

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la página web del Departamento de Medio Ambiente, para participar en el campo de Directiva Marco del Agua entrando en el link del proceso, aparece una encuesta y está sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Hemos establecido las medidas necesarias para que el cuestionario esté en euskera y en este momento se puede cumplimentar en las dos lenguas.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Llamó a la Delegación de Gipuzkoa del Departamento de Cultura para realizar una consulta acerca de la Ley de Depósito, y la persona que le atendió le habló en castellano. Preguntó por la posibilidad de recibir el servicio en euskera, y le contestó que no era posible, que estaba solo/a en este servicio y que no había prevista ninguna incorporación nueva hasta que se jubilara.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** En esa unidad de la administración hay 4 puestos de trabajo y los cuatro tienen perfil lingüístico preceptivo. Pero 3 de los/as empleados/as están exentos/as de acreditarlo. Por lo que sólo hay una persona que sabe euskera. En esta situación se contraponen los derechos de los/as ciudadanos/as y los derechos de los/as empleados/as, y hay que entenderlo dentro del proceso de normalización de la administración general, y por ello, como una situación provisional.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Una empresa ha recibido 2 expedientes de contratación enviados por la Dirección de Normalización Lingüística en las Administraciones Públicas, y aunque las cartas de presentación están en bilingüe, las condiciones administrativas, la carátula de los pliegos, las bases técnicas etc. están sólo en castellano, y no es la primera vez.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** El Departamento de Hacienda y Administración Pública está renovando los pliegos de contratación que se vienen utilizando en el Gobierno Vasco. El procedimiento sigue adelante, y todavía faltan algunos informes. Cuando tengan los pliegos de contrataciones definitivos, se traducirán y habrá versión en euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Los empleados/as de seguridad el Gobierno Vasco no saben euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** Según comunican, el personal de seguridad de Lakua y Bilbao lo componen empleados/as laborales y emleados/as externos/as de empresas de seguridad. En el caso de los laborales, estos puestos de trabajo están a punto de extinguirse, y por ello no se incluyeron entre las unidades prioritarias para la normalización lingüística. Las empresas externas en cambio, se contratan mediante concurso y en los pliegos se hace referencia a un plan de formación para el conocimiento del euskera del personal que tienen que presentar. Se tendrán en cuenta los criterios lingüísticos para las siguientes contrataciones.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Desde el Gobierno Vasco le ha llegado "Boletín de Noticias de Euskadi" a su correo electrónico, y después de comprobar que está en castellano, les ha contestado que lo querría recibir en euskera. En la respuesta que ha recibido, le comunican que ese boletín no está en castellano, pero si las noticias semanales y las reuniones de gobierno, y que si los quiere recibir o quiere darse de baja les envíe un aviso. Querría recibir esa información en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** "Noticias de Euskadi" es un boletín público que tiene como objetivo el de difundir la información de aquí a los que están lejos de Euskadi, y por eso está sólo en castellano. Aún así, se han tomado las medidas oportunas para que a partir de ahora "Noticias de Euskadi – Euskadiko Albistek" esté también en euskera en la página web euskadi.net. De esta manera, cualquier persona del mundo tendrá a su alcance esta versión. Además, la versión en castellano llevará un anuncio para informar de que existe la versión en euskera del boletín para quien lo quiera recibir.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a tuvo que rellenar un impreso bilingüe para realizar una solicitud dirigida a la Dirección de Negociación Colectiva. Al rellenarla, como no tenía cómo elegir la lengua de su elección, todo lo que pudo (fecha...) lo escribió en euskera. Pero posteriormente, cuando ha recibido la resolución, esta está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** Le comunico que en la remisión a los Departamentos y Organismos Autónomos de las resoluciones por las que concedían o denegaban las ayudas del fondo social correspondiente al ejercicio 2006, se omitió incluir la versión en euskera de ambas resoluciones, considerando que dicha omisión constituye un error de conformidad con la normativa vigente, pidiendo disculpas por ello. En consecuencia, se adjunta copia de las resoluciones referidas a efectos de su traslado a la persona interesada por el órgano que corresponda, con el fin de subsanar en lo posible el error cometido.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Como todas las mañanas, he abierto la página www.euskadi.net. Como nunca antes, se me ha abierto la versión en castellano por defecto (hasta ahora se abría la de elegir idioma). Que esto sea así, concretamente que se le de prioridad al castellano, creo que va en contra de la igualdad de la lengua, en contra de los objetivos del EBPV y AEBE que está desarrollando el Gobierno Vasco, y en definitiva contra la normalización de la euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

**Respuesta:** El error que plantea no corresponde al Gobierno Vasco y a sus servicios informáticos. Hemos hecho la prueba y, como siempre, se ha abierto la versión en euskera. En algún momento elegiría sin darse cuenta la versión en castellano, o ha sido influencia de algún cookie. Elija de nuevo la versión de euskera y cierre la ventana; se supone que en las siguientes ocasiones le tiene que aparecer la versión en euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Acudió a LANBIDE, Servicio Vasco de Empleo, a dar su nombre. Al elegir supuestos trabajos y buscar "profesor de euskera" en el ordenador, lo reconoció como "profesor de lengua extranjera". Solicita que se rectifique el error.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** Todo/a aquel/la que quiera dar su nombre como profesor/a tiene que hacerlo de la siguiente manera: -En el apartado "ocupaciones" hay que elegir "profesor de idiomas" (Cod. 22200217).- En el apartado "Idiomas", una vez elegida la lengua hay que pulsar "enseñanza". En aras a corregir la situación creada modificaremos la solicitud del/la ciudadano/a y enviaremos una nota aclaratoria a todos los centros.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Atención directa

