



# ELEBIDE

## 2008<sup>ko</sup>

### JARDUERA-TXOSTENA

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Viceconsejería de Política Lingüística





**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA  
Viceconsejería de Política Lingüística



**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2009

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegi Nagusiaren katalogoan aurki daiteke: <http://www.euskadi.net/ejgvbiblioteca>

Argitaraldia: 1.a, 2009ko martxoa

Ale-kopurua: 3.000 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Kultura Saila

Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
C/ Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Internet: [www.euskara.euskadi.net/elebide](http://www.euskara.euskadi.net/elebide)

Azala: Antton Olariaga

Diseinua: Junkal Motxaile

Inprimatzailea: GRAFO, S.A.  
Avda. Cervantes, 51 (DENAC) - 48970 Ariz-Basauri (Bizkaia)

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

## AURKIBIDEA

ELEBIDE: Gizarte integraziorako tresna Miren Azkarate Villar, Kultura sailburua	7
ELEBIDE: Hizkuntz berdintasunerantz garamatzen Zerbitzua Patxi Baztarrika Galparsoro, Hizkuntza Politikarako sailburuordea	9
ELEBIDE: Egindako bidea eta egin beharrekoa	II
2008KO JARDUERA-TXOSTENA Elebideren bigarren urtea	15





# ELEBIDE

## GIZARTE INTEGRAZIORAKO TRESNA

**MIREN AZKARATE VILLAR**  
**KULTURA SAILBURUA**

Gizarte moderno, aurreratu eta demokratikoen ezaugarri nagusietarikoa da herritarrak eskubidedun subjektutzat onartu eta herritar guztiak, eskubideei eta aukera-berdintasunari dago-kienez, berdinkidetzat hartzea. Gizadiaren historian aurrerapenak beti ere askatasunaren eta berdintasunaren aldeko jardunaren eskutik etorri dira. Askatasun eta berdintasun eremuak handitzeak nahitaez berarekin ekarri du gero eta eskubide gehiago aitortzea, eta aitorturiko eskubideak egiazki errespetatzea. Testuinguru horretan lortu dute hizkuntz eskubideek ere gela propioa izatea Herritarren Eskubideen Etxe Handian.

Euskadiko Autonomia Erkidegoan ere baditugu hizkuntza eskubideak. Autonomia Estatuak, euskara –gaztelania bezala– gure Erkidegoko hizkuntza ofizialtzat ezartzeaz gain, euskara ezagutu eta erabiltzeko eskubidea aitortzen die herritar guztiei, eta eskubide horiek egiazki baliatzeko neurriak hartzeko obligazioa ezartzen die herri-aginteei. Obligazio hori betetzera, herritarrei hizkuntza-eskubideak zehatz aitortzera eta aitorturiko eskubide horiek garabidean jartzera dator 1982an onarturiko Euskarren Erabilera Normalizatzeko Legea. Herritarrei administrazioan, hezkuntzan, hedabideetan eta gizarte-bizitzan oro har “euskaraz bizitzeko” es-

kubidea aitortu eta errespetatzean datza, beraz, gure marko legalaren abiapuntua.

Egia da, gainera, zorionez egia, euskal gizartea gero eta neurri zabalagoan ari dela bere gain hartzen hizkuntza eskubideak egiazki errespetatzeko helburua. Egia da, halere, hizkuntza eskubideak gizarteratzeko oraindik ere ahalegin ugari egin beharra dugula. Egia da, nolana ere, ez dela nahikoa eskubide horiek legerian aitortzea, baizik eta beharrezkoa dela eskubide horiek babesteko eta egiazki baliatu ahal izateko herri-aginteok neurriak hartzea. Horretara dator, bere apaltasunean, *Elebide*.

Herritarren eskubideak eta aukera-berdintasuna hertsiki loturik daude. Aukera-berdintasuna da herritarrok berdinkide egiten gaituen faktore nagusia. Horrexegatik dira herritarren hizkuntza-eskubideak gure hizkuntza legeriaren oinarria, eta gure bi hizkuntza ofizialen erabilera-aukera berdintasuna bermatzea da gure hizkuntza politikaren helburu nagusia.

Gure hizkuntza-legeriak agintzen duenez, Euskadin ez guke hizkuntza kontuengatik inolako diskriminaziorik eduki ahal, baina jakina da gaur eta hemen oraindik berak aukeraturiko

hizkuntzan bizitzeko zailtasunak dituen euskal hiztuna dela. Diskriminazioak ekiditea eta hizkuntzen arteko berdintasun soziala gero eta handiagoa izatea ditugu goiburua, besteak beste konbentziturik gaudelako zenbat eta handiagoa izan hizkuntzen aukera-berdintasuna, orduan eta sendoagoa izango dela bi hizkuntzen arteko bizikidetzaren, eta orduan eta bikainagoa izango dela gu guztion bizikidetzaren.

Ikuspegi horrekin eta aipaturiko balioak sendotzeko helburuarekin sortu genuen *Elebide*, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko zerbitzua. Herritarren babesa ematea eta hizkuntza-eskubideen urraketak gertatzen direnean arazoak konponbidean jartzea da zerbitzu berri honen egitekoa. Ez doa, beraz, ezere eta inoren kontra, baizik eta hizkuntzen arteko bizikidetzaren, herritarren hizkuntza aukera berdintasunaren eta elebitasun egiazkoaren alde. Hori da Eusko Jaurlaritzaren konpromisoa: berdintasuna gero eta handiagoa eta zabalagoa izatea gure gizartean, baita hizkuntza kontuetan ere. Konbentziturik nago helburu zoragarri horretarako baliagarri izango dela jadanik bi urte pasatxoko ibilbidea egin duen *Elebide*, eta horretan saiatuko da etorkizunean ere.





# ELEBIDE

## HIZKUNTZ BERDINTASUNERANTZ GARAMATZAN ZERBITZUA

**PATXI BAZTARRIKA GALPARSORO**  
**HIZKUNTZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA**

Legealdi honetarako konpromiso franko hartu zituen Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak gizartearen aurrean: herritarren hizkuntza eskubideak babestea zen horietako bat, eta hain zuzen ere, konpromiso hori betetzeko sortu zen *Elebide* 2006ko udagoiengan. Bi urte pasatxo darama abian, beraz, herritarren hizkuntza eskubideak zaintzeaz arduratzen den zerbitzuak, eta tarte honetan etengabe jardun du lanean gure bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko aukera-berdintasuna ziurtatzeko, hori baita gure hizkuntza politikaren helburu nagusietarikoak.

Autonomia Estatutuak euskara eta gaztelaniaren ofizialtasuna aldarrikatu zuen; gainera, euskara ezagutu eta erabiltzeko eskubidea aitor-

tu zien herritar guztiei, eta eskubide horiek babesteko obligazioa ezarri herri-aginteei. Ikusten denez, legeek esaten dutena betetzea ez ezik, betearaztea ere bada herri-aginteen eginkizuna; horretan zorrotz jokatu beharra dago, eta zorrotz jokatzeko ahalegintzen ari gara. Euskal gizartean indartu egin dira hizkuntza eskubideak egiazki errespetatzeko gogoia eta helburua. Hori areagotzeko tresna da *Elebide* zerbitzua.

