



18 DIC 2018



Idazkari Nagusia
La Secretario Gral.

**ERRENTERIAKO UDALEAN
HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERA
NORMALIZATZEKO PLANA
VI. PLANGINTZALDIA (2018-2022)**



2018.12.03

ERRETERIAKO UDALA

Udal Hizkuntza Politika



AYUNTAMIENTO DE ERRETERIA

Política Lingüística Municipal

18 DIC 2015

La Jefe de la Oficina de
Idioma





*«Baina nik, hizkuntza larreakoa,
nahi haunat ere noranahikoa:
jakite hegoak igoa,
soina zahar, berri gogoa,
azal horizta, muin betirakoa»*

LIZARDI



AURKIBIDEA

1. Sarrera	6
2. Testuinguru juridikoa	7
3. Eragin eremua eta eta eragin epea	8
4. Derrigorrez bete beharreko indizea	9
5. Metodologia. Planaren diseinua, jarraipena eta ebaluazioa	9
6. Normalizazioan egindako bidearen ebaluazioa eta VI. Plangintzaldirako diagnosis. Udalaren argazki linguistikoa (DIAGNOSIAREN EMAITZA OROKORRAK)	11
A) BIKAIN: 2015eko ebaluazioaren emaitzak	11
B) 2017an Erakundeak aurkeztutako ebaluazioa:	12
▪ Zerbitzu-hizkuntza	
▪ Lan-hizkuntza	
C) Datu kualitatiboak (langile eta politikoen iritzia) euskararen erabilerak Udalean duen bilakaerari buruz	15
▪ Erabileraren bilakaera	
▪ Balorazio orokorra	
D) Indarguneak eta zer hobetuak	17
7. Planaren xedea	19
8. Plan estrategikoa	19
9. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	25
1. <u>ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA</u>	25
1. Erakundearen irudia	25
1.1 Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	
1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	
1.3 Ingurune digitala	
2. Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak	29
2.1 Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan	
2.2 Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan	
2. <u>ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA</u>	31
3. Barne komunikazioa eta lan tresnak	31
3.1 Lanari lotutako hizkuntza paisaia	
3.2 Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala	



3.3 Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala	
3.4 Baliabide informatikoak	
4. Pertsonen kudeaketa	34
4.1 Pertsonen kudeaketa	
4.2 Laneko prestakuntza	
5. Kanpo harremanak	35
5.1 Administrazioa	
5.2 Erakunde pribatuak (pertsona juridikoak) finantza-entitateak, produktu eta zerbitzu-hornitzaileak	
5.3 Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak eta abar	
6. Kudeaketa sistema	36
6.1 ESTRATEGIA: hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	36
6.2 BEZEROAK edo HERRITARRAK eta PRODUKTUA edo ZERBITZUA. Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea	38
6.3 PERTSONAK: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea	40
10. Administrazio atalen izaera: euskarazko atalak eta atal elebidunak	42
10.1 Administrazio atalen izaera	42
10.2 Berariazko jarraibideak euskarazko atalentzat	43
Eranskinak	44
I Euskara nabarmentzeko bideak Errenteriako Udalaren hizkuntza ofizialen erabilera normalizatzeko planaren eraginpeko komunikazioetan: ahozko komunikazioak, argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak eta gainerako euskarriak	45
II Errotulazio finkoa, tresneria eta papertegia	47
III Lanpostuei hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun-datak ezartzeko prozedura eta jarraibideak	48
IV Toponimoen erabilera	50
V Itzulpenak eskatzeko jarraibideak	51
VI Kontratazioak	54



1

SARRERA

Errenteriak azkeneko urteotan aurrerapauso handiak eman ditu euskararen normalizazioan. Esate baterako, ikastetxe eta euskaltegiek egindako ahaleginaren ondorioz gero eta gehiago dira belaunaldi euskaldunak, kale erabilera handiagoa da eta euskarak gero eta presentzia handiagoa du herrian hainbat alorretan, hala nola, kirolean, aisian eta abarretan.

Ibilbide horretan Errenteriako Udalak langileak euskalduntzeko baliabide ugari jarri ditu eta bere funtzionamenduan euskararen erabilera sustatzeko ahaleginetan dabil azkeneko urteotan. Hori dela eta, barruko zein kanpoko lana eta herritar zein erakunde, enpresa eta beste erakunde publikoekin dituen harremanak euskaraz izan daitezen bultzatzen ahalegintzen da.

Une honetan Errenteriako Udaleko langileen %71k dute eskuratua betetzen duten lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna, baita derrigortasun-datarik gabeko lanpostuetan ere. Ordezkarik politikoen artean ere gaitasuna altua da, inoizko korporaziorik euskaldunena dugu: zinegotzien %67 dira euskaraz hitz egiteko edo ulertzeko gai.

Horiek horrela izanik ere, erabilera ez dator bat ezagutzarekin. Euskara zerbitzu-hizkuntza da herritarrekiko harremanetan eta Udal barruan ere gehiago erabiltzen da, baina askoz neurri txikiagoan da ohiko lan-hizkuntza edota gainerako erakunde, enpresa edo elkarteekiko harremanetarako hizkuntza (%10 inguru), eta gaztelania askoz zabalduago dago alor horietan.

VI. Plangintzaldi honetan udal langile eta ordezkarik politikoen gaitasunaz baliatu nahi dugu, ezagutzatik erabilerarako jauzia egiteko, lanaren esparru guztietan erabilera eraginkor eta erreala izan dezagun.

Udalak hasiera-hasieratik euskararen erabilera normalizatu eta sustatzea izan du helburu nagusi, normaltasun osoz entzun, idatz eta erabil dadin, eta helburu hori lortzeko ezinbestekoa da Udalean lanean ari garen guztiok horretan saiatzea. Horregatik, langile zein ordezkarik politikoen lan-jarduna euskaraz bideratzeko plana onartzea nahi dugu, euskaraz gogoz eta borondatez lan egin dezagun, hizkuntza ofizialak erabiltzeari buruzko araudiek ere horretara bultzatzen gaituztela ahaztu gabe.

Txosten honek VI. Plangintzaldian ezarritako helburuak betetzera bideratutako jarraibideak biltzen ditu.



2

TESTUINGURU JURIDIKOA

2.1 ARAU OROKORRAK

- Azaroaren 24ko 10/1982ko Euskararen Erabilpena Arauzkotzeko Oinarrizko Legeak herritarren hizkuntza eskubideak aitortu eta herri-aginteei hizkuntzaren alorrean dituzten betebeharrak ezartzen ditu¹. Lege horrek markatu zuen gizartean euskararen erabilera sustatzeko politiken abiapuntua.
- Euskal Autonomi Erkidegoko Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legea².
- Horri loturik, herri administrazioek hizkuntza ofizialen erabilera normalizatzeko prozesua plangintzaldika kudeatzen dute, 86/1997 Dekretuak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartu beharra ezarri zuten euskal herri-administrazioei³. Dekretuak gaur egun indarrean jarraitzen du.
- Apirilaren 6ko 2/2016 Toki Erakundeei buruzko Legeak 6 eta 7 artikuluetan xedatutakoari jarraiki, euskara tokiko erakundeen jardueretarako erabilera normal eta orokorreko zerbitzu-eta lan-hizkuntza izango da, betiere herritarrek erakundeekin nahi duten hizkuntzan harremanak izateko duten eskubidea bermatuta⁴.
- Zehazki, 7.2 artikulua hau dio

“Era berean, udalei izendatzen zaie, eskumen propio gisa, hartatik eratortzen diren ahalmen eta funtzioekin, beren lurralde-eremuan euskararen ezagutza sustatzeko eta erabilera dinamizatzeko eskumena, horretarako zerbitzuak eta jarduerak zuzenean antolatuz, edo beste pertsona edo erakunde batzuek euskara sustatu eta dinamizatzeko aldera burutzen dituzten jardueren finantzaketan lagunduz.”

- 2003ko abenduaren 22ko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legeak eta 2008ko uztailaren 1eko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuak ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko eskubidea aitortzen die kontsumitzaile eta erabiltzaileei. Ondorioz, erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzea bermatuko dute.

1 Legearen 14. atalak herritarrei administrazioarekiko harremanetan aitortutako hizkuntza eskubideak bermatzeko, administrazioaren zerbitzupeko pertsonala arian-arian euskalduntzea aurreikusten du, eta baita administrazioetako plantilletan bi hizkuntza ofizialak jakitea derrigorrezkoa duten lanpostuak finkatu beharra ere. Ondorioz, herri aginteen betebeharra xedatzen du, herritarren eskubidea muga eta jtrabarik gabe betetzen dela ziurtatua izan dadin.

2 V. titulua eta hau garatzeko Eusko Jaurlaritzak herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko onartutako erreglamenduzko arauak euskararen ofizialtasunak funtzio publikoaren eremuan izan beharreko isla ez ezik herri administrazioetako euskararen erabileraren normalizatzeko prozesuaren oinarri ere badira

3 18. atalak jasotzen du 17. artikuluan ezarritako normalizazio helburuak betetzeko erabiliko duen hizkuntza politikaren nondik norakoak eta jarraibide nagusiak jasotzeko euskararen erabilera planak onartu behar direla

4 Legeak garbi jasotzen du herritarren eskubidea dela hizkuntza hautua egitea eta administrazioek bermatu egin behar dutela eskubide hori, haiei dagokiela eskubide horiek bete daitezzen neurriak hartzea eta betetzen direla bermatzea



2.2 ERRETERIAKO UDALAK BERE ESKUMENEN BAITAN HARTUTAKO ERABAKIAK

- Errenteriako Udalean Euskararen Erabilera Normalizatu eta Sustatzeko Udal Ordenantza, 1997ko martxoaren 18an Udalak gehiengoz onartua
- 2011ko urriaren 26an Udalbatzak Euskararen Erabilera Biziberritzeko Plan Nagusia (EBPN) "2011-2014 Plangintza Estrategikoa" onartu zuen
- 2013ko azaroaren 14an, 2012-2025 Plan Estrategikoa onartu zen Alkatetza Dekretuz. Bertan euskarak Errenterian bizi duen egoeraren AMIA (Aukerak, Mehatxuak, Indarguneak eta Ahuleziak) diagnostikoa egin eta indargune eta aukerak eta ahulezia eta mehatxuak identifikatu ziren
- "Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak", 2013ko abenduaren 18an Alkatetza Dekretuz onartuak
- 2015eko urriaren 21ean Gobernu Batzordeak "Errenteriako Udalean Euskara Sustatzeko Ekintza Plana (ESEP) onartu zuen

Araudi horri jarraiki, Errenteriako Udalak euskararen erabilera normalizatzeko prozesua era planifikatuan gauzatu du, Eusko Jaurlaritzak antolatutako plangintzaldien arabera. Hauek dira orain arteko plangintzaldiak:

- I. Plangintzaldia (1990-1995): giza baliabideak arian-arian euskaraz ere jarduteko gaitzea izan zuen helburu nagusi. Lanpostu bakoitzari zegokion HE ezarri eta hori lortzeko langileei eskolak eskaini zitzaizkien
- II. Plangintzaldia (1997-2002): euskararen erabilera areagotzeko ardura eta erabilera normalizatzeko planak onartzeko beharra ezarri zien herri-administrazio guztiei
- III. Plangintzaldia (2003-2007): indarrean zegoen arautegia eta ordenantzak betez, Errenteriako Udaleko Udalbatzak 2003ko martxoaren 28an lehenengo erabilera plana onartu zuen, gehiengoz
- IV. Plangintzaldia (2008-2012): 2011ko urriaren 26an Udalbatzak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartu zuen aho batez
- V. Plangintzaldia (2013-2017). Epe honetarako ezarritako erronka nagusia erabilera indartzea izan da, eta euskara zerbitzu-hizkuntza izateaz gain lan- eta harremanetarako hizkuntza izan dadin neurriak hartu dira

3

ERAGIN EREMUA eta ERAGIN EPEA

2018an VI. Plangintzaldia hasi da eta 2022ko abenduan amaituko da. Helburua izan behar du orain arteko bideari jarraituz erronka berriak ezartzea, euskara zerbitzu-hizkuntza izateaz gain lanerako eta harremanetarako hizkuntza ere izan dadin, era horretan euskara ohiko lan-hizkuntza bilakatu dadin.



1. ERAGIN EPEA

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 5. artikulua ezarri bezala, hizkuntza normalizaziorako plangintzaldiak bost urtekoak izaten dira, eta Dekretu beraren 19.1 atalak ezarritakoari jarraiki, Errenteriako Udalak plangintzaldi bakoitzaren lehen urtean onartu edo egokitu behar du euskararen erabilera normalizatzeko plana.

Horrenbestez, Errenteriako Udaleko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren denbora-mugak 2018-2022 epealdia hartzen du, dagokion udal organoak onartzen duenetik 2022ko abenduaren 31ra artekoa hain zuzen ere.

2. ERAGIN EREMUA

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 4. artikulua jasotakoaren arabera, Errenteriako Udala eta Errenteria Musical Musika Patronatua hartzen ditu bere baitan.

Hizkuntza ofizialean erabilera normalizatzeko planeko parte-hartzaile izango dira funtzio komunikatiboak (idatziz nahiz ahoz) dituzten langile eta ordezkari politikoak, hizkuntzen erabilerarako helburuak betetzeko:

- Zerbitzu-hizkuntza: herritarrekin harremana dutenak
- Lan-hizkuntza: erakunde barruko zereginak betetzen dituztenak
- Harremanetarako hizkuntza: hainbat interes taldeekin lan egiten dutenak: herri administrazioak, erakundeak, elkarteak, hornitzaileak, finantza erakundeak, aliatuak,...

4

DERRIGORREZ BETE BEHARREKO INDIZEA

86/1997ko Dekretuaren 11.2 artikulua erakundeak nahitaez bete beharreko derrigorrezko hizkuntza eskakizunen indizea ezartzen du, indarrean dagoen Erroldan eta Biztanleria eta Etxebizitza Estatistikan jasotako azken datu soziolinguistikoak oinarri hartuta⁵.

2016. urteko datu soziolinguistikoaren arabera, VI. Plangintzaldian Errenteriako Udalak nahitaez bete beharreko indizea %52,8 da.

5

METODOLOGIA

PLANAREN DISEINUA, JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA

VI. Plangintzaldian sail bakoitzarekin landuko ditugu Plan Estrategikoan jasotako helburuak, kudeaketa plana prestatzeari begira.

⁵ DD kalkulatzeko formula: euskaldunak+ia euskaldunak/2. 2016ko errolda datuak (EUSTAT). Errenteriako biztanleak (2 urtetik gorak) guztira: 38.949 . Euskaldunak: 16.714 ; ia euskaldunak: 7.749; erdaldunak 14.486



Bikaineko adierazle sistemaren arabera diseinatua dagoenez (Erreferentzia Marko Estandarra, EME), aukera emango digu adierazle sorta bera erabilita Udalak helburuen betetze mailan izandako bilakaeraren jarraipena egin eta ebaluatzeko.

2018-2022 plangintza prestatzeko, 2017ko irailean erakundeak aurkeztutako galdetegiaz gain, galdetegia egin diegu langileei.

Erakundearen hizkuntza egoera aztertzeko unibertsoa langile eta ordezkari politikoek osatzen dute. Langile kopuru handia dugunez, zaila da langile horien guztien datuak eskuratzea, eta, hortaz, lagina atera beharra dago. Lagungarri, *Siadecok* V. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa erabilitako metodologia erabili dugu. Hori horrela, erakunde bakoitzeko langile kopuruaren arabera egin beharreko inkesta kopurua jasotzen duen taulari jarraiki eta Errenteriako Udalak 300-350 langile bitarte dituela kontuan izanda, 169 langileri egin beharko genieke galdetegia.

Jarraitu dugun prozedura:

- Langileak ausaz aukeratu ditugu, Calc aplikazioko laginketa aukera erabiliz
- Gobernu taldeko ordezkariak ere galdetegia bete dute
- 200 galdetegi inguru bidali ditugu, posta elektronikoz zein eskura paperean emanda
- Guztira 153 galdetegiren erantzunak jaso ditugu (aurten 141+iazko 12 langileek emandakoak):
 - Euskaraz: 141
 - Gaztelaniaz 12
 - Emakumezkoak: 85
 - Gizonezkoak: 68

Plangintzaldi berriari begira, behin Plan estrategikoa prestatuta, euskara zehar-lerro gisa kudeatzea da helburua, ordezkari politikoen eta langileen inplikazio handiagoa lortzeko. Lana hizkuntza normalizaziorako teknikariak koordinatuko du eta behar duten laguntza teknikoak emango die ataletako arduradunei.

Ebaluaziorako Bikain sistema erabiliko dugu: VI. Plangintzaldirako Bikain kalitate ziurtagiriaren sistema inplementatu du Eusko Jaurlaritzak. HIZKETA aplikazioan helburuak sartu eta adierazle kuantitatiboak erabiliko dira bilakaera jasotzeko.

Plan Estrategikoan Errenteriako Udalak jasotako helburu estrategikoak kontuan hartuta, sail bakoitzaren egoeraren diagnostiko zehatzagoa egin ondoren kudeaketa planean jasoko ditugu sail bakoitzaren helburuak.

VI. Plangintzaldiaren amaieran, sail bakoitzak bere ebaluazio txostena prestatuko du, Udal Hizkuntza Politikarekin batera eta arduradun teknikoak arduradun politikoari horren berri emango dio. Errenteriako Udal Hizkuntza Politika sailaren eginkizuna izango da sail guztietako ebaluazio txostenak abiapuntu hartuta Udalaren ebaluazio orokorra egitea.



6

NORMALIZAZIOAN EGINDAKO BIDEAREN EBALUAZIOA ETA VI. PLANGINTZALDIRAKO DIAGNOSIA UDALAREN ARGAZKI LINGUISTIKOA

1997an Ordenantza onartu zuenetik Errenteriako Udalak aurrerapauso handiak eman ditu euskararen erabilera normalizatzeko bidean, baina adierazleek erakusten dute batez ere azkeneko urteetan eman duela jauzi kualitatibo handiena. Plangintzaldiari hasiera emateko datu kuantitatiboak eta kualitatiboak jaso ditugu.