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Según le indicaron desde el servicio de prevención del Departamento de Hacienda y Admnsitraciones Públicas, le nombraron miembro de EPI (equipos de primera intervención) y al enterarse de que los cursos iban a ser en castellano, rechazó ser miembro del mismo.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** Los cursos que se organizan desde el Servicio de Prevención este año se han ofertado en castellano. La razón es que hasta ahora, cuando a los/as empleados/as se les ha dado la opción de hacer los cursos en euskera, los cursos han quedado vacantes, ya que por lo menos debe haber como mínimo 10 empleados/as para preparar un curso. De todas formas, el año que viene volveremos a ofertar el curso en euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Le ha llegado una carta desde el Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del Gobierno Vasco y está sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Pusimos en contacto directo al Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio y al/la ciudadano/a solucionando así lo ocurrido.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha recibido información desde el Departamento de Educación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, relativa a la prematrícula a realizar los/as estudiantes del Instituto Samaniego de Laguardia para el curso que viene , y aunque algunos documentos están en bilingüe, la carta de introducción está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** A través de la Delegación Territorial de Educación de Alava, hemos recabado información del IEZ "SAMANIEGO" de Laguardia sobre el escrito objeto de la queja. Según comunica el Instituto, con motivo de la campaña de admisión de alumnos/as para el próximo curso, se organizaron reuniones con las familias de alumnos/as de 6º de Primaria de la zona. Para ello se enviaron cartas con la convocatoria y un folleto informativo del Centro. Toda esta documentación se envió en euskera y castellano, excepto la carta remitida a las familias de los/as alumnos/as del CEP "RAMIRO DE MAEZTU" de Oyón, ya que al ser todos de Modelo A no se estimó necesario enviarla en euskera. Esta Dirección de Centros Escolares ha remitido un escrito al IES "SAMANIEGO" recordándoles la obligación legal de que, como norma general, todas las notificaciones y comunicaciones administrativas deberán ir redactadas en forma bilingüe.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En los Kzgunes existen modelos de exámenes en euskera y castellano para sacar la IT txartela, pero el modelo de euskera no utiliza un euskera correcto, es incomprensible y aunque la gente prefiera hacerlo en euskera, al final acaban haciéndolo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** Hemos procedido a revisar las preguntas de diferentes módulos de examen de IT txartela y no hemos encontrado alguna cuyos términos o redacción puedan considerarse incorrecta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a recibió en mayo, una cédula de citación desde el Juzgado de Paz de Erandio, y estaba redactada sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: Según comunica el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, los medios con los que el juzgado de paz ha de desempeñar su labor han de ser a cargo del ayuntamiento respectivo, y el Departamento de Justicia ha de limitarse a realizar una actividad de fomento con un apoyo a su financiación que lo viene realizando actualmente a través de un programa de subvenciones para gastos de funcionamiento y de inversión. Por lo que se refiere al programa del presente año, el Departamento de Justicia está ofreciendo la aplicación EPAINET, específico para la emisión de documentación bilingüe. Posteriormente nos pusimos en contacto con el Ayuntamiento de la Anteglesia de Erandio, y según nos comunicó, el juzgado de paz está situado en el ayuntamiento, pero no depende ni jerárquicamente ni funcionalmente de él, pero comunicaron al juzgado lo ocurrido. Según comunica el juzgado de paz, la aplicación EPAINET fue instalada hace aproximadamente dos años, aplicación que no fue instalada correctamente, y a lo que en el mes de mayo o junio aproximadamente, del año en curso, se volvió a reiterar la petición de que se volviera a instalar correctamente. La aplicación fue instalada de nuevo en el mes de junio, quedando que irían a la semana siguiente a enseñarles detenidamente el funcionamiento, hecho que no ocurrió y tuvieron que esperar hasta septiembre. Desde que se instaló la aplicación se han utilizado habitualmente documentos bilingües extraíbles de dicho programa, sin poder garantizar que toda la plantilla la utilice.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha recibido una carta desde el Departamento de Sanidad, y en el sobre hay dos faltas ortográficas: - Guipuzkoako (Gipuzkoako sería lo correcto) Lurralde Ordezkaritza. – Dirección Territorial de Guipúzcoa (Guipúzcoa o Gipuzkoa sería lo correcto).

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** Nos hemos puesto en contacto con la Dirección de Financiación y Contratación Sanitaria para comunicarles los errores detectados. Nos han contestado que están al corriente de lo ocurrido y que corregirán las faltas ortográficas.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Le llamaron a declarar el 1 de octubre de 2007, al juzgado nº 2 del contencioso-administrativo de Vitoria. Quiso declarar en euskera, pero le comunicaron que ese día no había traductor/a, y que le llamarían otro día para que declarara. Por la importancia del tema y como convenia declarar cuanto antes, acordó declarar en castellano, pero redactando lo ocurrido en un certificado.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** En el palacio de justicia de Vitoria solamente hay un/a traductor/a y se encontraba de baja en la fecha en cuestión. En supuestos como el que nos ocupa, existe un protocolo en virtud del cual la petición se deriva al Servicio en Bilbao para darle la solución mejor y más rápida posible. Ante la situación planteada, personal del juzgado consideraron la conveniencia de acudir a esta vía, estando presente en la conversación el/la demandante. Este/a, ante la posibilidad de que su declaración se demorara (a la espera de la llegada de un traductor de Bilbao), o se tuviera que desplazar a otro día posterior, optó por declarar en castellano voluntariamente. Como puede observar, esto no habría ocurrido en Bilbao por ejemplo, donde existen varios/as traductores/as en plantilla. No obstante, insisto, la decisión de efectuar la declaración en castellano, fue un acto voluntario.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Le gusta mucho el cine, y no puede transmitir esa afición a sus hijos/as por problemas de idioma. Le parece vergonzoso que, los filmes realizados en Euskal Herria vengan con subtítulos (castellano) y el resto sólo en castellano. Pregunta en que consiste la responsabilidad de las instituciones vascas ante esta situación.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** El cine es una iniciativa privada, y las acciones (creación, producción, divulgación y proyección) que se dan en este ámbito se fomentan en iniciativas privadas. El Gobierno Vasco impulsa la presencia del euskera en todas las etapas del cine. Para ello, mediante las ayudas económicas que da todos los años, y sobre todo en las dos Ordenes citadas más abajo, pone varios instrumentos en manos de la empresas para fomentar la presencia y el uso del euskera. 1. Orden (publicada en BOPV el 13 de junio de 2007) de la Consejera de Cultura, por la que se regula la concesión de subvenciones para iniciativas destinadas a fomentar los estrenos de producciones audiovisuales doblados y/o subtítulos al euskera, así como su distribución comercial en soporte DVD (El Cine en euskera). 2. Orden, de 11 de abril de 2007, de la Consejera de Cultura, por la que se convoca la concesión de ayudas a la creación, desarrollo y producción audiovisual (publicada en BOPV, el 7 de mayo de 2007) (Fomenta las producciones en euskera). Concretamente, con la orden del cine en euskera, el Departamento de Cultura quiere impulsar en los cines comerciales de la Comunidad Autónoma Vasca, la oferta de filmes en euskera y los productos en DVD de cinematografías en euskera. Para hacer realidad esa intención, mediante esa orden, es necesario ofrecer incentivos a las empresas distribuidoras, sobre todo económicas, ante recelos que puedan ocasionarles doblar y/o subtítular en euskera las producciones audiovisuales. Estas ayudas económicas se empezaron a dar en el año 2000. Estos años se han traducido al euskera 53 filmes que estaban por estrenar.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Atención directa