Nolanahi ere, bide luzea geratzen zaigu bi hizkuntza ofizialen arteko egiazko berdintasun soziala lortu arte. Gehiagotan esan dugunez, gaur eta hemen hiztunak berak aukeraturiko hizkuntzan gizarte-bizitzako eremu ugarietan bizitzeko zailtasunak dituen euskararen aukera egi-

ten duen herritarra da. Euskara gaztelania baino egoera ahulagoan dago gure gizartean: horretan ez dago zalantzarik. Euskal hiztunen hizkuntza eskubideak dira urratu ohi direnak, eta beraz, euskara da babesa eta bultzada behar duena, gureak ditugun bi hizkuntzen estatus berdintasuna izango badugu euskal gizartean. Hartarako tresna izan nahi du *Elebide* zerbitzuak.

Bi hizkuntzen arteko bizikidetza dugu helburu, estatus berdintasunean eta errespetuan oinarrituriko bizikidetza. Badakigu hori ezin dela esparru eta toki guztietan aldi berean goizetik gauera lortu. Badakigu bide hori arrakastatsua izango bada zuhertasunez eta malgutasunez jardun behar dugula. Badakigu denbora luze-ko kontua dela hau. Normala da hori; ez gaitu, beraz, horrek larritzen. Izan ere, bai baitakigu, finean, garrantzitsua, beti, asko edo gutxi, baina etengabe, aurrerapausoak ematea dela: gehiegikeriak itogarri diren bezala baitira antzuak eta negatiboak utzikeriak eta zabarkeriak. Garbi izan dezagun ez direla eskubide guztiak euskal hiztunenak bakarrik eta betebeharrak guztiak erdal elebakarrenak bakarrik, baina hori bezain garbi izan dezagun geldialdirik gabe egin behar du-

gula aurrera berdintasunaren bila, ahantzi gabe eskubideak, hizkuntza kontuetan ere, beti errespetatu behar direla.

Esan dugunez zailtasun handi eta ugarrienak euskal hiztunak baditu ere, *Elebide* herritar guzti-guztien hizkuntza eskubideak bermatzeko sortu da: euskal hiztunenak eta erdaldunenak, eta zabalik dago herritar ororen mota guztietako kexak eta iradokizunak jasotzeko, hemen herritar guztiok baitauek hizkuntza batean edo bestean bizitzeko eskubidea. Eskubide hori bermatuz ez da ezer inposatzen; hizkuntza eskubideak babestuta gizarte justuagoa, solidarioagoa eta parekotasun handiagokoa eraikitzen dugu.

Badakigu ez dela nahikoa hizkuntza eskubideak aldarrikatzea. Gainera, euskal administrazioek neurriak hartu behar dituzte hizkuntza eskubideen arloan urraketa nozitu duen herritarrari babes osoa emateko. Hori da hizkuntzen arteko bizikidetzaren eta herritarren arteko errespetuaren bermerik handiena. Horretan ari dira euskal herri-aginteak. Horretan saiatu da *Elebide* aurreko urteetan, eta horretan saiatuko da 2009. urtean zehar.



# ELEBIDE

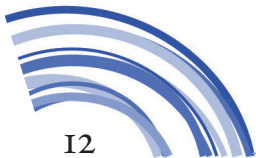
## EGINDAKO BIDEA ETA EGIN BEHARREKOA

*Elebide* Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzari atxikitako Zerbitzu gisa sortu zen, euskal herritar guztien hizkuntza eskubideen bermea sustatzeko. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak egindako apustuaren eta 2005-2009 legealdirako harturiko konpromiso publikoaren emaitza izan da *Elebide*.

Sortu denetik zerbitzu aktiboa izan da *Elebide*. Ez da herritarren kexak eta iradokizunak jasotzera mugatu; aitzitik, kasu bakoitzaren jarraipen zehatza egin du, jasotzen duen kexa edo iradokizun bakoitzak bere eragina eta konponbidea izan ditzan. Hiru dira, hortaz, *Elebideren* berezko eginkizunak: hizkuntza eskubideak sustatu eta bermatzea herritarrari ba-

besa emanez, prozedura bat ezartzea berme hori eraginkorra izan dadin, eta konponbideak ezartzeko ardura duten administrazioekin eta erakundeekin lankidetzan jardutea irtenbiderik onena aurkitze aldera.

Zerbitzua martxan jartzen da herritarrak kexa, kontsulta edo iradokizuna aurkezten duen une berean. Kexa horiek era askotara aurkez daitezke: 012 telefonora deia eginez, [www.euskara.euskadi.net/elebide](http://www.euskara.euskadi.net/elebide) helbidera mezu elektronikoa bidaliz... Mezuarekin batera, herritarrak bere datu pertsonalak eman behar ditu, eta baita deskribatu ere kexa eragin dion gertakaria. Esan beharrik ez dago *Elebide* datu pertsonalen behar bezalako babesa ziurtatzen duela, datu per-



tsonalen babeserako abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoan xedatutako betez.

Behin kexa, kontsulta edo iradokizuna aurkeztuta, *Elebideko* zerbitzu juridikoek sakon aztertu, eta izapidetzeko onartzea edo aintzat ez hartzea erabakitzen dute. Erabakia bata ala bestea izan, herritarrari jakinarazten zaio beti. Intzidentzia onartzen bada *Elebideren* aburuz hizkuntza eskubideak urratu direlako, *Elebide* gaiaren eskumena duen sail, erakunde, herri-administrazio edo entitatearekin jartzen da harremanetan, 15 eguneko epean arazoaren inguruko erantzun bat bidal dezan; tarte horretan, *Elebidek* beharrezko aholkularitza eta gomendioak ematen dizkio kasuan kasuko erakundeari, ahalik eta irtenbiderik egokiena aurkitzeko. Konponbidea lortutakoan, salaketa egin duen herritarrari jakinarazten zaio, eta intzidentzia itxi egiten da.

Prozesu osoan argi ageri denez, proaktibotasuna da eta izango da, oro har, hizkuntza politikaren eta, bereziki, *Elebideren* nortasun ikurretako bat. Elebidek zerbitzu proaktiboa nahi du izan, eta ez bakarrik erreaktiboa. Beharrezkoa da hizkuntza eskubideen urraketa nozitzen duten herritarrek administrazioaren babesa

jaso eta hurbiltasuna sentitzea; beharrezkoa da hizkuntza eskubideen urraketak kasuan kasuko administrazioak zuzenean ezagutzea; beharrezkoa da urraketa horiek konponbidean jartzea. Baina, oroz gainera, behar-beharrezkoa da herritarrek beraien hizkuntza eskubideez jabetzea eta eskubide horiek gero eta onarpen sozial handiagoa izatea.

