

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Donostiako Groseko osasun zentrora telefonoz deitzean gaztelaniaz erantzuten dute eta euskaraz hitz egitean modu txarrean erantzuten dute.

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: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 67/2003 Dekretuan, martxoaren 18koa, euskararen erabilera arautzen duena, 11.2.C artikuluan, herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetzako langile batengana, nola jokatu behar dugun esaten digu, alegia langile horrek euskaraz ez badaki, langile elebidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko. Gure langileek ezagutzen dute Osakidetzan euskara arautzen duen dekretua eta honekin batera Eskualdeak egin zuen euskararen plana. Horrelako gertaerak gertatu ez daitezzen, komenigarria da Osasun Zentroan erreklamazioa egitea, horrela gertaera horiek, berehala zuzentzeko aukera ematen baitigu. Hala ere, Groseko Osasun Zentroaren buruarekin jarri gara harremanetan honelako gertaerak berri ere gertatu ez daitezzen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Tolosako Osasun Zentroan ez dago emagin euskaldunik. Bakarra omen dago eta honek ez daki euskaraz.

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: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Gure eskualdeko euskara normalizatzeko plana 2005ean abian jarri zen, 67/2003 Dekretuan oinarrituta. Plan honek lehentasun batzuk markatzen ditu. Planaren fase honetan, Lehen Atentzioko espezialistak ez direnek ez daukate oraindik hizkuntza eskakizuna egiaztatu beharrik. Aurrerago, plana aurreratu ahala, alegia, hizkuntza eskakizuna egiaztatze derrigortasun datak ezarriko zaizkie.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Lazkaoko anbulatorioan familia medikua aldatu dute eta ez du euskara menderatzen.

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: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Gaur egun bi familia mediku daude Lazkaoko osasun zentroan. Bata ebentuala barne mugikortasun prozesua amaitu arte. Plaza honi, euskara normalizatzeko plana aplikatuta, ez dagokio momentu honetan derrigortasun datarik. Beste plazan dagoen medikua euskalduna da. Beraz, kexa ezarri duen herritarrak nahi izanez gero, medikuz aldatzeko aukera irikia dauka. Horretarako, bete dezala eskabidea bere osasun zentroan.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bergarako Osasun Zentrora deitu du Elgetako bere medikuarekin zuen ordua zein zen konfirmatzeko. Telefonoz beste aldean gizona batek arreta gaztelania hutsean eman dio eta berarekin gaztelaniaz hitz egin behar duela azaldu dio.

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

Emaizta: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Bergarako osasun zentroan gertatutako egoeraren aurrean prozedura zein den, 2003ko martxoaren 18ko 67/2003 Dekretuan aurreikusita dago, euskara Osakidetzan normalizatzen ez den bitartean. Dekretuak halaxe dio: "Herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuko langile batengana, langile horrek euskaraz ez badaki, ahal izanez gero, langile elebidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko, beti ere atentzio sanitarioaren jarduera normalari enbarazu egiten ez badi".
Bestalde, Pertsonaleko Zuzendaritza honetatik, Bergarako osasun zentrori bidalitako Harreraren Programak, bezeroarekin hizkuntza erabileraren arauak aipatzen ditu, beti ere herritarren hizkuntz eskubideak babestu nahian. Programa hau urrian bidali zen eta honakoa dio: "Bezero batek euskaraz jotzen du euskaraz ez dakien langile batengana, eta badago bezeroa euskaraz nork atenditu. Langileak euskaraz ez dakiela esango dio bezeroari (begirunez) eta beste langile batek atendituko diola esango dio".

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Irungo anbulatorio zaharrera deitu zuen herritarrak medikuarekin ordua hartzeko. Euskaraz egin arren gaztelaniaz erantzun zioten eta azkenean gaztelaniaz hitz egin behar izan zuten. Ez da lehendabiziko aldia.

