



ELEBIDE

2012 KO

JARDUERA TXOSTENA

EUSKO JAURLARITZA

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA
Viceconsejería de Política Lingüística



HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA
Viceconsejería de Política Lingüística



Elebide euskal herritarren hizkuntza eskubideen bermea sustatzeko sortu zen. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren apustu erabakigarria da Elebide, aldarrikapen erretoriko orotatik haratago joan eta eskubide horien baliatze benetako eta eraginkorra bultzatu nahi duena. Apustu erabakigarria, izan ere, hizkuntza eskubideak kokatzen ditu euskal administrazioen hizkuntza politika garatzeko ezinbesteko diren oinarrien artean: norbanakoen eskubideen errespetua, hizkuntza aukeratzeko askatasuna, herri-aginteen eginbeharrak eskubide horiek bermatzeko, euskararen erabileraren normalizazioa eta berdintasun sozial eraginkorra, hau da, herritarrari hautatu duen hizkuntza erabiltzeko aukera emango dion benetako berdintasuna.

Hiru dira Elebideren berezko eginkizunak: hizkuntza eskubideak sustatu eta bermatzea, berme hori eraginkorra izan dadin prozedura bat ezartzea, eta konponbideak ezartzeko ardura duten administrazioekin eta erakundeekin lankidetzan jardutea. Hau da eta ez besterik Elebideren azken xedea: salaketa sistematikotik konponbideak bilatzera eta ezartzera pasatzea; helburua ez baita jazartzea, baizik eta hizkuntza eskubideak betetzea eta betearaztea; eta xede hori erdiesteko, tartean dagoen eragile orori beharrezko lankidetzak eskainiko zaio.

ISSN 1889-4585





EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA
ETA KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA
Viceconsejería de Política Lingüística

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2013

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegi Nagusiaren katalogoan aurki daiteke: <http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

Argitaraldia: I.a, 2013ko maiatza

Ale-kopurua: I.200 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saila

Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
C/ Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Internet: www.euskara.euskadi.net/elebide

Azala: Antton Olariaga

Diseinua: Junkal Motxaile

Fotokonposaketa: Gráficas IRUDI

Inprimatzailea: Gráficas IRUDI
C/ Uzbina, 25 - 01015 Vitoria-Gasteiz

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

AURKIBIDEA

ELEBIDE	Bizikidetzaren giltzarri Cristina Uriarte Toledo. Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kulturako sailburua	7
ELEBIDE	Hizkuntza askatasunaren bermatzaile Patxi Baztarrika Galparsoro. Hizkuntza Politikarako sailburuordea	11
ELEBIDE	Egindako bidea eta egin beharrekoa	15
2012ko	JARDUERA TXOSTENA	17
LABURPENA	ELEBIDE: KONPONBIDEA HELBURU GISA	29



ELEBIDE

BIZIKIDETZAREN GILTZARRI

CRISTINA URIARTE TOLEDO

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA ETA KULTURAKO SAILBURUA

Euskal gizarteak bide luzea egin du euskal autogobernua lortu genuenez geroztik euskara berreskuratzen. Aurrerakada ohargarria da, oraindik egiteko asko badago ere. Eusko Jaurlaritza, beste batzuekin batera, izan da eragilea langintza honetan azken hamarkadetan, batik bat, Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legea Eusko Legebiltzarrak onetsi zuenetik. Izan ere, lege horrek ezarri zuen oinarri juridikoa, euskal hiritarren gogoia, euskara berreskuratzea, gorpuztu ahal izateko. Hala, *Elebideren* 2012ko jarduera txosten honek ikusi du lege haren 30. urtebetetzea. Esan daiteke, batere beldur gabe, lege hori gabe gauzak bestela gertatuko zirela, ez baita kontu bera hizkuntza baten berreskurapena gizarte bateko kide guztien bizikidetzan ezartzea

edo gizarte horren zati handi bat berreskurapen horretatik kanpo utziz.

Hartan-horretan, Eusko Jaurlaritzak euskararen berreskurapenean aurrera egin ahal izan du, euskal hiritarrek ere gogo bera izan dutelako (Eusko Legebiltzarrean ordezkaturak). Gaur egun ikusten ditugun gertakari asko arrunt legez hartzen ditugu, baina nahikoa da gogoratzea nolako arazoak gertatu ziren 1980ko hamarkadaren hasierako urteetan euskaraz irakasteko gai ziren irakasleak aurkitzeko, edo gogoratzea administrazioaren zenbat lekutan egin zitezkeen izapideak euskaraz... edo nazioartean miresten duten gertakari hau gogora ekartzea: eskolatzetik bidez gizarte geroago eta elebidunago bihurtzea. Bada, horiek guztiek eta beste gertakari

frankok euskal gizartean geroago eta hiritar euskaldun gehiago ekarri dute; aldi berean, hiritar horiek euskal administrazioei geroago eta mai-zago eta tinkoago eskatzen diete euren hizkuntza eskubideak errespetatzea. Bestela esanda: euskararen eta gaztelaniaren arteko bizikidetza benetakoa izan dadin eskatzen dute euskal hiritarrok.

Hori guztia gogoan hartuta, *Elebidek* euskal hiritarrei aukera eskaintzen die, euren eskubideak errespetaraz ditzaten horiek urratuak direla uste dutenean. Arrazoia garbi dago: aukera berdintasuna beharrezkoa da, bizikidetza zinez gerta dadin. Eta horretarako, tresnak eta bideak ezarri behar dira hizkuntza ahulenaren alde; ez, horratik, hizkuntza indartsuenaren kaltean, baizik eta hizkuntza biek izan ditzaten aukera berdinak, etorkizunean iraun ahal izateko. Datu bat izan behar dugu kontuan: gaztelaniaren etorkizuna bermatuta dago, euskararena, ostera, bermakizun. Gainera, ataza hori ez da administrazio batena edo bestearena, herri aginte guztien betebeharra baizik.

Esan dugun legez, aukera berdintasunak bizikidetza dakar nahitaez, areago, maila dinamikoan ulertu behar den bizikidetza. Paperetik

egintzetara igaro behar dute administrazio guztiek berdintasun hori zinez gerta dadin; bestela, maila formalean baino ez gara arituko. *Elebide*, ordea, ez dago maila formal hutsean jarduteko, baizik eta unean uneko errealitateari behar den moduan erantzun eta errealitate horri eragiteko, bai eta euskal hiritarrek igar dezaten euren hizkuntza eskubideak errespetatzen ez direnean badutela nora jo, eta jakin dezaten eurek jorratzen duten bidea ez dela agorra izango. Zeregin horretan, *Elebidek*, hizkuntza eskubideen zain-tzailea izateaz gainera, bitartekoa izan behar du, eta jarrera proaktiboa hartu hiritarraren mesedetan.