Sentsibilizazio hori gogoan, 2008ko udaberri aldera “Gizarte elebiduna lortzeko egiten dugu lan” izaneko kanpaina jarri genuen martxan, herritarren sentsibilizazioa lantzeko eta gizartea zein administrazioko langileak ohartarazteko herritarrek duen hizkuntza hautatzeko eskubideaz. Kanpaina horren bidez milaka eta milaka herritarri jakinarazi diegu badutela nora jo, beren hizkuntza eskubideak, era batera edo bestera, urratu egin direla sentitzen badute; hortxe dutela *Elebide*, kexak jaso ez ezik, salatua izan den entitatearekin harremanetan jartzeko eta kasuari konponbidea ematen laguntzeko.

Aurreko urteetako esperientziak agerian utzi du, oro har, bi modutara urratu ohi direla herritarren hizkuntza eskubideak: paisaia linguistikoko hizkuntza batari edo besteari leku ez egiteagatik, edota jendaurreko zerbitzuetan arreta



elebietan ez bermatzeagatik. Hori horrela izanik, antzeko egoerak aukeratu ditugu gure kanpainarako ere: prentsa eta irrati iragarkiek hizkuntza eskubideak urratzen diren egoera bana erakutsi dute; horretaz gain, milaka eskuorri dibulгатibo banatu dira, *Elebide* zerbitzua herritarrengana hurbiltzeko.

2007an kaleratu genuen gure lehen jarduera-txostena. Hona hemen, bada, 2008. urteari dagokiona. Iaz baino intzidentzia gehiago izapidetu dira, eta iaz baino intzidentzia gehiagori aurkitu diogu irtenbidea. Pozik gaude, beraz, egindako bideaz; nolana ere, argi dago gaur egun oraindik hizkuntza ofizialak erabiltzeko aukera berdintasuna ez dela guztiz benetakoa eta eraginkorra euskal gizartean. Bide luzea dago egiteke. Errealitate soziolinguistikoa, hizkuntza arloan dagoen gain-ideologizazioa, behar besteko informaziorik eza, hizkuntza ohiturak eta inertziak... aldagai horiek guztiek bizirik

diraute eta traba dira erabateko aukera berdintasuna bermatzeko.

Aurrera egin beharra dago, pazientziaz eta pragmatismoz, baina aurrera etengabe; denbora hartuz, baina urrats sendoak eginez. Oztopoak gainditzeko egin behar dugu lan, jarrera negatiborik eta dramatismo uxatzailerik gabe, edozein hizkuntza urraketaren azpian fede txarra eta borondate eza bilatzen aritu gabe, askotan urraketa horiek ez baitira jarrera gaiztoaren ondorio, urte askotako inertziaren emaitza baizik. Eskubideen urraketa salatzea beharrezkoa da, baina arazoak identifikatzeko balio diguten neurrian dira baliagarri salaketak. Benetan gogoko duguna eta mugiarazten gaituena eskubide urraketak egiatzki konponbidean jartzea da. Horretan izan nahi dugu eraginkor: herritarra babesten, eskubide urraketa konpontzen eta konponbidearen aldeko giroa sortzen, gure lankidetzeta eta aholkularitza eskainiz.



# 2008ko JARDUERA-TXOSTENA

## ELEBIDEREN BIGARREN URTEA

### *Intzidentzia kopurua*

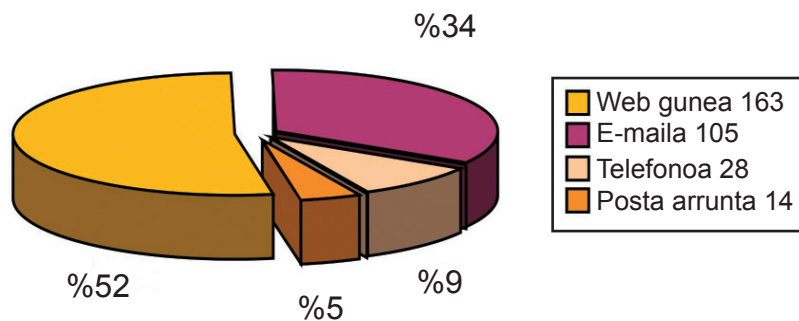
2008. urtean Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 310 intzidentzia erregistratu ditu; beraz, aurreko urteko datuekin alderatuz gero (248 intzidentzia), %25 handitu da herritarren eskaria.

### *Intzidentziak jasotzeko bidea*

Intzidentzia guztietatik 163, hau da, %52, web gunearen bidez aurkeztu dira. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak aplikazio berria jarri du abian 2008an, eta horri esker, Elebiden garatu diren prozeduren kudeaketa automatizatua hobetzeaz gainera, herritarrenganako harreman

integralerako bide berria egokitu da Elebideren web orriaren bitartez. Bide telematikoa erabiltzearen alde egindako ahaleginak harrera bikaina izan du, datuek egiaztatzen dutenez; izan ere,

1. grafikoa: **Intzidentziak jasotzeko bidea.**



maiatzean jarri zen martxan, eta bide hori erabili dute gehien herritarrek, Elebide Zerbitzuarekin harremanetan jartzeko.

Hala ere, ez dira baztertu gainerako harremanetarako bideak: 105 intzidentzia (%34) jaso dira e-mail bidez, eta 28 telefonoz (%9). Horretaz gain, 14 herritarrek (%5) posta arrunta hautatu dute Elebiderekin harremanetan jartzeko.

### **Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza**

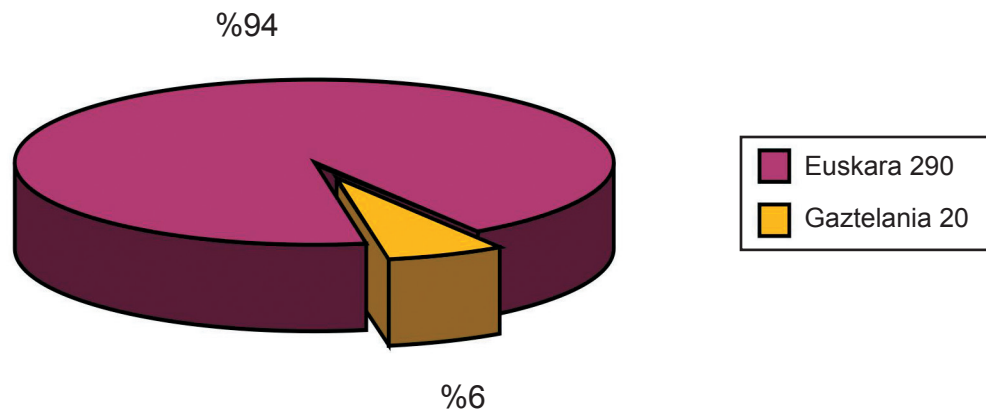
2008. urtean zehar Elebiderengana jo duten 10 herritarretatik 9k, zehazki 290ek, euskara erabili

dute Zerbitzuarekin harremanak izateko, eta 20k, gaztelania. Azken 20 kasu hauetako gehienetan, salatzaileek adierazi dute gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu zaiela; dena dela, kasu gutxi batzuetan, nahiz eta kexak gaztelaniaz aurkeztu, oinarrian, kexa sorrarazi duen arrazoia euskara erabili ezin izana izan da, edota erakundeek euskara ez erabiltzea.

