



# Errenteriako Udalean hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak: euskarazko atalak/atal elebidunak

## ATAL ELEBIDUNOK NOLA JOKATU BEHAR DUGU EUSKARAZKO ATALEKIKO HARREMANETAN?

Euskarazko atalok jarraibide propioak ditugu, eta gure lan-hizkuntza nagusia euskara da, ahoz eta idatziz. Hauek dira euskarazko atalak: Zu! Arreta Zerbitzua, Informazioaren Gizartea, Berdintasuna, Udal Hizkuntza Politika (Euskaltegia barne), Hezkuntza eta Gazteria, IKT, Kultura Aniztasuna, Kultura, liburutegia, Ingurumena eta Herri Arte Eskola. Telefono zerrendan ikur honekin gaude  identifikatuta:

|                |   |
|----------------|---|
| <b>Ahoz</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Euskarazko ataletako lankideok euskaraz aritzen gara. Deitzen diguzunean edo guregana etortzen zarenean, euskaraz arituko gara zurekin.</li> <li>- Guk deitzen dizugunean ere euskaraz aritu gurekin.</li> </ul>   |
| <b>Idatziz</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Euskarazko ataletatik jasotzen dituzun dokumentuak euskaraz egongo dira.</li> <li>- Euskarazko atal batera bidaltzen dituzun dokumentuek euskaraz egon behar dute.</li> <li>- Ez eskatu itzulpenak egiteko. Ele bitan behar badituzu, batzordean aurkeztu behar direlako, esaterako, Udal Hizkuntza Politikarekin jarri harremanetan.</li> <li>- Posta bidezko mezuak ere euskaraz bidaltzen ditugu. Ez eskatu ezer ele bitan bidaltzeko. Langile guztiok dugu Elia itzulpen sistema erabilgarri eta bertan egin dezakezu itzulpena. Bestela, Hizkuntza Politikarekin jarri harremanetan.</li> </ul> |

## ¿CÓMO DEBEMOS ACTUAR LOS DEPARTAMENTOS BILINGÜES EN NUESTRA RELACIÓN CON LOS DEPARTAMENTOS EN EUSKERA?

Los departamentos en euskera tenemos instrucciones propias y nuestra lengua de trabajo es el euskera, oralmente y por escrito. Somos: Zu! Servicio de Atención, Sociedad de la Información, Igualdad, Política Lingüística (incluido el Euskaltegi), Educación y Juventud, TIC, Diversidad, Cultura, Biblioteca, Medio Ambiente y Herri Arte Eskola. En la lista de teléfonos nos identifica el símbolo 

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Oralmente</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En los departamentos en euskera trabajamos en euskera. Tanto por teléfono como en persona hablaremos contigo en euskera.</li> <li>- Cuando te llamemos, habla en euskera con nosotros/as.</li> </ul>   |
| <b>Por escrito</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si te enviamos algún documento, estará en euskera.</li> <li>- Los documentos que nos envíes deben estar en euskera.</li> <li>- No nos pidas traducción de los documentos que te enviemos en euskera. Si los necesitas en bilingüe, para presentarlos en la comisión, por ejemplo, ponte en contacto con IPolítica Lingüística.</li> <li>- Enviamos los mensajes de correo en euskera. No nos pidas su traducción. Tienes a tu disposición el sistema de traducción Elia en el que los puedes traducir. Puedes contactar con Política Lingüística.</li> </ul> |

## EUSKARAZKO ATALETARAKO HIZKUNTZA JARRAIBIDEAK

Euskarazko atalok jarraibide propioak ditugu, lan-hizkuntzari dagokionez. Gure lan-hizkuntza nagusia euskara da, ahoz eta idatziz. Nolanahi ere, ez ahaztu herritarren zerbitzura ere bagaudela eta haien hizkuntza hautua errespetatu behar dugula.

### AHOZKOAN kontuan hartu

|                        |  |
|------------------------|--|
| ① Herritarrekin        | Lehenengo hitza beti euskaraz, aurrez aurre zein telefonoz, eta herritarrak espresuki gaztelaniaz nahi duela adierazten ez duen bitartean, <b>elkarrizketa euskaraz egiten saiatzen gara.</b>  |
| ② Erakunde publikoekin | Solaskide euskaldunekin euskaraz aritzeko konpromisoa bilatzen dugu.   |
| ③ Erakunde pribatuekin | Solaskideak euskal hizkunik izan daitezela saiatzen gara: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ zerbitzu enpresak: baldintza agirian jasotakoaren arabera, hortaz, horietan hizkuntza jarraibideak jaso behar ditugu.</li> <li>◦ finantza erakundeak, elkarteak...: solaskideekin euskaraz aritzeko adostasuna bilatu.</li> </ul> |
| ④ Udal barruan         | Euskaraz   |

