

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: NANA berritzera joan zen Estatuko Gobernuak Donostian duen Ordezkaritzara. Bertako funtzionario guztiek gaztelaniaz hitz egin zioten.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Estatuko Administrazio Orokorra - Administración General del Estado

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Organismo administratibo guztietan kexa eta iradokizun liburuak daude herritarrek beraien desadostasuna agertzeko, eta ez dute honelako kexarik aurkitu. Aipatutako bulegoetan, euskaraz dakiten 5 funtzionario daude. Arau orokor bezala, funtzionarioak gazteleraz zuzentzen zaie herritarrei, baina hauek eskaturik euskaraz hitz egiteko aukera dago, eta funtzionario zehatz horrek euskaraz ez badaki, euskaraz dakien funtzionario batengana jotzen da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Donostiako aurrezki kutxa bateko bulegoan bere hizkuntza eskubideak urratzen direla kontsideratzen du, ez dagoelako arreta euskaraz jasotzeko aukerarik. Langile euskaldun bakarra omen dago eta leihatilak automatikoki esleitzen direnez ez dago honekin arreta aukeraterik. Gainera langile erdaldunen jarrera ez da zuzena euskaraz zuzentzen zatzaizkienean bezeroak.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Bezero bakoitzari modu automatikoan esleitzen zaio leihatila, baina dagoeneko aspaldi samar ere bada prozedura berri bat prestatu genuela, hizkuntza edo beste zenbait arrazoi tarteko (amaitu gabeko eragiketak burutzea, etab.), bezeroak enplegatu jakin batekin hitz egin nahi duenean, hura dagoen leihatila aukeratzeko aukera ematen duena. Pozedurak honetan datza: • Bezeroa bulegora sartzen denean, makina banatzaileak ematen dion txartel zenbakiduna jasotzen du.
• Aurreko bezeroari arreta eman ahala, hurrengoei deitzen zaie, dagokion leihatila esleitzuz eta arreta emango zaien leihatilaren zenbakia pantailan islatuz.
• Bezeroen batek, dena delako arrazoiengatik, arreta ez baldin badu esleitu zaion leihatilan hartu nahi, aditzera eman besterik ez du bertara iristen denean. Honako hiru aukera hauek ditu orduan enplegatuak:

- Bezeroa hartu, arreta berak eman behar dionean.
- Hurrengo bezeroari deitu, deitutako zenbakiaren jabeak alde egiten badu.
- Leihatilaz aldatzeko gestioak egin.

• Azken aukera hori oso erraza da. Bezeroak arreta zein leihatilatan hartu nahi duen adierazten dionean enplegatuak leihatila horri dagokion tekla sakatuko du.
• Leihatila hori libre geratzen denean, eta bertako enplegatuak hurrengo bezeroari deitzeko tekla sakatzen duenean, leihatila horretan artatua izan nahi duela jakinarazi duen bezeroari esleituiko zaio txanda. Bestalde, aurrezki kutxa honen baitan belaunaldi arteko errelebo garrantzitsua ari da gauzatzen, gaur egun enplegatu gazte asko sartzen ari baita gurera lanera, eta lankide berrien hautaketarako darabiltzagun irizpideen arabera, dagoeneko elebidunak dira Gipuzkoan sartzen ari diren enplegatu guztiak.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bilboko Udalaren web gunean dauden Udalbatzaren aktak gaztelaniaz baino ez daude. Bilboko eskaldunek udaleko aktak euskaraz kontsultatzeko aukera izan behar dutela deritzo.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Bilboko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Bilboko Udalean egiten diren batzarren aktak batzarrean erabilitako hizkuntzan jasotzen dira, normalean gaztelaniaz, inoiz ez euskaraz ere. Dena dela, bertan hartutako erabakien zabalkunde ofiziala egiten denean hizkuntza ofizial bietan idazten da agiria. Honen adibidea, astero-astero Gobernu Batzarrak hartzen dituen erabakien zerrenda, komunikabideei igortzen zaiena.