

ELEBIDE

2020ko

JARDUERA-TXOSTENA

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2021

Lan honen bibliografía-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegi Nagusiaren katalogoan
aurki daiteke:
https://www.katalogoak.euskadi.eus/cgi-bin_q81a/abnetclop?SUBC=VEJ/J0001

Argitaraldia: 2021eko azaroa

Ale-kopurua: 40

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Kultura eta Hizkuntza Politika Saila

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

Internet: www.euskara.euskadi.eus/elebide

Azala: Antton Olariaga

Diseinua: Junkal Motxaile

Inprimatzea: Eusko Jaurlaritzaren Inprenta eta Erreprografia Zerbitzua

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

Elebide euskal herritarren hizkuntza eskubideen bermea sustatzeko sortu zen. Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren apustu erabakigarria da Elebide, aldarrikapen erretoriko orotatik haratago joan eta eskubide horien baliatze benetako eta eraginkorra bultzatu nahi duena. Apustu erabakigarria, izan ere, hizkuntza eskubideak kokatzen ditu euskal administrazioen hizkuntza politika garatzeko ezinbesteko diren oinarrien artean: norbanakoen eskubideen errespetua, hizkuntza aukeratzeko askatasuna, herri-aginteen eginbeharrak eskubide horiek bermatzeko, euskararen erabilaren normalizazioa eta berdintasun sozial eraginkorra, hau da, herritarrari hautatu duen hizkuntza erabiltzeko aukera emango dion benetako berdintasuna.

Hiru dira Elebideren berezko eginkizunak: hizkuntza eskubideak sustatu eta bermatzea, berme hori eraginkorra izan dadin prozedura bat ezartzea, eta konponbideak ezartzeko ardura duten administrazioekin eta erakundeekin lankidetzan jardutea. Hau da eta ez besterik Elebideren azken xedea: salaketa sistematikotik konponbideak bilatzera eta ezartzera pasatzea; helburua ez baita jazartzea, baizik eta hizkuntza eskubideak betetzea eta betearaztea; eta xede hori erdiesteko, tartean dagoen eragile orori beharrezko lankidetzak eskainiko zaio.

AURKIBIDEA

ELEBIDE, HERRITARREN HIZKUNTZA ESKUBIDEEN BABESEAN	
Miren Dobaran Urrutia. Hizkuntza Politikarako Sailburuordea	7
2020KO JARDUERA-TXOSTENA	9
KEXEN KONPONBIDEA	29



ELEBIDE

HERRITARREN HIZKUNTZA ESKUBIDEEN BABESEAN

MIREN DOBARAN URRUTIA
HIZKUNZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA

2006an hasia zen ELEBIDE, baina 2 urte igaro ziren uztailaren 29ko 150/2008 Dekretuak administrazio-organoaren izaera aitortu arte. Aurten zerbitzuaren hamabosgarren urteurrena da.

Hamabost urte igaro dira, beraz, Elebide zerbitzua sortu zenetik; eta urte hauetan zehar, euskal herritar askok eta hainbat sektoretako erakundeek Elebide-Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko zerbitzua erabili dute. Izan ere, aurkezten ari garen txosten honetan argi geratzen da herritar batzuek oraindik ere oztopoak dituztela euskaraz komunikatzeko bai administrazioarekin, baita Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko 6/2003 Legea bete behar duten zenbait sektorerekin ere, eta horrek diskriminazio-sentimendua sorrarazten die.

Euskal herritarren hizkuntza-eskubideak dira Elebideren muina, eskubide horiek bermatzeko zerbitzu publikoa den aldetik. Hizkuntza-eskubideak errespetatu eta errespetatu daitezkeen lortzea da Gobernu honen funtsezko zeregina, baita COVID-19aren pandemiak herri honetako herritarren bizitza aldatzen jarraitu duen 2020. urte honetan ere.

Bere hastapenetatik gaur arte, hiru dira Elebideren berezko eginkizunak: hizkuntza-eskubideak sustatu eta bermatzea, berme hori eraginkorra izan dadin prozedura bat ezartzea, eta konponbideak ezartzeko ardura duten administrazioekin eta erakundeekin lankidetzan jardutea. Nolanahi ere, hauxe da Elebideren azken xedea: salaketa sistematikotik konponbideak bilatu eta aplikatzea.



Gure zerbitzuaren eraginkortasuna hobetzeko asmoz, Arartekoarekin harremanetan izan gara; laster berrituko dugu 2014tik erakunde horrekin indarrean dugun lankidetzaren hitzarmena. Era berean, Hizkuntz-Eskubideen Behatokiarekin jarraitzen dugu elkarlanean, herritarren hizkuntza-eskubideen defentsan bat egiteko.

Amaitzeko, eskerrak eman nahi dizkiet Elebidera jotzen duten eta zerbitzuan konfiantza jarri duten

herritar guztiei. Eskerrak eman nahi dizkiet, halaber, bezeroei eta erabiltzaileei hizkuntza-mailan kalitatezko zerbitzua eman nahian, guregana jo izan duten erakunde publiko zein pribatu guztiei, zer arau aplikatu behar dituzten jakiteko benetako interesa erakusteagatik; azken batean, guztion lana da Euskadi elebidun berdinzaleagoa lortzea. Elebidek tinko jarraituko du lanean helburu hori lortzeko.



2020ko JARDUERA TXOSTENA

Intzidentzia-kopurua

Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 246 intzidentzia erregistratu ditu 2020. urtean; beraz, aurreko urteko datuekin alderatuz gero (194 intzidentzia), gora egin du Elebidera iritsi den intzidentzia-kopuruak.

Honako taula honetan, Elebide sortu zenetik intzidentzia-kopuruak izan duen bilakaera jaso da:

Urtea	Intzidentzia-kopurua
2007	248
2008	310
2009	225
2010	297
2011	296
2012	340
2013	359
2014	412
2015	789
2016	576
2017	346
2018	245
2019	194
2020	246

Intzidentziak jasotzeko bidea

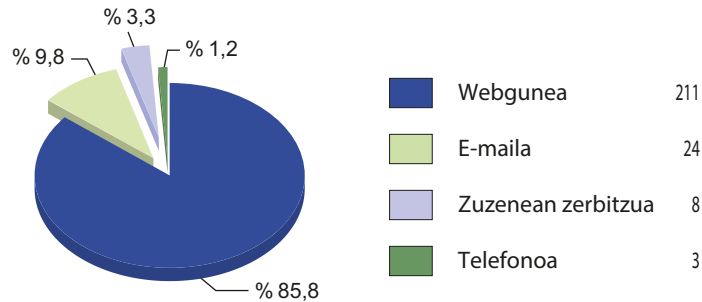
Erregistratutako 246 intzidentzia horietatik 211 (% 85,8) webgunearen bidez aurkeztu dira, 24 (% 9,7) posta elektronikoaren bidez. Guztira, Elebiden jasotako intzidentzien % 95,5 bide telematikoen bitartez jaso dira.