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido una comunicación desde el Servicio de Notificación de Actos del juzgado de Bilbao, y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

Respuesta: En la oficinas judiciales de la Comunidad Autónoma Vasca tienen impresos normalizados bilingües. Aún así, una vez concretado que tipo de notificación es el citado, nos hemos dado cuenta que no está entre la documentación normalizada. Hemos comunicado al Servicio General lo ocurrido y en breve se le enviará el modelo bilingüe, para que los/as empleados/as de ese servicio lo utilicen en adelante.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Si llamas por teléfono y pides que te pongan con alguien del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, se pone un/a empleado/a que no sabe euskera. Si no insistes en que quieres ser atendido/a en euskera, hablan en castellano. Además, lo/as técnico/as, abogados/as, ingenieros/as...tampoco saben euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** Es cierto que en algunas unidades del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio la situación del euskera no es la deseada. Por otro lado, hay que tener en cuenta que en algunas unidades existen dificultades especiales porque muchos/as empleados/as son transferidos desde la administración del estado, concretamente los de la sección de aguas. Hay empleados/as que asisten a clases de euskera pero la capacidad lingüística no se consigue de un día para otro. Además, la asistencia a las clases de euskera es voluntaria y no tenemos potestad para obligarles. Por todo esto, el problema no tiene fácil solución. De todas formas, el Departamento está realizando esfuerzos para fomentar el euskera en su ámbito, y establece todos los medios a su alcance para que los/as empleado/as se euskaldunicen. Hay muchos/as empleado/as que se arreglan muy bien con el euskera, pero no todos/as; y aunque hemos establecido medidas para que, aquellos/as que tengan relación directa con los/as ciudadanos/as sepa euskera, no podemos garantizar, desafortunadamente, el derecho de los/as ciudadano/as a ser atendidos/as en euskera por cualquier empleado/a del departamento. De cualquier manera, no tengáis duda de que nos esforzaremos en evitar este tipo de sucesos.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Se ha personado en el Servicio Bizilagun, servicio público de propiedad horizontal y arrendamientos urbanos, concretamente en la delegación de Gipuzkoa y no ha encontrado a nadie que supiera euskera. A continuación, al ponerle en contacto con un abogado ha comunicado que quería uno euskaldun y le han explicado que no hay ninguno que sepa euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** El Servicio Bizilagun se ha subordinado hace muy poco en este departamento, en realidad los/as empleados/as del mismo han venido de la Cámara de la Propiedad. Los puestos de trabajo que ocupan esos/as empleados/as no están del todo establecidos, y no tienen establecido ni el perfil lingüístico, ni la fecha de preceptividad. Es intención de este departamento en un futuro el de concretar totalmente los puestos de trabajo de ese servicio, para que cumplan todas las condiciones necesarias (criterios lingüísticos inclusive). Por ello, tomamos muy en cuenta las observaciones realizadas, y nos esforzaremos en seguir adelante en el campo del euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la Delegación de Gipuzkoa del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio no hay empleados/as que sepan euskera, y por ello el/la ciudadano/a no puede recibir atención en euskera. Según nos ha comunicado, la persona que sabe euskera en la Delegación de Gipuzkoa de ese Departamento es el/la directora/a, y la secretaria que tiene a veces. Aunque que se puede hablar con unos pocos en euskera, la mayoría no sabe euskera. Esta situación se mantiene desde hace años y lo ha denunciado muchas veces.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** Es cierto que en algunas unidades del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio la situación del euskera no es la deseada. Por otro lado, hay que tener en cuenta que en algunas unidades existen dificultades especiales porque muchos/as empleados/as son transferidos desde la administración del estado, concretamente los de la sección de aguas. Hay empleados/as que asisten a clases de euskera pero la capacidad lingüística no se consigue de un día para otro. Además, la asistencia a las clases de euskera es voluntaria y no tenemos potestad para obligarles. Por todo esto, el problema no tiene fácil solución. De todas formas, el Departamento está realizando esfuerzos para fomentar el euskera en su ámbito, y establece todos los medios a su alcance para que los/as empleado/as se euskaldunicen. Hay muchos/as empleado/as que se arreglan muy bien con el euskera, pero no todos/as; y aunque hemos establecido medidas para que, aquellos/as que tengan relación directa con los/as ciudadanos/as sepa euskera, no podemos garantizar, desafortunadamente, el derecho de los/as ciudadano/as a ser atendidos/as en euskera por cualquier empleado/a del departamento. De cualquier manera, no tengáis duda de que nos esforzaremos en evitar este tipo de sucesos.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Acudí a Lehendakaritza a una reunión. Se dirigió en euskera al ertzaina que estaba en el control de la entrada. Este le contestó en castellano y mantuvieron la conversación en castellano hasta finalizar las gestiones de control. Al finalizar el/la ciudadano/a le pregunto por la persona con la que tenía la reunión, y la respuesta del ertzaina lo/la dejó atónito/a, ya que este le contestó "en cristiano, por favor". Por lo visto le pareció que le estaba hablando en euskera. La respuesta del ertzaina le pareció ofensiva.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** Le informamos de que se han llevado a cabo diligencias de investigación por parte del órgano responsable de inspección e instrucción de expedientes disciplinarios, desprendiéndose de las mismas que, la conducta descrita podría tener encaje en el artículo 10.5 del Reglamento de Régimen Disciplinario, que recoge como falta leve "...La incorrección con los/as ciudadanos/as o con otros miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, siempre que no merezcan una calificación más grave". A este respecto, el art. 31.1 del meritado cuerpo legal, establece "serán competentes para ordenar la incoación de un procedimiento disciplinario, los órganos que lo fueren para la imposición de la sanción"; mientras que el art. 56.2 refiere "para la imposición de sanciones por falta leve, además de los órganos anteriores (Consejero de Interior, Viceconsejero de Seguridad), serán competentes los Jefes de las dependencias o Unidades en que presten servicio los infractores...", razón por la cual se trasladó esta información al Jefe de Unidad a la que está adscrito el ertzaina, a los efectos oportunos.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Más de un/a empleado/a del Departamento de Educación no tiene capacidad de contestar a la gente en euskera. Teniendo en cuenta que, es un servicio público y que es derecho de los/as ciudadanos/as actuar en cualquiera de las dos lenguas oficiales, cree que todos/as los/as empleados/as deberían saber euskera. Además de eso, no tienen suficiente información para ayudar a los/as aspirantes a sustituciones y muchas veces tampoco una actitud correcta. No han sido capaces de aclarar las dudas del/la ciudadano/a ni tampoco de darle el justificante de la solicitud realizada, cuando a otros/as si les han dado.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** En esta delegación territorial, en lo que se refiere a la normalización lingüística, siendo la Sección de Información la que está más cerca de los/as ciudadanos/as, es una sección prioritaria para nosotros/as. Por ello, de los 6 empleados/as que hay, 5 tienen acreditado el PL2, y uno/a no porque está exento/a por edad. Por tanto, 5 de esos/as 6 atienden a los/as ciudadanos/as en lengua que eligen, o por lo menos lo intentan. En el caso del/la empleado/a que no es capaz de atender en euskera, cuando un/a ciudadano/a solicita ser atendido/a en euskera, les da la oportunidad de acudir a la ventanilla de al lado, ya que estos/as pueden atender en euskera. En el caso de los/as empleado/as que acuden a ayudar cuando hay carga de trabajo, siendo una situación excepcional, y como cada día son distintos/as, no tenemos modo alguno de saber que nivel de euskera tienen.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Más de un/a empleado/a del Departamento de Educación no tiene capacidad de contestar a la gente en euskera. Teniendo en cuenta que, es un servicio público y que es derecho de los/as ciudadanos/as actuar en cualquiera de las dos lenguas oficiales, cree que todos/as los/as empleados/as deberían saber euskera. Además de eso, no tienen suficiente información para ayudar a los/as aspirantes a sustituciones y muchas veces tampoco una actitud correcta. No han sido capaces de aclarar las dudas del/la ciudadano/a ni tampoco de darle el justificante de la solicitud realizada, cuando a otros/as si les han dado.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** En esta delegación territorial, en lo que se refiere a la normalización lingüística, siendo la Sección de Información la que está más cerca de los/as ciudadanos/as, es una sección prioritaria para nosotros/as. Por ello, de los 6 empleados/as que hay, 5 tienen acreditado el PL2, y uno/a no porque está exento/a por edad. Por tanto, 5 de esos/as 6 atienden a los/as ciudadanos/as en lengua que eligen, o por lo menos lo intentan. En el caso del/la empleado/a que no es capaz de atender en euskera, cuando un/a ciudadano/a solicita ser atendido/a en euskera, les da la oportunidad de acudir a la ventanilla de al lado, ya que estos/as pueden atender en euskera. En el caso de los/as empleado/as que acuden a ayudar cuando hay carga de trabajo, siendo una situación excepcional, y como cada día son distintos/as, no tenemos modo alguno de saber que nivel de euskera tienen.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El 30 de diciembre acudió a las oficinas que tiene el Gobierno Vasco en la calle Andia de Donostia, ha recoger la tarjeta IZENPE. La persona de recepción le atendió en castellano aunque se le dirigiera durante toda la conversación en euskera. Estaba claro que sabía euskera, ya que entendía perfectamente lo que le decía el/la ciudadano/a, pero no le habló en euskera. Considera jocoso que el Departamento de Cultura tenga servicios como ELEBIDE, y que luego, en las oficinas del Departamento de Cultura los/as empleados/as no hablen euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Sin tramitar

