

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En un centro médico privado los impresos están sólo en castellano y los/as empleados/as de la entrada y los/as médicos atienden sólo en castellano sin que pudiera dirigirse el/la ciudadano/a en euskera en ningún momento.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Acudió a la Dirección de Medio Ambiente del Departamento de Desarrollo Sostenible de la Diputación Foral de Gipuzkoa, a recoger unas copias de unos escritos que había presentado con anterioridad. Un/a empleado/a se le dirigió en castellano y le pidió que el hablara en euskera, y que si no quería que llamara a alguien que supiera. El/la empleado/a le dijo que no, y que si quería hablar en euskera que tendría que ser con el/la director/a, pero que en ese momento estaba ocupado/. El/la empleado/a actuó de manera engreída y sin respeto.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Diputaciones Forales

Entidad: Gipuzkoako Foru Aldundia

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Esa persona acudió a por unas copias de unos escritos y groseramente le dijo al/la empleado/a que llevaba mucho tiempo esperando esos papeles. El/la empleado/a le dio las copias enseguida ya que los tenía preparados de antemano, y le dijo que estaban preparados desde principios de mes pero que no había acudido a recogerlos. Entonces es cuando le dijo que le hablara en euskera, y el/la empleado/a le dijo que si quería hablar en euskera tendría que ser con un técnico, y no con el/la director/a, pero que en ese momento estaba con una visita y que esperara. Después de esperar muy poco, el/la ciudadano/a se fue. La persona que ha presentado esa queja, siempre ha recibido en esta Dirección atención directa y de respeto y, como no, en euskera. Concretamente ha sido esa persona la que no ha manifestado una actitud afable. Por nuestra parte, tenemos la total seguridad de que hemos actuado correctamente y con respeto hacia el conjunto de leyes lingüísticas de la comunidad autónoma vasca.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el hospital de Galdakao, los avisos que se dan por los altavoces y los ticket de turno se dan sólo en castellano. El/la ciudadano/a presentó la queja en el mismo Hospital.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: En vías de solución

Respuesta: En Osakidetza estamos realizando esfuerzos para que el euskera tenga el sitio que se merece en nuestros servicios, y, una vez puesto en marcha el Plan de Euskera estamos trabajando para que se normalice el uso del euskera. A este respecto, procuraremos solucionar el problema que nos ha expuesto lo antes posible.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a, en las Elecciones Municipales del 27 de mayo, quiso votar con el EHNA, y el/la presidente de la mesa, en castellano y de muy malas maneras, le comunicó que no podía utilizar ese documento y que si quería que podía presentar una queja. El/la ciudadano/a en todo momento se le dirigió en euskara y un componente de la mesa le expresó al/la presidente que estaba actuando irrespetuosamente. Al final el/la ciudadano/a presentó una doble queja, por no dejarle usar el EHNA y por el desprecio que expresó el presidente hacia los vasco parlantes.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Administración General del Estado

Entidad: Estatuko Adminsitrazio Orokorra

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales una carta informando del nuevo programa de vacaciones para mayores que gestiona el IMSERSO.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Administración General del Estado

Entidad: Estatuko Adminsitrazio Orokorra

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

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: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Un grupo de concejales/as del Ayuntamiento de Errenteria realiza su actividad en euskera. En los plenos hay servicio de traducción pero no en el caso de las comisiones, y algunos/as concejales/as no les entienden y en consecuencia no puede participar en las discusiones. Además, bastantes informes técnicos los reciben en castellano entorpeciendo su labor. Y el alcalde en las comisiones, no acepta sus propuestas realizadas en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Ayuntamientos

Entidad: Errenteriako Udala

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

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: Publico - 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 al 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: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En el tiempo que ha permanecido en el ambulatorio de Irun y en el Hospital comarcal de Bidasoa, las relaciones que ha mantenido con 8 funcionarios/as han sido en castellano (médicos, enfermeros/as, administrativos/as) eta y las que ha mantenido con otros/as dos en euskera (empleados/as de la oficina de información). Toda la documentación escrita que le han dado, excepto una hoja, estaba en castellano y todas las señales de emergencia estaban también en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje y relación

Tipología infracción-relación: Oral y escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera, en su artículo 11.2.c), nos dice como tenemos que actuar cuando un/a ciudadano/a se dirige en euskera a un/a empleado/a de Osakidetza que desconozca esta lengua, es decir, el/la empleado/a solicitará, si es posible y no entorpece el normal desenvolvimiento de la atención sanitaria, la colaboración puntual de un/a empleado/a bilingüe. Nuestro/as empleado/as conocen el decreto que regula el euskera en Osakidetza y también el plan de euskera de la Comarca. Por otro lado, la información estandarizada que damos está en bilingüe. Pero cuando la información es individualizada tenemos más problemas, y si lo quisiera en euskera, en la unidad de recepción le comunicarán quien le puede ofrecer ese servicio.

