



# ELEBIDE

# 2013

ko

# JARDUERA-TXOSTENA

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,  
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA  
Viceconsejería de Política Lingüística







**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA  
ETA KULTURA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,  
POLÍTICA LINGÜÍSTICA Y CULTURA  
Viceconsejería de Política Lingüística

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2014

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegien Sarearen katalogoan aurki daiteke: <http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

Argitaraldia: I.a, 2014ko apirila

Ale-kopurua: 1.000 ale

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta 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: Gráficas Irudi

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

## AURKIBIDEA

ELEBIDE	Elkarrekin egin behar dugun bide baten gidari	
	Cristina Uriarte Toledo. Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kulturako sailburua	7
ELEBIDE	Egitekoarekin arduraz	
	Patxi Baztarrika Galparsoro. Hizkuntza Politikarako sailburuordea	9
2013ko	JARDUERA TXOSTENA	11
LABURPENA	ELEBIDE: KONPONBIDEA HELBURU GISA	23





# ELEBIDE

## ELKARREKIN EGIN BEHAR DUGUN BIDE BATEN GIDARI

**CRISTINA URIARTE TOLEDO**  
**HEZKUNTZA, HIZKUNTZA POLITIKA ETA KULTURAKO SAILBURUA**

*Elebide* da Eusko Jaurlaritzak herritarren hizkuntza eskubideak errespetarazteko beraien eskuetan jarritako tresna. Haren zeregina da legeriak aitortzen dituen eskubideak herritarrek benetan erabil ditzaketela bermatzea, eta, eskubide horiek errespetatzen ez direnean, bideak jartzea, eskubideon urraketak konpontzeko. Hizkuntza eskubideak aitortuta dituzte Euskal Autonomia Erkidegoan herritar guztiek, eta horiek babestu behar dira legeriak ezarritako esparru bietan: publikoan bezala pribatuan. “Esan eta izan” ez dira beti txanpon beraren alde biak izaten, ez behintzat eskubide kontuetan, eta ezta ere hizkuntza eskubideei dagokienez.

Aurrerapauso handiak eman ditugu azken urteetan, baina bide luzea dugu aurretik. Izan ere, gaur egun herri administrazioek, eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuen abenduaren 22ko 6/2003 Legearen

eragin eremuan dauden entitate pribatuek, askoz neurri apalagoan, urrats sendoak eman dituzte, herritarren eskubideak errespetatzeko. Hala eta guztiz ere, oraindik esku bete lan dago egiteko.

Beste alde batetik, herri administrazio guztiek geroago eta usuago erabiltzen dituzte Internet eta gizarte sareak komunikaziorako. Gaur egungo gizartean eta, batez ere, belaunaldi gazteen artean horixe da komunikaziorako modurik ohikoena. Aresti arte bigarren mailako komunikazio kanala hartu den alderdi honi arreta berezia jarri behar zaio. Ez dugu ahaztu behar herritar askok, eta zenbat eta gazteago izan orduan eta herritar gehiagok, bide horiek erabiltzen dituztela nagusiki euren eguneroko harremanetan. Komunikazio kanal honetan ere herritarren hizkuntza aukerak errespetatu behar dira, kanal tradizionaletan zaintzen den adina gutxienez.





Hori guztia dela eta, ezinbesteko zeregina dugu hizkuntza eskubideak errespetatu eta errespetarazteko; langintza honetan protokoloak ezartzea tresna baliagarri eta onuragarria izango da herritarrentzat, bai eta herri administrazioentzat ere, haien zerbitzuplean daudelako. Eta hori horrela gerta dadin, protokolo horiek behar den moduan jakinarazi behar zaizkie herri administrazioen izenean diharduten herri-langile guztiei, beraiek

baitira, azken finean, herritarrekin zuzeneko harremanak dituztenak. Zenbat eta gehiago hartu kontuan hizkuntza irizpidea herritar guzti-guztien eskubideak zaintzeko, orduan eta gizarte kohesio-natuago eta orekatuagoa lortuko dugu.

Horretan ari gara gu ere, eta horretan izan nahi dugu are eraginkorragoak. Horixe da ematen dugun hitza.



# ELEBIDE

## EGITEKOAREKIN ARDURAZ

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

*Elebideren* 2013ko jarduera txostenak ideia nagusi bi hauek erakusten dizkigu: lehenengoz, oraindik badago hobekuntza tarte luze-zabala herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko lanean, hizkuntza eskubideak formalki aitortuak izatea eta praktikan beti errespetatzea ez baita gauza bera; eta, bigarren, hizkuntza irizpidea esparru publikoan bezala esparru pribatuan ezarri beharra dago, ezarrita ez dagoen lekuetan, eta, ezarrita dagoen lekuetan behar den moduan komunikatu behar zaie erakundeetako langileei.

Jarduera txosten honek azaleratzen duenez, herritarren salaketak igo egin dira urtebeteko epean. Hori bere horretan ez da txarra, erakusten baitu, batetik, herritarren hizkuntza kontzientzia handitzen doala, eta, bestetik, Administrazioaren jarrera proaktiboagoa dela.