**Respuesta:** A la hora de tramitar su queja nos hemos encontrado con una duda. En el escrito que nos envió, comentaba que acudió a recoger la tarjeta IZENPE, pero por lo visto fue un/a empleado/a de Cultura quien le atendió en castellano. Y el tema es que Cultura no emite esa tarjeta. Por ello, no ha quedado muy claro lo ocurrido. Si pudiera aclararnos esto, se lo agradeceríamos. Posteriormente, ELEBIDE no ha recibido respuesta y la queja no se ha podido tramitar.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido una notificación del Juzgado de Gernika y está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

**Respuesta:** En los juzgados de Gernika disponen de 27 modelos de cédulas, de las cuales 16 sólo pueden ser emitidas en bilingüe, ya que se han reemplazado de la base de datos. Otras 11 cédulas están en versión bilingüe, castellano y euskera. Sin poder saber concretamente qué modelo de cédula es, podemos afirmar que el funcionario encargado de emitir esa cédula ha emitido una de esas cédulas en la que la versión bilingüe y euskera es opción, y habrá elegido la versión en castellano. Por otro lado, en los juzgados de Gernika hay un traductor. Concretamente para realizar las traducciones e interpretaciones en las que el ciudadano/a desee llevar a práctica su derecho de ser atendido/a por la administración en cualquiera de las lenguas oficiales de la CAV, tanto en la fase escrita del procedimiento como en la vista oral y toma de declaración. Por último, cabe señalar que en Gernika la Dirección de Relaciones con la Administración de Justicia del Departamento de Justicia del Gobierno Vasco lleva ya tres años llevando a cabo programas de fomento del uso del euskera en los juzgados de Gernika, y en el primer trimestre de 2007 el 46% de todos los documentos emitidos se han emitido en bilingüe (14.506 documentos), y el 54% en castellano (16.952). En 2006 el porcentaje de documentos emitidos en bilingüe en Gernika fue el 23%, así que en el 1º trimestre de 2007 se ha incrementado un 100% el uso de documentos bilingües en comparación con el año 2006. Además, se llevan a cabo semanalmente módulos de formación oral, en los que se mejora la capacitación, fluidez, confianza y motivación de los/as funcionarios/as en el uso del euskera. Y en cuanto a l/as jueces/as y magistrados/as, la Dirección lleva a cabo cursos de capacitación del euskera en los propios juzgados, a todos/as los/as que así lo deseen.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a tuvo un problema con el/la comerciante de un centro comercial porque quería pagar con el documento de identidad vasco. El/la comerciante llamo a la ertzaintza y cuando acudieron el/la ciudadano/a les habló en euskera. Uno/a de los/as hertzianas, de muy malas maneras y mediante insultos, le dijo que tenía obligación de hablar en castellano. El/la ciudadano/a, con conocimientos legales, le contestó que el/la comerciante no tenía ninguna obligación pero que ellos/as si. El/la ertzaina le dijo que si sabía euskera pero que no lo hablaría. Recogieron sus datos y le comunicaron que la próxima vez le llevarían a la comisaría.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** Cuando el recurso de la ertzaintza llegó a la tienda, el/la ciudadano/a les comunico que quería ejercer su derecho a ser atendido en euskera. Según un/a testigo, el/la agente le dijo que le hablaría bien en euskera bien en castellano, y no se negó a hablar en euskera, incluso en algún momento le habló en euskera y la actitud del/la ciudadano/a fue incorrecta e irrespetuosa. Pero dejando a una lado su actitud, hay que manifestar, que tenía derecho a ser atendido/a en la lengua oficial de su elección, en este caso en euskera. Este departamento junto con la Viceconsejería de Política Lingüística está desarrollando el programa para euskaldunizar la ertzaintza; es objetivo de este programa prestar la atención en la lengua que elijan los/as ciudadanos/as. Es cierto que es un proceso lento, y que a día de hoy no se ha cumplido; aún así, estamos trabajando sin descanso para que eso se posible.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Castellano