Herritar gutxi batzuek bide ez telematikoak erabili dituzte intzidentziak aurkezteko; guztira, 11 intzidentzia izan dira horrelakoak (% 4,5). Bide

ez telematikoetatik jasotako 8 intzidentzia (% 3,3), Zuzenean zerbitzuaren bitartez aurkeztu dira eta gainontzekoak, 3 alegia (% 1,2), telefonoz.

Herritarrek bide telematikoak hobesten dituzte intzidentziak aurkezteko orduan; % 3ra igo da bide telematikoen alde egin duen herritarren kopurua, iazko datuekin konparatuta.

1. grafikoa: erregistratutako intzidentziak jasotzeko bidea



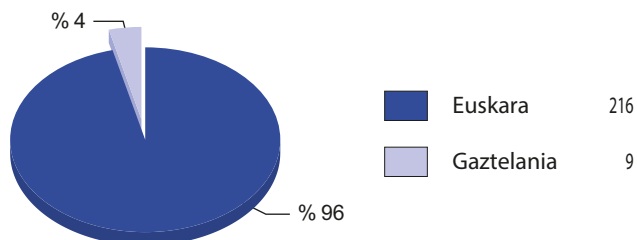
Izapidetutako intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza

2020. urtean zehar Elebiden izapidetzeko aztertu diren 225 intzidentzietako 216tan (% 96) herritarrek euskara erabili dute zerbitzu honekin harremanetan jartzeko; eta beste 9 intzidentzietan (% 4), gaztelania. Azken kasu horiek honela banatu dira: lau kexa eta bost kontsulta. Kexa horietatik 2 ez dira onartu, tramitazioa hasi baino lehen argi zegoelako le-

gearen arabera hizkuntza eskubideen urraketa ez zela.

Oro har, bat etorri da intzidentzia aurkezteko hizkuntza ustez lege urraketa gertatu den hizkuntzarekin. Hala ere, badaude gaztelaniaz aurkeztutako bi kexa, zeinetan euskaldunen hizkuntza eskubideen urraketa salatu den.

2. grafikoa: izapidetutako intzidentziak aurkezteko erabilitako hizkuntza

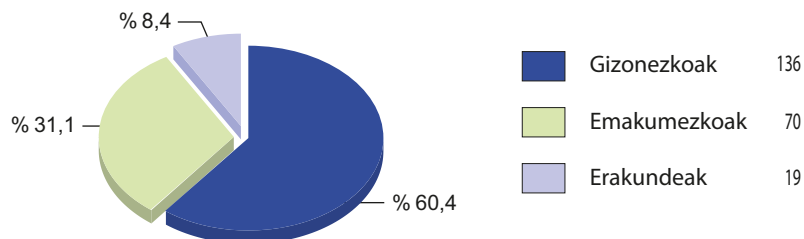


Intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik

2020. urtean zehar Elebide zerbitzura zuzendu diren intzidentzien % 60,4 (136 intzidentzia) gizonezkoek aurkeztu dituzte eta % 31,1 (70 intzi-

dentzia) emakumezkoek. Gainerako intzidentziak (19 intzidentzia) erakunde publikoek zein pribatuak aurkeztu dituzte.

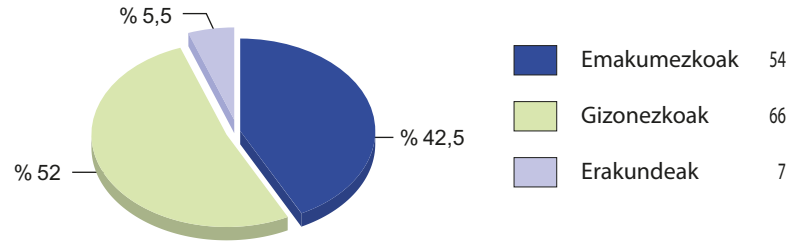
3. grafikoa: intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik



Hala ere, kontuan izan behar da zenbait herritarrek intzidentzia bat baino gehiago aurkezten dutela urtean zehar. Beraz, bakarrik zenbatzen baditugu 2020. urtean Elebiden parte hartu duten banakako pertsonak, ikusiko dugu gizonezkoen

eta emakumezkoen arteko aldea ez dela hain nabarmena: gizonezkoak % 52 (66 gizon), emakumezkoak % 42,5 (54 emakume) eta erakundeak % 5,5 (7 erakunde).

4. grafikoa: Erabiltzaileek erregistratutako intzidentziak genero-ikuspegitik

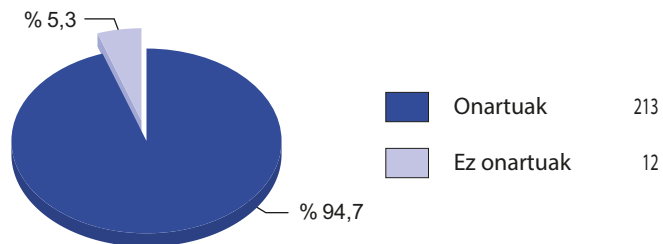


Onartutako intzidentziak / onartu gabekoak

2020. urtean Elebiden erregistratu diren 246 intzidentzietatik 21 baliogabetu dira aurreko baten errepikapenak, errakuntzak edo zoriontzeko mezuak izan direlako. Gainontzeko 225 intzidentzietatik 12 ez dira onartu. Hau da, intzidentziak aztertu egin dira; baina, kexaren zioa sakon ikertu ondoren, 8 kasutan ondorioztatu da ez dagoela oinarri juridikorik intzidentzia izapidetzeko edo

intzidentzia Elebideren eskumenetik kanpo gertzen dela. Kontuan izan behar da Elebidek bakar-bakarrik izapidetzen dituela araudian jasotzen diren kasuekin bat datozen kexak. Beste 4 intzidentzia ezin izan dira izapidetu, guk eskatuta ere, herritarrek horretarako informazio nahikorik ez digulako eskuratu. Gainerako 213 intzidentziak Elebideren prozedurari jarraituz izapidetu dira.

5. grafikoa: onartutako intzidentziak eta onartu gabekoak



Izapidetutako intzidentzien tipologia

2020. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien % 92 kexak izan dira. Horietan herritarrek uste izan dute hizkuntza eskubideak urratu zaizkiela. Horrela, bada, izapidetutako 213 intzidentzietatik 196k tipologia horri erantzuten diote. Gainerako intzidentziak honela banatzen dira: 11 kontsulta, 4 iradokizun eta eskaera eta gomendio bana.