Ebaluazioa:

A) BIKAIN AZTERKETA: 2015eko ebaluazioaren emaitzak

2015ean Bikain euskararen kalitate ziurtagiria eskuratzeko prozesuan sartu zen Udala, kanpoko talde aditu batek ebaluazioa egiteko helburuarekin. Bikainek euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketarako jarraibideak eta horien hedadura neurtu zituen, lau ardatzetan banatuta: komunikazio eta irudi korporatiboa, kanpo harremanak, barne harremanak eta hizkuntza kudeaketa⁶.

Adierazleetan maila gorena aitortu zion Udalari ebaluazioa egitera etorri zen taldea: gehienez 1000 puntu eskuratu daitezke, eta Udala 800-849 puntuko tartean kokatu zuen.

Talde ebaluatzaileak txostena aurkeztu zuen, alde batetik, ordura arte egindako lana aitortzeko, eta bestetik, aurrera begirako jarraibide/orientabideak eskaintzeko.

Bikain prozesuan eskuratutako informazioa aztertu ondoren, aditu taldeak ondorioztatu zuen Errenteriako Udalaren 3 indargunerik garrantzitsuenak hauek direla:

1. Erabilera normalizatzeko plana eta hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak indarrean ditu Udalak. 1997an euskararen erabilera normalizatu eta sustatzeko udal ordenantza onartu zuenetik, hainbat izan dira planak eta planei egindako ebaluazioen ondoren ezarritako hobekuntzak eta inplementatutako neurriak
2. Handia da lanpostuan eskatzen den hizkuntza gaitasuna eskuratuta duten langile kopurua, eta horri esker posible da zerbitzu eta jarduera guztiak euskaraz ere ematea
3. Nabarmentzekoa da ordezkari politiko eta tekniko batzuek planarekiko duten atxikimendu handia; lidergoa hartu dute eta erreferente dira gainontzeko ordezkari politikoentzat eta langileentzat oro har

Bestetik, hauek izan daitezke erakundeari **aurrera egiten gehien lagun diezaioketen palankak**, erakundearen beraren lehentasunak, errendimendua (eragin biderkatzailea) eta egingarritasuna aintzat hartuta:

⁶ 2016an Bikaineko markoa aldatu egin zen, eta txosten honetan zehar ikusiko den bezala, egun Udalaren jarduna neurtzeko 2 ardatz hartu behar ditugu kontuan (zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza)



1. Erakundea osatzen duten pertsonen euskara gaitasuna handia bada ere, erabilera ezaqutzaren azpitik dago. Erabilera sustatze aldera talde ebaluatzaileak gomendatu zuen, alde batetik, gaitasuna lantzen jarraitzea eta, bestetik, hizkuntza portaeretan eragiteko motibazio eta sentsibilizazio saioak burutzea

2. Herritarren hizkuntza eskubideak bermatuta daude, baina idatzizkoari dagokionez neurri handi batean itzulpena erabiliz egiten da. Euskararen erabilera normalizatzeko gako garrantzitsua da sortze hizkuntzan aurrerapausoak ematea. Horretan lagungarria litzateke langileek eskura dauden baliabideei (informatikoak, trebakuntza, estandarizatutako dokumentuak) etekin handiagoa ateratzea

3. Kanpo harremanen arloa indartzeko, lagungarria litzateke erakundearen hizkuntza politikaren berri era esplizituan jakinaraztea hornitzaile, bezero, eta erakundeei. Halaber, gomendatu zuten dagoeneko ezarrita dauden protokoloetan (kontratazioetan, diru-laguntzetan eta espazio publiko zein udal materialak erabiltzeko baimen eskaeretan sartzen diren hizkuntza irizpideak) betetze mailaren jarraipena sistematizatzea

B) 2017an ERAKUNDEAK AURKEZTUTAKO EBALUAZIOA

ZERBITZU-HIZKUNTZA

1. HIZKUNTZA PAISAIA ETA ERAKUNDEAREN IRUDI LINGUISTIKOA

Hizkuntza paisaia. Euskara hutsezko erabilera badago ere, ele bitan jartzen da gehiena .

- Eraikinetako errotulazio orokorra

Euskara hutsean	%20
Ele bitan	%80

- Erakundearen irudi korporatiboko elementuen hizkuntza egoera

Euskara hutsean	%70
Ele bitan	%30

- Paper edizioko argitalpenak

Ele bitan	%100
-----------	------

- Ehunekoak kalkulatzeko aurkeztutako bost argitalpenak

- Errenteria udal aldizkaria
- Kultur agenda
- Atlantikaldia laburpena eta programa
- Ongi etorri gida



- Kultura buletin elektronikoa

- Hedabideen bitartez zabaldutako iragarki eta publizitatea

Euskara hutsean	%70
Ele bitan	%30

Ehunekoak kalkulatzeko aurkeztutako bost hedabideak

- Herri Bizia
- Diario Vasco
- Hitza
- Noticias de Gipuzkoa
- Euskal Irratia

- Ingurune digitala

Ele bitan	%100
-----------	------

2 HERRITARREKIKO HARREMANAK ETA ERAKUNDEAK ERABILITAKO ZERBITZU-HIZKUNTZA

Errenteriako Udalak ez du azken 12 hilabeteetan herritarrek erakundeari idatziz egindako eskaeretan erabilitako hizkuntza sistematikoki jasotzeko prozedurarik, ezta herritarrek erakundean euskaraz aurkeztutako idatzizko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza jasotzeko ere.

- Herritarrek erakundeari idatziz egindako eskaeretan erabilitako hizkuntza

Gaztelania hutsean	%75
Euskara hutsean	%12
Ele bitan	%13

- Herritarrek erakundean euskaraz aurkeztutako idatzizko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza

Euskara hutsean	%2
Ele bitan	%98

LAN-HIZKUNTZA

3 BARNE HARREMANAK ETA ERAKUNDEAREN LAN-HIZKUNTZA

- Erakundeak ez du prozedura administratiboak kudeatzeko erabilitako hizkuntza sistematikoki



jasotzen (langileei ere galdetu zaie galdetegian eta haiek emandako iritzi subjektibotik eskuratutako datua jaso dugu)

- Baliabide informatikoak: baliabide informatikoak erabiltzen dituzten lanpostuen kopurua: 308

• Euskaraz	• %14
• Gaztelaniaz	• %86

4 KANPO HARREMANAK

A) Erakundearen eta EAEko beste herri erakundeen arteko idatzizko harremanak

- Erakundeak badu hizkuntza irizpidea EAEko beste herri erakundeetara bidali beharreko dokumentuen hizkuntzari buruz, baina ez dugu datu horren kudeaketa sistematikoki egiten.

Irteera datuetatik lortutako emaitza hau da:

Euskara hutsean	%10
Ele bitan	%90

(langileei ere galdetu zaie galdetegian eta haiek emandako iritzi subjektibotik eskuratutako datua jaso dugu)

- Enpresa hornitzaileei zuzendutako komunikazio idatziak

Ele bitan	%100
-----------	------

(langileei ere galdetu zaie galdetegian eta haiek emandako iritzi subjektibotik eskuratutako datua jaso dugu)

- Enpresa hornitzaileek bidalitako dokumentazioa zein hizkuntzatan jasotzen den kalkulatzeko adierazlerik ez dugu (datua langileei galdetu zaie galdetegian eta haiek emandako iritzi subjektibotik eskuratutako datua jaso dugu)

5 HIZKUNTZA KUDEAKETA

- Errenteriako Udalari dagokion derrigortasun-indizea: %52,08
- Lanpostuen hizkuntza eskakizunak:



	HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK / KOPURUA
1 HE	30
2 HE	151
3 HE	136
4 HE	37

- Dagokien hizkuntza eskakizuna edo altuagoa egiaztatua duten lanpostuak:

- 1 HE eskakizunekoetan egiaztatua: %50
- 2 HE eskakizunekoetan egiaztatua: %72
- 3 HE eskakizunekoetan egiaztatua: %72
- 4 HE eskakizunekoetan egiaztatua: %81
- Dagokiena edo altuagoa egiaztatutakoak: %71
- DD dutenetatik lanpostuaren HE betetzen dute: %66
- DD igarota eduki eta hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabe dauden lanpostuak: %14

- Erakundeko ordezkari politikoen hizkuntza gaitasuna (21):

- Euskaraz hitz egiteko gai dira: 14
- Euskaraz ulertzeko gai dira: 14

- HIZKUNTZA IRIZPIDEAK:

- Erakundeak baditu hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak
- Maila ertainean betetzen dira

C) DATU KUALITATIBOAK (LANGILE ETA POLITIKOEN IRITZIA) EUSKARAREN ERABILERAK UDALEAN DUEN BILAKAERARI BURUZ

Oro har balorazio positiboa edo oso positiboa egiten dute langile zein ordezkari politikoei, euskararen erabilera bilakaera ona izan duela uste dute. Gehienek iritziz azken urteotan areagotu egin da erabilera, ahoz zein idatziz. Aurrerapausoak eman direla eta lan handia egiten ari dela nabarmendu dute askok:

- *Erabilera:* euskararen erabilera handitu da, bai lanean bai harremanetan. Bultzatu egiten da euskara erabiltzea (beti euskaraz egin dezaket; harremanetan erabiltzen den hizkuntza printzipala da; gero eta gehiago entzuten da euskara sailetan)
- Euskaraz lan egiteko ahalegina eta *baliabideak* jarri dira. Euskara ikasteko erraztasunak daude
- *Lan-hizkuntza* izan dadin aurrerapausoak ematen hasiak gara. Gaztelania hutsez lan egitetik ele bitan lan egitera pasa gara eta gaur egun euskara hutsean ere lan egiten da.
- Udala saiatzen da gaur egungo gizarteak nahi eta behar duena betetzen. Langileak gero eta



- gehiago saiatzen dira harremanak euskaraz edukitzen eta herritarren nahiak errespetatzen*
- Langileen gaitasuna: langile gehienek euskaraz dakite. Lanpostu guztietan euskaraz jakitea eskatzen da. Euskaraz ez zekiten langile batzuk jubilatu dira eta langile berriak hizkuntza eskakizunaren jabe direla sartzen dira (Urte asko daraman jende dezente dago eta garai haietan ez zen euskara maila zehatz bat eskatzen lanpostua lortzeko)
 - Prozedura: hizkuntzari ematen zaion trataera eta informazioa egokia da. Normalizazioa lortzeko beharrezkoa zen lana egiten ari da
 - Euskaraz hitz egiteak aberastu egiten gaitu
 - Langile berri samarrak:
 - Bilakaera ezin dut baloratu, ez daramadalako denbora askorik lan honetan, baina inguruan ikusten dudaren arabera, oso erakunde euskalduna dela esango nuke, nire lan erlazio gehienak euskaraz izaten dira.
 - Denbora gutxi daramat lanpostuan, 17 hilabete, eta espero baino euskaldunagoa da ingurunea
 - Beste erakundeekin konparatuta antzekoa da

Balorazio negatiboak ere jaso dira:

- Ez da aurrerapen edo aldaketarik ikusten. Erakundearen aldetik aldaketarik ez, ez da bereziki bultzatzen euskararen erabilera
- Elebiduntasunaren gatibuak gara, elebakarren erosotasuna bermatzeko
- Behartuta gaude
- Tartean erdaldunen bat dagoenean euskaldunok gaztelaniaz hitz egiten dugu
- "Gehiago dezakegu; gehiago behar dugu"

Iritzirik ez duenik edo eman nahi ez duenik ere bada.

ERABILERARI BURUZKO BALORAZIO OROKORRA

Oro har, langileek euskararen erabilerari buruz duten balorazioa positiboa edo oso positiboa da. Laburbiltzeko, hauek azpimarratuko ditugu:

- Hizkuntza irizpideak: Balorazio orokor honetan gehiegi aipatu ez bada ere, 14.1 Zenbateraino ezagutzen dituzu hizkuntza irizpideak galderan kopuru handi batek (141etik 37k) diote ez dituztela ezagutzen edo gutxi ezagutzen dituztela hizkuntza irizpideak
- Erabilera:
 - Azken urteotan euskararen erabilerak gora egin du nabarmen
 - Sartzen diren langile berriek badakite euskaraz eta horrek aldaketa ekarri du
 - Langileen artean euskara bultzatzeko kanpaina egin behar dugu
- Jarrerak
 - Animo!
 - Inkesta hauek onak dira gai honen inguruan kontzientziatzeko
 - Gehiago dezakegu; gehiago behar dugu. Demokrazia kontua da
- Herritarren zerbitzura gaude:



- *Herritarrek euskaraz jakiteak ala ez baldintzatu egiten du langileen jarduna, eta hori zenbait kolektibotan bereziki nabarmendu beharrekoa da: etorkinak, bazterketa egoeran dauden pertsonak,...*
- *Herriko eragileon hizkuntzaren aldeko jarrera eragin beharra. Aniztasun eta berdintasun irizpideak gehiago ari dira barneratzen, modu positiboan bizitzen dituzte eta hizkuntzaren zama arintzeko beharra ikusten dut.*
- Dokumentazioa ele bitan:
 - *Euskara hutsez idatzitako dokumentu batzuk gaztelaniari itzuli behar izaten dira zenbaitetan jasotzailearen gaitasuna dela-eta*
 - *Barne mailako dokumentuak euskara hutsez egitea proposatuko nuke. Baita prozedura administratibo batzuk ere*
 - *Inertziaz bi hizkuntzatan aritzen gara behar baino gehiagotan*
- Prestakuntza/HE
 - *Euskara eguneratzeko ikastaroak beharrezkoak dira*
 - *Lanpostuan euskara gehiago erabiltzeko formazioa beharko genuke, hiztegi teknikoak landu*
 - *Lanposturen baten hizkuntza eskakizuna igo beharko litzateke (4HE)*
 - *Hitz egiteko ikastaroak antolatu*
- Galdetegia luzea da eta batek erantzun du ez zaiola bere lanpostuari egokitzen
- *Oraindik ere lanean jarraitu beharra dago euskararen erabilera normalizatzeko. Beti dago zer hobetua*

(*Txosten honetan informazio orokorra baino ez dago jasota. Txostenetan informazio zehatza dago jasota)

D) INDARGUNEAK ETA ZER HOBETUAK

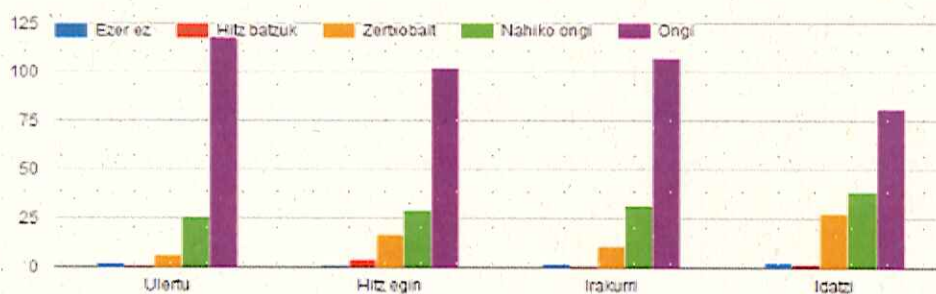
INDARGUNEAK

- Herritarren aurreko hizkuntza paisaia euskara da nagusi
- Euskara zerbitzu-hizkuntza da. Jendaurreko jardunean hizkuntza irizpideak betetzen dira eta horrek Udalaren irudi euskalduna ematen du
- Hizkuntza irizpideak argiak dira, eta euskararen aldeko jarrera proaktiboa sustatzen dute
- Herritarrei harremanak zein hizkuntzatan izan nahi dituzten galdetzen hasi gara
- Kanpo harremanak:
 - ahoz: departamentu guztietan bermatua dago harremanetarako pertsona euskal hiztuna izatea
 - idatziz: gero eta presentzia handiagoa hartzen ari da euskara kanpo harreman motan guztietan
- Pertsonen kudeaketa: dokumentazio orokorra ele bitan dago, eta langile askok euskaraz



betetzen dituzte inprimakiak (baimen eta opor eskaerak,...), komunikazio orokor batzuk euskara hutsez bidaltzen dira

- Ahozko lan-hizkuntza: egun bilerak euskaraz egiten dira portzentaje handi batean
- Baliabide informatikoak: 3HE egiaztatua duten langile berriei ordenagailua euskaraz instalatzen zaie
- Komunikazio horizontal eta bertikala: euskaldunen artean gero eta euskara gehiago entzuten da. Ordezkarri politikoek euskaraz egiteak sustatzen du langileen artean euskaraz egitea
- Langile eta ordezkarri politikoek hizkuntza gaitasun handia aitortzen diote beren buruari, galdetegian erantzundakoaren arabera;
 - Hitz egiteko gai: %86,2
 - Idazteko gai: %79
 - Ulertzeko gai: 94,7
 - Irakurtzeko gai: 91,5



ZER HOBETUAK

- Herritarrei zein hizkuntzatan nahi dituzten harremanak galdetu arren, egun defektuz ele bitan erantzuten zaie oro har
- Prozedura guztien jarraipena egin behar da. Azpikontrataturako zerbitzu guztietan hizkuntza baldintzak sartzeko prozedura landu eta jarraipena egin. Diru-laguntzak. Euskaraz sartutako eskaerak. Euskaraz erantzundakoak. Datu-base baten beharra dugu
- Herri administrazioekin ele bitan jarduteko ohitura dago
- Kanpo harremanak: Udalarekin harremana duten erakunde pribatu eta publikoei hizkuntza politikaren berri eman behar zaie
- Dokumentazioa euskaraz idazteko oztopoak:
 - langile batzuek ez dute gaitasun bera euskaraz eta gaztelaniaz
 - terminologia espezifiko landu behar da
- Prestakuntza plan orokorra: euskaraz egin dadin urratsak eman



- Ahozko harremani informalak: langile batzuek gaztelaniaz aritzeko ohitura dute

Hori guztia kontuan izanik, V. plangintzaldiaren ebaluazioa eginda, 2018-2022 eperako plana prestatzeko abiapuntua dugu.

