

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

Emaita: 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 herritarrek.

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 anbulatorioan 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

Emaita: 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 anbulatorioko 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: Kultura Sailaren Gipuzkoako Ordezkaritzara deitu zuen aurreko astean Lege Gordailuaren inguruko kontsulta bat egiteko, eta telefonoa hartu zuena erdalduna zen. Herritarrak zerbitzua euskaraz jasotzeko aukeraz galdetu, eta ez zela posible erantzun zioten, langileak ez zekiela euskaraz, bakarrik zegoela zerbitzu horretan, eta jubilatuta arte ez zegoela beste inor jartzeko aurreikuspenik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Administrazio atal horretan 4 lanpostu daude eta lauak dute derrigorrezko hizkuntza eskakizuna. Baina lau langile horietatik 3 legez salbuetsita daude hizkuntza eskakizuna egiaztatzen. Beraz, langile bakarra dago euskaraz dakiena. Egoera horretan elkar joka daude herritarren eskubideak eta herri langileen eskubideak, eta administrazio orokorraren normalizazio prozesuaren baitan ulertu behar da, eta beraz, aldi baterakoa.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Enpresa batean Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzatik bidalitako kontratazio espediente bi jaso dira, eta aurkezpen gutunak ele bietan egon arren, baldintza administratiboak, klausula pleguen karatula, oinarri teknikoak etab. gaztelania hutsean daude, eta ez da lehenengo aldia.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Ogasun eta Administrazio Saila Eusko Jaurlaritzan erabiltzen diren kontratazio pleguak berritzen ari da. Prozedura aurrera doa, eta oraindik txosten batzuk falta dira. Hori dela eta, behin betiko kontratazio pleguak dituztenean itzuli eta euskarazko bertsioa ere egongo da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Jaurlaritzako segurtasuneko langileek ez dakite euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Adierazten dutenez, Lakuako eta Bilboko segurtasuneko pertsonala langile laboralek eta segurtasun enpresetako kanpoko langileek osatzen dute. Laboralen kasuan, lanpostu hauek iraungitzeaz daude, eta horregatik ez ziren barneratu hizkuntza normalizaziorako lehentasunezko unitateen artean. Kanpoko enpresak aldiz, lehiaketa bidez kontratatzen dira eta horiei dagozkien pleguetan langileen euskararen ezagutzarako aurkeztu beharreko prestakuntza plan bati egiten zaio aipamen. Kontutan izango dira hizkuntz irzipideak hurrengo kontratazioetarako.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Zuzeneko arreta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ogasun eta Herri Administrazio Saileko prebentzio zerbitzutik adierazi ziotenez EPIko (Equipos de primera intervención) kide izendatu zuten eta ikastaroak gaztelaniaz egingo zirela jakitean langileak uko egin zion kide izateari.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Prebentzio Zerbitzuak antolatzen dituen kurtsoak aurten gaztelaniaz eskaini zaizkie langileei. Honen arrazoia izan da, orain arte, langileei horrelako aukera eman zaienean kurtsoak hutsik geratu direla euskaraz egiteko. Izan ere, 10 langilek gutxienez izena eman behar dute kurtso bat prestatzeko. Dena den datorren urtean berriro aukera emango diegu langileei kurtsoa euskaraz egiteko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saitetik Laguardiako Samaniego Institutuko ikasleek datorren ikasturterako aurrematrikula egiteko informazioa bidali diote, eta zenbait agiri ele bietan dauden arren, sarrera gutuna gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Arabako Hezkuntza Lurralde Ordezkaritzaren bitartez, Laguardiko SAMANIEGO BHri eskatu diogu informazioa, kexa eragiten duen idazkiari buruzkoa. Institutuak esaten duenez, hurrengo ikasturteko ikasleen onarpenerako kanpaina zela eta, inguruko 6.mailako ikasleen familiekin bilerak egin ziren. Horretarako, deialdiaren gutunak eta ikastetxeari buruzko informazioa bidali ziren. Informazio hori guztia euskaraz eta gaztelaniaz bidali zen, Oingo "RAMIRO DE MAEZTU" LHleko ikasleen familiei bidalitako gutunak izan ezik, ikasle horiek A eredukoak zirenez, euskaraz bidaltzea beharrezkoa ez zela pentsatu zelako. Ikastetxeen zuzendaritza honek "SAMANIEGO" BHri eskutitz bat bidali dio, administrazio abisu eta jakinarazpen guztiak bi hizkuntzatan egon beharko dutela, ohiko araua bezala, legeak ezartzen duela gogorazteko.

