

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ibarako Osasun Zentroko emaginak ez daki euskaraz. Ibarra herri euskalduna da, euskal hiztunak %70 inguru direlarik, eta Osakidetza erabat euskaldundu beharko litzateke batez ere, honelako herri inguruetan.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gasteizko Olagibel Osasun Zentroan, pediatrian ez du mediku eta erizain euskaldunik izateko aukerarik, eta ondorioz haurra beste osasun zentro batera eraman behar izan du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Konponbidean

Erantzuna: 7/2003 Dekretuak, martxoaren 18koak, Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko denak finkatutako lehentasun, helburu eta oinarriak kontutan hartuta Arabako Eskualdeak hizkuntza formakuntzaren inguruko beharrak aztertu zituen. Biztanleria euskalduna eta pazienteen zenbatekoa kontutan izanik, osasun arloko profesionalen %20ari derrigortasun data ezarri zitzairen eta era honetan, 8 pediatra, 19 famili mediku eta 28 erizainei derrigortasun data ezarri eta formazioa eman zitzairen. Une honetan Arabako Eskualdeak haur arreta elebiduna eskaintzen du honako unitateetan: Abetxuko, Alde Zaharra, Aranbizkarra I, Lakuabizkarra, Sansomendi eta Otxandioko, Legutianoko eta Ubideako osasun zentroetan. Epe laburrean arreta elebiduna eskainiko da Habana, San Martin eta Aguraingo unitateetan. Hortaz gain, protokolo bat ezarria dugu hizkuntza arrazoiengatik medikuz aldatzeko egin beharreko izapideak errazteko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Galdakaoko ospitalean bozgorailuetan emandako azalpenak eta txanda tiketak gaztelania hutsean ematen dira. Ospitalean bertan aurkeztu zuen kexa herritarrak.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Osakidetzan ahaleginak egiten ari gara euskarak gure zerbitzuetan dagokion tokia izan dezan, eta, beraz, Euskara Plana abiatu ondoren, neurriak hartzen ari gara Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko. Ildo horretatik, saiatuko gara erakutsi diguzun arazoa ahalik eta arinen konpontzen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Tolosako ambulatorioan bai telefonozko arreta, bai zuzeneko arreta ere gaztelania hutsean ematen dute, ez baitakite euskaraz, eta herritarrak euskaraz hitz egin nahi luke.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Oraindik euskara planaren 1go fasean gaude, baina, orain arte abiarazitako neurriei esker, hizkuntz normalizaziorako lehentasunezko unitateetan - harreretan, informazio guneetan, ospitaleratze onarpenetan eta erabiltzaileak artatzeko ospitaleko bestelako unitateetan- gaur egun langileen %20k ematen dute euskarazko zerbitzua, eta, hasitako liberazio, ikasketa eta trebakuntza saioak medio, 2009rako %80 inguru izango dira. Hala ere, lehentasunezko unitate horien artean Tolosako ambulatorioko harrera salbuespena da, izan ere, 63/2003 Dekretuak zehaztutako derrigortasun daten portzentaia ezarrita egon arren (harrerako 6 langiletik 5ek derrigortasun data daukate, %83ak alegia), 5 langile horietatik 3ri ezin diegu euskarazko zerbitzua emateko exijitu, adinagatik salbuetsita daudelako; eta beste 3retatik 2k data 2009an daukate, eta beraz, une honetan euskara ikasten dabilta. Horrela bada, une honetan behargin bakarrak eman dezake euskarazko zerbitzua.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Donostiako Groseko osasun zentrora telefonoz deitzean gaztelaniaz erantzuten dute eta euskaraz hitz egitean modu txarrean erantzuten dute.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 67/2003 Dekretuan, martxoaren 18koa, euskararen erabilera arautzen duena, 11.2.C artikuluan, herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetzako langile batengana, nola jokatu behar dugun esaten digu, alegia langile horrek euskaraz ez badaki, langile elebidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko. Gure langileek ezagutzen dute Osakidetzan euskara arautzen duen dekretua eta honekin batera Eskualdeak egin zuen euskararen plana. Horrelako gertaerak gertatu ez daitezen, komenigarria da Osasun Zentroan erreklamazioa egitea, horrela gertaera horiek, berehala zuzentzeko aukera ematen baitigu. Hala ere, Groseko Osasun Zentroaren buruarekin jarri gara harremanetan honelako gertaerak berri ere gertatu ez daitezen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzako web gunean EPEren azterketara joateko gomendioak izeneko dokumentua gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: BECeko azterketa egunen aurretik hauek prestatzeko gure eskuan izandako denbora epe murriztua zela eta, ez genuen denborarik izan testua itzultzeko. Dena de, sakonki ahaleginduko gara hurrengo beharrezko informazio guztiak bi hizkuntzatan argitaratzen direla aztertzeaz eta kontrolatzeaz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Gaztelania