### **Intzidentzia onartuak / ez onartuak**

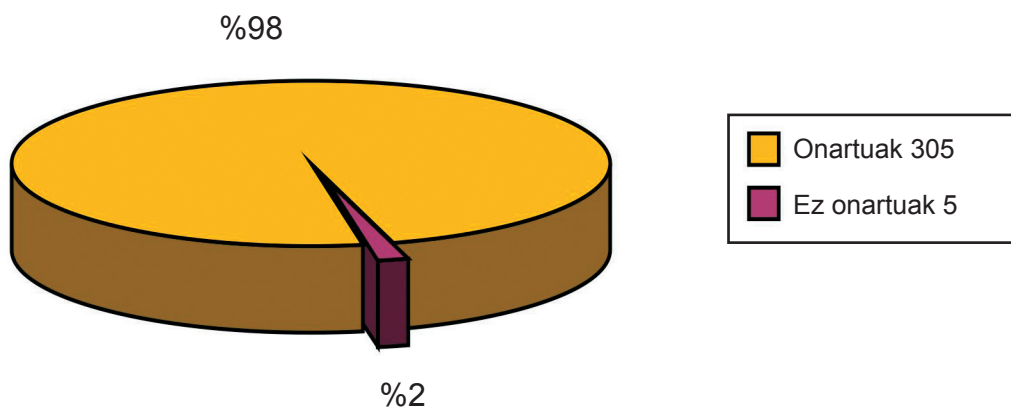
2008.urtean Elebiden aurkeztu diren 310 intzidentzietatik 5 ez dira onartu; hau da, ez da pro-

2. grafikoa: **Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza.**





### 3. grafikoa: Intzidentzia onartuak / ez onartuak.



zedurarik abiarazi; izan ere, Elebidek kexaren zioa aztertu ondoren, ondorioztatu du lege edo eskubide urraketarik ez dela gertatu. Elebidek soilik legeak jasotzen dituen kasuetan izapidetzen ditu kexak; eta, kasu horietan, ez da oinarri juridikorik aurreikusi edota legez babestutako egoerak izan dira. Gainerako 305 intzidentziak tipologia bakoitzari dagokion prozedurari jarraituz izapidetu dira.

### **Izapidetutako intzidentzien tipologia**

2008. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien %89 kexak izan dira, herritarren ustez hiz-

kuntza eskubideak urratu direlako. Horrela bada, izapidetutako 305 intzidentzietatik 271k tipologia horri erantzuten diote. Orobat, 16 kontsulta, 17 iradokizun eta eskaera bakar bat jaso dira.

Kexa horietako gehienak gai hauen ingurukoak izan dira: Administrazioarekin, ahoz zein idatziz, aukeratu den hizkuntzan harremanak gauzatu ezina eta errotulazioan antzematen diren hutsuneak.

Kontsultei erreparatuta, berriz, euskararen ezagutza egiaztatzen duten titulu eta ziurtagirien arteko baliokidetzarena izan da gai nagusia; hain zuzen ere, 64/2008 Dekretua, apirilaren 8koa,

euskararen ezagutza egiaztatzen duten titulu eta ziurtagirien arteko baliokidetzak finkatu eta Hizkuntzen Europako Erreferentzi Marko Bateria egokitzekoa. Dekretu hori argitaratu izanak (EHAA 71 zk., 2008ko apirilaren 18a) herritarren jakin mina piztu du eta kontsultak eragin ditu. Aipatzekoa da, era berean, herri-administrazioek eta enpresa pribatuek ere helarazi dituztela hizkuntza eskubideei buruzko kontsultak.

Iradokizunen atalean, proposamen nagusia ondokoa izan da: elebitasuna bermatu arren, gaztelania lehenetsita duten hainbat web gune-tan, beste urrats bat eman eta euskara lehenes-

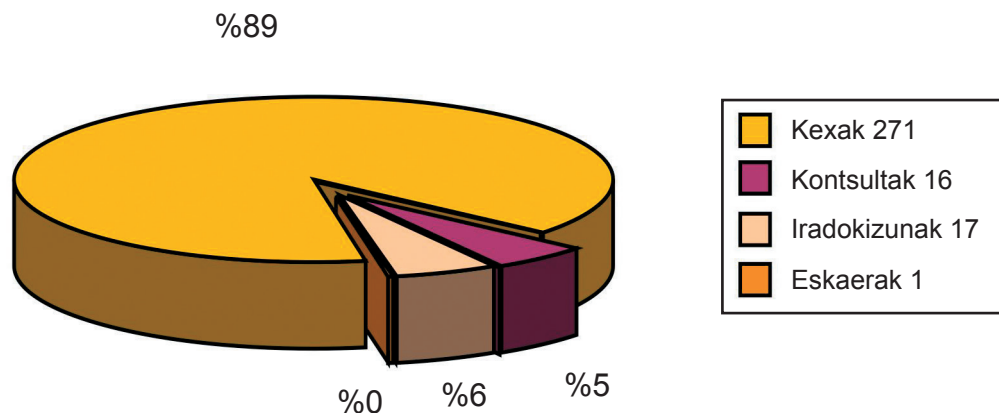
tea, horrek euskararen normalizazioan eragin positiboa izango duela iritzita.

Eskaera bakarrari dagokionez, herritarra Euskal Autonomia Erkidegoko hezkuntzan euskarazko eredu bakarra ezartzearen aurka agertu da, eta eredu bakar hori ez ezartzeko eskatu du.

### *Izapidetutako kexen tipologia*

Esan bezala, 2008. urtean Elebiden izapidetu diren 271 kexak 3 multzo nagusitan sailkatzen dira: idatzizko harremanetan gertatzen diren urraketak, ahozko harremanetan gertatzen direnak eta

4. grafikoa: **Izapidetutako intzidentzien tipologia.**



paisaian antzeman daitezkeenak (errotulu, seinale...). Irudian ageri diren gainerako zenbatekoak kexa beraren baitan urraketa mota bat baino gehiago ematen direneko kasuei dagozkie.