Printzipio nagusi hori ezarri zuten Eusko Jaurlaritzan Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideek, 3. artikuluan, Eusko Jaurlaritzaren jarra-
ra aktiboa aldarrikatu zutenean: *“Eusko Jaurlaritzak berebiziko ahalegina egin du langileak gaitzeko, eta ahaleginak egin behar ditu euskararen erabilera Administrazioan sustatzeko. Bultzada horrek, ordea, aktiboa nahi du izan, ez baita nahikoa Eusko Jaurlaritzak euskaraz erantzutea Administrazioa euskaraz jo duten herritar eta administrazioei. Beste urrats bat egingo du aurrera: Jaurlaritzak aurrea hartu, eta,*



bere baliabideen barruan, euskaraz egiteko gonbita luzatuko du”.

Eta baieztapen horrek beste gogoeta hau dakar: bizikidetzak ez ditu behar ikusleak, egileak baino; eginkizun horretan, *Elebidek*, legeak aitortutako hizkuntza eskubideak errespetatuak izan daitezen, lehenengoz, egoera aztertzen du, ondorik, haren diagnostikoa egiten du, hurrengo, diagnostikoaren arabera neurri zuzentzaileak hartzen ditu, eta, gaurgero hori guztia gizarteratu behar du, albait zabalkunderik handiena emanetz. Berdinak ez direnen arteko berdintasuna

lortzeko, benetako bizikidetzak lortu nahi bada, administrazioak ezin du ikusle edo mandatari soila izan, eragin behar du, eta euskal gizarteak igarri behar du *Elebide* bidelagun duela, hizkuntza eskubideak guztiontzat zaintzen dituela, eta hizkuntza eskubideak urratzen direnean jarduten duela. Bizikidetzak ez da erraza ezein arlotan; dena den, badakigu jakin elkarrekin bizi nahi badugu guztiok izan behar ditugula aukera berdinak: horretan gorpuzten da bizikidetzak. Eta langintza horretan euskal hiritarrek *Elebide* izango dute bitarteko.



ELEBIDE

HIZKUNTZA ASKATASUNAREN BERMATZAILE

PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO
HIZKUNTZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA

Askatasunean oinarritzen dira sistema demokratikoak oro, eta beren jomuga nagusien artean nabarmentzen da gizarteak berezkoa duen aniztasuna babestu eta sendotzea, jakinik aukera berdintasuna ahalbidetzea dela berdinak ez direnen arteko berdinkidetasuna bermatzeko nahitaez bete behar den baldintza. Horregatik da aukera berdintasuna herritarren eskubide eta, aldi berean, gizarte demokratiko orok herritar guztiei zor diena. Arlo guztietan, baita hizkuntza kontuetan ere. Besteak beste, horregatik aitortzen zaizkie herritarrei hizkuntza eskubideak.

Badira hogeita hamar urte euskal herritar guztiei hizkuntza eskubide jakin batzuk aitortu zitzaizkiela legerian. Zehatz esanda, Euskara-

ren Legeari zor zaio Euskal Autonomia Erkidegoko herritar guztiak 1982az geroztik hizkuntza eskubide berberen jabe izatea, hiru urte lehenago Gernikako Estatutuak irekitako atiaz baliatuz. Estatutuaren eskutik euskara eta gaztelania “ezagutu eta erabiltzeko eskubidea” aitortu zitzaien herritar guztiei, eta hiru urte geroago hainbat hizkuntza eskubide zehatz aitortu zituen Euskararen Legeak, besteak beste, administrazioaren, hezkuntzaren eta hedabideen arloetan. Bide batez, lege berean, herritarrei aitorturiko eskubideak bermatzeko neurriak hartzeko betebeharra ezarri zitzaien herri aginteei. Euskararen erabilera suspertzeko eta hazteko hain erabakigarria izan den eta izaten jarraitzen duen Euskararen Legea horretan ere eredugarri izan da.

Geroago, kontsumitzaileei ere hizkuntza eskubideak aitortu zitzaizkien lege baten eta dekretu baten bidez: 2003an onaturiko Kontsumitzailearen Estatutua izenez ezagutzen den Legearen bidez lehenik, eta hurrena, berriz, hain zuzen ere, kontsumitzaileen hizkuntza eskubideak zenbait esparrutan errespetatzeko helburuarekin Eusko Jaurlaritzak 2008an onartu zuen dekretu baten eskutik. Kontuan hartu behar da, lege eta dekretu horiek ere indarrean jarraitzen dutela.

EAEko herritarrek badute, beraz, herri aginteekiko harremanetan eta esparru publiko osoan nahiz eremu pribatuko zenbait arlotan euskara eta/edo gaztelania erabiltzeko lege babesa. Eta herri aginteek ere badute legez babesuriko eskubide horiek errespetatuak izan daitezten garatzen duten hizkuntza politika.

Oso lege-araubide aurreratua da aipatu duguna. Jakina da, ordea, oraindik ere bide luzea geratzen zaigula egiteko legerian aitorturiko hizkuntza eskubideak egunerokoan normaltasunez, ohikotasunez eta gainkargarik gabe beti eta edonon bete daitezten. Elebakartasunetik elebitasunerako bidea egitea kosta egiten da, denbora luzea behar da, zailtasun ugari gainditu behar

dira, ezintasun anitz saihestu, aukera berdintasunaren aurkako inertzia asko alboratu... Aurre-rapauso handiak eman dira hiru hamarkadotan hizkuntza eskubideak errespetatzeko bidean, eta bide horretan aurrerantz doa gure gizartea. Baina egiteke dagoenak egindakoa ukatzera edo ezkutatzera eraman behar ez gaituen bezala ez gaitu eraman behar ezta ere egindakoaren handitasunak egiteke duguna geroko uztera edo gutxiestera. Hobetzen jarraitu behar da geldialdirik gabe eta eraginkortasun handiagoz. Hizkuntza eskubideak, legerian jasotako neurri eta moduan, beti errespetatu behar dira.

Errealitateari begiratze hutsarekin badakigu urruti gaudela oraindik hizkuntza eskubideak legerian zehazturiko kasu guztietan errespetatzetik, hau da, herritarrek deserosotasunik nozitu beharrik gabe errespetatzetik. Urruti. Europako Eremu Urriko Hizkuntzen Itunaren aldian aldiko ebaluazio txostenetan edo Arartekoaren urteroko jarduera txostenean edo *Elebidek* jaso eta izapidetzen dituen gorabeheretan nabarmen ikus daiteke aipatzen dugun defizita. Eta defizit horri ahalik eta eraginkortasun handienaz erantzuteko obligazioa eta borondate irmoa ditu Eusko Jaurlaritzak. Izan ere, hizkuntza eskubideen titularrak herritarrak direnez, aipatu eskubideen

urraketek eragiten dutena herritarrenganako diskriminazioa da, eta diskriminazioak gainditzea eta bizikidetzeta sendotzea da herri aginteen egiteko nagusia.