Oro har, kexa horietako gehienak, aurreko urteetan bezala, gai hauen ingurukoak izan dira: Administrazioarekin, ahoz zein idatziz, euskaraz harremanak gauzatu ezin izana; errotulazioan, seinaleetan eta oharretan antzemandako hutsuneak; eta, azkenik, webguneetako eduki batzuetan euskararen presentzia bermatu ez izana.

Kontsultei erreparatuta, honako datu hauek azpimarratu behar dira:

- Lau kontsulta izan dira hizkuntza eskubideen inguruko araudiari buruz galdetzeko (eremu publikoan euskara erabiltzeko eskubideei buruz galdetu dute herritarrek).
- Lau kontsulta, kontsumitzaileek euskaraz hitz egiteko eskubidea bermatzeko establezimen-

duen eta enpresa pribatuen betebeharrei buruzkoak.

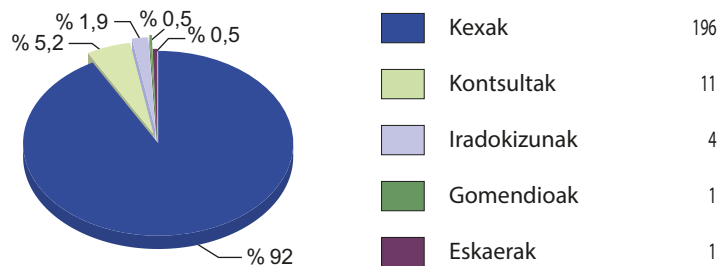
- Bat, itzulpen zerbitzuei buruzko informazioa galdetzeko.
- Lege aholkua eskatzeko beste kontsulta bat.

4 iradokizun aurkeztu dira zenbait entitatek euskararen kalitatea zaintzeko:

- Iradokizunetako bat kirol emanaldiak ematen dituen telebista-plataforma batean euskal taldeen emankizunak euskaraz emateko.
- Urdaibai Bird Centerrek bere izena euskaraz jartzeko.
- Itzultzaile neuronala elikatzeko herritarren ekarpenak onartzeko.
- Kate bateko establezimenduetako euskarazko publizitatean gramatika-akatsak zuzentzeko.

Amaitzeko, eskaera eta gomendio bana aurkeztu dira, euskal erakundeak izendatzeko euskal ize-nak erabiltzeko, eta museo batean segurtasun zerbitzuko langileen kontratazioan euskara kontuan hartzeko, hurrenez hurren.

6. grafikoa: izapidetutako intzidentzien tipologia



Izapidetutako kexen tipologia

2020. urtean Elebiden izapidetu diren 196 kexak lau multzo nagusitan sailkatzen dira:

- Ahozko harremanetan izaten diren urraketak.
- Idatzizko harremanetan gertatzen direnak.
- Hizkuntza-paisaia antzeman daitezkeenak (errotuluak, seinaleak...).
- Internet eta sare sozialetan ikus daitezkeenak.

7. grafikoan ageri diren gainerako adierazleen zenbatekoak kexa beraren baitan urraketa mota bat baino gehiago gertatzen diren kasuei dagozkie.

Ahozko harremanei dagokienez, 48 kexa izan dira; horietan herritarrek nagusiki adierazi dute euskaraz artatuak izateko eskubidea urratu zaiela.

Idatzizko harremanei erreparatzen badiegu, 68 kexa jaso dira, kasu gehienetan salatzeke era-

kundeek gaztelania bakarrik erabili dutela herritarrekiko harremanetan.

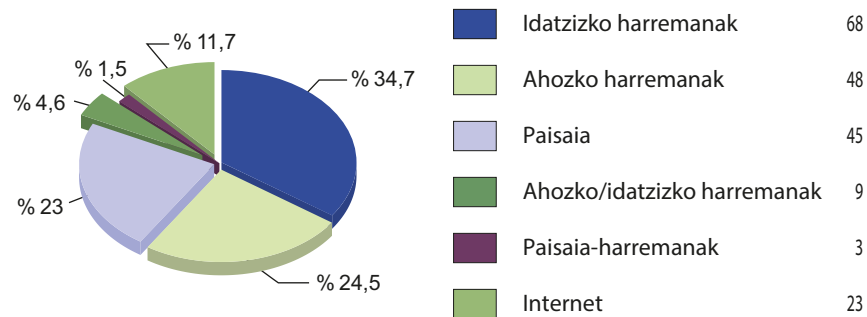
Gainera, bederatzik kasutan salatu dute euskaraz komunikatzeko hizkuntza eskubideak, bietara, ahoz zein idatziz, urratu direla.

Hizkuntza-paisaiarekin loturiko kexak 45 izan dira. Kexa horiek bideetan eta jendaurrean gaztelaniaz soilik jarritako karteletan, trafikoko seinaleei eta kale zein laneko seinaleei egiten diete erreferentzia, gehienbat.

Hiru kasutan salatu da erakunderen batek urraketa egin duela, bai herritarrekiko ahozko harremanetan bai hizkuntza-paisaian.

Internet eta sare sozialetan gertaturiko arau urraketak 23 izan dira, 2019. urtean baino 8 gehiago.

7. grafikoa: izapidetutako kexen tipologia



Honako taulan, 2019ko eta 2020ko datuak alderatzen dira:

	2019	2020
Idatzizko harremanak	% 38 (57)	% 34,7 (68)
Ahozko harremanak	% 34 (64)	% 24,5 (48)
Idatzizko eta ahozko harremanak	% 3 (5)	% 4,6 (9)
Hizkuntza paisaia	% 14 (23)	% 23 (45)
Harremanak eta paisaia	% 2 (4)	% 1,5 (3)
Internet eta sare sozialak	% 9 (15)	% 11,7 (23)

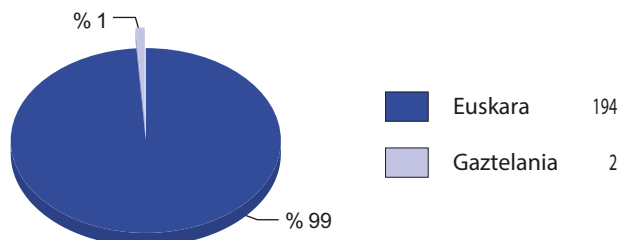
Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den

Izapidetutako 196 kexetatik 194tan euskal hiztunek nozitu dute eskubide-urraketa. Euskararen erabileraren normalizazio prozesuak aipatzeko moduko aurrerakada bat egin du azken 30 urteotan; baina, guztiarekin ere, urraketa kopuru horrek agerian uzten du, oraindik ere, euskara erabili nahi duten herritarrek aukera murriztagoak dituztela gizartean euskaraz jarduteko. Hori horrela, euskararen aldeko ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, modu eraginkorrean, herritarrek euskaraz zein gaztelaniaz bizitzeko duten eskubidea bermatzeko.