### IDATZIZKOAN, berriz, dokumentuak idazteko garaian

|   |   |
|---|---|
| ⑤ Kanpora begirako dokumentuak, mezuak...   | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Herritarrak euskarazko harremanak nahi dituela esan digunean, euskaraz erantzungo diogu. Elkarteei ere berdin.</li> <li>◦ Ez badakigu zein dein herritarraren hizkuntza aukera, ele bitan. Elkarteei berdin.</li> <li>◦ Erakundeak: euskaraz</li> <li>◦ <b>Hornitzaileak: pleguetan jasotako jarraibideen arabera.</b></li> <li>◦ *** <b>Salbuespena:</b> dekretuak beti ele bitan. Jakinarazpena, berriz, herritarrak, elkarteak, edo..., euskara hutsezko harremana eskatu duenean, euskara hutsez.</li> </ul> |
| ⑥ Udal barruko dokumentuak                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Euskara hutsez bideratu behar ditugu, jasotzailea edozein dela ere. ***<sup>1</sup></li> <li>◦ *** <b>Salbuespena:</b> batzorde informatiboak eta Plenoa. Hauetara beti ele bitan.</li> </ul>  |
| ⑦ Korreoz bidaltzen dituzuen barruko mezuak | Euskara hutsez. ***   |
| ⑧ Itzulpenak                                | Ezinbestean ele bitan egin beharreko dokumentuetarako aukerak: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ dagoeneko <i>Eskuan</i> plantilla asko ditugu eta horiek erabili daitezke.</li> <li>◦ plantillarik behar izenez gero, prestatu eta Eskuan sartzeko eskatuko dugu.</li> <li>◦ plantillarik ez dugun kasuetan, testua Hizkuntza Politikara bidali gazteleratzeko.</li> </ul>  |

<sup>1</sup>\*\*\* **Lankideek ezin digute eskatu** guk bidalitako ezer ele bitan bidaltzeko. Elia itzulpen sistema jarri dugu langile guztion eskura eta bertan egin daiteke itzulpena. Bestela, Hizkuntza Politikarekin harremanetan jartzeko esan.

## PAUTAS LINGÜÍSTICAS PARA LAS UNIDADES EN EUSKERA

Las unidades en euskera tenemos unas pautas propias en cuanto a la lengua de trabajo. Nuestro idioma principal de trabajo es el euskera, oralmente y por escrito. En cualquier caso, no debemos olvidar que estamos al servicio de la ciudadanía y que debemos respetar su opción lingüística.

### ORAL MENTE

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| ① Con la ciudadanía            | <b>La primera palabra siempre en euskera</b> , tanto <b>en persona como por teléfono, y mientras</b> la ciudadanía no manifieste expresamente su voluntad de hablar en castellano, <b>intentamos mantener la conversación en euskera.</b>   |
| ② Con entidades públicas       | Buscamos el compromiso de trabajar en euskera con las personas interlocutoras euskaldunas.  |
| ③ Con entidades privadas       | Intentamos que las personas interlocutoras sean vasco parlantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Empresas de servicios: de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones, en las mismas deben figurar las pautas lingüísticas</li> <li>○ instituciones financieras, asociaciones...: buscamos el consenso con los/las interlocutoras para hablar en euskera.</li> </ul> |
| <b>Dentro del Ayuntamiento</b> | En euskera  |

### POR ESCRITO

|   |   |
|---|---|
| ⑤ Documentos externos, mensajes...        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cuando la ciudadanía nos ha manifestado que quiere relacionarse en euskera, le atenderemos en euskera. También con las asociaciones.</li> <li>○ Si no conocemos la opción lingüística del/de la ciudadana, en bilingüe. También con las asociaciones.</li> <li>○ Entidades: en euskera</li> <li>○ <b>Proveedores de servicios: según las instrucciones recogidas en los pliegos.</b></li> <li>○ <b>*** Excepción:</b> <u>Decretos</u> siempre bilingües. Cuando la ciudadanía o asociación hace su solicitud en euskera, haremos la comunicación del decreto sólo en euskera.</li> </ul> |
| ⑥ Documentos internos                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Debemos cursarlos en euskera, independientemente de la persona destinataria. ***</li> <li>○ <b>*** Excepción:</b> comisiones informativas y Pleno. Siempre en bilingüe.</li> </ul>   |
| ⑦ Mensajes internos que envían por correo | Sólo en euskera ***   |
| ⑧ Traducciones                            | <p>Opciones para documentos que obligatoriamente deben realizarse en los dos idiomas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ tenemos muchas plantillas en <i>Eskua</i>.</li> <li>○ si necesitas una plantilla, la prepararemos y solicitaremos que la incluyan en <i>Eskua</i>.</li> <li>○ Si es un texto sin posibilidad de plantilla, mandadla a Política Lingüística</li> </ul>  |