Elebideren 2012ko jarduera txosten honetan ageri da intzidentzia gehiago gertatu direla aurreko urteetan baino. Horrek ez du esan nahi, inondik ere, hizkuntza eskubideen errespetuan atzera egin dugunik gure Herrian. Konbentziturik gaude, paradoxikoa badirudi ere, datu horrek adierazten duela gero eta herritar gehiago direla hizkuntza eskubideen gainean kontzientzia handiagoa dutenak, eta, urraketa nozitzen dutenean, salaketa egiteko pausoa ematen dutela. Eta hori oso positiboa da. Izan ere, zenbat eta gehiago areagotu herritarren kontzientzia lin-

guistikoa eta hizkuntza erabiltzeko aukera berdintasuna defendatzeko sentsibilitatea, orduan eta eraginkorrakoak izango gara egoera hobetzeko lanean.

Herritarrek jakin bezate euskara nahiz gaztelania erabiltzeko eskubidea herritar guztiek egiazki bermatua izan dezaten neurriak hartzeko konpromisoa duela Eusko Jurlaritzak. Jakin bezate, era berean, Jurlaritzaren babesa dutela beren hizkuntza eskubideak baliatzerakoan. Jakin bezate, halaber, hizkuntza eskubideen urraketak ezagutu nahi dituela Eusko Jurlaritzak, konponbideak aurkitzeko. Eta konponbideak aurkitzerakoan eraginkorrak diren eragileen jarrera aitortu egin nahi duela etorkizunean.

ELEBIDE

EGINDAKO BIDEA ETA EGIN BEHARREKOA

Jadanik bost urte bete dira *Elebide*, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua sortu zenetik, gaur egun Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzari atxikita.

Elebidek, nagusiki, zeregin hauek izan ditu: hizkuntza eskubideen gaineko sentikortasuna sustatzea, eskatzen duten herritarrei horien babesari buruzko informazioa eta aholkularitza ematea, eta lankidetzak eskaintzea eragindako sail, instituzio eta erakundeei, aipatutako eskubideak bete daitezzen. Hala ere, asko geratzen da egiteko, eta zerbitzua sendotua eta inoiz baino indartsuago dagoen momentu honetan, eginbehar horiei guztiei tinko ekin behar zaie.

Jarduera txostenean zehar nabarmenduko den bezala, Elebideren jardunean bi sektore bereizi behar dira: bata, sektore edo arlo publikoa, eta, bestea, sektore edo arlo pribatua.

Arlo publikoari dagokionez, aipatzekoa da azken urteetan herri administrazioek eginiko aurrerabidea, betiere, Euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Legearen, Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legearen eta Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duen apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren babesean; izatez, Euskal Autonomia Erkidegoak bizi duen egoera honetan, euskararen erabilera normalizatzetik etorriko da bi hizkuntzen erabilera normalizatua,

bai eta bi hizkuntzetako edozein erabiltzeko eskubidea ere.

Bada, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak agintzen duenari jarraiki, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio askok euskararen erabilera normalizatzeko planak onartu eta gauzatu dituzte; izan ere, plan horiek dinamikoak dira, hots, epe zehatz batzuetarako ezartzen dira, eta, behin epe hori igarotakoan, planaren ebaluazioa egiten da, onartutako planaren helburuak bete diren ala ez aztertzeko. Ebaluazioaren ondorioak jasota daudenean, ondoriook oinarri dira, hurrengo epealdirako euskara planaren helburuak zehazteko.

Adibidez, Eusko Jaurlaritzaren kasuan, gaur egun, IV. plangintzaldirako (2008-2012) Eusko Jaurlaritzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana amaituta eta ebaluatuta dagoen honetan, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritza V. plangintzaldia prestatzeko lanetan buru-belarri ari da lanean, Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatu lortzeko egin beharrekoak aztertzen eta lantzen.

Arlo pribatuari dagokionez, berriz, egoera oso bestelakoa da. Lehenik eta behin, sektore honetarako, lehenengo arautze zantzuak 2003. urtean daude, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua arautzen duen abenduaren 22ko 6/2003 Legearen II. tituluko VII. kapituluan. Geroago, 2008. urtean onartu zen Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua, abenduaren 22ko 6/2003 Legean ezarri ziren betebeharrak finkatu eta arautzeko. Ondoren, uztailaren 20ko 204/2010 Dekretuak luzatu zituen 2008ko Dekretuaren epeak, baina gaur egun epe horiek guztiak agortuta daude. Beraz, kontuan izan behar da kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak bermatzeko arautze bidea 20 urte geroago hasi zela.

Bada, nahiz eta arlo publikoan hizkuntza eskubideen aitortpenak ibilbide luzea izan, oraindik ere geratzen da zereginik, eta ez gutxi, gainera; era berean, arlo pribatuan ere, ibilbidea laburragoa den heinean, zereginak oraindik gehiago dira. Hor dago *Elebide* zerbitzuaren erronka nagusietako bat.

2012ko JARDUERA TXOSTENA

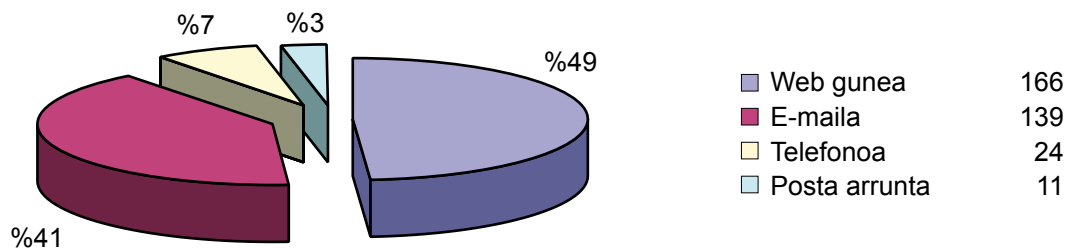
Intzidentzia kopurua

2012. urtean Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 340 intzidentzia erregistratu ditu; beraz, aurreko urteko datuekin alderatuz gero (296 intzidentzia), %15 handitu da herri-tarren eskaria.

Intzidentziak jasotzeko bidea

Intzidentzia guztietatik 166, hau da, %49, web gunearen bidez aurkeztu dira. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak 2008an jarri zuen abian aplikazio hau, eta, jadanik, beraren erabilerara sendotu egin dela esan daiteke.