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: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Biztanleria Aktiboaren Inkestari buruzko galdeketa egiteko deitu izan diote herritarrari EUSTATEN izenean jarduten duen enpresa batetik. Lehenengoz deitu ziotenean euskaraz egiteko eskatu zien, baina euren esanetan, zerbitzu hori goizez baino ez zen eskaintzen eta bera arduratu beharko zen hara deitzeaz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde autonomiadunak

Erakundea: EUSTAT, Euskal Estatistika Erakundea

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Hasteko barkamena eskatu nahi diot "Biztanleria Jardueraren Arabera"ren inkesta egin behar izan duenari. Inkestak erantzutea dakarren zama ezagutzen dugu eta beti ere gauzak errazten saiatzen gara. Eustat-ek bere eguneroko jardunean, inkestak egitea du helburu nagusien artean. Inkestak egitea gure jardueren ardatzetariko bat da eta betiere lan hori modu hobereanean gauzatzeko baliabideak jartzen ditugu. Hala ere, sarritan gure landa-lanak (inkestak batez ere) egiteko kanpoko enpresetara jo beharra daukagu. Halakoetan enpresa horiei guk geuk daukagun kontu eta arreta berdina izateko exijitzen diegu. Honako kasu honetan aldiz, ematen du gauzak ez direla izan guztiok nahi bezala. Egia da batzutan zaila dela euskaraz ari diren inkestatzaileak eguneko ordu guztietan zehar prest edukitzea. Baina arazorik balego malgutasun minimo batekin konpontzeko aukerak bilatu behar dira. Alde horretatik, "Biztanleria Jardueraren Arabera"ren inkestan parte hartzen duen enpresari gure kezka azaldu dizkiogu. Beraz, aurrerantzean kexa honen kasuaren antzekorako egoerei aurre egiteko beharrezkoak diren baliabideak jarriko ditugu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saileko norbaitekin eskatuz gero, euskaraz ez dakien langilea jartzen da. Gaztelaniaz ez duela nahi behin eta berriro esan ezean, gaztelaniaz hitz egiten dute. Gainera sail horretako teknikoek, abokatu, ingeniariak... ere ez dakite euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Egia da Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saileko atal batzuetan euskararen egoera ez dela nahi bezalakoa. Bestalde, kontuan izan behar da arlo batzuetan zailtasun bereziak daudela bertako langile ugari estatuko administrazioetik transferituak direlako, Uren arlokoak hain zuzen ere. Badira euskarazko klasetara joaten diren langileak baina hizkuntza gaitasuna ez da egun batetik bestera lortzen. Bestalde, euskara klasetara joatea borondatezkoa da eta ez daukagu horiek behartzeko ahalmenik. Beraz, arazoak ez dauka konponbide erraza. Edonola ere, gure Saila ari da bere esparruan euskara sustatzeko ahaleginetan, eta ahal dituen baliabide guztiak jartzen ditu bertako langileak euskaldundu daitezen. Langile mordoska dago euskaraz moldatu edo oso ongi aritu daitekeena, baina ez guztiak; eta neurriak hartu baditugu ere herritarrekin harreman zuzena izan dezaketen langileak euskaldunak izan daitezen, ezin berma genezake, tamalez, herritar orok saileko edozein langilerekin euskaraz mintzatzeko duen eskubidea. Nolanahi ere, dudarik ez zian horrelako gertaerak saihesteko bideak jorratzen saiatuko garena. .