Esparru publikoari dagokionez, Administrazioak betebeharra du herritarren hizkuntza eskubideak

errespetatu eta errespetarazteko. Eusko Jaurlaritzak, bere organoen bitartez intzidentzien jasotzaileak diren erakundeekin egin izan duen eta egiten duen lanaz gainera, herritarrei jakinarazi nahi izan die modurik eragingarrienen bidez, badagoela zerbitzu publiko bat haien esku, hizkuntza eskubideen urraketak konponetze edota konponbidean jartzeko. Horren ondorioz, baieztatu daiteke gaur egun *Elebide* ezagunagoa dela: ez bakarrik salaketen kopuruaren igoeratik, ezpada salatzaileen kopuruagatik ere.

Herritarrengandik hurbil egon nahi duen Administrazioak, kasu honetan, Eusko Jaurlaritzak, argi dauka herritarrei eskaini behar dizkien zerbitzuak ahalik ondoen emateko, ezinbestekoa dela bien arteko komunikazio erraz eta lasterra. Ahalegintzen gara horretan, argi baitaukagu herritarrek direla “adierazlerik” onenak, zerbitzu publikoek zertan hobetu behar duten jakiteko.

*Elebideren* 2013ko jarduera txosten honetatik, esparru pribatuaren arloan gertatutako salaketen igoera nabarmendu nahiko nuke. Datu horrek agerian uzten du, alde batetik, erabiltzaile eta kontsumitzaileek bezero legez dituzten eskubideen artean hizkuntza eskubideak barneratuago dituztela, eta, beste aldetik, arlo pribatuko entitateek, oro har, oraindik bide luzea daukatela egiteko euren jardueraren katearen barruan hizkuntza irizpidea sartzeko. Izan ere, esparru pribatuko entitateek bere egin behar dute bete behar dituztela legeak erabiltzaile eta kontsumitzaileei aitortzen dizkien eskubideak, berauentzat eskubide direnak haientzat bete behar direlako. Hori ez ezik, entitate horiek argi ikusi behar dute, euren helburuari begira,

hizkuntza irizpidea euren kalitatearen prozesuetan osagai onuragarri zaiela, bezeria handitzeko puntu giltzarrietakoa baita.

Hizkuntza irizpidea ezartzeak, gainera, ez dakar bazterkeriarik inorentzat. Areago, hizkuntza irizpidea ez ezartzeak sor ditzake bazterkeriak bezero batzuentzat, eurek hartzen duten hizkuntza hautua ez errespetatzeagatik. *Elebideren* erronka nagusietakoa izango da arlo pribatuko entitateak jabeaztea hizkuntza irizpidea haien kalitatearen prozesuetan sartzeko dakartzan onurez. Onurak izango dira kontsumitzaileentzat, eta onurak izango dira entitateentzat beraientzat. Onurak izango dira euskal gizarte osoarentzat.



# 2013ko JARDUERA TXOSTENA

## Intzidentzia kopurua

2013. urtean Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 359 intzidentzia erregistratu ditu; beraz, aurreko urteko datuekin alderatuz gero (340 intzidentzia), % 5 handitu da herri-tarren eskaria.

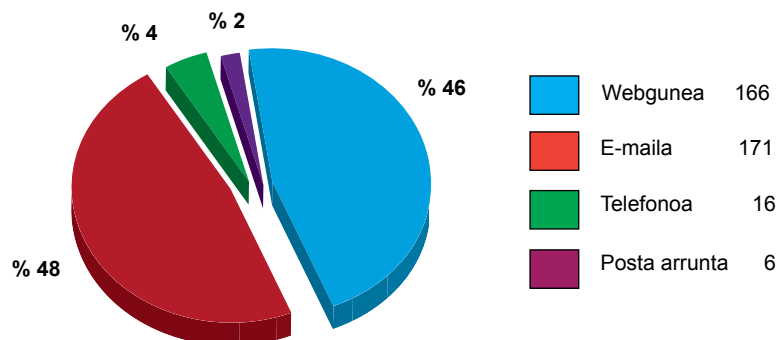
## Intzidentziak jasotzeko bidea

Intzidentzia guztietatik 171, hau da, % 48, posta elektronikoaren bidez aurkeztu dira,

eta 166 (% 46), webgunearen bidez. Bada, herritarren % 94k bide telematikoen alde egin du, eta gainerako % 6ak bide klasikoak erabili ditu.

Telefono eta posta arruntaren bidez jasotako intzidentziak beherako joerarekin jarraitzen badute ere, 16 intzidentzia jaso dira telefonoz (% 4), eta sei (% 2) posta arruntaren bidez. Elebidek bide hauek mantendu egingo ditu bide telematikoak erabili nahi ez dituztenentzat edota erabili ezin dituztenentzat.