Lengua objeto de vulneración: Castellano

**Motivo:** El hijo acaba de llegar de Rusia y ha empezado el curso escolar en la Ikastola de Bergara. A falta del modelo B lo ha tenido que matricular en el modelo D y el hecho de aprender euskera y castellano a la vez (en casa le están enseñando castellano y en la ikastola euskera) hace que tenga dificultades y su nivel académico ha bajado notablemente. El curso que viene lo quiere matricular en la escuela pública, pero allí tampoco hay modelo B, y solicita que lo establezcan.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral y escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Solucionado

**Respuesta:** El Departamento de Educación y el/la ciudadano/a se han puesto en contacto directo y según nos ha comunicado han solucionado el tema. El curso que viene podrá matricularlo donde quiera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la comisaría de la ertzaintza de Tolosa no atienden en euskera, piden que se les hable en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** El Departamento de Interior junto con la Viceconsejería de Política Lingüística está desarrollando el programa para euskaldunizar la ertzaintza; y aunque el proceso es lento, trabajan sin descanso.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En noviembre de 2004, una empresa comenzó a realizar trabajos de asistencia técnica en el campo de la normalización lingüística para el Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social del Gobierno Vasco, y a día de hoy siguen trabajando. En cada periodo de contratación, reciben abundante documentación sólo en castellano, así como la carátula de los pliegos de condiciones administrativas, el pliego de condiciones administrativas y el pliego de las bases técnicas. No es la primera vez que reciben la documentación en castellano, y viendo la naturaleza del proyecto y del contrato, creen que se vulneran sus derechos lingüísticos.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En respuesta a la beca solicitada para su hija, el Departamento de Educación del Gobierno Vasco le ha enviado un escrito y está sólo en castellano. El impreso de la beca está en bilingüe, la respuesta está en castellano. Hay que tener en cuenta que la receptora está matriculada en el modelo D.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** Las notificaciones de beca están en bilingüe la parte general del escrito, y la parte central en la que aparecen los motivos particulares el idioma es indistintamente euskera o castellano a petición del solicitante. En el impreso de solicitud de beca hay una casilla en la que hay que indicar el idioma (euskera o castellano) en el que se quiere recibir la contestación. Si un/a solicitante ha solicitado que se le conteste en euskera y recibe la contestación en castellano solo puede deberse a un error de grabación. La persona que ha puesto la queja debe dirigirse a la Unidad de Becas de la Delegación de Educación correspondiente y solicitar la notificación en el idioma deseado.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Para el colectivo de ciegos es muy difícil llegar a la información y la cultura mediante los medios actuales. No podría ser posible leer un libro, una revista, una página web etc. si no tuvieran un sistema como el brailee. La limitación es mayor cuando hablamos de información en euskera, ya que no hay publicaciones.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** El Departamento de Cultura del Gobierno Vasco firmó un Convenio en el 2006 con ONCE, para publicar libros en brailee y enviaron una lista de 30 libros publicados. En adelante esa lista irá en aumento en colaboración con ONCE.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la secretario/a de Deusto herri ikastetxea de Bilbao se ha jubilado, y el Departamento de Educación ha enviado uno/a que no sabe euskera. Cree que este hecho perjudica y perjudicará al uso del euskera (empezando por "Buenos días ikastola de Deusto" y siguiendo por la actividad de los/as alumnos/as y de los/as profesores/as).

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Estuvo en el KZgune de Ordizia, cogiendo día para el examen y realizando un par de demos. Habló en euskera con el/la responsable del KZgune, e incluso los modelos de examen o demos también los realizó en euskera. Pero luego, cuando recibió el certificado, todo estaba redactado en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha llamado al Servicio Bizilagun, servicio público de propiedad horizontal y arrendamientos urbanos, concretamente a la delegación de Gipuzkoa. La atención telefónica la ha recibido en castellano, y ante eso, ha preguntado si a lo largo del día podría tener opción de ser atendido/a en euskera y le han contestado que no, que no sabe nadie. A continuación, al ponerle en contacto con un abogado ha comunicado que quería uno euskaldun y le han explicado que no hay ninguno que sepa euskera.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** El Servicio Bizilagun se ha subordinado hace muy poco en este departamento, en realidad los/as empleados/as del mismo han venido de la Cámara de la Propiedad. Los puestos de trabajo que ocupan esos/as empleados/as no están del todo establecidos, y no tienen establecido ni el perfil lingüístico, ni la fecha de preceptividad. Es intención de este departamento en un futuro el de concretar totalmente los puestos de trabajo de ese servicio, para que cumplan todas las condiciones necesarias (criterios lingüísticos inclusive). Por ello, tomamos muy en cuenta las observaciones realizadas, y nos esforzaremos en seguir adelante en el campo del euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Atención directa