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bizilagun Zerbitzura, jabetza horizontalaren eta hiri errentamenduen zerbitzu publikora bertaratu da, zehazki Gipuzkoako ordezkartzara, eta ez du euskaraz dakien inor aurkitu. Gaztelaniaz egin behar izan ditu egin beharreko guztiak. Ondoren abokatu batekin harremanetan jartzerakoan abokatu euskalduna nahi duela adierazi du eta ez dagoela euskaraz dakienik argitu diote.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Bizilagun zerbitzua orain dela gutxi txertatu da sail honetan, izan ere, bertan dauden langileak Jabetza Ganbaratik etorritakoak dira. Langile horiek betetzen dituzten lanpostuak oraindik ere ez daude guztiz biribilduta, eta ez daukate ezarrita ez hizkuntza eskakizunik, ezta derrigortasun datarik ere. Sail honen asmoa da etorkizunean, zerbitzu horretako lanpostuak erabat zehaztea beharrezkoak diren baldintza guztiak (euskara irizpideak barne) bete ditzaten. Beraz, oso kontuan hartuko ditugu egindako oharrak, eta euskara arloan aurrera egiten saiatuko gara.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Sailaren Gipuzkoako Ordezkaritzan ez dago euskaraz dakien langilerik, eta ondorioz herritarrak ezin du euskarazko arretarik jaso. Adierazi digunez, Gipuzkoako Ordezkaritzako Sail horretan euskaraz dakiena zuzendaria da, eta honek batzuetan izaten duen idazkaria. Gutxi batzuekin euskaraz hitz egin daitekeen arren, gehienek ez dakite euskaraz. Herritarrak ez dakizki langileen izenak baina, dioenez urteak dira egoera horrela dagoela askotan salatu izan baitu.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Egia da Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saileko atal batzuetan euskararen egoera ez dela nahi bezalakoa. Bestalde, kontuan izan behar da arlo batzuetan zailtasun bereziak daudela bertako langile ugari estatuko administrazioetik transferituak direlako, Uren arlokoak hain zuzen ere. Badira euskarazko klasetara joaten diren langileak baina hizkuntza gaitasuna ez da egun batetik bestera lortzen. Bestalde, euskara klasetara joatea borondatezkoa da eta ez daukagu horiek behartzeko ahalmenik. Beraz, arazoak ez dauka konponbide erraza. Edonola ere, gure Saila ari da bere esparruan euskara sustatzeko ahaleginetan, eta ahal dituen baliabide guztiak jartzen ditu bertako langileak euskaldundu daitezen. Langile mordoska dago euskaraz moldatu edo oso ongi aritu daitekeena, baina ez guztiak; eta neurriak hartu baditugu ere herritarrekin harreman zuzena izan dezaketen langileak euskaldunak izan daitezen, ezin berma genezake, tamalez, herritar orok saileko edozein langilerekin euskaraz mintzatzeko duen eskubidea. Nolanahi ere, dudarik ez izan horrelako gertaerak saihesteko bideak jorratzen saiatuko gara.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Lehendakaritzaren egoitzara joan zen bilera batera. Sarrera kontrolean zegoen ertzainari euskaraz zuzendu zitzaion. Hark gaztelaniaz erantzun zion eta elkarrizketak gaztelaniaz jarraitu zuen harik eta kontroleko gestioak bukatu arte. Bukatzean herritarrak gaztelaniaz galdetu zion bilera izan behar zuen pertsonagatik eta ertzainaren erantzunak harri eta lur utzi zuen, honek "en cristiano por favor" erantzun baitzion. Itxuraz euskaraz ari zitzaioela iruditu zitzaion. Ertzainak emandako erantzuna iraingarria iruditu zitzaion herritarrari.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Jakinarazi behar dizugu diziplina – espedienteak ikuskatzeko eta bideratzeko ardura duen organoak ikerketa – eginbideak gauzatu dituela. Horietatik ondorioztatu da deskribatutako jokabidea Diziplinazko Araudiaren 10.5.artikuluak barne har dezakeela; izan ere, hutsegite arintzat jotzen du honakoa: "...Herritarrekiko edo beste Segurtasun Indar eta Kidegoetako kideekiko zuzentasunik ez, larriagotzat jo ez dadinean". Horren ildotik, Araudi horren 31.1.artikuluan honakoa xedatuta dago: "Zigorra jartzeko gaitasuna duen organo berberak izango dute diziplinazko prozedurari ekiteko gaitasuna"; eta 56.2.artikuluak, berriz, beste hau dakar: "Hutsegite arinengatik zigorrak jartzeko, aurreko organoek gain (Herrizaingo sailburua, Segurtasun sailburuordea), hutsegileek lan egiten duten unitate edo tokietako Buruzagiak...". Hori dela eta, informazio hau ertzaina atxikita dagoen unitateko buruari helarazi zitzaion, dagozkion ondorioetarako.

