Euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketaren ebaluazioa

**GOI-MAILAKO ZIURTAGIRIA BERRITZEKO ERAKUNDEAREN AURKEZPEN DOKUMENTUA**

**2023**

Ebaluatuko den erakundearen izena:

**2023**





**1. ERAKUNDEAREN DATUAK**

|  |  |
| --- | --- |
| **Erakundearen izena:** |  |
| **Erakundearen izaera juridikoa:** |  |
| **Langile-kopurua eta sexuaren arabera bereizita:** |  |
| **Ingurune digitala: Webgunea(k), sare sozialak…:** |  |
| **Erakundearen jarduera, produktu eta zerbitzuak azaldu:** |  |
| **Erakundearen antolamendu eredua (egitura, atal-sailak, ardurak…)** | Erakundeak organigrama edo antzeko irudiren bat badauka, Dokumentu honekin batera bidal dezake (izen-abizenekin, karguekin eta ahal dela, euskara- gaitasun mailarekin) |
| **Erakundeak d(it)uen egoitz(ar)en zerrenda. Azaldu egoitza bakoitzean egiten den jarduera eta hauetan lan egiten duten langile kopurua:** | - Egoitza nagusia:  -  -  -  -  - |
| **Egoitza nagusiaren helbidea eta iristeko lotura-mapa:** |  |
| **Erakundearen bezero-mota. Zein da erakundeak eskaintzen dituen zerbitzuen bezero-mota, herritarrak/bezero fisikoak, enpresa pribatu edo erakunde publikoak?** | -  -  -  - |
| **Erakundearen hornitzaile nagusiak zerrendatu, hauek ematen duten zerbitzu edo produktua zehaztuz:** | -  -  -  - |
| **Langileek Euskaraz idazteko eta hitz egiteko gaitasuna (kopuru absolutuetan):** | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | Euskaldunak | Langileak guztira | | Zuzendaritza taldea: |  |  | | Bezero-herritarrekin harremana duten pertsonak: |  |  | | Gainontzekoak: |  |  | | Guztira sexuaren arabera bereizita (%). |  |  | |

**ERAKUNDEAK ESKAINTZEN DITUEN ZERBITZU ETA PRODUKTUEN AZALPENA**

Hurrengo taulan erakundeak herritar, bezero fisiko, edo erakundeei ematen dizkien zerbitzu eta produktu GUZTIAK zerrendatu behar dira. Horrela, ebaluazio-taldeak argi izango du erakundeak zer zerbitzu/produktu ematen duen, norentzako (hartzailea zein den) eta nolakoa den euskararen presentzia eta erabilera hauetako bakoitzean (eskaintzen den, bermatzen den, zerbitzu horretan dauden erakundeko langileen hizkuntza-gaitasuna zein den, eta abar). Zerbitzu edo produktu hauek erakundeak azpi-kontratatuko enpresek zein beste pertsona batzuek emandakoak badira, errenkada horri kolorea aldatu mesedez.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Erakundeak ematen dituen zerbitzuak eta produktuak zerrendatu | Zertan datza zerbitzu/produktua? | Erakundeak ematen dituen zerbitzu/produktu guztiak kontuan hartuta, honen pisua (%) adierazi, bezero edo ordu kopuruagatik, fakturazioagatik… | Zein da zerbitzu/produktu horren bezero-mota, herritarrak/bezero fisikoak, enpresa pribatu edo erakunde publikoak? zehaztu bezero mota bakoitzaren ehunekoa (%) | Zerbitzua zein hizkuntzatan eskaintzen da? E: euskaraz  ELB: ele bietan  G: gaztelaniaz bakarrik | Zerbitzu/produktu honetan bezeroak hartzen duen idatzizko materialetik zenbat dago euskara hutsez edo elebietan? (% eman) | Bezeroekin ahozko harremanak euskaraz egin ahal izatea bermatzen da? (%0 inoiz, %100 guztietan) | Zein da zerbitzua eskaintzen dutenen euskara-gaitasuna? (% eman) |
| A ZERBITZU/PRODUKTUA |  |  |  |  |  |  |  |
| B ZERBITZU/PRODUKTUA |  |  |  |  |  |  |  |
| D ZERBITZU/PRODUKTUA |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Bezeroa edo zerbitzu hartzailea herritarra edo bezero fisikoa bada, *EMEren 2. elementuan ebaluatuko da (Zerbitzu-hizkuntza)*

Bezeroa edo zerbitzu hartzailea entitate publikoak badira, *EMEren 5.1. azpi-elementuan ebaluatuko da (Kanpo harremanak- erakunde publikoak)*

Bezeroa edo zerbitzu hartzailea entitate pribatuak badira, *EMEren 5.2. azpi-elementuan ebaluatuko da (Kanpo harremanak- erakunde pribatuak)*