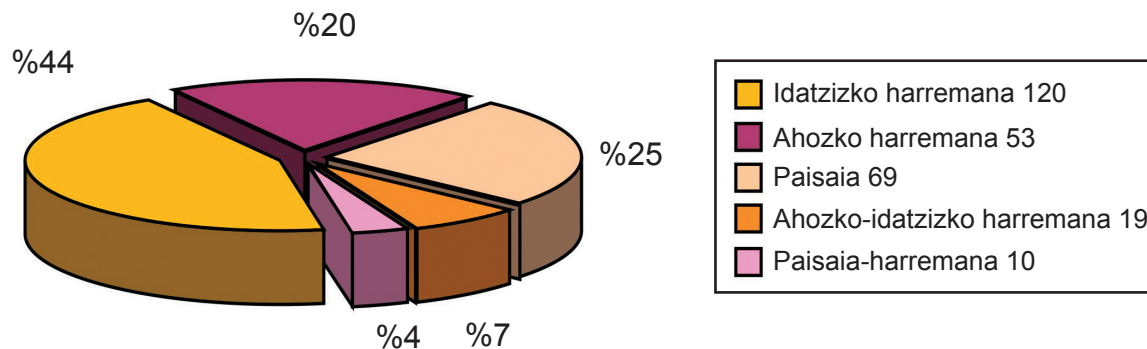
Kexen %70 herri-administrazioen esparruan kokatzen dira: zenbait administrazioek ez dute bermatzen ahozko zein idatzizko harremanetan herritarren gogoko hizkuntza erabiltzeko eskubidea. Gainontzeko kexetan, enpresa pribatuen eta zerbitzu-sektoreen hizkuntza jokabideak salatzen dira.

2007ko txostenarekin alderatuz gero, agerikoa da bai zenbakiak bai kasuistika oso antzekoa dela: orduan ere, %70az aritu ginen.

Ahozko harremanei erreparatzen badiegu, 53 kexa aurkeztu dira herritarrek euskaraz artatuak izateko duen eskubidea ez dela errespetatu salatzeko; idatzizko harremanei dagokienez, berriaz, 120 kexa jaso dira salatuz erakundeak soilik gaztelania erabili duela herritarrekiko harremanetan. Gainera, 19 kasutan, hizkuntza eskubideak, bietara, ahoz zein idatziz urratu direla salatu dute.

Bestalde, paisaiarekin lotura duten kexek, zehazki 69k, bide, kale eta lan seinaleei egiten diete erreferentzia oinarrian; eta, 10 kasutan, erakunde batekin izandako harremanean gertatutako urraketaekin batera, salatu da erakunde-ko paisaian ere badirela hutsuneak.

5. grafikoa: **Izapidetutako kexen tipologia.**



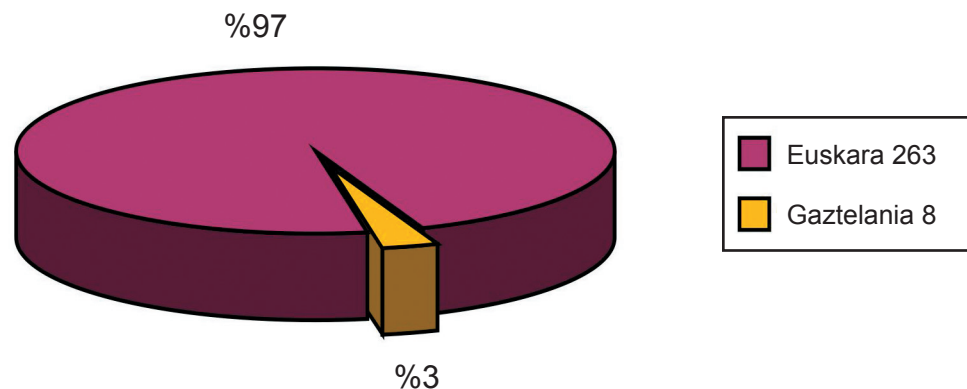
### **Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den**

Izapidetutako 271 kexetatik 263tan euskarak nozitu du eskubide urratzea, eta 8 kasutan gaztelaniak. Aurreko urteko txostenari erreparratuta, konturatuko gara datuak oso-oso antzekoak direla. Jakina da euskararen erabilera normalizazio prozesuak azken 25 urteotan aipatzeko moduko aurrerakada egin duela, baina urraketa kopuru horrek agerian uzten du bi hizkuntzen arteko erabilera-aukeran oraindik badagoela aldea. Hori horrela, ekintza eta neu-

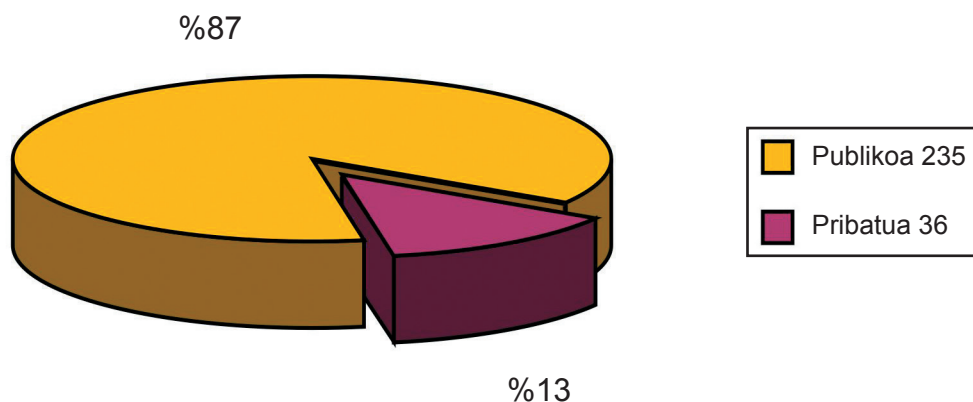
rri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, progresiboki baina modu erabakigarrian, euskararen eta gaztelaniaren arteko berdintasun sozial benetako eta eraginkorra lortzeko.

Gaztelaniari dagokionez, erabili nahi, eta ezinezkoa izan dela salatzen duten kexak, gehienbat, administrazioarekiko idatzizko harremanetan gertatu dira, zehazki zenbait udal eta erakunderen araudien babesean. Horrela bada, zenbait kasutan euskara hutsean jardun da, eta Administrazioaren mezuak gaztelaniaz jaso nahi dituzten herritarren hizkuntza eskubideak agian ez dira bete-betean aintzat hartu.

6. grafikoa: **Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den.**



7. grafikoa: Intzidentzia onartuak / ez onartuak.



### ***Kexak esparruaren arabera***

Kexen %87 (235 intzidentzia) esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak dira, eta %13 (36 intzidentzia) esparru pribatuan gertatutakoak.

### ***Esparru publikoko kexak***

Herri-administrazio eta erakundeen kasuan, aurkeztutako kexen %45 Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurkakoak dira.

Esparru publikoa aintzat hartzen badugu, Elebideren 2007ko jardueran EAEko Administrazio Orokorraren aurkako kexak erdia baino gehiago ziren (%65). 2008an aldiz, portzentaia hori %20 gutxitu da.