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: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Irun Erdiko osasun zentroan, harrera unitatean 10 langile ditugu, horietako 2 langilek ez dute derrigortasun datarik ezarrita, beste zazpi 2008ko derrigortasun data dute eta beste batek 2005ekoa du. 67/2003 Dekretuaren arabera, Osakidetzan euskararen erabilera arautzen duena, 2005eko derrigortasun data igarota duen langileak euskarako 2.HE egiaztatuta eduki behar du eta gaur egun hala du. 2008ko derrigortasun data duen langile bat euskara ikasteko liberatuta dago eta beste langile bat adina dela eta salbuetsita dago. Langile hauen lan uzteak 2.HE duten ordezkoekin betetzen saiatzen gara. Baina ordezkoak deitzeko zerrenda errespetatu behar dugu eta derrigortasun data igaro gabe baldin badu euskara ez dakien ordezkoa joan daiteke. Gehiago esango dugu, 2. HE duten ordezkoak bidaltzen ditugu eta horregatik sindikatuen kexak izaten ditugu. Hala ere, 2008 urtetik aurrera beste egoera batean egongo garela gogoratu behar da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Urnietako osasun zentroan ez dago mediku euskaldunik eta herritarrak ez daki ondo gaztelaniaz, eta beraz, ez da ondo moldatzen medikuekin.

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: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Martxoaren 18ko 67/2003 Dekretuko 5.1.artikuluari, lehen mailako atentziorik euskararen erabileraren gutxieneko helburuak aurreikusten dira. Honela, biztanleen %45a eta 70%a bitarteko pertsona kopurua euskalduna bada, Urnietaren kasuan bezala gutxieneko helburuak dira: bezeroen arreta eremuetan eta ospitalez kanpoko haur zerbitzuak elebidunak izango dira eta medikuntza orokorrean euskararen ezarpena progresiboa izango da. Urnietan, euskaraz dakien medikuntza orokorreko sendagile bat dago HABEren 9.maila duelarik. Herritarra arreta gunean informatuko dute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak Erandioko Bake Epaitegitik zitazio zedula bat jaso zuen maiatzean, 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

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Sailak hitzetan, bake epaitegiek euren jardunerako dagozkien bitartekoak udalaren menpe daude, eta Justizia Sailari sustapen lana baino ez dagokio. Baina gaur egun, funtzionamendu eta inbertsio gastuetarako dirulaguntzen programa baten bitartez, finantziario laguntzak eskaintzen dira, eta aurtengo programari dagokionez, EPAINET aplikazioa eskaintzen ari da Justizia Saila, agiriak ele bietan emititzeko aukera ematen duelarik aplikazio honek. Ondoren, Erandioko Elizateko Udalarekin jarri ginen harremanetan, eta azaldu zigunez, bake epaitegia Udaletxean kokatuta dagoen arren, ez hierarkikoki ez funtzionalki ez dago Erandioko Udalaren menpe, baina, gai honi dagokionez, bake epaitegiari gertatukoaren berri eman zioten.