Gaztelaniari dagokionez, urraketak honako arrazoi hauengatik gertatu ziren:

- Erakunde publiko batek dokumentu bat bidaltzeko mezua, baita beste jakinarazpen bat ere, euskaraz baino ez zituen bidali.
- Erakunde publiko batek jakinarazpen bat euskaraz baino ez zuen bidali, nahiz eta herritarrek erakunde horrekiko harremanetarako komunikazioak ele bitan izatea 2018an eskatu.

8. grafikoa: urraketa zein hizkuntzatan gertatu da

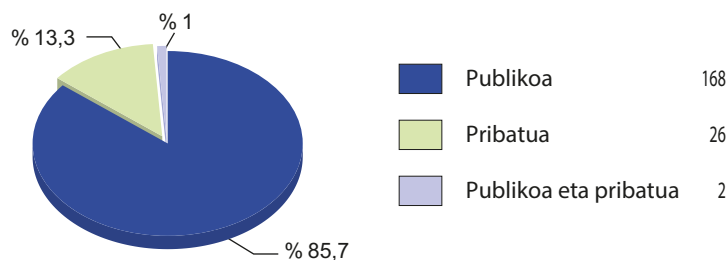


Kexak esparruaren arabera

Kexen % 85,7 (168 kexa) esparru publikoan geratutako eskubide urratzeak dira, % 13,3 (26 kexa) esparru pribatuari dagozkio, eta % 1 (2

kexa) esparru publikoak zein pribatuak batera egindako ekimenei dagozkie.

9. grafikoa: kexak esparruaren arabera



Esparru publikoko kexak

Esparru publikoko kexak honela banatzen dira:

1. Aurkeztutako kexen % 54,8 EAeko Administrazio Orokorrari zuzendu zaizkio. 2019. urtearekin alderatuta, 9 kexa gehiago jaso ditu EAeko Administrazio Orokorrak.
2. Foru aldundien kontra aurkeztutako kexen kasuan ere, 2020an 2019an zehar baino kexa gehiago jaso dira, 2 gehiago, hain zuzen ere. Igoera hau Arabako eta Bizkaiko Foru Aldundian gauzatu da: Arabako Foru Aldundian kexak 2019an bakarria izatetik, 2020an 4 izatera, eta Bizkaiko Foru Aldundian 2019an 3 izatetik, 5 izatera pasatu baitira. Gipuzkoako Foru Al-
3. Lurralde historiko guztietako toki administrazioei dagokienez, 2020an zehar jaso diren kexen kopurua igo egin da 2019koen aldean, 39 izatetik 52 izatera pasatu baitira. Lurralde historikoen arabera aztertuz gero, Arabako toki administrazioek 10 kexa jaso dituzte, 2019an baino 7 kexa gehiago; Bizkaiko toki administrazioek 35 kexa jaso dituzte, aurreko urtean baino 7 gehiago; eta Gipuzkoakoetan 9 kexa jaso dira, bat gehiago aurrekoan baino.
4. Estatuko Administrazio Orokorrari eta haren menpeko erakundeei dagokienez, 2019an

dundian, ordea, 3 izatetik, kexarik ez izatera pasatu da.

Jarduera-txostena 2020

baino kexa bat gutxiago jaso da, 13 hain zuzen ere.

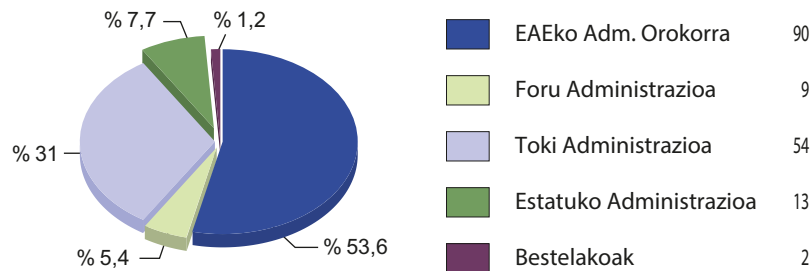
tan urratzaileak zenbait administrazioren menpekoak dira.

5. Azkenik, bi kexatan urratzaileak administrazio bat baino gehiago izan dira, eta beste bi kexa-
- Datu horiek guztiak honako grafiko eta taulan ditugu ikusgai:

2018-2019 urteetan esparru publikoan izandako kexen konparazio-taula

	2019	2020
EAEko Adm. Orokorra	% 57 (83)	% 53,57 (90)
Eusko Jauriaritza	% 17,2 (25)	% 19,6 (33)
EJren erakunde eta sozietate publikoak	% 39,8 (58)	% 33,9 (57)
Foru aldundiak	% 5 (7)	% 5,3 (9)
Arabakoa	% 0,7 (1)	% 2,3 (4)
Bizkaikoa	% 2,1 (3)	% 2,9 (5)
Gipuzkoakoa	% 2,1 (3)	% 0
Toki-administrazioak	% 27 (39)	% 32,1 (54)
Arabakoak	% 2,1 (3)	% 5,9 (10)
Bizkaikoak	% 19,4 (28)	% 20,8 (35)
Gipuzkoakoak	% 5,5 (8)	% 5,3 (9)
Estatuko Administrazioa	% 9 (14)	% 7,7 (13)
Bestelakoak	% 2 (3)	% 1,2 (2)

10. grafikoa: kexak esparru publikoan



EAEko Administrazio Orokorriari zuzendutako kexak

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorriaren aurka jaso dira kexa gehienak: 90 kexa guztira; horietatik 33 Eusko Jaurlaritzari zuzenduta, eta 57 Eusko Jaurlaritzaren erakunde eta sozietate publikoei.

Eusko Jaurlaritzari zuzendutako 33 kexei dagokienez, hauek izan dira emaitzak, sailez sail:

- Segurtasuna 10
- Gobernantza Publikoa eta Autogobernua 9
- Turismo, Merkataritza eta Kontsumoa..... 3
- Hezkuntza 3
- Familia, Enplegua eta Gizarte Politikak (*).... 2
- Kultura eta Hizkuntza Politika..... 2
- Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak..... 1
- Lana eta Justizia (**) 1

(*) Familia, Enplegua eta Gizarte Politiketako Saila, gaur egun, XII. Legegintzaldian, Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politiketako Saila da.