1. grafikoa: **Intzidentziak jasotzeko bidea**

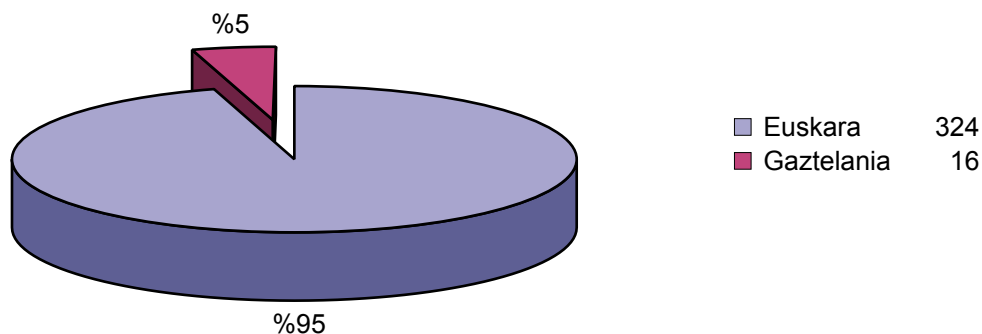


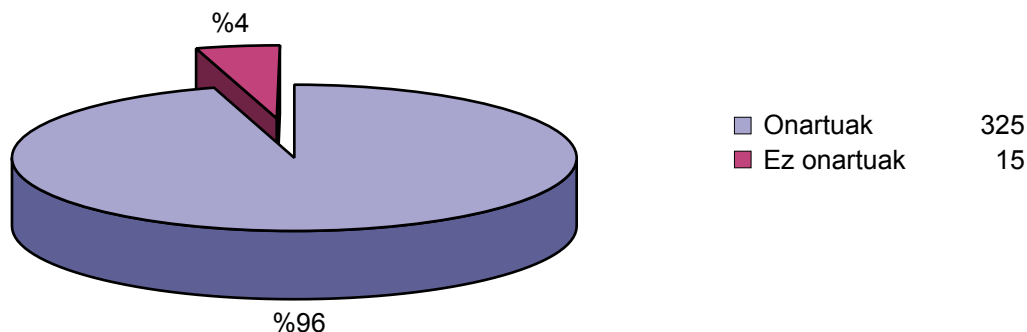
Hala ere, ez dira baztertu gainerako harremanetarako bideak; gainera, posta elektronikoak ere indar handia hartu du: posta elektronikoak erabiltzen dutenen kopuruak eta portzentajeak igo egin dira, 139 intzidentzia (%41), alegia; aldiz, telefono eta posta arruntaren bidez jasotako intzidentziek beherako joerarekin jarraitzen dute. 24 intzidentzia jaso dira telefonoz (%7), eta 11 herritarrek (%3) posta arrunta hautatu dute Elebiderekin harremanetan jartzeko.

Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza

2012. urtean zehar Elebidera jo duten herritarren %95ek, zehazki, 324k, euskara erabili dute Zerbitzuarekin harremanak izateko, eta 16k, gaztelania. Hala ere, azken 16 kasu hauetako erdietan, salatzaileek adierazi dute euskara erabiltzeko eskubidea urratu zaiela. Harremanak gaztelaniaz izateko arrazoiak, besteak beste, hauek izan dira: euskaldunak izanda ere, euskaraz zuzen idazteko gaitasunik ez dutelako, edota seme-alaba adingabeen izenean euskaraz ez dakiten gurasoak izan direlako Elebiderekin harremanetan jarri direnak.

2. grafikoa: Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza



3. grafikoa: **Intzidentzia onartuak / ez onartuak**

Intzidentzia onartuak / ez onartuak

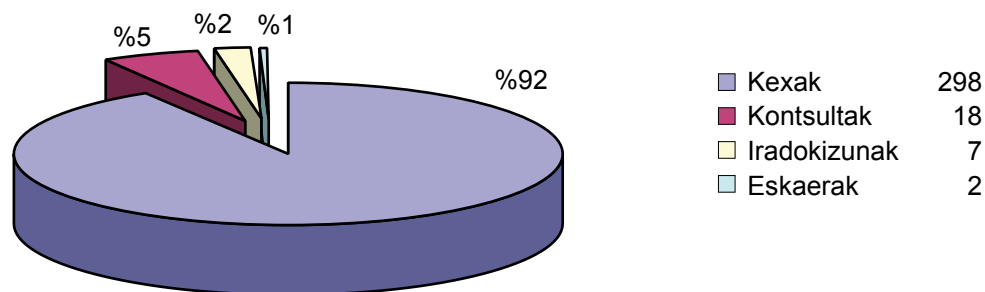
2012. urtean Elebiden aurkeztu diren 340 intzidentzietatik 15 ez dira onartu; hau da, intzidentzia aztertu egin da, baina prozedura etenaz itxi da intzidentzia, prozedurarik abiarazi gabe; izan ere, Elebidek kexaren zioa aztertu ondoren, ondorioztatu du ez dagoela oinarri juridikorik intzidentziak izapidetzeko. Kontuan izan behar da, Elebidek araudian jasotzen diren kasuekin bat datozen kexak bakarrik izapidetzen dituela. Gainerako 325 intzidentziak tipologia bakoitzari dagokion prozedurari jarraituz izapidetu dira.

Izapidetutako intzidentzien tipologia

2012. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien %92 kexak izan dira, herritarren ustez hizkuntza eskubideak urratu direlako. Horrela bada, izapidetutako 325 intzidentzietatik 298k tipologia horri erantzuten diote. Gainerako intzidentziak honela banatzen dira: 18 kontsulta, 7 iradokizun eta bi eskaera.

Kexa horietako gehienak gai hauen ingurukoak izan dira: Administrazioarekin, ahoz zein idatziz, aukeratu den hizkuntzan harremanak gauzatu ezina, eta errotulazioan eta seinaleetan antzematen diren hutsuneak.

4. grafikoa: Izapidetutako intzidentzien tipologia



Kontsultei erreparatuta: alde batetik, herritarren kontsultak jaso ditugu, gehienbat, herri administrazioen aurrean dituzten hizkuntza eskubideak zeintzuk diren galdetu eta nola egikaritu kontsultatzeko; beste alde batetik, enpresa eta entitate pribatuen kontsultak, herritar eta kontsumitzaileen aurrean dituzten betebeharren berri izateko; eta, azkenik, herri administrazioen batek ere indarrean dagoen araudia nola interpretatu ere kontsultatu du.

Iradokizunei dagokienez, haien funtsezko helburua da herri administrazioei eta entitate pribatuei jabeaztea jarrera proaktiboa har dezaten hizkuntza eskubideen eremuan; horretara, herrita-

ren batek kexaren bat aurkeztu badu, nahiz eta arau urraketarik egon ez indarrean dagoen araudiaren arabera, entitate horiek euskararen erabilera normalizatzeko konpromisoa hartua dutenez gero, iradokizun gisa pauso bat gehiago emateko iradoki zaie.