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: Gernikako Epaitegitik jakinarazpen bat jaso du eta hau gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Gernikako epaitegietan 27 zedula mota dauzkate, horietatik 16 ele bietan baino ezin dira emititu, datu basean badaudelako ordezkaturak. Beste 11 zedula hiru bertsiotan daude: ele bietan, gaztelaniaz eta euskaraz. Horregatik, zein zedula mota den zehatzago ez dakigunez, zedula horretaz arduratu den funtzionarioak azken horietako bat emititu duela esan genezake, bertsio elebiduna eta euskarazkoa hautazkoa den horietakoa, eta gaztelaniazkoa aukeratuko zuen agi denez. Bestalde, Gernikako epaitegietan itzultzaile bat dago. Honen zeregina da, herritarrek daukaten eskubidea aintzat hartuta, EAEko edozein hizkuntzatan harrera egin diezaieten, beharrezkoak diren itzulpenak eta interpretatze lanak egitea, prozeduraren idatzizko fasean zein ahozkoan eta deklarazioa hartzean. Azkenik, ez da ahaztu behar Justizia Administrazioarekiko Harremanetarako Zuzendaritzak badaramatzala hiru bat urte euskararen erabilera sustatzeko programak bideratzen Gernikako epaitegietan, eta 2007ko lehenengo hiruhilabetekoan emititu diren dokumentu guztien %46 ele bietan izan direla (14.506 dokumentu) eta gainontzeko %54 gaztelaniaz hutsean (16.952 dokumentu). 2006.urtean, berriz, ele bitan emititu ziren dokumentu kopurua %23koa izan zen. Beraz, 2007ko 1.hiruhilabetekoan ele bitan emititutako dokumentuen kopurua %100 gehitu da aurreko urteko datuekin alderatuta. Hortaz gain astero eskaini dira ahozko gaitasuna hobetzeko moduluak, gaitasuna bera ez ezik, erraztasuna, konfiantza eta motibazioa hobetzea helburu. Epaile eta magistratuei dagokienez, ordea, Zuzendaritza honek euskarazko gaitasuna hobetzeko ikastaroak bideratzen ditu, epaitegietan bertan, halaxe gura duten guztiei.

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: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Tolosako ertzain etxean ez dute euskaraz artatzen, gaztelaniaz hitz egiteko eskatzen dute.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Herrizaingo Saila Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin batera Ertzaintzaren erkidegoa euskalduntzeko egitaraua garatzen ari da; prozesua motela izan arren, lanean dihardute etenik gabe.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak azaldu bezala, itsutasuna duten pertsonen kolektiboarentzat, ohiko baliabideen bitartez informazio eta kulturara heltzea oso zaila da. Egunerokoak diren jarduerak, hala nola, liburu bat irakurtzea, aldizkari bat, web gune bat etab. ez lirateke posible izango ez balute braile bezalako sistemarik. Mugaketa nabarmenagoa da euskarazko informazioaz ari garenean, ez baitago honelako argitalpenik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailak Hitzarmena sinatu zuen ONCEekin 2006.urtean liburuak braileeratze eta argitaratutako 30 libururen zerrenda bidali zuten. Aurrerantzean ere zerrenda hori ugalduz joango dira ONCEekin elkarlanean.