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Naturgasetik iristen zaizkion gutunetan bere helbidea gaztelaniaz dator.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Naturgas Energia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: Kontratu papera bete zuenean bezala jasotzen du bezeroak jakinarazpena, euskaraz edo gaztelaniaz. Hortaz, bere helbideari zegozkion datuak gaztelaniaz idatziko zituen bezeroak, zalantzarik gabe. Jakina, datuak aldatu eta euskaraz idatzi nahi baditu inongo arazorik gabe egin daiteke, gure telefono urdinera deituz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Tolosako Osasun Zentroan ez dago emagin euskaldunik. Bakarra omen dago eta honek ez daki euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Gure eskualdeko euskara normalizatzeko plana 2005ean abian jarri zen, 67/2003 Dekretuan oinarrituta. Plan honek lehentasun batzuk markatzen ditu. Planaren fase honetan, Lehen Atentzioko espezialistak ez direnek ez daukate oraindik hizkuntza eskakizuna egiaztatu beharrik. Aurrerago, plana aurreratu ahala, alegia, hizkuntza eskakizuna egiaztatze derrigortasun datak ezarriko zaizkie.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: SOS DEIAKen 112 telefonora deitu zuen azaroaren 2an, etxean gertatu berri zen heriotza baten aurrean egin beharrekoa argitze aldera, ez baitzekien nola jokatu. Euskaraz hitz egin nahi izan zuen eta telefonoz artatu zuenak ez zekien euskaraz eta ez zuen euskaraz zekien lankiderik aurkitu. Hori dela eta, Osakidetzarekin jarri zuen harremanetan, baina hemen ere ez zioten euskarazko arretarik eman. Azkenean, euskaraz zekien buru batekin hitz egin nahi zuela adierazi zuen eta txandako buruarekin jarri zuten. Honek adierazi zionez, bera arduratuko zen guztiaz eta lasai egoteko esan zion. Herritarrek 16,00etan burutu zituen gestio hauek, heriotza gertatu bezain laster, baina heriotza agiria eman behar zuen medikua, Gernikako osasun zentrotik joan zena, ez zen iritsi 18,30ak arte. Bere hitzetan, abisua pasa bezain laster gerturatu zen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Beasaingo anbulatoriora deitu du ordua eskatzeko eta telefonozko arreta gaztelaniaz eman diote eta ez da lehendabiziko aldia.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Beasaingo osasun zentroko harreran 7 langilek dihardute. Horietatik hiruk bere lanpostuari ezarritako hizkuntza eskakizuna eskuratu dute eta beste langile bat euskalduna da. Beraz, printzipioz ez luke egon behar arazorik euskaraz atenditzeko aipatutako zentroan.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: ETB2ko albistegietan herri baten imajinak ematen dituztenean, azpian hauen izenak agertzen dira eta ia bati gaztelania hutsean agertzen dira. Izen ofizialak ez al dira Donostia-San Sebastián, Vitoria-Gasteiz?. Beste alde batetik lotsagarria iruditzen zaio ETBk pertsona euskaldunei elkarrizketa euskaraz eta gaztelaniaz egitea; nahikoa litzateke euskaraz egin eta ETB2rako azpituak jartzea.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: EITB