1. grafikoa: Intzidentziak jasotzeko bidea



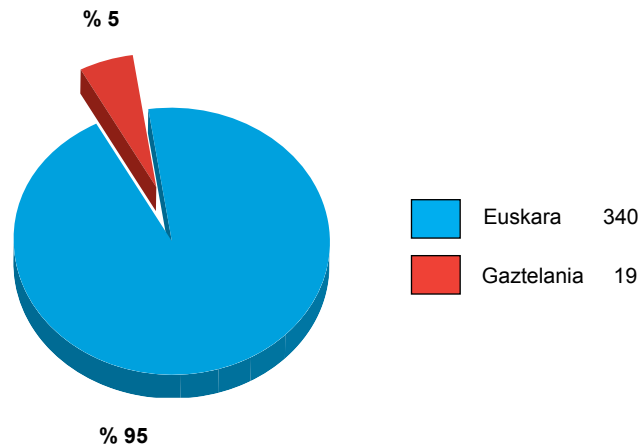
### Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza

2013. urtean zehar Elebidera jo duten herritarren % 95ek, zehazki, 340k, euskara erabili dute Zerbitzuarekin harremanak izateko, eta 19k, gaztelania. Azken 19 kasu hauetako zortzi, hizkuntza eskubideen araudiaren inguruko kontsultak izan dira; beste zortzi kasutan salataleek adierazi dute gaztelania erabiltzeko eskubidea urratu zaiela; eta, hiru kasutan, nahiz eta euskara erabiltzeko eskubidea urratu zaiela adierazi, gaztelaniaz jarri dira harremanetan Elebiderekin.

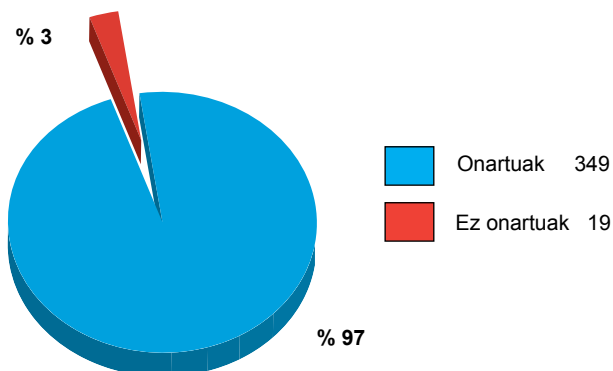
### Intzidentzia onartuak / ez onartuak

2013. urtean Elebiden aurkeztu diren 359 intzidentzietatik 10 ez dira onartu; hau da, intzidentzia aztertu egin da, baina prozedura etenaz itxi da intzidentzia, prozedurarik abiarazi gabe; izan ere, Elebidek, kexaren zioa aztertu ondoren, ondo-riotzatu du ez dagoela oinarri juridikorik intzidentziak izapidetzeko. Kontuan izan behar da, Elebidek izapidetzen dituela araudian jasozten diren kasuekin bat datozen kexak bakarrik. Gainerako 349 intzidentziak izapidetu dira tipologia bakoitzari dagokion prozedurari jarraituz.

2. grafikoa: Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza



3. grafikoa: Intzidentzia onartuak / ez onartuak



### **Izapidetutako intzidentzien tipologia**

2013. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien % 87 kexak izan dira, herritarren ustez hizkuntza eskubideak urratu direlako. Horrela bada, izapidetutako 349 intzidentzietatik 304k tipologia horri erantzuten diote. Gainerako intzidentziak honela banatzen dira: 19 kontsulta, 18 iradokizun eta zortzi eskaera.

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

Kontsultei erreparatuta: hiru kontsulta enpresa eta entitate pribatuek eginikoak izan dira, herritar eta kontsumitzaileen aurrean dituzten betebeharren berri izateko; toki administratibotik bost kontsulta jaso ditugu, araudiaren interpretazioan zalantzak zituztelako; zortzi herritarrek ere herri administrazioen aurrean dituzten hizkuntza eskubideei buruz galdetu dute; eta, azkenik, hiru kontsulta herri administrazioetako lanpostuen hizkuntza eskakizunen aplikazioari buruzkoak izan dira.

Iradokizunei dagokienez, haien funtsezko helburua da herri administrazioei eta entitate pribatuak jabeaztea jarrera proaktiboa har dezaten hizkuntza eskubideen eremuan; horretara, herritarren batek kexaren bat aurkeztu badu,

nahiz eta arau urraketarik egon ez indarrean dagoen araudiaren arabera, entitate horiek euskararen erabilera normalizatzeko konpromisoa hartua dutenez gero, iradokizun gisa pauso bat gehiago emateko iradoki zaie.

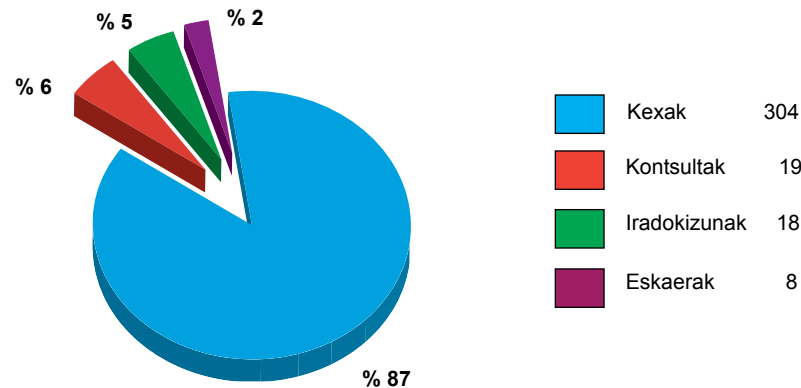
Zortzi kasutan, Euskal Autonomia Erkidegoan ekoizten edota etiketatzen duten enpresei etiketak euskaraz ere jartzeko eskatu zaie; beste zazpi kasutan, haien enpresen publizitatea eta karteldegia euskaraz ere jartzeko eskatu zaie; eta, azkenik, hiru kasutan, nahiz eta erakundeak euskara eta gaztelania erabili eta hizkuntza araudiaren urraketarik ez eragin, euskararen

erabilera erraztuko zuten neurriak hartzeko iradoki zaie.