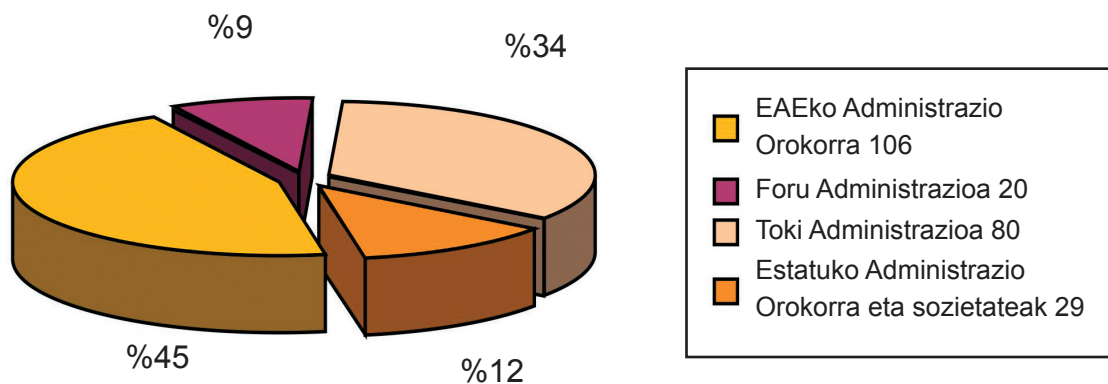
Toki-administrazioaren kasuan, ordea, kontrako gertatu da: haien aurkako kexak nabarmen igo dira 2008an zehar: 2007an 34 kexa (%21) izatetik, 2008an 80 kexa (%34) izatera igaro dira. Toki-administrazioen aurka aurkeztutako 80 kexa horietatik 14 Arabako udalei dagozkie; 55, Bizkaiko udalei; eta 11, Gipuzkoakoiei. Toki-

-administrazio horien kasuan, kexa zerk sorra-  
razi duen begiratu gero, ikusiko dugu kasuis-  
tika iazkoaren oso antzekoa dela: euskaraz  
aurrez aurre arretarik ez eskaintzea, gaztelania  
hutsezko jakinarazpenak, gaztelania hutsean  
dauden web guneak eta behin betiko edo behin  
behineko bide-seinaleak (kaleen izenak, zirku-  
lazio seinaleak, obra edo lan seinaleak...). Era  
berean, hainbat kexa aurkeztu dira udal ekital-  
dietako programetan eta argitalpenetan euska-  
rari toki gutxi eta mendekoa eman zaiolako.

Foru administrazioei dagokienez, 2007an  
11 izan ziren haien aurkako kexak: %7, eta  
2008an, ostera, % 9; guztira, 20 kexa izan  
dira: Arabako Foru Aldundiak 3 jaso ditu, Biz-  
kaiko Foru Aldundiak 7, eta Gipuzkoako Foru  
Aldundiak 10. Huetan ere, toki-administra-  
zioaren kasuan bezala, tipologia iazkoaren  
tankera berekoa da: gaztelania hutsezko ja-  
kinarazpen edo komunikazioak, euskara-  
zko arretarik eza, gaztelania hutsezko bide-  
-seinaleak... Foru aldundiek beraiek kontratatu-  
tako edo diruz lagundutako erakundeek eragin  
dituzte foru aldundiei egotzitako urraketa ge-  
hienak. Izan ere, nahiz eta Lurralde Historikoe-  
tako administrazioek hizkuntza ofizialak erabil-  
tzeko irizpideak eta planak beren egunerokan

erabili, oraindik orain, zeharkako zerbitzuetan  
akatsak eta urraketak gertatzen dira. Beraiek zu-  
zenezan eragindako urraketak gutxiengo dira.

Bestalde, areagotu egin dira Estatuko  
Administrazio Orokorraren eta bere erakunde  
eta sozietateen aurkako salaketak (RENFE,  
ADIF, Correos...): portzentajea ia bikoiztu egin  
da: %7tik %12ra igo da. Kexak, oro har, aurrez  
aipatutakoak dira: euskaraz arreta pertsonala  
edo telefono bidezkorik ez ematea, gaztelania  
hutsezko jakinarazpenak... Era berean, kexak  
sorrarazi ditu, gaur egun oraindik, haur jaio be-  
rriak erregistro zibiletan euskaraz erregistratu  
ezin izanak. 12/2005 Legearen arabera, 1957ko  
Erregistro Zibilaren Legeko 23. artikulua alda-  
tzen duena, inskripzioa egingo da agiria idatzita  
dagoen hizkuntzan: agiria elebiduna bada, agi-  
ria aurkezten duenak eskatzen duen hizkuntzan  
egingo da inskripzioa. Gainera, Erregistro Zibi-  
leko liburu-tako orriak, inprimakiak eta zigiluak  
bi hizkuntza ofizialetan emango dira, eta horre-  
tarako hiru hilabeteko epea ezartzen du legeak,  
indarrean sartzetik aurrera zenbatuta, as-  
paldi igaro dena. Bestalde, Euskararen erabilera  
arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Legeak  
9. artikuluan argi jasotzen du, justizia adminis-  
trazioarekiko harremanetan, herritar guztiek

8. grafikoa: **Esparru publikoaren aurkako kexak.**

aukerako hizkuntza ofizialaz baliatu ahal izango dutela, eta euskaraz aurkeztutako idazki eta agiriak, eta jardun judizialak balio osokoak eta eraginkorrak izango direla. Hori horrela izan arren, gaur egun oraindik ez da bermatzen xedapen honen aplikazio eraginkorra.

### **EAEko Administrazio Orokorren aurkako kexak**

Lehen aipatu bezala, Euskal Autonomia Erki-degoko Administrazio Orokorrek sorrarazi ditu kexa gehien: 106; horietatik, 64, Eusko Jaurleri-

tzak; 36, erakunde eta sozietate publikoek; eta 6, beste herri-administrazio batzuek.

Kexa kopuruak antzera mantentzen dira, baina ezin da gauza bera esan ehunekoez; izan ere, 2008an erakunde autonomoek ez dute kexarik sorrarazi; era horretara, gainerakoen zenbatekoak antzerakoak izan arren, ehuneko handiagoa dagokie.

Kexa horien tipologia, halaber, gainerako euskal herri-administrazioek eragindakoaren antzekoa da: hutsunea herritarrari arreta zuzena eskaintzerakoan, *de facto* hari eragotziz

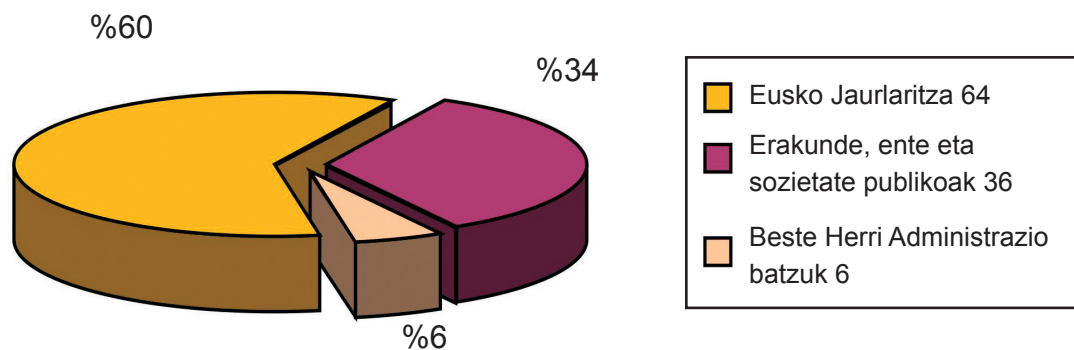
euskara administrazioarekin harreman-hizkuntza gisa erabiltzeko aukera; gaztelania hutsean egindako komunikazio eta jakinarazpen idatziak; euskarari gaztelaniaren pareko tratamendua ez ematea; euskarazko jakinarazpenetan akatsak agertzea...