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Informazio eta telekomunikazio enpresa bateko arretara deituz gero, euskarazko edo gaztelaniazko arreta aukeratu daiteke. Euskarazko arreta hautatu arren, gaztelaniaz erantzuten dute eta teknikariek pasatzen baldin bazaituzte hauek ere gaztelaniaz egiten dute.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Egoera hori berriz gerta ez dadin bitartekoak jartzen ari gara. Enpresa honi zerbitzua ematen dioten hornitzaileekin hitz egin dugu eta gure prozedurak gogoraraziko dizkiegu, bezeroari berak aukeratutako hizkuntzan erantzun diezaioten. Operadore baten jarduera desegoki eta jakin abten ondorio izan dela arazoa uste dugu, bezeroak nahi duen hizkuntzan erantzuteko bitartekoak jarrita baititugu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak energia enpresa baten erabiltzaileen arretarako telefonora deitu zuen 17,15etan, eta arreta euskaraz jaso nahi zuela azaldu ondoren 17,55ak arte telefonotik zintzilik izan zuten inolako azalpenik eman gabe, azkenean euskarazko arreta emateko inor ez zutela adierazi ziotelarik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Espainian ditugun hamar milioi baino gehiago bezero telefono bidez artatu ahal izateko, Iberdrolak 3 plataforma ditu. Hauek Madril, Güeñes eta Valentzian kokaturik daude. Zehazki kasu honetan, Güeñesko gure plataforman 60 langile ditugu euskaraz nahi duena hizkuntza horretan artatzeko. Telefonozko Arreta Zerbitzua antolatuta dagoen moduan, Euskal Herriko bezero baten deia hiruetatik edozein plataformatan jaso dezakegu; bezeroak euskaraz artatzeko eskatzen baldin badu, kasu horretan, bere deia Güeñeseko plataformara bidaltzen dute. Sarean gertakariren bat izaten denean, telefono dei asko jasotzen ditugu eta, gerta litekeena da une zehatzean libre ez egote lankide elebidunik. Kasu hauetan, normalean bezeroak gazteleraz artatzea nahi du, itxoin edo berriz deitzea baino. Halaber, zera adierazten dizuegu: bezeroak eskaturik, gure sistema informatikoak bidaltzen duen informazio guztia (kontratuak, fakturak, etab.) Euskal Herriko bi hizkuntzazko idatziak dira. Euskaraz bidaltzen diguten idazkiak hizkuntza beraz erantzuten ditugu, eta Euskal Herriko kontsumitzaile guztiei bidaltzen zaizkien adierazpenak elebidunez idazten dira.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Zuzeneko arreta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Gasteizko Udalaren menpeko Judimendi gizarte etxera joan zen azaroaren 9 edo 10ean. Euskaraz aritu nahi izan zuen, baina funtzionarioak ez zuela ulertzen eta gaztelaniaz hitz egiteko esan zion.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Gasteizko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Judimendi gizarte etxean jende aurreko izaerako lanpostuetan 8 langile aritzen dira: 6 kontrol ofizial (3 goizean eta 3 arratsaldean) eta herritarrei laguntzeko bulegoko 2 langile (biak goizez eta arratsaldez). Zortzi horietatik 5 euskaldunak dira, 3 kontrol ofizial eta herritarrei laguntzeko bulegoko bi langileak. Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartzearekin batera, haren puntu nagusien zabalkundea egin zuen Gasteizko Udalak bere langile guztien artean "Euskararen Eskuliburua" argitalpenaren bidez. Han argi eta garbi esaten da nola jokatu behar duen euskaraz ez dakien langileak euskaraz egiten dion herritarri erantzuteko: aldamenean duen lankide euskaldunari herritarra atenditzeko eskatuz, alegia. Ohar hori gogoan hartu ez edo, beharbada, une hartan lankidea beste zeregin batean izan, kontua da ez genituela herritarren hizkuntza eskubideak gorde. Horrelakorik berriro gerta ez dadin gogoraraziko diegu jende aurreko langileen arduradunei lehenago aipatutako irizpide hori.