7

PLANAREN XEDEA

Defektuz Administrazio elebiduna izatetik administrazio euskalduna izateko egin beharreko bidea urratzea, hau da, defektuz bi hizkuntzetan lan egitetik aukera duen guztietan euskara hutsezko jarduna gauzatzea.

8

PLAN ESTRATEGIKOA

HELBURU NAGUSIA da euskaraz bizi nahi duten herritarrei horretarako aukerak bermatzeko behar diren hizkuntza-politikako neurriak erabakitzea eta bultzatzea. Euskal Herrian, maila pertsonalean, sozialean eta ofizialean, euskararen berreskurapen osoa lortzeko euskararen aldeko urratsak areagotzea. Euskara herritarrentzako zerbitzu hizkuntza izateaz gain, administrazioaren lan-hizkuntza eta administrazioen eta entitateen arteko harremanetarako hizkuntza izan dadin bermatzea.

Herritarrekiko zerbitzu-hizkuntza %100 bermatua dagoenez, lan-hizkuntza neurtzeko adierazleetan aurrera egin beharko genuke: gutxienez 10 puntu gora egitea plangintzaldiaren amaierarako.

VI. Plangintzaldirako Plan Estrategikoa Hizkuntza Politika Sailburuordetzak Bikain ziurtagiriaren ereduan oinarritutako sistemaren arabera dago diseinaturik. Era berean, hizkuntza irizpideak ere modu horretara egokitu dira; izan ere, Bikain ziurtagiriak erabiltzen dituen adierazleak erraztu egiten dute gerora egin beharreko jarraipen eta ebaluazioak egitea.

Plan Estrategikoan jasotako helburu orokorreaz gain, Plangintzaldi honetan Udalak dituen gabezia nagusienak identifikatu eta neurri zuzentzaileak jarriko ditugu. Hauek:

- ZERBITZU-HIZKUNTZA: euskaraz egindako eskaerak euskaraz erantzutea
- LAN-HIZKUNTZA eta SORTZE-HIZKUNTZA: euskara ahozko lan-hizkuntza gisa erabiltzea bultzatu beharra dago, egoera formalean, baina, batez ere, egoera informalean ere gehiago erabil dadin; izan ere, horrek lan giro euskaldunagoa ekarriko du eta ahalbidetu egingo du idatzizkoan ere gehiago erabiltzea
- EUSKARAZKO ATALAK. Une honetan 5 ataletan ari gara euskara lan-hizkuntza gisa lantzen (Berdintasuna, Hezkuntza eta Gazteria, Aholkularitza, Modernizazioa eta Herritarren parte-hartzea eta Udal Hizkuntza Politika). Gainerako atalak elebidunak dira. Plangintzaldia aurrera doan neurrian, euskarazko atal gehiago izendatu beharko genituzke, horretarako baldintzak ematen badira



- **ITZULPEN POLITIKA:** itzulpen kopurua murriztera bideratutako protokoloa onartu nahi da, murrizte hori normalizazioaren adierazle nagusienetako bat delakoan
- **ETENGABEKO PRESTAKUNTZA:** harreman handia du prestakuntza ze hizkuntzatan jaso eta lan giroan zein hizkuntza erabiltzen den. Prestakuntza neurri handiago batean euskaraz ematea da helburua, normalizazioari begira hizkuntza eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra baita lanerako prestakuntza orokorra euskaraz jasotzea
- **APLIKAZIO INFORMATIKOAK** euskaraz instalatu eta erabiltzea
- **PROZEDURAK OROKORTZEA:** kontratazio irizpideak zehaztuta ditugun arren, zailtasunak ditugu egunerokoan inplementatzeko eta jarraipena egin eta, behar izanez gero, neurri zuzentzaileak jartzeko garaian
- **KOMUNIKAZIOA** interes taldeei (herritarrak, administrazioak, erakunde pribatuak (finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak) aliatuak, erakunde kolaboratzaileak

		HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK				AMAIERAN	
ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK		EUSKARA	ELE BITAN	GAZTELANIA	EUSKARA	ELE BITAN	EUSKARA	ELE BITAN	
1- ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA		Helburua: Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko udalak aurrez aurre, telefono bidez zein telematikoki gauzatzen dituen jarduerara eta ekimen guztietan. Jarrera proaktiboa erakustea, zerbitzuak euskaraz eskaintzeak euskarazko demanda sustatuko balitu herritarren aldeak							
1. ERAKUNDEAREN IRUDIA		Helburua: Jendaurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskara erabiltzera gonbidatzeko (identifikagarriak erabiliita...).							
1.1 Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak		Helburua: Jendaurreko errotulazioan eta ikus-entzunezkoetan euskararen erabilera gehitzea eta gaztelaniazko errotulazioarekin batera erabiltzen denean euskarazkoari lehentasuna ematea							
1.2 Marketha, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak		20	80		20	80			
1.3 Ingurune digitala		Helburua: Markethan, publizitatean eta jendaurreko ekitaldi guztietan euskararen presentzia eta erabilera bermatzeaz harago joatea eta euskara hutsaren erabilera gehitzea, hartzaile mota identifikatuta (lehentasuna duten hartzaileak: haur eta gazteak). Bi hizkuntza ofizialak batera erabiltzen direnean, lehentasuna euskarari ematea							
Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak			100			100			
			100		10	90			
Jendaurreko ekitaldiak, prentsaurrekoak, erakusketak									
1.3 Ingurune digitala		Helburua: webgune, sare sozial eta aplikazio digitalen euskararen presentzia eta erabilera bermatzeaz harago joatea eta euskara hutsaren erabilera gehitzea. Defektuz euskarazko sarbidea prestatzea eta herritarrek hizkuntza aukeratzea							
Webguneen edukia			100			100			
Sare sozialak eta aplikazio digitalak			100			100			
Intraneta		20	40	40	20	80			
2. HERRITARREKIKO HARREMANAK		Helburua: zerbitzuetan herritarren hizkuntza aukera bermatzea eta euskararen erabilera gehitzea, komunikazioaren kalitatea zainduta euskarri guztietan; idatziko harremanetan (paper bidezkoetan eta telematikoean) zein ahozkoetan (telefonoz eta aurrez aurre)							
2.1 Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan		Helburua: Herritarrekiko harremanetan hizkuntza aukera bermatu eta euskarazko eskaerei euskaraz erantzutea. ZUI Zure Udala Arreta Zerbitzuan erabiltzen diren ele bitako inprimaki eta idatziez gain, euskara hutsekoak sortzea eta herritarrei eskaintzea, euskarazko demanda sustatzeko; paperezko aleetan eta tramitazio telematikoean							
Idatzizko harremanak: herritarrengandik jasotako idatziak		10		90	20	80			
Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak		5	95		100				
2.2 Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan		Helburua: Herritarrekiko ahozko harremanetan herritarren hizkuntza aukera bermatu eta euskarazko arreta gehitzea. Jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskaraz egitera gonbidatzeko, lehen hitzaz gain elkarriketa euskaraz jarraituz, aurrez aurreko zein telefono bidezko komunikazioetan							
Telefono bidezko harrera zerbitzuan langileek erabilitako hasierako hizkuntza		80	10	10	100				
Aurrez aurreko harrera zerbitzuan langileek erabilitako hasierako hizkuntza		78	10	12	100				
Elkarriketa osotasunean hartuta, herritarrekiko telefono bidezko komunikazioetako hizkuntza		20	40	40	30				
Elkarriketa osotasunean hartuta, herritarrekiko aurrez aurreko komunikazioetako hizkuntza		18	43	39	30				
Ahozko harremana euskaraz nahi duten herritarrekin erabiltzen den hizkuntza		88	6	6	100				

2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA		Helburua: Lan harremanetan euskararen erabilera areagotzea, ahoz eta idatziz, harreman formaletan eta ez-formaletan. Euskarazko atalak izendatzea. Euskarari funtzio esklusiboak ematea eta euskaraz egin daitekeen guzta euskaraz egitea. Euskara hutsezko sortze lana areagotzea, itzulpen beharrak gutxiagotuta, itzulpena beharrezko kasuetan baino ez eginda (gaitasun) eta itzulpena ez diren modu alternatiboak bilatuta Itzulpen politika berria				
3. BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK		Helburua: Komunikazioan eta lan-tresnetan euskara ohikotasunez erabiltzea.				
3.1 Lanari lotutako hizkuntza-paisala		Helburua: Bulegoko materialak, paper gauzak, kafe-makinak etab. euskaraz egotea.				
Lanari lotutako barne errotulazio finko eta aldakorra		50	50	60	40	
Tresnak (kafe makina, fotokopiagailuak,...)		25	75	35	65	
3.2 Barne harremanak idatziz		Helburua: Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea. Euskara lan-hizkuntza izatea horretarako baldintza egokiak betetzen dituzten departamentuetan, langileen eskura beharrezko baliabideak jarrita.				
Informazioarako edota komunikazioarako tresnak (oharrak, iragarki taulak, posta elektronikoko bidezko jakinarazpenak, zirkularrak		20	80	30	70	
Lan-bileretako idatziak (ordezkari polititkoak)			100		100	
Lan-bileretako idatziak (lantaldeak)		20	60	100		
Erakundearen barne harremanetarako idatziak		10	90	50	50	
3.3 Barne harremanak ahoz		Helburua: udalaren hitz egiten den hizkuntza udalaren irudia denez, ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea, langile eta zinegotzien artean, barne harremanak euskalduntzeko eta udalera datozen herritarrei ere euskararen aldeko jarrera proaktiboa erakusteko				
Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak (ordezkari polititkoak)		85	15	85		
Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak (lantaldeak)		60	40	100		
Erakundearen barruko telefonozko harremanak		50	50	60		
Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak		50	50	60		
Langile eta ordezkari politikoaren arteko ahozko harremanetako hizkuntza		77	11	12	80	
3.4 Baliabide informatiboak		Helburua: Udalaren barruan sortzen diren aplikazio edo programak bi hizkuntza ofizialetan sortzea hasieratik, gaztelaniatik euskararako moldaketak edo itzulpenak egitea saihestuz. Merkatuan dauden programa orokorrak euskarazko bertsioa ere baduten aztertu, eta hala bada horiek instalatu gutxieneko gaitasuna duten langileei. Euskarri informatiboak euskarazko bertsioa erabiltzea sustatzea. Herritarren eskura jarritzen diren ordenagailu partekatuetan euskaraz eta gaztelaniatzko aukera ematea (proportzioa: herriak duen euskaldun + euskaldun hartzaile kopurua)				
Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua		16	84	30		

4. PERTSONEN KUDEAKETA		Helburua: Pertsonen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea				
4.1 Pertsonen kudeaketa		Helburua: Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan.				
Pertsonen kudeaketa		5	90	5	15	85
4.2 Laneko prestakuntza		Helburua: Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea				
Erakundeak bultzatuta urtebeteko epean euskaraz egiteko eskainitako prestakuntza saioak		43			100	
Urtebeteko epean euskarazko prestakuntza saioetan parte hartu duten langileak		25				
Ikastaroen kudeaketa (deialdiak, izen-emateak, inkestak,...)			100		100	
5. KANPO HARREMANAK		Helburua: Euskararen erabilera areagotzea erakundeetako harremanetan. Euskara hutsezko harremanak izatea erakunde publikoekin eta elkarrekiko harremanak euskaraz izatea nahi duten erakunde pribatuekin. Euskarazko harremanak kudeatzeko moduak (aplikazioa, erregistroa???) Implementatzea				
5.1 Administrazioa		Helburua: Herri administrazioekin euskara hutsezko harremanak izatea eta modu proaktiboan jokatzeko haiek ere gurekiko harremanak euskaraz gauzatu ditzaten.				
Administrazioetako idatzizko harremanak: beste administrazioetara bidalitako idatziak		10	90		100	
Administrazioetako idatzizko harremanak: beste administrazioetatik jasotako idatziak		10	80	10	100	
Administrazioetako ahozko harremanak		72	13	15	100	
5.2 Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsona juridikoak), finantza entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, eta abar		Helburua: Euskararen erabilera areagotzea finantza-entitate, hornitzaile eta abarrekiko eta modu proaktiboan jokatzeko haiek ere gurekiko harremanak euskaraz gauzatu ditzaten				
Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak: finantza-entitateak		10	90		100	
Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak: produktu eta zerbitzu hornitzaileak		10	80	10	20	80
Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak		52	28	20	65	
5.3 Bestelako harremanak: aliatuak, erakunde kolaboratzaileak, eta abar		Helburua: Euskararen erabilera areagotzea aliatu, erakunde kolaboratzaile eta abarrekiko eta modu proaktiboan jokatzeko haiek ere gurekiko harremanak euskaraz gauzatu ditzaten				
Beste entitateetako idatzizko harremanak		10	90		20	80
Beste entitateetako ahozko harremanak		70	10	20	80	

6. KUDEAKETA SISTEMA									
6.1 ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea					Helburua: Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea eta ordezkariak izendatzea planaren arduradun Erakundeko zuzendaritza batzordeetan erabilera-planaren eta hizkuntza-politikaren jarraipena egin. Hizkuntzen erabileraren jarraipena egiteko prozedura sistematizatu (datu-basea sortu kudeatu beharreko harreman mota guztietan: herritarrak, elkarte eta talde pribatuak, erakundeak, hornitzaileak)				
Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egitea (0-100%)					50				
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila (0-100%)					50				
Euskara sortze hizkuntza (0-100%)					31	34	35	40	
Dokumentuen estandarizazioa (0-100%)					100				
6.2 HERRITARRAK eta ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea					Helburua: Erakundearen zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea. Herritarren beharrak identifikatzea eta kontuan izatea ohiko komunikazioetan. Egiten diren kontratazio guztietan hizkuntza irizpideak txertatzea eta betetze mailaren jarraipena egitea.				
Hizkuntza irizpideen ezagutza					33	40	27	100	
Hizkuntza irizpideen betetze maila					53	29	18	100	
6.3 PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea					Helburua: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea. Langilei hizkuntza politikaren berri ematea nola eragiten dien jakin dezaten				
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak					71				
Erakundeko langileen euskara gaitasuna (4 trebetasunak kontuan izanda)					79				
Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna (euskaraz ulertzeko eta hitz egiteko gai direnak)					67				
Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko					Positboa	Ez positboa ez negatiboa	Negatiboa		
					77,6	18,4	3,9		
Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan					Gero eta gehiago	Berdin	Gero eta gutxiago		
					50	39,5	10,5		
*** KOMUNIKAZIOA: Interes talde guzti i Plan estrategikoaren berri ematea					Helburua: Plan Estrategikoaren berri ematea: herritarrak, administrazioak, erakunde pribatuak (fiantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak) aliatuak, erakunde kolaboratzaileak				
Euskaraz lan egiten duten zerbitzuak (edota eskaini daitezkeenak) identifikatu eta kanpoko harremanei horren berri eman.					Normalizazio planaren berri ematea				



9

HIZKUNTZA OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK

Errenteriako Udalak hiru komunikazio harreman mota ditu eguneroko zereginak gauzatzera: herritarrak, beste administrazio eta erakunde batzuk, eta, Errenteriako Udal barruan, langile eta ordezkari politikoen artekoak. Harreman horiek ahoz zein idatziz gauzatzen dira.

1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA

Euskara eta gaztelania herritarrei zerbitzua emateko hizkuntzak dira, ahoz zein idatziz, jardura, ekimen eta bulego fisiko eta birtual guztietan. Nolanahi ere, euskararen aldeko ekintza positiboak sustatuko ditu Udalak, euskararen erabilera areagotzeko asmoz. Errenteriako Udalak herritarrekin dituen harreman mota guztietan bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatuko du, herritarrek egiten duten hizkuntza hautua errespetatuz.

Hortaz, euskara soilik erabiliko da, hartzaile edo artatutakoen hizkuntza eskubideak bermatuta badaude.

Era berean, emakume eta gizonen berdintasunerako 4/2005 Legean oinarrituz eta Udalbatzak 2013ko maiatzaren 28an onartutako Errenteriako emakume eta gizonen arteko II. Berdintasunerako Planarekin bat eginez, dokumentazio, publizitate, irudi edo material orotan, eta bi hizkuntza ofizialetan, ahoz zein idatziz, ez da hizkera sexista erabiliko, ezta emakumeen diskriminazioa edo estereotipo sexistak erakusten duen irudirik ere. Halaber, balio hauek sustatu behar dira emakumeen irudiari dagokionez: berdintasuna, partaidetza orekatua, aniztasuna, baterako erantzukizuna eta genero rolen eta identitateen aniztasuna.

1. Erakundearen irudia

1.1 Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Hizkuntza paisaia, Udalaren irudia osatzen duten elementuek, balio sinboliko nahiz informatiboa dutenek, osatzen dute.

Helburua Udalaren irudian, oro har, euskararen presentzia bermatzea da; batez ere, begi bistakoak izanik, eragin nabarmena duten elementuei inportantzia handiagoa emanez, bai barrura bai kanpora begira: bulegoetako errotulu nagusiak, etiketak, barruko informazioa, zigilu, fax orri, udal eraikuntzen izenak, web orriak eta abar. Euskaraz dagoen testua lehenetsi egingo da, eta nabarmentzeko estrategiak erabiliko dira, herritarrek Udalarekin euskaraz jarduteko gonbidapena jaso dezaten.

1.1.1 Errotulazioa eta jendearentzako informazio osagarria

Udalaren eraikin eta bulego guztietako kanpoaldean nahiz barrualdean jartzen diren errotulu finkoak zein noiz behinka jartzen diren oharrak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz jarriko dira, irizpide



hauei jarraiki:

- Hitzen grafia euskaraz eta gaztelaniaz antzekoa denean, euskaraz
- Hitzek piktograma batez lagunduta edonorentzat ulergarri direnean, euskaraz
- Gainerako errotulazio elementuak euskaraz eta gaztelaniaz

Euskarri berean bi hizkuntzak aldi berean jasotzen direnean, euskarari lehentasuna emango zaio, konposizioari (hurrenkeran lehenengo lekua) zein tipografiari dagokionez.

Bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntzaren bat erabili behar denean, euskara eta gaztelania erabiliko dira lehenik, hurrenkera horretan.

1.1.2 Eguneroko euskarri idatzia

Euskaraz edo ele bitan sortuko da errotulaziorako emandako irizpideei jarraiki: inprimakiak, zigiluak, kartazalak, menbredun orriak...

- b) Katalogo, gidak, foiletoak, mapak eta abar
- g) Itxaron geletan eta pasabideetan jartzen diren aldizkariak eta liburuxkak.
- k) Udal langileen jantzietan txertatutako idazkun serigrafiatuak
- l) Udalaren ibilgailu, garraio eta makineriako idazkunak

1.1.3 Toponimia-Kale izendegia

Errenteriako auzo, kale, plaza eta abarren izendegi ofizialak toponimia eta euskal grafia errespetatuko du. Horretarako, Euskaltzaindiaren toponimia lantaldeak emandako irizpideak erabiliko dira.

Horretaz gain, hirigintza proiektuen ondorioz herrian sortzen diren egoitza gunek berriak, kaleak, plazak eta antzekoak izendatzeko garaian, izendapena egin aurretik, Udal Hizkuntza Politikari kontsulta egingo zaio, izen berriari buruzko txostena eman dezan.

1.1.4 Ikus-entzunezkoak

Oro har, hartzaile jakinik ez duen ahozko mezu eta komunikazioak ikus-entzunezkoen bidez egiterakoan lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz emango dituzte Udalak eta bere menpeko instituzioek egiten dituen deklarazio ofizialekin.

- Bando, mezu eta abisuak
- Megafoniaz emandako mezuak
- Erantzungailu automatikoetan grabatutako mezuak

1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

1.2.1 Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak

1.2.1.1 Argitalpenak

Errenteriako Udalak euskarri fisikoan eta birtualean (aldizkari eta liburuak nahiz web orriko plano, mapak eta abar) egiten dituen argitalpenetan bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira modu orekatuan, euskarari lehentasunezko lekua emanez konposizio zein tipografiari dagokionez. Gutxienezko



proportzioa %52,8 da (2016ko erroldaren datu soziolinguistikoak)

Argitalpenaren berezko ezaugarriak eta jasotzaileenak (adina, hizkuntza gaitasuna, eskatzaileek berek eskatuta, arloa,...) hala eskatzen dutenean, argitalpena euskaraz egingo da, betiere baldintza horiek betetzen direla bermatzen bada.

Bi hizkuntza ofizialez gain beste hizkuntza batzuetan argitaratu beharreko euskarrietan, euskara eta gaztelania erabiliko dira lehenik, hurrenkera horretan, eta ondoren gainerakoak.

Testuen hizkuntza egokitasuna bermatzea argitalpena egiten duen sailarena izango da. Horretarako, Udal Hizkuntza Politika sailari aholkularitza eskatzeko aukera izango du.

1.2.1.2 Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak

Udalaren iragarki ofizialak eta publizitate ekintzak kanpainak euskaraz edo ele bitan, euskarari lehentasuna emanda, egingo dira.

Haur eta nerabeei zuzendutakoak oro har euskaraz egingo dira, baita gaiaren edo hartzaileen ezaugarriak hala eskatzen dutenean ere (adina, hizkuntza gaitasuna, eskatzaileek berek eskatuta, arloa,...), argitalpenen kasuan bezalaxe, betiere hartzaileen hizkuntza eskubideak bermatzen badira.

Bi hizkuntza ofizialez gain beste hizkuntza batzuetan argitaratu beharreko euskarrietan, euskara eta gaztelania erabiliko dira lehenik, hurrenkera horretan, eta ondoren gainerakoak.

Euskal hedabideetara bideratu beharreko iragarkiak eta publizitatea euskaraz egingo dira.

1.2.2 Jendaurreko ekitaldiak

Udalak antolatutako ekitaldi publikoetan (prentsurrekoak, aurkezpenak, agerraldiak, jardunaldiak, erakusketak, sari banaketak, hitzaldiak, jaietako pregoia,...) 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 lehentasunez erabili beharreko hizkuntza, betiere herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz. Galdera-erantzunetan, galdera egin den hizkuntza berean erantzungo da. Ordezkarik politikoa edo langileak euskaraz aritzeko beharrezko mailarik ez duenean, ekitaldiaren nondik norakoen berri emango duen beste pertsona bat izendatuko da, eta jarraian dagokion pertsonak hartuko du hitza. Ekitaldietan bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatzeko formulak bilatuko dira.

Jardueretan euskara sustatzeko neurriak hartuko dira:

- Haur, nerabe eta gazteei zuzendutako jarduerak oro har euskaraz antolatuko dira. Nolanahi ere, jardueraren helburuak, gaiak edo hartzaileak aintzat harturik gaztelaniaz, edo jatorrizko hizkuntzan, ere antolatu ahal izango dira, betiere hartzaileen hizkuntza eskubideak betez gero
- Ekitaldi publikoetan bi hizkuntza ofizialak erabili behar direnean, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz jardungo da
- Ele bitan 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

Komunikaziorako teknologiek ematen dituzten aukerak baliatuko dira euskararen erabilera bermatzeko; esaterako, ahozko zuzeneko komunikazioan hizkuntza bat erabiltzea eta euskarri



informatikoan bestea. Banatu beharreko dokumentazioa euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan banatuko da, komunikazio ekintzaren hartzaileen edo izaeraren arabera.

- Gaztelaniaz eskaintzen diren jardueretan, aurkezpena euskaraz eta gaztelaniaz egingo da, eta euskarazko sarrera egingo zaio ekitaldiaren atal bakoitzari. Ele bitan egingo dira jardueraren publizitatea eta jardueran banatzen diren dokumentu idatziak.

Jarduerak iragartzeko publizitate eta komunikazioetan ekitaldia zein hizkuntzatan egingo den jakinaraziko da.

Bi hizkuntza ofizialez gain, beharrezkoa denean beste hizkuntza batzuk erabiltzea, lehenik euskaraz eta gaztelaniaz, hurrenkera horretan, eta ondoren gainerako hizkuntzak erabiliko dira.

a) Prentsaurreko eta agerraldiak: euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, euskarari lehentasuna emanez. Kazetariren batek gaztelaniaz galdetuz gero gaztelaniaz erantzungo zaio. Mahai gaineko identifikazioa eta oharra euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz erabiliko dira.

b) Udaletxera bisita gidatuak: gehienbat ikastetxeei zuzendutako zerbitzua denez, euskaraz egingo dira. Zerbait dela-eta gaztelaniaz egin behar bada (ikastetxeak hala eskatu duelako) beti euskararen presentzia bermatuko da.

c) 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.

d) Sari emateak eta ekitaldiak aurkeztea: harrerak egiteko prozedura bera jarraituko da.

e) Ezkontzak: alkateak edo zinegotziak ezkontideek aukeratzen duten hizkuntzan ezkonduko dituzte. Aldez aurretik bi hizkuntzetan ezkontzeko aukera dutela adieraziko zaie.

f) Batzarrak eta bilerak: Udala bilera euskaraz izan dadin saiaturiko da, betiere solaskidearen hizkuntza aukera errespetatuta.

1.3 Ingurune digitala

1.3.1 Webgune eta sare sozialen edukia

Webgune, sare sozial eta Intranetaren edukiak euskaraz eta gaztelaniaz kontsultatzeko eta izapideak egiteko moduan egongo dira. Sail bakoitza arduratuko da edukiak bi hizkuntzetan prestaturik egoteko prozeduraz.

Errenteriako Udalak bi hizkuntza ofizialen bertsioak ditu. Web guneetan edukiak jartzeko garaian aldi berean jarriko dira euskarazko zein gaztelaniazko testuak.

Webguneak

Webgunea euskaraz irekiko da beti, eta euskaraz nabigatzen ari denari eduki guztia euskaraz bistaratuko zaio. Gaztelaniazko bertsioa hautatzeko aukera emango du. Aukera dagoen guztietan, euskarazko orrietan beste web gune batzuetarako sarbidea ematen dutenean, estekek euskarazko



atarietara bideratuko dute erabiltzailea.

Gaztelaniaz nabigatzen duenari, lehenengo konexioan adieraziko dio nabigatzailea euskaraz jarritz gero euskarazko edukietara sartzeko aukera duela.

Internet bidez lortu daitekeen idatzi eta informazio oro euskaraz eta gaztelaniaz eskuratzeko moduan egongo da, baita online bidezko izapidetzeak ere.

Sare sozialak

Sare sozialetako edukia ele bitan argitaratuko da, lehenengo gaztelaniaz eta ondoren euskaraz idatziko da, gainean mezuaren euskarazko bertsioa gera dadin.

Kanpoko gaztelaniazko sare sozialetako mezu bat gure sare sozialetan sartuz gero, hasieran laburpen hitz batzuk gehituko dira.

Intranet sarea

Defektuz euskarazko bertsioan irekiko da.

Sartzen diren edukiak bi hizkuntza ofizialetan sartuko dira aldi berean.

Helbide elektronikoak

Sortzen diren banakako helbide elektronikoak eta taldeak (langileak, politikoak) euskaraz izendatuko dira. Lehendik erabiltzen den helbideren bat aldatu behar izanez gero, gaztelaniaz dauden kasuetan euskaraz sortuko dira.

2. Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harremanak

Derrigorrezko hizkuntza eskakizuna duten langileei bi hizkuntza ofizialetan jarduteko gaitasuna aitortzen zaie. Hori dela-eta, hizkuntza batean zein bestean erantzungo diote lanari, kasu bakoitzean bete behar dituzten funtzioen eta ezartzen diren erabilera irizpideen arabera.

2.1 Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.1.1 Idatzizko harremanak

Herritarren zerbitzurako elementuetan, informazioa eta dokumentazio estandarizatu orokorra euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egongo da, euskarari lehentasuna emanda.

Idatzia euskaraz bideratuko da,

- euskarazko idatzi baten erantzuna denean
- hartzaileak Udalarekiko harremanak euskara hutsez gauzatu nahi dituela adierazi duenean
- hartzailea 14 urtetik beherakoa denean, euskararen erabilera sustatuko da

Behar den guztietan, inprimaki eta agiri estandarrak egokituko dira helburu horri begira.

Herritarrek idatzia ele bitan edo gaztelaniaz aurkeztuz gero, bi hizkuntzatan bideratuko da.

Irizpide orokor horiek, besteak beste, honako komunikazioetan aplikatuko dira:

- Iragarki oholetan jartzen diren ebazpenak, jakinarazpenak, iragarkiak eta abar.



- Tresna elektroniko, informatiko zein telematikoen bidezkoak (Internet, fax, posta elektroniko eta abarretan)
- Oro har, hartzaile jakinik ez duen mezu eta komunikazio oro: lehiaketetako oinarriak, araudiak,...
- Kartelak, katalogoak, gonbidapenak, eskuorriak eta antzekoak.
- Herritarren etxeetara bidaltzen diren agiriak (jakinarazpenak, baimenak, mezu elektronikoak, gutunak eta abar)

Jendaurrean agertu beharreko idatzia denean bi bertsioak egongo dira herritarren eskura baldintza beretan. Era berean, langileek herritarrei banatu beharreko idatzizko informazioak (lehiaketetako oinarriak, araudiak, baldintza-agiriak eta abar) bi hizkuntzetan daudela bermatuko da.

Departamentuek, herritarrekin harremanetan jartzean, beren zerbitzuak euskaraz erabiltzeko aukera dagoela adieraziko diete, zerbitzu bakoitzaren ezaugarrien arabera.

2.1.2 Euskarazko eskaerei euskaraz erantzutea

Herritarrek Udalean agiria euskaraz aurkezten badu euskaraz erantzungo zaio.

Erregistroa

Udal Erregistroan erabiltzen den aplikazio informatikoan dokumentazioa zein hizkuntzatan sartzen den jasotzeko eremua dagoenez, langileek, orain arte bezala, eremu hori beteko dute agiria euskaraz, ele bitan edo gaztelaniaz dagoen adierazita.

Udaletxera sartzen edo Udaletxetik ateratzen diren agiriak jatorriz idatzita dauden hizkuntzan edo hizkuntzetan inskribatuko dira. Ele bitan aurkeztutakoak euskaraz erregistratuko dira.

Inskripzioa hizkuntza batean zein bestean egon, erregistroa kontsultatu nahi duten herritarren hizkuntza hautua errespetatzeko, behar denean itzulpena egingo dela ziurtatuko da.

2.2 Erabiltzaileekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.2.1 Harrera

Errenteriako Udalean euskara eta gaztelania herritarrei zerbitzua emateko hizkuntzak dira, jarduera, ekimen eta bulego fisiko eta birtual guztietan. Errenteriako Udalak herritarrekin dituen harreman mota guztietan bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatuko du, betiere solaskidearen/zerbitzu hartzailearen hizkuntza hautua errespetatuz.

2.2.2 Arreta telefonoz eta aurrez aurre: lehen hitza eta ondorengo jarduna

Aurrez-aurre zein telefonoz Udalaren izenean hizketan ari denak lehen hitza euskaraz egingo du eta hortik aurrerako jarduna herritarrek hautatutako hizkuntza ofizialean jarraituko du, herritarrek Administrazioarekiko harreman-hizkuntza aukeratzeko daukan eskubidea zainduz.

Nolanahi ere, langileek ezin izango diete herritarrei eskatu hizkuntza batean edo bestean jarduteko, eta herritarrek aukeratutako hizkuntzan emango dute zerbitzua. Harrera egiten dion langileak



beharrezko hizkuntza gaitasunik ez badu, lankide elebidun batengana bideratuko du herritarra. Horretarako, sail guztietan herritarrei harrera egiten dieten langileen artean uneoro langile elebidunak egotea bermatuko da.

Herritarrekin egiten diren bilerak

Herritarrekin egiten diren ohiko bileretan (aholku batzordeak,...) nahiz bilera puntualetan bi hizkuntzen arteko oreka bilatuko da. Euskararen presentzia bermatuko da: aurkezpen agurrak, amaierako laburpena eta agur hitzak gutxienez euskaraz egingo dira. Ekitaldiaren gainerako tarteak bi hizkuntza ofizialetan garatuko dira.

Herritarrekiko komunikazioan euskara hutsez jardungo da jardueraren izaerak edo gaiak eta hartzailearen berezitasunek euskaraz egitea eskatzen dutenean.

2.2.3 Euskarazko eskaerei euskaraz erantzutea

Udalarekin euskaraz komunikatzen den herritarrari euskaraz erantzungo zaio, aurrez aurre zein telefonoz.

2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

Errenteriako Udalaren lan-hizkuntza ofizialak euskara eta gaztelania dira. Baliabideak optimizatzearen, euskaraz egin daitekeen guztia euskaraz soilik egin behar da.

Hori kontuan izanda, euskara lan-hizkuntza izan dadin, Normalizazio planean euskarazko atal gisa izendatutako sailetan euskara izango da lan-hizkuntza nagusia, ahoz nahiz idatziz. Gainerako departamentuetan ere, derrigorrezko HE egiaztatu duten langileei bi hizkuntza ofizialetan jarduteko gaitasuna aitortzen zaienez, hizkuntza batean zein bestean jardungo dute, kasu bakoitzean hizkuntza bakar batean, zerbitzuaren beharren arabera, eta dokumentuak itzultzeko edo zuzentzako baliabidea izango dute eskura.

Lan-hizkuntzaren inguruko jarraibideak, batez ere, kanpora begira egiten diren memoria, azterketa, txosten eta zirriborroei buruzkoak dira, baita hizkuntza ofiziala aukeratzeko dauden legezko xedapenek ukitu gabeko bestelako gaietarako buruzkoak ere, baina barruko eremuan gelditzen diren zereginetarako eragiten diete.

Barruko komunikazio administratiboak lehentasunez euskaraz bideratuko dira. Euskaraz bideratzeko aukerarik ez dagoenean, bi hizkuntza ofizialetan bideratu behar dira.

3. Barne komunikazioa eta lan tresnak

3.1 Lanari lotutako hizkuntza paisaia

3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia

Lanari lotutako errotulazio finkoa (armairu eta apaletan jarritako etiketak, karpetak, artxiiboak eta abar), horma-irudiak eta noizbehinkako oharrak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, oro har, errotulaziorako emandako irizpideei jarraiki (1.1.1 atala)



3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak

Udalak kudeatutako komunikazio tresnetan (ohar eta iragarki taulak, zirkularrak, intranet...) bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira euskarari lehentasuna emanez.

Langileek barne izapideak egiteko dauzkaten baliabideetan (aplikazioak, inprimakiak...) izapide horiek euskaraz eta gaztelaniaz egiteko modua egongo da.

Udal Hizkuntza Politika sailak bultzatu egingo du euskaraz lan egiteko garaian departamentuek gero eta autonomia handiagoa lor dezaten. Hori horrela, lehendik neurri handi batean eginak dauden idatziak egokitzea departamentuen ardura izango da, betiere Udal Hizkuntza Politikaren aholkularitzarekin

3.2.2. Lan bileretako idatziak

Udaleko lan bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira.

- a) Udal atalek antolatzen dituzten bileretan, hizkuntza nola kudeatuko den aldeaz aurretik aztertuko da. Bilera zein hizkuntzatan egingo den zehaztu ostean erabakiko da bilera deia, bilerarako euskarriak eta dokumentazioa zein hizkuntzatan eman.
- b) Bilera egindako hizkuntzan edo hizkuntzetan jasoko da bileraren akta. Bertan esandako hitzak jaso behar izanez gero, parte hartzaile bakoitzak erabilitako hizkuntzan transkribatuko dira.
- c) Batzorde informatibo eta Udalbatzarreko agiriak: sail bakoitzak batzordeetara zein Udalbatzara igortzen duen dokumentazio guztia ele bitan egon dadin bermatuko du

3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Barne harremanetarako idatziak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, eta laneko dokumentuen sortze hizkuntza euskara izan dadin bultzatuko da.