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha presentado queja contra el Gobierno Vasco. El euskera es oficial en la Comunidad Autónoma Vasca y cree que aprender euskera debería ser gratuito.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: No existe vulneración

Respuesta: HABE con el fin de cumplir sus objetivos y teniendo en cuenta el costo que supone aprender euskera, facilita dos tipos de ayuda: a) Para ayudar a financiar la actividad de los euskaltegis tiene reconocidas unas partidas en su presupuesto y, para fomentar la calidad de la actividad de los euskaltegis y para reducir los costes para el alumnado, esas partidas han sido incrementadas en los presupuestos del 2006, y HABE ha tenido cerca de 30 millones de euros durante el ejercicio. Por consiguiente, el coste de matrícula que pagan los/as alumnos/as es menor que el costo del servicio; b) HABE tiene ayudas directas para el alumnado. Aquel/la que apruebe uno de los niveles en las pruebas de acreditación que convoca anualmente recibe la ayuda directa de 600 euros (al superar el nivel 1) o 400 euros (al superar los niveles 2, 3 o 4). Además, muchos ayuntamientos tienen ayudas directas, repartidas en base a al resultado, la asistencia y la situación social. Por otro lado, HABE está realizando un estudio de costes a solicitud del Parlamento Vasco, para que el coste de matrícula no sea impedimento para nadie para aprender euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Estuvo en el Servicio LANBIDE que tiene el Gobierno Vasco en Usurbil. Al pedir cita por teléfono le hablaron en castellano, a pesar de que se dirigió en euskera. Cuando acudió al servicio le atendieron en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** Las personas que prestan el servicio de orientación están capacitadas para hablar en euskera, aunque no tengan acreditado ningún perfil lingüístico. Si el/la ciudadano/a solicita el servicio en euskera se le ofrecerá en esa lengua. La persona responsable del centro de empleo tiene acreditado el EGA, el perfil lingüístico 3 y el euskera técnico; en efecto, cuando alguna persona usuaria lo ha solicitado ha ofrecido el servicio en euskera. La persona coordinadora del servicio tiene acreditado el título D de Euskaltzaindia (convalidado con los títulos de EGA y EIT). Por lo que a toda persona que quiera recibir la atención en euskera se le ofrecerá de esa manera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Es beneficiario de una ayuda del Gobierno Vasco para preparar el doctorado y por ello recibió un informe del Departamento de Educación, Universidades e Investigación, y este estaba sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Sin respuesta

**Respuesta:** Desde ELEBIDE remitimos la queja la dirección de universidades del Departamento de Ecuación, Universidades e Investigación del Gobierno Vasco, y según nos comunicaron este tema corresponde a la dirección de ciencia política, con lo que se lo habían remitido. Posteriormente nos pusimos en contacto con esa dirección pero no hemos obtenido respuesta alguna.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la página web euskara.euskadi.net, en el apartado de derechos lingüísticos, concretamente en el de servicios sanitarios, clicando en las leyes de bases jurídicas de la CAPV, aparece "fichero no encontrado", sólo en castellano. Además, no aparece la ley 255/1997.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** Cuando la dirección (URL) de los contenidos que están dentro de euskadi.net, aparece mal en el navegador, aparece una mensaje en 5 idiomas en 18 portales de la red. En otros 2 portales (Osanet y Educación) todavía aparece el mensaje sólo en castellano, pero hemos detectado este problema técnico y lo solucionaremos en breve.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la Ikastola Aitor, no se le ha garantizado el derecho a comunicarse en euskera en los exámenes médicos. Por otro lado, el Departamento de Educación ha enviado a un/a empleado/a que no sabe euskera para sustituir a un/a empleado/a del comedor, y la Ikastola es de modelo D.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Un/a monitor/a de autobús está de baja y el Departamento de Educación ha enviado otro/a monitor/a que no sabe euskera. La Ikastola comunicó la situación al/la Responsable Territorial de Gipuzkoa y al/la Jefe/a de Personal, y no han recibido respuesta alguna.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Dio el nombre en la oficina de Lanbide en Getxo, e intentó hablar en euskera, pero el/la empleado/a no sabía euskera. Aún así, este/a le dio la opción de realizar las siguientes gestiones en euskera, y el/la ciudadano/a aceptó gustosamente, aunque la entrevista se tuviera que realizar otro día. Posteriormente, tuvo cita con otro/a empleado/a y aunque este/a leyó el currículo del/la ciudadano/a en euskera, la entrevista fue en castellano, aunque el/al ciudadano en un principio contestara en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** La persona responsable y la orientadora de la oficina de Lanbide son bilingües. La persona responsable nos ha confirmado que, aunque el 100% de las personas orientadoras no sean vascoparlantes, garantizan el derecho de los/as ciudadanos/as a recibir atención en euskera. Por lo que no entiende lo ocurrió aquel día, y puede que fuera un mal entendido. También me han comentado que, si fue culpa de ellos/as, lo sienten mucho y están dispuestos/as a darle las explicaciones necesarias al respecto. Por otro lado, en palabras de la persona orientadora, a veces si se dirigen en castellano al/la ciudadano/a, pero si escuchan la respuesta en euskera, continúan la conversación en euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano ha entrado en la páginas web del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio con intención de rellenar la encuesta sobre la huella ecológica y está sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Castellano

Motivo: Quiere que se traduzca un texto, que está en euskera, que se envió desde la Viceconsejería de Política Lingüística a un sindicato.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Otros