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Legeak 22-25.artikulu bitartean jasotzen duenez, herritarrek komunikabideek emandako albisteak euskaraz eta gaztelaniaz jasotzeko eskubidea dute, eta Jaurlaritzak, euskara gero eta gehiago agertu dadin neurriak hartuko ditu, hizkuntza ofizialen erabilera arian arian bermatzeko. Horren emaitza dira ETB1 eta ETB2, eta honela ele bitasuna bermatua gelditzen da. ETB2n San Sebastián, Vitoria... agertzen den bezala, ETB1n Donostia, Gasteiz... agertzen dira, eta beraz, parekotasuna bermatua dago. Bestalde elkarrizketak euskara hutsean egitea planteatzen zenuen, baina badirudi ETBk ez dituela elkarrizketatzen dituenak ele bietan egitera behartzen; badaude euskara hutsean eta gaztelania hutsean hitz egiten dutenak ere, eta ala eta guztiz ere ele bakarreko elkarrizketa ematen dute bai ETB1n eta bai ETB2n. Ezin dugu kexa bideratu, ez baitugu hori oinarritzeko araurik. Ez da ageri hizkuntza eskubideen urraketarik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Lazkaoko anbulatorioan familia medikua aldatu dute eta ez du euskara menderatzen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Gaur egun bi familia mediku daude Lazkaoko osasun zentroan. Bata ebentuala barne mugikortasun prozesua amaitu arte. Plaza honi, euskara normalizatzeko plana aplikatuta, ez dagokio momentu honetan derrigortasun datarik. Beste plazan dagoen medikua euskalduna da. Beraz, kexa ezarri duen herritarrak nahi izanez gero, medikuz aldatzeko aukera irikia dauka. Horretarako, bete dezala eskabidea bere osasun zentroan.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bergarako Osasun Zentrora deitu du Elgetako bere medikuarekin zuen ordua zein zen konfirmatzeko. Telefonoz beste aldean gizona batek arreta gaztelania hutsean eman dio eta berarekin gaztelaniaz hitz egin behar duela azaldu dio.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Bergarako osasun zentroan gertatutako egoeraren aurrean prozedura zein den, 2003ko martxoaren 18ko 67/2003 Dekretuan aurreikusita dago, euskara Osakidetzan normalizatzen ez den bitartean. Dekretuak halaxe dio: "Herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuko langile batengana, langile horrek euskaraz ez badaki, ahal izanez gero, langile elebidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko, beti ere atentzio sanitarioaren jarduera normalari enbarazu egiten ez badi".
Bestalde, Pertsonaleko Zuzendaritza honetatik, Bergarako osasun zentrorra bidalitako Harreraren Programak, bezeroarekin hizkuntza erabileraren arauak aipatzen ditu, beti ere herritarren hizkuntz eskubideak babestu nahian. Programa hau urrian bidali zen eta honakoa dio: "Bezero batek euskaraz jotzen du euskaraz ez dakien langile batengana, eta badago bezeroa euskaraz nork atenditu. Langileak euskaraz ez dakiela esango dio bezeroari (begirunez) eta beste langile batek atendituko diola esango dio".

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Irungo anbulatorio zaharrera deitu zuen herritarrak medikuarekin ordua hartzeko. Euskaraz egin arren gaztelaniaz erantzun zioten eta azkenean gaztelaniaz hitz egin behar izan zuen. Ez da lehendabiziko aldia.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Irun Erdiko osasun zentroan, harrera unitatean 10 langile ditugu, horietako 2 langilek ez dute derrigortasun datarik ezarrita, beste zazpi 2008ko derrigortasun data dute eta beste batek 2005ekoa du. 67/2003 Dekretuaren arabera, Osakidetzan euskararen erabilera arautzen duena, 2005eko derrigortasun data igarota duen langileak euskarako 2.HE egiaztatuta eduki behar du eta gaur egun hala du. 2008ko derrigortasun data duen langile bat euskara ikasteko liberatuta dago eta beste langile bat adina dela eta salbuetsita dago. Langile hauen lan uzteak 2.HE duten ordezkoekin betetzen saiatzen gara. Baina ordezkoak deitzeko zerrenda errespetatu behar dugu eta derrigortasun data igaro gabe baldin badu euskara ez dakien ordezkoa joan daiteke. Gehiago esango dugu, 2. HE duten ordezkoak bidaltzen ditugu eta horregatik sindikatuen kexak izaten ditugu. Hala ere, 2008 urtetik aurrera beste egoera batean egongo garela gogoratu behar da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Urnietako osasun zentroan ez dago mediku euskaldunik eta herritarrak ez daki ondo gaztelaniaz, eta beraz, ez da ondo moldatzen medikuekin.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Martxoaren 18ko 67/2003 Dekretuko 5.1.artikuluari, lehen mailako atentziorik euskararen erabileraren gutxieneko helburuak aurreikusten dira. Honela, biztanleen %45a eta 70%a bitarteko pertsona kopurua euskalduna bada, Urnietaren kasuan bezala gutxieneko helburuak dira: bezeroen arreta eremuetan eta ospitalez kanpoko haur zerbitzuak elebidunak izango dira eta medikuntza orokorrean euskararen ezarpena progresiboa izango da. Urnietan, euskaraz dakien medikuntza orokorreko sendagile bat dago HABEren 9.maila duelarik. Herritarra arreta gunean informatuko dute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrari Bizigune programako etxebizitza bat esleitu zitzaion. 