Zortzi eskaerei dagokienez, gehienak herri administrazioei zuzendutakoak izan dira: ikastaroak euskaraz eskaintzea, euskaratutako haurren filmak emititzea ETB1ean, herritarrentzako euskarazko zerbitzua bermatuko duten hizkuntza eskakizunak ezartzea...

Nabarmentzekoa da 2013an 10 iradokizun, zazpi kexa, sei eskaera eta kontsulta bat gehiago jaso ditugula 2012an baino, hau da, tipologia guztiek goranzko joera dute.

4. grafikoa: Izapidetutako intzidentzien tipologia



## Izapidetutako kexen tipologia

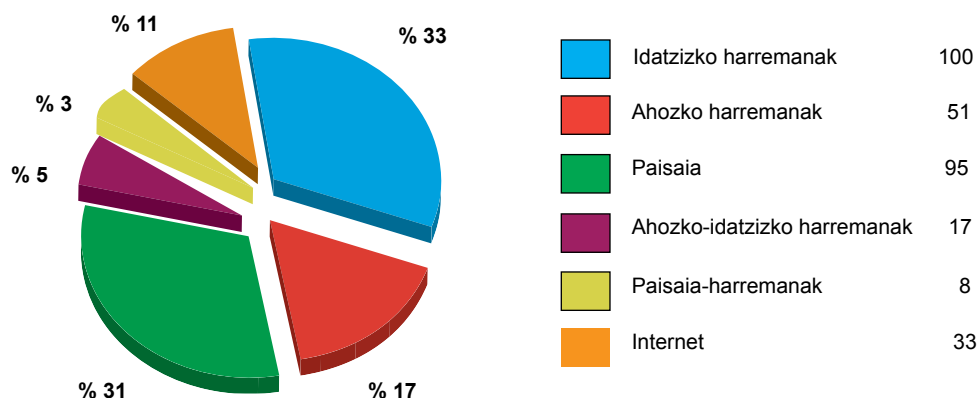
Esan bezala, 2013. urtean Elebiden izapidetu diren 304 kexak lau multzo nagusitan sailkatzen dira: idatzizko harremanetan gertatzen diren urraketak, ahozko harremanetan gertatzen direnak, paisaian antzeman daitezkeenak (errotu-luak, seinaleak...), eta internet eta sare sozialetan ikus daitezkeenak. 5. grafikoan ageri diren gainerako zenbatekoak kexa beraren baitan urraketa mota bat baino gehiago gertatzen diren kasuei dagozkie.

Idatzizko harremanei erreparatzen badiegu, 100 kexa jaso dira erakundeek gaztelania bakarrik

erabili dutela salatzeke herritarrekiko harremanetan; ahozko harremanei dagokienez, 51 kexa jaso dira euskaraz artatuak izateko herritarrek duten eskubidea ez dela errespetatu salatzeke. Gainera, 17 kasutan, hizkuntza eskubideak, bietara, ahoz zein idatziz urratu direla salatu dute.

Datu hauek, 2012ko datuekin konparatuta (2012an idatzizko harremanetan 108 kexa, ahozko harremanetan 76 kexa, eta bietara 22 kexa), ikus daiteke idatzizko harremanetan jasotako kopurua oso gutxi jaitsi dela, baina ahozko harremanetan jasotako kexen kopurua nabarmen jaitsi da, 76tik 51ra, alegia.

5. grafikoa: Izapidetutako kexen tipologia





Paisaiarekin lotura duten keak, zehazki, 95, 2012an baino 18 gehiago dira. Kexa horiek bide, kale eta lanetako seinaleei egiten diete erreferentzia oinarrian; eta, zortzi kasutan, erakunde batekin izandako harremanetan gertatutako urraketarekin batera, salatu da erakundeko paisaian ere badirela hutsuneak.

Azkenik, internet eta sare sozialetan gertaturiko arau urraketak 33 izan dira. Jakinekoa da, azken urteetan herri administrazio eta gainerako erakundeek gero eta gehiago erabiltzen dituztela Internet eta sare sozialak euren zerbitzuak eskaintzeko, eta, gainerako ataletan bezala, atal honetan ere hainbat salaketa jaso dira.