**2. ERAKUNDEAREN AUTODIAGNOSTIKOA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Erakundearen irudia | | | |
|  | Euskaren erabileraren hedadura  (0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | | Oharrak: azalpenak, zehaztapenak, kontuan hartu beharrekoak… |
| Aurreko aurretxostenean jasotakoa | Gaur egungo egoera |
| **Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak** |  |  |  |
| **Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak** |  |  |  |
| **Jendaurreko ekitaldiak** |  |  |  |
| **Ingurune digitala: Webgune eta sare sozialen edukia** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Herritarrekiko harremanak | | | |
|  | Euskaren erabileraren hedadura  (0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | | Oharrak: azalpenak, zehaztapenak, kontuan hartu beharrekoak… |
| Aurreko aurretxostenean jasotakoa | Gaur egungo egoera |
| **Harrera (fisikoa, telefonikoa…)** |  |  |  |
| **Herritarrekiko idatzizko harremanak zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan** |  |  |  |
| **Herritarrekiko ahozko harremanak zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. Barne-Komunikazioa eta lan-tresnak | | | |
|  | Euskaren erabileraren hedadura  (0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | | Oharrak: azalpenak, zehaztapenak, kontuan hartu beharrekoak… |
| Aurreko aurretxostenean jasotakoa | Gaur egungo egoera |
| **Lanari lotutako hizkuntza-paisaia** |  |  |  |
| **Erakundearen barruko idatzizko komunikazioa: informaziorako eta komunikaziorako lan tresnak, lan-bileretako idatziak, erakundearen barne harremanetarako idatziak** |  |  |  |
| **Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak, telefonozko harremanak eta aurrez aurreko harremanak** |  |  |  |
| **Baliabide informatikoak** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. Pertsonen kudeaketa | | | |
|  | Euskaren erabileraren hedadura  (0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | | Oharrak: azalpenak, zehaztapenak, kontuan hartu beharrekoak… |
| Aurreko aurretxostenean jasotakoa | Gaur egungo egoera |
| **Pertsonen kudeaketa** |  |  |  |
| **Laneko prestakuntza** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5. Kanpo-harremanak | | | |
|  | Euskaren erabileraren hedadura  (0 ez da erabiltzen, %100 dena euskaraz edo elebietan) | | Oharrak: azalpenak, zehaztapenak, kontuan hartu beharrekoak… |
| Aurreko aurretxostenean jasotakoa | Gaur egungo egoera |
| **Administrazioekiko idatzizko harremanak** |  |  |  |
| **Administrazioekiko ahozko harremanak** |  |  |  |
| **Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak (bezeroak, hornitzaileak…)** |  |  |  |
| **Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak (bezeroak, hornitzaileak…)** |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 6. Kudeaketa-sistema | |
|  | **Azaldu mesedez erakundeak egindako hausnarketak, hartutako erabakiak, erabiltzen dituen dokumentuak, martxan jarritako tresnak, zein prozesu edo jardueretan dauden jasota hizkuntzen alderdiak, nola egiten den hizkuntza politika betearazteko…** |
| **Euskara zergatik erabili behar den hausnartu da, erakundeak hizkuntzen inguruan epe luzean lortu nahi duen ikuspegia definitu da, goi-helburuak zehaztu dira, erabakiak hartu, adostu eta komunikatu egin dira,** |  |
| **Euskararen erabilera eta kudeaketaren egoera neurtzeko eta jarraipena egiteko mekanismoak daude. Hau egiteko ardurak banatuta daude, adierazleak zehaztu dira eta erabakiak hartzeko erabiltzen dira, barne edota kanpo neurketak egiten dira, modu sistematikoan, hartutako erabakien betetze mailaren eta lortutako emaitzen berri izateko.** |  |
| **Euskara kudeatzeko baliabideak ezarri dira: aurrekontua, denborak, talde bat osatuta, ardurak banatuta…** |  |
| **Erosketak eta azpi-kontratazioak egiteko hizkuntza-irizpideak zehaztu dira eta hauen betetze-maila neurtzen da:** |  |
| **Langileen kontratazioan, barne-sustapenean eta gainerako pertsonen kudeaketa jardueretan hizkuntza-irizpideak ezarrita daude eta betetzen dira:** |  |
| **Langileen euskararen ezagutza maila hobetzeko ikaste-erabilera planak daude eta ekintzak zehaztu dira:** |  |
| **Erakundean ardurak duten pertsonek hizkuntza politika bultzatzen dute eta eredugarriak dira:** |  |
| **Sortze-hizkuntza: dokumentu, mezu elektroniko, txosten, eta gainerako testuak euskaraz sortzen dira (euskaraz bakarrik edo beste hizkuntza batzuekin batera)**  **Aurreko ebaluazioko sortze-hizkuntzaren portzentajea eta oraingoa** |  |