2006ko errenta aitortpena egiteko, Visesatik aurreko urtean zehar ordaindutako alokairu sari kopurua zehazten duen gutuna iritsi zaio eta gaztelera hutsean dago. Herritarra harritu egin zen badakielako Visesak euskara plana abian duela eta langile asko euskara ikasten ari direla. Gasteizko egoitzara deitu zuen, eta bertan azaldu ziotenez, gutuna horrela bidali zaie guztiei.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Visesa, Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponduta

Erantzuna: Egiaztatu dugunez, gure ERPk urtean eta zuzenean ematen dituen errenta ziurtagiriak ez ziren euskarara itzuli, Bizigune programaren gainerako dokumentuekin batera. Hortaz, erreklamazioarekin bat etorri, onartu beharrea gaude idazki horiek gaztelaniaz soilik aurkeztu ditugula. Horrenbestez, okerra konpondu dugu, berriro bidaliz ziurtagiria ele bitan herritarrari eta idazkien hartzaileei barkamena eskatzen diegu eragindako eragozpenengatik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Trenen Bilbo-Durango ibilbidean idatzizko informazio guztia ele bietan dagoen arren ahozko arreta gaztelaniaz jaso zuen euskaraz aritzeko duen eskubidea urratuz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Eusko Trenbideak, Ferrocarriles Vascos S.A (Euskotren)

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Eusko Tren euskalduntze plana garatzen ari da. Honen arabera, urtero langile kopuru jakin bat liberatzen da euskara ikasteko. Sentitzen dugu zure kezkarari erabateko erantzuna ezin ematea; espero dugu hemendik urte batzuetara gure helburuak bete ahal izatea, Eusko Treneko langile guztiek gutxieneko maila lortuz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Irungo anbulatorioan eta Bidasoa eskualdeko ospitalean egon den bitartean 8 funtzionariokin izan dituen harremanak gaztelaniaz izan dira (medikuak, erizainak, administratiboak) eta beste birekin izan dituenak euskaraz (informazio bulegoko langileak). Idatziz eman dioten informazio guztia, orri bat izan ezik, gaztelaniaz zegoen eta larrialdi seinale guztiak gaztelaniaz hutsean zeuden.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia eta harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 67/2003 Dekretuan, martxoaren 18koan, euskararen erabilera arautzen duena, 11.2.c artikuluan, herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetzako langile batengana, nola jokatu behar dugun esaten digu, alegia, langile horrek euskaraz ez badaki, langile elebidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko. Gure langileek ezagutzen dute Osakidetzan euskara arautzen duen dekretua eta honekin batera Eskualdeak egin zuen Euskara Plana. Beste alde batetik, idatziz ematen dugun informazio estandarizatua elebiduna da. Informazio individualizatua idatziz jartzerakoan arazo gehiago edukitzen dugu, horregatik euskaraz nahi izanez gero, Harrera Unitatean informatuko zaio, zerbitzu hori zeinek ematen dion.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gasteizko Lakuabizkarrako Osasun Zentroan pediatriako mediku euskalduna eskatu zuten. Bertako langileek ez zekiten bertako mediku pediatrek euskaraz dakiten ala ez, eta langile ezberdinei kontsulta egin ondoren, euskaraz ez zekitela azaldu zioten. Egoera horren aurrean herritarrek zein aukera duen argitzen ere ez zuten jakin.