Hori horrela, sustatu egingo da atalen arteko harremanetan euskarazko komunikazioak egin daitezen.

Progresiboki Udal barruko dokumentuak, komunikazioak eta egintza administratiboak euskaraz idatziko dira hartzailearen edo hartzaileen ulermen maila bermatuta dagoenean, hargatik eragotzi gabe interesdunei jakinarazpenak eta komunikazioak egiteari buruzko hizkuntza jarraibideak geroago aplikatzea.

Udal langile guztiei bideratzen zaizkien komunikazioak (hartzaile jakinik gabeak)

Udal langile guztiei bideratzen zaizkien dokumentuak, mezuak, abisuak, jakinarazpenak, gutunak... bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, euskarazkoari lehentasuna emanez.

Mezu pertsonalizatuak, hartzailearen ulermena bermatuta dagoenean, euskaraz idatziko dira.

Euskarazko atalak

Euskarazko ataletan euskara izango da laneko hizkuntza nagusia, erakunde barrurako idatziak egiteko eta bideratzeko garaian.

Euskarazko ataletara zuzendutako mezuak eta dokumentazioa euskaraz idatziko dira.

Euskarazko atal batetik euskaraz sortutako dokumenturen bat jasotzen denean, hartzailearen ardura



izango da hura itzultza bidaltzea eta, behar denean, erantzuna euskaraz bidaltzeko bitartekoak jartzea. Edonola ere, ezin izango dio igorleari itzulpena eskatu.

3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

3.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozko harremanak

Bermatu egingo da Udal organoetan parte hartzen dutenek beren aukerako hizkuntza erabili ahal izan dezaten. Bi hizkuntza ofizialetan egingo dira:

- Udalbatzaren Osoko bilkura
- Tokiko Gobernu Batzarra
- Informazio batzordeak

Euskaraz ulertzen ez duten kideen eskura (ordezkari politikoak zein organo horietara publiko gisa bertaratzen direnak) Udal Hizkuntza Politika sailak interpretaritza zerbitzua jarriko du.

- Zinegotzi eta langileen eta langileen arteko bilerak: departamentuko edo zerbitzuko lankideen arteko bileretan edo departamentuen artekoetan hizkuntza nola kudeatuko den aldez aurretik aztertuko da: bilera zein hizkuntzatan egin adostuko da, eta horren arabera bideratuko dira bilera-deia, bilerarako euskarriak eta dokumentazioa. Hori horrela:

- bileran parte hartuko duten kide guztiak euskaldunak direnean, euskaraz egingo da bilera.
- bileran parte hartuko dutenen ulermen maila bermatua dagoenean, nagusiki euskaraz egingo da
- bilera kudeatzen duen pertsonak euskaraz egingo du

3.3.2. eta 3.3.3 Erakundearen barruko telefonozko zein aurrez aurreko harremanak

Normalizazio planaren babespean, euskara lan-hizkuntza izan dadin langileekin adostasuna bilatuko da haien arteko ahozko harreman eta lan zereginetan euskaraz jardun dezaten.

Hori dela-eta, Udalean gero euskara eta gehiago entzun dadin, garrantzia emango zaio lan ordutegiaren barruan langileek eta ordezkari politikoek haien artean euskaraz jarduteari, Udalean entzuten den hizkuntza Udalaren irudia ere badelako.

Bide berriak jorratuko dira (mintza-tratuak) euskarazko gaitasuna duten langileen eta hitz egiteko gaitasunik ez baina ulertzekoa bai duten langileen arteko harremanak euskarazkoak izan daitezen.

3.4. Baliabide informatikoak

3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua

Softwarea hornitzeko baldintza-agirietan programa eta aplikazio informatikoek bi hizkuntzen bertsioak izatea kontenplatuko da eta euskarazko bertsioa instalatzea hobetsiko da, baita erabilera partekatuko ordenagailuetan ere.

Normalizazio plana oinarri hartuta, Udalean bertan sortzen diren aplikazioetan irizpide hau beteko da, hau da, sortzen diren aplikazioak bi hizkuntza ofizialetan prestatu eta jarriko dira erabilgarri, programak eta aplikazioak gazteleraz egin eta amaitu ondoren euskarazko bertsioa sortzea saihestuta. Langileei instalatzen dizkienean, horren berri emango die Informatika sailak.

Informatika sailak beharrezko baliabideak instalatuko ditu ordenagailu guztietan, langile zein ordezkari



politikoek euskaraz lan egin dezaten: Xuxen, online hiztegiak (euskalbar), ...

3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera

Gaitasun maila altuko lanpostu berrietan (3HE edo 4HE) aplikazio eta programak euskaraz instalatuko die Informatikak. Udal Hizkuntza Politikak prestakuntza eta aholkularitza eskainiko die ordenagailua instalatua duten langile guztiei.

4. Pertsonen kudeaketa

4.1 Pertsonen kudeaketa

4.1.1. Pertsonen kudeaketa

Udalera datozen langile berriei harrera (harrera protokoloa) egingo zaie: sail bakoitzaren harrera espezifikoa zein zehar-lerroko sailek ematen dutena euskaraz egingo da.

Udalaren hizkuntza politikaren berri emango zaie, hain zuzen ere beteko duten lanpostuak dituen hizkuntza beharkizunak ezagutu ditzaten.

Praktikak egitera datozen ikasleen hizkuntza gaitasuna

Ikasleek beren jardura euskaraz nahiz gaztelaniaz gauzatzeko gaitasuna izan behar dute. Hain zuzen ere, jardungo duten lanpostu edo zereginek behar duten hizkuntza eskakizunaren pareko gaitasun maila eskatuko zaie, ahoz zein idatziz. Euskaraz ez dakien ikaslerik hartuz gero, ezin izango dira jendaurrean jarri, ezta euskarazko ataletan ere.

4.2. Laneko prestakuntza

4.2.1 Laneko prestakuntza

Errenteriako Udaleko langileek etengabeko prestakuntza orokorra bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko eskubidea dute. Hori horrela, etengabeko prestakuntza ikastaroen eskaintza bi hizkuntza ofizialetan izateko, Udalak urratsak emango ditu progresiboki, ikastaroen hizkuntza aukeratzeko modua izan dadin. Eskaintza egiterakoan, ikastaroak zein hizkuntzatan izango diren zehaztuko da.

Udalaren baliabideak arrazionalizatzeko aldera, parte-hartzaileek beharrezko hizkuntza gaitasuna egiaztatu dutenean (3HE eta 4HE) lehenetsiko da ikastaroak euskaraz egitea. Hori horrela izango da prestakuntza orokorreko ikastaroetan zein plan orokorretik kanpo departamentuek behar espezifikotarako antolatzen dituztenetan.

Udalak jasotzen dituen prestakuntza eskaintzetan hizkuntza gainerako baldintzekin batera hartuko da kontuan ikastaroa egin ala ez erabakitzerakoan. Jasotzen diren gaztelaniazko eskaintzen aurrean, Udalak ikastaroa euskaraz eskaini nahi duela jakinaraziko dio erakunde antolatzaileari.

Langile berrien edo lanpostua aldatzen duten langileen hasierako prestakuntza: euskara lan-hizkuntza izan dadila ahalbidetzeko, langile berriei edo lanpostua aldatzen duten langileei hasierako prestakuntza euskaraz emango die dagokion departamentuko langile batek.

4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

Prestakuntza ikastaroak egiteko era guztietako tresnak (deialdiak, izen-emateak, ajetasun-inkestak eta



abar) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira eta ikastaroaren hizkuntza aukeratzeko eremua izango dute.

Ikastaroetan erabiliko den materiala:

Idatzizko materiala (aurkezpenak, eskuliburua,...) zein ahozko azalpenak (aurkezpena, ikasleekiko harremana) euskaraz edo ele bitan izango dira.

5. Kanpo harremanak

Udalak eta bere organismo autonomoek EAEko erakunde publikoekiko harremanak euskara hutsezkoak izan daitezen lan egingo dute.

5.1. Administrazioa

5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

Euskara ofiziala den EAEren lurralde esparruan kokatuta dauden herri administrazio eta erakunde ofizialekin eredugarri jokatu du Udalak eta elkarrekiko harremanak euskaraz izatea bultzatuko du.

EAEko lurralde esparruan kokatutako Estatuko eta horren menpeko komunikazio administratiboetan, Errenteriako Udala euskararen erabileran eredugarri izatea eta erakunde horiekiko harremanak euskaraz ere izan daitezen bultzatuko du.

5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

Udalaren eta beste erakunde publikoen arteko harremanak euskara hutsez izan daitezen sustatuko da, bai telefonoz bai aurrez aurreko harreman eta bileretan. Horretarako, Udalak hitzarmenak sinatzea sustatuko du, beharrezkoa bada.

Beste administrazio batzuekin aurrez-aurre zein telefonoz Udalaren izenean hizketan ari direnek lehen hitza euskaraz egingo dute eta ahaleginduko dira hortik aurrerako jarduna ere euskaraz bideratzen, solaskidearen ulermena bermatua dagoenean. Solaskidea euskalduna izan ezean, harremanetarako pertsona euskalduna izan dadin eskatuko dute.

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

5.2.1. Idatzizko harremanak erakunde pribatuekin

Harremanak zerbitzu enpresa eta hornitzaileekin

Udalak zerbitzu enpresa guztiekin harremana euskaraz izatea bultzatuko du, eta enpresek Udalarekiko zein herritarrekiko izan ditzaketen ahozko zein idatzizko harremanei begira, ematen duten zerbitzuetan euskara kontuan har dezaten bermatuko du.

Harremanak finantza erakunde eta elkarteekin

Udalak eredugarri jokatu du eta elkarrekiko harremanak euskaraz izatea bultzatuko du, eta, hitzarmenak sinatuta hala adosten dutenean, euskara hutsezko harremanak izango dituzte

Haiengandik jasotako idatziak erantzuteko garaian, euskaraz idatzitako agiriei euskaraz erantzungo zaie. Idatzia ele bitan edo gaztelaniaz jaso bada, elkarrekiko harremanak euskaraz izatea nahi duten galdetuko die.



5.2.2. Ahozko harremanak erakunde pribatuekin

Udalaren eta erakunde pribatuen arteko harremanak euskara hutsez izan daitezen sustatuko da, bai telefonoz bai aurrez aurreko harreman eta bileretan. Horretarako, Udalak hitzarmenak sinatzea sustatuko du.

Erakunde pribatuekin aurrez-aurre zein telefonoz Udalaren izenean hizketan ari direnek lehen hitza euskaraz egingo dute eta ahaleginduko dira hortik aurrerako jarduna ere euskaraz bideratzen, solaskidearen ulermena bermatua dagoenean. Solaskidea euskalduna izan ezean, harremanetarako pertsona euskalduna izan dadin eskatuko dute.

5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, eta abar

5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak

Udala idatzizko harremanak euskaraz izan daitezen saiatuko da, hartzaileen ulermena bermatuta dagoenean.

Hori horrela izan dadin, adostasuna lortzeko, Udalak hitzarmenak sinatzea sustatuko du.

5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak

Udala ahozko harremanak euskaraz izan daitezen saiatuko da, hartzaileen ulermena bermatuta dagoenean.

Hori horrela izan dadin, adostasuna lortzeko, Udalak hitzarmenak sinatzea sustatuko du.

6. Kudeaketa sistema

6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea

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

Helburu orokorrak

Normalizazio Planaren helburu nagusia da langileek duten hizkuntza gaitasunaz baliatuta, euskararen ezagutzatik erabilerara jauzi egitea Udalaren egintza eta esparru guztietan.

V. Plangintzaldiaren diagnostikoak erakutsi duenez, salbuespenak salbuespen **euskara zerbitzu-hizkuntza** da Udal departamentu eta patronatu guztietan. VI. Plangintzaldian ere lanean jarraituko da Errenteriako herritarrek Udalarekin dituzten ahozko zein idatzizko harremanak beraien hautuko hizkuntzan izateko eskubidea bermatuta egon dadin. Hori horrela, udal departamentu guztiek bermatuko dute jendaurreko zerbitzuak dauden langileek beharkizun hori bete dezaten.

Lan-hizkuntzari dagokionez, berriz, progresiboki urratsak emango dira euskarazko atal izendatutakoez gain gainerako ataletan ere euskara ohiko lan-hizkuntza izan dadin.

Helburu horri eraginkortasunez erantzuteko, Udalak barneko kudeaketaren funtzionamendurako egituretan zeharka landuko du hizkuntza ofizialen erabileraren gaia.

Derrigorrezko hizkuntza eskakizuna duten langileei bi hizkuntza ofizialetan jarduteko gaitasuna



aitortzen zaienez, hizkuntza batean zein bestean erantzungo diote lanari, kasu bakoitzean bete behar dituzten funtzioen eta ezartzen diren erabilera irizpideen arabera.

Harremanetarako hizkuntzari dagokionez, Udalak sustatu egingo du bideragarria den kasu guztietan kanpora begira dituen harreman guztiak euskaraz izan daitezen.

Metodologia: VI. Plangintzaldirako metodologia Normalizazio Plan honen 5. atalean, diagnostikoarekin batera, dago azalduta.

Jarraipena eta ebaluazioa, 5. atalean adierazi den bezalaxe, EME Europako Markoko adierazleak erabiliz egingo da.

6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak

Udalak Normalizazio Plana gauzatzeko giza baliabideak eta baliabide materialak izendatuta dauzka.

Giza Baliabideak

Udal Hizkuntza Politikako hizkuntza normalizazio teknikari eta itzulpen eta interpretaritza lana egiten duten teknikariak arituko dira, aurreko plangintzaldietan egindako lanari jarraipena emanez. Plan Estrategikoa diseinatu eta dinamizatzaile eta aholkularitza lana egingo dute, eta behar den kasuetan langileei trebakuntza eta tutoretza saioak eskainiko dizkiete.

Plana egiteko ardura duen hizkuntza normalizazio teknikariak Plan Estrategikoaren diseinua, jarraipena eta ebaluazioa egiteko metodologia landu du eta departamentu bakoitzarekin adostuko du helburuak betetzeko prozedura eta dinamizazio lanak egingo ditu. Normalizazio Planaren helburuak lortzeko, beharrezko dela irizten denean, langileei trebakuntza edota tutoretza saioak eskainiko dizkie edo langileak kanpoko zerbitzuren bat hartzera (ikastaroak) bideratuko ditu.

Normalizazio ekintzak

Departamentu bakoitzaren diagnostikoa egin ondoren, aurrera eraman beharreko normalizazio ekintzak zehaztuko dira. Hauek dira aurreikus litezkeen horietako batzuk:

A) Prestakuntzaren alorrekoak

- Hizkuntza prestakuntza:

- Derrigortasun-data izan eta dagokien hizkuntza eskakizuna egiaztatu ez duten langileen egoera aztertu eta haien euskalduntzea bideratzeko proposamena lantzea, *Euskara ikastaroetarako arautegiarekin* bat etorritz

- Prestakuntza orokorra:

- Etengabeko prestakuntzaren barruan egiten diren prestakuntza ikastaroak euskaraz egitea.

- Trebakuntza saioak, lanean euskaraz aritzeko

- Aholkularitza zerbitzua zuzenketak egiteko edota zalantzak argitzeko

B) Itzulpenak egitea, itzulpen irizpideei jarraiki

C) Komunikazioaren alorrekoak:

- Hizkuntza irizpideak eta Normalizazio Plana



D) Baliabide materialak

- Teknologia berriak: euskarazko bertsioak hiztegiak , zuzentzaile ortografikoak instalatzea
- Agiriak egokitzea, eredu normalizatuak sortuta
- Lanerako euskarazko terminologia eta hiztegiak, lexiko berezituak

6.2. BEZEROAK edo HERRITARRAK eta PRODUKTUA edo ZERBITZUA. Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

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

Udal ordenantzak

Udalak onartzen dituen ordenantzetan hizkuntzen erabilerarako jarraibideak txertatuko dira. Horretarako, ordenantzen erredakzioaren ardura duten departamentuek Udal Hizkuntza Politikari txostena eman dezan eskatuko diote, derrigorrez, onartzeko prozesua hasi baino lehen.

Administrazioaren kontratuak

Apirilaren 6ko 2/2016 Toki Erakundeei buruzko Legearen 7.8 artikulua eta apirilaren 15eko 86/97 Dekretuaren 18.d) artikuluetan jasotakoari jarraiki, Errenteriako Udalak herritarrei aitortzen die kontratu bidez ematen dituen jarduerak edo zerbitzuak Udalak berak emango balitu bezala jasotzeko eskubidea.

Errenteriako Udalak bere kontratuetan hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea betearaziko du. Hori dela-eta, indarrean dauden legeak betetzeko zein herritarren eskubideak bermatzeko, kontratazioak egiteko baldintza teknikoak eta administratiboak agirietan zerbitzuak zein hizkuntzatan emango diren jasoko da.

Hizkuntza ofizialtasun bikoitza betearazteko betebeharrak kontratu bakoitzaren gauzatze-baldintzei loturik daude eta kontratuaren funtsezko betebeharrak izaera dute, Sektore Publikoko Kontratuei buruzko azaroaren 30eko 9/2017 Legearen ondorioetarako, eta hortaz, kontratuaren gainerako funtsezko betebeharrak ez betetzeak dituen ondorio berdinak izango ditu: zigor sistema aplikatzea edo kontratua suntsiaraztea.

Kontratazioa sustatzen duen Udal sailaren betebeharrak

- Kontratazioa sustatzen duen Udal sailaren ardura da prozedura guztietako baldintza teknikoak eta administratiboak agirietan hizkuntza baldintzak txertatzea eta horien betetze mailaren jarraipena egitea, Udal Hizkuntza Politika azpisailaren laguntzarekin. Horretarako, Udal Hizkuntza Politikarekin harremanetan jarriko da txostena eman dezan.
- Hizkuntza baldintzak kontratu modu (prozedura negoziatua, irekia eta kontratu txikiak) eta mota guztietan (obra kontratu, herri-lanen emakida, zerbitzu kontratu, zerbitzu publikoak kudeatzeko kontratu eta hornidura kontratuak) aplikatuko dira.
- Kontratazioa arautzeko dokumentazioa bi hizkuntza ofizialetan argitaratuko du: besteak beste, lizitazioarako iragarkiak eta baldintza administratiboak eta teknikoak agiriak.