Herri administrazioei zuzendutako bi eskaerei dagokienez, lehenengoan, Elgoibarko Udalak Elebideko aplikazioan Elgoibarko auzoen izen ofizialak eguneratzeko eskatu du; eta, bigarrenean, Usurbilgo Udalak langile publikoei eta ordezkari politikoei eskaintzen zaizkien ikastaro guztiak euskaraz eskaintzea eskatu du.

Izapidetutako kexen tipologia

Esan bezala, 2012. urtean Elebiden izapidetu diren 298 kexak 3 multzo nagusitan sailkatzen dira: idatzizko harremanetan gertatzen diren urraketak, ahozko harremanetan gertatzen direnak eta paisaian antzeman daitezkeenak (erro-tuluak, seinaleak...). 5. grafikoan ageri diren gainerako zenbatekoak kexa beraren baitan urraketa mota bat baino gehiago gertatzen diren kasuei dagozkie.

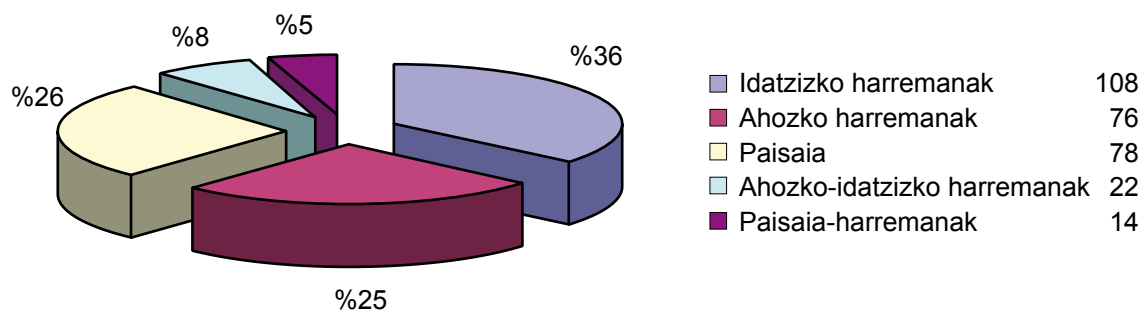
Kexen %79 herri administrazioen esparruan kokatzen dira: zenbait administrazioek ez dute bermatzen ahozko zein idatzizko harremanetan herritarren gogoko hizkuntza erabiltzeko eskubidea. Gainontzeko kexetan, enpresa pribatuen

eta zerbitzu sektoreen hizkuntza jokabideak salatzen dira.

Aurreko urteetako txostenen datuekin alderatuz gero, agerikoa da bai zenbakiak bai kasuistika oso antzekoak direla: betiere, %70 eta %80 bitartean.

Ahozko harremanei erreparatzen badiegu, 76 kexa aurkeztu dira herritarrak euskaraz artatuak izateko duen eskubidea ez dela errespetatu salatzeko; idatzizko harremanei dagokienez, berriaz, 108 kexa jaso dira salatuz erakundeak soilik gaztelania erabili duela herritarrekiko harremanetan. Gainera, 22 kasutan, hizkuntza eskubi-deak, bietara, ahoz zein idatziz urratu direla salatu dute.

5. grafikoa: Izapidetutako kexen tipologia



Azkenik, paisaiarekin lotura duten kexek, zehazki, 78k, bide, kale eta lanetako seinaleei egiten diete erreferentzia oinarrian; eta, 14 kasutan, erakunde batekin izandako harremanetan gertatutako urraketaekin batera, salatu da erakunde-ko paisaian ere badirela hutsuneak.

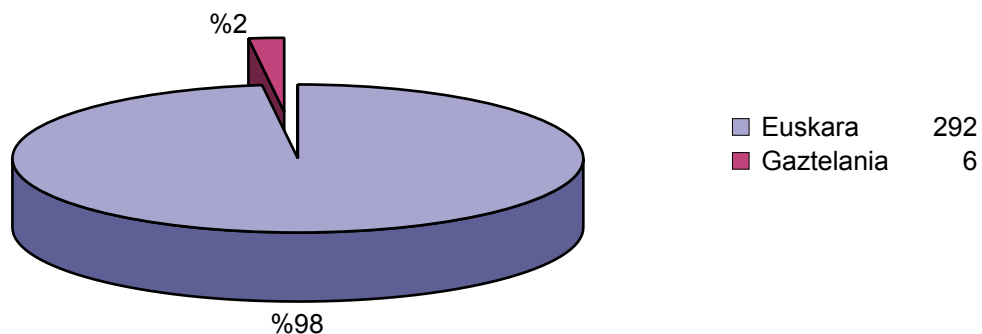
Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den

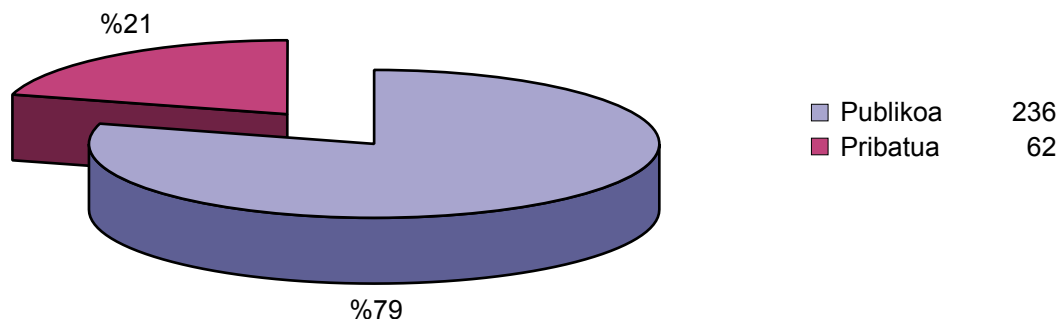
Izapidetutako 298 kexetatik 292tan euskarak nozitu du eskubide urratzea, eta 6 kasutan gaztelaniak. Aurreko urteetako txostenei erreparatuta, datuak oso-oso antzekoak dira. Jakina da euskararen erabileraren normalizazio prozesuak azken 30 urteotan aipatzeko moduko aurrerakada egin duela, baina urraketa

kopuru horrek agerian uzten du bi hizkuntzen arteko erabilera aukerak gaztelaniaren alde egiten duela oraindik. Hori horrela, ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, progresiboki baina modu erabakigarrian, euskararen eta gaztelaniaren arteko berdintasun sozial benetako eta eraginkorra lortzeko.

Gaztelaniari dagokionez, erabili nahi bai, baina ezinezkoa izan dela salatzen duten kexak, gehienbat, Administrazioarekiko idatzizko harremanetan gertatu dira. Horrela bada, kasu bakarren batean euskara hutsean jardun da, eta Administrazioaren mezuak gaztelaniaz jaso nahi dituzten herritarren hizkuntza eskubideak ez dira bete-betean aintzat hartu.

