



# ELEBIDE

## 2018ko

### JARDUERA-TXOSTENA

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística







**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

KULTURA ETA HIZKUNTZA  
POLITIKA SAILA  
Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO CULTURA  
Y POLÍTICA LINGÜÍSTICA  
Viceconsejería de Política Lingüística

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2019

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzaren *Bibliotekak* sarearen katalogoan aurki daiteke: <http://www.bibliotekak.euskadi.eus/WebOpac>

Argitaraldia: I.a, 2019ko ekaina

Ale-kopurua: 40 ale

© 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, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

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

Azala: Antton Olariaga

Diseinua: Junkal Motxaile

ISSN: 1889-4585

L.G.: BI 928-2009

## AURKIBIDEA

ELEBIDE, HIZKUNTZA ESKUBIDEEN URRAKETAK ZUZENTZEN LAGUNTZEN ETA AHOLKUA EMATEN Miren Dobaran Urrutia. Hizkunza Politikarako Sailburuordea	7
2018ko JARDUERA-TXOSTENA	11
EMAITZAK	27





# ELEBIDE

## ELEBIDE, HIZKUNTZA ESKUBIDEEN URRAKETAK ZUZENTZEN LAGUNTZEN ETA AHOLKUA EMATEN

**MIREN DOBARAN URRUTIA**  
**HIZKUNZA POLITIKARAKO SAILBURUORDEA**

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko arautzen duenak, abenduaren 22ko 6/2003 Legeak, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu duenak eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuak honakoa dakarkigute gogorra: hizkuntza eskubideak herritarrenak dira, eta Administrazioari dagokio eskubide horiek betetzea eta betetzen direla bermatzea.

Euskara Sustatzeko Ekintza Planak (2013ko irailaren 11n Eusko Legebiltzarrak berretsia) honako funtzioa ematen dio Elebideri: Hizkuntza eskubideen aurkako jarduerak Elebide zerbitzu publikoaren bitartez salatu eta konponbidean jartzen dira. Herri-administrazio guztiek bat egin beharko lukete Elebide eskaintzen duen babe-

sarekin. Gure gizartean hizkuntza aukerekiko sentiberatasun maila altuago bat lortzea ezinbestekoa da, gaia ez dadin gatazka-iturri izan eta elebitasuna modu ahalik naturalenean uler dadin.

XI. legealdirako Euskadi 2020 Gobernu Programak ere konpromiso ugari hartu ditu euskararekiko, eta 118. konpromisoan, honakoa zehazten da: *Eraginkortasunez egin aurrera, herritarren hizkuntza eskubideak eremu publikoan eta pribatuan gauzatze aldera.*

Euskadi 2020. Gobernu Programan dauden 15 plan estrategikoetako bat da Euskararen Agenda Estrategikoa 2017-2020, legegintzaldi honetarako hizkuntza politikaren lan-ildoak zehazten dituena; euskararen eta hizkuntza bizikidetzaren eremuan zehaztutako konpromisoen eta ekime-



nen bilduma. Euskararen Agenda Estrategikoa 2017-2020, Eusko Jaurlaritzaren Gobernu Kontseiluak 2017ko abenduaren 19an egindako bilkuran onartutakoak helburu hau ezartzen du: Elebide hizkuntza eskubideak bermatzeko zerbitzuaren ekimena indartu; Arartekoarekiko lankidetzatza indartu eta zerbitzua erakundeen artean bultzatu. Bide horretan lankidetzatza bultzatu dugu Elebide eta Arartekoaren artean, azken honetara iristen diren hizkuntza keak batera aztertu eta horiei konponbidea emateko. Horrez gain, Hizkuntza Eskubideen Behatokiarekin koordinazio eta lankidetzatza lanak abian jartzeko prozesuan hasiak gara.

Ezin ahaztu Herri-Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzak argitara emandakoak: VI. Plangintzaldirako EAEko herri-administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak; eta, bestetik, Eusko Jaurlaritzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan Nagusia (2018-2022), Jaurlaritzako Gobernu Kontseiluak otsailaren 27an onartua. Planak herritarren hizkuntza eskubideak bermatzea du helburu nagusietako bat, eta halaxe dio: *Plan honen helburua da, Eusko Jaurlaritzako sail guztiek herritarrekiko harremanetan hizkuntza eskubideak %100ean bermatzea.*

Gure plana aintzat hartuta, eremu ezberdinetako administrazioek antzeko helburua ezarri dute euren planetan, herritarren hizkuntza eskubi-

deak ziurtatze aldera. Esparru pribatuan ere, nahiz eta abiapuntu ezberdina izan, gero eta gehiago dira hizkuntzaren planifikazioan aurrera egin duten erakundeak. Horretan ere, lehentasuna eman behar zaio, eta ematen zaio, hizkuntza eskubideak defendatzeari, eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza prest dago prozesuan laguntzeko.

Elebide hizkuntza eskubideak bermatzeko zerbitzuaren ekimena esparru publikoan eta pribatuan izandako eskubide urraketak zuzentzera bideratua dago. Zentzu horretan, 2018ko memoria-jarduera aurkeztera gatozkizue. Jasota geratu dira hemen herritarren kexa, kontsulta, iradokizun eta eskaerak, administrazioarekiko eta bestelakoekiko harremanetan hizkuntza ofizialak erabili ahal izatearekin eta erakunde publiko eta pribatuek eskaintzen dituzten zerbitzuen hizkuntza eskaintzarekin lotuak.

Aurten ere, hizkuntza eskubideen urraketa intzidentziak jaitsi egin dira, administrazio gehienei dagokienez. Elebide Zerbitzuan hizkuntza urraketak ekiditeko egiten diren izapideak eta gure aholkularitza apurka-apurka bere fruitua ematen ari dira sektore publikoan eta pribatuan. Horretan, zer esanik ez, garrantzia handia dute erakunde publiko zein pribatu askotan abian jartzen edo indartzen ari diren erabilera planek. Bide horretatik jarraitu beharra dago euskal herritarren hizkuntza eskubideak irmo defendatzen jarraitzeko.



Azkenik, eskerrak eman nahi dizkiegu Elebidera jotzen duten herritarrei, euren jardunaren bitartez gure hutsen berri ematen digutelako eta oinarria jartzen dutelako urraketak berriro gerta ez daitezen. Eskertu egin behar da, baita ere, kegak jaso dituzten erakunde eta entitateen

erantzuna, kasu gehienetan neurriak hartu dituztelako horrelako gertaerak errepikatu ez daitezen. Azken batean, batzuen jardunaren eta beste zuzenketa lanaren pentsutan dago, neurri handi batean, gizarte elebidun parekideagoa lortzea.





# 2018ko JARDUERA -TXOSTENA

## *Intzidentzia-kopurua*

Elebidek, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak, 245 intzidentzia erregistratu ditu 2018. urtean; beraz, aurreko urteko datuekin

alderatuz gero (346 intzidentzia), behera 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

### Intzidentziak jasotzeko bidea

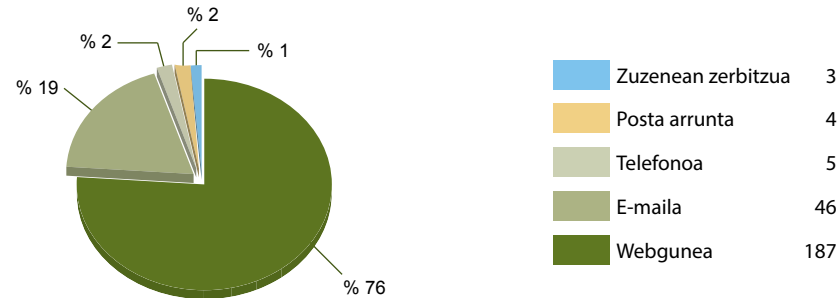
Intzidentzia guztietatik 187 (% 76) webgunearen bidez aurkeztu dira, eta 46 (% 19) posta elektronikoen bidez. Guztira, herritarren % 94k bide telematikoen alde egin dute.

Herritar gutxi batzuek bide ez telematikoa erabili dituzte intzidentziak aurkezteko: % 6k, hain zuzen ere. Horiei dagokienez, 5 intzidentzia aurkeztu dira telefonoz, 2017. urtean baino bi gu-

txiago; 4 posta arruntez, aurreko urtean baino 2 gehiago; eta 3, Zuzenean zerbitzuaren bidez.

2019. urtean Elebide zerbitzuak bere aplikazioa berrituko du administrazio elektronikora egokitze aldera. Aplikazio berriak onurak ekarriko dizkie erabiltzaileei; izan ere, errazagoa izango da intzidentziak aurkeztea eta horien jarraipena egitea. Nolanahi ere, Elebidek bide ez telematikoei eutsiko die, bitarteko telematikoa erabili nahi ez dituztenentzat edota erabili ezin dituztenentzat.

1. grafikoa: intzidentziak jasotzeko bidea

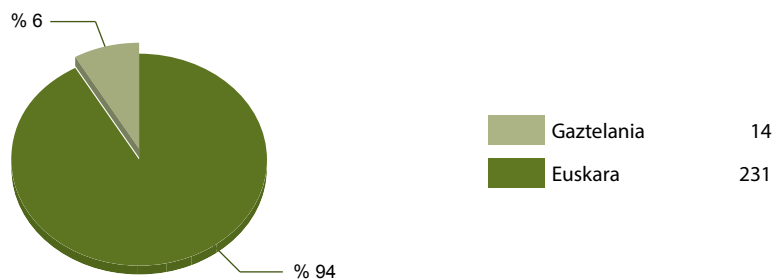


### Intzidentzia aurkeztean erabilitako hizkuntza

2018. urtean zehar Elebidera jo duten herritarren % 94k (231k) euskara erabili dute zerbitzu honekin harremanetan jartzeko; eta beste % 6k (14k), gaztelania. Azken kasu horietatik

3 hizkuntza eskubideen araudiaren inguruko kontsultak izan dira; bat, eskaera; eta beste 10, kexak (7tan euskara erabiltzeko eskubidea urratu zaiela adierazi dute, eta gainerako hiruretatik bat ez da onartu, egiaztatu baita gaztelania erabiltzeko eskubide-urraketarik ez dela egon).

2. grafikoa: intzidentzia aurkezterakoan erabilitako hizkuntza

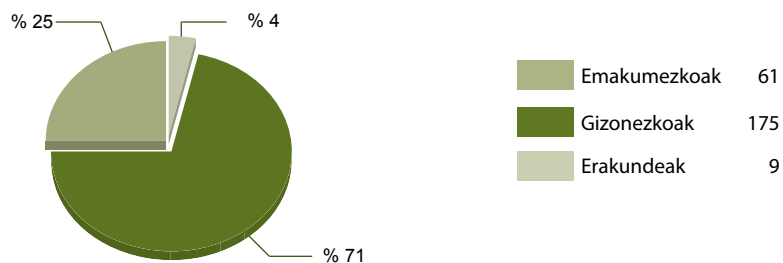


### Intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik

Emakumezkoek aurkeztu dituzte 2018. urtean zehar Elebide zerbitzura zuzendu diren intziden-

tzien % 25 (61 intzidentzia), eta gizonezkoek % 71 (175 intzidentzia). Gainerako intzidentziak (9 intzidentzia) erakunde publikoek zein pribatuek aurkeztu dituzte.

3. grafikoa: intzidentzien aurkezpena genero-ikuspegitik

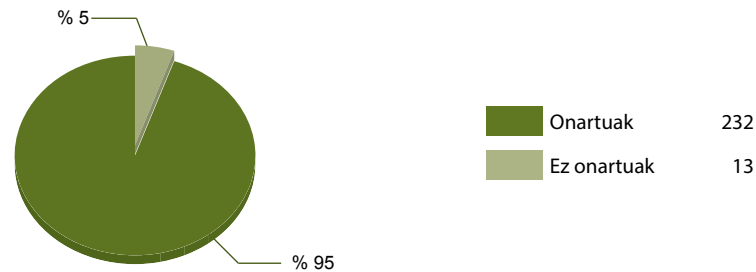


### Onartutako intzidentziak / onartu gabekoak

2018. urtean Elebiden aurkeztu diren 245 intzidentzietatik 13 ez dira onartu. Hau da, intzidentziak aztertu egin dira; baina, kexaren zioa sakon ikertu ondoren, Elebidek ondorioztatu du ez da-

goela oinarri juridikorik intzidentzia izapidetzeko, edo intzidentzia Elebideren eskumenetik kanpo geratzen dela. Kontuan izan behar da Elebidek bakar-bakarrik izapidetzen dituela araudian jasotzen diren kasuekin bat datozen kexak. Gainerako 232 intzidentziak Elebideko prozedurari jarraituz izapidetu dira.

4. grafikoa: onartutako intzidentziak eta onartu gabekoak



### Izapidetutako intzidentzien tipologia

2018. urtean Elebiden izapidetu diren intzidentzien % 82 kexak izan dira, herritarrek uste izan dutelako hizkuntza eskubideak urratu zaizkiela. Horrela, bada, izapidetutako 232 intzidentzietatik 189k tipologia horri erantzuten diote. Gainerako intzidentziak honela banatzen dira: 10 kontsulta, 3 iradokizun eta 30 eskaera.

Oro har, kexa horietako gehienak, aurreko urteetan bezala, gai hauen ingurukoak izan dira: Administrazioarekin, ahoz zein idatziz, aukeratu-tako hizkuntzan harremanak gauzatu ezina; errotulazioan, seinaleetan eta oharretan antzemandako hutsuneak; eta, azkenik, webguneetako eduki batzuetan elebitasuna bermatu ez izana.

Kontsultei erreparatuta, honako datu hauek azpimarratu behar dira: bederatzi kontsulta izan

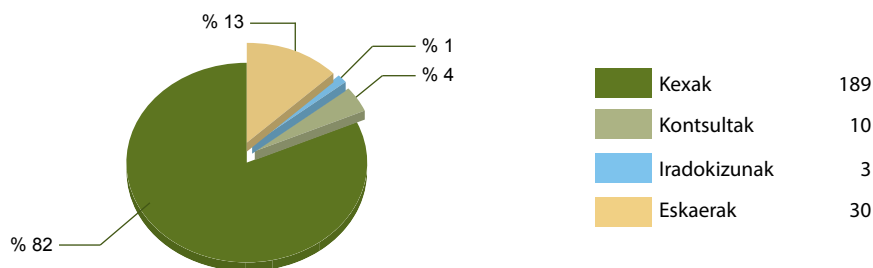
dira hizkuntza eskubideen inguruko araudiari buruz galdetzeko (horietako bost kasutan eremu publiko zein pribatuetan euskara erabiltzeko eskubideei buruz galdetu dute herritarrek, eta gainerako lau kasuetan, hizkuntza-eskubideak bermatzeko betebeharrei buruz galdetu dute enpresek), eta, bat, unibertsitate-ikasketak euskaraz egiteagatik euskara-maila tituluen bidez egiaztatzeke salbuespenei<sup>1</sup> buruz galdetzeko.

Eskaerei dagokienez, gehienak herri administrazioei zuzendutakoak izan dira: hogeit hamar herritarrek Osakidetzari eskatu diote osasun txosten oro (alta txostenak, bilakaera orriak, komunikazioak, etab.) euskara hutsean jasotzea; bik, lizenpek bi-

dalitako gutunetan euskararen kalitatea zain-tzea, eta Eusko Jaurlaritzak hizkuntza ofizialak erabiltzeko ezarritako irizpideak betetzea; batek, musika kontserbatorio batean gitarra elektrikoko irakasle-lanpostuari 2. hizkuntza-eskakizuna ezartzea; beste batek, erakunde publiko baten webgunean legeak euskaraz ere argitaratzea; eta abar.

Azkenik, 3 iradokizunei dagokienez, herritarren ekimenez propaganda liburuen azaletan eta kontrazaletan ez ezik, barruko orrialdeetan ere euskararen presentzia bermatzea iradoki zaie saltokiei.

5. grafikoa: izapidetutako intzidentzien tipologia



<sup>1</sup>47/2012 Dekretua, apirilaren 3koa, euskaraz egindako ikasketa ofizialak aintzat hartzeko eta euskara-maila hizkuntza-tituluen bidez eta ziurtagirien bidez egiaztatzeke salbuesteko dena.



### Izapidetutako kexen tipologia

2018. urtean Elebiden izapidetu diren 189 kexak lau multzo nagusitan sailkatzen dira: idatzizko harremanetan gertatzen diren urraketak, ahozko harremanetan izaten direnak, hizkuntza-paisaia antzeman daitezkeenak (errotuluak, seinaleak...), eta internet eta sare sozialetan ikus daitezkeenak.

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

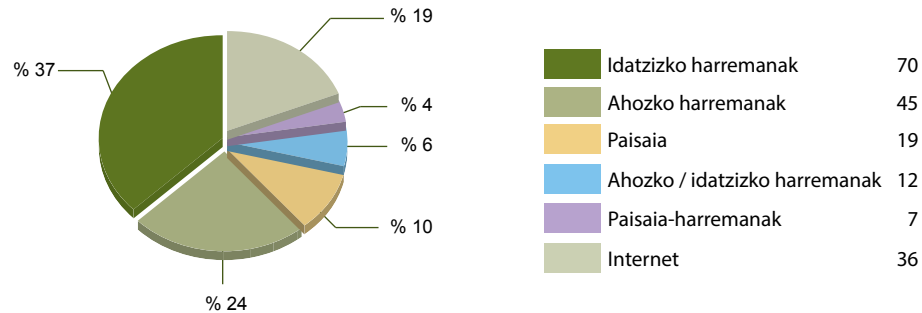
Idatzizko harremanei erreparatzen badiegu, 70 kexa jaso dira, kasu gehienetan salatzeko erakundeek gaztelania bakarrik erabili dutela herritarrekiko harremanetan. Ahozko harrema-

nei dagokienez, 45 kexa izan dira; horietan herritarrek nagusiki adierazi dute euskaraz artatuak izateko eskubidea urratu zaiela. Gainera, 12tan salatu dute hizkuntza eskubideak, bietara, ahoz zein idatziz urratu direla.

Hizkuntza-paisaiarekin loturiko kexak 19 izan dira, 2017. urtean baino 65 gutxiago. Kexa horiek bideetan eta jendaurrean gaztelania hutsean jarritako karteleei, trafikoko seinaleei eta kale zein laneko seinaleei egiten diete erreferentzia gehienbat. 7 kasutan salatu da erakunderen batek urraketa egin duela, bai herritarrekiko harremanetan bai hizkuntza-paisaian.

Azkenik, internet eta sare sozialetan gertaturiko arau urraketak 36 izan dira, 2017. urtean baino 13 gehiago.

6. grafikoa: izapidetutako kexen tipologia



Ondorengo taulan, 2017ko eta 2018ko datuak alderatzen dira:

	2017	2018
Idatzizko harremanak	108	70
Ahozko harremanak	42	45
Idatzizko eta ahozko harremanak	27	12
Paisaia	84	19
Harremanak eta paisaia	5	7
Internet eta sare sozialak	23	36

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

Izapidetutako 189 kexetatik 187tan euskal hiztunek nozitu dute eskubide-urraketa; eta, 2 kasutan, gaztelaniazkoek. Euskararen erabileraren normalizazio prozesuak aipatzeko moduko aurrerakada bat egin du azken 30 urteotan; baina, guztiarekin ere, urraketa kopuru horrek age-

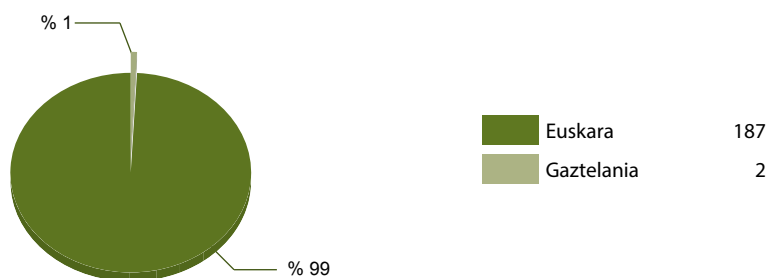
rian uzten du, oraindik ere, euskara erabili nahi duten herritarrek aukera murrizagoak dituztela gizartean euskaraz jarduteko. Hori horrela, ekin-tza eta neurri positiboak hartzen jarraitzea beharrezkoa da, modu eraginkorrean, euskararen eta gaztelaniaren arteko berdintasun sozial benetakoa lortzeko.

Gaztelaniari dagokionez, erabili nahi bai, baina ezinekoa izan dela salatzen duten bi kexak

Administrazioarekiko harremanetan gertatu dira. Bi kasu horietan erakunde publikoek aintzat hartu dituzte aurkeztutako kexak, eta baita adierazi

ere bitarteko guztiak jartzeko konpromisoa, horrelako egoerak ekiditeko.

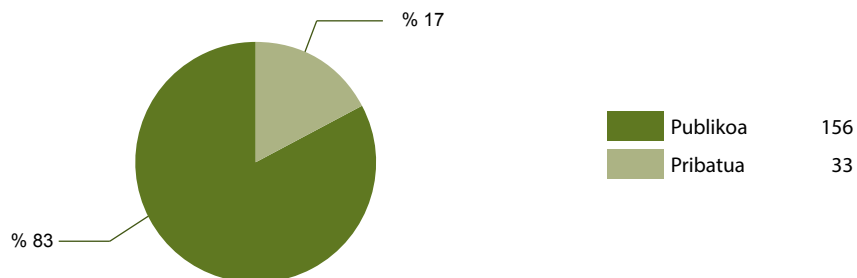
7. grafikoa: urraketa zein hizkuntzatan gertatu da



### **Kexak esparruaren arabera**

Kexen % 83 (156 kexa) esparru publikoan gertatutako eskubide urratzeak dira, eta % 17 (33 kexa) esparru pribatuari dagozkio.

8. grafikoa: kexak esparruaren arabera



## Esparru publikoko kexak

Herri administrazio eta erakundeen kasuan, aurkeztutako kexen % 38 EAeko sektore publikoari zuzendu zaio. 2017. urtearekin alderatuta, 68 kexa gutxiago jaso ditu EAeko sektore publikoak.

Foru aldundien kontra aurkeztutako kexen kasuan, 2018an zehar jaso diren kexen kopurua ere jaitsi egin da, 2017arekin konparatuz gero. Jaitsiera hau Arabako zein Gipuzkoako foru aldundietan eta beren menpeko erakundeetan gauzatu da: kexak 2017an 4 eta 7 izatetik, 2018an bat eta bat izatera pasatu baitira, hurrenez hurren. Bizkaiko Foru Aldundian eta bere

menpeko erakundeetan, ordea, kexa kopurua mantendu egin da: guztira, 11 kexa jaso dituzte.

Toki administrazioei dagokienez, 2018an zehar jaso diren kexen kopurua igo da 2017koen aldean. Lurralde historikoen arabera aztertuz gero, ikus daiteke Arabako eta Bizkaiko udalen kexen kopurua igo dela eta Gipuzkoako udalen kasuan, aldiz, jaitsi.

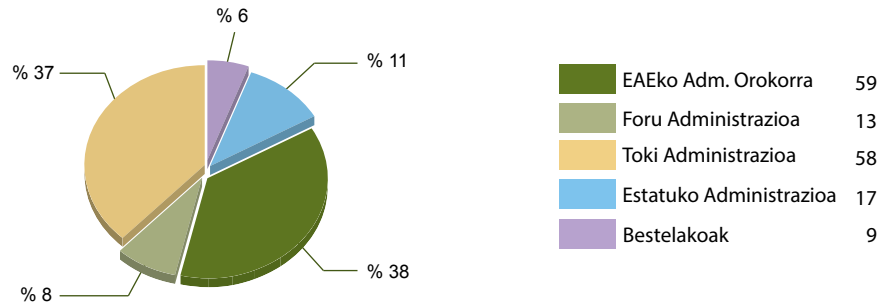
Estatuko Administrazio Orokorra eta haren menpeko erakundeei dagokienez, kexa kopurua ere jaitsi da 2017koen aldean (25 kexa izatetik, 17 izatera pasatu dira 2018an).

Datu horiek guztiak ondorengo grafiko eta taulan ditugu ikusgai:

2017-2018 urteetan esparru publikoan izandako kexen konparazio-taula

	2017	2018
<b>EAeko Adm. Orokorra</b>	127	59
Eusko Jauriaritza	39	24
EJren erakunde eta sozietate publikoak	88	35
<b>Foru aldundiak</b>	22	13
Arabakoa	4	1
Bizkaikoa	11	11
Gipuzkoakoa	7	1
<b>Toki-administrazioak</b>	51	58
Arabakoak	1	9
Bizkaikoak	32	39
Gipuzkoakoak	18	10
<b>Estatuko Administrazioa</b>	25	17
<b>Bestelakoak</b>	16	9

9. grafikoa: kexak esparru publikoan



### EAEko Administrazio Orokorrari zuzendutako kexak

Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren aurka jaso dira kexa gehienak: 59 kexa, guztira; horietatik 24 Eusko Jaurlaritzaren aurka, eta 35 Eusko Jaurlaritzaren erakunde eta sozietate publikoen aurka.

**Eusko Jaurlaritzari** zuzendutako 24 kexei dago-kienez, hauek izan dira emaitzak, sailez sail:

- Hezkuntza: 6
- Segurtasuna: 5
- Lana eta Justizia: 4
- Ekonomiaren Garapen eta Azpiegitura: 2
- Enplegu eta Gizarte Politika: 2
- Gobernantza Publiko eta Autogobernua: 2
- Turismo, Merkataritza eta Kontsumoa: 2
- Ogasun eta Ekonomia: 1

Kexen arrazoiak hauexek izan dira gehienbat:

- Ahozko harremanetan, aldez aurreko edota telefono bidezko arreta euskaraz ez ematea, txirrindulari lasterketa batean Ertzaintzaren kotxeak abisua gaztelania hutsean ematea, azterketa medikuen emaitzak gaztelania hutsean jasotzea, eta bilera bat gaztelaniaz egitea.
- Idatzizko harremanei lotuta, euskarazko akatsak dituzten gutun elebidunak jasotzea, erretiroa jakinarazteko gutuna gaztelania hutsean jasotzea, Justizian lan egiteko beharrezkoa den ikastaroa gaztelania hutsean irakastea, eta erregistroan sarrera emateko zigiluaren data gaztelania hutsean egotea.
- Internet bidezko harremanei dagokienez, webgunetako euskarazko bertsioan argitaratutako edukiak gaztelaniaz egotea, diruz lagundutako ekimen baten web-orria gaztelania hutsean egotea, eta diruz lagundutako beste

ekimen baten bideoa interneten gaztelania hutsean argitaratzea.

### *EAEko sektore publikoaren beste erakunde batzuk*

Kexen kopuruari helduta, EAEko sektore publikoak 35 kexa jaso ditu:

• Osakidetza:	19
• EHU:	3
• EJIE SA:	3
• Lanbide:	3
• Euskotren:	2
• Alokabide:	1
• EITB: (lege urraketarik ez)	1
• Eusko Trenbide Sarea:	1
• Kontsumobide:	1
• Osatek:	1

**Osakidetzak** 19 kexa jaso ditu, iaz jasotako kopuruarekin alderatuta, kexa kopurua nabarmen jaitsi da (64 kexa izatetik 19 izatera pasatu da).

Jaitsieraren zio nagusia honako hau izan da: aurten kexa bakarra jaso da behin behineko kartelak gaztelania hutsean egoteagatik, eta pasa den urtean 41 kexa jaso ziren, arrazoi hori dela eta.

Kexa horretaz gain, beste batzuk jaso dira aurrez aurre zein telefono bidezko euskarazko arreta ez bermatzeagatik; mediku euskalduna aukeratuta ere, ordezkoez eta espezialistek euskaraz ez artatzeagatik; medikuak gaztelania hutsezko dokumentuak emateagatik; agiri elebidunetan euskarazko eduki guztia euskaraz ez egoteagatik; web-orriko euskarazko bertsioan dokumentuak gaztelaniaz egoteagatik; erditze aurreko klaseak euskaraz jasotzeko eskubidea ez bermatzeagatik, eta abar.

**EHUK** 3 kexa jaso ditu (2017an 5 kexa jaso zituena), eta horietako bitan egiaztatu da ez dela lege urraketarik egon. Urraketa bakarra gertatu da langile batek ez duelako bermatu telefono bidezko euskarazko arreta.

**EJIE SAK** 3 kexa jaso ditu, horietako bi euskarazko aplikazio batean konponbide zaila duen arazo bat egon delako eta, momentuan konpondu beharrean, gaztelaniazko aplikazioa erabiltzea gomendatu dutelako.

**Lanbidek** 3 kexa jaso ditu, pasa den urtean baino 7 gutxiago. Kexa batean salatu dute Lanbidek bulegoetara bidali dituela gaztelania hutsezko inprimaki batzuk euskarazkoak bidaltzeko astirik ez duelako izan.

Gainerako entitateek (**Euskotren**, **Alokabide**, **EITB**, **Eusko Trenbide Sarea**, **Kontsumobide** eta **Osatek**), 7 kexa jaso dituzte guztira: Euskotrenek bi, eta gainerakoek kexa bana. Bi kasu-

tan, ez da bermatu ahozko harremana euskaraz izatea (bat aurrez aurreko arretan eta bestea telefonozkoan); beste bitan, paisaia-urraketak izan dira; beste batean, Euskotreneko langile batek ez du izan aukera azterketaren zati bat euskaraz egiteko; eta beste batean, jakinarazpen elektronikoa eskura jarri izanaren abisua gaztelania hutsean bidali da.

### *Foru aldundiak*

Foru aldundiei 13 kexa zuzendu zaizkie 2018an, 2017an baino 9 gutxiago.

**Arabako Foru Aldundiaren** menpeko den Araba Garapen Agentzia SAK kexa bat jaso du. 2017an Arabako Foru Aldundiak eta haren menpeko erakundeek 4 kexa jaso zituzten.

**Bizkaiko Foru Aldundiak** eta haren menpeko erakundeek 11 kexa jaso dituzte, pasa den urteko kopuru bera. Bizkaiko Foru Aldundiak zortzi jaso ditu, nahiz eta horietako batean egiaztatu den ez dela hizkuntza-eskubideen urraketarik egon. Euskalduna Jauregiak SAK bi jaso ditu, eta Bizcaytik Fundazioak bat.

**Gipuzkoako Foru Aldundiak** kexa bakarra jaso du, eta izapidetu ondoren egiaztatu da ez dela lege-urraketarik egon. Pasa den urtean Gipuzkoako Foru Aldundiak eta haren menpeko erakundeek 7 kexa jaso zituzten.

Hona hemen, kexak jartzeko arrazoi nagusiak:

- Ahozko harremanetan: erregistro nagusi bateko langile batek gaztelaniaz erantzutea herri-tarra euskaraz zuzendu zaionean, harrerako informazio-mahaiko langile batek euskara ez jakitea, eta aireportuko autobusetako telebistetan turismoari buruzko iragarkiak euskaraz ez ematea.
- Idatzizko harremanetan: aldizkari ofizial batean Estatuko Administrazioak argitaratutako iragar-ki batzuk gaztelania hutsean egotea, eta kontzeptu batzuk gaztelaniaz agertzea antzerki-sarrera batean.
- Errotuluetan eta karteletan: seinale bateko euskarazko testua zuzena ez izatea, eta aparkalekuko larrialdietarako ateetan jarritako euskarazko testua zuzena ez izatea. Kasu bietan testuak zuzendu dituzte erakundeek.
- Webguneetako edukiei dagokienez: web-orri bateko euskarazko aplikazioa erabiltzean me-zua gaztelaniaz agertzea, eta BFAk diruz lagundutako ekitaldi baten webgunea gaztelania hutsean egotea.

### *Toki-administrazioak*

Toki-administrazioei dagokienez, 58 kexa izan dira; iaz baino 7 gehiago, beraz.

**Arabako udalek** 9 kexa jaso dituzte 2018an, 2017an baino 8 gehiago.

• Vitoria-Gasteiz: (kasu batean, urraketarik ez)	5	• Trapagaran:	1
• Laguardia:	2	• Urduliz:	1
• Artziniega:	1	• Zierbena:	1
• Iruña Oka:	1	Gipuzkoako udalak 2017an 18 kexa jasotzetik 2018an 10 kexa jasotzera pasatu dira:	
<b>Bizkaiko udalei</b> eta haren menpeko erakundeei dagokienez, 39 kexa jaso dituzte guztira 2018an, 2017an baino 7 gehiago:		• Donostia eta haren menpeko erakundeak: 6 (bi kasutan, urraketarik ez)	
• Bilbao: (kasu batean, urraketarik ez)	8	• Beasain:	2
• Basauri eta haren menpeko Basauriko Kirolaren Udal Erakundea:	5	• Eibar:	1
• Ortuella:	5	• Mutriku:	1
• Amorebieta-Etxano eta haren menpeko Ametx Erakunde Autonomoa:	4	Kexak jartzeko arrazoi nagusiak honako hauek izan dira:	
• Barakaldo:	2	• Errotulazioan: trafiko seinaleak, parkeetan dauden gimnasia egiteko makinak ohar-azal- penak eta bestelako kartelak gaztelania hutsean egotea. Kexak jaso ondoren, kasu guztietan errotuluak ele bietan jarri dituzte udalek, edo izapideak egiten hasi dira den- dena ele bietan egon dadin.	
• Durango eta haren menpeko Arte eta Historia Museoa: (bietan, urraketarik ez)	2	• Idatzizko harremanetan:	
• Getxo:	2	– Euskararen urraketei dagokienez: udal- tzaingoan kexa euskaraz idatzi eta erantzun- a gaztelania hutsean jasotzea, TAOa ord- daintzeko makinetan mezuak gaztelania hutsean egotea, udal batek argitaratutako bandoak eta oharrak gaztelania hutsean egotea, herri aldizkari batean euskararen presentzia eskasa izatea, ele bietan dagoen ordainagirian kontzeptu batzuk gaztelaniaz	
• Sopela:	2		
• Zalla eta haren menpeko Enkarterri Berri Zerbitzuak:	2		
• Abanto-Zierbena:	1		
• Berango:	1		
• Muskiz:	1		
• Santurtzi:	1		



agertzea, eta tiketak gaztelania hutsean egotea.

- Gaztelaniaren urraketei dagokienez: herritar bat kexu da udal batek dokumentu guztiak euskara hutsean egiten dituelako.
- Ahozko harremanetan: bi kasutan, udaltzainek ez dituzte herritarrak euskaraz artatu; beste bi kasutan, Umeen Gabonetako Parkeko eta umeentzako puzgarrietako begiraleak gaztelania hutsean aritu dira; beste bi kasutan, udalek antolatutako hitzaldiak gaztelania hutsean izan dira; eta beste batean, igogailu publiko baten lokuzioa euskara hutsean egon da. Udal gehienek bitartekoak hartzeko konpromisoa adierazi dute horrelako egoerak ekidite aldera.

### *Estatuko Administrazioa*

Estatuko Administrazioari eta haren erakundeei eta sozietateei (ADIF, Correos y Telégrafos SA, Correos Express, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa, Fundae, Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionala eta Renfe) zuzendutako kexak 17ra jaitsi dira. Kexak, oro har, aurretik aipatutakoak dira: aurrez aurreko zein idatzizko arreta euskaraz ez ematea, oharrak eta kartelak gaztelania hutsean jartzea, ele bietan dauden dokumentuetan euskarazko akatsak egotea edo zati batzuk gaztelaniaz egotea, eta web-orria gaztelania hutsean izatea.

### *Bestelakoak*

Administrazio bat baino gehiagoren partaidetzapeko 9 entitatek kexa jaso dute; beraz, pasa den urtean baino 6 kexa gutxiago: BECek 3 kexa jaso ditu; Debabarrenako Mankomunitateak, bi; Euskal Kostaldeko Geoparkeak, Bizkaiko Garraio Patzuergoak, Iraurgi Berritzen erakundeak eta Kultura Garaikidearen Nazioarteko Zentroak, kexa bana.

Entitate horien kasuan, arrazoiak, besteak beste, honako hauek izan dira: lan eskaintza bati buruzko oinarriak eta dokumentuak gaztelania hutsean argitaratzea, seinale eta larrialdi ikur batzuk gaztelania hutsean egotea, eta sare sozialetan berri gehienak gaztelania hutsean argitaratzea.

Bizkaiko Garraio Patzuergoaren, Euskal Kostaldeko Geoparkearen eta Iraurgi Berritzen erakundearen kasuetan egiaztatu da ez dela hizkuntza-eskubideen urraketarik egon.

### *Esparru pribatuko kexak*

2018. urtean Elebidek tramitatu dituen 189 kexen artean 33 esparru pribatuari dagozkio; pasa den urtearen aldean, 15 gutxiago.

Esparru honetan, jarduera profesionaleri lotutako erakunde eta enpresak daude, eta irabazi asmo-

rik gabeko erakunde zein elkarteak. Urraketak honako arlo hauetan gertatu dira: zerbitzu unibertsaletan eta interes orokorreko zerbitzuetan, finantza eta aseguruetan, merkataritzan, kultura eta aisian, hezkuntzan eta ostalaritzan.

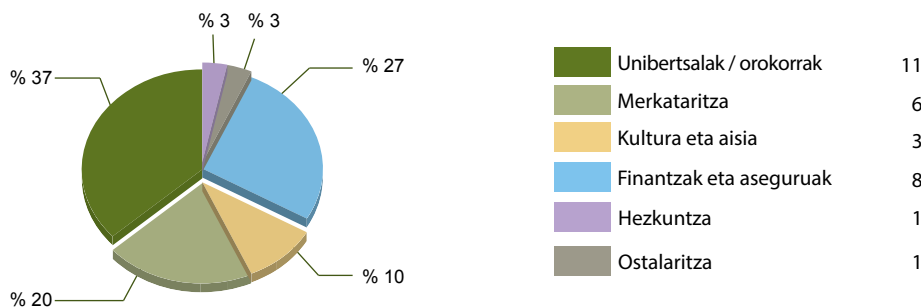
Kexak onartzeko kontuan izan ditugu arlo pribatuko hizkuntza-eskubideak bermatze aldera argitaratu ziren abenduaren 22ko 6/2003 Legea -Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena- eta uztailaren 1eko 123/2008 Dekretua -Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko Dekretua-,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

Kexa eragin duten arrazoi nagusiak hauek izan dira: megafoniatik emandako abisuak gaztelania

hutsean ematea, web-orria euskaraz ez izatea, kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako komunikazioak gaztelania hutsean egotea, euskarazko dokumentuak akatsak izatea, seinaleak eta oharrak gaztelania hutsean egotea, eta euskarazko arretarik ez ematea, aurrez aurre edota telefono bidez.

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.

10. grafikoa: kexak esparru pribatuan





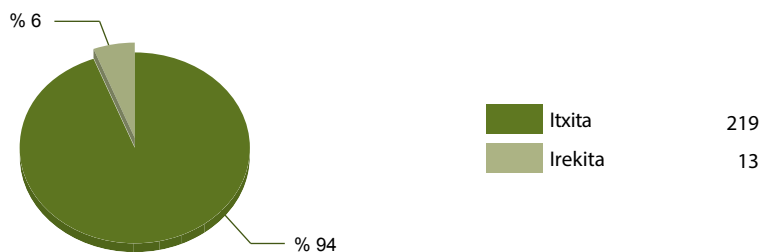
# EMAITZAK

## Intzidentzien egoerari buruzko informazioa

Elebidek izapidetutako 232 intzidentzietatik, 219 itxita zeuden 2019ko martxoaren 31rako: 216

kasutan herritarrari helarazi zaio erakunde urratzaileak bidalitako informazioa; eta gainerako 3 kasuetan, intzidentziaren itxiera, erakundearen erantzunik jaso ez baita. Aldiz, 13 intzidentzia itxi gabe daude eta euren bidea egingo dute 2019an.

11. grafikoa: intzidentzien egoera



## Itxita dauden intzidentzien tipologia

Kexen kasuan, 176 kexa daude itxita, eta gainerako 13 izapidetzen ari gara oraindik.

Kontsulten kasuan, jasotako 10ak itxita zeuden urte amaieran; izan ere, Elebidek kontsulta bat jasotzen duenean, hori aztertu eta informazio

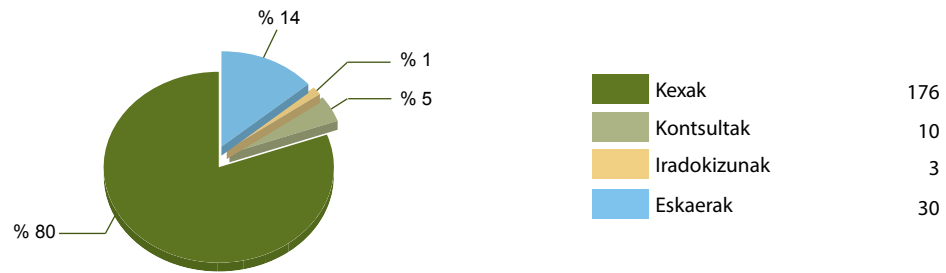
gehigarria eskuratzen du, halakorik behar izanez gero. Txostena egindakoan, eskatzaileari helarazten zaio eta intzidentzia itxi egiten da.

Izapidetutako 3 iradokizunei dagokienez, 3rak 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, erantzun edo txosten hori jaso bezain laster, herritarrari jakinarazi egi-

ten dio, eta, herritarrek kontrakorik esan ezean, intzidentzia itxi egiten da. 2018. urtean, 30 eskaera erregistratu ziren; guztiak itxita daude.

12. grafikoa: itxita dauden intzidentzien tipologia

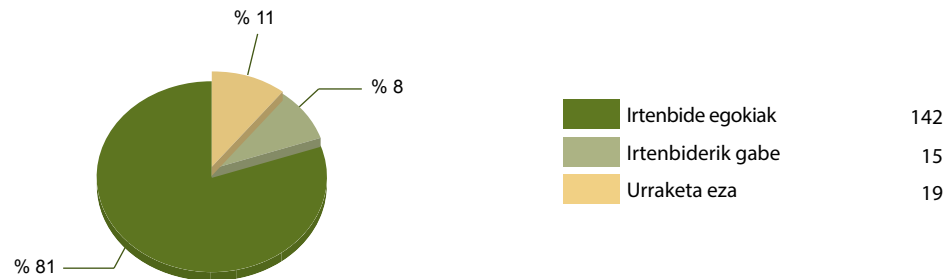


### Kexen emaitza

Itxita dauden kexei erreparatu badiugu, hiru kasu gerta daitezke: kexak irtenbide egokia izatea, alegia, konpontzea edo konponbidean ego-

tea; kontrakoa, irtenbiderik ez izatea (herritarra erantzunarekin pozik ez geratzea edo erakundeak ez erantzutea); eta, azkenik, izapideen ondorioz, indarrean dagoen araudiari erreparatuta, urraketarik ez dela egon ondorioztatzea.

13. grafikoa: kexen emaitza



Beraz, arau urraketa egon dela ondorioztatutako 157 kexa horietatik % 90k irtenbide egokia izan du.

indartu egin dute hizkuntza-eskubideekiko konpromisoa eta neurri egokiak hartu dituzte etorkizunean horrelakorik gerta ez dadin.

Eskertu nahi diegu herritarrei hartutako ardura; izan ere, herritarren salaketei esker, erakundeek

14. grafikoa: urraketa izan diren kexen emaitza





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



**E**lebide 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, herriaginteen eginbeharrak eskubide horiek bermatzeko, euskararen erabileraren 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 be-tearaztea; eta xede hori erdiesteko, tartean dagoen eragile orori beharrezko lankidetzak eskainiko zaio.

ISSN 1889-4585

