

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: E-mail

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: En la página web de Osakidetza el documento que recoge las recomendaciones para acudir al examen de la OPE está sólo en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Escrita

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Ante la falta de tiempo en los días previos al examen del BEC, no pudimos traducir el texto. De todas formas, nos esforzaremos en analizar y controlar para que toda la información que se publique posteriormente esté en las dos lenguas.

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha llamado al ambulatorio de Beasain para pedir cita y ha recibido atención telefónica en castellano, y no es la primera vez.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: En el centro sanitario de Beasain en recepción trabajan 7 empleados/as. 3 de ellos/as han acreditado el perfil lingüístico correspondiente al puesto de trabajo y otro/a es euskaldun. Según eso, no debería de haber ningún problema para atender en euskera en ese centro.

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: 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: 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: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Ha recibido dos cartas desde Naturgas. Aunque las cartas están en bilingüe, los calendarios personalizados que se adjuntan están sólo en castellano. La empresa ha enviado unos pequeños calendarios de mano con el nombre del cliente felicitando la navidad. En su día, el/la cliente eligió relacionarse con esta empresa en euskera.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Paisaje

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Naturgas Energia

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Toda la información comercial del envío dirigido al cliente al que se refiere la queja, está en euskera y castellano, como es preceptivo según la legislación. El cliente se refiere a una sola cara del calendario, que efectivamente contiene un saludo personalizado en castellano. Esto se ha realizado así por la falta de espacio físico. De hecho, por ello, el lema de Naturgas Energia que aparece inmediatamente debajo va exclusivamente en euskera "argia eta gasa". Esta era la única solución desde el punto de vista del diseño. Absolutamente todo el resto del calendario, como el nombre de los meses y el lema del Teléfono Azul, están en bilingüe. Hay que tener en cuenta además que el calendario es simplemente un obsequio de Naturgas Energia a sus clientes, por lo que no puede catalogarse de información comercial."

Ficha

Datos de la Solicitud

Canal de recepción: 012, Zuzenenan

Lengua utilizada: Euskera

Lengua objeto de vulneración: Euskera

Motivo: Acudió al Hospital Donostia y fue atendido/a en castellano en recepción y en urgencias. Después pudo hablar en euskera con el/la médico pero no con su ayudante. También estuvieron con otros/as médicos y tuvieron que hablar en castellano.

Tipo incidencia: Queja

Tipología de la infracción: Relación

Tipología infracción-relación: Oral

Ámbito: Publico - Organismos, entes y sociedades públicas

Entidad: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Datos de la Resolución

Tramitación: Tramitación propia

Estado: Cerrado

Resolución: Otros

Respuesta: Por los datos remitidos por ELEBIDE parece que el/la paciente estuvo en urgencias de ginecología, y el jefe de esa unidad nos ha comunicado que el día de los hechos y en los siguientes, hubo varias bajas de empleados/as titulares, y como hasta el momento a los/as sustitutos/as no se les exige el perfil lingüístico, en ese momento habría menor número de empleados del servicio que supieran euskera. Los responsables del servicio quieren pedir disculpas al/la afectado/a, ya que aunque normalmente en todas las recepciones del hospital suelen poner empleados/as euskaldunes, a veces, sobre todo cuando hay que realizar sustituciones de última hora, no se puede controlar del todo la situación.

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 un 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 posibilite.

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: 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: 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: 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: 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.