6. grafikoa: Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den



7. grafikoa: **Kexak esparruaren arabera****Kexak esparruaren arabera**

Kexen %79 (236 kexa) esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak dira, eta %21 (62 kexa) esparru pribatuan gertatutakoak.

Esparru publikoko kexak

Herri administrazio eta erakundeen kasuan, aurkeztutako kexen %41 Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrari zuzendu zaizkio.

Esparru publikoa aintzat hartzen badugu, Elebideren 2011ko jardueran EAeko Administrazio Orokorrari dagozkion kexak erdia inguru izan ziren. 2012an, portzentaie hori %9 gutxitu da.

Toki administrazioaren kexen kasuan, ordea, 2012an zehar jaso den kexa kopurua igo egin da, nahiz eta portzentajetan (%28) berdin mantendu den: 2011n, 60 kexa izatetik, 2012an, 66 kexa izatera igaro da. Toki administrazioei aurkeztutako 66 kexa horietatik 8 Arabako udalei dagozkie; 52, Bizkaiko udalei; eta 6, Gipuzkoakoei. Toki administrazio horien kasuan, kexa zerk sorrarazi duen begiratu gero, ikusiko dugu kasuistika aurreko urteetako kasuistikaren oso antzekoa dela: gaztelania hutsezko jakinarazpenak, gaztelania hutsean dauden web guzuek eta behin betiko edo behin-behineko bide seinaleak (kaleen izenak, zirkulazio seinaleak, obra edo lan seinaleak...). Era berean, hainbat kexa aurkeztu dira udal ekitaldietako programe-

tan eta argitalpenetan euskarari toki gutxi eta mendekoa eman zaiolako.

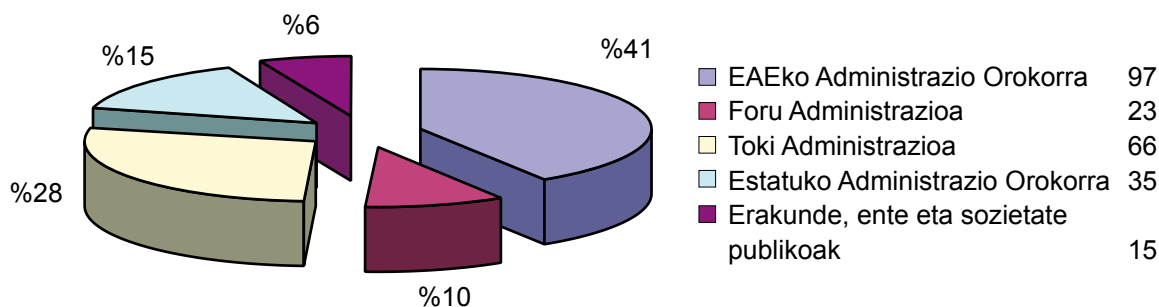
Foru administrazioei dagokienez, kexa kopuruek igoera txiki bat izan dute: 2011n, 19 kexa (%9) izan ziren, eta 2012an, berriz, 23 kexa (%10).

Arabako Foru Aldundiak 4 jaso ditu, Bizkaiko Foru Aldundiak 18, eta Gipuzkoako Foru Aldundiak bakarra. Hauetan ere, toki administrazioaren kasuan bezala, tipologia iazkoaren tankera berekoa da: gaztelania hutsezko jakinarazpen edo komunikazioak, euskarazko arretarik eza, eta, gehienbat, gaztelania hutsezko bide seinaleak... Foru aldundiek beraiek kontratatutako edo diruz lagundutako erakundeek eragin dituzte foru aldundiei egotzitako urraketa

gehienak. Izan ere, nahiz eta Lurralde Historikoetako administrazioek hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak eta planak beren egunerokoan erabili, oraindik ere, zeharkako zerbitzuetan akatsak eta urraketak gertatzen dira. Beraiek zuzenean eragindako urraketak gutxiak dira.

Administrazio bat baino gehiagoren partaidetza-peko entitate eta sozietate publikoei dagokienez, hau da, administrazioek sortutako entitateek, guztira, 15 kexa jaso dituzte: Metro Bilbaok 4 kexa jaso ditu, 3 idatzizko harremanetan gertatu dira eta bakarra ahozko harremanetan; Bizkaiko Garraio Partzuergoak bi kexa jaso ditu, biak idatzizko harremanen baitan; Ficobak ere 2 kexa jaso ditu, iragarki bat gaztelania hutsean jartzeagatik eta web orriaren euskarazko ber-

8. grafikoa: **Kexak esparru publikoan**



tsioa akatsekin jartzeagatik, hurrenez hurren; gainerako entitateek kexa bana jaso dute, gehienetan iragarkia eta web orriak gaztelania hutsean argitaratzeagatik.

Geroenean, areagotu egin dira Estatuko Administrazio Orokorraren eta beraren erakunde eta sozietateei zuzendutako salaketak (RENFE, ADIF, Correos...): portzentajea %11tik %15era igo da. Kexak, oro har, aurrez aipatutakoak dira: euskaraz arreta pertsonala ez ematea, gaztelania hutsezko jakinarazpenak, garraio zerbitzuetako seinaleak, web orriak, egunkarietako iragarkiak... Nabarmenezkoa da 35 kexa horien ia erdiak Gizarte Segurantzari zuzenduta egon direla, Euskal Autonomia Erkidegoan dituzten bulegoetan ahozko harremanak euskaraz ez izateagatik, gehienbat.

EAEko Administrazio Orokorrari zuzendutako kexak

Lehen aipatu bezala, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak sorrarazi ditu kexa gehien: 97 kexa guztira; horietatik, 41, Eusko Jaurlaritzak, eta 56, erakunde eta sozietate publikoek.

Kexa horien tipologia, halaber, gainerako euskal herri administrazioek eragindakoaren antzekoa da: hutsunea herritarrari zuzeneko arreta eskaintzerakoan, *de facto* hari eragotziz euskara Administrazioarekin harreman hizkuntza gisa erabiltzeko aukera; gaztelania hutsean egindako komunikazio eta jakinarazpen idatziak; euskarari gaztelaniaren pareko tratamendua ez ematea; euskarazko jakinarazpenetan akatsak agertzea...

Eusko Jaurlaritzaren mendeko erakunde eta sozietate publikoen kasuan ere antzekoa da aurkeztutako 56 kexen tipologia. Osakidetzak jarraitzen du kexa gehien eragiten duen erakundea izaten, nahiz eta berari zuzendutako kexa kopurua 21 izatera pasa den (iaz 25 izan ziren). Hauek dira Osakidetzari egindako salaketa nagusiak: ez da euskarazko telefono bidezko arretarik ematen, euskal hiztunak ez diren langileak daude jendearekiko harremanetan, gaztelania hutsezko dokumentuak erabiltzen dira, behin-behineko eta behin betiko errotuluak gaztelania hutsean daude edota euskarazkoek akatsak dituzte, Osabide aplikazio informatikoa oraindik ez dago erabilgarri euskaraz...