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 7/2003 Dekretuak, martxoaren 18koak, Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko denak finkatutako lehentasun, helburu eta oinarriak kontutan hartuta Arabako Eskualdeak hizkuntza formakuntzaren inguruko beharrak aztertu zituen. Biztanleria euskalduna eta pazienteen zenbatekoa kontutan izanik, osasun arloko profesionalen %20ari derrigortasun data ezarri zitzairen eta era honetan, 8 pediatra, 19 famili mediku eta 28 erizainei derrigortasun data ezarri eta formazioa eman zitzairen. Une honetan Arabako Eskualdeak haur arreta elebiduna eskaintzen du honako unitateetan: Abetxuko, Alde Zaharra, Aranbizkarra I, Lakuabizkarra, Sansomendi eta Otxandioko, Legutianoko eta Ubideako osasun zentroetan. Epe laburrean arreta elebiduna eskainiko da Habana, San Martin eta Aguraingo unitateetan. Hortaz gain, protokolo bat ezarria dugu hizkuntza arrazoiengatik medikuz aldatzeko egin beharreko izapideak errazteko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzak deitutako oposaketetan aurkeztu ahal izateko, eskabidea internet bidez egitean, euskarazko bertsioan arazo edo akatsak planteatzen dira. Azkenean gaztelaniaz bete behar izan du eskabidea herritarrak. Ez dio onartu jaiotze data euskaraz. Hortaz gain, euskarazko bertsioan gauza asko gaztelaniaz datoz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Jaiotze datari dagokionez, informatikako arduradunak aztertzen ari diren arazo bat da, sistemaren formatu ezberdinen konpatibilitatearekin zerikusia duena. Ez da nahita egindako akatsa izan, baizik eta azken unerarte saihestea saiatu den hutsunea. Gazteleraz agertzen diren zenbait datuei dagokienez, saiatuko gara hauek lehen bai lehen eguneratzen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Naturgasetik bi gutunazal iritsi zaizkio. Gutunak ele bietan egon arren, horri erantsitako egutegi pertsonalizatuak gaztelania hutsean daude. Enpresak bezeroen izenekin gabonak zori onduz eskuko egutegi txiki batzuk bidali ditu. Bere garaian bezeroak enpresa horrekin euskarazko harremanak izatea aukeratu zuen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Naturgas Energia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Bestelakoak

Erantzuna: Bezeroari bidaltzen zaion informazio komertzial guztia euskaraz eta gaztelaniaz idatzia igortzen da, legeak agintzen duenez. Egutegiaren alde bati buruz ari da bezeroa (gaztelaniazko agur pertsonalizatua du alde horrek). Leku ezagatik egin dugu hori horrela. Berez, Naturgas Energiaren eslogana, justu azpian jartzen dena, euskaraz idatzen da beti: "argia eta gasa". Irtenbide hori geneukan bakarrik, diseinuari zegokionez. Egutegiaren gainerako atal guztiak, hilabeteen izen eta Telefono Urdinaren eslogana bi hizkuntzatan daude. Bestalde, gogoan izan behar da Naturgas Energiak bezeroei opari ematen diela egutegia, ezin dela beraz, informazio komertzialtzat jo.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Donostiako Ospitalera joan zen. Bai harreran eta bai larrialdietan gaztelaniazko arreta jaso zuen. Ondoren medikuarekin euskaraz hitz egin arren honen laguntzailearekin ez zuen posible izan. Beste mediku batzuekin ere egon zen eta gaztelaniaz hitz egin behar izan zuten.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: ELEBIDEk emandako datuengatik badirudi pazienteak ginekologia larrialdietan izan zela, eta unitate horretako buruak azaldu digu aipaturako egunean eta ondokoetan langile titularren baja ugari egon zirela, eta, orain arte aldi baterako ordezkoei hizkuntza eskakizuna eskatzen ez zaienez, ziur aski une hartan ohi baino murriztuago egongo zen zerbitzuko enplegatu euskaldunen kopurua. Zerbitzuko arduradunek barkamena eskatu nahi diote kaltetuari normalean ospitaleko harrera guztietan langile euskaldunak jartzen diren arren, batzuetan, batez ere azken momentuko ordezkapenak egin behar direnean, egoera ezin da guztiz kontrolatu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzak deitutako EPE 2006 dela eta, eskabidea internet bidez egiteko aukera ematen du, baina ordainketa egiterakoan, euskaraz eta gaztelaniaz egiteko aukera ematen badu ere, gaztelania hutsean dago. Bestalde, eskabidea betetzeko euskarazko formularioan ikasketa tituluaren espedizio data galdetuta, ordena honetan (UUUU/HH/EE) betetzeko eskatzen badu ere, ez du uzten eta azkenean gaztelaniazko eran bete behar da.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Orria bakarrik gaztelaniaz agertzearen arrazoiek informatika ez beharretan daukate beren jatorria. Bere garaian, bi hizkuntzetako formatodun orriak sartzea zen asmoa. Baina ezinezkoa suertatu zen aplikazioa daraman zerbidoreak ez duelako uzten formato bat baino gehiago sartzen. Bestetik, ikasketa tituluaren espedizio data sartzeko bakarrik gaztelaniazko formatoan agertzeari dagokionez, gure informatika sailari jakinarazi diogun kontua da eta hurrengo aldietan berriro ez emateko irtenbide ezberdinak lantzen ari dira.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Gaztelania