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 lehenetsun batzuk markatzen dituela. Planaren fase honetan, Lehen Atentzioko espezialistak ez direnek ez daukate oraindik hizkuntza eskakizuna egiaztatuko beharrik. Aurrerago, plana aurreratu ahala, alegia, hizkuntza eskakizuna egiaztatuko 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: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak Bizilagun Zerbitzura, jabetza horizontalaren eta hiri errentamenduen zerbitzu publikora deitu du, zehazki Gipuzkoako ordezkartzara. Telefonozko arreta gaztelaniaz jaso du eta horren aurrean, egunean zehar arreta euskaraz jasotzeko aukera izan dezakeen galdetu duenean ezetz esan diote, ez dakiela inork. Ondoren abokatu batekin harremanetan jartzerakoan abokatu euskalduna nahi duela adierazi du eta ez dagoela euskaraz dakienik argitu diote.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Bizilagun zerbitzua orain dela gutxi txertatu da sail honetan, izan ere, bertan dauden langileak Jabetza Ganbaratik etorritakoak dira. Langile horiek betetzen dituzten lanpostuak oraindik ere ez daude guztiz biribilduta, eta ez daukate ezarrita ez hizkuntza eskakizunik, ezta derrigortasun datarik ere. Sail honen asmoa da etorkizunean, zerbitzu horretako lanpostuak erabat zehaztea beharrezkoak diren baldintza guztiak (euskara irizpideak barne) bete ditzaten. Beraz, oso kontuan hartuko ditugu egindako oharrak, eta euskara arloan aurrera egiten saiatuko gara.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzaren 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 jarduera 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: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Euskara.euskadi.net web gunean, hizkuntza eskubideen gainean, osasun zerbitzuak ataleko EAEko oinarri juridikoetako legeetan klikatuz gero "fichero no encontrado" ageri zaio, gaztelaniaz soilik. Gainera nahi duen legea, 255/1997 hain zuzen ere, ez zaio ageri.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Euskadi.net barruan dauden edukien helbidea (URLa) programa nabigatzailean gaizki adierazten bada, bost hizkuntzatan dagoen mezu bat sareko 18 ataritan ikus daiteke. Beste 2 ataritan (Osanet eta Hezkuntzan) oraindik gaztelania hutsezko mezua agertzen da, baina arazo teknikoa detektatu dugu eta laster konponduko dugu.

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: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Jaurlaritzako Gipuzkoako Ordezkaritzako Kultura Sailean jende aurrean dauden 3 langilek ez dakite euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Administrazio atal horretan 4 lanpostu daude eta lauak dute derrigorrezko hizkuntza eskakizuna. Baina lau langile horietatik 3 legez salbuetsita daude hizkuntza eskakizuna egiaztatzen. Beraz, langile bakarra dago euskaraz dakiena. Egoera horretan elkar joka daude herritarren eskubideak eta herri langileen eskubideak, eta administrazio orokorraren normalizazio prozesuaren baitan ulertu behar da, eta beraz, aldi baterakoa.

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 daitezzen. 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: Euskal Herriko Lurraldearen Antolamendurako Batzordeak Udaletara bidaltzen dituen txostenak gaztelera hutsean idatziak egoten dira.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Egia da Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saileko atal batzuetan euskararen egoera ez dela nahi bezalakoa, eta arazoak ez dauka gainera, konponbide erraza.. Edonola ere, orain udalerrri euskaldunetara bidali beharreko ziurtagiriak ele bietan bidaltzen ahalegintzen gara, horretarako dokumentuak euskarara itzuliz.