Eusko Jaurlaritzaren menpeko erakunde eta sozietate publikoen kasuan ere antzekoa da aurkeztutako 36 kexen tipologia. Osakidetza jarraitzen du kexa gehien eragiten duen erakundea izaten, nahiz eta bere aurkako kexa kopurua 19 izatera pasa den (iaz 27 izan ziren). Hauek dira Osakidetzari egindako salaketa nagusiak: salaturiko gertaeretan ez da euskaraz-

ko telefono bidezko arretarik ematen, euskal hiztunak ez diren mediku eta langileak daude, gaztelania hutsezko dokumentuak erabiltzen dira, behin-behineko eta behin betiko errotuluak gaztelania hutsean daude edota euskarazko akatsak dituzte.

Beste herri-administrazioen artean, Euskal Herriko Unibertsitateak jasotako kexak dira esanguratsuenak. Herritarrak kexu dira gaztelaniako arreta jasotzeagatik, bai telefonoz bai aurrez aurre, eta web guneko zenbait eduki gaztelaniar argitaratu delako. Egoerak hobera egingo du, seguru asko, UPV/EHUK Euskararen Plan Gidaria indarrean jarri duelako.

9. grafikoa: **EAEko Administrazio Orokorraren aurkako kexak.**





## Esparru pribatuko arloak

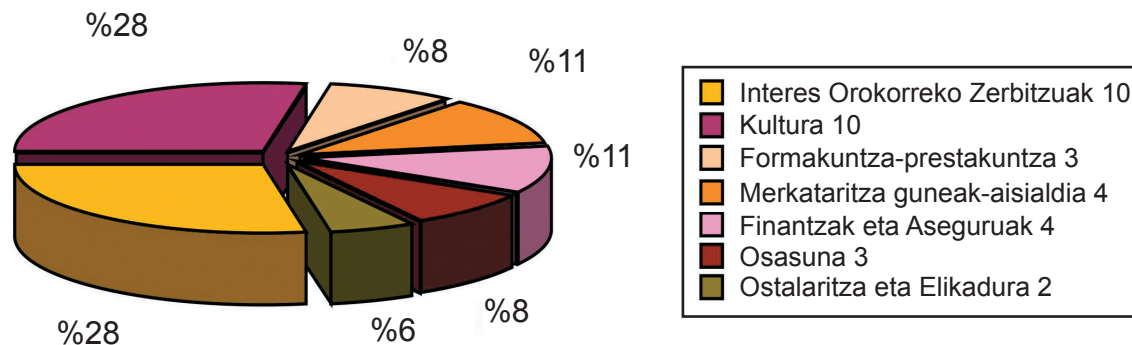
2008. urtean Elebiden aurkeztu diren 276 kexen artean, 36 esparru pribatuari dagozkio. Esparru honetan, irabazi asmorik gabeko erakunde eta elkarteak eta jarduera profesionaleri lotutako erakunde eta enpresak kokatzen dira, eta urraketak arlo hauetan gertatu dira: kultura, interes orokorreko zerbitzuak, merkatal gune handiak eta aisialdia, osasuna, prestakuntza, ostalaritza eta elikadura, eta finantza eta aseguruak.

Ikusten denez, esparru pribatuari dagozkion kexak ere jaso ditu Elebidek; nolana ere,

kontuan izan behar da arlo horretako hizkuntza eskubideak bermatze aldera argitaratu zela uztailaren 1ean 123/2008 Dekretua: Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa. Eta Dekretu horrek betebeharrak aragotu eta zehazten dituen arren, epea ematen die erakunde pribatuei bertako neurrietara egokitzeko.

Hala ere, Elebidek kexak bideratu egin ditu erakunde pribatuak neurriak ezartzen eta bideratzen joan daitezzen eta etorkizun laburrean araudia bete dezaten.

10. grafikoa: **Esparru pribatuko arloak.**





# LABURPENA

## ELEBIDE: KONPONBIDEA HELBURU GISA

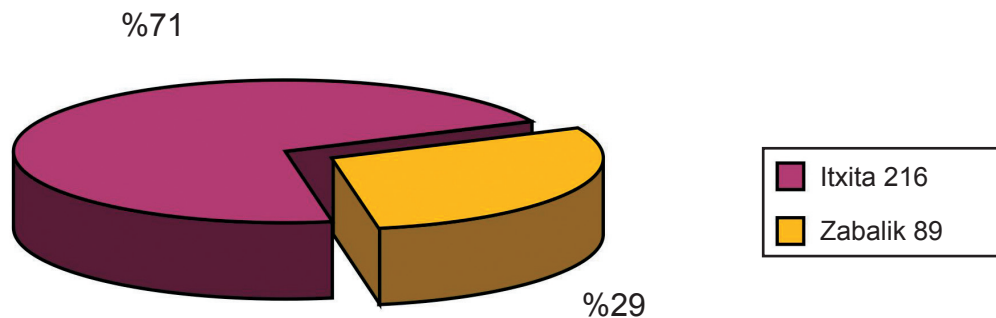
### *Intzidentzien egoera*

2008ko abenduaren 31rako, Elebidek izapidetutako 305 intzidentzietatik 216 itxita zeuden jadanik, hau da, informazioa emanda eta espedienteak ebatzita; gainerako 89 intzidentziek, azken

hiru hilekoan jasota gehienek, prozedura zabalik dute eta beraien bidea egingo dute.