Urraketa gertatu den hizkuntza: Gaztelania

Zioa: Osakidetzako langile batek derrigorrezko hizkuntza eskakizuna ezarria zuen lanpostu bat onartu zuen lekualdatze baten ondorioz. Berak ez daki euskaraz eta hizkuntza eskakizuna egiaztatu behar du. Bere hizkuntza eskubidea urratu dela kontsideratzen du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetzak, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Kasu honetan ez dago eskubide urraketarik. Lekualdatzea dela eta lortutako lanpostuak derrigorrezko hizkuntza ezarria zuen eta horren berri bazenuen, eta horren aurrean ezarritako maila egiaztatzea besterik ez duzu. Administrazioari langile zaren aldetik legezko betebeharra da hizkuntz eskakizuna egiaztatzea horrela ezarria duten lanpostuetan.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Zamudioko osasun-zentrora deitu du, alabaren pediatrarekin hitzordu bat aldatzeko asmoz. Telefonoa hartu duenak herritarra euskaraz hasi denean, "en erderas, por favor" esan dio. Euskaldunik ez ote zegoen galdetu dio, eta berak "sí, pero ahora no" erantzun dio. Nahiko zakarra izan da, gainera. Hitzordua aldatzeko gaztelaniaz egin behar izan du azkenean.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Tolosako Osasun Zentroko emaginarekin zuen hitzordua eta honek ez daki euskaraz. Kotsultara sartzean euskaraz ote zekien galdetu zion herritarrak. Emaginak oso modu txarrean galdetu zion herritarrari, ia berak gaztelaniaz bazekien. Herritarrak baietz erantzun zion, ez zuela beste erremediorik eta.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Zinez esan nahi dizut sentitzen dugula horrelako egoerak gertatzea. Izan ere, dakizunez, gure osasun eskualdean ahaleginak egiten ari gara euskarak gure zerbitzuetan dagokion tokia izan dezan eta, beraz, Euskara Plana abiatu ondoren, neurriak hartzen ari gara gure zentroetan euskararen erabilera normalizatzeko. Baina, jakina euskararen normalizazioa prozesu bat da, arian – arian hezurmamitu eta gizarte osoarekin batera burutuko dena. Horregatik, zure kezkarekin bat egin badugu ere, aitortu behar da, Euskara Planak lehenbat batzuk markatzen dituela. Planaren fase honetan, Lehen Atentzioko espezialistak ez direnek ez daukate oraindik hizkuntza eskakizuna egiaztatze beharrik. Aurrerago, plana aurreratu ahala, alegia, hizkuntza eskakizuna egiaztatze derrigortasun datak ezarriko zaizkie. Kexan aipatutako langileari, kexa honen berri emango zaio, erantzuteko modu txarra gertatu bazen errepika ez dadin.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Medikuarekin hitzordua eskatzeko Tolosako osasun zentrora deitu zuen. Herritarrak euskaraz eskatu zuen hitzordua baina ez "barkatu ez dizut ulertzen" edo antzekorik esan gabe, telefonoaz beste zegoenak gaztelaniaz hitz egiteari ekin zion.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Zinez esan nahi dizut sentitzen dugula horrelako egoerak gertatzea. Izan ere, dakizunez, gure osasun eskualdean ahaleginak egiten ari gara euskarak gure zerbitzuetan dagokion tokia izan dezan eta, beraz, Euskara Plana abiatu ondoren, neurriak hartzen ari gara gure zentroetan euskararen erabilera normalizatzeko. Neurri hauen artean Tolosako Harrerara bidali ziren euskararen erabilerari buruzko jarraibideak, hain zuzen ere, 67/2003 Dekretuaren 11.2.c) artikuluan jasotzen direnak.