Estado: Rechazado

**Respuesta:** El documento se envió desde la Dirección de Normalización de las Administraciones Públicas, a la Dirección de Recursos Humanos del Departamento de Interior. En base a la Ley 10/1982, los/as ciudadanos/as tienen derechos a usar tanto el euskera como el castellano en sus relaciones con las administraciones. Pero en este caso, es una relación entre dos direcciones de la misma administración, el documento se envió en euskera desde la Dirección de Normalización Lingüística de las Administraciones Públicas a la Dirección de Recursos de Humanos del Departamento de Interior. El Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el periodo 2003 – 2007 ( BOPV 08-09-2004) dispone en su artículo 6.2.1.2 que las comunicaciones administrativas dirigidas desde cualquier unidad administrativa de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi a unidades administrativas de esta Administración, progresivamente se generarán y enviarán en euskera, conforme se consolide la competencia lingüística de los empleados/as de puestos con perfil lingüístico preceptivo en la unidad administrativa emisora de la comunicación administrativa. Siguiendo al punto 6.2.2, en las unidades bilingües se generará la documentación en euskera, y se enviará en esa lengua a las otras unidades administrativas del Gobierno. Por consiguiente, si hubiera necesidad de traducción, lo deberían de traducir en el Departamento receptor.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Presentó una reclamación al/la empleado/a del KZgune de Begoña en Bilbao, porque al realizar el examen de la IT txartela la red se cayó 20 veces y no le dio ninguna solución. El/la empleado/a no le dio copia de la reclamación argumentando que estaba fuera de su horario laboral, aunque quedaban de 5 a 10 minutos para cerrar el KZgune. Al final acabaron enfadándose y aunque el/la ciudadano/a siguió hablando en euskera, el/la empleado/a empezó a contestarle en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** La prueba de IT txartela que realizó la persona usuaria en el KZgune de Begoña, no se realizó correctamente porque se cayó el servidor; esa caída la originó la carga de trabajo, se han realizado varias mejoras para que el servicio funcione debidamente. Por otro lado, las hojas de reclamaciones existentes en todos los KZgunes son de formato estandar, y no recogen ninguna copia. En cuanto al objeto de la queja, el/la tutor/a del KZgune trabaja en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca y cuando se dirige a las personas usuarias lo hace en la lengua que ellas utilizan. Ante las repetidas reclamaciones que hizo la persona usuaria a la persona responsable y la tensión que se originó por ello, es lo que hizo que el/la tutor/a cambiara del euskera al castellano.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a acudió el 11 de mayo, a la Delegación Territorial de Bizkaia del Gobierno Vasco, a llevar documentación de su trabajo, y aunque consiguió hablar en euskera en El Departamento de Educación, en las ventanillas que tiene el Departamento de Educación en la planta baja, le pidieron que hablara en castellano, porque no sabían euskera, vulnerando de esta manera el derecho del/la ciudadano/a a hablar en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** En la sección de información de la Delegación de Bizkaia del Departamento de Educación trabajan 6 empleados/as y 5 de ellos/as tienen acreditado el PL2, y uno/a no porque está exento/a por edad. Por tanto, 5 de esos/as 6 atienden a los/as ciudadanos/as en lengua que eligen, o por lo menos lo intentan. En el caso del/la empleado/a que no es capaz de atender en euskera, cuando un/a ciudadano/a solicita ser atendido/a en euskera, les da la oportunidad de acudir a la ventanilla de al lado, ya que estos/as pueden atender en euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Desde la Viceconsejería de Política Lingüística ha llegado una carta al Ayuntamiento de Llodio, presentando el proyecto Lan Hitz. En el sobre aparece "Llodio-ko Udala", y al referirse a la localidad también pone "Llodio". Se queja de que la denominación en euskera de la localidad es Laudio y no Llodio y además, debería de ser "Laudioko Udala" y no "Laudio-ko Udala".

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Solucionado

**Respuesta:** Aunque en el nº 58 del BOPV (2007-03-22), la denominación oficial de la localidad es Laudio/Llodio, la primera en euskera y la segunda en castellano, y la Viceconsejería de Política Lingüística tiene conocimiento de ello, la base de datos de la Dirección de Normalización del Euskera en las Administraciones Públicas estaba sin actualizar, y es lo que ha ocasionado el error. Según eso, le queremos comunicar que no sólo no hemos corregido el error, sino que además hemos revisado todas las bases de datos de esta Viceconsejería con el fin de que no vuelva a ocurrir lo mismo.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a ha llamado al servicio de atención de una delegación (no lo concreta) del Gobierno Vasco y le han hablado en castellano porque no entienden el euskera.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Otros

**Estado:** Sin tramitar

**Respuesta:** La queja no es concreta y nos pusimos en contacto con el/la ciudadano/a para que nos facilitara más datos e información, pero no recibimos respuesta. En consecuencia, la queja no se ha tramitado.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En el juzgado de Gernika hay 3 jueces y 3 fiscales y nadie sabe euskera, y para su defensa le pusieron un/a traductor/a. Por defender sus derechos lingüísticos le han detenido 2 veces y en este momento está en libertad condicional. Cada 15 días tiene que acudir al juzgado a firmar y excepto en el juzgado de Lekeitio, en los demás (Bilbo, Tolosa, Gasteiz) tiene que hacer el trámite en castellano. Además recibe mal trato por usar el euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** Hoy en día el Tribunal Constitucional facilita traductores/as para toda aquella persona que quiera hablar en euskera y a día de hoy es difícil garantizar los derechos lingüísticos de los/las euskaldunes, y no parece que a medio plazo vaya a haber una administración de justicia bilingüe.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la escuela de Zestoa hay un/a nuevo/a cocinero/a sustituyendo al/la que está de baja, y no sabe euskera, perjudicando el ambiente euskaldun que se quiere fomentar en el centro. Ha consultado en el Departamento de Educación y según le han comunicado, ese/a empleado/a no tiene obligación de acreditar ningún perfil lingüístico.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** En trámite

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Llamó a la centralita de la Delegación de Educación en Alava. La persona que atendió el teléfono le habló en castellano, y aunque el/la ciudadano/a le contestó en euskera, siguió hablando en castellano. Entonces el/la ciudadano/a le preguntó si había alguien que supiera euskera y le dijo que sí pero que estaba de vacaciones. A continuación llamó a la Delegación de Educación en Bilbao, y allí le ocurrió lo mismo. La persona que atendió el teléfono le dijo que era de personal, y tuvo que hablar en castellano, puesto que este/a tampoco sabía euskera.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Castellano

Lengua objeto de vulneración: Castellano

**Motivo:** A un/a niño/a le han diagnosticado disfasia, lo que le crea desequilibrios o problemas lingüísticos. Ha estado matriculado/a en la escuela pública en el modelo D, pero a raíz de esta enfermedad los pedagogos y asesores les han recomendado que estudie en su lengua materna, el castellano. En su escuela no hay ni modelo A ni modelo B, y tampoco en las escuelas y colegios cercanos. Es por ello, por lo que han tenido que decidir cambiarse de comunidad autónoma. A raíz de este problema han conocido otros casos en Balmaseda y alrededores, y están en la misma situación. Pregunta que pueden hacer ante esta situación de indefensión.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral y escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Sin solucionar