Bake epaitegiak adierazten duenez, EPAINET aplikazio informatikoa duela pare bat urte instalatu zieten baina ez zen behar bezala instalatu eta maiatza edo ekaina aldera zuzen instalatzeko eskaera egin zuten. Ekainean instalatu zieten berriro, eta aste betera aplikazioaren funtzionamenduaren berri emango zietela adierazi zieten, baina irailerarte itxaron behar izan zuten. Ordutik, dokumentu elebidunak erabiltzen dituzte, baijan ezin dute ziurtatu langile guztiek erabiltzen dutenik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Deklaratzera deitu zuten 2007ko urriaren 1ean, Gasteizko administrazioarekiko auzietako 2.zk.ko epaitegira. Honek euskaraz deklaratu nahi zuela adierazi zuen, baina egun horretan ez zegoela itzultzailearik eta beste egun batean deklaratzeko deituko ziotela azaldu zioten. Gaiaren garrantziagatik eta deklarazioa lehenbailehen egitea komeni zenez, gaztelaniaz deklaratu zuela adostu zuen, baina gertatutakoa ziurtagiri baten jasoz. Hala ere, jarrera horren aurrean kexu da, erakundeetan euskararen erabilera etengabe bultzatzen den garai honetan.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Gasteizko justizia jauregian itzultzaile bakarra dago eta bajaran zegoen adierazitako data horretan. Antzeko inguruabarrak eman direnean, badago ezarritako protokoloa eta, bertan azaltzen denez, eskaria Bilboko Zerbitzuari helarazten zaio, ahalik eta irtenbiderik egoki eta azkarrena emateko asmoz. Gertakizun hauek kontutan hartuta, eskatzailea elkarrizketan zegoelarik, bertako langileek egokitzen jo zuten bide hori hartzea. Baina eskatzaileak deklarazioa atzeratu (itzultzailea Bilbotik etorri behar zela eta) edo hurrengo egun batean bertaratu beharko zela ikusita, gaztelaniaz deklarazioa erabaki zuen nahita. Bilbon, adibidez, ez litzateke horrelakorik gertatuko, bertan itzultzaile gehiago daudelako lanean. Dena den, gaztelaniaz deklaratzeko erabakia, azalduko inguruabarrak kontutan izanda, borondatezko ekintza izan zen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Irungo anbulatorioan eta Bidasoa eskualdeko ospitalean egon den bitartean 8 funtzionariokin izan dituen harremanak gaztelaniaz izan dira (medikuak, erizainak, administratiboak) eta beste birekin izan dituenak euskaraz (informazio bulegoko langileak). Idatziz eman dioten informazio guztia, orri bat izan ezik, gaztelaniaz zegoen eta larrialdi seinale guztiak gaztelaniaz hutsean zeuden.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia eta 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

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 67/2003 Dekretuan, martxoaren 18koan, euskararen erabilera arautzen duena, 11.2.c artikuluan, herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetzako langile batengana, nola jokatu behar dugun esaten digu, alegia, langile horrek euskaraz ez badaki, langile elebidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko. Gure langileek ezagutzen dute Osakidetzan euskara arautzen duen dekretua eta honekin batera Eskualdeak egin zuen Euskara Plana. Beste alde batetik, idatziz ematen dugun informazio estandarizatua elebiduna da. Informazio individualizatua idatziz jartzerakoan arazo gehiago edukitzen dugu, horregatik euskaraz nahi izanez gero, Harrera Unitatean informatuko zaio, zerbitzu hori zeinek ematen dion.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gasteizko Lakuabizkarrako Osasun Zentroan pediatriako mediku euskalduna eskatu zuten. Bertako langileek ez zekiten bertako mediku pediatrek euskaraz dakiten ala ez, eta langile ezberdinei kontsulta egin ondoren, euskaraz ez zekitela azaldu zioten. Egoera horren aurrean herritarrek zein aukera duen argitzen ere ez zuten jakin.

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

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

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: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Medikuarekin hitzordua eskatzeko Tolosako osasun zentrora deitu zuen. Herritarrak euskaraz eskatu zuen hitzordua baina ez "barkatu ez dizut ulertzen" edo antzekorik esan gabe, telefonoaz beste zegoenak gaztelaniaz hitz egiteari ekin zion.

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

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

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. Neurri hauen artean Tolosako Harrerara bidali ziren euskararen erabilerari buruzko jarraibideak, hain zuzen ere, 67/2003 Dekretuaren 11.2.c) artikuluan jasotzen direnak.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Donostiako Groseko anbulatoriora deitu du eta telefonozko arreta gaztelaniaz eman diote. Euskaraz hitz egin nahi zuela adierazi du eta ez diote ezer ulertu.