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzaen Santiago ospitalean (dermatologia zerbitzuan) ebakuntza egiteko onespen agiri bat sinatu behar izan zuen eta hau gaztelania hutsean zegoen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: 67/2003 Dekretuak, martxoaren 18koak, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko denak finkatu ditu Ente Publikoaren eta sareko ospitaleen euskara plana arautuko dituen oinarriak. Dekretuan aurreikusitakoari jarraiki Santiago Apostol Ospitalearen euskararen erabilera normalizatzeko plana oarntu da. Plana progresiboa da helburuak eta epeak zehazterakoan, ospitale honen jardura eremuko euskara ezagutzaren portzentaia kontutan hartuta. Hauek dira gure helburu espezifikoak: erabiltzaileak atenditzeko helburuak: bezeroak atenditzeko eremuetako zerbitzuak elebidunak izando dira. – arlo asistentzialeko helburuak: zerbitzu elebidunak eskaintzen hasiko da ospitaleko urgentzietan, eskaintza hori arian-arian handituz joango da. Hori dela eta, dermatologia zerbitzua eta bertan erabiltzen diren protokoloak ez dira gure ospitalearen lehen fase honetako premiazko unitatetzat hartzen. Dena den, ospitale honek paziente eta bezeroen erregistroa egokituko du bertan herritarren lehentasunezko hizkuntza aukera jasotzeko. Herritarrek komunikazioak euskaraz nahi dituztela berariaz adieraziz gero, edozein arrazoi dela medio, idatziz ospitale honetara euskaraz jotzen badu, ulertuko da komunikazioetarako lehentasunez euskaraz nahiago duela. Erregistro hau martxan jarriko da 2007ko lehen seihilekoan Harrera Nagusian eta Larrialdietako Herreran.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Donostiako Groseko anbulatoriora deitu du eta telefonozko arreta gaztelaniaz eman diote. Euskaraz hitz egin nahi zuela adierazi du eta ez diote ezer ulertu.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 67/2003 Dekretuan, martxoaren 18koa, euskararen erabilera arautzen duena, 11.2.C artikuluan, herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetzako langile batengana, nola jokatu behar dugun esaten digu, alegia langile horrek euskaraz ez badaki, langile elbidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko. Gure langileek ezagutzen dute Osakidetzan euskara arautzen duen dekretua eta honekin batera Eskualdeak egin zuen euskararen plana. Horrelako gertaerak gertatu ez daitezzen, komenigarria da Osasun Zentroan erreklamazioa egitea, horrela gertaera horiek, berehala zuzentzeko aukera ematen baitigu. Hala ere, Groseko Osasun Zentroaren buruarekin jarri gara harremanetan honelako gertaerak berri ere gertatu ez daitezzen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gasteizko Lakuako osasun zentroan arreta gaztelaniaz ematen dute eta oraindik ez du lortu inork euskaraz erantzuterik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Lakua - Arriaga unitatean 5 administratibo daude, horietatik 3 liberatuta daude hizkuntza eskakizuna lortzeko. Hortaz gain, EPEarekin helburu den portzentaia (%80) lortuko dugu eta gainera langilegoaren hizkuntza gaitasuna lortzeko formakuntza indibidualizatuak ere egin dira.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzako medikuek anbulategi guztietan erabiltzen duten "OSABIDE" programa gaztelania hutsean dago eta euskaraz erabiltzeko aukera ere egon beharko lukeela adierazten du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Osabide eta jarduera bideratzen duten beste kudeaketa aplikazioak inplementatzeko eta hedatzeko prozesuak arian-arian gauzatzen ari dira eta, orobat, prozesu horretan behin baino gehiagotan egokitzen, berriro osatzen eta birmoldatzen dira aplikazio horiek, aurreikusitako eta aurreikusi gabeko antolamenduzko zailtasun eta eskakizun teknikoei erantzun behar baitzaie. Hori guztia ez da oztopo izan Osabideren bidez euskararen erabilera bermatzeko pausoak ematen hasteko. Horrela, Osabideko pazienteen erregistroa egokitu da herritarren hizkuntza aukera jasotzeko, eta lehen mailako atentzioko erakundeetan protokoloak garatzen ari dira hizkuntza aukera hori berma dadin. Orobat, urratsak ematen ari gara Osabiden bilduta dauden pazienteentzako gomendio orriak ele bietan egon daitezen. Bestalde, behar diren azterketa teknikoak egiten ari gara profesionalek Osabide hizkuntza ofizial bietan erabiltzeko modua izan dezaten.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Itsasmendikoi enpresa publikoak argitaratutako lan eskaintza batean euskarari ematen zaio tratamenduaz kezutzen da.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Itsasmendikoi S.A