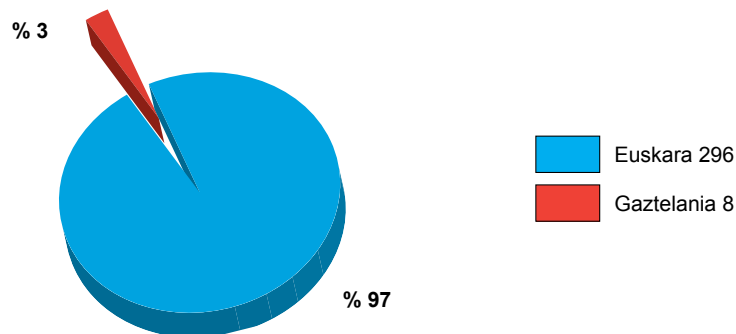
### **Urraketa zein hizkuntzatan gertatu den**

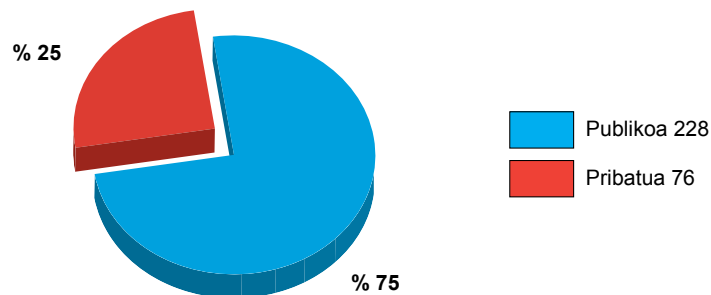
Izapidetutako 304 kexetatik 296tan euskararen erabilerak nozitu du eskubide urratzea, eta zortzi

kasutan gaztelaniaren erabilerak. Aurreko urteetako txostenei erreparatuta, datuak oso-oso antzekoak dira. Jakina da euskararen erabileraren normalizazio prozesuak azken 30 urteotan aipatzeko moduko aurrerakada egin duela, baina urraketa kopuru horrek agerian uzten du bi hizkuntzen arteko erabilera aukerak gaztelaniaren alde egiten duela oraindik. Hori horrela, ekintza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, progresiboki baina modu erabakigarrian, euskararen eta gaztelaniaren arteko berdintasun sozial benetako eta eraginkorra lortzeko.

Gaztelaniari dagokionez, erabili nahi bai, baina ezinezkoa izan dela salatzen duten keak, gehienbat, Administrazioarekiko idatzizko harremanetan gertatu dira. Horrela bada, kasu bakanen batean euskara hutsean jardun da, eta Administrazioaren mezuak gaztelaniaz jaso nahi dituzten herritarren hizkuntza eskubideak ez dira bete-betean aintzat hartu.

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



7. grafikoa: **Kexak esparruaren arabera**

## Kexak esparruaren arabera

Kexen % 75 (228 kexa) esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak dira, eta % 25 (76 kexa) esparru pribatuan gertatutakoak. Beraz, aurreko urtearekin alderatuz, proportzioan esparru pribatuko kexek goranzko joera hartu dute.

## Esparru publikoko kexak

Herri administrazio eta erakundeen kasuan, aurkeztutako kexen % 37 Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrari zuzendu zaizkio, beraz, 2012. urtearekin alderatuz ez dago aldaketa nabarmenik.

Toki administrazioaren kexen kasuan ere, 2013an zehar jaso diren kexen kopurua berdin mantendu da 2012arekin alderatuz gero, baina lurralde historikoei begira aztertuz gero, ikusten da Bizkaiko udalen kexen kopurua jaitsi egin

dela, eta, Araba eta Gipuzkoako udalen kasuan, aldiz, igo. Arabako udalek 12 kexa jaso dituzte, eta 2012an zortzi izan ziren. Gipuzkoako udalek 2013an 12 kexa jaso dituzte, eta 2012. urtean sei jaso zituzten. Eta, esan bezala, Bizkaiko udalak 2012an 52 kexa jasotzetik 46 kexa jasotzera pasatu dira 2013an.

Toki administrazioei aurkeztutako 70 kexa horietatik 12 Arabako udalei dagozkie; 46, Bizkaiko udalei; eta 12, Gipuzkoakoei. Toki administrazio horien kasuan, kexa zerk sorrarazi duen begiratzuz gero, ikusiko dugu kasuistika aurreko urteetako kasuistikaren oso antzekoa dela: gaztelania hutsean dauden webguneak eta behin betiko edo behin-behineko bide seinaleak (kaleen izenak, zirkulazio seinaleak, obra edo lan seinaleak...). Era berean, hainbat kexa aurkeztu dira udal ekitaldietako programetan eta argitalpenetan, euskarari toki gutxi eta mendekoa eman zaiolako.

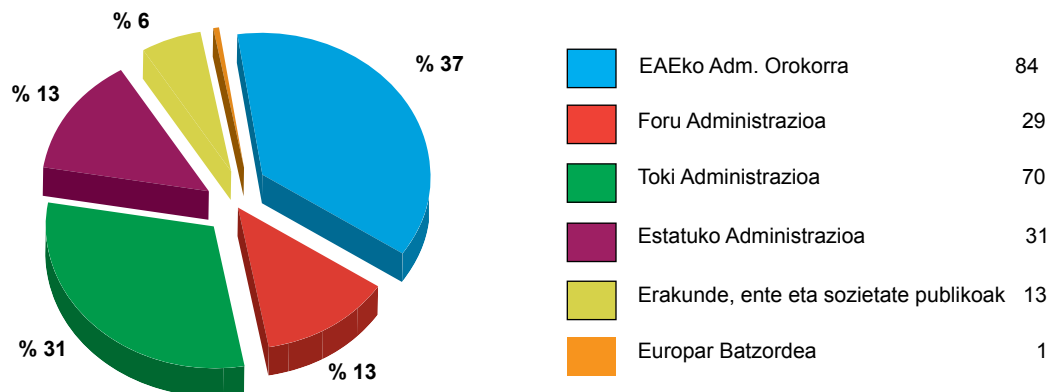
Arabako udalei dagokienez, Vitoria-Gasteizko Udalak zortzi kexa jaso ditu, eta Oyón-Oion, Elciego, Laudio eta Amurrioko udalek kexa bana jaso dute. Gipuzkoako udalei dagokienez, Donostiako Udalak hiru kexa jaso ditu, Eibarrek eta Berastegik bina, eta Segura, Irun Zumarraga eta Zarauzko udalek kexa bana. Bizkaiko udalei helduta, Bilboko Udalak eta beraren mendeko entitateek 14 kexa jaso dituzte; Durangok eta Ortuellak seina; Barakaldoko Udalak lau; Berriz eta Portugaletek bina kexa jaso dute; eta, Abadiño, Abanto-Zierbena, Amorebieta-Etxano, Bakio, Basauri, Erandio, Ermua, Errigoiti, Mallabia eta Santurtziko udalek kexa bana. Azkenik, Durangoko Merindarearen Amankomunazgoak jasotako bi kexak ere hemen sailkatu ditugu.