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: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa que realiza inspecciones de ascensores, utiliza solamente el castellano en las relaciones orales, y en las escritas ha habido veces que ha recibido la documentación sólo en castellano y otras veces algunos escritos en castellano y otros en euskera, todos mezclados.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Abierto

Respuesta: Esperando respuesta.

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: 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: 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: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Una empresa ha recibido una resolución sobre un recurso de revisión del IVA que está sólo en castellano, desde el Servicio de Gestión de Impuestos Indirectos del Departamento de Fiscalidad y Finanzas de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Diputaciones Forales

Entidad: Gipuzkoako Foru Aldundia

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: No existe vulneración

Respuesta: Una vez reunidos los antecedentes en relación a este tema, exponemos lo siguiente: esa empresa presentó dos escritos en relación al mismo pleito. Los dos escritos los presentó sólo en castellano y a los dos se les contesto sólo en castellano. El Decreto 21/2004, de 8 de marzo, regulador del uso de las lenguas oficiales en el ámbito de la Diputación Foral de Gipuzkoa, establece unas instrucciones para las relaciones escritas, y ante los escritos recibidos sólo en castellano se procede de la siguiente manera: - Si la respuesta está estandarizada en cuanto a las citas legales y las explicaciones a dar, se responde en bilingüe. – Por el contrario, si hay que preparar la respuesta entera, en ese caso el criterio es contestar sólo en castellano. Damos prioridad a ser prácticos y eficaces, creyendo que respetamos los derechos lingüísticos contestando en castellano al que se nos dirige en castellano. En cuanto a esa empresa, hemos utilizado el segundo criterio. Aunque no fuera expresamente, teniendo en cuenta la actitud de la empresa al enviarnos un primer escrito en castellano, haberle contestado nosotros también en castellano, no decir nada, y volver a escribirnos en castellano, creemos que nuestro modo de actuar tuvo suficiente fundamento.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: Correo postal

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: El/la ciudadano/a llamó al teléfono de atención al usuario de una empresa de energéticos el 23 de mayo. El/la ciudadano/a se dirigió en euskera al/la empleado/a y le contestó en castellano. Le preguntó si sabía euskera, y en vez de contestar que sí o que no, siguió hablando en castellano. En opinión del/la ciudadano/a le atendió de manera incorrecta, sin respeto.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Privado - Actividad profesional

Datos de la Resolución

Tramitación: Notificado entidad competente

Estado: Cerrado

Resolución: El protocolo establece los medios necesarios

Respuesta: La llamada entró, como cualquier otra al/la primer/a agente que se encontraba libre, de cualquiera de nuestras plataformas, con la intención de minorar el tiempo de espera. Como uds. indican, si el/la cliente se dirigió en euskera, nuestra gestora no supo entender su mensaje, por lo que siguió realizando la gestión en castellano, sin pensar que con ello estuviera ofendiendo la sensibilidad del/la cliente. Por ello, le hacemos llegar nuestras disculpas. En nuestra plataforma de Güeñes, trabajan más de 60 agentes que pueden atender en euskera a los/as clientes que así lo deseen. Debido a la configuración de nuestro Servicio de Atención Telefónica, un/a cliente del País Vasco puede ser atendido en cualquiera de las tres plataformas. En ese caso, si el deseo del/la cliente es ser atendido/a en euskera, su llamada sería transferida a la plataforma telefónica de Güeñes. Si en ese momento todos los agentes que hablan euskera estuviesen ocupados/as, el/la cliente deberá mantenerse en espera. Adicionalmente, y dentro de nuestra práctica de la mejora continua, en estos momentos estamos tratando de modificar la configuración en la red de telecomunicaciones de los/as agentes bilingües, con el objetivo de minimizar el tiempo de espera de los/as clientes que deseen ser atendido/as en euskera.