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Euskara soilik, administrazio publikoan baloratzen da meritu bezala, eta kasu batzuetan soilik, zehazki lanpostuak hizkuntza eskakizuna ezarri gabe duten kasuetan. 6/89 Legeak, uztailaren 6koak, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoak arautzen du euskara meritu bezala baloratzeko aukera baina administrazio langileei begira. Lege honek 98.4 artikuluan jasotzen du aukera hori: "Baztertze indarreko saioetan inolako hizkuntza eskakizunik bete beharrik izango ez balitz, euskaraz jakitea merezimendutzat hartuko da. Horren balioa lanpostuaren Kidegoaren eta Eskalak bete beharreko lanpostuei izendatutako artean nagusi den hizkuntza eskakizunaren eretzean neurtuko da, eta horren heinekoa ez da inoiz ere aukeraketa aldi guztian lortu daitekeen gehienerako puntuazioaren ehuneko bostetik beherakoa, ez eta ehuneko hogeitik gorakoa ere izango". Enpresa publikoen kasuan, hauek ez daude legez behartuta euskara egiaztatuta duten langileak hartzera. Lanpostuek berez, ez dute hizkuntza eskakizunik ezarrita, eta ez da aurreikusten euskara meritu bezala baloratzeko oinarririk. Enpresa publikoei hizkuntza dela eta eragin dakiekeen araudia 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua arautzen duena da, baina enpresei hizkuntza eskubideen inguruan zenbait betebeharrak ezarri arren, ez du langileen euskara maila baloratzeari buruzko aipamenik aurreikusten. Hortaz gain, Jaurlaritzaren Lehendakariordetzaren 15/2004 Ebazpenak, abuztuaren 2koak, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioan euskararen erabilera normalizatzeko 2003-2007 aldirako Euskara Plana argitaratzen du, eta 9.puntuak sozietate publikoetarako eta zuzenbide pribatuko ente publikoetarako aurreikuspenak jasotzen ditu. Aurreikuspen hauetan helburu batzuk zehazten dira hizkuntza ofizial bien erabilerari dagokionez, baina ez da langilearen hizkuntza gaitasuna arautzen. Beraz, ikuspegi juridiko batetik bidali diguzuen lan eskaintza horretan euskara mailari emandako balioa ezin dugu neurtu edo baloratu, ELEBIDEk soilik, legez jasotako suposamenduetan bideratu ditzakeelako kexak.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara eta gaztelania

Zioa: Bilboko metroan geltokien izenak euskaraz, gaztelaniaz eta ele bietan daude, denak nahastuta, bai karteletan, bai ahozko mezuetan (lehen). Horren adibide dira Areeta, Casco viejo, Gurutzeta/Cruces.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Metro Bilbao S.A

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Zure kexaren berri eman genion Metro Bilbao S.A.ri eta Bizkaiko Garraioen Partzuergoari. Metro Bilbao S.A.ren esanetan beraien jarduera guztietan euskararen erabilera arautzen duen legea betetzen dute. Bizkaiko Garraio Partzuergoak adierazten duenez aldiz, bere garaian Partzuergoak geltokien izenak Udalek zehaztea erabaki zuen. Hori dela eta Getxoko eta Bilboko udalekin jarri ginen harremanetan izenak zehazterakoan erabilitako irizpideen berri eman ziezaguten. Getxoko Udalak adierazi digunez, Getxoko Udalak ez zuen zuzenean geltokiaren izena erabaki, hots, Garraio Partzuergotik zerrenda bat aurkeztu eta horren inguruko iritzia eskatu zien. Bilboko Udalak aldiz, ez du inon aurkitu idatziz geltokia horrela izendatzeko arrazoirik, euskarazko izenaren inguruan irizpide desberdinak badiren arren. Hori dela eta berriro jarri ginen harremanetan Bizkaiko Garraio Partzuergoarekin honen inguruko azalpenak eman diezazkigun. Oraindik ez dugu erantzunik jaso.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzak Arabako Eskualdean Difteria eta Tetanoaren kontrako txertoak hartzeko ematen duen txartelean itzulpen hau topa daiteke: Lleve siempre esta tarjeta. Si sufre usted un accidente, preséntela al médico que le atiende. Eraman ezazu beti txartel hau. Iztripurik baduzu, aurkez diezaiozu zure mendikuari (sic). Vacuna Difteria-Tetanos (Adultos). Difteria eta Tetanoaren kontrako txertoa (Helduarena). Fecha prevista al mes al año cada 10 años. Aurreikus. data hilea betetzean urtea betetzean 1 urtean behin.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetzak, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Kexa urtarilaren 8an jaso genuen eta aztertu ondoren, hilaren 11n euskarazko itzulpen zuzena egin da eta egun berean inprentara bidali da txartel berriak egin ditzaten aurreko guztiak erretiratu.