Foru administrazioei dagokienez, aurtan ere kexen kopuruek igoera txiki bat izan dute: 2011n, 19 kexa (% 9) izan ziren, 2012an, 23 kexa (% 10), eta 2013an, 29 kexa (% 12) izan dira.

Arabako Foru Aldundiak hiru jaso ditu, 2012. urtean baino bat gutxiago, eta Gipuzkoako Foru Aldundiak bakarra, 2012an bezala, nahiz eta Elebidek prozeduraren ondorioz egiaztatu ahal izan duen ez dela egon arau urraketarik. Bizkaiko Foru Aldundiaren kasuan, aldiz, 2013an 25 kexa jaso ditu, 2012an baino zazpi gehiago.

Hauetan ere, toki administrazioaren kasuan bezala, tipologia iazkoaren tankera berekoa da: gaztelania hutsezko jakinarazpen edo komuni-

8. grafikoa: **Kexak esparru publikoan**



kazioak, euskarazko arretarik eza, eta, gehienbat, gaztelania hutsezko bide seinaleak... Foru aldundiek beraiek kontratatutako edo diruz lagundutako erakundeek eragin dituzte foru aldundiei egotzitako urraketa gehienak. Izan ere, nahiz eta lurralde historikoetako administrazioek hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak eta planak beren egunerokoan erabili, oraindik ere, zeharkako zerbitzuetan akatsak eta urraketak gertatzen dira. Beraiek zuzenean eragindako urraketak gutxienak dira.

Administrazio bat baino gehiagoren partaide-tzapeko entitate eta sozietate publikoei dago-kienz, hau da, administrazioek sortutako entitateek, guztira, 13 kexa jaso dituzte: Bizkaiko Garraio Partzuergoak lau kexa jaso ditu, Metro Bilbaok hiru kexa jaso ditu; Bilboko Itsasadarren Museoak bi kexa jaso ditu, eta BECek, Ekainberri Museoak, Artium-ek eta Durangoko Merindadeko Amankomunazgoak kexa bana jaso dute.

Estatuko Administrazio Orokorraren eta beraren erakunde eta sozietateei zuzendutako salaketak mantendu egin dira (RENFE, ADIF, Correos...): portzentajea % 15etik % 14ra jaitsi da, aparteko aldaketarik gabe. Kexak, oro har, aurrez aipatutakoak dira: euskaraz arreta pertsonala ez ematea, gaztelania hutsezko jakinarazpenak, garraio zerbitzuetako seinaleak, web orriak, egunkarietako iragarkiak...

Azkenik, Europar Batzordeak kexa bat jaso du irakaskuntza ertaintetako ikasleentzako itzulpen

konkurtoa antolatzean, itzuli beharreko hizkuntzen artean euskara ez duelako jarri aukera gisa.

## **EAEko Administrazio Orokorrari zuzendutako kexak**

Lehen aipatu bezala, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak sorrarazi ditu kexa gehien: 84 kexa guztira; horietatik, 32, Eusko Jaurlaritzak, 2012an baino 9 gutxiago; eta 52, Eusko Jaurlaritzaren erakunde eta sozietate publikoek.

Kexa horien tipologia, halaber, gainerako euskal herri-administrazioek eragindakoaren antzekoa da: hutsunea herritarrari zuzeneko arreta 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 mendeko erakunde eta sozietate publikoen kasuan ere antzekoa da aurkeztutako 52 kexen tipologia. Osakidetzak jarraitzen du kexa gehien eragiten duen erakundea izaten, nahiz eta berari zuzendutako kexen kopurua 20 izatera pasatu den (iaz 21 izan ziren). Hauek dira Osakidetzari egindako salaketa nagusiak: ez da euskarazko telefono bidezko arretarik ematen, euskal hiztunak ez diren langileak daude jendearekiko harremanetan,

gaztelania hutsezko dokumentuak erabiltzen dira, behin-behineko eta behin betiko errotuluak gaztelania hutsean daude edota euskarazkoek akatsak dituzte, Osabide aplikazio informatikoa oraindik ez dago erabilgarri euskaraz...