(**) Justizia Sailburuordetzak jaso ditu kexak. Gaur egun, XII. Legegintzaldian, sailburuordetza hori Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren barruan dago.

• Ogasuna 1

• Osasuna 1

Kexen arrazoiak hauexek izan dira, bestek beste:

- Ahozko harremanetan, aldez aurreko edota telefono bidezko arreta gaztelaniaz baino ez zioten eman herritarrari, eta zinemetan Kultura eta Hizkuntza Politika Sailak babestutako bideo bat emateko hizkuntza irizpiderik falta.
- Idatzizko harremanei lotuta, herritarrak idazki edo dokumentuak osoki edo zati batean gaztelaniaz jaso zituen, Telelanaren inguruko barneko dekretu batean euskarazko bertsioan akatsak zeuden, eta, azkenik, herritar batek jakinarazpenak gaztelaniaz bakarrik jaso zituen, nahiz eta erakunde horrekiko harremanetarako euskara hautatua izan.
- Internet bidezko harremanei dagokienez, Visit Euskadi Facebooken informazio guztia gaztelaniaz bakarrik zegoen argitaratuta, Ertzaintzaren webgunean osasun larrialdiari buruzko irizpideak gaztelaniaz baino ez zeuden eskuragarri, eta HEOrako matrikula-eskaera egiteko lkasgunea plataforman euskarazko zenbait atal gaztelaniaz baino ez zegoen.

*EAEko Administrazio Orokorraren
beste erakunde batzuk*

Kexen kopuruari helduta, EAEko sektore publikoak 57 kexa jaso ditu:

- Osakidetza 47
- EHU 2
- EITB 2
- Lanbide..... 2
- Eustat 1
- Kontsumobide 1
- KZ gunea 1
- Musikene 1

1. **Osakidetzak** 47 kexa jaso ditu, iaz jasotako kopuruarekin alderatuta, kexa kopurua igo egin da: 32 kexa izatetik 47 izatera pasatu da. Horietako urraketa asko COVID-19ak eragindako alarma egoeran zehar izandako urraketak dira, batez ere hizkuntza paisaiarekin lotutakoak. Jasotako kexen artean ondorengoak ditugu:

- Errotulazioan: kexa bat Osakidetzara zuzendu genuen Galdakaoko ospitaleko vending-makina berrietan, lehen ez bezala, informazioa gaztelaniaz soilik agertzen

zelako. Ospitaleko tabernan eta dendan arazo bera zegoela azaldu zigun herritarrak. Azkenik, osasun zentro eta ospitaletan ohar eta kartelak gaztelaniaz bakarrik zeudelako.

- Ahozko harremanetan: aurrez aurre zein telefono bidezko euskarazko arreta bermatu ez zelako. Beste kexa batean herritarrak salatu zuen medikuek eta erizainek euskaraz artatu ez zutela.
- Idatzizko harremanetan: dokumentuak gaztelaniaz bakarrik eman izana eta agiri elebidunetan euskarazko ataletan eduki guztia euskaraz egon ez izana.

Horietaz gain, kexa bat jaso da herritarrari azken borondateen testamentua egiteko bilera euskaraz egiteko aukera emanda ere, azkenean bilera gaztelaniaz egin behar izan zuelako, bilera bideratu behar zuen pertsonak ez baitzekien euskaraz.

2. **EHUK** 2 kexa jaso ditu (2019an 17 kexa jaso zituen). Jaso diren bi kexen arazoak hauek izan dira: herritarra EHUrekin harremanetan bai telefonoz eta bai emailaz jarri zen, eta bietan gaztelaniaz bakarrik erantzun zioten; eta bestean medikuntza fakultatean matrikulen inguruko ohar bat gaztelaniaz bakarrik jarri zuten.

3. **Lanbidek** 2 kexa jaso ditu, pasa den urtean baino 3 gutxiago. Horietako bat Lanbideko bulegoetan herritarrak euskaraz hautatu

arren, gaztelaniaz artatua izanagatik aurkeztu da; eta, bestea, alarma egoeraren ostean bulegoak irekiko zirela iragartzeko informazioa gaztelaniaz baino ez zelako jakinarazi.

4. **Kontsumobidek** kexa bakarra jaso du e-mail bidez erantzun automatizatua gaztelaniaz bakarrik bidali zelako.
5. **EITBk** 2 kexa jaso ditu (2019an ez zuen kexarik jaso). Bietan arrazoia berdina izan da: EITBren webgunean, pribatasunari buruzko mezua gaztelaniaz bakarrik zegoelako, eta pribatasun aukera euskaraz ezartzeko urrats guztiak gaztelaniaz baino ez zeudelako.
6. **Eustatek** kexa bakarra jaso du herritarrari inkesta bat egiteko orduan euskaraz egiteko aukera eman ez ziotelako.
7. **KZgunek** kexa bakarra jaso du eskainitako 14 ikastaroetatik, bi bakarrik eskaini zirelako euskaraz.
8. **Musikenek** ere kexa bakarra jaso du. Kexaren arrazoia hauxe izan da: sarrera proben prozesuan euskaldunen hizkuntza eskubideak errespetatu ez izana.

Foru aldundiak

Foru aldundiei 9 kexa zuzendu zaizkie 2020an, 2019an baino 2 gehiago.

1. **Arabako Foru Aldundiak** eta bere menpeko erakundeek, guztira, 4 kexa jaso dituzte: Arabako Foru Aldundiak hiru kexa eta haren menpeko den Arabat Arabako Bideak SAK kexa bat jaso du.
2. **Bizkaiko Foru Aldundiak** eta haren menpeko erakundeek 5 kexa jaso dituzte. Bizkaiko Foru Aldundiak lau jaso ditu eta bere menpeko BiscayTIK fundazioak beste bat.
3. **Gipuzkoako Foru Aldundiak** ez du kexarik jaso 2020an.

Hona hemen, kexak jartzeko arrazoi nagusiak:

- Ahozko harremanetan: AFAk eta BFAk herritarrak gaztelaniaz bakarrik artatu zituztelako, eta BFAko Biscaytik fundazioak prestakuntza saio batzuk ele bitan eskaini baina gaztelaniaz soilik eman zituelako.
- Idatzizko harremanetan: AFAk dirulaguntza baten inguruko mezu bat gaztelaniaz soilik bidali zuen, Txagorritxu egoitzako egoiliar eta senideentzako gabon postala gaztelaniaz baino ez zen bidali, eta, azkenik, Arabat enpresak ordainagiriak eta mezuak gaztelaniaz edo gaztelania lehenetsia helarazi zituen. BFari dagokionez, errenta-aitorpenaren proposamena gaztelaniaz soilik igorri zuen, hauteskunde batzordeek iragarkiak gaztelaniaz soilik argitaratu zituzten, eta, jakinarazpen bat elektronikoki eskura zegoela adierazteko mezu elektronikoa gaztelaniaz soilik bidali zitzaion herritarrari.