Aipatzekoak dira, Lanbidek jaso dituen 7 kexak, gehienbat, euskarazko arreta ez emateagatik bulegoetara bertaratu diren herritarrei.

Beste herri administrazioen artean, Euskal Herriko Unibertsitateak 5 kexa jaso ditu, iaz baino bat gutxiago. Herritarrak kexu dira elektronikoki egindako idatzizko harremanetan arreta euskaraz ez jasotzeagatik, iragarki handi bat eta seinale bat gaztelania hutsean jartzeagatik, eta Euskobarometroa gaztelania hutsean argitaratzen delako.

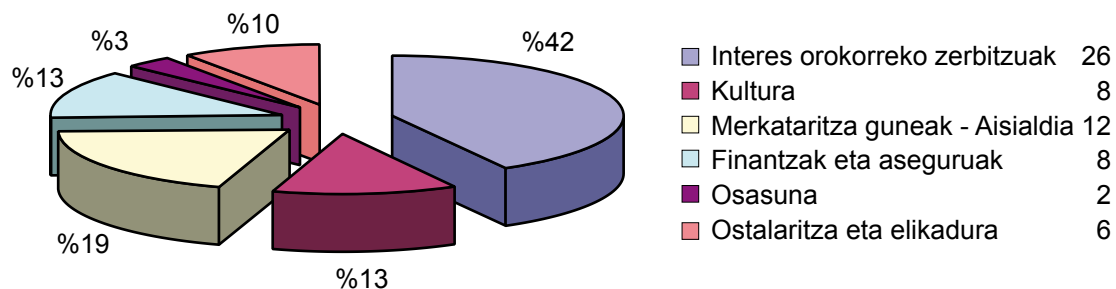
Esparru pribatuko arloak

2012. urtean Elebiden aurkeztu diren 298 kexen artean, 62 esparru pribatuari dagozkio. Esparru

honetan, irabazi asmorik gabeko erakunde eta elkarteak eta jarduera profesionali lotutako erakunde eta enpresak kokatzen dira, eta urraketak arlo hauetan gertatu dira: kulturean, interes orokorreko zerbitzuetan, merkataritza gune handietan eta aisialdian, osasunean, prestakuntzan, ostalaritzan eta elikaduran, eta finantza eta aseguruetan.

2012an Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua oso-osorik dago indarrean, hau da, azken honek eta uztailaren 20ko 204/2010 Dekretuak ezarri zituzten egokitze epeak agortuta daude; beraz, arategi honen aplikazio eremuaren barruan dauden entitate pribatuek, kontsumitzaile eta erabiltzaileei

9. grafikoa: **Kexak esparru pribatuan**





dagozkenez, esparru horretarako araututako hizkuntza betebeharrak guztiak bete behar dituzte.

Nahiz eta esparru pribatuan kezkak %21ekoak izan, horrek ez du esan nahi kontsumitzaile eta erabiltzaileek arlo pribatuan hizkuntza eskubide urraketa gutxiago jasan dutenik, baizik eta kontrako, izan ere, oraindik ere arlo pribatuan asko dago egiteko.

Zentzu honetan, bi lerrotan lana egin beharra ikusten da: alde batetik, pertsona kontsumitzaile eta erabiltzaileak sentsibilizatzen eta informatzen euri aitortzen zaizkien hizkuntza eskubideei buruz; eta, beste aldetik, uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuaren aplikazio eremuaren baitan dauden entitateak informatzen, laguntzen eta sentsibilizatzen.

LABURPENA

ELEBIDE: KONPONBIDEA HELBURU GISA

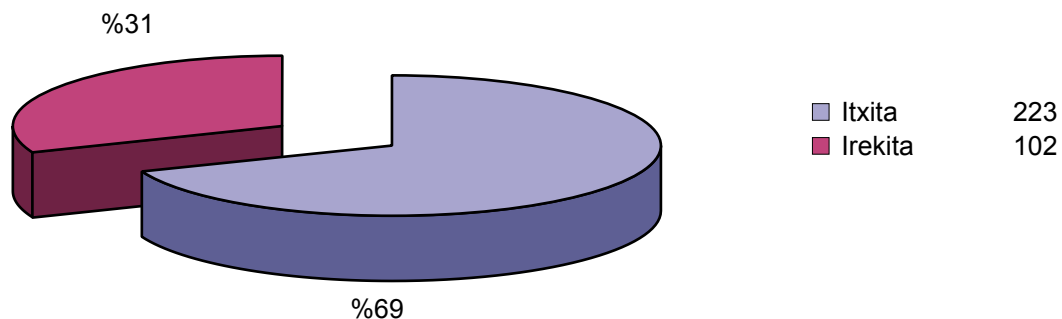
Intzidentzien egoera

2012ko abenduaren 31rako, Elebidek izapidetutako 325 intzidentzietatik 223 itxita zeuden jandantik, hau da, informazioa emanda eta espedienteak ebatzita; gainerako 102 intzidentziek, azken hiruhilekoan jasota gehienek, prozedura

zabalik dute eta euren bidea egingo dute 2013an zehar.

Beraz, esan dezakegu, urte amaieran, izapidetutako 10 intzidentzietatik 7 ebatzita eta itxita zeudela:

10. grafikoa: **Intzidentzien egoera**



Itxita dauden intzidentzien tipologia

Kexen kasuan, abenduaren 31n, 198 kexa zeuden itxita, eta gainerako 100 kexek euren izapidea izaten jarraitzen zuten.

Kontsulten kasuan, jasotako 17ak urte amaieran itxita zeuden; izan ere, Elebidek kontsulta bat jasotzen duenean hori aztertu eta informazio gehigarria behar izanez gero, eskuratu egiten du. Txostena burutzearekin batera eskatzaileari helarazten zaio erantzuna, eta intzidentzia itxi egiten da.