Aipatzekoak dira Lanbidek jaso dituen 11 kexak, gehienbat, sms bidezko jakinarazpen zerbitzua eta euskarazko arreta ez emateagatik bulegoetara bertaratu diren herritarrei.

Beste herri administrazioen artean, Euskal Herriko Unibertsitateak bederatzi kexa jaso ditu, iaz baino lau gehiago; Euskotrenek, lau; EITBk hiru, Eusko Trenbide Sareak eta HAZI Fundazioak bina kexa (azken honek biak arrazoi berberetatik); eta, azkenik, SPRIk bakarra.

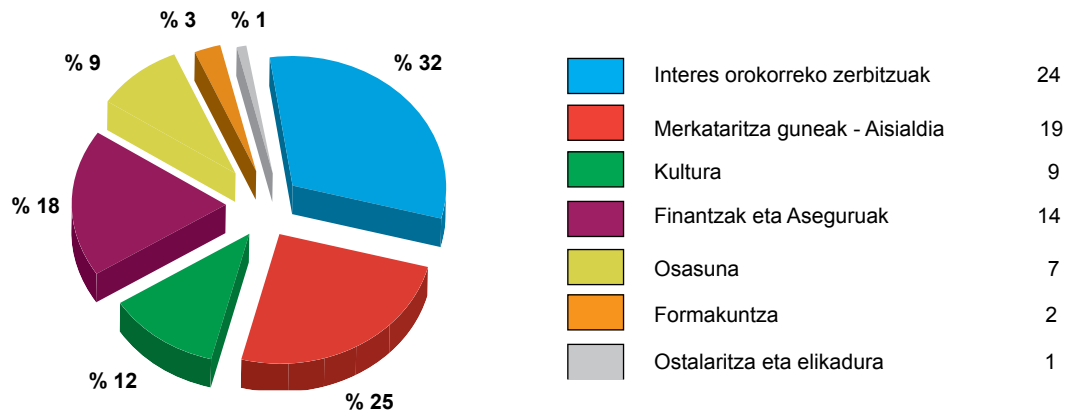
### Esparru pribatuko arloak

2013. urtean Elebiden aurkeztu diren 304 kexen artean, 76 esparru pribatuari dagozkio, 2012arekin alderatuz gero % 4ko igoera izan dute.

Esparru honetan, irabazi-asmorik gabeko erakunde eta elkarteak, eta jarduera profesionali lotutako erakunde eta enpresak kokatzen dira, eta urraketak arlo hauetan gertatu dira: kultura, interes orokorreko zerbitzuetan, merkataritza gune handietan eta aisialdian, osasunean, prestakuntzan, ostalaritzan eta elikaduran, eta finantza eta aseguruetan.

Nahiz eta esparru pribatuan kexak % 25 izan, horrek ez du esan nahi kontsumitzaile eta erabil-

9. grafikoa: Kexak esparru pribatuan





tzaileek arlo pribatuan hizkuntza eskubide urraketa gutxiago jasan dutenik, izan ere, arlo pribatuan asko dago egiteko.

Zentzu honetan, bi lerrotan lana egin beharra ikusten da: alde batetik, kontsumitzaile eta era-

biltzaileak sentibilizatzen eta informatzen euren aitortzen zaizkien hizkuntza eskubideei buruz; eta, beste aldetik, uztailearen 1eko 123/2008 Dekretuaren aplikazio eremuaren baitan dauden entitateak informatzen, laguntzen eta sentibilizatzen.



# LABURPENA

## ELEBIDE: KONPONBIDEA HELBURU GISA

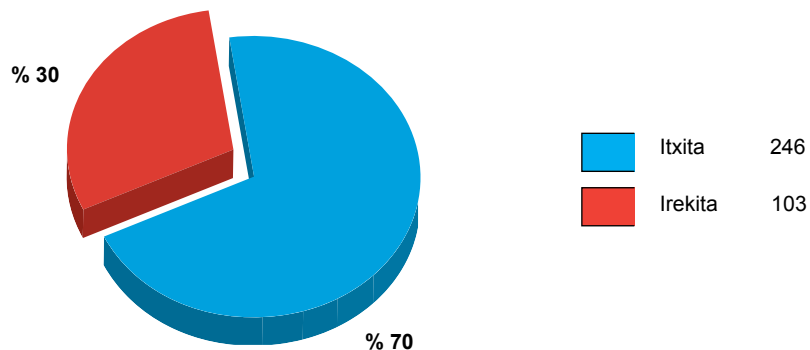
### *Intzidentzien egoera*

Elebidek izapidetutako 349 intzidentzietatik 246 itxita daude 2014. urteko lehenengo hiruhilekoan, hau da, informazioa emanda eta espedienteak ebatzita; gainerako 103 intzidentziek, azken hi-

ruhilekoan jasota gehienek, prozedura zabalik dute eta euren bidea egingo dute 2014an zehar.

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

10. grafikoa: **Intzidentzien egoera**





## Itxita dauden intzidentzien tipologia

Kexen kasuan, 207 kexa daude itxita, eta gainerako 97 kexek euren izapidea izaten jarraitzen zuten.

Kontsulten kasuan, jasotako 19ak 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 erantzuna, eta intzidentzia itxi egiten da.

Izapidetutako 18 iradokizunei dagokienez, 16 itxita daude. Iradokizun baten aurrean, Elebidek iradokizunaren hartzaile den erakundeari helarazten dio herritarrak azaldutakoa, horren inguru-

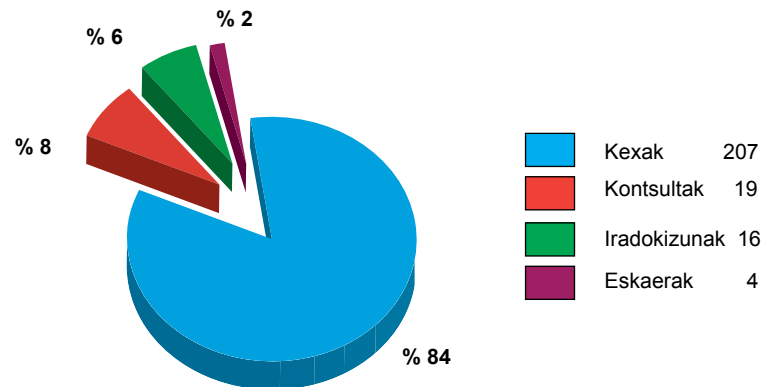
ruan hausnarketa egin eta erantzun edo txosten bat presta dezan. Elebidek, hori jaso bezain laster, herritarrari jakinarazten dio erantzuna edo txostena, eta, herritarrek kontrakorik esan ezean, intzidentzia itxi egiten da. Irekita jarraitzen duen iradokizuna bere bidea egiten ari da.

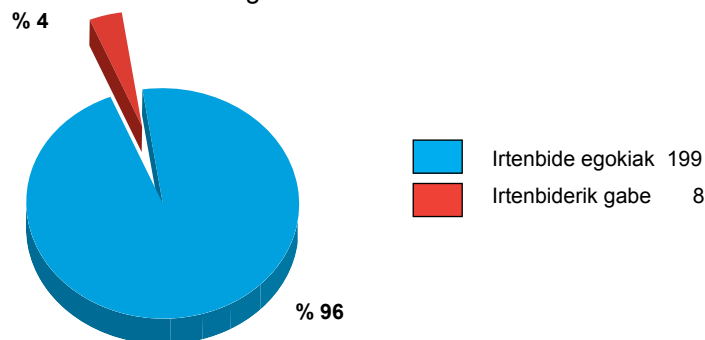
2013. urtean zortzi eskaera erregistratu dira, eta urte amaierarako lau itxi dira, gainerakoetan eskaera jaso duen erakundeak erantzun zain gaude.

## Kexen emaitza

Kexei erreparatzen badiegu, hiru kasu gerta daitezke: kexak irtenbide egokia izatea, alegia, konpontzea edo konponbidean egotea; kontra-koa, irtenbiderik ez izatea; eta, azkenik, izapi-

11. grafikoa: Itxita dauden intzidentzien tipologia



12. grafikoa: **Kexen emaitza**

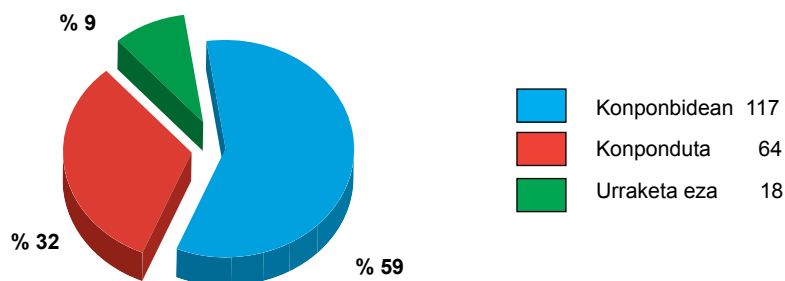
deen ondorioz, indarrean dagoen araudiari erreparatuta, urraketarik ez dela egon ondorioztatzea.

### **Irtenbide egokiko kexak**

Emaitzak egokiak izan dira 199 kasutan. Elebidek jotzen du kexa bati irtenbide egokia eman zaiola, baldin eta urraketa eragin duen gertaera goera hauetako 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.

**Konponbidean:** erakundeak ezin du konpondu kexa sorrarazi duen gertaera momentu horretan bertan, elebitasuna bermatzeko hainbat zailtasun dituelako; hala ere, erakunde horrek adieraz-

13. grafikoa: **Irtenbide egokiko kexak**

ten du modu progresiboan ari dela 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 zortzi kasutan. Talde honetan sailkatu dira zenbait arrazoiengatik konpondu gabe gelditu diren gertaera edo urraketak.

**Erantzun eza:** Elebide Zerbitzua, bere jardue-  
ra protokoloari jarraituz, hiru aldiz saiatu da erakundearekin harremanetan jartzeko irtenbide baten bila. Hala ere, erakundeak ez du erantzun.

**Asebetetzerik ez:** erakundeak erantzun egin du (azalpenak emanez), baina kexa aurkeztu duen herritarra ez dator bat berari emaniko arrazoi-bideekin. Elebide ahalegindu da bi aldeak bat etortzen, baina bakoitzak bereari eutsi eta ezinezkoa izan da aldeak ados jartzea.

14. grafikoa: **Irtenbide gabeko kexak**