- Kontratua adjudikatu aurretik eta ondoren departamentuek neurriak hartuko dituzte, Udal Hizkuntza Politikarekin elkarlanean, kontratua administrazio kontratatzaileak berak bete behar lituzkeen pareko baldintzetan ematen dela egiaztatzeko eta hizkuntza ofizialen erabileraren zuzentasuna zaintzeko.

Hizkuntza baldintzak bi bidetatik jorratuko dira: "euskaraz jarduteko baldintzak" eta "euskaraz eta gaztelaniaz jarduteko baldintzak".

- Euskaraz jarduteko baldintzak: kontratuaren xede den prestazioaren berezko ezaugarriek kontratua ezinbestean euskaraz gauzatzea eskatzen dutenean. Berezko ezaugarri horiek kontratuaren baldintza-agirian zehaztuko dira. Besteak beste, hauek izan daitezke berezko ezaugarriak: zerbitzuaren jardueraren gaia, xede taldea eta administrazioaren hizkuntza araudia.

- Euskaraz eta gaztelaniaz jarduteko baldintzak: kontratu guztiek nahitaez bete behar dute hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, zerbitzuaren ezaugarriak kontuan izanda.

Kontratututako enpresaren betebeharrak

- Baldintza-agirietan ezarritako hizkuntza baldintzak betetzea

- Kontratua gauzatzeko erabiltzen diren euskarazko testuak zuzenak eta egokiak izan daitezen bermatzea. Hizkuntzaren kalitatearen aldetik, gutxieneko baldintzak ez dituztela betetzen ikusiz gero, zuzentzea eskatu ahal izango zaio, inolako gainkosturik eragin gabe.

Diru-laguntzak

Udalak berari dagokion ekintza esparruan hurrengo neurriak hartu eta betearazi egingo ditu:

Kultura, kirola edo solas izaera duten elkarteei diru-laguntzak emateko, diru-laguntza bidez egindako ekintzen komunikazioetan euskara sustatzeko neurriak aurreikustea eskatuko zaie, diru-laguntzaren xede den ekintzan euskara erabiliko dutela bermatzeko.

a) idatzizkoari dagokionez:

- Hizkuntza paisaia: 5.A) *Errotulazioa* atalean ezarritakoa beteko dute

- Diruz lagundutako ekintzan argitaratu eta herritarren eskura jartzen diren eskuorriak, iragarkiak, oharak eta abar gutxienez bi hizkuntza ofizialetan egongo dira, euskarari lehentasuna emanda.

- Harremanak Administrazioarekin: diru-laguntza eskatzeko tramitazioan idatzizko eta ahozko harremanak euskaraz egiteko saiakera egiteko eskatuko zaie, betiere kontuan izanda azaroaren 24ko 10/1982 Legeak herritarrei administrazioan eskaerak bi hizkuntza ofizialetan egiteko eskubidea aitortzen diela.

b) ahozkoari dagokionez:

Bozgorailuz egiten diren propaganda, abisuak, publizitatea eta abar bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, azken kasu horretan euskarari lehentasuna emanda. Nolanahi ere, ekintzaren izaerak edo hartzaileen izaerak eskatzen duenean-euskara hutsez egingo dira euskararen erabilera sustatuko da.

Elkarteek antolatutako ekintza konkretuetan megafonia bidez emandako mezuek eta musika edo abestiek aurreko baldintza bera bete beharko dute.

Jendaurreko hitzaldi edo antzekorik antolatzen denean eta hizlaria euskalduna ez bada, laguntzaile euskaldun bat jartzeko eskatuko da, euskaldunen hizkuntza eskubideak errespetatzeko.



- Saltoki eta enpresei errotulaziorako zein web orriak sortu eta teknologia berriekin zerikusia duten jarduerak burutzeko diru-laguntza emango zaie. Horrelakoak jartzeko baimen eskaera egiten dutenean, horren berri emango zaie interesdunei diru-laguntza eskaera egiteko aukera izan dezaten (lizentzia Hirigintza departamentuan eskuratzen denez, informazioa bertan emango zaio interesatuari).

Hizkuntza irizpideak betetzea diru-laguntza eskuratzeko baldintzetako bat denez, derrigorrez bete beharrekoa da. Ezarritako hizkuntza irizpideak bete ezean, ez da diru-laguntzarik emango.

Hizkuntza irizpideen betetze mailaren jarraipena diru-laguntzen balorazio mahaian egingo da.

Udal baimenak

Udal instalazio eta materialak erabiltzeko baimena

Udal instalazioak eta materiala erabili nahi dituen eskatzaileak (erakunde, enpresa pribatu zein norbanakoak) euskara edo bi hizkuntza ofizialak erabili beharko ditu jarduerak iragartzeko orduan zein gauzatzen dituen bitartean herritarrei zuzenduta argitaratzen dituen idatzizko komunikazio guztiak (eskuko programak, iragarkiak, oharra eta abar), eta modu berean jardungo du ahozko zein idatzizko propagandari dagokionez. Era berean, megafonia bidez ematen dituen mezuak, ekitaldien aurkezpenak eta abar euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan emango ditu, eta euskarari lehentasuna emango dio.

Instalazioak eta materialak erabiltzeko baimena ematerakoan Udalak baldintza honen berri emango dio interesdunari, eta bermea itzuli baino lehen bete egin dela egiaztatuko du.

Jarduerak herri jabarian. Herri jaietako barrakak eta postuak

Herri jabarian elementuak (hesi, harmailak, oholtzak, karpak, barrakak, postuak eta abar) jarri nahi dituen elkarte edo norbanakoak errotulaziorako ezarritako irizpideak bete behar ditu herritarrei begira jartzen duen errotulazio eta ohar orotan. Hortaz, idatzi, iragarki eta txartelak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz jarri beharko ditu, azken kasu horretan euskarari lehentasuna emanda.

Udalak beharrezko laguntza emango die, euskarazko testua zuzen idatzita dagoela bermatzeko.

Jarduerarik egiten badute iragartzeko publizitatea edo jardueran bertan megafonia bidezko mezurik ematen badute, euskaraz eta gaztelaniaz egingo dituzte, edo euskaraz, hartzaileen eskubideak bermatuta daudela egiaztatzen badute.

Udal instalazioetan (kiroldegia, gaztelekuak, ludotekak, barrakak eta postuak) edo herri jabarian hurrei eta nerabeei zuzendutako musika, ikus-entzunezkoak eta megafonia bidezko mezuak oro har euskaraz jarriko dira. Gainerako erabiltzaileei zuzendutakoetan euskara eta gaztelaniaren erabilera orekatua bermatuko da.

Lizentzia ematen duen Udal departamentuak jarraipena egingo du hizkuntza baldintzak betetzen direla egiaztatzeko. Bete ezean, Udalak bere esku dituen kasuan kasuko neurriak hartuko ditu (baimena kendu, isuna,...).

6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne sustapena

Langileen hizkuntza gaitasuna

Udal langileen batez besteko adina altua da eta VI. Plangintzaldiaren barruan hainbat langilek hartuko



dute erretiroa. Horrek aldaketa ekarriko du langile plantillan, gaitasunari dagokionez; izan ere, egun lanean ari diren horietako batzuek ez dute egiaztatuta lanpostuak ezarria duen hizkuntza eskakizuna (ez dute egiaztatu edota salbuetsita daude) eta sartzen diren langile berriei hasieratik eskatuko zaie egiaztatzea. Aukera emango digu Plangintza honetan sustatu nahi dugun helburuari begirako aurrerapausoak egiteko, euskara gehiago erabiltzea zerbitzua emateko, baina, batez ere, lan- eta harreman hizkuntza ere izan dadin egun aukerarik ez dagoen eremu batzuetan.

Lanpostuen hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun-datak

Lanpostu zerrendan hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun-datak aldatzeko edo berriak ezartzeko, 86/1997 Dekretuak 19. artikuluan xedatutakoari jarraituko zaio.

Lanpostuetako hizkuntza eskakizunak edo derrigortasun-datak aldatu behar direnean, Udal Hizkuntza Politikak proposamena egingo du, 86/97 Dekretuan jasotakoari jarraiki.

Bete behar diren lanpostuak dagoeneko lanpostu zerrendan daudenean, lanpostuari ezarritako hizkuntza eskakizuna betetzeko eskatuko da. GGBB sailak bermatuko du hori horrela izatea.

6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea

Errenteriako Udalaren VI. Plangintzaldiaren helburu nagusia da euskaraz bizi nahi duten herritarrei horretarako aukerak bermatzeko behar diren hizkuntza-politikako neurriak erabakitzea eta bultzatzea, Euskal Herrian, maila pertsonalean, sozialean eta ofizialean, euskararen berreskurapen osoa lortzeko euskararen aldeko urratsak areagotzea. Euskara herritarrentzako zerbitzu-hizkuntza izateaz gain, administrazioaren lan-hizkuntza eta administrazioen arteko harremanetarako hizkuntza izan dadin bermatzea.

Nahitaezkoa da gero eta elebidunagoa den gizarte honek erakunde publikoei egiten dien eskaerari erantzutea eta horren aurrean eredugarri jokatzeta. Baita legeak betetzea eta bere izenean jarduerak betetzen dituztenei betearaztea ere.

Administrazioak kalitatezko zerbitzua eman behar du, eta kalitatearen barruan bete-betean sartzen da hizkuntzen tratamendua. Zerbitzua euskaraz eta gaztelaniaz, bietan, eskaintzean zerbitzu ona emateaz gain gizartearekiko gertutasun eta atxikimendu estuagoa lortzen baitu Administrazioak, errealitate berrietara egokitzeke dinamismoa, eta aldatzeko gaitasuna.

Administrazioak eraginkorra izan behar du: euskaldundu eta alfabetatu diren langileak eta, hortaz, hizkuntza batean zein bestean lan egiteko gai diren langileak asko badira ere, neurri handi batean gaztelania dute oraindik lan-hizkuntza. Administrazioaren egitekoa da langileak gaitzeko egin duen ahaleginari etekina ateratzea eta langile horien euskara gaitasuna eguneroko lanean baliatzea.

Era berean, hizkuntza ekologiaren printzipioei jarraiki, hizkuntza indartsuagoz inguratuta dagoen hizkuntzari funtzio eskusibo eta eraginkorrak ematea behar-beharrezkoa da hizkuntza hori biziberrituko bada. Hizkuntza txikian egin daitekeena hizkuntza txikian egin behar da, horrek ez baitio hizkuntza handiari galerarik ekartzen eta txikiari, berriz, onura handia eskaintzen baitio. Euskara baino erabiltzen ez deneko gunek eta funtzio babestuak lirateke horiek, edo, beste hitz batzuetan esateko, arnaguneak.

Horiek horrela, Errenteriako departamentuen eta patronatuen arduradun politiko eta teknikoen



erantzukizuna da Udalaren hizkuntza ofizialen erabilerarako irizpideak ezagutu eta beren eskumen esparruan bete eta betearaztea.

10

ADMINISTRATIO ATALEN IZAERA: EUSKARAZKO ATALAK ETA ATAL ELEBIDUNAK

10.1 ADMINISTRATIO ATALEN IZAERA

86/1997 Dekretuak ematen duen definizioari jarraituz, beren zereginak Euskal Autonomia Elkarteko bi hizkuntza ofizialetatik edozeinetan, batean zein bestean, betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira administrazio-atal elebidunak. Beren zereginak batez ere euskaraz betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira euskarazko administrazio-atalak.

Lehentasunak finkatzeko orduan, atalak, bere osotasunean, baldintzak betetzen ez dituenean, planifikatzeko garaian azpiatalak egiteko aukera izango da.

Euskarazko atal izendatzeko irizpide hauek hartuko ditugu kontuan:

- a) Atalburuak eta atala osatzen duten lanpostu guztiek edo ia guztiek (%80) euren lanpostuetan derrigortasun-data izatea.
- b) Atalburu den langileak eta gainontzeko langile guztiek edo ia guztiek (%80), salbuetsiak barne, dagokien hizkuntza eskakizuna egiaztatua izatea.
- c) Atalak duen zereginaren izaera eta hizkuntza erabilera aldetik izan dezakeen eragina
- d) Aurrez euskararen erabilera sustatzeko programak antolatu eta gauzaturik izatea

Irizpide horiei jarraiki, VI. Plangintzaldian, departamentuak honela sailkatzen dira:

- Euskarazko atalak

- Zerbitzu juridikoak
- Berdintasuna
- Hezkuntza eta Gazteria
- Informazioaren Gizartea eta Herritarren Parte-hartzea
- Hizkuntza Politika

- Atal elebidunak

- Idazkaritza
- Kontratazioa eta Ondarea
- Informatika
- Ogasuna eta Garapen Ekonomikoa
- Artxiboa
- Hirigintza



- Ingurumena
- Udaltzaingoa. Trafikoa eta Garraioak, Babes Zibila
- Gizarte Zerbitzuak
- Kultur Aniztasuna
- Kultura
- Giza Baliabideak
- Jesusen Bihotza Adinduen Egoitza
- Hiri Mantenimendua

- Mikroplana:

- Kirolak
- Errenteria Musical

Plangintzaldia aurrera doan neurrian, euskarazko atal gehiago izendatzeko aukera izango da horretarako bete beharreko baldintzak ematen badira.

10.2 BERARIAZKO JARRAIBIDEAK EUSKARAZKO ATAIENTZAT

1. Harrera eta informazioa.

a) Departamentuko arduradunak langileei berariaz jakinaraziko die zein den atalaren zerbitzu- eta lan-hizkuntza. Prozedura bera jarraituko da lanean hasten diren langile berriekin.

b) Herritarren harrera egiteko ardura duten lanpostuak zehazki zein diren identifikatu behar dituzte, eta ziurtatu zerbitzua euskaraz era egokian ematen dutela.

2. Harreman hizkuntza. Harremanetan diren gainerako herri administrazioei jakinarazi behar diete ahozko zein idatzizko harremanak euskaraz izan nahi dituztela, eta solaskide euskalduna izendatzeko eskatuko diete.

3. Lan-hizkuntza.

a) Euskara izango da lan- hizkuntza nagusia, bai laneko eginkizun idatzietan, bai ahozkoetan ere

b) Euskara izango da atal hauetako laneko bileren hizkuntza. Bileren akta euskaraz jasoko da, eta soilik itzuliko da gaztelaniara itzulpenetarako jarraibideetan berariaz jasotako kasuetan

c) Euskarazko atal batetik beste atal batera bideratzen den dokumentazioa euskaraz sortu eta bidaliko da. Atal jasotzailearen ardura da bitartekoak behar bezala antolatzea agiri horiek euskaraz tramitatu ahal izateko, eta, ahal denean edota hala dagokionean erantzuna euskaraz sortu eta bidaltzeko

4. Aplikazio informatikoak

Aplikazio berriak euskaraz sortuko dira hastapenetik. Besteak beste, erabiltzaile liburuak euskaraz egon behar dira idatzita. Aplikazio berri guztiak prestatuta egongo dira emaitza dokumentalak euskaraz sortzeko.

Euskarazko administrazio atal hauetan, aplikazio bereziak eta orokorrak euskaraz erabiliko dira.



ERANSKINAK



I ERANSKINA

EUSKARA NABARMENTZEKO BIDEAK ERRETERIAKO UDALAREN HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANAREN ERAGINPEKO KOMUNIKAZIOETAN: AHOZKO KOMUNIKAZIOAK, ARGITALPENAK, IRAGARKIAK, PUBLIZITATE KANPAINAK ETA GAINERAKO EUSKARRIAK

Ahozko komunikazioetan zein idatzizko testuetan neurriak hartuko dira euskarazko mezuari lehentasuna emateko. Horretarako, honako estrategiak erabiliko ditugu:

AHOZKO KOMUNIKAZIOAK

- Lehen hitza euskaraz egingo da, herritarrari hizkuntza hautua egiteko aukera emanez
- Bilerak: edukiak bi hizkuntzetan, ahoz zein idatziz, euskarari lehentasuna emanda, jardueraren ezaugarriak edo hartzaileenak kontuan hartuta, euskaraz gauzatu behar diren kasuetan izan ezik.
- Ikus-entzunezkoak eta ahozko publizitatea
- Eduki berberak adierazi behar badira, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz emango dira
- Eduki ezberdinak adierazi behar badira, euskarazkoak, gutxienez, erdiak izango dira eta hizkuntzak hurrenkera honetan erabiliko dira: lehenik, euskaraz eta, ondoren, gaztelaniaz.

IDATZIZKO TESTUAK

IDATZIAK, LIBURUXKAK, ARGITALPENAK ETA ERROTULUAK

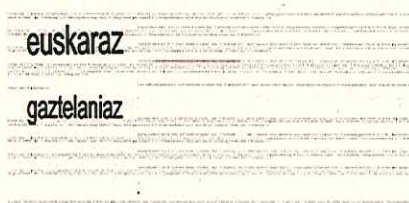
1. Testua nabarmentzeko neurriak:

1.1.- Testuaren kokapena:

- Euskaraz idatzitako testua eta gaztelaniazkoa orrialde berean:
 - zutabetan idazten direnean euskarazkoa ezker aldean eta gaztelaniazkoa eskuinean

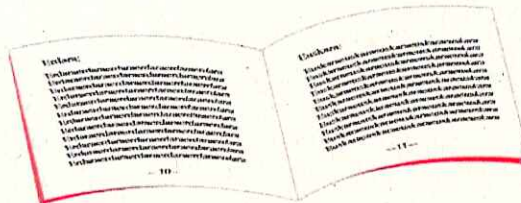


- euskarazkoa goian eta erdarazkoa azpian, euskarazkoa nabarmenduta





- liburuxka moduan, bi testuak orri banatan idatzi behar badira, eskuineko orria euskarazko testuarentzat utziko da.



