren aldetik, herritarren euskararen erabilera sustatu eta erraztuko dute, hori baita Eibarko Udalean Euskararen Erabilera Normalizatzeko planean jasotako helburu nagusietako bat, betiere kontuan hartuta herritarren hizkuntza-eskubideak bermatu behar direla Udalarekin dituzten harremanetan.

Horretarako,

- Irakasle/monitorearen lehen hitzak euskaraz izango dira beti lehen harremanean eta saioen hasieran.
- Saioak euskaraz izango dira hartzaile guztiek euskara ulertzen badute. Euskara ulertzen ez duten pertsonak baldin badaude, euskarazko eta gaztelaniazko argibideak tartekatuko dira.
- Bakarkako harremanetan, saioen hartzailearen hizkuntzan jardungo du irakasle/monitoreak. Euskaraz ulertzen duenari euskaraz egingo dio, eta gaztelaniaz nahi duenari gaztelaniaz.
- Saioen hartzaileei zuzendutako mota guztietako jakinarazpen eta komunikazioak (oharrak, abisuak, ordutegiak...) euskaraz egingo dira mezuak errazak direnean edo/eta hartzaileak umeak eta gazteak direnean. Gainerako kasuetan, ele bietan egingo dira, euskarazko testuari kokapen nabarmena emanda.