**Respuesta:** En la jefatura de de Centros escolares del Departamento de Ecuación no tienen constancia de la situación planteada. Desde hace unos años en el municipio de Balmaseda no ha habido suficientes solicitudes para los modelos A y B.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** El/la ciudadano/a llamó al Departamento de Cultura, para preguntar como se podía poner en contacto con ELEBIDE. La persona que le atendió por teléfono no sabía euskera y tuvo que hablar en castellano, pero además de eso, el/la empleado/a no sabía ni que existía ELEBIDE, y se quedó totalmente asombrado/a.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Abierto

**Respuesta:** Esperando respuesta.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** 3 empleados/as que están cara al público en el Departamento de Cultura de la Delegación de Gipuzkoa del Gobierno Vasco no saben euskera.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** En esa unidad administrativa hay 4 puestos de trabajo y los cuatro tienen perfil lingüístico preceptivo. Pero 3 de los/as empleados/as están exentos/as de acreditarlo. Por lo que sólo hay una persona que sabe euskera. En esta situación se contraponen los derechos de los/as ciudadanos/as y los derechos de los/as empleados/as y hay que entenderlo dentro del proceso de normalización de la administración general, y por ello, como una situación provisional.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Se ha puesto en contacto con el Departamento de Trabajo del Gobierno Vasco y de la delegación de Gipuzkoa para solicitar una reducción de jornada. En los dos casos ha recibido atención en castellano, y después de preguntar si sabían euskera le han contestado que no les hace falta.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** La dirección indica que no tienen noticias de lo ocurrido, y por ello, no tienen suficientes datos para dar una adecuada respuesta. Pero en estos casos, si la persona que atiende no sabe euskera, le pone en contacto con alguien que sepa euskera. Hasta ahora no han tenido ningún problema actuando de esta manera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Ha tenido que llamar dos veces al Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, y le han contestado dos personas diferentes, pero las dos en castellano. Aunque se ha dirigido en euskera le han contestado en castellano, y una incluso le ha pedido por favor que le hablara en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Público - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

**Respuesta:** El departamento se está esforzando en fomentar el euskera. Hay un número considerable de empleados/as que se puede arreglar e incluso puede hablar muy bien en euskera; pero no todos/as; y aunque hemos puesto medios para que los/as empleados/as que tienen relación directa con los/as ciudadanos/as sean euskaldunes, desafortunadamente no podemos garantizar el derecho de los/as ciudadanos/as. Hace ya unos años repartimos una circular en el departamento que recogía lo siguiente: "Si alguna vez una persona se pone en contacto con este departamento y si el/la empleado/a no le puede dar servicio en euskera, actuaremos de esta manera: a) pidiendo ayuda en el servicio de euskera del departamento o a algún/a compañero/a cercano, si no tiene problema para ello b) Si no es posible, darle la opción a la persona interesada de coger hora con el servicio de traducción.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Los informes que remite la Comisión de Ordenación del Territorio del País Vasco a los Ayuntamientos, suelen estar redactados sólo en castellano.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** En vías de solución

**Respuesta:** Es cierto que en algunas unidades del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio la situación del euskera no es la deseada y el problema no tiene fácil solución. De todas formas, los ahora estamos intentando enviar los certificados en bilingüe a los municipios euskaldunes, traduciendo para ello los documentos al euskera.



## Ficha

### Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** La ertzaintza lo/a paró en un control de alcoholemia en dirección a Ondarroa, exactamente en la gasolinera de Markina. Un/a ertzaina se le dirigió en castellano, y le explicó que quería ser atendido/a en euskera. En un principio no hubo ningún problema, ya que entre sus compañeros/as había quien sabía euskera y la relación fue correcta; pero el/la primero/a que se le dirigió lo/a amenazó diciendo “te voy a empapelar” y después lo/a multó porque no llevaba puesta la tarjeta de la ITV. El/la ciudadano/a olvidó lo ocurrido después de pagar lo que debía. Ahora, ha recibido una citación del juzgado de Gernika para que se persone por un caso de desobediencia a la autoridad. Ante su asombro se ha puesto en contacto con ELEBIDE, ya que no tenía noticia de ello y porque no creía que el hecho de solicitar hablar en euskera pudiera tener estas consecuencias.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza

### Datos de la Resolución

**Tramitación:** Tramitación propia

**Estado:** Cerrado

**Resolución:** Otros

**Respuesta:** Una vez realizadas las pertinentes diligencias de investigación para aclarar lo ocurrido, en opinión del órgano responsable de supervisar y tramitar los expedientes disciplinarios, no se vulneró el derecho de la persona interesada a ser atendida en euskera, ya que, en un principio se dirigió en castellano al agente y después, no obedeció a lo que le dijo y en consecuencia se le comunicó que se le imputaría una falta de respeto y desobediencia. Como bien se reconoce en el escrito de la queja, cuando la persona interesada aceptó presentar la documentación del vehículo y hacer la prueba de alcoholemia, los/as agentes la atendieron en euskera.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** En la rueda de prensa ofrecida por el Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, en la inauguración de unas viviendas de protección oficial en Lekeitio, la nota de prensa que se les repartió a los/as periodistas estaba sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Gobierno Vasco

Entidad: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

---

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

**Respuesta:** La nota de prensa se repartió sólo en castellano porque no tuvieron tiempo de traducirla; esa es la única razón. Le dan una especial importancia a que todos los textos publicados desde la oficina de prensa están traducidos al euskera, y hacen todo lo posible para que eso sea así.

## Ficha

### Datos de la Solicitud

---

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

**Motivo:** Un/a empleado/a del Gobierno Vasco quiere que su lengua de trabajo sea el euskera, pero cuando lo ha llevado a la práctica ha tenido problemas.

**Tipo incidencia:** Queja

**Tipología de la infracción:** Relación

**Tipología infracción-relación:** Oral y escrita

**Ámbito:** Publico - Gobierno Vasco

**Entidad:** Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

### Datos de la Resolución

---

**Tramitación:** Otros

**Estado:** Sin tramitar

**Respuesta:** La queja no es concreta, no ha querido dar datos ni información acerca de la situación. Por consiguiente, se queda sin tramitar.