Izapidetutako 7 iradokizunei dagokienez, urte amaieran 6 itxita zeuden. Iradokizun baten aurrean, Elebidek iradokizunaren hartzaile den erakundeari helarazten dio herritarrak azaldu-

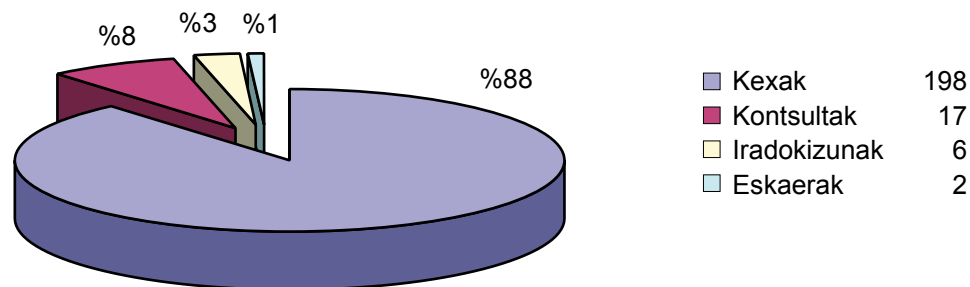
takoa, horren inguruan hausnarketa egin eta erantzun edo txosten bat presta dezan. Elebidek, hori jaso bezain laster, herritarrari jakinarazten dio erantzun edo txostena, eta, honek kontrakorik esan ezean, intzidentzia itxi egiten da. Irekita jarraitzen duen iradokizuna bere bidea egiten ari da.

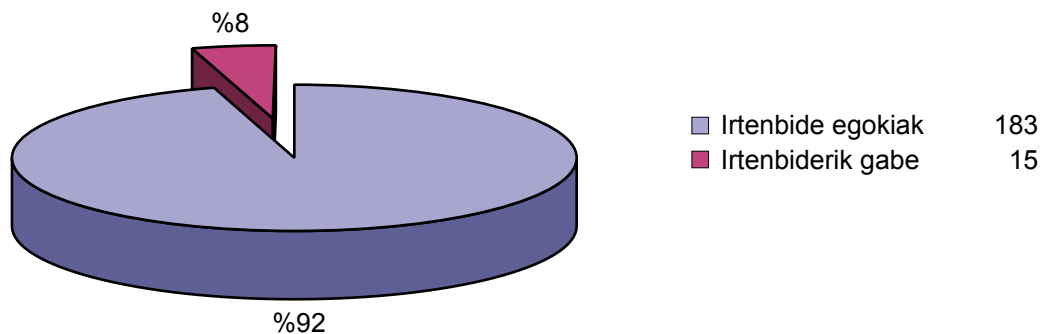
2012. urtean bi eskaera erregistratu dira, eta urte amaierarako biak itxita zeuden, eskaera jaso duten bi erakundeek aintzat hartu baitute eskaera, nahiz eta oraindik eskaera ez den bete.

Kexen emaitza

Kexei erreparatzen badiegu, hiru kasu gerta daitezke: kexak irtenbide egokia izatea, alegia,

11. grafikoa: Itxita dauden intzidentzien tipologia

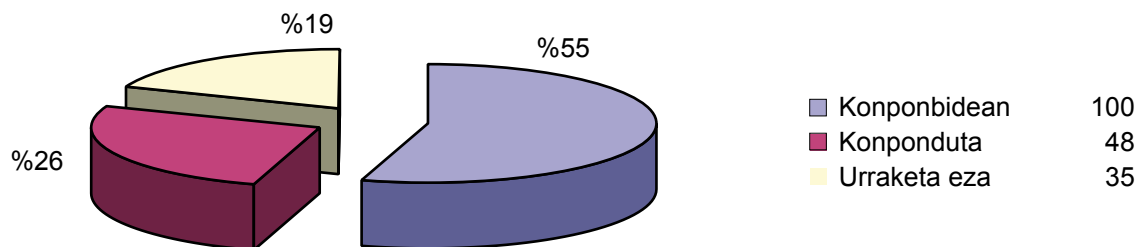


12. grafikoa: **Kexen emaitza**

konpontzea edo konponbidean egotea; kontrakoa, irtenbiderik ez izatea; eta, azkenik, izapideen ondorioz, indarrean dagoen araudiari erreparatuta, urraketarik ez dela egon ondorioztatzea.

Irtenbide egokiko kexak

Emaitzak egokiak izan dira 183 kasutan. Elebidek jotzen du kexa bati irtenbide egokia eman zaiola baldin eta urraketa eragin duen gertaera egoera hauetako batean badago:

13. grafikoa: **Irtenbide egokiko kexak**

- **Konponduta:** erakundeak konpondu egin du kexa sorrarazi duen arazoa, edo konpromiso zehatz eta sinesgarria adierazi du, edo gertaera onartu eta abian jarri du protokolo bat, herritarren hizkuntza hautua errespetatua izan dadin.
- **Konponbidean:** erakundeak ezin du konpondu kexa sorrarazi duen gertaera momentu horretan bertan, elebitasuna bermatzeko hainbat zailtasun dituelako; hala ere, erakunde horrek adierazten du modu progresiboan ari direla lanean hori lortzeko.
- **Urraketa eza:** kasu hauetan, ustezko eskubide urraketak izapidetzen hasi

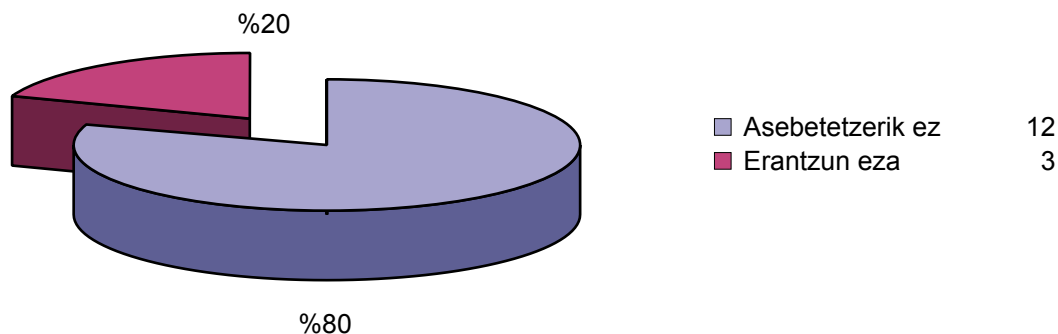
ondoren, erakundeek urraketarik ez dagoela frogatu eta ziurtatu ahal izan dute.

Irtenbide gabeko kexak

Emaitzak ez dira egokiak izan 15 kasutan. Talde honetan sailkatu dira zenbait arrazoiengatik konpondu gabe gelditu diren gertaera edo urraketak.

- **Erantzun eza:** Elebide Zerbitzua, bere jarduera protokoloari jarraituz, hiru aldiz saiatu da erakundearekin harremanetan jartzen irtenbide baten bila. Hala ere, erakundeak ez du erantzun.

14. grafikoa: **Irtenbide gabeko kexak**





— **Asebetetzerik ez:** erakundeak erantzun egin du (azalpenak emanez), baina kexa aurkeztu duen herritarra ez dator bat berari emaniko arrazoibidee-

kin. Elebide ahalegindu da bi aldeak bat etortzen, baina bakoitzak bereari eutsi eta ezinezkoa izan da aldeak ados jartzea.