Beraz, esan dezakegu, urte amaieran, izapidetutako 10 intzidentzietatik 7 ebatzita eta itxita zeudela:

11. grafikoa: **Intzidentzien egoera.**



### ***Itxita dauden intzidentzien tipologia***

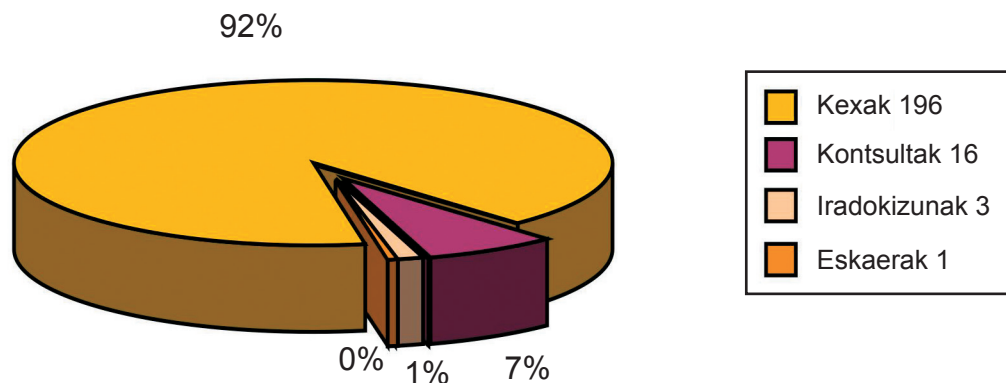
Kontsulten kasuan, jasotako 16ak urte amaieran itxita zeuden; izan ere, Elebidek kontsulta bat jasotzen duenean hori aztertu eta informazio gehigarria behar izanez gero, eskuratu egiten du. Txostena burutzearekin batera eskatzaileari helarazten zaio, eta intzidentzia itxi egiten da.

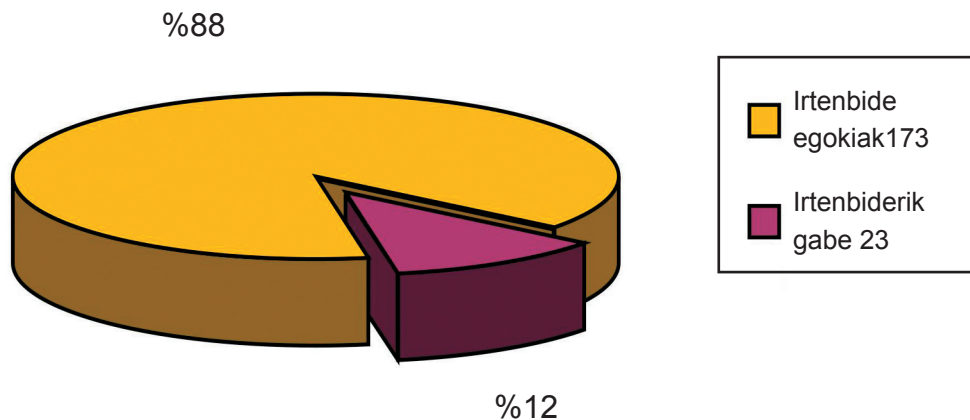
Izapidetutako 17 iradokizunei dagokienez, 3 itxita daude. Iradokizun baten aurrean, Elebidek iradokizun hartzaile den erakundeari helarazten dio herritarrak azaldutakoa, horren ingu-

ruan hausnarketa egin eta erantzun edo txosten bat prestatu dezan. Elebidek hori jaso bezain laster, herritarrari jakinarazten dio, eta honek kontrakorik esan ezean, intzidentzia itxi egiten da. Gainerako 14 iradokizunak izapidetzen edota beren bidea egiten ari dira.

2008.urtean eskaera bakarra erregistratu da, eta urte amaierarako itxita zegoen. Kasu honetan, Elebidek eskaera hori bere jardueraprozedura muturrera eraman arren, hartzaile den erakundeak ez du erantzun, eta ondorioz, eskaera bertan behera gelditu eta intzidentzia itxi egin da.

12. grafikoa: **Itxita dauden intzidentzien tipologia.**



13. grafikoa: **Kexen emaitza.**

### ***Kexen emaitza***

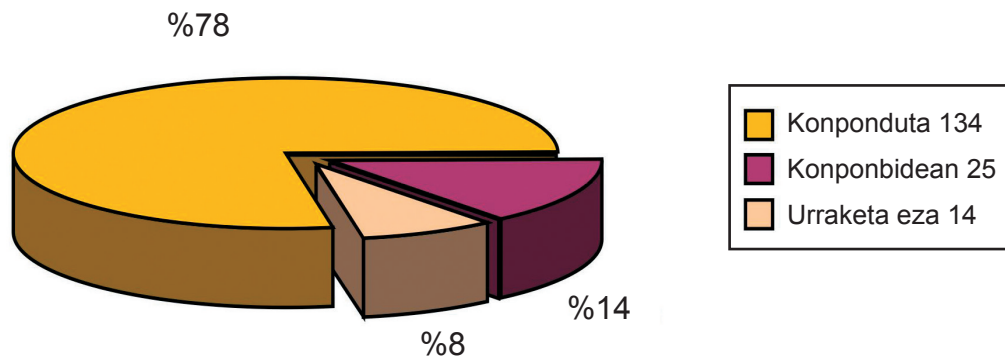
Kexei erreparatzen badiegu, bi kasu gerta daitezke: kexak irtenbide egokia izatea, alegia, konpontzea edo konponbidean egotea; edo kontrakoa: irtenbiderik ez izatea. Kopuruak ikusteko, erreparatu irudiari.

### ***Irtenbide egokiko kexak***

Emaitzak egokiak izan dira 173 kasutan. Elebidek kexa bati irtenbide egokia eman zaiola josten du baldin eta urraketa eragin duen gertaera hauetako egoera batean badago:

- **Konponduta:** erakundeak konpondu egin du kexa sorrarazi duen arazoa, edo konpromiso zehatz eta sinesgarria adierazi du, edo gertaera onartu eta abian jarri du protokolo bat, herritarren hizkuntza hautua errespetatua izan dadin. Jakina, ondoren, herritarrari jakinarazi zaio, eta hark ontzat eman du.
- **Konponbidean:** erakundeak ezin du di-da batean konpondu kexa sorrarazi duen gertaera, elebitasuna bermatzeko hainbat zailtasun dituelako; hala

14. grafikoa: Irtenbide egokiko kexak.



ere, adierazten du modu progresiboan ari direla lanean hori lortzeko.

- **Urraketa eza:** kasu hauetan, ustezko eskubide urraketak izapidetzen hasi ondoren, erakundeek urraketarik ez dagoela frogatu eta ziurtatu ahal izan dute.

### **Irtenbide gabeko kexak**

Emaitzak ez dira egokiak izan 23 kasutan. Talde honetan sailkatu dira zenbait arrazoiengatik konpondu gabe gelditu diren gertaera edo urraketak.

- **Erantzun eza:** Elebide Zerbitzua bere jarduera-protokoloari jarraituz hiru aldiz saiatu da erakundearekin harremanetan jartzen irtenbide baten bila. Hala ere, erakundeak ez du erantzun.
- **Asebetetzerik ez:** erakundeak erantzun egin du (azalpenak emanaz), baina herritarra ez da pozik geratu arrazoibideekin. Elebide ahalegindu da bi aldeak bat etortzen, baina bakoitzak bereari eutsi eta ezinezkoa izan da adostasun batera heltzea.

- **Prozeduraren etendura:** prozedura eten egin da, ustez urraketa eragin duen erakundeak datu gehigarriak es-

katu eta herritarrak Elebide Zerbitzuari igorri ez dizkionean.

15. grafikoa: **Irtenbide gabeko kexak.**