- Webguneetako edukiei dagokienez: Bizkaiko Ogasunarekiko harremanetarako hizkuntza gisa euskara hautatuta izanda ere, errenta-aitorpenerako programan modu lehenetsian gaztelania agertu zen, eta BFAK babestutako ekimen baten webgunea gaztelaniaz bakarrik zegoen eskuragarri.

Toki-administrazioak

Toki-administrazioei dagokienez, 52 kexa izan dira; iaz baino 13 gehiago, beraz.

1. Arabako toki-erakundeek 10 kexa jaso dituzte 2020an, 2019an baino 7 gehiago:

- Vitoria-Gasteiz..... 8
- Agurain/Salvatierra 2

2. Bizkaiko udalei eta haren menpeko erakundeek dagokienez, 35 kexa jaso dituzte guztira 2020an, 2019an baino 7 gehiago:

- Bilbo eta haren menpean dauden Alhondigako aparkalekuak, Bilbao Kirolak eta Bilbao Intermodal 19
- Basauri 7
- Barakaldo 2
- Ortuella..... 2

- Arrigorriaga..... 1
- Durango..... 1
- Ermua..... 1
- Getxo..... 1
- Mundaka..... 1

3. Gipuzkoako udalak 2019an 8 kexa jasotzetik 2020an 9 kexa jasotzera pasatu dira:

- Zumarraga..... 2
- Donostia 1
- Aretxabaleta 1
- Beasain 1
- Berrobi..... 1
- Hondarribia..... 1
- Irun 1
- Tolosa..... 1

Kexak jartzeko arrazoi nagusiak honako hauek izan dira:

- Errotulazioan: pantailtako informazioa gaztelaniaz soilik helarazi zen, trafikoko, kaleko obretako eta eraikinetako behin-behineko sei-

naleak gaztelaniaz soilik adierazi ziren eta euskaraz adierazita zeuden seinaleek akatsak zituzten. Nabarmentzekoa da Bilboko Udalak Bilbobus markesina berrietan geralekuen izenak gaztelaniaz baino ez jartzeagatik jaso dituen 5 kexa.

- Idatzizko harremanetan: udal hileta zerbitzuko fakturak gaztelaniaz baino ez zeuden, udal batzuetatik herritarrei jakinarazpenak, mezuak eta informazioa, oro har, gaztelania hutsean helarazi zitzaizkien, edota, ele bitan helarazita ere, gaztelania lehenetsita zegoen, Donostiako TAO sisteman txartelaz ordaintzeko prozesu osoa euskaraz egitea ezinezkoa zen, eta Bilbao Kirolaken izena emateko agiria gaztelaniaz bakarrik eskaini zitzaion herritarri.
- Ahozko harremanetan: herritarrak gaztelaniaz artatu zituzten, igogailu publiko batean eta hilerrian lokuzioa gaztelaniaz baino ez zeuden, eta antolatutako Mugikortasun Segururako Formakuntza Planaren baitako ikastaroa D eredu-ko ikasleei gaztelaniaz eskaini zitzaion.
- Webguneetako edukietan: albiste asko gaztelaniaz bakarrik zeuden eskuragarri, udal bateko webguneke eduki guztia ez zegoen ele bitan, edota egoitza elektronikoa berri ostean euskarazko bertsioan aurreko bertsioan agertzen ez ziren akatsak zeuden.

Estatuko Administrazioa

Estatuko Administrazioari eta haren erakundeei eta sozietate publikoei (Correos y Telégrafos SA, DGT, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa, Renfe eta Zerga Administrazioako Espainiako Agentzia) zuzendutako kexak 14 izan dira: 2019an beste. Kexak, oro har, aurretik aipatutakoak dira: aurrez aurreko zein idatzizko arreta gaztelaniaz eman zen, oharrak eta kartelak gaztelaniaz soilik jarri ziren, dokumentu asko gaztelaniaz bakarrik zeuden eskuragarri, eta ele bitan izanez gero, euskarazko atalean akatsak zeuden edo hainbat pasarte gaztelaniaz.

Horietaz gain, hiru kexa izan dira 2020ko hauteskondeekin lotuta: batetik, herritarrek salatu dute hautesle-errolan izena emateko ziurtagiriaren eremu batzuk gaztelaniaz bakarrik zeudela. Bestetik, Hautesle Erroldaren bulegotik (CERA) atzerrian dauden EAEko herritarrei bidalitako bozkatzeko-eskaera eta informazio-agiriaren euskarazko bertsioan pasarte ulertezinak zeudela, eta gainera, hauteskundeei buruzko informazioa eta propaganda hautagai-zerrendetako ordezkari ei ez bidaltzeko eskaera-inprimakia gaztelaniaz bakarrik zegoela.

Azkenik, herritar batek salatu du Barakaldoko Erregistro Zibilean, bere borondatearen kontra, gaztelaniaz artatu zutela eta dokumentazio guztia gaztelaniaz eskuratu ziotela.

Bestelakoak

Administrazio bat baino gehiagoko partaidetza duten 2 entitatek jaso dute kexa; beraz, pasa den urtean beste. Entitateak eta arrazoiak honako hauek izan dira:

Metro Bilbaok kexa bakarra jaso du informatika-teknikari lanpostu baterako euskarazko B1 euskara-maila eskatzen zelako.

Bizkaiko Parke Teknologikoak kexa bat jaso du euskarari emandako gutxiespen- tratamendua-rengatik.

Esparru pribatuko kexak

2020. urtean Elebidek tramitatu dituen 196 kexen artean 26 esparru pribatuari dagozkio; pasa den urtearen aldean, 4 gutxiago.

Esparru honetan, jarduera profesionali lotutako erakunde eta enpresak daude, eta irabazi asmorik gabeko erakunde zein elkarteak. Urraketak honako arlo hauetan gertatu dira:

- Zerbitzu unibertsalean eta interes orokorreko zerbitzuetan.
- Finantza eta aseguruetan.
- Merkataritzan.
- Osasungintzan.
- Kultura eta aisialdian.

Kexak onartzeko kontuan izan ditugu arlo pribatuko hizkuntza-eskubideak bermatze aldera argitaratu ziren abenduaren 22ko 6/2003 Legea – Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena– eta uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua –Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko Dekretua–, horietan ezartzen baita zein erakunde edo enpresa dauden legez behartuta hizkuntza-eskubideak bermatzera eta zeinek zein hizkuntza-eskubide bermatu behar dituen.