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak informazio eta telekomunikazio enpresa bateko informazio zerbitzura deitu zuen eta euskaraz hitz egiteko aukera hautatu ondoren, arreta eman zionak une horretan arreta euskaraz ematea ezinezko zela eta berak artatutako zuela, gaztelaniaz, azaldu zion. Gauzak honela, herritarra gaztelerara pasa zen, baina arreta eman zionak zakar tratatu zuen, eta une batean "no" esan beharrean "bai" esan ziolako haserretu egin zen enpresako langilea.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Egoera hori berriz gerta ez dadin bitartekoak jartzen ari gara. Enpresa honi zerbitzua ematen dioten homitzaileekin hitz egin dugu eta gure prozedurak gogoraraziko dizkiegu, bezeroari berak aukeratutako hizkuntzan erantzun diezaioeten. Operadore baten jarduera desegoki eta jakin baten ondorio izan dela arazoa uste dugu, bezeroak nahi duen hizkuntzan erantzuteko bitartekoak jarrita baititugu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gasteizko Udalak antolatzen dituen erakusketa, hitzaldiak, informazioa etab. gaztelania hutsean dira. Herritarra "The World Press Photo" erakusketan egon da eta ez zegoen azalpenik euskaraz, eta 4 langiletik bakar batek zekien euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Gasteizko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Montehermoso kultur guneko erakusketetan euskarazko testuak gaztelaniazkoen maila berean jartzen dituzte. Baina aipatutako erakusketa nazioarte mailakoa da eta debekatuta dago euskarrietan aldaketak egitea. Argazki panelak ingelesez eta gaztelaniaz daude eta horregatik, kultur gunek gida bat argitaratu du euskaraz erakusketako testu guztiak jasoz. Langileen euskara mailari dagokionez, gehienek euskaraz aritzeko gaitasuna egiaztatuta dute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak energia enpresa bateko erabiltzaileen arretarako telefonora deitu zuen maiatzaren 23an. Herritarra euskaraz zuzendu zitzaion langileari eta telefonoz beste aldekoak gazteleraz. Euskaraz ba al zekien galdetu zion eta baietz ala ez erantzun beharrean gazteleraz hitz egiten jarraitu zuen honek. Herritarraren ustez oso era desegokian artatu zuen, begirunerik gabe.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emailtza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Deia, edozein dei bezala, libre zegoen lehenengo langileari sartu zitzaion, itxoiteko denbora gutxitzearen. Zuek adierazten duzueenez, bezeroa euskaraz zuzendu bazitzaion, gure gestoreak ezin izan zuen mezua ulertu, beraz, gaztelera hitz egiten jarraitu zuen honek, bezeroaren sentikortasuna mindurik geratzen zela ohartu gabe. Beraz, barkamena eskatzen diogu. Güeñeseko gure plataforman 60 langile ditugu euskaraz nahi duenak hizkuntza horretan artatzeko. Telefonoz Arretako gure Zerbitzua antolatuta dagoen moduan, Euskal Herriko bezero baten deia hiruetatik edozein plataformatan jaso dezakegu; bezeroak euskaraz artatzeko eskatzen baldin badu, kasu horretan, bere deia Güeñeseko plataformara bidaltzen dute. Une horretan euskaraz hitz egiten duten gestore guztiak lanean badaude, bezeroak itxoin egin behar du. orrez gain, eta gure nahia etengabe hobetzea denez, elebiduneko langileen telekomunikazioko sarea aldatzen saiatzen ari gara, euskaraz artatzeko eskatzen duten bezeroek denbora gutxiago itxoiteko.