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: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 67/2003 Dekretuan, martxoaren 18koa, euskararen erabilera arautzen duena, 11.2.C artikuluan, herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetzako langile batengana, nola jokatu behar dugun esaten digu, alegia langile horrek euskaraz ez badaki, langile elbidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko. Gure langileek ezagutzen dute Osakidetzan euskara arautzen duen dekretua eta honekin batera Eskualdeak egin zuen euskararen plana. Horrelako gertaerak gertatu ez daitezzen, komenigarria da Osasun Zentroan erreklamazioa egitea, horrela gertaera horiek, berehala zuzentzeko aukera ematen baitigu. Hala ere, Groseko Osasun Zentroaren buruarekin jarri gara harremanetan honelako gertaerak berri ere gertatu ez daitezzen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra maiatzaren 11n, Eusko Jaurlaritzaren Bilboko Lurralde Ordezkaritzara joan zen bere laneko dokumentazioa eramatera, eta Hezkuntza Sailean euskaraz hitz egitea lortu zuen arren, beheko solairuko Hezkuntzak Sailak dituen leihatiletan gazteleraz hitz egitea eskatu zioten, ez baitzekiten euskaraz, era honetan herritarren euskaraz aritzeko eskubidea urratu zelarik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Hezkuntza Saileko Bizkaiko Lurralde ordezkaritzako informazio atalean 6 langilek egiten dute lan eta horietatik 5ek 2.HE egiaztatuta dute, eta batek ez, adinagatik salbuetsita baitago. Beraz, 6 horietatik 5ek herritarrek aukeratzen duten hizkuntzan atenditzen dituzte, edo atenditzen ahalegintzen dira. Euskaraz atenditzeko gai ez den langilearen kasuan, herritarrak euskaraz atenditua izateko eskatuz gero, ondoko leihatilara joateko aukera ematen die, ondokoak euskaraz atenditu ahal izango baitute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gernikako epaitegian 3 epaile eta 3 fiskal daude eta inork ez daki euskaraz, eta bere defentsarako itzultzailea jarri zioten. Bere hizkuntza eskubideak defendatzeagatik 2 aldiz atxilotu dute eta une honetan baldintzapeko askatasun egoeran dago. 15 egunetik behin epaitegira bertaratu behar da sinatzera eta Lekeitioko epaitegian izan ezik, gainerakoetan (Bilbo, Tolosa, Gasteiz) gaztelaniaz egin behar du izapidea. Gainera euskara erabiltzeagatik tratu txarra jasotzen du.

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

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Gaur egun, Auzitegi Konstituzionalak euskaraz jardun nahi dutenentzat itzultzaileak egotea babesten du eta egun zaila da euskaldunen hizkuntza eskubideak bermatzea, eta ez dirudi justizia administrazioa elebidun bat egongo denik epe ertainean.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra lanaldi murrizketa bat eskatzeko asmotan Eusko Jaurlaritzako Lan Sailarekin eta Gipuzkoako Ordezkaritzako Lan Sailarekin harremanetan jarri da. Bi kasuetan arreta gaztelania hutsean eskaini diote, euskara badakiten galdetu eta beharrezko ez dutela erantzun diote.

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

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Ez dute horrelako gertaeraren berririk izan zuzendaritza horretan eta beraz, ez dute erantzun egokia emateko datu nahikorik. Baina honelako kasuetan, herritarrari arreta ematen dion pertsonak euskaraz ez badaki, euskaraz dakien norbaitekin jartzen dute harremanetan. Orain arte ez dute arazorik izan horrela jokatuta.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak bi aldiz deitu behar izan du Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Sailera, eta bi pertsona ezberdinek hartu dute telefonoa, biak gaztelaniaz. Herritarrak euskaraz hitz egin dien arren gaztelaniaz erantzun diote, eta batek mesedez gaztelaniaz hitz egiteko ere eskatu dio.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Saila euskara sustatzeko ahaleginetan ari da. Langile mordoska dago euskaraz moldatu edo oso ongi aritu daitekeena; ez guztiak ordea; eta neurriak hartu baditugu ere herritarrekin harreman zuzena izan dezaketen langileak euskaldunak izan daitezten, ezin berma dezakegu tamalez herritarren eskubidea. Duela urte bete zirkular bat zabaldu genuen sailean honakoa adieraziz: "Inoiz pertsonaren bat sail honekin hartu emanean jarri eta, administrazioko langileak ezin badio euskaraz zerbitzurik eman, horrela jokatu dugu: a) sailaren euskara zerbitzuan laguntza eskatu, edo inguruko langileren bati, hark hartu eman horretarako arazorik ez badu b) Ezin bada, aukera eman interesdunari itzulpen zerbitzuaz baliatu ahal denerako hitzordua hartzeko".