Kexa eragin duten arrazoi nagusiak hauek izan dira:

- Megafoniatik emandako abisuak gaztelaniaz baino ez zeuden.
- Sare sozialetan informazioa ez zen euskaraz igorri.
- Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako komunikazioak gaztelaniaz bakarrik egon ziren, edota euskarazko bertsioetan atal batzuk gaztelaniaz agertu ziren.
- Aparkalekuetako ordainketak gaztelaniaz egin behar ziren.
- Euskarazko dokumentuek akatsak zituzten.
- Aurrez aurre edota telefono bidezko arreta gaztelaniaz bakarrik eman zen.

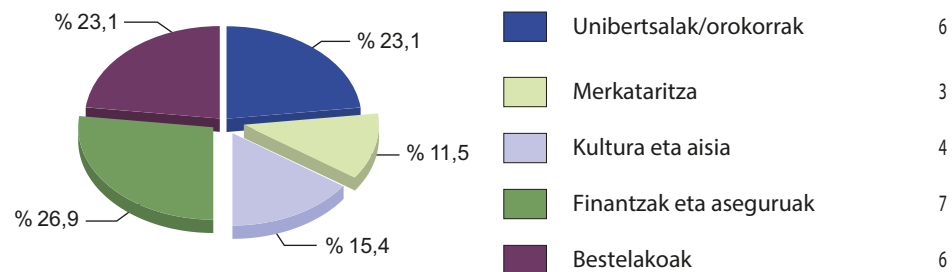
Amaitzeko, Elebidek aurretik aipatutako Legearen eta Dekretuaren eraginpean ez dauden establezimenduen aurkako kexak ere jaso ditu. Kasu horietan kexa jarri duen herritarrari jakinarazi zaio establezimendu hori ez dagoela behartuta kontsumitzaileak euskaraz artatzera; hala ere, kasu

batzuetan ostalaritza-establezimenduari kexaren berri eman zaio, euskaraz jardutera behartuta egon ez arren, nahi izanez gero, iradokizun gisa kontuan har dezan.

Eremu publiko zein pribatuko kexak

Aipatutakoez gain, Elebiden jasotako beste bi kexatan entitate publikoak zein pribatuak batera izan dira kexa-hartzaile.

11. grafikoa: kexak esparru pribatuan



Horietako kexa batean salatu zen El Correo taldeak antolatutako eta BFAk, Bilboko Udalak eta Eusko Jaurlaritzak babestutako Fun&Serious jaialdiaren webgunean euskarazko bertsioa ez zegoela eskuragarri, eta emandako hitzaldi guztien artean bat bera ere ez zela euskaraz eman. Beste batean, Bilboko Udalaren aparkaleku batzuetako ordaintzeko makinetan eta karteletan gaztelaniaz bakarrik ematen zitzaielako informazioa erabiltzaileei.

COVID-19a

Datu orokorrak

2020an Elebiden jasotako intzidentzia guztietatik (246) COVID-19ak eragindako larrialdi egoera dela-eta 44 intzidentzia izapidetu dira (guztira izapidetzeko onartu diren intzidentzien % 20,6). Horietatik 43 kexak izan dira, eta bakarra iradokizuna.

COVID-19arekin zerikusirik duten intzidentziak aurkezteko bideari erreparatzen badiogu, herritarrek bide telematikoak erabili dituzte 43 intzidentzia aurkezteko; horietatik 34 intzidentzia Elebideren webgunean aurkeztu dituzte, eta 9 posta elektronikoz. Intzidentzia bakarra izan da Zuzenean zerbitzuaren bitartez iritsi zaiguna.

Genero ikuspegiari dagokionez, COVID-19arekin lotuta izapidetu diren intzidentzien % 25 (11 intzidentzia) emakumezkoek aurkeztu dituzte, % 47,7 (21 intzidentzia) gizonezkoek, eta gainerako guztiak, % 27,3 (12 intzidentzia) erakunde baten ize-nean aurkeztu dira.

Horrekin lotuta, zenbait herritarrek intzidentzia bat baino gehiago aurkeztu dutela kontuan harturik, ondoriozta dezakegu gai honekin lotutako intzidentziak aurkezteko orduan, gizonak aktiboak izan direla: gizonezkoak % 68,4 (13 gizon), emakumezkoak % 26,3 (5 emakume), eta erakundeak % 5,3 (erakunde bakarra).

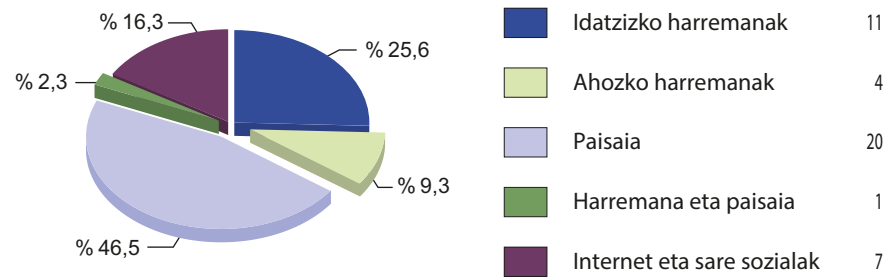
Aipatzekoa da intzidentzia horiek guztiak aurkezteko herritarrek euskara aukeratu dutela eta intzidentzia guztietan **urratutako hizkuntza euskara izan dela**.

COVID-19arekin lotutako kexen tipologia

COVID-19arekin lotutako 43 kexen tipologiari dagokionez, bost multzotan sailkatzen dira:

1. Idatzizko harremanak kontuan hartuz gero, 11 kexa jaso dira, kasu gehienetan salatzen COVID-19ari buruzko informazioa gaztelaniaz baino ez zela helarazi, edota informazioa elebideren emanda ere, gaztelaniazko bertsioa lehenetsita zegoela.
2. Ahozko harremanei dagokionez, 4 kexa jaso dira; horietan herritarrek nagusiki adierazi dute gaztelaniaz artatu zituztela euren borondatearen kontra eta larrialdi egoeran zehar udaltzaingoak zein ertzaintzak megafoniatik igorri zituzten mezuak gaztelaniaz baino ez zedela.
3. Hizkuntza-paisaiarekin loturiko kexak 21 izan dira. Kexa horiek COVID-19ari buruzko karteletan egiten diete erreferentzia, gehienbat.
4. Internet eta sare sozialetan gertatutako arau urraketak 7 izan dira, gehienak erakundeen webguneetan koronabirusari buruzko albisteen bat gaztelaniaz bakarrik argitaratu izanagatik.