- ale erdia euskaraz eta beste erdia kontrako norabidean gaztelaniaz

Eredu eleaniztunak egiten direnean, ondoko bideak erabiliko dira euskara nabarmentzeko

1. Hizkuntza guztiak alde berean agertuko dira eta euskarari lehentasuna emango zaio.
2. Salbuespenez, bi ale berezituta argitaratzen badira, bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz, aleak neurri berekoak eta kopuruz gutxienez erdia euskaraz izango dira; hizkuntza gehiagotan eginez gero, proportzio berean argitaratuko dira. Kokapenari dagokionez, espazio ikusgarriena euskarazkoari eskainiko zaio
3. Hizkuntzen antolaketa edozein dela ere, euskararen bertsioa bistan utzita tolestuko da.

1.2 Tipografia

- Tamaina: euskaraz handiagoa

- Lodia: euskaraz letra lodia eta gaztelaniaz arrunta. Testua luzea denean hobe da, hala ere, letra lodia ez erabiltzea, testu normala baino nekagarriagoa delako hau irakurtzea. Kasu honetan berriz ere letra tipo desberdinak edota neurri desberdinak erabil daitezke.

- Etzana: euskarazko testua tipografia arruntean eta gaztelaniazkoa letra etzanarekin

- Kolorea (liburuxkak, eskuorriak,...)

- Testua koloretan badago, euskarazkoa kolore ilunarekin eta gaztelaniazkoa kolore argiagorekin
- Testua zuri-beltzean bada, euskarazkoa beltzarekin eta gaztelaniazkoa grisarekin
- Testua koloretan badago, kolore desberdinetako fondoak ere erabil daitezke, betiere euskara nabarmenduz

1.3 Beste era batzuk:

1. Osagai komunak (izen-abizenak, helbideak, karguak, data, ...) euskara hutsean idatziko dira.
2. Datak, helbideak eta sinadurak euskaraz idatziko dira, bi hizkuntza ofizialetan bidali beharreko kasuan ere.

Helbideak kaleen euskarazko izendegi ofizialean egiazta daiteke.



II. ERANSKINA

ERROTULAZIO FINKOA, TRESNERIA ETA PAPERTEGIA

A) ERROTULAZIO FINKOA

Errotulazio finkotzat jotzen dira, besteak beste, honako elementu hauek:

1. Betiko edo aldi luze baterako jartzen diren errotuluak, barrukoak zein kanpokoak, udal bulego eta instalazioetan (kiroldegia, aparkalekuak, autobus geltokiak, hondartzetako tabernak...), Udalak zuzenean nahiz kontratazio bidez kudeatutakoak.
2. Udal zerbitzuetako langileen jantzietan, ibilgailuetan eta seinaleztapen elementuetan idatzitako errotuluak, kontratazio bidez ematen diren zerbitzuenak barne (kale garbiketa, zabor bilketa, bide publikoen mantentze lanak, autobus turistikoak...).
3. Bide publikoko seinaleak, kale izenen plakak, informazio panelak eta mapak, jolas parkeetako errotuluak, hiriko natura gunetako errotuluak, mendi ibilbideei buruzkoak...

B) TRESNERIA

Tresneriatzat jotzen dira, besteak beste, elementu hauek: txanda hartzeko edo ordaintzeko makinak, ordaintzeko makinak, igogailuak, kafe makinak, fotokopiagailuak, su itzalgailuak, esku lehorgailuak eta hizkuntza edukiak dituzten antzeko tresnak (parkeetako gimnastika makinak, bizikleta publikoak alokatzeko makinak...)

C) PAPERTEGIA

Papertegikotzat jotzen dira, besteak beste, elementu hauek: paperen idazpuruak edo menbreteak, logotipoak, dokumentuen txantiloia, gutun azalak, zigiluak, agendak, mahai takoak, aurkezpen txartelak, poltsak eta antzekoak.



III. ERANSKINA

LANPOSTUEI HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK EZARTZEKO PROZEDURA ETA JARRAIBIDEAK

A) LANPOSTUEN HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK EZARTZEKO PROZEDURA

1. Udal Hizkuntza Politikaren txostena

Udal departamentu batek zuzendaritzaren beraren berregituraketari ekiten dionean (lanpostu berriak sortu, lanpostuak atal batetik bestera aldatu, funtzio aldaketak lanpostuetan,...), berregituraketaren ondorioz lanpostuen hizkuntza eskakizunetan edota derrigortasun-datetan eraginik sortzen ote den aztertu beharko da. Azterketa lan hori Udal Hizkuntza Politika sailak egingo du ondorengo puntuetan zehazten diren irizpideetan oinarrituta.

Horretarako, erabakia Udalbatzarraren onespenera bideratu aurretik, Udal Giza Baliabideak sailak idatziz igorriko dio berregituraketa proposamena Udal Hizkuntza Politikari, dagokion txostena eman dezan.

2. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren txostena

Udal Hizkuntza Politikak txostena eskatuko dio Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari, Euskal Funtzio Publikoari buruzko Legearen 97.5 atalari jarraituz.

3. Udalbatzaren erabakia

Txostena jaso ondoren, Udalbatzak hizkuntza eskakizunak eta, hala badagokio, derrigortasun-datak ezartzeko erabakia hartuko du. Era berean, horren arabera lanpostu zerrendan egin beharreko aldaketak egitea onartuko du.

B) LANPOSTUEN HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK EZARTZEKO JARRAIBIDEAK

Errenteriako Udalaren lanpostuen hizkuntza eskakizunak apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak xedatutakoaren arabera ezartzen dira.

VI. Plangintzaldian zehar, lanpostuei derrigortasun-datak ezartzerakoan honako jarraibide hauek hartuko dira kontuan:

1. Sortzen diren lanpostuak

Udalean sortzen diren lanpostu berri guztiei igarotako derrigortasun-data ezarriko zaie, 2008ko martxoaren 31n Udalbatzak hartutako akordioaren arabera.

2. Lanpostu hutsak

Jaberik gabeko lanpostuei igarotako derrigortasun-data ezarriko zaie hutsik geratutako datatz titularrak erretiroa hartu duelako, jabetzan beste lanpostu bat eskuratu duelako edo bestelako arrazoiengatik lanpostu bat hutsik geratzen bada. Horiek horrela, lanpostuak betetzeko deialdietan eskaintzen diren lanpostu guztiek igarotako derrigortasun-data izango dute ezarria.

3. Dotazio anitzeko lanpostuak

Dotazio bat baino gehiagoko lanpostu batean derrigortasun-datak jartzerakoan apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak bere 21. artikuluan arautzen duena hartuko da kontuan.



4. Kontratazioak lanpostuak sortu gabe

Lan pilaketei aurre egiteko, programa jakinetarako edo enplegu sustapen bidéz kontratazio bat egin aurretik, Udal Hizkuntza Politikak proposatuko du zein hizkuntza gaitasun eskatuko den, lanpostuen izaeraren eta eginkizunen arabera.

5. Lan poltsak

a) Bete beharreko lanpostuak edo lanpostuaren dotazio guztiek derrigortasun-data igarota baldin badute, lan poltsa eratzeko deialdian lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatzea eskatuko da

b) Bete beharreko lanpostuak eta lanpostuaren dotazio guztiek derrigortasun-datarik ez badute, lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatuta dutenak nahiz ez dutenak sartu ahal izango dira lan poltsan. Edonola ere, behin hura osatu ondoren, bete beharreko lanpostuak (edo dotazioak) derrigortasun-data igarota badu, dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatua duen hautagaiari eskainiko zaio

c) Udalak onartutako lan poltsak sortu eta kudeatzeko irizpideekin bat etorritik, lan poltsa osatu ondoren, hautagaiaren batek dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatzen badu, lanbide profila eguneratzeko aukera izango du. Lan poltsan duen hurrenkera ez da aldatuko, baina kontuan izango da derrigorrezko hizkuntza eskakizuna duen lanpostu bat betetzeko orduan

6. Salbuespena

Jarraibide hauek betetzeak administrazioaren antolamenduan edo zerbitzu publikoa eskaintzerakoan ondorio larriren bat eragingo balu, salbuespenez, bestelako irizpiderik ezarri ahal izango da Udal Hizkuntza Politikaren aldeko txostenarekin.



IV. ERANSKINA TOPONIMOEN ERABILERA

1. TOPONIMIA EZARTZEKO PROZEDURA

Euskaltzaindiak Errenteriako toponimo normalizatuei buruz emandako gomendio txostenean jasotako formak hartuko dira oinarri, baita gai horri buruz etorkizunean egin dezakeen besteren bat ere.

Toponimoak jasotzen dituzten udal espedienteak tramitatzekoan, kasuan kasuko udal sailak Udal Hizkuntza Politikoari eskatu beharko dio toponimo horiei buruzko txostena eman dezala, besteak beste, honako espediente hauen kasuan:

- Kale izendegia
- Udal titulartasuneko eraikinak sortu edo izendatzea: aparkalekuak, azokak, udal bulegoak, kirol instalazioak, kultur etxeak...
- Hiri Antolamendurako Plan Orokorra eta hari egindako aldaketa guztiak
- Hiri barruko autobus ibilbide eta geredak, kale eta parkeetako informazio panelak, errotilu, gidaliburu eta turistentzako planoak...

2. TOPONIMOEN ERABILERA UDAL ESPEDIENTEETAN

1. Eraikuntza berriren bat (etxea, eraikina, auzunea eta abar) egiten denean, hura izendatzeko bertako toponimoa erabili nahi bada, Hirigintza azpisailak gomendatuko du toponimoaren grafia ofiziala erabiltzea edo, halakorik ez badago, forma normalizatua behintzat.

2. Udalaren espedienteak hizkuntza bakarrean, euskaraz nahiz gaztelaniaz, tramitatzeko direnean, bertan agertzen diren leku erreferentzien izenek eta toponimoek (auzoak, auzuneak, hirigintza esparruak eta abar) bi forma dituztenean, bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz agertuko dira espediente horietan. Era horretan, euskarazko izenek benetako erabilera izango dute prozesu guztian zehar.

3. Halere, toponimoek idazkera bikoitza izanik bi izenak oso antzekoak direnean, euskarazkoa erabiliko da txosten horietan, arau orokorrari jarraituz.

Erabilera hori Udalaren esparru guztietara zabalduko da: udalerriko mapak, kale izenen seinaleztapena, hirigintza antolatze plan orokorreko esparruak, autobus ibilbideetako gereduen izenak, kiroldegi eta kultur etxeak...



V. ERANSKINA

ITZULPENAK ESKATZEKO JARRAIBIDEAK

Hizkuntza ofizialak erabiltzeko emandako jarraibideek itzulpen irizpide osagarriak behar dituzte. Itzulpen behar horiei nola erantzungo zaien zehazteko, antolaketa neurriak hartuko dira, langileen alorrekoak nahiz ekonomikoak.

Euskararen erabilera normalizatzeko planaren helburu nagusienetako bat itzulpen beharrak murriztea izan behar du. Errenteriako Udalak neurriak inplementatuko ditu langileak lana bi hizkuntzetan lan egiten trebatu daitezen, Udalak onartutako irizpideen arabera herritarrekin zein erakundeekin mantentzen dituen harremanetan bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatu behar baita.

Bi hizkuntzen tratamendua orekatua izan dadin, itzulpen zerbitzura sistematikoki jo ordez lehentasuna emango zaio ahal den neurrian atal bakoitzean dauden bitartekoak erabilita eta Normalizazio Planean jarritako irizpideen arabera euskaraz edo ele bitan sortzeari (hizkuntza eskakizuna egiaztatu duten langileak, agiri normalizatuak, trebakuntza eta tutoretza saioak, ...)

Helburu hori lortzeko, lanjardun bakoitzari jarritako irizpidea kontuan hartuta (euskaraz edo ele bitan), itzultzera bidali aurretik langileek dokumentua euskaraz sortzea lehenetsiko da, beharrezkoa duten laguntza emanaz. Planen baitan erabaki diren euskara hutsezko testuak ez dira sistematikoki itzuliko. Egiaztatzen bada agiria jaso eta bideratu behar duen langileak beharrezko hizkuntza gaitasuna duela, eta langilearekin adostu denean bere lan-hizkuntza euskara izango dela, edo herritarra den kasuetan euskara hutsezko eskaera egin duela, testua euskaraz bideratuko da. Jaso behar duen langileak beharrezko hizkuntza gaitasunik ez badu, hitzez hitzeko itzulpenak ez diren beste bide batzuk erabiliko dira (ahoz zein idatzizko laburpena) uler dezan bermatzeko. Langileek euskaraz sortutako testuak ezinbesteko kasuetan baino ez dira itzuliko.

Testua jaso behar duenak ulertzeko gaitasuna badu euskaraz sortutako testuak euskaraz bideratuko dira. Hortaz ez dira defektuz itzuliko:

- Arduradun politikoarentzako agiriak
- Sail barruan gainerako langileei zuzentzen zaizkienak (informazio oharra, kontsultarako agiriak,...)
- Lantaldeetan erabiltzen direnak
- Gainerako departamentuetara bideratzen direnak
- Harremanak euskaraz gauzatzen dituen departamentua edo langilea denean

Jasoko duenak ulertzeko gaitasunik ez badu hitzez hitzeko itzulpena ez diren beste bide batzuk erabiliko dira, ahozko edo idatzizko laburpena, esaterako.

Agiria bi hizkuntzetan bideratzekoa bada, hau da, hartzaile jakinik gabeko agiri eta Udalbatzara eta batzorde informatiboetara doazen agirietan, irizpide hauek jarraituko ditugu:

- Sistematikoki itzulpen zerbitzura jo ordez, lehentasuna izango du atal barruko baliabideak erabilita dokumentuak bi hizkuntzetan prestatzeko. Behin eta berriro errepikatzen diren agiriak direnean, departamentuak berak txantiloak prestatuko ditu Udal Hizkuntza Politikaren



laguntzarekin

- Hizkuntza ofizialak erabiltzeko planaren barruan, lanjardun eta tramite bakoitzari jarritako irizpidea kontuan hartuta, itzultzera bidali aurretik langileek lana euskaraz egitea hobetsiko da
- Planaren baitan sortzen diren euskara hutsezko testuak ez dira sistematikoki itzuliko
- Normalizatutako agiriak (aktak eta txantiloia dutenak) ez dira defektuz itzuliko. Idatzi behar dituenak lanpostuari dagokion HE eskuratua baldin badu Udal Hizkuntza Politika departamentuak trebakuntza edo tutoretza eskainiko dio, beharraren arabera
- Ez dira itzuliko lehendik itzulita dauden dokumentuak nahiz dokumentu zatiak. Dagokion sailaren ardura da lehendik itzulita dagoena errekuiperatzea, luzea nahiz laburra izan
- Euskaratik gaztelaniara itzultzeko, ulertzeko gaitasunik ez duenak itzulpen zerbitzua erabili ahal izango du beti, dokumentua udal barruan sortu nahiz beste administrazio batetik jaso izan. Nolanahi ere, hitzez hitzeko itzulpena eskatzen denean, arrazoitu egin beharko da eta arduradun politikoaren oniritzia beharko da itzulpen zerbitzura bidaltzeko
- Dokumentuaren konplexutasunagatik, bi bertsioen artean kontraesanik egon daitekeela aurreikusten bada, jarraian dagoen esaldia txertatuko da euskaraz eta gaztelaniaz: "Euskarazko eta gaztelaniazko testuaren artean kontraesanik edo inkoherentziarik antzeman ez gero, euskarazko testuak izango du balioa"
- Idatzia euskaraz sortu eta kanpora bideratzean jasotzailearen batek (epaitegiek, aseguru etxeek, abokatu bulegoek...) itzultzeko eskatzen bada:
 1. Agiria erakunde publiko batera bideratzekoa bada, ez da itzuliko
 2. Itzulpena egin behar denean, Udal Hizkuntza Politikak egingo du
 3. Sinadura jatorrizko testuak eramango du
 4. itzulpenarekin batera bidaltzen den idatzian adieraziko da jatorrizkoa euskarazkoa dela eta udal itzulpen zerbitzuak egin duela itzulpena haiek eskatu dutelako

Itzulpen zerbitzua erabili behar denerako jarraibideak:

- Agiriak bi zutabetan idatzi behar dira, ezkerreko zutabea euskarazko bertsioa eta eskuinekoan gaztelaniazkoa. Departamentuek bi zutabetan moldatuta bidaliko dituzte itzuli beharreko testuak: Udal Hizkuntza Politikak ez ditu testuak bi zutabetan moldatuko
- Itzulpen-lanak itzulpen-zerbitzura bidaltzen direnean horiek egiteko beharko den denbora aurreikusiko da, noizko behar den kontuan hartuta, itzulpena egin behar duenari zentzuzko epea eman behar baitaio. Beraz, alde aurretik planifikatu behar da noizko behar den eta epe hori itzultzaileari adierazi behar zaio, berak egingarria den ala ez esan dezan.
- Itzulgaiari lotutako material, erreferentzia eta informazio iturriak, behar diren guztiak, itzultzailearen esku jarri behar dira. Testuak prestatzeko beste erakunde batek sortutako testua (baldintza-agiria, legea eta abar) erabiltzen denean, gaztelaniazko zein euskarazko bertsioak berreskuratuko dituzte departamentuek.
- Erdizka itzulita dauden dokumentuetan, itzulpenaren zutabea beltzez dagoena joko da behin



betikoa dela eta ez da ukituko; osatu edo gainbegiratu behar bada, kolorez nabarmenduko da

- Aurreko bertsioen gaineko aldaketak bidaltzen direnean itzultzer, aldaketa-kontrolarekin markatuta (Editatu – Aldaketen segimendua – ✓ Grabatu - ✓ Erakutsi) edo kolorez nabarmenduta bidaliko dira, bestela ez dira itzuliko

Interpretaritza zerbitzua

Interpretaritza zerbitzua eman behar den bileretan, dagokion departamentuaren edo organoaren arduradunaren erantzukizuna izango da:

- euskara gaitasuna duenak hizkuntza horretan hitz egin dezala bultzatzea/gogoraraztea
- itzulgaiari lotutako material, erreferentzia eta informazio iturriak, behar diren guztiak, interpretearen esku jartzea garaiz

Bilera deialdia egin aurretik interpretearekin jarri beharko du harremanetan, zerbitzua behar bezala eskaintzeko dauden beharrak zehaztu eta adosteko.



VI. ERANSKINA KONTRATAZIOAK

BALDINTZAK ETA BETE BEHARRAK

Kontratua exekutatzekoan bete beharreko hizkuntza-baldintzak

Kontratu honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 6. artikuluan ezarria, Euskadiko Toki Erakundearen apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 6. eta 7. artikuluetan eta Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legearen eta hori garatzen duten arauetan erregulatua, besteak beste Erreenteriako Udalak bere eskumenen baitan onartutakoak: Erreenteriako Udalean Euskararen Erabilera normalizatu eta Sustatzeko Udal Ordenantza (1997-03-18) eta Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak (2013-12-18).

Hori horrela, Udal araudia beteko da, Udal Hizkuntza Politika sailaren txostenean jasotakoaren arabera.

Kasu guztietan herritarren hizkuntza irizpideak bermatuko dira.

ZERBITZUAK KONTRATAZIOAK ELE BITAN

HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERAREN INGURUKO EXEKUZIO BALDINTZAK

Baldintza-agiri honetan ezarritako betebeharrak exekuzio baldintza moduan ezarri dira, eta kontratua gauzatzean egiaztatu behar dira.

Kontratu honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea. Hori horrela, zerbitzu honetako zerbitzu-hizkuntzak euskara eta gaztelania izango dira.

a) Hizkuntza gaitasuna:

Kontratuaren indarraldi osoan enpresa adjudikazio hartzaileak erabiltzaileekin zuzeneko harremanean lana burutzeko izendatzen dituen langileek beren eginkizunak bi hizkuntza ofizialetan gauzatzeko gaitasuna izan behar dute.

Enpresak hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea betetzeko konpromiso-orria (eranskina) sinatuko du baldintza-agirian zehaztutako hizkuntza gaitasun maila duten langileak kontratatuko dituela adierazteko, une oro herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.

Lehiatzaileak lana egingo duten pertsonen zerrenda aurkeztuko du bere eskaintzan, horien guztien euskararen ezagutza adierazita.

Nolanahi ere, eskaintza egiteko unean lehiatzaileak ez badu lana garatuko duten pertsonen zerrenda zehazterik, adjudikazio-hartzaile suertatzen bada, adjudikazioa egin aurretik bermea jartzeko ematen



zaion epean eskatutako euskara gaitasuna duten langileak izendatu beharko ditu. Adjudikazio-hartzaileak Errenteriako Udalari aditzera emango dio pertsona horien zerrenda.

Enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk hartu edo kideren bat aldatuko balitz, adjudikazio-hartzaileak aurretiaz emango dio administrazio kontratatzaileari horren berri. Langile horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna izan beharko dute. Beste horrenbeste egin beharko du subrogazio bidez kontraturiko langilerik balego horiek ordezteko kasuan ere.

▪ Kontratu honetan zehazki:

Kontratuaren helburu den zerbitzua emateak herritarrekin zuzeneko harremanean lan egitea eskatzen du, eta bi hizkuntza ofizialetan berme osoz eskaintzeko, kontratuari atxikitako langileek Hizkuntzen Europako Erreferentzia Markoak jasotako gaitasun mailen pareko gaitasunaren jabe izan behar dute (Eranskina). C1 gaitasuna izatea hobetsiko da, eta gutxienez B2 gaitasuna eskatuko da, ahozkoari dagokionez.

Kontratuaren zereginak jendaurrean gauzatuko dituzten pertsonak C1 gaitasunaren mailaren pareko maila izango dute.

- Ahozkoan: informazioa eman eta eskatzeko gaitasuna izan behar dute, zuzentasun osoz eta jaritasunez, aurretik aurreko elkarrizketetan zein telefono bidezkoetan.
- Idatzizkoan: gai izan behar dute eskutitzak, laburpenak, espedienteen barruko agiriak, eta abar gramatika zuzentasun osoz idazteko.

Kontratuaren zereginak jendaurrean gauzatuko dituzten pertsonak B2 gaitasunaren mailaren pareko maila izango dute.

- Ahozkoan: Hizkuntza eskakizun honen jabeak gai izan behar du informazioa eman eta eskatzeko, aurretik aurre zein telefonoz, eta elkarrizketak aisetasun nahikoarekin egiteko.
- Idatzizkoan: gai izan behar dute agiri errazak idazteko (inprimakiak, oharak, abisuak, ordutegiak)

b) Zerbitzuan erabiliko den hizkuntza

Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emango du Errenteriako Udalak emango lukeen baldintza bertsuetan. Kontratuaren xedea osatzen duten zereginak bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, betiere zerbitzuaren berezko ezaugarriek beste hizkuntza batean edo batzuetan ere egitea eskatzen ez badu. Horiek horrela, erabiltzailearekiko

- Ahozko harremana: lehen hitza (telefonoz, erantzungailuan, aurretik aurrekoan, bozgorailutik, bileretan,...) euskaraz izango da. Erabiltzaileak edozein unetan erabili ahal izango du hizkuntza aukeratzeko eskubidea.
- Idatzizko harremana: era guztietako jakinarazpen eta komunikazioak (inprimakiak, oharak, abisuak, ordutegiak, ...) bi hizkuntza ofizialetan egingo dira.

**d) Hizkuntza paisaia**

Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua ematean herritarrei begira jartzen dituen errotulu, seinale, ohar, kartel eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egongo dira, lehentasun hurrenkera honen arabera:

- Mezuak piktograma bidez egingo dira
- Piktograma bidez egin ezin direnean, euskaraz egingo dira euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia duten hitzetan, edota oso zabalduta daudenetan (udaletxea, kultur etxea,...)
- Aurreko kasuak ezinezkoak direnean, ele bitan egongo dira, euskarari lehentasuna emanez, betiere Udalarekin adostuta.

e) Administrazioari aurkeztu beharreko dokumentazioa

Kontratuan zehar eratu eta Udalari entregatzen zaizkion agiriak (azterlan, txosten, proiektu, aurrekontu, faktura eta bestelako agiriak) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, softwarearen ahozko eta idatzizko interfazeak barne.

f) Hizkuntza baldintzen jarraipena

Udalak enpresa adjudikazio-hartzaileak ematen duen zerbitzuaren jarraipena egingo du kontratua gauzatzen den epe osoan, indarrean dagoen araudia bete eta herritarren eskubideak bermatzeko.

XXXXXXXX sailak harremanetan jarriko ditu enpresa adjudikazio-hartzailea eta Udal Hizkuntza Politika saila, jendaurrean arituko diren langileei euskara gaitasuna egiaztatzeke elkarriketa egin diezaien, zerbitzua bi hizkuntza ofizialetan berme osoz eskain dezaketene egiaztatzeke asmoz. Hizkuntzen Europako Erreferentzia Markoak jasotako titulazioaren bat aurkeztuz gero, berriz, ez dute elkarriketa egin beharrik izango. Era berean, apirilaren 3ko 47/2012 Dekretuaren arabera, aintzat hartuko dira euskaraz egindako ikasketa ofizialak, eta kontuan hartuko dira euskara-maila hizkuntza-tituluen eta ziurtagirien bidez egiaztatzeke salbuetsitako kasuak.

Elkarriketa eguna eta ordua Udal Hizkuntza Politikak adostuko du zerbitzua jendaurrean emango duten langileekin, eta gehienez ere zerbitzua ematen hasi eta hamabost egunera egingo da.

Udal Hizkuntza Politika sailak elkarriketa egin duten langile guztien euskara gaitasunaren inguruko txostena emango du. Zerbitzua jendaurrean ematen jarraitzeke ezinbestekoa da Udal Hizkuntza a Politikaren aldeko txostena eskuratzea. Elkarriketan jendaurreko funtzioak bi hizkuntzetan betetzeke beharrezko gaitasuna egiaztatu ezean, langilea ordezteke eskatuko zaio enpresari.

Zerbitzua ematen den bitartean, eta hizkuntzari dagokionez zerbitzuari egindako jarraipenean oinarrituta, Udalak uste badu baldintza teknikoan agiritan jarritako hizkuntza betebeharrak ez direla bete, arau-hausteen ondoriozko prozedura jarriko du martxan (kontratua amaitu edo penalizazioak ezarri, kasuan-kasuan).



ZERBITZUAK EUSKARAZ

HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERAREN INGURUKO EXEKUZIO BALDINTZAK

Baldintza-agiri honetan ezarritako betebeharrak exekuzio baldintza moduan ezarri dira, eta kontratua gauzatzean egiaztatu beharko dira.

Kontratu honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea. Hori horrela, zerbitzu honetako zerbitzu-hizkuntzak euskara eta gaztelania izango dira.

a) Hizkuntza gaitasuna:

Kontratuaren indarraldi osoan enpresa adjudikazio hartzaileak erabiltzaileekin zuzeneko harremanean lana burutzeko izendatzen dituen langileek beren eginkizunak bi hizkuntza ofizialetan gauzatzeko gaitasuna izan behar dute.

Enpresak hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea betetzeko konpromiso-orria (eranskina) sinatuko du baldintza-agirian zehaztutako hizkuntza gaitasun maila duten langileak kontratatuko dituela adierazteko, une oro herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.

Lehiatzaileak lana egingo duten pertsonen zerrenda aurkeztuko du bere eskaintzan, horien guztien euskararen ezagutza adierazita.

Nolanahi ere, eskaintza egiteko unean lehiatzaileak ez badu lana garatuko duten pertsonen zerrenda zehazterik, adjudikazio-hartzaile suertatzen bada, adjudikazioa egin aurretik bermea jartzeko ematen zaion epean eskatutako euskara gaitasuna duten langileak izendatu beharko ditu. Adjudikazio-hartzaileak Errenteriako Udalari aditzera emango dio pertsona horien zerrenda.

Enpresa kontratatu eta geroago zerbitzua emango duen pertsona berririk hartu edo kideren bat aldatuko balitz, adjudikazio-hartzaileak aurretiaz emango dio administrazio kontratatzaileari horren berri. Langile horiek ere eskatutako hizkuntza gaitasuna izan beharko dute. Beste horrenbeste egin beharko du subrogazio bidez kontraturiko langilerik balego horiek ordeztzeko kasuan ere.

Kontratu honetan zehazki:

Kontratuaren helburu den zerbitzua emateak herritarrekin zuzeneko harremanean lan egitea eskatzen du, eta bi hizkuntza ofizialetan berme osoz eskaintzeko, kontratuari atxikitako langileek Hizkuntzen Europako Erreferentzia Markoak jasotako gaitasun mailen pareko gaitasunaren jabe izan behar dute (X eranskina). C1 gaitasuna izatea hobetsiko da, eta gutxienez B2 gaitasuna eskatuko da, ahozkoari dagokionez.

Kontratuaren zereginak jendaurrean gauzatuko dituzten pertsonen C1 gaitasunaren mailaren pareko maila izango dute.

- Ahozkoan: informazioa eman eta eskatzeko gaitasuna izan behar dute, zuzentasun osoz eta jarriotasunez, aurrez aurreko elkarrizketetan zein telefono bidezkoetan.



- Idatzizkoan: gai izan behar dute eskutitzak, laburpenak, espedienteen barruko agiriak, eta abar gramatika zuzentasun osoz idazteko.

Kontratuaren zereginak jendaurrean gauzatuko dituzten pertsonak B2 gaitasunaren mailaren pareko maila izango dute.

- Ahozkoan: Hizkuntza eskakizun honen jabeak gai izan behar du informazioa eman eta eskatzeko, aurrez aurre zein telefonoz, eta elkarrizketak aietasun nahikoarekin egiteko.
- Idatzizkoan: gai izan behar dute agiri errazak idazteko (inprimakiak, oharrrak, abisuak, ordutegiak)

b) Zerbitzuan erabiliko den hizkuntza

Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua emango du Errenteriako Udalak emango lukeen baldintza bertsuetan. Kontratuaren berezko ezaugarriek kontratua ezinbestean euskaraz gauzatzea eskatzen dute (zerbitzuaren jardueraren gaia, xede taldea, administrazioaren lan-hizkuntza). Enpresa adjudikazio-hartzaileak pertsona fisiko eta juridikoei egien dizkien ahozko (telefonoz, erantzungailuan, aurrez aurrekoan, bozgorailutik, bileretan,...) zein idatzizko nolanahiko jakinarazpen eta komunikazioak (inprimakiak, oharrrak, abisuak, ordutegiak, ...) euskaraz egingo ditu.

d) Hizkuntza paisaia

Enpresa adjudikazio-hartzaileak zerbitzua ematean herritarrei begira jartzen dituen errotulu, seinale, ohar, kartel eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egongo dira, lehentasun hurrenkera honen arabera:

- Mezuak piktograma bidez egingo dira
- Piktograma bidez egin ezin direnean, euskaraz egingo dira euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia duten hitzetan, edota oso zabalduta daudenetan (udaletxea, kultur etxea,...)
- Aurreko kasuak ezinezkoak direnean, ele bitan egongo dira, euskarari lehentasuna emanez, betiere Udalarekin adostuta.

e) Administrazioari aurkeztu beharreko dokumentazioa

Kontratuan zehar eratu eta Udalarari entregatzen zaizkion agiriak (azterlan, txosten, proiektu, aurrekontu, faktura eta bestelako agiriak) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, softwarearen ahozko eta idatzizko interfazeak barne.

f) Hizkuntza baldintzen jarraipena

Udalak enpresa adjudikazio-hartzaileak ematen duen zerbitzuaren jarraipena egingo du kontratua gauzatzen den epe osoan, indarrean dagoen araudia bete eta herritarren eskubideak bermatzeko.

XXXXXXXXX sailak harremanetan jarriko ditu enpresa adjudikazio-hartzailea eta Udal Hizkuntza Politika



saila, jendaurrean arituko diren langileei euskara gaitasuna egiaztatzeko elkarrizketa egin diezaien, zerbitzua bi hizkuntza ofizialetan berme osoz eskain dezaketen egiaztatzeko asmoz. Hizkuntzen Europako Erreferentzia Markoak jasotako titulazioren bat aurkeztuz gero, berriz, ez dute elkarrizketa egin beharrik izango. Era berean, uztailaren 4ko 187/2017 Dekretuaren arabera, aintzat hartuko dira euskaraz egindako ikasketa ofizialak, eta kontuan hartuko dira euskara-maila hizkuntza-tituluen eta ziurtagirien bidez egiaztatzetik salbuetsitako kasuak.

Elkarrizketa eguna eta ordua Udal Hizkuntza Politikak adostuko du zerbitzua jendaurrean emango duten langileekin, eta gehienez ere zerbitzua ematen hasi eta hamabost egunera egingo da.

Udal Hizkuntza Politika sailak elkarrizketa egin duen langile guztien euskara gaitasunaren inguruko txostena emango du. Zerbitzua jendaurrean ematen jarraitzeko ezinbestekoa da Udal Hizkuntza Politikaren aldeko txostena eskuratzea. Elkarrizketan jendaurreko funtzioak bi hizkuntzetan betetzeko beharrezko gaitasuna egiaztatu ezean, langilea ordezteko exijituko zaio enpresari.

Zerbitzua ematen den bitartean, eta hizkuntzari dagokionez zerbitzuari egindako jarraipenean oinarrituta, Udalak uste badu baldintza teknikoan agerietan jarritako hizkuntza betebeharrak ez direla bete, arau-hausteen ondoriozko prozedura jarriko du martxan (kontratua amaitu edo penalizazioak ezarri, kasuan kasu).

OBRA ETA HORNIDURAK

HIZKUNTZA OFIZIALEN ERABILERAREN INGURUKO EXEKUZIO BALDINTZAK

Baldintza-agiri honetan ezarritako betebeharrak exekuzio baldintza moduan ezarri dira, eta kontratua gauzatzean egiaztatu beharko dira.

Kontratu honek nahitaez bete behar du hizkuntza ofizialtasun bikoitzaren araubidea. Hori horrela, zerbitzu honetako zerbitzu-hizkuntzak euskara eta gaztelania izango dira.

a) Hizkuntza paisaia

Enpresa adjudikazio-hartzaileak xxxxxx lanak egiteko/hornidura egiteko garaian herritarrei begira jartzen dituen errotulu, seinale, ohar, kartel eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egongo dira, hurrenkera honen arabera:

- Mezuak piktograma bidez egingo dira
- Piktograma bidez egin ezin direnean, euskaraz egingo dira euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia duten hitzetan, edota oso zabalduta daudenetan (udaletxea, kultur etxea,...)
- Aurreko kasuak ezinezkoak direnean, ele bitan egongo dira, euskarari lehentasuna emanez,



betiere Udalarekin adostuta.

b) Administrazioari aurkeztu beharreko dokumentazioa

Kontratuan zehar eratu eta Udalari entregatzen zaizkion agiriak (azterlan, txosten, proiektu, aurrekontu, faktura eta bestelako agiriak) euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, softwarearen ahozko eta idatzizko interfazeak barne.

c) Hizkuntza baldintzen jarraipena

Udalak enpresa adjudikazio-hartzaileak ematen duen zerbitzuaren jarraipena egingo du kontratua gauzatzen den epe osoan, indarrean dagoen araudia bete eta herritarren eskubideak bermatzeko.

Zerbitzua ematen den bitartean, eta hizkuntzari dagokionez zerbitzuari egindako jarraipenean oinarrituta, Udalak uste badu baldintza teknikoen agirietan jarritako hizkuntza betebeharrak ez direla bete, arau-hausteen ondoriozko prozedura jarriko du martxan (kontratua amaitu edo penalizazioak ezarri, kasuan kasu)