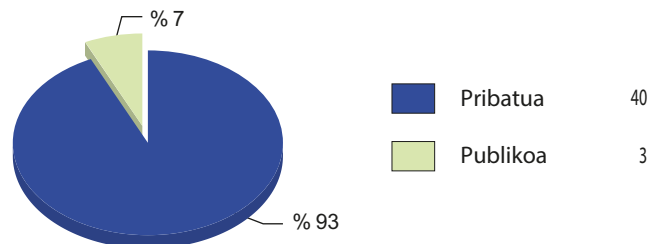
12 . grafikoa: COVID-19arekin lotutako intzidentzien tipologia



COVID-19arekin lotutako kexak esparruaren arabera

COVID-19arekin lotutako kexen % 93 (40 kexa) esparru publikoan gertatutako eskubide urra-tzeak dira, eta % 7 (3 kexa) esparru pribatuari dagozkio.

13. grafikoa: COVID-19arekin lotutako kexak esparruaren arabera



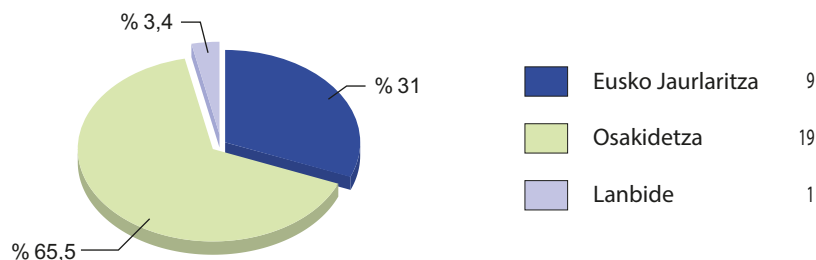
COVID-19arekin lotutako kexak esparru publikoan

Esparru publikoan COVID-19arekin lotutako kexak honela banatzen dira:

1. Arrazoi honengatik esparru publikoaren kontra aurkeztutako kexen % 72,5 (29 kexa) EAEko

Administrazio Orokorrari zuzendu zaizkio. Horietatik 9 kexa (% 22,5) Eusko Jaurlaritzaren aurka, eta 20 (% 50) Eusko Jaurlaritzako erakundeen aurka: Osakidetza esparru publikoak arrazoi honengatik jasotako kexen % 47,5 jaso ditu (19 kexa) eta Lanbidek kexa bakarra.

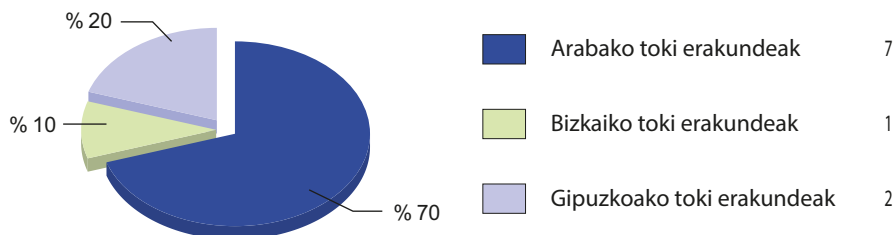
14. grafikoa: COVID-19a dela eta EAEko administrazio orokorrak jasotako kexak



2. Toki administrazioei dagokienez, COVID-19a dela eta 11 kexa jaso dira, arrazoi honengatik esparru publikoak jasotako kexen % 27,5, ho-

nela banatuta: Arabako toki administrazioek 7 kexa jaso dituzte, Bizkaikoek kexa bakarra, eta, azkenik, Gipuzkoakoek bi kexa jaso dituzte.

15. grafikoa: COVID-19a dela eta EAEko toki administrazioek jasotako kexak



Amaitzeko Bizkaiko toki administrazio bat eta Eusko Jaurlaritza, biak, egon dira inplikaturatuta kexa batean, non herritarrak salatzen zuen alarma egoeran zehar bai udaltzainek, bai ertzainek megafoniatik mezuak gaztelaniaz soilik igortzen zizutela.

COVID-19arekin lotutako kexak esparru pribatuan

Esparru honetan hiru dira COVID-19a dela-eta Elebiden jaso ditugun kexak. Urraketak arlo hauetan gertatu dira: zerbitzu unibertsaletan eta interes orokorreko zerbitzuetan 2 kexa jaso dira, eta finantza eta aseguruaren arloan eta merkataritzan kexa bana.

KEXEN KONPONBIDEA

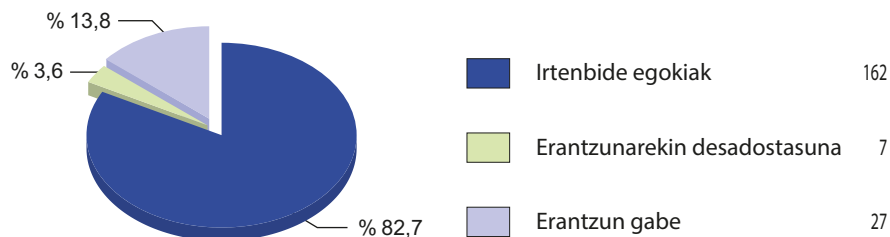
Elebidek izapidetutako 213 intzidentziak itxiztat emateko epea 2021eko otsailaren 28an izan da.

Kexen konponbidea

2020an izapidetutako 196 kexei erreparaturuz gero, hiru kasu izan ditzakegu:

1. 2020an zehar izapidetutako 196 kexei erreparatzen badiegu, hiru kasu gerta daitezke:
2. Kexak irtenbide egokia izatea herritarra ados dagoelako erreklamaturako entitateak emandako erantzunarekin.
3. Kontrakoa, irtenbiderik ez izatea herritarrek erreklamaturako entitateak emandako erantzuna onartu ez duelako.

16. grafikoa: kexen emaitza



Irtenbiderik ez izatea entitate erreklamatuak erantzunik eman ez duelako.

Beraz, arau urraketa egon dela ondorioztatutako 196 kexa horietatik 162k (% 94,7) irtenbide egokia izan du.

Eskertu nahi diegu herritarrei hartutako ardura; izan ere, herritarren salaketei esker, erakunde publikoek eta enpresa pribatuek indartzen dute hizkuntza-eskubideekiko konpromisoa eta neurri egokiak hartzen dituzte etorkizunean horrelakorik gerta ez dadin.



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

KULTURA ETA HIZKUNTZA
POLITIKA SAILA
Hizkuntza Politikarako Saiburuordetza
DEPARTAMENTO DE CULTURA
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Viceconsejería de Política Lingüística



eLEBIDE

Hizkuntz Eskubideak bermatzeko zerbitzua
Servicio para la garantía de Derechos Lingüísticos

ISSN 1889-4585



9 771889 458008

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco