



HIZKUNTZ
ESKUBIDEEN
BEHATOKIA



HIZKUNTZA ESKUBIDEEN EGOERA 2024

Izenburua

HIZKUNTZA ESKUBIDEEN EGOERA 2024

Mota

Urteko txostena

Argitaratze data

2025eko martxo

Argitalpen digitala

www.behatokia.eus webgunean eskuragarri

Oharra

Argitalpen honetako eduki guzitik Creative Commons erakundearen Aitortu-PartekatuBerdin 4.0 Nazioartekoa (CC BY-SA) lizentziaren menpekoak dira.



AURKIBIDEA

1. HITZAURREA	4	8.2. OSASUNGINTZA	54
2. URTEKO BERRI NAGUSIAK	6	8.3. SEGURTASUNA ETA HERRIZAINGOA	76
3. SARRERA	10	8.4. HEZKUNTZA	87
4. ALDAKETAK ERAGIN	12	8.5. HERRIKO ETXEAK ETA UDALAK	99
5. ZORIONTZEAK	16	8.6. KULTURA, AISIA ETA KIROLA	125
6. EUROPAKO GUTUNA	21	8.7. EREMU SOZIOEKONOMIKOA	132
7. DATUAK		9. ONDORIOAK	147
7.1. DATU OROKORRAK	23		
7.2. DATUAK ARLOKA	24		
8. ARLOKAKO AZTERKETA			
8.1. ADMINISTRAZIO JARDUERA OROKORRAK	25		

1. HITZAURREA

HIZKUNTZA ESKUBIDEAK, OSTERANTZEKO ESKUBIDEEN BERME

Askotan esaten digutenaz bestera hizkuntza ez da komunikaziorako tresna hutsa; hori baino askoz ere gehiago da: pertsonon izate indibidual zein kolektiboa osatzeko tresna nagusietakoa, gizatasunaren beraren zutoinetako bat.

Hain justu, hain muineko elementua delako hizkuntza eta hizkuntza praktikak botere harremanak ezartzeko eta gauzatzeko lanabes behinenak dira, bai norbanako zehatz gisa menderatzeko, bai kolektibitate moduan zapaltzeko. Klase aldagaiari erreparatzen badiogu agerikoa da kontua: norena den eta nork erabakitzen duen zer den hizkuntz eredu jasoa, administrazioan eta gainerako botereguneetan nor izateko ezinbestekoa, eta kapital ekonomikoak errazturiko kapital kulturalaren emaitza. Sexu-generoarekin ere beste hainbeste gertatzen da, pentsamendu feministak behin eta berriro frogatu duen bezala, hizkuntza bera baita menderakuntza hori gorpuzteko bide nagusietako bat. Eta honetatik guztitik paradoxa: hizkuntza zapalkuntzetarako garraibide den hein berean da oinarrizko eskubideen berme nagusia.

Hori guztia biderkatu egiten da zapalkuntzarako aldagaia hizkuntza bera denean: boteregune batzuetan erabakitzen denean zein hizkuntza eta hizkuntz komunitate diren zilegi, eta zeintzuk ez. Minorizatutako hizkuntza eta hizkuntz komunitateetako kideok hizkuntz menderakuntza prozesu luzearen emaitza gara. Are, Ibai Atutxa Ordeñana ikerlari eta pentsalariak *'Barbaroak eta zibilizatuak, euskal gaztazken eskuliburu materialista'* (Txalaparta, 2022) liburuan frogatzen duen bezala, XVI. mendean abiatu eta egungo mundura ekarri gaituen Modernitatearen proiektuaren egiturazko eta ezinbesteko menderakuntzetako bat hizkuntza zapalkuntza da. Klase zapalkuntzak, genero zapalkuntzak edo arrazializazio bidezkoak bezala ondorio material zehatz eta ukigarriak dituena jendearen eguneroko bizitzetan.

Munduak tankera aldrebesa hartu du azken boladan. Balarudike nekez lortutako eskubide eta askatasun batzuen iraupena auzitan dagoela: ongizate estatua kolokan, bizi baldintzen prekarizazioa hedatzen, matxismoa eta arrazakeria boladan... Eskuin-muturraren goraldi forma hartu duen olatu erreakzionario bizia, azken batean. Ez da ka-



1. HITZAURREA

sualitatea Euskal Herrian horrekin guztiarekin batera euskararen normalizazioaren kontrako oldarraldi judizial, politiko eta mediatikoa gertatzea. Hau da, beste zapalkuntzak gordindu diren unean hizkuntz zapalkuntza ere gordintzea.

Azken batean, egoera horren kronika bat da esku artean duzun txosten hau: hizkuntz eskubideen etengabeko urraketan bilduma, aspalditik datorren minorizazio mekanismoena, baina azken oldarraldi erreakzionarioak are eta gogorrago egin duena.

Horregatik, eskubide eta askatasun guztiak arriskuan diren honetan inoiz baino premiatsuagoa da 1996an Bartzelonan hitzartutako *Hizkuntz Eskubideen Deklarazio Unibertsala* balioestea, eta hizkuntz eskubideei gainerako giza

eskubideei besteko garrantzia aitortzea. Garrantzitsua da herritarrek eta eragile sozialek, baina, bereziki, gai honek arduraren berezia duten botere politikoek ulertzea euskal hitzun komunitatearen eskubide urraketak gainerako eskubide urraketan indartzaile direla, justizia sozialaren eta gizarte kohesioaren kontrako ekintza. Demokratizazioan sakontzeko galga. Eta, alderantziz, euskaldunon hizkuntz eskubideen bermearen alde egindako urrats bakoitza gainerako eskubideen bermean pauso bat irabaztea dela.

Dударик gabe, Hizkuntz Eskubideen Behatokia berme horretan eragiteko lanabes garrantzitsua dugu, eta Euskararen Telefonoaren bidez herritarrok egin dezakegun ekarpena olatu erreakzionario orokorrari aurre egiteko bidean ale esanguratsu bat.



2. URTEKO BERRI NAGUSIAK

1



URTARRILA

Espainiako Estatuan Eurogutuna bete gabe jarraitzen dela ohartarazteko Europako adituekin bilera, Kontseiluarekin batera.

2



OTSAILA

Merezimenduen Dekretuaren gaineko Nafarroako Kontseiluaren irizpena, are murriztaileagoa eta euskararekiko mespretxuzkoa.

3



MARTXOA

Urteko Txostenaren aurkezpena: hizkuntza eskubideei uko egin beharra, zerbitzuetan oztupoak saihesteko.

4



APIRILA

Euskararen erabilera eta presentzia murrizten dituen Orkoiengo ordenantzari alegazio formalak aurkeztea, herritarrekin batera.

5



MAIATZA

Baxoa frantsesez egitera behartu nahi zituzten IEHko ikasleen mobilizazio orokorra.
Argazkia: kazeta.eus

6



EKAINA

Nafarroako Hezkuntza Departamentuak Oibarren euskarazko Haur Eskola irekitzeari jarritako oztupoaren aurrean, salaketa.

7

8



UZTAILA-ABUZTUA

Herritarrak aktibatu eta hizkuntza eskubideak defendatu ditzaten ahalduzko hainbat kanpaina martxan, tartean, *Udan adi!*.

9



IRAILA

Osasun eta zaintza zerbitzuak zein justiziaren eremuetan euskararen erabilera bermatu dadin, ohartarazpen eta gomendio irmoak egin zituen Europako Kontseiluko Adituen Batzordeak.

10



URRIA

Behatokiak EAEn osasun asistentzia euskaraz jasotzeko gabezien azterketa helarazi zien Osasun Ituneko arduradunei.

11



AZAROA

Suhiltzaile izateko proba psikoteknikoak osotasunean euskaraz egin ezin zirela salatu zen.

12



ABENDUA

Administrazioan profil elebidunak ezartzeko proposamen ez-nahikoa, Nafarroako Gobernuak. Zerbitzua euskaraz berma dezaketen langileen ehunekoa % 3,27tik % 4,7ra igaroko da.

2. URTEKO BERRI NAGUSIAK

URTARRILA

- Euskarazko ekitaldiek erdaldunak «diskriminatu» egiten dituztela esan zuen Eguesibarko alkateak.
- Iruñeko Konstituzioaren plaza euskaraz ere errotulatu behar dela ebatzi zuen Iruñeko administrazio auzietarako epaitegiak.
- Donostiako epaitegi batek udaltzain izateko euskara eskatzea euskaraz ez zekitenekiko «diskriminatzailea» zela esan zuen.
- Adimen gaitasun handia antzemateko probak ezin izan zituzten euskaraz egin hainbat ikaslek.
- Hego Euskal Herriko zinema komertzialetan euskararen presentzia urria (% 2,48) salatu zuten Behatokiak eta Pantallak Euskaraz ekimenak.
- Hizkuntza gutxituetako eragileek irakaskuntzan zeuden oztopoen erantzulea Bordeleko errektorea zela salatu zuten.
- Orkoi herrian ehunka lagunek manifestazioa egin zuten udal gobernuaren «politika euskarafoboa» salatzeke.

OTSAILA

- Behatokiak salatu zuen Osakidetzak kontratazioak egiten jarraitzen duela euskararen ezagutza bazter utzita.
- Kontseilua eta Behatokia Europako adituekin batu ziren «Erregio edo Gutxiengoaren Hizkuntzen Europako Gutunaren» aplikazioaren inguruan.
- ETB2n, 86 film eskaini zirela salatu zen; ETB1en, bakarra.
- Eguesibarko PPK euskara gorrotoaren hizkuntza dela adierazi zuen.
- Hizkuntza gutxituetan ikasteko eskubidea aldarrikatu zuten ikasleek Parisen.
- Zizur Nagusiko epaiaren harira «oldarraldi judiziala» salatu zuen euskalgintzak, Iruñean.
- Hizkuntza eskakizunen kontrako beste epai bat Donostian.
- «Paperik» ez duten herritarren euskara ikasteko eskubidea aldarrikatu zuen AEKK.
- Kontseiluak Nafarroako administrazio publikoko lanpostuetako «Merezimenduen Dekretua» gaitzetsi zuen.

- Auzo guztietan euskarazko haur eskola egotea eskatu zuen Iruñeko Euskalgintzak.
- Eremita mistoko Osasun alorreko lanpostu guztietan euskara meritu izatearen kontra eman zuen irismena Nafarroako Kontseiluak.

MARTXOA

- Euskalgintzaren Kontseiluak «euskara mespretxatzea» leporatu zion Nafarroako Kontseiluari.
- Bizkaiko Aldundiko langileek lanpostu guztietan «euskarazko gutxiengo ezagutzak» bermatzeko eskatu zuten.
- Korrika abiatu zen Irundik Baionara.
- Behatokiak 2023ko Urteko Txostena aurkeztu zuen.
- Merezimenduen Dekretuak euskara «ingelesaren, frantsesaren eta alemanaren azpitik» utziko zuela salatu zuten 60tik gora eragilek Nafarroan.
- Euskara lan hizkuntza bihurtzea xede duen plan bat onartu zuen Gipuzkoako Diputazioak.
- Euskararen aldeko margoketak egiteagatik herritar bati isuna eta gibelapenezko kartzela zigorra ezarri zizkion Baionako Auzitegiak.

APIRILA

- PPK helegitea jarriko ziola iragarri zuen hizkuntza eskakizunen EAEko dekretuari.
- Apirilaren 22tik 28ra Euskaldunon Harrotze Astea egin zuen EHEek.
- Euskal Konfederazioak euskara sustatzeko aurrekontu eskasagatik haserrea adierazi zion EEPri.
- Bi sententziak baliogabetu egin zituzten Pasaiako Udalak kale-garbitzaile lanpostuetarako jarritako euskara eskakizunak.
- «Euskaldunen eskubideak defendatzeko» Senpereko aintzira betetzera deitu zuten.
- Xabier Mendiguren Bereziarturi omenaldia egin zion Kontseiluak.



2. URTEKO BERRI NAGUSIAK

- Euskaltzaleen Topaguneak “datu kezagarriak” atzeman zituen euskara sustatzeari buruzko jarreretan, Nafarroan.
- 2024ko Brevetaren probak euskara hutsean izanen zirela iragarri zen Ipar Euskal Herrian.
- Euskara plana betetzea exijitu zion LAB sindikatuak Osakidetzari.
- EHEek Bilboko Udalarari euskararen udal ordenantza egiteko eskatu zion hizkuntza eskubideak eta euskararen presentzia hobetze aldera.
- Euskararen aldeko politikak eskatzeko, mobilizazioa deitu zuen Aldatu Gidoia mugimenduak.
- Hizkuntza eskubideen aurkako oldarraldi judiziala salatu zuten Eibarren sententzia baten harira.

MAIATZA

- Euskararen erabilera eta presentzia murrizten zituelako Orkoiengo ordenantzari alegazioak egin zizkion Behatokiak.
- Baxoa frantsesez egitera behartu nahi zituzten IEHko ikasleek mobilizazio orokorra egin zuten.
- Korrikatik Euskaraldira, hizkuntza politikan jauzi bat egiteko eskatu zieten euskalgintzako eragileek eradundeei.
- Espainiako Auzitegi Gorenak ez zuen onartu Uliazpiko euskara eskakizunen sententziari jarritako helegitea.
- Iruñeko Konstituzio plazari euskarazko errotulazioa ezarri zioten.
- Eibarko udaltzain bat euskararen ezagutzatik salbuetsi zuen Donostiako epaitegi batek.
- Nafarroako Unibertsitateko udako ikastaroen eskaintzan euskarak ez zuela tokirik salatu zen.

EKAINA

- Hizkuntza gutxituen aldeko aldarriak ehunka lagun bildu zituen Herri Urratsen.
- Eusko Jaurlaritzak “lanean” ari zela iragarri zuen Europako Batasunean euskararen ofizialtasuna lortzeko.

- Zerbitzu sektorean euskararen presentzia handitzeko kanpaina egingo zuela iragarri zuen UEMAK.
- Oibarren D ereduko haur eskola irekitzeko Nafarroako Gobernuak oztopoak jartzen ari zela salatu zen.
- Euskalgintzako eragileak Galdakaon elkartu ziren euskararen aurkako epaiak salatzen.
- Bai Euskarari sariak jaso zituzten Izarkom, Kide Aholkularitzak eta Ulma enpresek.
- Beskoitzen Ikastola bat izango zela iragarri zen.

IRAILA

- EHEek elkarretaratzea deitu zuen euskararen aurkako oldarraldi judizialaren kontra.
- Donostiako estropadetan traineruetako hizkuntza euskara izan zedin arraunlariak interpelatu zituen Euskalgintzaren Kontseiluak.
- Oibar eta Leringo ikastetxe publikoetan D ereduko lerroak zabaltzeko eskaerak erregistratu zituzten hainbat familiek.
- Merezimenduen Dekretu berriari kontrako irismena eman zion Euskararen Nafar Kontseiluak.
- EAEko Auzitegi Nagusiak Donostian udaltzain izateko ez dagoela euskarazko ezagutza izan beharrik ebatsi zuen.
- LAB eta ELA sindikatuak Euskotrenen lan egiteko euskara eskakizunak behar direla defendatu zuten.
- Ipar Euskal Herrian Baxoa azterketan euskara erabiltzea baimentzeko eskatu zuen irakasle talde batek.
- Europako Kontseiluak Espainiako Estatuari epaiketak euskaraz egin ahal izateko eta Nafarroako zonifikazioak sortutako oztopoak gainditzeko neurriak har ditzan eskatu zion.
- Euskara alemanaren azpitik jartzen duen dekretua onartzeko azken urratsa egin zuen Nafarroako Gobernuak.



2. URTEKO BERRI NAGUSIAK

URRIA

- Ikerketa bat abiatu zuen Bordeleko Akademiak Baxoko ahozkoa euskaraz egiteagatik.
- UGTk Euskotreneko hizkuntza eskakizunen kontra abiarazitako eskaria atzera bota zuten epaitegietan.
- Euskara, kulturartekotasuna, aniztasuna eta herrigintza, Azpeitiko Kilometroen izpiak.
- Donostiako epaitegi batek legez kanpokotzat jo zituen aterpetxeetako garbitzaileei jarritako euskara eskakizunak.
- EAEko Justizia Auzitegi Nagusiak epaiketak euskaraz egiten hasteko plan pilotua iragarri zuen.
- Frantziako Gobernuak tokiko irratien diru funtsa % 35 murriztea aurreikusi zuen euskarazko komunikabideak kaltetuaz.
- Getxoko Udalak euskara eskakizuna udaltzain berrien erdiei soilik ezartzea erabaki zuen.
- Kabia erakundeak ezarritako euskara eskakizunen aurkako epaia eman zuen Donostiako auzitegi batek.
- Donostiako Decathlonek errotulazioa euskaraz ere jarri beharra “inposizioa” zela ezartzen zuen erantzun idatzia eman zion bezero bati.
- Hizkuntz Eskubideen Behatokiak neurri “bermatzaileak” eskatu zituen osasun arreta euskaraz jasotzeko.

AZAROA

- Osasun asistentzia euskaraz jasotzeko gabezien azterketa osatu zuen Behatokiak.
- Merezimenduen Dekretua “atzerapauso onartezina” dela salatu zuten Kontseiluak eta Behatokiak.
- Euskara eta euskal hitzunen komunitatea “larrialdi linguistikoan” daudela adierazi zuen ELEN Europako hizkuntzen sareak.
- Euskalgintzak lege eta diru baliabideak eskatu zituen larrialdi linguistikoari buru egiteko.

ABENDUA

- Tokiko hizkuntzak “nazioa zatitzeko” tresnatzat jo zituen Emmanuel Macron Frantziako Presidenteak.
- Saskien bidez Nafarroako euskalgintzari inoizko ekarpenik handiena egin zion Errigorak.



3. SARRERA

HIZKUNTZA ESKUBIDEEN BEHATOKIA

Behatokia Euskal Herriko herritarren hizkuntza eskubideez arduratzen da eta eskubide horiek Euskal Herri osoan, arlo publikoan zein pribatuan, babestera zuzentzen du bere jardura.

Euskaraz bizitzeko eskubidea jendarteko alor guztietan babestu eta defendatzea justizia ariketa da, eta eskubide hori gutxiagotutako hizkuntza izan arren, normalizazio osoaren bidean jarri nahi dugu. Izan ere, bi egoera nagusirekin aurkitzen gara Euskal Herrian: ukazio sistematikoa eta aitortza eza.

Zein dira Behatokiaren lan-ildo nagusiak?

- Herritarrek nozitzen dituzten hizkuntza eskubideen urraketari konponbidea emateko lan egiten du erakunde publiko zein pribatuen aurrean, eta, beharrezkoa denean, bide judizialera ere jotzen du.
- Horretarako Euskararen Telefonoa izeneko zerbitzua eskaintzen die herritarrei, gertatu zaizkien eskubide urraketan berri Behatokiari jakinarazteko edo hizkuntza eskubideak ongi zaintzen dituzten entitateen jokabide eredugarria zoriontzeko.
- Hizkuntza eskubideen betetze-egoeraren azterketak eta txostenak egiten ditu, eta horiek euskal jendarteari eta Euskal Herriko administrazio-erakundeei aurkezten dizkie.
- Hizkuntza eskubideen edukiak zabaltzen ditu, eta bertako hizkuntza erabili eta arlo guztietan garatzeko Euskal Herriko jendarteak duen eskubide gisa defendatzen ditu.
- Hizkuntza eskubideekiko kontzientziatzea eta sentiberatzea lantzen ditu.
- Aldez aurreko lana egiten du eragin handiko tokietan euskararen presentzia soziala bermatzeko.

Euskal hizkuntza komunitatea estatus juridiko ezberdinen mende dago eta euskaldunari bizi den tokiaren arabera aitortzen zaizkio hizkuntza eskubideak. Horrela, euskaldunon hizkuntza eskubideei buruzko diagnostikoa da, egun indarrean dauden ordenamendu juridikoen arabera eginez gero, hainbat kasutan eskubideak ez direla betetzen. Beste hainbatetan, egun ditugun mekanismo eta araudiek euskarari nolabaiteko aitortza egin diezaioketen kasuetan ere, berme falta zein interpretazio murriztaileek urtero-urtero errepikatzen diren urraketetara garamatzate.

Hizkuntza eskubideen diagnostikoa egokia egiteko, beraz, ezinbestekoa da beste erreferentzia bat erabiltzea.

1996an Bartzelonan PEN Club International eta CIEMEN (Centre Internacional Escarré per a les Minorities Ètniques i les Nacions) erakundeak sustatu eta UNESCO erakundeak babestutako Hizkuntza Eskubideei buruzko Mundu Mailako Biltzarrean Hizkuntza Eskubideen Deklarazio Unibertsala onartu zen. Bertan 66 Gobernuz Kanpoko Erakunde, PEN International erakundeko 41 zentro eta hizkuntza eskubideen inguruko 41 aditu bildu ziren eta Hizkuntza Eskubideen Deklarazio Unibertsala onartu zuten.

Deklarazio honek abiapuntutzat du hizkuntza eskubideak indibidualak eta kolektiboak direla. Horrela, hizkuntza eskubideen betetasunaren erreferentetzat hizkuntza komunitate historiko bat bere lurralde-eremuan hartzen du, beti ere, eremu hori ulerturik komunitate hori bizi den eremu geografikoa ez ezik, bai eta hizkuntzaren garapen osorako ezinbestekoa den espazio sozial eta funtzional gisa ere.

Horrela bada, nazioarteko adierazpen garrantzitsu hau abiapuntu eta oinarri hartuta garatzen du Hizkuntza Eskubideen Behatokiak bere jarduna.



3. SARRERA

HIZKUNTZA ESKUBIDEEN BEHATOKIAREN TXOSTENA

Dokumentu honetan egiten den azterketa xumea 2024an zehar herritarrek Behatokira helarazitako gertaeretan oinarritzen da. Euskararen Telefonoaren bidez, administrazio publikoen eremuan zein sektore sozioekonomikoan, euskaraz jarduteko edo informazioa euskaraz jasotzeko eskubidea errespetatu ez izana salatzen dute. Era berean, lege betebeharririk ez duten entitateak zoriontzeko edo kontsultak egiteko ere erabili izan dute herritarrek Euskararen Telefonoa. Horiek horrela, azterlan honen iturria herritarren beraien bizipenak dira; euskal hiztunek edo euskaraz ikasi nahi zutenek euren egunerokoan bizi izan dituzten egoerak, ezintasunak eta oztupoak.

Behatokiak ez du kexa anonimorik onartzen, baina, konfidentzialtasun osoz jokatzeko du; alegia, ez du herritarren daturik zabaltzen, ezta erakundeak edo administrazioak berariaz eskatuta ere.

Behatokian kexa jartzeak merezi duenaren konbentzimendua dugu. Kasu batzuetan, urraketa-egoera gainditzeko neurriak hartzea bultzatzen delako; beste batzuetan, egoera hobetzeko indar egiten delako; eta, azkenik, eskubide horien bermean eta euskararen normalizazioaren bidean hutsuneak identifikatzen dituelako.

Txosten honetan azaltzen direnak “izebergaren punta” baino ez dira, izan ere, hainbatetan aipatu izan dugun bezala, zuzenean salatzen ez diren egoera asko daude atzean, eta salaketa bakoitzaren atzean ere egoera bera bizi duen hainbat herritar izaten dira. Bestalde, urtean, araudien edo ohituren ondorioz, zuzenean erdarak erabiltzen dituzte herritarrek espazio batzuetan, hori egitera bultzatu dituzten arrazoi sozial, araudiak zein berme ezak medio.

Azterketa hau egiteko Euskararen Telefonoa doako zerbitzuaren bidez herritarrek helarazitako kexa, zoriontze zein kontsultak kontuan hartzen ditu Behatokiak, baina, eragile,

behatzaile eta Euskal Herriko jendartearen parte ere baderarik, beste hainbat lan-lerro ere jorratzen ditu, eta horien bidez ere osatzen da urteko irakurketa hau:

- Herritar eta eragileekin eragite ekimen bereziak antolatu, eta hizkuntza eskubideen arloan babes mediatikoa eta soziala eskaintzeko.
- Hizkuntza eskubideen egoeraren berri eman nazioartean.
- Hizkuntza eskubideen edukiak zabaldu jendartearen, norbanako zein eragileen kontzientziazioan sakontzeko.
- Aldez aurreko prebentzio jarduna garatu eremu batzuetan euskararen presentzia soziala indartzeko.
- Eragile sozialekin lankidetzan, egoeren salaketa eta eragiteko ekimen xeheak aurrera eramanez.
- Erakunde publiko edo entitate eta enpresa pribatuekin harremanak garatu, hizkuntza eskubideen egoeraz hausnartu eta aldaketak eragiteko.
- Hizkuntza eskubideak zeharkatzen dituzten araudi berriekiko ekarpenak egin edo iritzia eman.
- Oldarraldi judiziala zein hizkuntza politikarekiko erabakiek herritarrengan dituzten ondorioak azalera eta horiez hausnartu.

Txosten honetan, beraz, adibide garrantzitsuenen bidez, arloz arloko irakurketa orokor bat egiten da, ondorengo atalak nabarmenduz:

- Administrazio jarduera orokorrak.
- Osasungintza.
- Herrizaingoa eta segurtasuna.
- Hezkuntza.
- Herriko etxeak eta udalak.
- Aisia, kultura eta kirola.
- Eremu sozioekonomikoa.



4. ALDAKETAK ERAGIN

ALDAKETAK ERAGIN

Behatokiak bideratzen dituen hizkuntza eskubideen urraketak jasota uzteak harago, aldaketak eragitea izaten da urraketa horiek bideratzearen helburuetako bat. Hala ere, hainbat erakunde, entitate zein enpresak oraindik orain hizkuntza eskubideen urraketen aurrean erantzunik eman gabe jarraitzen du.

Eremu pribatua hainbat entitate edo enpresak Euskal Herriko lurraldearen arabera ezberdin jokatzen du, izan ere, lege betebeharrak ez dagoen eremuetan nekez bermatzen dituzte euskaldunen hizkuntza eskubideak. Honen adibide argia dira kate komertzial edo enpresa handiak. Beraz, herritarren determinazioa eta euskara erabiltzeko asmoa hankamotz geratzen dira beraien eskubideen aitortzarako eta ez-betetzeen aurrean mekanismo tinkoak lege eta arauetan txertatzen ez diren bitartean.

Bestalde, izan esparru publikoan zein pribatuan (euskara ofiziala den eremuetan bertan ere) ez-betetzeen aurrean neurriak eta betebeharrak sendoagoak behar dira herritarrek behar bezala babesteko eta euskararen normalizazioa gauzagarri egin dadin. Behean aipatzen diren hainbat kasutan argi ikusten den bezala, egun ditugun lege betebeharrak gutxiak behar bezala aplikatzeko ere jarraipen neurri eta baliabide egokiak behar dira. Nola ez, sektore publikoan euskararen ezagutzarik ez duten lanpostuek bermeekiko aldaketetan oztupo nagusi izaten jarraitzen dute.

Hala ere, 2024an ere herritarrek **Euskararen Telefonoa** erabiltzeko izan duten determinazioari esker, hainbat aldaketa lortu ziren. Kontuan izan behar da askotan aldaketak ez direla urte berean ematen eta hainbat kexa bideratu behar izaten direla presio egin eta aldaketak eragiteko (epe motz zein luzekoak).

Hauek izan ziren 2024an bideratutako kasuen bidez eragindako aldaketetako batzuk (kontuan izan behar da beheko entitate batzuek lege betebeharrak dituztela eta horiekiko urraketak egin zituztela):

- ERA higiezin agentziak Lapurdin zabalduetako propagandan euskara ere txertatu zuen.
- Liberty Seguros aseguru-etxeak gaztelaniaz bidali zuen mezuarekiko zuzenketak egin ditu herritarrei mezuak euskaraz bidaltzeko.
- Gasteizko TAO makinetan beharrezko aldaketak egin zituzten herritarrek euskara aukeratu ahal izateko.
- Bizkaibusek Loiuako aireportuko enpresa emakidadunari neurriak eskatu zizkion, eta aurrerantzean bezeroekiko komunikazio guztiak euskaraz ere izango zirela jakinarazi zen.
- Galdakaoko Udalak argitaratutako liburua osorik euskaraz ere argitaratzeko neurriak hartu zituzten.
- Osakidetza profesionalak euskaraz lan egiteko duten eskubidea hobeto bermatzeko neurri gehigarriak hartzeko konpromisoa hartu zuen.
- Izurtzako herriko taberna bezeroei euskarazko egunkaria eskaintzen hasi zen.
- Antsoaingo haur eskolan kartelak euskaraz ezarri zituzten.
- Nafarroako Antzerki Eskolaren informazio buletina euskaraz idazten hasi ziren.
- EAEko Ikasgunea web-orriko euskarazko bertsioan zuzenketak egin zituzten.

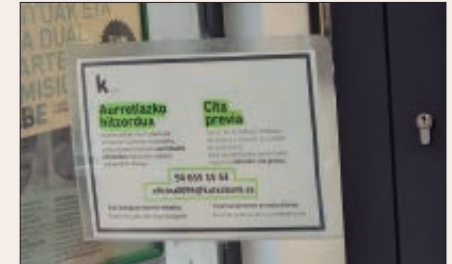


4. ALDAKETAK ERAGIN

- Gipuzkoako Foru Aldundiak azpikontrataturako enpresa batekiko neurriak hartu zituen telefono bidezko arreta euskaraz bermatu zezaten.
- Munduko Medikuak elkartetik neurriak hartu ziren euskarazko kartelen zabalpen hobea egiteko.
- Metro Bilbaok Barakaldoko sarbideen izenak euskaraz ezarri zituen.
- Basauriko Udalak aldaketak egin eta neurriak hartu zituen gizarte-zerbitzuetan euskarazko arreta hobeto bermatzeko.
- Osakidetzako profesionalentzako “Ospitalean aldi baterako ezintasuna preskribatzea” izeneko ikastaroa euskaraz eskaini zen.
- Iruñeko hizkuntza eskolako web-orrian matrikulazioa euskaraz egin ahal izateko neurriak hartuko dira.

- Kutxabank-ek bulegoetan ezarritako gaztelaniazko hainbat ohar aldatu zituen.
- Gipuzkoako Foru Aldundiak Telegram kanaleko mezuetan zuzenketak egin eta euskarari lehentasuna eman zion.
- Osakidetzak neurriak hartu ditu Arabako ESIan profesionali jakinarazteko herritarrei euskarazko informazio eta dokumentazioa bermatu behar zaiela.
- Oronak berriz txertatu zuen euskara Nafarroako igogailuetako pegatinetan.
- Vital Fundaziotik udalei helarazitako euskarazko mezu traketsak zuzendu zituzten.
- Kontsumobideko webgunean datuen babeserako mezua euskaraz ezarri zuten.
- Itziarko zerbitzugunearen emakida duen enpresak kartel eta seinaleak euskaraz jarri zituen.

ORAIN



LEHEN

ORAIN

Charla - coloquio

CRISIS (IN)VISIBLES
Desafiando lo invisible
emergencias mundiales y la situación en Sudán del Sur

7 de febrero de 18:30 a 19:30,
en Zabaldi. C/ Navarrería, 25 (Pomplona-Iruñea)

Ponente
Miriam Montero, especialista en emergencias en Médicos del Mundo.

OSAKIDEA CON EL APOYO DE

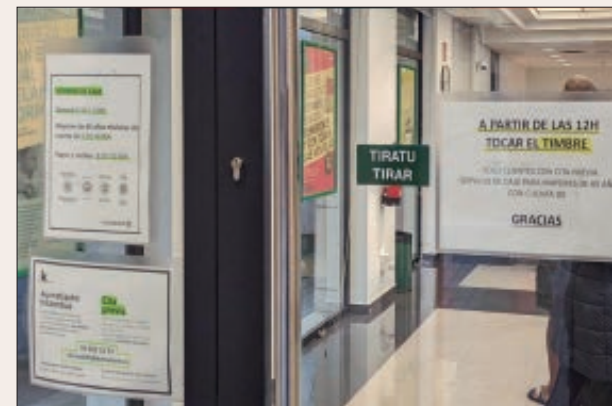
Hitzaldia

KRISI IKUS(EZ)INAK
Ikusezina dena desafiatzen: munduko larrialdiak eta Hego Sudango egoera

Otsailaren 7an, 18.30-19.30ra
Zabaldin (Nabarrerria kalean, Iruñean)

Miriam Montero, Nafarroako Munduko Medikuak erakundeko larrialdietako espezialista.

Arrokaeliza Laguntzen du

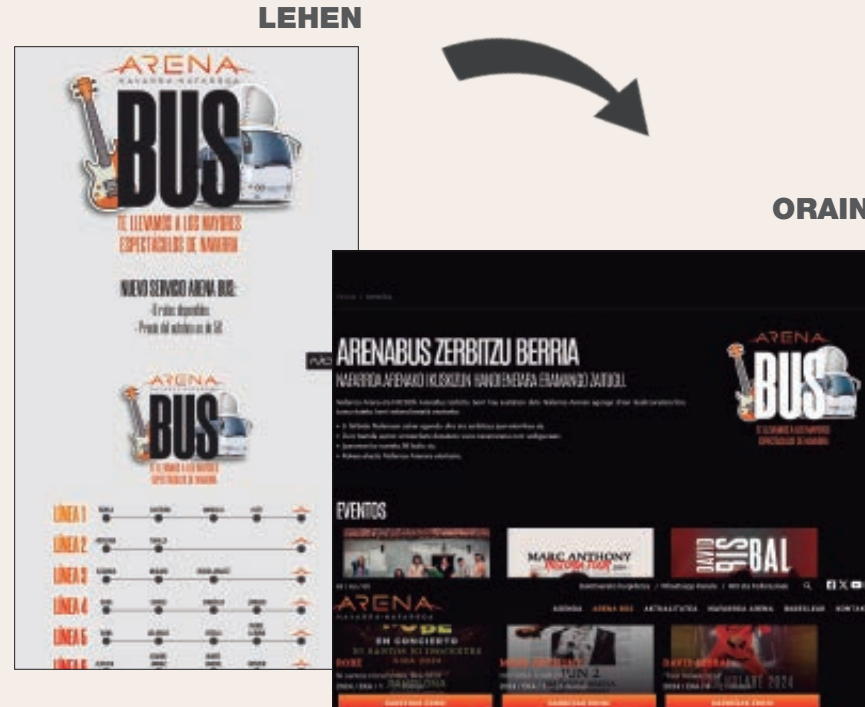


LEHEN

4. ALDAKETAK ERAGIN

- Bermeoko Teilape aholkularitzak euskarazko dokumentuak jarri zituen bezeroen esku.
- Nafarroako Bideko Ama Birjinaren ospitaleko irakurketa txokoan euskaraz ezarri zituzten kartelak.
- Bizkaiko Foru Aldundiaren Interbiak sozietate publikoak bidesariak ordaintzeagatik ematen dituen tiketetako informazio guztia euskaraz ezarri zuen.
- Nafarroa Arenak neurri ezberdinak hartu zituen euskarazko eskaintza egiteaz gaindi, zerbitzu guztien berri webgune zein sare sozialetan euskaraz ere eskaintzeko, eta ekintza guztietan herrien euskarazko izenak erabiltzen hasi zen.
- Barañaingo Udala Kontsumitzaileen Udal Bulegoko informazioa euskaraz argitaratzen hasi zen.

- Antsoaingo Udalak lanpostu ezberdinen deialdietako oinarriak aldatu zituen euskararen ezagutza merezimendu bezala ezarri.
- Orioko Euskotreneko igogailuetako mezua euskaraz ere konfiguratu zuten.
- Orkoiengo Udaleko Kirol Saitetik helarazitako gaztelaniazko mezua euskaraz ere zabaldu zuten.
- Barakaldo-Sestao ESIko Min Unitateko baimen informatu guztiak berrikusi eta guztiak euskaraz eskuragarri izateko neurriak hartu zituen Osakidetzak.
- Iruñea eta Zizur Nagusia lotzen dituen bideko seinale gehienetan euskara txertatu zuten.



LEHEN



ORAIN



4. ALDAKETAK ERAGIN

- Eroskik APParen bidez bezeroei heltzen zitzaizkien jakinarazpenak euskaraz gaitu zituen.
- Realak Txillidaren urteurreneko kamisetetan euskara txertatu zuen.
- Forum Sportek bezeroei emailez bidalitako informazioa euskaraz ere ezartzeko neurriak hartuko zituela iragarri zuen.
- Ziardiako Galp gasolindegia euskara txertatzen duen karteldegia berria eskatu zuen.
- Dentieder klinikak bezeroei whatsapp mezuak euskaraz bidaltzeko neurriak hartu zituen.
- Gasteizko autokarabaren eremuko jarraibideak euskaraz ezarri ziren.
- Bilbo-Basurtuko ESLak aurreko hilabetean kexa agertu zuen herritarrari arreta psikologikoa euskaraz eskaintzeko neurriak hartu zituen.
- Portugaleteko Udalaren aparkalekuak kudeatzen dituen enpresak aldaketak egin zituen ordainketa makinetan euskara erabiltzeko aukera bermatuz.
- Arabako Aldundiak gazteei zuzendutako Lurrikara programako sare sozialetako argitalpenetan neurriak hartu zituen euskarazko informazioa zabaltzeko eta euskarari lehentasuna emateko.



5. ZORIONTZEAK

BEZEROEN AITORTZA ETA ZERBITZUEN KALITATEAREN SEINALE

Behatokiak, Euskararen Telefonoaren bidez, kexa egiteaz gaindi, kontsultak egin eta zoriontzeko aukera eskaintzen du.

Kontuan izan behar da Behatokiak lege betebeharririk ez duten entitateekiko zoriontzeak soilik jasotzen dituela. Beraz, batik bat merkataritza eta ostalaritza txikiarekiko zoriontzeak izan ziren 2024an.

EAEen Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Legean ez dago hizkuntza eskubideekiko betebeharririk zehatzik enpresa eta entitate txikiei dagokienez (euskara sustatzeko dirulaguntzak jaso dituzten kasuetarako soilik); betebeharrak dituztenak erakunde publikoak, zabalera handiko zentroak edo oinarriko zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresak soilik dira. Beraz, esparru pribatuan hizkuntza eskubideak bermatzen ez dituzten ondasun eta zerbitzu ugari izan arren, ondorengo enpresen euskararekiko aitortza zoriondu zuten herritarrek.

Nafarroako Foru Erkidegoan, euskara ofiziala den eremuetan esparru pribatuko enpresa eta entitateek ez dute inongo lege betebeharririk bezeroen hizkuntza eskubideak bermatzeko. Beraz, herri horietan ere bezeroek euskarazko arreta, zerbitzuak eta informazioa zoriondu nahi izan dituzte.

670-2024 dosierra

“Aribeko Carrefourreko tabernan euskaraz artatu gaituzte”.

716-2024 dosierra

“Ultzurrungo ostatuan euskaraz artatu naute”.

20-2024 dosierra

“Honako mezu honen bitartez eskatzen dizuet

Lapur Errota jatetxea zoriontzeko. Izan ere, gaur ondotik pasakeran ikusi dut arbeletan iragarrita dituzten plater, menu eta halakoak euskaldunok kontuan hartzen gaituztela. Izan ere, testu elebidunak dituzte eta lehentasuna euskarari ematen diote. Ez da batere ohikoa Durangaldeko ostalaritzan eta establezimenduetan euskaldunok kontuan hartzea; den-dena erdara hutsean egoten da. Hargatik izan dezatela aitortza. Behin baino ez dut egin otordua jatetxe horretan, duela urteak, eta ondo gogoan dut itzel ondo bazkaldu genuena. Gehiagotan joan beharko, duda barik”.

327-2024 dosierra

“Gasteizko Zurrupa taberna zoriondu nahi dut taberna aurrean jarritako menua euskaraz dagoelako. Eskertzen da, benetan, euskaldunekiko begirunea. Segi horrela”.

719-2024 dosierra

“KASEk Donostian jarri duen publizitatea euskaraz dago eta horrelako gutxi ikusten ditugu...Ez dadila salbuespena izan!”

(*Aurrekoetan iragarkiak gaztelaniaz jartzen zituela salatu zuten herritarrek)

335-2024 dosierra

“Egiako Karmengo Ama kaleko “Jose Luis” tabernak jabe berriak ditu, Latinoamerikatik etorritako bikote bat. Bai bikoteak bai beste zerbitzariak ahalegina egiten dute zerbitzua euskaraz eskaintzeko”.

638-2024 dosierra

“Uztailaren 10ean Orioko Mola mola tabernan egon ginen eta euskaraz artatu gintuzten”.



5. ZORIONTZEAK

56-2024 dosierra

“Eibarko Elortza botikan euskaraz eman didate arreta eta tiketa ere euskara dago. Zorionak eta mila esker nire partetik”.

155-2024 dosierra

“Ez naiz Eibarren bizi, baña atzo Barrena kaleko Gure Kaiola tabernara juan nintzan zerbait hartzera ta kamareruak euskera hutsian serbiru zeztaz, pozgarrixa. Baña mostradore barruan kartelak erderaz bakarrik irakurtziak mindu ein nindun.... Horra nere ekarpentxua”.

897-2024 dosierra

“Gasteizko Aupa! Taberna zoriondu nahi nuke, zerbitzari guztiek euskaraz artatu gaituztelako. Beste pausu bat eman eta karteldegia eta sare sozialak euskaratzera animatu nahi nituzke. Aupa zuek!”

(*Euskarazko arreta eskaini arren, ostalaritzako negozio batzuk oraindik ez dute idatzizko eskaintza euskaraz eskaintzen).

753-2024 dosierra

“Orioko Ubera izozkien dendan egon naiz eta euskaraz artatu naute”.

199-2024 dosierra

“Azpeitiko Laur Janariak zoriondu nahi dut euskaraz emandako arretagatik. Tiketa bera ere euskaraz dute. Gustoa ematen du. Mila esker”

228-2024 dosierra

““Bolsos Azkona”. Egun euritsua, hara sartu nintzen euritako bila. Neska hasieratik euskara hutsean eta atsegin baino atseginago, ez soilik

bere lana ederto egiten: erosketa eginda agurtzeko modua ere bikaina: “Beno, hurrengo arte eta eskerrik asko benetan, euskaraz erosteagatik” (!) Harri eta zur, Barakaldo bezalako herri batean.. Horrelakoak behar ditugu...euria bezainbeste!”

1168-2024 dosierra

“Romon dagoen Casal liburudendako langile guztiak euskaldunak dira, euskararen aldeko jarrera aktiboa dute eta euskarazko materialen aurkezpenak egiten dituzte. Atzo bertan, adibidez, Peru Magdalena eta Ibon Fernandez egon ziren Lo-kantak materiala aurkezten”.

314-2024 dosierra

“Algortako KIZE POKE jatetxea zoriondu nahi dut, bai telefonoz bai zuzeneko arreta euskaraz egiteagatik”.

933-2024 dosierra

“Egon berri naiz Indautxuko “La taberna de Zarate” tabernan (Fernández del Campo Kalea, 35) eta poztu egin naiz horko bi zerbitzarirekin euskaraz egin ahal izan dudalako. Haietako batek, gainera (gizonezkoa) oso jarrera aktiboa izan du mahai guztietan, agurrak eta eskerrak eta lan-kide batzuentzako aginduak euskaraz eginda. Ea animatzen diren eta webgunea eta bertako kartelak euskaraz ere jartzen dituzten!”

726-2024 dosierra

“Nik euskaraz eskatu dut kafesnea “Cafeteria Icaro”-n, Txurdinagan. El Salvador-eko kamarerak euskaraz berba egin dit (baita zenbakiak ere!) “Ikasten ari naiz poliki-poliki”. Zer irribarrea euskalduntzat hartu eta errespetatu dudalako”



957-2024 dosierra

“Bilboko Alde Zaharreko “Emeki kafeak”, Tendaria kalean. Jatorri askotako kafeak bertan bikain txigortu eta eho, eta jabeen jarrera are bikainagoa! Euskal Herrira Hondurastik etorriak, euskaraz errespetuz hartzen zaituzte, eta serio saiatu!! Ikas dezagun geuk ere haiengandik! Ederra irudituko litzaidake, nolabait, haienganatu mezu hau!”

1077-2024 dosierra

“SIBARI REPUBLIC kosmetika markak bere promozioa euskaraz egiten duela zoriontzeko idazten dut. Paperean banatzen dituzten eskuorriak elebitan daude. Sare sozialetan ere elebitan ari dira, zorionak! Txalotzekoa!”

579-2024 dosierra

“El Molino pizzerian egon gara eta euskaraz artatu gaituzte”.

1156-2024 dosierra

“Ordiziako Kale GOXO gozotegian euskaldunok euskaraz artatzen gaituzte, nahiz eta langile guztiek euskara ez menderatu. Karteldegia euskaraz badaude. Beraz, milesker eta animo, segi euskaraz artatzen!!”

1166-2024 dosierra

“Real English Akademiatik euskarazko mezu luze eta txukuna bidali digute urte amaierako jaiaren berri emateko..”

316-2024 dosierra

“Algortako TRIKU tabernan egunero euskaraz egin ahal izateagatik, eta informazio guztia euskaraz izateagatik”

1170-2024 dosierra

“Xiberu Taberna (Zornotza) zoriondu dezazuela; izan ere, pintxoan, armozuen, ardoen eta abarren azalpenak-eta euskaraz dituzte. Eta euskal prentsa (Berria) ere badute. Apenas inork estimatzen duen euskaldunon egunkaria eskura izatea ---ikutu barik egoten da, zoritxarrez---, baina nik neuk bai, oso. Milesker euskaldun jendea kontuan izateagatik!”

Euskara ofiziala ez den eremuetan eta lege babesa are murriztagoa den tokietan, bezeroek bereziki baloratzen dituzte euskarazko arreta, informazioa edo produktu eta zerbitzuen eskaintza euskaraz kontsultatzeko aukera izatea. Hauek izan ziren Ipar Euskal Herrian zein Nafarroan euskara ofiziala ez den eremuetan jaso ziren zoriontzek:

613-2024 dosierra

“Ziburuko Maitenia ardandegian izan gara bazkaltzen eta euskaraz artatu gaituzte.”

233-2024 dosierra

“Iruñeko Toki Eder tabernan euskaraz artatu naute (goizez). Zerbitzariaren jarrera gainera, bezero guztiak euskaraz agurtzen zituen.”

627-2024 dosierra

“Sarako Urtxola jatetxean bazkaldu dugu. Karta euskaraz ere bazegoen eta euskaraz artatu gaituzte.”

487-2024 dosierra

“Ollokiko low-cost gasolindegiko langileak euskaraz artatu nau. Milesker bezero euskaldunak kontuan hartzeagatik.”

5. ZORIONTZEAK

660-2024 dosierra

“Urrobi kanpineko tabernan, euskaraz artatu gaituzte bi tabernarik”.

4-2024 dosierra

“Iruñeko Fotoprix dendan euskaraz artatu naute. Milesker euskal hiztunak kontuan hartzeagatik eta langile euskaldunak hautatzeagatik”.

626-2024 dosierra

“Gaur Bidarteko Dourthe okindegian egon naiz eta euskaraz artatu naute”.

2-2024 dosierra

“Nabarreko piperrak marka zoriondu nahiko nuke, etiketaren informazio guztia euskaraz eta nabarmenduta jartzeagatik.”

238-2024 dosierra

“Antsoingo El Txarko tabernan euskaraz artatu nau zerbitzariak gaur.”

1 188-2024 dosierra

“Angeluko Joana Guerin anderea zoriondu nahi nuke bere masajemaile-kinesiterapeuta zerbitzuak euskaraz ere bermatzeagatik. Plazer egiten du osasun arloko langile batekin euskaraz mintzatu ahal izateak.”

261-2024 dosierra

“Izarpe kanpineko jatetxean euskaraz artatu gintuzten. Karta euskaraz zegoen ere”.

629-2024 dosierra

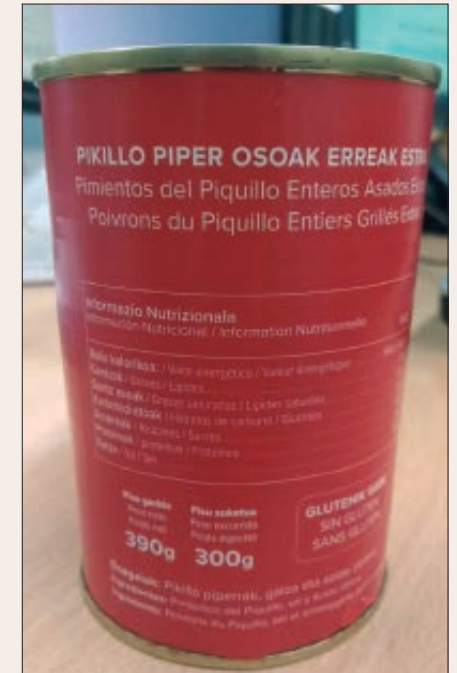
“Sarako lezeak euskaraz bisitatu ahal izan ditugu”.



Herritarrek bereziki eskertzen dute Euskal Herritik kanpo edo Euskal Herrikoak ez diren enpresa eta entitateek euskaldunei egiten dieten aitortza mezu, produktuen informazio edo bestelakoetan euskara txertatuz.

320-2024 dosierra

“Honako mezu honen bitartez Girona futbol-taldea zoriondu nahi dut. Izan ere, Montilivi zelaia- ren kanpoko aldean ‘Ongi etorri Montilivira’ dioen errotulua dute, euskaraz. Itzel estimatzen dut gure hizkuntza aintzat hartu dezaten ---euskaldun herritarrok aintzat hartu gaitzaten--- areago geure herrian bertan gehiegitan arrotz sentitzen garen aldetik. Gainera, katalanezko esaldi balio- kidearen ondo-ondoan dago, bigarren hizkun- tza da, ezkerreko aldetik hasita; ondoren daude frantsesa, katalana berriz, galiziera, gaztelania, ingelesa eta katalana berriro ere. Poz handia eman dit euskara ---euskaldunok--- hala aintza- testeari! Moltes gràcies, moltes mercès i merci!”



5. ZORIONTZEAK

575-2024 dosierra

“Euskaraz artatu gaituzte Acedoko Kanpinean: Bai harreran eta bai tabernan. Euskaraz ez zekiten langileek ere, ulertzeko ahalegina egiten zuten (dendan, tabernan)”.

634-2024 dosierra

“Josep Carreras fundazioari zoriontze-mezua helarazi nahi diot; izan ere, gaurko prentsan ---Deia egunkarian--- orrialde beteko iragarkia argitaratu du ia euskara hutsean. Eskerrik asko euskaldun herritarrok aintzatestearren”.

743-2024 dosierra

“Euskal Herritik kanpo egonda ere karta euskaraz dute Tamarit Beach Resort-eko Talde away jatetxean. Bejondeiela!!”

Oilaskoak enkarguz
2 erditako autotapasekoak

take away

TAMARIT
Beach Resort

JANARI AZKARRA

- Oilasko arrea 12.50€
- Oilasko ardo arrea 7.40€
- Patata frijitak 4.70€
- Patata gazak frijitak 4.80€
- Patata trinkak 5.70€
- Kroketa (hot) 1.50€
- Mitxo, apurto, bolatxo, antxotxa (oil-bata) 1.40€
- Gato finger-ak (hot) 7.40€
- Canisbert frijitak 7.80€
- Barazki makilak 7.80€
- Oilasko saguti-ak (hot) 5.50€
- Barakoa flegiak 4.80€
- Tipula erustiak 5.70€
- Txikiak erramatat ezazu 11.30€
- Ansuale mada 1.80€

ZURE AGINDUA EGIN
977 651 577

MILANERA

- Oilasko ogitza 8.90€

PASTA

- Heragi edo barazki lasagna 11.50€
- Noqi-alkarriena edo botegena mada 8.50€
- Makarriak (sustrera edo botegena) 8.70€
- Spaghettoa al pesto 7.30€
- Barazki Kanelarik 10.20€
- Hogagicho kanelarik 10.20€

DIGITARTEKAK

- Salmoreo eta gazta 7.20€
- Hirugitarra eta gazta 7.00€
- Hot dog-a 4.80€
- Urdaizpikoa eta tomatea 7.20€
- Begetela 7.80€
- Yerki urdaizpikoa eta gazta 4.50€
- Nabeleko ogitarkeak 4.80€

PIZZAK ind. 5.50€

- Margarita
- Yerki urdaizpikoa eta txangal
- Yerki urdaizpikoa
- Pepperoni
- 4 garta

PIZZAK 11.00€

- Margarita (8.80€)
- Calabrese Piccante
- BEO Oilaskoa
- York Ham
- 4 garta
- Salami
- Pepperoni
- Barazkidera
- Spaccato
- Hawaii
- Abura
- Hirugitarra

PIZZA FAMILIARRAK (per 10 pertsona) 25.80€

- Urdaizpikoa eta oilak
- Barakoa
- Hirugitarra eta Txangal
- Oilaskoa
- 4 garta



ERREGIO EDO GUTXIENGOEN HIZKUNTZEN EUROPAKO GUTUNA

Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Gutunak neurri zehatz batzuk ezartzen ditu eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzen erabilera sustatzeko bizitza publikoan. Neurri horiek honako eremu hauek hartzen dituzte: hezkuntza, justizia, administrazio-agintariak eta zerbitzu publikoak, komunikabideak, jarduera kulturalak eta jardue-
ra ekonomiko eta sozialak, besteak beste.

2024ko irailean, Europako Kontseiluko Adituen Batzordeak Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen 6. Espainiar Estatuko administrazio ezberdinei zuzendutako gomendioak argitaratu zituen, Espainiako Gobernuak bidalitako txostena eta hizkuntza bakoitzeko gizarte eragileek egindako irakurketa eta gomendioak aintzat hartuz eta kontrastatuz.

Izan ere, gutuna bera Espainiako Estatuak sinatuta eta 2001etik berretsita duen arren, ebaluazio guztietan ez-betetzeen gaineko gomendioak eman izan ditu Europako Kontseiluko Adituen Batzordeak.

Hainbatetan lege babes falta, aurretik bete gabeko konpromisoak eta neurri zehatzak bultzatzeko beharra salatu izan ditugu, bai Espainiako Estatuko administrazioei, zein EAEko eta Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioei dagokienean.

Europako Kontseiluko Adituen Batzordeak 2024ko irailean

emandako euskararekiko gomendio garrantzitsuenen artean daude:

- EAEn zein Nafarroako Foru Erkidegoan prozedimendu judizialak, aldeetako batek hala eskatuaz gero, euskaraz egin ahal daitezten bermatzeko araudia ezartzea. Baita bestelako neurriak hartzea, adibidez, dokumentazioa ere euskaraz jaso ahal izatea.

Gutunaren aplikazioaren balorazioa 2021. urtera artekoa izan arren, 2024an bertan **Euskararen Telefonoa** zerbitzuan herritar batek erregistratutako kexak prozedimendu judizialetan euskara erabiltzeko oztopoek bere horretan jarraitzen dutela adierazten du, batik bat epaileen ezezagutzak sortzen dituen baldintzatzeak direla-eta:

834-2024 dosierra

“Demandatu gisa dihardut hitzezko juicio batean. Apirilean aurkeztu nion demandari erantzun idatzia. Euskaraz. Hara zer dioen Azpeitiako Lehen Auzialdiko eta Instruzioko 1 zenbakiko Epaileak: “VISTO EL ESTADO DE LAS ACTUACIONES, CONSTANDO LA CONTESTACIÓN A LA DEMANDA UNIDA EN AUTOS EN IDIOMA EUSKERA, SE REQUIERE POR PLAZO DE 5 DÍAS A LA PARTE DEMANDADA PARA PRESENTE EL PRECITADO ESCRITO EN CASTELLANO”.

6. EUROPAKO GUTUNA

- Estatuko administrazioek autonomia erkidegoetan eskaintzen dituzten zerbitzuak euskaraz jaso ahal izateko neurriak hartzea.
- EAEn zein Nafarroako Foru Erkidegoan neurriak hartzea, batik bat osasun eta gizarte zerbitzuetan euskararen erabilera errazteko.
- 18/1986 Euskararen Legea izendatutakoak eta horretan oinarritutako araudi guztiek Nafarroako biztanle guztien hizkuntza eskubideak eta berdintasuna nabarmenki kaltetzen dituztela ohartarazten du Europako Kontseiluak, baita euskara ofiziala den eremuko biztanleenak ere, eta, beraz, Nafarroako Foru Erkidegoan zonifikazioak euskararen erabilerearekiko sortzen dituen oztopoak ezabatzea gomendatzen du.

Horiez harago, garrantzitsuak diren bestelako gomendio eta hausnarketak ere egin zituzten:

- Administrazio publikoetan euskararen ezagutza duten profesional kopurua oraindik urria izanik, neurriak hartzea proposatu zuten, baita zerbitzu publikoak eskaintzen dituzten enpresekiko ere. Nafarroako zein estatuko administrazioen kasuak bereziki nabarmendu zituzten.
- Estatuko Boletin Ofiziala euskaraz ere izatea.
- ETB3 Nafarroa osoan ikusi ahal izatea.
- Gainera, aurten lehen aldiz, Europatik informazioa eskatu diote Espainiako Estatuari Kontseiluak eta Behatokiak beraien txostenean berriaz aipatu zituzten Trebiñu bezalako eremuen inguruan. Gainera, Trebiñuren kasuan, Gaztela eta Leongo administrazioekin batera euskararen irakaskuntza sustatzeko neurriak hartzea gomendatu dio Espainiako Gobernuari.

Gomendio hauek bete eta aplikatzeko, neurriak egunerokoan praktikan jarri behar dituzte administrazio ezberdi-

nek: euskararen ofizialtasuna lurralde osoan aldarrikatzea, hizkuntza eskubideak bermatzeko araudiak garatzea, zein administrazio guztietan behingoz euskararen normalizazioa eta berdintasuna ezartzea. Izan ere, Europako Kontseilutik ematen diren gutunaren aplikazioarekiko gomendioez harago ere, asko dago egiteke.

Bestalde, euskara ofiziala ez den eremuak izateak ez du esan nahi gutunak aipatzen dituen printzipio eta neurrien norantzan jarri behar ez direnik hizkuntza politikak eta baliabide ezberdinak, izan ere, euskara ofiziala ez den eremuetan euskarazko ekimen puntualez gaindi (egiten diren kasuetan), ezer gutxi egiten da herritarren jendarteko espazio ezberdinetan euskara erabili ahal izatea bermatzeko.

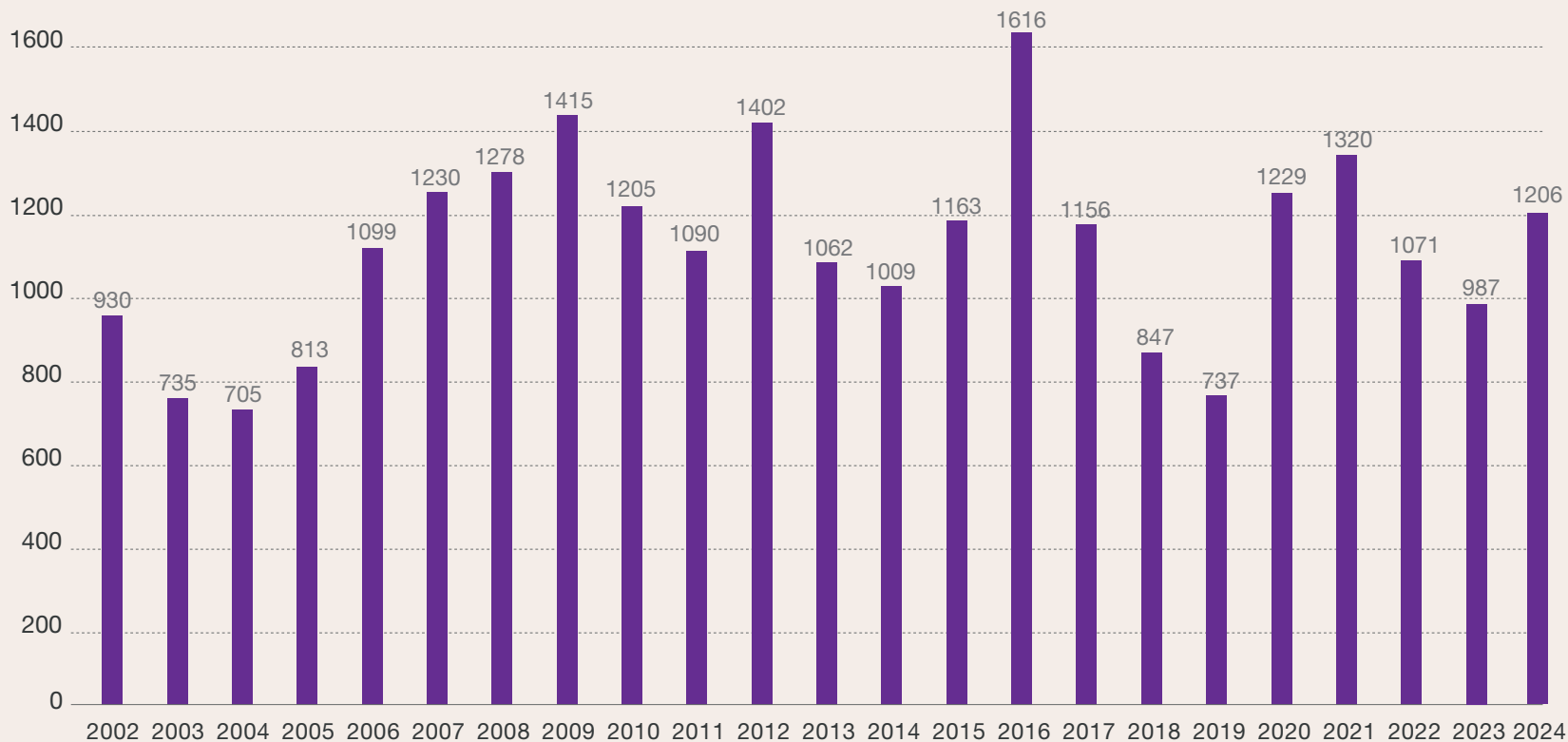


7.1. DATU OROKORRAK

2024ko DATUAK

ERREGISTRO MOTA	KOPURUA
Kexak	1112
Zoriontzeak/Esker onak	62
Iradokizunak	21
Kontsultak	8
Izaera gabeko kexak	3
Guztira	1206

KASU KOPURUAREN BILAKAERA (2002-2024)



7.2. DATUAK ARLOKA

SEKTORE PUBLIKOKO DATUAK (KEXAK)

ERAKUNDEA	KOPURUA
Espainiako Estatuko Administrazioa	68
Frantziako Estatuko Administrazioa	8
Eusko Jaurlaritzza	180
Nafarroako Gobernua	109
Euskal Hirigune Elkargoa	3
Arabako Foru Aldundia	3
Bizkaiko Foru Aldundia	46
Gipuzkoako Foru Aldundia	13
Baionako Herriko Etxea	10
Bilboko Udala	28
Donostiako Udala	16
Gasteizko Udala	18
Iruñeko Udala	31
Arabako udalak	5
Bizkaiko udalak	70
Gipuzkoako udalak	24
Nafarroa Garaiko udalak	56
Lapurdikoko udalak	8
Mankomunitateak/Herri elkargoak	14
Bizkaiko Garraio Partzuergoa	6
Besterik	1
Guztira	717

SEKTORE SOZIOEKONOMIKOKO DATUAK (KEXAK)

EREMUA	KOPURUA
Telekomunikazio enpresak	11
Aisialdia/Kirola/Kultura	52
Alderdi politikoak/ Sindikatuak	27
Elikadura/Ostalaritza/ Merkataritza txikia	76
Enplegua/Ekonomia/ Lan mundua	3
Energia hornitzaileak	12
Eragileak/Mundu asoziatiboa	6
Finantzak/Aseguru etxeak	28
Garraio zerbitzuak	14
Hedabideak	26
Hezkuntza	10
Merkataritzagune handiak/ kateak	87
Osasun zerbitzuak	10
Profesionalak eta zerbitzuak	23
Besterik	10
Guztira	395

01



ADMINISTRAZIO JARDUERA OROKORRAK



FRANTZIAKO ESTATUA

Frantziako Estatuak euskararekiko (zein bere lurralde administratiboetan dauden bestelako gutxiagotutako hizkuntzekiko) duen jarrera eta araudiaren nondik norakoak ez direla aldatu badakigu, baina, 2024ko azaroan Frantziako Estatuako presidente den Emmanuel Macronek egindako adierazpenek argi utzi zuten, beste behin, ez dagoela gutxiagotutako hizkuntzei aitortza eginez ofizialtasunaren bidean aurrerapausorik emateko asmorik. Zehazki, toki-ko hizkuntzak nazioa zatitzeko tresna zirela adierazi zuen, Frantziako Konstituzioak berak ezartzen dituen oinarriko eskubideekiko kontrakoak izanik: «Frantsesa nazio baten fabrika izan da; hura gabe, nazioa galdu egiten zen herri hizkuntzen, patoisen eta askotariko eskualde hizkuntzen artean; mintzaira horietako asko bizirik daude oraindik, baina, funtsean, nazioa zatitzeko tresna bat ziren».

Horiek horrela, hezkuntzako aldarrikapenetatik harago, herritarrek, edozein eginbide aurrera eramateko zein informazioa jasotzeko, frantsesaren erabilera onartu behar izatera ohitu dira. Aitortza eta lege babesa ez izateak erabat baldintzatzen du Frantziako Estatuaren edozein zerbitzu edo informazio jasotzeko hizkuntza, eta baita horren aurrean herritarrek **Euskararen Telefonoa** kexa egiteko erabiltzea ere. Horiek horrela, hauek dira herritarrek Behatokira igorritako Frantziako Estatuarekiko kexak:

854-2024 dosierra

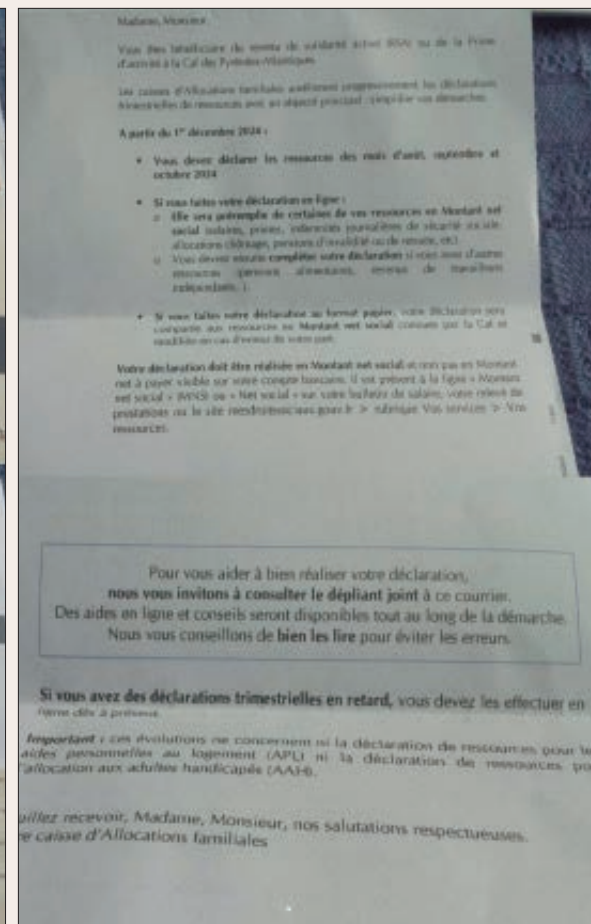
Nori: FRANTZIAKO ESTATUA -

“SNCF TER Aquitaine

Baionan 07:48an gelditzen den TER trena hartu dut eta audio-mezuak, grabatuak zein langile batek zuzenean erranak 3 (grabaturikoak) edo 2 hizkuntzetan (langilearena) ziren, hots, frantsesez, gaztelaniaz eta ingelesez. Ez gure mintzairan. Nik euskaraz entzun nahi nituzke”.

1104-2024 dosierra

FRANTZIAKO ESTATUA - CAISSE D’ALLOCATIONS FAMILIALES DES PYRÉNÉES ATLANTIQUES -CAF-BAIONAKO CAF
“Familien Laguntza Kutzak igorri berri duen mezua eta informazio eskuorria frantses hutsez idatziak dira. Horrek euskaldunon eta gaskoien hizkuntza eskubideak urratzen ditu”.



1107-2024 dosierra
FRANTZIAKO ESTATUA - CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES Bayonne-Anglet
 “Ogasunetik igorri errenta aitopenaren ziurtagiria frantses hutsez idatzia da. Horrek euskaldunon eta gaskoien hizkuntza eskubideak urratzen ditu”.

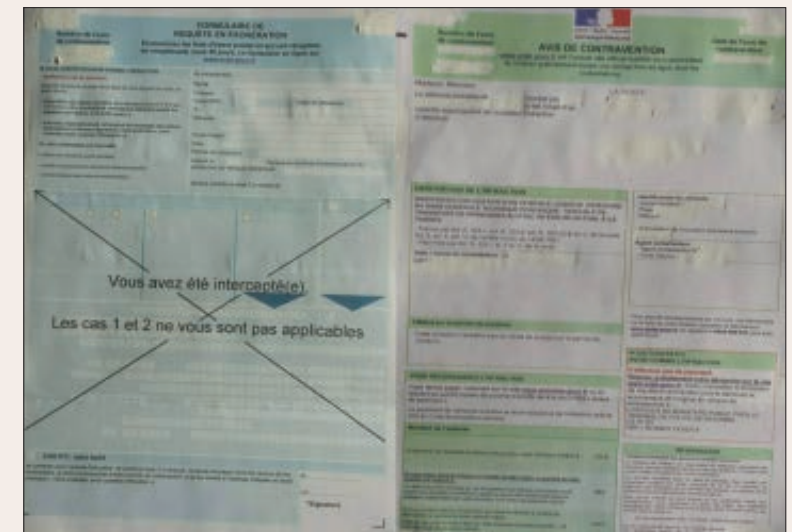
864-2024 dosierra
 “Irailaren 26an, Baionako Ospitaleko idazkari batek nirekiko ukan zuen jarreraren kari ene hasereara adierazi nahi nuke. Hitzordua profesional euskaldun batekin nahi nuela adierazirik ere, eta nahiz eta jakin disponible zeuden profesional euskaldunak bazirela, ene galdea tratatu zuen idazkariak hitzordua euskaraz mintzo ez diren bertze profesional batzuekin hartzera behartu ninduen, beste aukerarik eskaini gabe. Elkarrizketa osoan zehar idazkari horrengandik ene galdea gutxietsia izan zen. Espero dut etorkizunean Baionako Ospitaleak indar gehiago eginen duela euskaldunon hizkuntza eskubideak bermatzeko”.

1136-2024 dosierra
FRANTZIAKO ESTATUA - L’OFFICIER DU MINISTÈRE PUBLIC DU PRÈS LE TRIBUNAL DE POLICE DE BAYONNE
 “Isunaren berri emateko poliziak igorri papera soilik frantsesez idatzia da. Euskara eta gaskoina Baionako hizkuntzak izanki, agiri honek euskaldunon eta gaskoien hizkuntza eskubideak urratzen ditu”.



Dosierra: 1105-2024
FRANTZIAKO ESTATUA - ERITASUN ASEGURANTZA - CAISSE PRIMAIRE D’ASSURANCE Baiona

“Gizarte Segurantzaren barne den Erien Asurantzaren webgunea (www.ameli.fr) frantses hutsean idatzia da. Horrek euskaldunon eta gaskoien hizkuntza eskubideak urratzen ditu”.





Muga administratiboak direla-eta, hegoaldeko herritarrei notifikazioak helarazteko gaztelania erabili izan da.

665-2024 dosierra FRANTZIAKO ESTATUA - MINISTERIO PUBLIKOA -

“Frantziako Gobernuak abiaduragatiko isuna igorri digu, baina hori gaztelaniaz baino ez dago idatzirik. Euskal Herri osora euskaraz (ere) bidali behar lituzke, baina gu euskara ofiziala den eremuan (EAEn) bizi gara, beraz, are larriagoa da gaztelania hutsean bidali izana”.

2024ko martxoan, herritar batek Baionako epaitegietan euskaraz deklaratzeko eskatu zuen, baina, Frantziako araudiari jarraiki, Frantziako nazionalitatea duten herritarrek frantsesaren ezagutza izan behar dute. Ondorioz, justiziaren eremuak ere argi erakusten du Estatu Frantsesak hizkuntza eskubideekiko duen ukazio jarrera. Horrelakoei aurre egiteak, herritarrei ondorio larriei aurre egin behar izatea ekartzen die:

751-2024 dosierra Nori: FRANTZIAKO ESTATUA - MINISTÈR DE LA JUSTICE - Baionako Justizia Auzitegia

Arrazoia: “Euskaltzale batzuek, euskarak frantses Estatuko agintariengandik pairatzen duen tratamendu bidegabea salatzeke egin ginituen ekintza batzuetan esku hartzeagatik, 2024ko martxoaren 26an Baionan epaitu ninduten. Epaiketa hasieran, euskaraz deklaratu nahi nuela epaileei adierazi nien. Prokuradorea horren aurka agertu zen, haren iritziz frantsesez ongi hitz egiten nuelako eta frantses

Konstituzioaren arabera euskaraz deklaratzeko debekatu behar zitzaidalako. Prokuradorearen iritzia segituz, epaile nagusiak euskaraz deklaratzeko ukatu zidan. Orduan, zergatik euskaraz deklaratu nahi nuen frantsesaz azaltzen hasi nintzaion. Berehala hitza moztu zidan eta ez ninduen utzi azalpenak emaiten. Epailearen jarrera bidegabe horrek, epaiketa bera bidegabea zela hasieratik agerian uzten zuen. Hain zuzen, nola epaile batek euskarak pairatzen duen tratamendu bidegabea salatzeke euskaltzaleek egindako ekintzak zuzentasunez epaitzen ahal ditu, epaile horrek euskarari tratamendu bidegabea emaiten badio? Horiek hola, epaiketa bidegabe horretan ez esku hartzea erabaki nuen eta epaitegitik atera nintzen. Epaileak mintzatzen utzi baninduen, onetsi zituen prokuradorearen iritzia ez zirela justifikazio zuzenak adieraziko nion. Hain zuzen, euskaraz gain frantsesa menperatzeak ez du euskaraz deklaratzeko debekatzea zilegi egiten. Frantsesaz eta gaztelaraz usu hitz egiten dut, bi hizkuntza hauek biziki maite ditut, baina euskaldunok Euskal Herrian Euskaraz bizitzeko zilegitasuna badugu. Frantses Konstituzioak euskaldunoi euskaraz deklaratzeko debekatzen baldin badigu, Konstituzio bidegabea, gizatasunik gabekoa eta hizkuntza hiltzailea da, eta epaileek desobeditu behar diote. Epaitegitik atera nintzen beraz, eta epaiketa segitu zuten, zilegitasunik gabe, epaiketa batean akusatuek deklaratzeko aukera ukan behar baidu, eta aukera hori ukatu zidaten. Salaketa ekintzak zergatik burutu ginituen azaltzea ukatu zidaten. Eta bidegabeki gogorki kondenatu ninduten: hilabete bat presondegi atzerapenarekin eta 500€-ko isuna”.



Argazkia: Euskal Herrian Euskaraz.

2024ko abenduan, kasu hau salatzeko Euskal Herrian Euskaraz taldeak ekintza bat egin zuen Baionako epaitegian Frantziako Konstituzioa eta aplikatzen den araudia euskaldunontzat baztertzaila dela salatzeko. Ekintza gauzatu duten EHEko bi kideak atxilo eraman zituen polizia frantsesak eta 2025eko apirilean izango dute epaiketa.

ESPAINIAKO ESTATUA

Espainiako Estatuko administrazioek euskara ofiziala den eremuetan dituzten bulegoetan edo orokorrean zabaltzen dituzten informazioetan euskararen presentzia izan behar-ko litzatekeen arren, oraindik egoitza batzuetan ez dago euskararen presentziarik, eta webgune, tramite elektronikoa zein bestelakoetan euskara hautatzeko aukera ematen duten arren, ezin izaten dira izapideak osotasunean euskaraz egin edo euskarazko informazio urriagoa eta traketsa aurkitzen da. Horrek erabiltzaileak gaztelaniazko bertsioak eta zerbitzuak erabiltzera bultzatzen ditu.

472-2024 dosierra

“Estatuko erregistro elektronikoa orokorraren (<https://reg.redsara.es/>) bidez idatzia aurkeztu dut eta, erregistroa euskaraz erabil dezakegun arren (ez osorik, erakundeen eta beren organoen izenak gaztelaniaz bilatu behar baititugu), frogagiria eta sistemaren mezuak gaztelaniaz baino ez daude”.

524-2024 dosierra

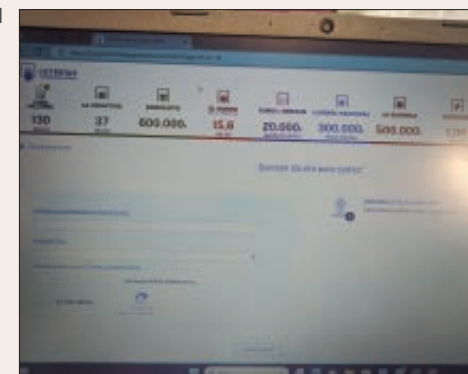
“Loterías y Apuestas del Estadoren webgunean hau ageri da: “Sartzen da eta potz zaitetz!”. Gaztelaniazko bertsioan da: ¡Entra e ilusiónate! Gaztelaniaz besteko hizkuntzak darabiltzagun herritarrok ez dugu begirunerik merezi, antza denez...”

44-2024 dosierra

“Renferen Bidebieta-Basauri geltokian bidaia-txartela erosi genuen eta pantailako mezu batzuk euskaraz trakets eta erabat ulergaitz idatzita zeuden, eta beste batzuk ingelesez agertzen ziren. Gainera, ordainagiria gaztelania hutsean inprimatu zuen gailuak”.

471-2024 dosierra

“AENAREN appa zergatik ezin dut erabili neure hizkuntzan, euskaraz? Zenbatgarren mailako herritarra naiz? Espainiako estatuko herritarren hizkuntza bakarra ez da gaztelania; katalana (Kataluniako printzerria, Valentziako erkidegoa, Balearrak, Murtzia, Aragoi) galiziera (Galizia, Gaztela eta Leon, Extremadura), euskara (Hego Euskal Herriko autonomia-erkidegoak eta Gaztela eta Leon), asturleonera (Asturias, Leon herria [Leon, Salamanca eta Zamora], Extremadura),





aragoiera, okzitaniara (aranera, Katalunia osoan ofiziala), tamazight, arabiera, caló,...”

659-2024 dosierra

“Ingurumen etiketa erostean eman didaten dokumentua atxikitzen dizuet. Euskaraz ezin traketsago dago”.

754-2024 dosierra

“Bere garaian elebitan jartzea lortu zen kartel hauek berriz erdara hutsean jarri dituzte Donostiako RENFE tren geltokian. Aldatzea eskatzen dut”.

893-2024 dosierra

“AENAtik ondoko e-maila bidali didate, erdara hutsean, Bizkaiko aireportuan beste VIP areto bat zabaldu dutela jakinarazteko”.

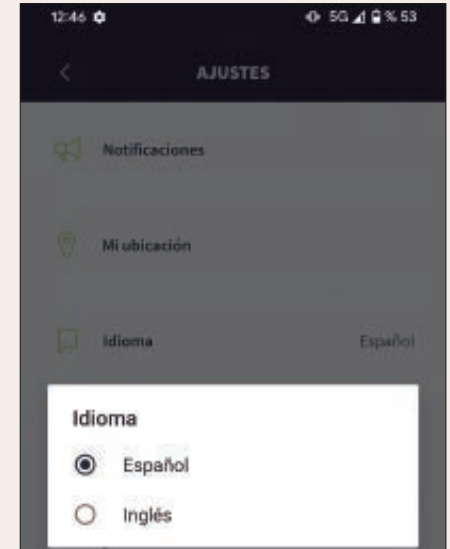
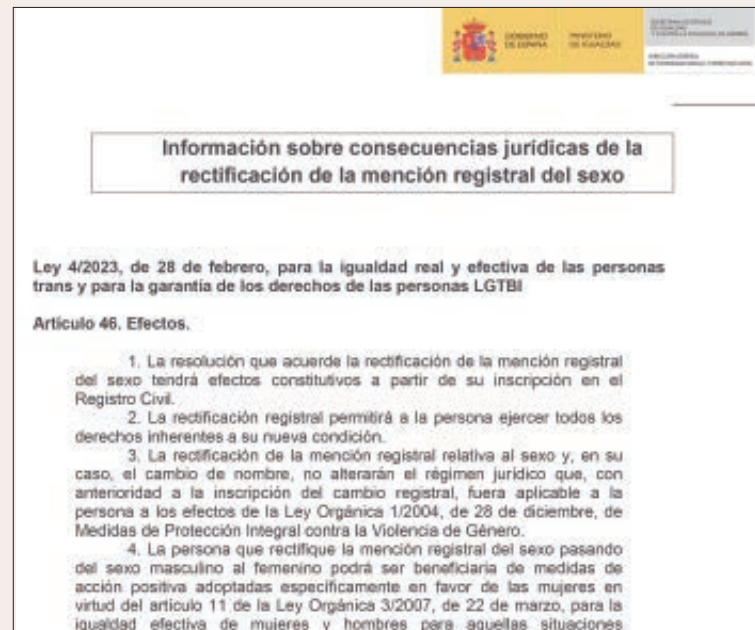
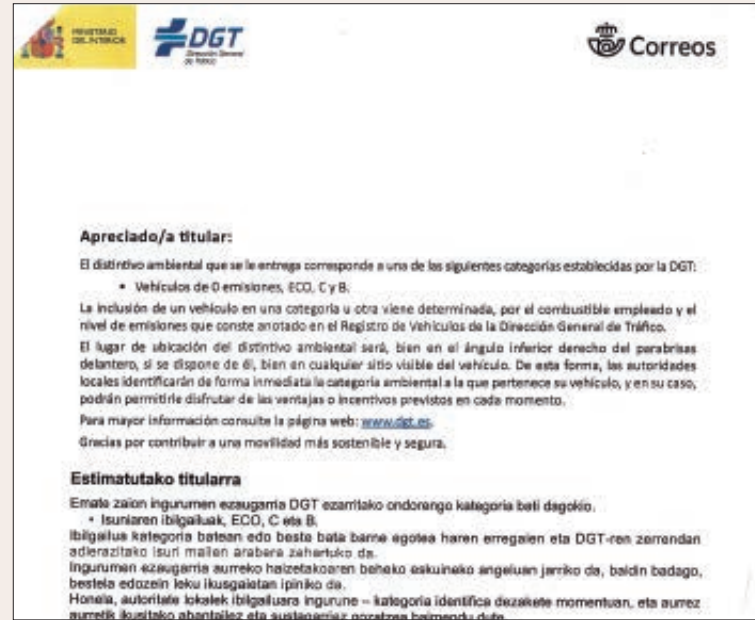
633-2024 dosierra

“Berdintasun Ministerioaren “ Sexuaren erregistro-aipamenaren zuzenketaren ondorio juridikoei buruzko informazioa” dokumentua erregistro zibil guztietan egon behar duen dokumentua da eta gaztelaniaz baino ez dago, ez dago euskaraz”.

Hauetako batzuetan itzulpenak prestatzen ari direla erantzuten diguten arren, euskarazko itzulpenak oso berandu heltzen dira, eta, zenbait kasutan, ulergarriak ez diren bertsoiak ere atera izan dituzte.

847-2024 dosierra

“2007tik “Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática”n “Hizkuntza Koofizialen Kontseilua” omen dago. Webeko euskarazko





itzulpena desastre hutsa da! Errespetu hori erakusten badu bulego honek, zer egingo dute gainontzeko sail eta arloek?”

Hau bezalako kasuen aurrean, behekoa izan da Espainiako Estatutik eman izan diguten erantzuna. Horiek azalean uzten dituzte hainbat arazo: itzultzaile automatiko zein beste-lako programak ez direla gure hizkuntzara egokituak, itzultzaile automatikoez ere mugak dituztela, nahitaezkoa dela euskararen ezagutza duten baliabide pertsonalak izatea...

Beraz, horiek aurrerantzean konpontzeko neurri egokirik hartu ezean, nekez bermatuko ditu modu egokian Espainiako Estatuak hizkuntza eskubideak; egoera honek epe luzean ere gaztelaniaren nagusitasuna eta erabilera bultzatzen jarraitzea eragingo du.

“Saileko Idazkariordetzak Lurralde Politikako eta Memoria Demokratikoko Ministerioaren Atariko edukiak hizkuntza koofizialetara (katalana, euskara, galegoa eta valentziera) eta ingelesera itzultzea bultzatu du. Horretarako, “PLATA” itzultzaile automatikoa erabiltzen da. Administrazio Digitalerako eta Funtzio Publikorako Ministerioaren mende dago. Itzulpen-maila nahiko zuzena eta egokia lortzen du latinezko hizkuntzetan (katalana, galegoa eta valentziera), baina egia da euskarazko itzulpenen kalitatea gaur egun ez dela maila berdinekoa. Egoera horren jakitun izanik, eta Sail honek web-edukiak behar bezala itzulita mantentzeko etengabe egindako ahaleginaren ildotik, arazo horri erantzuteko lan egin zen, eta 2022ko irailetik 2023ko martxora bitartean, Gobernuaren Euskal Autonomia Erkidegoko Ordezkaritzarekin lankidetzan, Sailaren web-ataria berrikusi zen, eduki estatikoak edo egonkorragoak euskarara zuzen itzuliz. Hala ere, webguneko edozein ataletako edukia aldatzen denean, berriro itzuli behar da eta, barne-funtzionamenduan aka-

tsak daudelako, edukia eguneratzean aldaketa horren berri eman ez bada, ohikoa da berriro ez itzultzea. Kasu hori da oraingoan gertatu dena. Nolanahi ere, aurkitutako eragozpenak ikusita, Lurralde Politikako eta Memoria Demokratikoko Ministerioak jakinarazpen ofizial bat bidaliko die PLATAko kudeatzaileei, ohartarazteko tresna hori euskaratzeko prozesuan gabeziak daudela eta horrek kalteak eragiten dituela. Era berean, badakigu lanean ari dela, modu zentralizatuan, tresna horren beharrezko hobekuntzak ezartzeko, hizkuntza horretarako itzulpen zuzen eta zehatza bermatzeko. Aldi berean, eta PLATA tresnaren euskarazko itzulpena kalitate egokiarekin eskuragarri ez dagoen bitartean, hainbat aukera aztertzen ari dira web-edukiak euskaraz eskaini ahal izateko, bai Gobernuaren Euskal Autonomia Erkidegoko Ordezkaritzaren itzulpen-zerbitzuen aldizkako laguntza eta lankidetzaren mantenduz eta formalizatuz, bai itzulpen-kontratu espezifikoen bidez”.

126-2024 dosierra

“Gure ume jaio berriaren inskripzioa euskaraz egin dugu Gipuzkoan. Jaitze-agiria euskara oso traketsean dago. Lotsagarria da ofiziala den hizkuntzan agiri ofizial bat modu horretan egina izatea. Agiri hori Dicireg Erregistro Zibileko sistema berriarekin egina dago, iaz abian jarri zena. Albait azkarren zuzentzea eskatzen dut”.

Bestalde, Europako Erregio edo Gutxiengo Hizkuntzen Guntunaren aplikazioan oinarrituz, estatuko administrazioek lurraldean dituzten zerbitzu edo bulegoetan herritarrek euskarara erabili ahal izateko neurriak hartzea gomendatu zuen 2024an Ministroen Batzordeak. Hala ere, azken urteetako kasuek zein lanpostuetan derrigortasunik ez ezartzeak erakusten digute ia ezinezkoa izaten dela euskarazko zerbitzua jasotzea.



434-2024 dosierra

“Zumarragako SEPEren egoitzan egon naiz eta ezin izan dut arreta euskaraz jaso, bertako langileak ez zekielako”.

Espainiako Estatuak martxan jarritako inkestak nahi eta nahi ez erantzun behar izatekoak izaten dira herritarrentzat. Hala ere, horietan herritarrari ez diote euskara erabiltzeko eskubidea aitortzen.

275-2024 dosierra

“CIS Centro de Investigaciones Sociológicas delakotik deitu dute gaur etxera, 911177271 telefonotik, 20:00etan. Ohi bezala euskaraz hartu dut telefonoa. Beste aldekoak euskara entzunezina balitz bezala jokatu du, eta halako batean bere burua aurkeztu du, erdara batu hutsean, esanez zein erakundeetatik deitzen duen, zelan duen izena ---deitura euskalduna---, eta hauteskundeen gaineko inkesta egiteko deitzen dabilela. Esan diot, bada, euskaraz esan ere, hemen euskara hizkuntza ofiziala dela. Eta erantzun du, euskaraz erantzun ere, badakiela hemen hizkuntza bi direla ofizial, gaztelania eta euskara. Gero lerratu da gaztelaniara, eta esan dit “imposible” dela euskaraz egitea, eta abar eta abar. Nik ea zergatik den ezinezkoa. Eta Madrildik deitzen dabilela bota du, eta abar. Nik, orduan, ea nora deika dabilen; ea Frantziara edo beste nonbaita deituko balu inposatuko lukeen hizkuntza. Deia grabatzen ari direla esan dit, mehatxu moduan edo, edo euskara erabiltzeari utzi diezaiodan. Hala iruditu zait. Segitu dut euskaraz, bada grabatu dezatela, ederto deritzot eta. Eta ea bigarren mailako herritarrak garen,

e.a. adierazi diot. “Es mi trabajo” sasiargudiatu dit eta nik esandakoei barre egin. Esan diot, bada, ez dela txantxa, ni benetan nabilela...”

Erregistro batzuk estatuko administrazioaren parte dira, eta, hala gertatzen da, adibidez, Merkataritza Erregistroaren. 2024an Iruñean kokatutako Merkataritza Erregistroko Nafarroako Delegazioan gertaturikoa, euskara erabiltzeko ditugun muga eta albo-kalte ondorioen erakusle argia izan zen. Izan ere, enpresa batek euskaraz erregistratu nahi zituenean dokumentuak atzera bota eta gaztelaniara itzuli behar zituztela erantzun zieten erregistrotik. Horren aurrean, legeak asientoak gaztelaniaz izatera behartzen zituen arren, dokumentuak euskaraz aurkeztu zitezkeela adierazi genien Behatokitik. Merkataritza Erregistroan enpresa honi emandako erantzunaren arabera, erabakia errekurritu nahi bazuten, urtebete itxaron beharko zuten, eta, beraz, enpresari dokumentuak gaztelaniara itzultzera bidali eta notariotik berriz pasatzea beste aukerarik ez zitzaion geratu (enpresa lehenbailehen disolbatu behar zuten).

Honek argi erakusten digu oraindik administrazioari atal batzuetan araudia bera ere ez dutela ongi betetzen, eta euskarari ematen ez dioten aitortzak gaztelania erabili behar izatera behartzen dituela herritarrak, eginbide batzuk aurrera eramateko gaztelania erabiltzeko ohiturak betikotuz.

927-2024 dosierra

“Irailaren 23an SL baten disoluzioa eta likidazioa, horretarako notaritzan enpresak hartutako akten erabakien ziurtagiriak notariora eraman genituen, ziurtagiriak euskaraz idatzita zeuden. Nafarroko Merkatal Erregistrotik erantzuna heldu zaigu gau eta bidali diguten “nota de califica-

ción” delakoaren arabera, ez digute erregistroa onartzen asientoak eta dokumentazioa gaztelaniaz egon behar direla adieraziz. Asientoak gaztelaniaz egotea behartzen du legeak baina ez dokumentazioa, gure zerbitzu eta bezeroekiko atzerapenak sortu dizkigu Nafarroako erregistroak gure eskubideak ez onartzeak. Egin genuen SL baten disoluzioa eta likidazioa eta horretarako notaritza joan behar izan ginen eta eskrituran atxikitzen da enpresaren akten ziurtagiria (ziurtagiri horrek laburtzen du sozioek hartu zituzten erabakiak) eta prestatu genuen ziurtagiria euskaraz. Erraten digute 36.1. artikulua arabera ziurtagiria erderaz izan behar dela. Artikulu honek dionez, asientoak bai gaztelaniaz izan behar direla, baina ez du deus aipatzen oinarritzen diren dokumentutan. *Artículo 36. Redacción de asientos. 1. Los asientos del Registro se redactarán en lengua castellana ajustados a los modelos oficiales aprobados y a las instrucciones impartidas por la Dirección General de los Registros y del Notariado. Gainera eskatzen dute traducción jurada. Egin behar baldin badugu, prestatzen ahal dugu ziurtagiria bera gaztelera, baino ordaindu beharra itzulketa iruditzen zaigu oso larria, eta horrek ez dago ez 6. Ez 58. Artikuluan”.*

Justiziaren esparruari dagokionean, kontuan izan behar dugu Euskal Autonomia Erkidegoak eskuratu zituela lehen Estatu Espainiarrenak ziren justiziaren esparruko eskumena, beraz, txostenean Eusko Jaurlaritzaren barneko atalean landuko dira justiziarrekiko zenbait urraketa. Hala ere, epaile, fiskal, letradu eta magistratuek, adibidez, oraindik Espainiar Estatuko funtzionarioak izaten jarraitzen dute.

Horrek epaitegietan euskara erabiltzeko oztopo edo epeen luzatzeak eragiten ditu, baina, ez hori bakarrik; askotan funtzionario hauek gaztelania inposatu nahi izaten dute herritarren hizkuntza hautua kontuan hartu gabe, baita euskara ofiziala den eta herritarrek prozedimenduetan euskara erabili ahal izatea aitortuta duten epaitegietan ere.

342-2024 dosierra

“Atzo Irungo epaitegiko Erregistro Zibilean etorkizun hurbilean ezkontzeko dokumentazioa aurkeztu nuen. Alde batetik, ez zen inor gai izan euskaraz artatzeko, eta bestetik, letraduak euskaraz ez zekiela eta, ezkontza gaztelaniaz izango zela jakinarazi zidaten. Itzultzailea behar-kobagenu jarriko luketela ere esan zidaten. Guk ez dugu itzultzailerik behar, izatekotan letradua da beharra duena, baita harrerako langileak ere. Ezkontzako eskakizun inprimakiak euskaraz edo gaztelera egin nahi dugun galdetzen du, bi aukerak planteatzen ditu, errealitate oso bestelakoa da. Itzultzailea jartzeak ez du hizkuntza eskubide urraketarik leuntzen. Lotsagarria Irungo epaitegiko jarrera, beste mundu batetako biztanlea banintz bezala sentitu nintzen”.

834-2024 dosierra

“Demandatu gisa dihardut hitzezko juizio batean. 2024ko apirilaren 25ean aurkeztu nuen demandari erantzun idatzia. Euskaraz. Hara zer dioen Azpeitiako Lehen Auzialdiko eta Instruzioko 1 zenbakiko Epaileak: “VISTO EL ESTADO DE LAS ACTUACIONES, CONSTANDO LA CONTESTACIÓN A LA DEMANDA UNIDA EN AUTOS EN IDIOMA EUSKERA, SE REQUIERE POR PLAZO DE 5 DÍAS A LA PARTE DEMANDADA PARA PRESENTE EL PRECITADO ESCRITO EN CASTELLANO””.





Administrazio honen menpeko langileen euskararen ezagutza ezak itzulpengintza sistemetan hipotekatzen du justiziaren esparruko jarduna, eta behekoa bezalako kasuek argi erakusten dute justizia sistemaren beraren efikazia eta efizientzia ez dituela bermatzen. Ondorioz, ezta herritarrek justizia berdintasunean izateko duten eskubidea ere.

1075-2024 dosierra

“2024/11/14an Bergarako epaitegitik gutun ziurtatu bat jaso genuen gaztelera hutsean. 2024/11/14an emailez gutuna euskaraz ere bidaltzea eskatu nien (elebitan). 2024/11/15ean beraien erantzuna berriz ere gaztelera hutsean euskarara itzultzeko denborarik ez dagoela esanez”.

Horrelako kasuetan, prozedimenduko epeak gelditzea eskatu izan dugu euskarazko jakinarazpena heldu arte.

Nafarroako Foru Erkidegoaren kasuan, eskumenak Espainiako Estatuarenak dira: epaitegi zein justiziako bestelako zerbitzuetan nekez errespetatzen dira prozedimendu zibil, penal eta administratiboak euskaraz aurrera eraman nahi dituztenen eskubideak, baita euskara ofiziala den eremuetako herritarrenak ere. Izan ere, eskualdeko epaitegiez harago, Nafarroako justizia administrazio zentralako prozedurak eremu mistoan egiten dira, eta, beraz, hemen ere zonifikazioa oztopo nabarmena da justizia euskaraz jaso ahal izateko. Herritarrak nekez ausartzen dira Nafarroako epaitegietan euskara erabili nahi dutela adieraztera (albo-kalteen beldur edo badakitelako epaitegietan oso zaila dela euskararen ezagutza egokia edo euskaraz lan egiteko gai den norbait aurkitzea), eta horrek, nola ez, Nafarroako epaitegietako argazkia ia osotasunean gaztelaniaz irudikatzen eramatea gaitu.

Honi lotuta, Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Gutunaren betetzea aztertu zuten adituek ere argi adierazi zuten; ezin izan dute aurrerapausorik eman dela esan, Espainiako Estatuak ez duelako Nafarroako Epaitegietan euskararen aitortzarekiko dagoen egoera zein neurriekiko inolako daturik eskaini (Nafarroako Gobernuak ere ez du Espainiako Estatuak gai honen inguruan interpelatu).

Beraz, Europatik berehalako neurriak hartzea eskatu zen* Hego Euskal Herriko epaitegietan prozedura zibil, penal eta administratibo oro euskaraz aurrera eraman ahal dela bermatzeko, araudiari ere erreferentzia eginez. Izan ere, Espainiako Estatuak Botere Judizialaren Lege Organikoa aldatzea beharrezkoa da horiek bermatzeko aurreko txostenetan aipatu izan den bezala.

(*). *d. Ensure that legislation guarantees that courts conduct criminal, civil and administrative proceedings in Basque at the request of one of the parties, and take actions to ensure that this is met in practice.*



LAPURDI, BEHE-NAFARROA ETA ZUBEROA

Euskal Hirigune Elkargoak, besteak beste, ondorengoak kudeatzen ditu: garapen ekonomikoa, udalerrien kudeaketa, etxebizitzaren oreka soziala, hirigintza eta hondakinen kudeaketa. Horiek horrela, herritarrekin harreman zuzena ere izaten du, eta informazio zen herritarren egunerokorako kudeaketa dokumentuak sortzen ditu. Herritarrek dokumentu horiek eta bestelako informazioa euskaraz ere jasotzeko aukera eskatzen dute.

299-2024 dosierra

“Hirigune Elkargoak etxez-etxe banatu duen Tram’busaren eskuorria erdera hutsez dago. Euskaldunok « heldu naiz! » lema frantses erraldoiaren azpian jartzeaz apartekorik ez dugu merezi antza...”

1 109-2024 dosierra

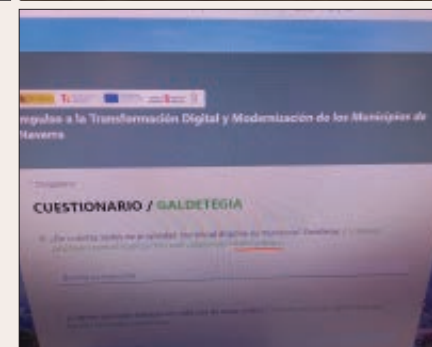
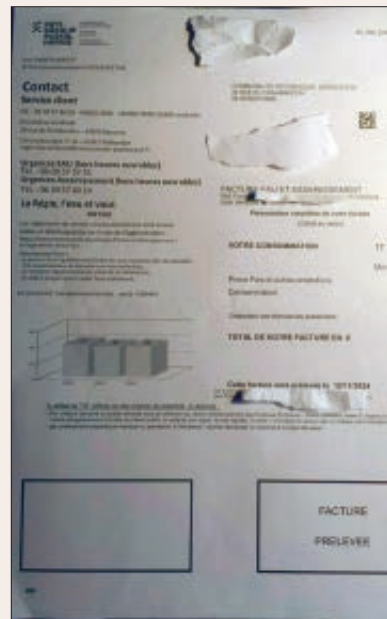
“Euskal Hirigune Elkargoko Ur Zerbitzutik igorri faktura frantses hutsean da. Horrek euskaldunon eta gaskoinen hizkuntza eskubideak urratzen ditu”.

1 133-2024 dosierra

“Euskal Hirigune Elkargoko uraren faktura osoki frantsesez heldu zait. Euskara eta gaskoina Baionako berezko hizkuntzak izanki, haien normalizaziorako fakturak hirueledunak izan behar lukete. Frantses hutsez idatzi fakturak euskaldunon eta gaskoinen hizkuntza eskubideak urratzen ditu”.

NAFARROAKO FORU ERKIDEGOA

Nafarroako Gobernuari dagokionean, aurreko urteetan gertatu bezala, departamentu eta erakunde publikoetako



hainbat webgune euskaraz kontsultatzeko aukerarik gabe jarraitzen da. Beste hainbatek euskaraz informazio gutxiago edo informazio partziala eskaintzen dute eta oraindik euskarazko informazio ulergaitza eskaintzen duenik ere bada. Azken urteetan euskaraz egin daitezkeen online izapideen kopurua handitu den arren, oraindik gehienak euskaraz gaitu gabe daude eta berriak txertatzerakoan ere euskararen erabilgarritasuna beranduago egiten da.

269-2024 dosierra

“Nekez nabigatu genezake euskaraz webguneetako euskarazko informazioa traketsa edo ulergaitza bada: “Udalaren jabetzako zenbat egoitza ditu zure udalerririk? ATXILOTU ITZAZU”. Euskarazko bertsioan ari bagara ere “Obligatorio” ageri da”.



817-2024 dosierra

“Nafarroako Administrazio Auzitegiak webgunea gaztelania hutsez dauka: <https://tan.navarra.es/eu/> Euskaraz ere jar dezatela eskatzen dut.”

152-2024 dosierra

“Osasunbidean erreklamazio bat online euskaraz jartzeko aukerarik ez du eskaintzen Nafarroako Gobernuaren webguneak. Euskaraz egitea aukeratuz gero, gaztelaniaz agertzen dira jarraibidea eta eman beharreko urrats guztiak”.

455-2024 dosierra

“Nafarroako Gazteriaren Institutuaren web orrian sartu naiz Navarra LAN Partyren informazio bila eta, bertan, euskarazko bertsioan, gaztelaniaz ageri da “Deskribapena” atalaren informazioa”.

Webguneak euskaraz kontsultatzeko aukera dagoen kasuetan ere, barruko albiste denetan informazio osoa jaso nahi bada gaztelaniazko bertsioa irakurtzeko adierazten zaio webgune horren erabiltzaileari. Behean adierazten den esaldia Nafarroako webguneko ia albiste guztietan ageri den esaldia da. Izan ere, komunikazioen ataletan edo departamentuetan bertan euskararen ezagutza duten lanposturik ez izateak edo gutxi izateak informazioa euskaraz zabaltzeko ezintasunak sortzen ditu (itzulpengintza sistemak ezin du egunero Nafarroako Gobernuak sortzen duen dena itzuli). Ondorengo biak adibide argiak ditugu:

562-2024 dosierra

“Nafarroako Gobernuak abiatu duen kanpaina baten berri web orrian ematen duen informazioa ezin daiteke osorik euskaraz irakurri: “Albiste honi buruz gehiago jakin nahi baduzu, mesedez

kontsulta ezazu gaztelaniazko bertsioa. Goiko nabigazio barra gorrian alda dezakezu hizkuntza”. Gaztelaniazkoa jo behar da informazioa osoa izan nahi badut”.

1149-2024 dosierra

“Izabako Larra-Belagua eski estazioa Nafarroako Gobernuarena den NICDO enpresa publikoak kudeatzen du. NICDOk Larra-Belagua estazioarekin lotuta igortzen dituen jakinarazpen guztiak gaztelania hutsean egiten ditu. NICDOren webgunean alde korporatibo finkoa baino ez dago euskaraz, egunerokotasunari lotutako guztiak (albistek, gertaerak...) gaztelania hutsean daude. Larra-Belagua estazioaren webgunean ere, dinamikoak diren aldeak (webcamak, elurraren lodiera eta egoera, irekita dagoen kilometro kopurua...) webgunearen gaztelaniazko bertsioan baino ez daude ikusgai. Prentsa oharrak gaztelania hutsean igortzen ditu”.

Erantzunak: “NICDO-n, Nafarroako Gobernuaren mendeko enpresa publikoan, etengabe lanean ari gara gure webguneetan eta sare sozialetan ahalik eta eduki elebidun handiena izateko; batez ere eduki korporatiboak eta finkoak, sortzen dugun informazio-bolumen handia dela eta. Gaur egun ezinezkoa zaigu (ez dugu gaitasunik, ez denboraz, ez langilez) Larra-Belaguako eta NICDOko webguneetako Gaurkotasuna atalako edukien itzulpena egitea, ezta bidaltzen ditugun prentsa-oharrena ere. Izan ere, prentsa-oharrak beti gaztelaniaz bidali ditugu eta ez dugu inoiz arazorik izan horren inguruan: komunikabide euskaldunek informazioaren itzulpenaz arduratzen dira, eta gure jarduerari ahotsa eman diote etengabe. Ildo horretan, azpimarratu nahi dugu hedabideren batek euskarazko elkarrizke-





tak eskatzen dizkigunean, ahal den neurrian eskaera horiei irtenbidea ematen saiatzen garela”.

Euskarazko profila izango zuten lanpostuak iragartzen zizuzten berria ere horrela zabaldu zen:

1167-2024 dosierra

“Abenduaren 13an Nafarroako Gobernuak Departamentu ezberdinetan euskarazko profila duten lanpostuak ezarriko dituela iragartzen berri osoa gaztelaniaz zabaldu du, euskarazko bertsioan gaztelaniazkoa pasatzea gomendatzen du. <https://www.navarra.es/eu/-/prentsa-oharra/nafarroako-gobernuak-1-421-lanpostura-igo-du-2024rako-lan-eskaintza-publikoa?pageBackId=363032&back=true> Nafarroako Gobernari nire kexa adierazi eta euskarazko informazioa bermatzeko duten betebeharrak gogorarazi nahi diot”.

Webgune edo albisteekin gertatzen den bezala, posta elektronikoak, mezuak... ele bitan edo herritarrak aukeratutako hizkuntzan erantzuteko edo idazteko betebeharrak egon arren, euskararen ezagutza ezak jarduera hauek guztiak ere askotan gaztelania hutsean egitea eragiten du.

797-2024 dosierra

“Horrela, gaztelania hutsean, bidali du Nafarroako Gobernuak EUSKARA SUSTATZEKO dirulaguntza deialdiaren gaineko informazio berria dagoela jakinarazten duen eposta”.

407-2024 dosierra

“012k honako mezua bidali dit erdaraz posta elektronikora”.

Kasu batzuetan euskarazko edukiak beranduago ateratzen dira erakundeek aitortu arren hasieratik euskaraz ere argitaratu behar liratekeela. Presa zein baliabide falta aitzakia bezala jarrita, mezuak gaztelaniaz argitaratzea lehenesten da.

397-2024 dosierra

“Nafarroako Gobernuaren Eskubide Sozialak, Ekonomia Soziala eta Enpleguko Departamentuak “Bihar” kongresua sustatu du Iruñean, maiatzaren 16 eta 17rako. Programa oso-osorik da gaztelaniaz, baina baita komunikazioa ere (webgunea gaztelania hutsez dago, izen-emate prozesua ere bai...)”.

Erantzunak: Ekonomia Sozialeko eta Enpleguko Zuzendari Nagusia: “jasotako kexari dagokionez, adierazi nahi dut euskarazko itzulpena “Bihar” Biltzarrean aurreikusita dagoela. Bai programarena, bai webgunearena. Izan ere, antolatzaileek baieztatu egin didate, ziur aski, bihar webgunearen programa eta aurrealdea itzulita izango ditugula. Lan horrek denbora gehiago eskatzen du antolakuntzarentzat, eta une honetan, datak gertu daudenez, informazioa gaztelaniaz argitaratzea lehenetsi du, parte-hartzaileei komunikazioa eta izen-emateak errazteko. Hala ere, esan bezala, itzulpenak egiten ari dira eta laster argitaratuko dira, nahiz eta egia den hasieratik ele bitan argitaratu behar zela”.

209-2024 dosierra

“Nafarroa Arenak kartel hauek igo zituen sare sozialetan. Herrien euskarazko berezko izenak ere gaztelaniaz idatzita jarri zituzten.”

Erantzunak: “Komunikazio Zuzendaria: Zerbitzu hori oso denbora laburrean jarri zen martxan, eta

Le damos la bienvenida al servicio 012.

Ansoáin le informa que su inscripción y pago para la actividad Renovación matrícula Escuela Música - Abr.24, grupo Renovación matrícula Escuela Música con código [redacted] ha sido realizado correctamente.

Información de la inscripción:

Nombre y Apellidos: [redacted]

Importe [redacted]

Reciba un cordial saludo.

Servicio 012
Gobierno de Navarra

sare sozialetarako irudiak atera behar izan genituen, gaztelaniaz bakarrik genituenak; hala ere, bi hizkuntzetan erabiliko ditugu sormenak, eta interes berezia jarriko dugu euskarazko sormenak lehenesteko, esku-pilotako binakako txapelketaren finala eta abar bezalako ekitaldietan. Euskarazko kreatibitate horietan, udalerrietako euskarazko izendapenak erabiliko ditugu, mezu honen kopia pertsona guztiek hainbat bidetatik adierazi zeniguten bezala”.

Beste kasu batzuetan, euskarazko euskarriak gutxiago zabalzen dira.

449-2024 dosierra

“Nafarroako Gobernuak aurkeztu du LGTBIfobiaren kontrako kanpaina, maiatzaren 17a dela-eta, eta euskarazko bertsioa erdizka utzi du: eslogana ele bitan jarri du, baina kanpaiaren parte den “letra zopa” ez du euskaraz inprimatu (ikus aurkezpeneko irudia). Letra zopa horretan, aurkezpeneko kartelean behintzat, “bollera”, “maricón”, “viciosa” eta “marimatxo” soilik ageri dira. Egin dute euskarazko “letra zopa” ere (<https://www.igualdadnavarra.es/eu/maiatzak-17-igtfobiaren-aurka>), baina euskarri askotan erdarazkoa bakarrik erabili dute: esaterako, aurkezpen eguneko oplanan eta euskarri elektronikoko zenbait publizitatetan (behen adibide bat). Euskarazko bertsioa osoa izan dadila eta euskara eta euskaldunak errespetatzeko eskatzen dut”.

Seinaletikaren arazoa

2019an 103/2027 dekretuak seinaletikari eta orokorrean Nafarroako Gobernuaren hizkuntza paisaiari zegozkien ar-



tikuluak baliogabetu ostean, hainbat seinale eta oharretan ez da euskara txertatu araudiak behartzen ez dituela argudiatuz. Gogoratu behar da legeak ezarritako “eremu misto edo ez euskaldunean” seinaleak zein bestelako kartelak ele bitan jartzeko betebeharra epaitegietan atzera bota zuten arren, ez dagoela inongo legezko debekurik Nafarroa osoan euskararen presentzia bermatzeko.

488-2024 dosierra

“Uhartetik Itaroa merkatal gunera doan errepide zatian (Intxaurdia kalea) gaztelania hutsez dagoen seinale handi bat dago: “Aoiz - Pamplona - Zaragoza / Zona comercial” idatzita. Zuzendu eta ele biz jar dezatela eskatzen dut”.

958-2024 dosierra

“Atzo seinale hauek aurkitu nituen Belateko portuan, eremu euskaldunean daude eta euskaraz ere egon beharko lukete. Nafarroako Gobernuak ongi gogorarazi beharko lituzke seinaleak euskaraz ezartzeko irizpideak. Berehala aldatzea eskatu nahi dut”.

750-2024 dosierra

“Nafarroara Cortesetik sartzean dagoen panela (Nafarroa Foru Komunitatea) ele bitan



dago, baina euskarazko zatiak, behealdean dagoenak, kalteak ditu, besteak beste, tirokatuz egindakoak; Nafarroako Gobernuak panela konpondu behar luke”.

535-2024 dosierra

“Iruñea eta Zizur Nagusia lotzen dituen oinezkoentzako eta bizikletentzako bidea zabaldu berri dute eta atxikita bidaltzen dizuedan argazkietan ikusi daitekeen bezala, seinale bera erdara hutsean jarri dute”.

Erantzunak:

Azpiegitura Berrien Zerbitzuko zuzendaria: “Seinale hori jendaurrean jarri zen proiektuan islatuta dagoen bezala jarri da. Gainera, “Azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuaren 21. artikuluan, 4. atalean irudia, oharrak eta argitalpenak” jasotzen da: “Nafarroako Foru Komunitateko errepede-sareko bide-seinaleetako informazio-elementuak, titulartasun publikokoak direnean, ele biz idatziko dira” Atal honi dagokionez, 5. oin-oharra dago, honako hau dioena: “Atal hau baliogabetu egin zen Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiaren Administrazioarekiko Auzien Salaren 2019ko irailaren 27ko 216/2019 Epaiaren bidez (2019ko abenduaren 2ko NAO)” Horregatik ez da testua euskaraz jarri”.

Alkatea: “Zizur Nagusia eta Iruñea Arostegi etorbidearen bidez lotzeko oinezkoentzako eta bizikletentzako ibilbidean, seinaleak, Nafarroako Gobernuko Lurralde Kohesiorako Departamentuko Azpiegitura Berrien Zerbitzuak jarri ditu, haiek baitira egindako obraren sustatzeileak. Zizur Nagusiko Udaleko euskara zerbitzutik txosten teknikoa egin da jasotako kexaren berri emateko, eta, bide batez, idatzi berean, Lurralde



Kohesiorako Departamentuari eskatzen diogu seinaleak zuzentzeko eta seinale berrien errotulazioa elebidun izatea”.

727-2024 dosierra

“AP-15 autobideko panelak erdaraz baino ez daude, Tuteratik Iruñera bidean dagoen lehen ordainlekukoak barne. Gainera, paneletan hirien erdarazko izenak baino ez dituzte idatzi: “Pamplona”, “S. Sebastián”...”

23-2024 dosierra

“Nafarroako Gobernuaren Ogasunaren bulegoan errotuluak eta idazkunak eta errotulua ez daude euskaraz, gaztelaniaz baino ez dira ageri”.

461-2024 dosierra

“A-15eko Zuastiko peajearen seinale berria ezarri dute, ugaria (alde bakoitzean gutxienez 10 kartel handi peajearen bertan eta heldu aurretik pixkat lehenago ere baj) eta mezu ezberdinekin (pago con tarjeta, peaje, atención...) eta den-dena dago gaztelera hutsez. Ez banago oker eremu mistoa da eta autopisten kudeatzailea Audenasa izan arren, zerbitzu publikoa ematen ari dira eta kontzesio publiko bat da”.





729-2024 dosierra

“Zuasti zerbitzugunea iragartzeko paneletako batzuk euskaraz ere jarri dituzte, baina gainontzekoek erdara hutsean jarraitzen dute. Horrez gain, Zuastiko ordainlekuko panel eta seinale guztiak erdara hutsean daude”.

Zuzeneko arreta eta euskarazko eskaintza

Nafarroako Gobernuak berak eskainitako datuen arabera, % 3 inguru soilik dira euskararen nahitazeko ezagutza mailaren bat duten gobernuaren lanpostu publikoak. 2024ko abenduan 246 plaza gehiagori hizkuntza eskakizuna ezarriko zaiela iragarri arren (hurrengo urteetan 700 bat izan arte; guztira ez litzateke % 5era helduko), neurri horrek ezingo lituzke herritarren hizkuntza eskubideak bermatu, ez eta egungo araudia bera bermatzeko bidean jarri Nafarroako Gobernua. Hemen egoeraren adibide batzuk:

- Industria eta Trantsizio Ekologiko eta Enpresa Digitaleko departamentuan lanpostu gehiago izango dira ingeles eskakizuna izango dutenak euskarazkoa izango dutenak baino.
- Nafarroa osoan mendeko pertsonen arretarako hiru zentro publiko baino ez daude, Eskubide Sozialen departamentuaren mende daudenak. Bada administrazioaren proposamena guztiz egikaritzen denean ere, ez da euskara eskakizuna duen plaza bakar bat ere egongo aipatutako zentro horietako batean ere.
- Irakaskuntza euskaraz bakarrik ematen ez den ikas-tetxeetan, ez da egongo hizkuntza eskakizuna duen lanposturik, D ereduko irakasleak salbu.
- Gaur egun bezala, Euskarabidean euskara eskakizunik ez duten 7 lanpostu egongo dira aurrerantzean ere.

- Eremu mistoko liburutegiko arduradunen artean (Nafarroa osoko biztanleen 2/3 inguru bizi dira bertan), plaza bakar batean dago euskara eskakizuna egiaztatzeke beharra.

Nola ez, lanpostuetan ezartzen ez diren hizkuntza eskakizunek ondorio zuzenak dituzte herritarrengan, oinarriko zerbitzuak eta herritarrekin harreman zuzena dutenetan ere euskara erabiltzeko erabateko ezintasunak eraginez (ikus 203-2024 dosierrean administrazioak berak emandako erantzuna).

443-2024 dosierra

“Errenta aitortpena dela eta aurreko egunean Nafarroako Ogasunera deitu nuen hainbat zalantza argitzeko. Telefono erantzungailu automatikoa gaztelania hutsean dute jarriarik, eta nola ez funtzionario guztiek gaztelaniaz artatu ninduten ez zegoelako inor euskara zekienik. Egoera onartezin hau salatu nahiko nuke, Nafarroako Gobernuak ez du eta legea betetzen!”

203-2024 dosierra

“Uharteko liburutegira joan gara gaur eta liburuzainak ez gaitu euskaraz artatu”.

Erantzunak: “2023ko ekainaren 6ko 116. zenbakidun NAO n argitaratutako Nafarroako Gobernuko plantilla organikoan jasotzen denez, Huarteko liburutegiko arduradunaren plazak ez du “Hizkuntzaren ezagutza” baldintza, euskarari dagokionez. Hori dela eta, liburutegiko arduradunak ez du ezagutzeko obligaziorik”.

946-2024 dosierra

“Berara liburuzain berria ekarri dute eta ez daki euskaraz, beraz ezin dugu euskaraz erabili zerbitzua”.





2024an Nafarroako Gobernuak egindako deialdi publikoekiko hainbat kexa ere helarazi zituzten herritarrek. Izan ere, 2024 osoan zehar hainbat deialdi publikotan ingelesa, frantsesa eta alemanaren ezagutza baloratu ziren, ez ordea, euskararena.

240-2024 dosierra

“Atzo (martxoak 11), Nafarroako Gobernuak Foruzaingoko komisarioen 8 lanpostu betetzeko deialdia argitaratu zuen 552/2024 ebazpenaren bidez. 8ak Iruñean kokatuta daude, ez da euskararen ezagutzarik eskatzen eta merezimendua ere ez da. Eremu mixtoko lanpostuak direnez deialdian frantsesa, ingelesa edo alemanaren ezagutza akreditatzeagatik 5 puntu ematen dira (bakoitzarengatik), aldiz euskararen ezagutzari eremu euskaldunetan kokatutako lanpostuak ez direnez ez zaio puntu bakar bat eskaintzen. Iruñeko Foruzain lanpostuko betebeharrak aurrera eramateko garrantzitsuagoa al da alemanaren ezagutza bertoko hizkuntzarena baino? Herritarrek euskara erabili ahal izatea oztopatzen ari da Nafarroako Gobernuak”.

370-2024 dosierra

“Gaur apirilak 18, Nafarroako Gobernuak, goi mailako tituludunen eta goi mailako teknikarien lanpostuetan prestakuntzarako zerbitzu berezietan aritzeko izangaien zerrenda bat osatzeko deialdia egin du. Zehazki, Kultura, Kirol eta Turismo Departamentuan sortzen diren beharrak aldi baterako betetzeko. Zerrendako partaide izateko ez da euskararen inongo ezagutzarik behar eta, beraz, departamentu honetan euskararen ezagutza garrantzitsua den edozein lanpostu bete ahal izango dute. Tamalgarria eta etsigarria

beste behin. Nafarroako Gobernuari, kultura, kirola edo turismoa bezalako alorretan euskararen ezagutza duten lanpostuak izateko neurriak hartzea eskatzen diot.”

752-2024 dosierra

“Abuztuaren 22an, Nafarroako Gobernuak “turismoko enpresa eta jardueretako teknikarien lanpostu hutsak lekualdatze lehiaketa bidez betetzeko deialdia egin zuen. Bi lanpostu agertzen dira, biak Iruñean eta beraz euskararen ezagutza ez da ezta merezimendu izango, bestelako hizkuntzek puntuazioa izango duten bitartean? Nafarroako hiriburuan turismo teknikari izateko ez al du garrantzirik euskararen ezagutzak? Amorragarria! Nire kexa helarazi nahi diot Nafarroako Gobernuari”.

435-2024 dosierra

“Apirilaren 22an, osasun kudeaketako teknikarien lanpostu hutsak lekualdatze lehiaketa bidez betetzeko deialdia egin zen eta hemen ere euskararen ezagutza ez zen kontuan hartu, alemana, frantsesa eta ingelesa, ordea, bai”.

Nafarroako Gobernuko departamentu ezberdinetatik egiten diren ekimen edo zerbitzuen eskaintzan ere gaztelania izan zen nagusi, hainbat ekimenetan ez zen euskarazko eskaintza egitea kontuan hartu. Batik bat liburutegietako eskaintzarekiko edo Nafarroako Gobernuak sustatutako ekimenekiko kexak ere izan ziren 2024an.

33-2024 dosierra

“Nafarroako Liburutegiaren programazioan, 2024ko urtarril-martxoetako jarduerak ia



gehienak gaztelaniaz antolatu dira. 36 jardueretatik 3 baizik ez daude euskaraz; jarduera bat antolatu dute ingelesez, eta gainerako guztiak gaztelaniaz dira (32). Informazio-liburuxkaren argazkiak erantsi ditut”.

123-2024 dosierra

“Nafarroako Liburutegi Nagusian, beste behin ere soilik gaztelaniaz eskaintzen dute irakurleentzako jarduera bat: literatur elkarrizketak. Izenburua euskaraz eta gaztelaniaz jarri arren, programatutako sei elkarrizketak gaztelaniazkoak dira”.

193-2024 dosierra

“Escuela Navarra del Deporte edo Nafarroako Kirol Eskolaren prestakuntza eskaintza osoa gaztelaniaz da, ez dago aukerarik euskaraz egiteko. Web orria ere gaztelania hutsez dute: <https://www.escuelanavarradeldeporte.com/> END-NKEn euskara kontuan hartzea ezinbestekoa da Nafarroan kirol eremuan dabilzan trebatzaileek formakuntza euskaraz jaso ahal izateko eta beraz, herritarrei kirolean euskaraz ere aritzeko aukera eman diezaiegun”.

Nafarroako Museoarekiko kexak

Nafarroako Museoan hainbat herritarrek euskarazko eskaintza eta zuzeneko arreta behar bezala bermatu eta sustatzen ez zela salatu zuten.

Azken urteetan euskararen presentzia idatzia bermatzeko neurriak hartu diren arren, Museoako zerbitzuko zuzendariaren arabera, langileek eskaintako arretari dagokionez, ezin dute ezer egin plazei ez zitzaielako hizkuntza eskakizunik

esleitu eta ondorioz funtzionario publiko horiei ezin zaie-lako euskaraz artatzea eskatu.

234-2024 dosierra

“Joan den martxoaren 2an Nafarroako museora joan ginen familian. Sartu eta harreran, euskaraz ez zekien eta ulertzen ez zuen pertsona batek hartu gintuen. Museoan zehar (komunaren inguruan eta beste solairuetan) topo egin genuen gainontzekoek ere ez ziguten euskarazko hitzik zuzendu. Bigarrenik, informazio orokorrari dagokionez, panel handienetan euskara bigarren maila nabarmenean jarrita (goian gaztelania, behean euskara zutabekako eredia erabili beharrean, ezker-eskuin). Eta artelanen inguruko informazio zehatza ordea, gaztelera hutsez. Zorionez, haurrentzat prest dagoen “jolas” moduko ibilaldia, euskaraz eman ziguten. Artelanen inguruko informazioa eskasa bada ere, euskaraz eman beharko ligukete, Nafarroako Museoa den honetan, bereziki datorren ekainean Irulegiko eskua bertan jartzeko asmoa dutela jakinik”.

603-2024 dosierra

“Pasa den larunbatean (ekainak 29) goizean Nafarroako Museora gerturatu ginen, harrerako langileak (sarrerak saldu eta azalpenak eman nahi zizkigunak) zein atean zegoen segurtasunekoak ez zuten euskaraz ulertzen eta gaztelania erabili behar izan genuen. Zeinen deseroso sentiarazten gaituzten horrelako espazio kulturaletan ere Nafarroako berezko hizkuntza ezin erabili, ingeleza erabiltzeko ahalegin handiagoa egiten dute. Aldi baterako erakusketan ere hainbat azalpen gaztelania hutsean zeuden (argazkiak txerta-



tzen ditugu) Penagarria Nafarroako Gobernuak erakusten duen utzikeria”.

Herritarrak bereziki mindu zituzten Irulegiko eskua eta Loizuko Gizona ikusteko bisitetan gertatutakoek.

1196-2024 dosierra

“Nafarroako Museoa izan gara Loizuko Gizona eta Irulegiko eskua ikusten. 13:30ean, hauen ahozko taldekako azalpenak erdaraz bakarrik eman dizkigute. Ez dakit bestelako txanda/ordutegian taldekako azalpenak euskaraz jasotzeko aukerarik egon den”.

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA

Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu gehienak euskaraz behar bezala gaituak egon beharko lirakekeen arren, oraindik euskaraz nabigatu, online zerbitzuak euskaraz jaso zein edozein motatako izapideak normaltasunez eta atzerapenik gabe egiteko hainbat oztopo izan zituzten herritarrek 2024an.

Askotan akats puntualak izan direla erantzuten da Jaurlaritzatik, baina, kexak bideratu ostean zuzentzen diren arren, behin eta berriro horrelakoak gertatzea eta akats horiek euskarazko bertsioetan soilik gertatzea egoeraren adierazgarri izan daiteke.

219-2024 dosierra

“Izenpetik ondoko jakinarazpena jaso dut, e-mail bidez, eta eskabide bat erdara hutsean beterik neure datuekin. Nik ez dut inongo unetan hautatu erdara Izenperekin komunikatzeko. Alderantziz, Izenperen langileekin izan naizen

aldietan euskaraz jardun dut ahoz, eta erdarazko zerak izenpetzeko eskatu didatenean euskaraz egiteko eskatu behar izan diet. Eta agiriak euskaraz eman diezazkidaten eskatu behar izan diet. Gero pribilegiadunak garela esango dute euskaldun herritarron gainean”.

Erantzunak: Administrazio eta langileen arduraduna: “Egoera aztertu eta gero akats bat izan dela esan behar dugu, erantzuterakoan elebitan daukagun alea hartu beharrean erderaz dagoena hartu baitute”.

1009-2024 dosierra

“Gaur goizean (09:30etan) Donostiako nire Lanbide aholkulariarekin online hitzordua izan dut, 131793800930 hitzordu erreferentziarekin. Nire Lanbide-online eremuan aldaketa batzuk ezin eginik nengoen, eta eman didan arrazoia honakoa izan da: **EUSKARAZ EZIN DAITEZKE EGIN** gestio horiek, gaztelerazko ereduaren bidez baizik ez baitago aktibatua. Beraz ofiziala den erakunde honek, gestioa egiteko eman didan aukera bakarra, gaztelerazko eremutik aritzearena izan da. Ofiziala den zerbitzu batek ofiziala den hizkuntzetako batean gestio hauek ezin direla egin esatea onartezina izateaz gainera, zein irtenbide ematen zidan galdetuta teknikari horri: **NIK EZIN DUT EZER EGIN** izan da bere erantzuna. Onartezina da: . Jaurlaritzaren pean dagoen zerbitzu publiko batek euskarazko zerbitzua EZ bermatzea. . Jaurlaritzaren pean dagoen langile batek berak ezin duela ezer egin erantzutea. Euskal hiztunon hizkuntza eskubidea urratzen ari zaigu Lanbideren bidez.”

SOLICITUD DE REVOCACIÓN

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

CORPORACIÓN:

SANITARIO EDUCACIÓN PROFESIONAL TEMPORAL PROFESIONAL NO TEMPORAL (DE ALTA/BAJA)

EMPRESA:

PROFESIONISTA PROFESIONAL CUALIFICADO PROFESIONAL NO CUALIFICADO

SELLO DE ARTESANO CENTROS CENTROS DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

EDUCACIÓN

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

PERSONAL DE SERVICIO PÚBLICO SELLO DE ADMINISTRACIÓN EMPLEADO ADMINISTRATIVO

BOMBERO MUEBLES

CERTIFICADOS TÉCNICOS:

ANUARIOS PLANES DE OBRAS CERTIFICADO BREVETES

BREVES BREVES BREVES BREVES

TIPO DE SOPORTE:

Copias / Fichas L&B Fichas Fichas

DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE:

PRIMER APELLIDO: _____

SEGUNDO APELLIDO: _____

NOMBRE: _____

DNI / NIE: _____

FECHA DE NACIMIENTO: _____

NIF DE LA ENTIDAD: _____

DESIGNACIÓN O RANGO SOCIAL: _____

SOLICITUD DE REVOCACIÓN

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL CERTIFICADO:

DNI / NIE: _____

NIF: _____

FECHA DE SOLICITUD: _____

Número de serie completo del CERPE: _____

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS:

Responsable: Jauritzen eta Zerbitzu Enpresa Enpresa de Certificación y Servicios, S.A. (Jauritzen)

Finalidad: expedición y gestión del ciclo de vida del medio de identificación solicitado.

Legitimación: ejecución del servicio consistente en la expedición y gestión del ciclo de vida del medio de identificación solicitado.

Ejercicio de derechos: mediante petición a la dirección postal C/ Daxos Torralba de Zurriñaga nº. 11, 1ª planta 48008 Alaitza-Gaizto o de manera electrónica datos@jauritzen.es y como se indica en la información adicional disponible en www.jauritzen.es/itd.

FECHA Y FINALE DE LA PRESENCIA SOLICITANTE:

SELLO DE LA ORGANIZACIÓN QUE PROCEDA LA IDENTIFICACIÓN:

838-2024 dosierra

“Euskal Autonomia Erkidegoko turismo webgune ofizialaren Twitter kontua jarraitzen dut, eta txio guztiak gaztelaniaz daude. Turistak kanpokoak izan daitezke, baina baita bertakoak ere eta, kasu honetan, erakunde publiko eta ofizial batek ez ditu bertakoen hizkuntza-eskubideak errespetatzen”.

470-2024 dosierra

“BakQa iraungitzea dudala eta, mezu elektronikoa jaso dut hau berritzeko. Baina, emandako pausuak jarraitzean errorea eman dit sistemak. Konponbidea bilatzeko Izenpek eskaintzen duen zerbitzuaren bidez emaila idatzi dut, euskaraz, eta erantzuna gaztelania hutsean iritsi zait. Administrazio publikoak nire hizkuntza eskubideak zapaldu ditu”.

Erantzunak: “Arrazoia du herritarrak bere eskubidea errespetatu ez baita, gainera, gure Euskara Planaren kontra doa. Guzti hau esanda, gure arreta zerbitzuari euskaraz komunikatzeko eskubidea bermatu behar dutela jakinarazi diogu. Espero dugu hemendik aurrera honelako portaerak ez gertatzea. Eskertu nahi dizugu bidali diguzun intzidentziaren berri ematea, gure zerbitzua hobetzen laguntzen digu eta”.

825-2024 dosierra

“Denbora da eitb.eus webgunean Euskadi Irratiko eta Gazteako programazioa agertzen ez dela. Ez dago modurik euskarazko irrati horietan astean zehar eskaintzen duten programazioa ikusteko; bmodu bakarra programen fitxan bertan sartzea da. Gaztelarazko irratietak programazioa, ordea, ikus daiteke”.

684-2024 dosierra

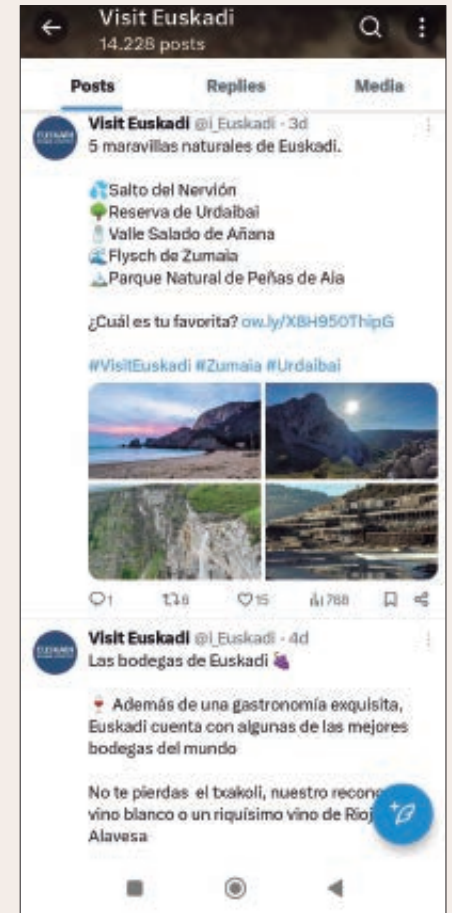
“Izenpe berritzeko mezua jaso nuen, oraingoan on-line egiteko aukera eskaini dute. Euskarazko bertsioan saiatu nintzen duela egun batzuk eta ezin izan nuen, besteak beste jarraibideak gai-zki daudelako itzulita (adibidez, NANari argazkia atera behar zaio, eta euskarazko aukeran “erakutsi atzealdea” jartzen du lehenengo, parte horri argazkia atera eta gero, “show the BACK of the document”, alegia gauza bera egiteko eskatzen du. Hori gaizki egon arren, logikaz aurrera jarraitu nuen, baina hartan ere jarraibideak nahasita eta webguneak ez zidan aurrera egiten uzten. Gaur berriz saiatu naiz, eta euskarazkoan aurreko eguneko arazo nera. Gaztelaniazkoan, ordea, ez da arazorik egon, lehenengoan egin ahal izan dut eta lehen aipatu dudako egoeran: lehenengo “muestre la parte delantera del documento” eta gero “ la parte trasera del documento” agertu da. Bide batez, webgunean ere akatsak ditu euskaraz. Lotsagarria zerbitzu publikoa euskaraz erabili ezin izatea, eta herritarrok bideratzea gaztelaniazko bertsioa erabiltzera izapideak egin ahal izateko”.

990-2024 dosierra

“Eusko Jaurlaritzaren Etxebide zerbitzuan, etxebizitza eskaeran aldaketa bat online egiteko, webguneak ez dit aukerarik ematen euskaraz tramitatzeke. Euskaraz egiteko botoiari sakatuta, hasierara bideratzen nau, eta aldaketa eskaerara berriz sartuta, orria gaztelaniaz ateratzen zait atzera, etenik ez duen bukle bat eraginez.”

156-2024 dosierra

“Lanbideren euskarazko webguneak akats pila





ditu. Honakoa adibide simple bat besterik ez da. Lan-eskaintzen zerrendari minutu bateko arreta jarri, eta astakeria bat bestearen atzetik bat ikus daiteke: izenburuak gaztelaniaz, baita eskaintza osoak ere”.

Zuzeneko arretan ere zuzeneko zerbitzuak zein azpikontratutakoak izan, euskara erabiltzerakoan gaztelaniaz erantzun izan zaio herritarri edo zerbitzua ematen dagoenak euskara ez ezagutzeagatik gaztelaniara pasatu behar izan du herritarrek.

282-2024 dosierra

“Eusko Jaurlaritzari galdera batzuk euskaraz egin, eta espainieraz erantzun du”.

757-2024 dosierra

“Eusko Jaurlaritzako Erabiltzailearen Laguntza Zentrora deitu dut, arreta euskaraz ematea eskatu dut, eta agurra espainiera hutsez egin du telefonoa hartu duenak. Uste dut ELZko langileei jakinarazi egin behar zaiela agurra euskaraz (ere) egin behar dutela”.

922-2024 dosierra

“Eusko Jaurlaritzak Donostiako Andia kalean duen egoitzara joan naiz gaur eta txanda ematen eta banatzen ari zen langileari egun onak eman eta “buenos días” erantzun dit. Ondoren euskaraz zuzendu natzaio eta gaztelaniara pasa behar izan dut euskaraz ez zekielako. Gutxien-gutxieneko jendaurrean ari diren langile publikoak euskaraz jakin beharko lukete, areago Donostian. Amorruez beterik eta gutxietsita atera naiz bertatik.”

433-2024 dosierra

“Atzo Azpeitiko Lanbiden eta gaur Zumarragakoa sarrerako segurtasuneko kidearengandik ezin izan dut arreta euskaraz jaso. Hainbeste kosta da zerbitzu publiko bat ematen ari den enpresa bati langile euskaldunak exijitzea? Hala izan beharko luke”.

Erantzunak: “Informazio eta arreta zerbitzua: Idazkian aipatu den langilea ez da, berez, Lanbideko RPTkoa. Beraz, bere lanpostuak ez du ez hizkuntza eskakizunik ezta derrigortasun datarik ere ez. Lanbidek enpresekin sinatzen dituen kontratuetan hizkuntza klausulak txertatzen ditu beti...”

28-2024 dosierra

“Biktimen atentziorako zerbitzura deitu nuen eskubide titular baten hitzordua anulatzeko. Goizeko lehen orduan. Telefonoa hartu zidan gizonetzko batek eta gazteleraz agurtu zuen eta orduan euskaraz agurtu ta euskaraz zekien galdetun, ta modu txarrean, “en castellano” esan zidan, beraz euskaraz ez zekien galdetu nion berriz euskaraz, “en castellano” insistitu zidan. Orduan gaztelerara pasa nintzen, Munduko Medikuak-tik deitzen nuela ta hitzordua anulatzeko zela esan nionean lasaitu egin zen. Erabili zuen tonoakin gaizki geratu nintzen, amorratuta”.

Eusko Jaurlaritzak zuzenean edo azpikontratatuta egindako inkesta zein deietan ere, herritarrek euskara erabiltzeko eragozpenen gertakariak helarazi zituzten:

8-2024 dosierra

“Abenduaren 22an, 11,58tan dei bat jaso nuen





nire segapotoan. ‘Bai esan’ erantzun nuen. Beste aldetik gaztelaniaz esan zidaten Ikerfel enpresatik deitzen zutela eta Eusko Jauritzaren-tzan konstumo-ohiturei buruzko inkesta egiten ari zirela. Erantzun nien euskaraz eginez gero erantzungo nuela, baina gazteniaz ez. Telefonoa zintzilikatu zuten beste aldean. Elkarrizketan 16 segundu iraun zuen. Ez da bidezkoak EJ enpresak kontratatzen dituen hizkuntza-irizpide tinkoak ezartzea, kasu honetan, elkarrizketatzaile guztiak bi hizkuntza ofizialetan gaitasuna izatea ezinbesteko baldintza izatea”.

924-2024 dosierra

“Azken bi asteetan Lanbidetik deika ari zaizkit inkesta bat egiteko. 5-6 langile desberdin izango ziren egunotan dei egin didatenak, denek gaztelera hitz egin didate, denek”.

Erantzunak: “Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuak azpikontratatuak enpresen kontratazio-agirietan nahitaezkoa da hizkuntza-normalizazioari buruzko 10/1982 Legea betetzea. Ez dugu egoera zehatz hori ikertzeko daturik, eta ez dakigu zein enpresak egin zion inkesta egoera zehatz-mehatz ezagutzeko, baina ziurta dezakegu Lanbidek baliabide guztiak jartzen dituela herritarrek egokitzat jotzen duten komunikazio-hizkuntza aukeratu ahal izateko”.

1089-2024 dosierra

“943 06 15 33 telefonotik deitu didate, gaur, azaroaren 27an, 20:30an. Ohi bezala hartu dut telefonoa, euskaraz, eta beste aldekoa hasi zait ‘batuan’ esaten “en nombre de Lanbide” ari dela deika. Galdetu diot, bada, ---badaezpadan ondo ez ote diodan aditu--- ea Lanbidetik ari

den edota Lanbideren izenean ari den. Azaldu behar izan diot Lanbide antolakunde publikoa dela eta autonomia-erkidego honetan hizkuntza ofizial bi daudela eta hizkuntzaren hautua herritarrari dagokiola. Eta esan du baietz ---bazuridien ulertzen zuela esaten nion---, baina esan du baita ere bere hizkuntza gaztelania dela. Ez dakit, bada, usteko ote zuen bera ere herritarren paperean zegoela eta bazegokiola hautua... Edozer da posible. Zeren hasieran uste izan dut ulertuko zidala esan gura nion. Gero, oster, garbi geratu zait ez zuela ezertxo ere ulertu gura. Esan gura nion herritarrok ez dugula zertan ibili euskaraz atendituak izan gura dugula eskatzen, eta hori eginarazten digutela. Herritarrek euskaraz hartzen badu telefonoa zuzenean egin behar zaiola arreta euskaraz. Ez du hori ulertu gura izan. Berak absurdora eroaten izan du gaia: berak ez baitaki euskaraz, ezinbestean egingo didala erdaraz. Esan gura nion, bada, euskaraz egiten dugun herritarro berak eskaini behar digula hasieratik bertatik euskaraz egin ahal izateko aukera ---herritarrek euskaraz erantzun baitu deia, kopon!---. Eta ez herritar euskaldunok ipintzea eskatu behar izateko kinkan. Edota erdaraz segitzea normal-normal herritarrek deia euskaraz erantzun ez balu bezala. Hori litzatekeela jardunbide egokia, bidezkoa eta legala. Zama guztia ipintzen dute geure gain... Eta gainera ekin eta ekin diskutitzen. Arrazoia dutelakoan eta gure kontuak kapritxoak edo lelokeriak direlakoan daude. Bada, ni ere banago zer edo zertan: supremazistak direlakoan. Deituko ei didate berriro euskaraz egin ahal dezadan, inkesta baterako ei da”.



Eusko Jaurlaritzak argitaratutako edo lagundutako kanpaina zein euskarri ezberdinak euskarazko bertsioan ere diseinatzen diren arren, horien zabalpena egiteko irizpideek euskararen kaltetan jardun izan dute zenbait kasutan, eta, adibidez, hizkuntzaren aldagaiari garrantzia txikiagoa eman zaio ekimen batzuk promozionatzerakoan, hau da, bestelako ezaugarri edo baldintzek euskararen presentziak baino pisu handiagoa izan dute.

Bestalde, Tiktok bezalako kanalek euskarazko azpidatziak onartzen ez dituzten arren, kanal horietan zuzenean euskaraz sortu beharrean, gaztelaniazko bertsioak publikatzeko erabakiak hartu izan dira (bestelako komunikazio kanaletatik euskaraz ere zabaltzen direla argudiatuz).

540-2024 dosierra

“Eusko Jaurlaritzaren Zibersegurtasun Agentziak bideo bat zabaldu du, gazteei zuzenduta, erdara hutsean. Horren zergatia galdetuta, Youtuben euskarazko azpitoluekin dagoela erantzun didate. Tik-token ezin dira azpitoluak editatu. Ze mezu eta eredu zabaltzen da gazteen artean jokabide horrekin. Lotsagarria eta etsigarria erakunde publiko batek horrela jokatzeari”.

Arreta deitzen du Ikerbasque bezalako erakunde batek ingeles hutsean idatzitako iragarki bati emandako erantzuna, ingelesa ikerketa munduko “lingua franca” zela adieraziaz eta euskara bigarren mailako zabalpenerako utziz.

578-2024 dosierra

“Ibaetako Campusean eraikitzen ari diren eraikinean ingeles hutsez idatzitako oihala zintzilikatu dute. Ikerbasque eta Eusko Jaurlaritzako

Hezkuntza Sailak sinatuta dago. EHUren eremuan kokatua dago. Donostiako Udalari dago-kio hiriko espazio publikoko erabilera zaintzea. Herritarren hizkuntza eskubideak erasotzen ditu. Ez ditu erakunde publikoen hizkuntza ofizialen erabilerarako araudiak betetzen. Euskararen biziberritze politiken aurkakoa da. Larria da goi mailako ikerkuntza ingelesarekin soilik lotzea eta euskararentzat funtzio horiek baztertzea. Larria da kale paisaian erdaren erabilera lehenestea”.
Erantzuna: “Bai, badakigu ta konsziente gera oihala ingelesez dela, oihal garbia (testu gutxi-kin alegia) nahi genuelako. Hizkuntza bakarra aukeratzekotan, ikerketa munduan erabiltzen den “lingua franca” aukeratu genuen, ingelesa. Diseinua garbi mantenduz, eraikinaren inguruko informazio guztia jaso ahal izateko, QR kode bat sartu genuen. Agian herritar horrek ez zuen egiaztatu baina QR kode hori erabiltzean, eraikinari buruzko informazio guztia euskeraz dator (hau zuek ere egiaztatu dezakezute). Behin web orrian zaudetela, bertan daukazue aukera gazte-lera edo ingeleseko bertsioetara joateko”.

Hitzartze instituzionalerako irizpideak dauden arren, kasu batzuetan ez ziren hizkuntza irizpideak behar bezala bete.

593-2024 dosierra

“Eusko Jaurlaritzaren Ekonomia, Lan eta Enpleguko sailburuordeak, Mikel Torresek, gaztelania hutsean egin zuen bere hitzartzea EHU-ko Klima aldaketa eta Lan arriskuen prebentzioa udako ikastaroetan (ekainak 27). Programazioaren barruan hitzartze instituzional bezala egindako adierazpenak izan ziren. Tamalgarria!”





KZ Guneetako eskaintza

Herritar batek helarazitako kasu baten harira, arreta deitzen du KZ Guneeko ikastaroen eskaintza eskualde batzuetan ia osotasunean gaztelaniaz egiteak. Izan ere, euskarazko eskaintza bermatu beharrean, ikastaroen eskaintza herritarren hizkuntza hautuaren arabera egiten da, ondorioz, KZ Guneetik argudiatzen da euskarazko ikastaroen eskaera % 1 ingurukoa dela, eta, beraz, euskara sustatzeko asmoz ikastaro bakarria planifikatu arren, ez zela aurrera atera.

Euskarazko eskaintza egin ezean, herritarren hizkuntza hautua baldintzatzen da. Gainera, ez da kontuan hartzen euskara gutxitutako hizkuntza dela, eta, beraz, eskualde batzuetan gaztelaniadun elebakarrak gehiengoak izanik, egun aplikatzen diren irizpide horiek nekez bermatu dezaketela ikastaroak euskaraz jaso ahal izateko eskubidea, eta, ondorioz, euskaraz dakiten herritarrak ere ikastaroak gaztelaniaz jasotzera bultzatzen ari dira. Herritarrak salatzen zuenaren arabera, Bilbo, Getxo, Barakaldo, Portugalete, Basauri... ez da euskaraz aurrez aurreko ikastaro bakar bat eskaintzen eta emandako erantzunaren arabera Bizkaia osoan ikastaroen eskaintzaren % 96a gaztelaniaz egin zen 2024an.

972-2024 dosierra

“Bilbon bizi naiz eta KZgunean adimen artifizialari buruzko prestakuntza ikastaro baten izen-emateko asmoa neukan, baina, urrian eta azaroan Bilbon, Getxon, Barakaldon, Portugaleten, Basaurin... eta inguru osoan ikastaro bat bera ere ez da eskaintzen gure hizkuntzan. Eskaintzen aukeretan bila ibili ondoren Gernika-Lumon eman dut izena. Eta, nire gustokoan ikastaroa adimen artifizialari buruzkoa baldin bazen ere, beste bat aukeratu behar izan dut”.

Erantzuna: “Kexa argitu nahian, gure ikastaroen plangintza metodologia azaldu nahi genuke: - Ikastaro bat KZgune batean, hizkuntza batean eta data zehatz batean planifikatua ez baldin badago, edozein erabiltzaile itxarote zerrendan inskribatu daiteke. Itxarote zerrenda hauek erabiltzaileen eskaria neurtzeko erreminta dira eta hauetan oinarritzen gara hurrengo hilabete-tako plangintzak kudeatzeko. Honengatik, erabiltzaileek itxarote zerrendan aukeratzen duten hizkuntzaren arabera egiten dira plangintzak. Itxarote zerrendan, edozein erabiltzaile inskribatu daiteke gure web - orrialdetik (<https://www.kz-gunea.eus/eu/ikastaroak>) edo telefonoz zentrorra deituz, nahiz eta ikastaroa planifikatua ez egon. - Behin ikastaro bat planifikatu eta gero, hau eman ahal izateko, gutxienez 4 erabiltzailek eman behar dute izena plangintza zehatz horretan. Hori ez bada gertatzen, bertan behera utzi behar da ikastaroaren plangintza. Bilboko udalerraren kasuan, ikastaroen plangintzak euskaraz egiteko itxaron zerrendetako eskaera oso txikia da (Ikastaro bakoitzak zentro bakoitzeko bere itxarote zerrenda dauka). Momentu honetan, itxarote zerrenda guztiak kontutan hartuta, erabiltzaileen % 1,28ak bakarrik eskatu ditu ikastaroak euskaraz Bilbon dauden 6 zentroetan planifikatzeko. Bizkaia osoan berriz, itxarote zerrendako erabiltzaileen % 3,99ak ikastaroak euskaraz planifikatzeko eskaera egin dute. Horregatik, eskaera horri erantzunez, ikastaroen % 4,12a euskaraz planifikatu dira Bizkaian 2024. urtean...

Mediku azterketak euskaraz

Eusko Jaurlaritzan zein EAEko bestelako erakunde publikoetan ere oraindik orain euskaraz lan egitea baldintzatua



izaten da (euskararen ezagutzarik ez duten langile publikoak, euskaraz lan egiteko tresna eta ohitura falta, gaztelaniazko baliabideen erabilera...), baina, langile publiko bezala jasotzen diren zerbitzuetan ere ez da behar bezala zaintzen euskarazko arreta edo zerbitzuak jaso ahal izatea. Horren adierazgarri ditugu Eusko Jaurlaritzako langileek mediku azterketak euskaraz pasatzeko izan dituzten zailtasunak.

860-2024 dosierra

“Eusko Jaurlaritzan, azterketa medikua pasatzen dugu 7 urtean behin edo. Aurreko bi probetan (2011n eta 2018an), arazoak izan ditut euskaraz artatua izateko (irakurri “Eusko Jaurlaitxura”, Berria, 2018, eta webgune honetan bertan jasotako 369-2018 intzidentzia. Oraingoan aurrez abisatu dut: “ez nuke nahi aurrekoetan izan nituen arazo eta deserosotasunak pasa” (azkenengoan uko egin nion azterketari, medikuari aurrez aurre nire arrazoi “pertsonalak” azalduz; horren aurrean, administrazioak mediku bat etorraz zuten Getariatik goiz batean, niretzat propio). Bi-haramunean etorri da erantzuna: «Adierazi nahi dizuegu, tamalez, eta gure esku zeuden ahaleginak egin ondoren, ezin izan dugula lortu probak euskaraz egitea. Zuen arduradunak jakinaren gainean daude, eta edozein zalantza baldin badaukazue, eurengana jo dezakezue; eta, noski, baita Zuzendaritza taldera ere. Bai Lan Harremanen Zuzendaritzatik, bai geure aldetik, sentitzen dugu probak euskaraz egiteko aukerarik ez izatea.» Besterik gabe. Zergatik ez den posible azaldu gabe. Eskandalu bat, nire ustez”.

Aurreko kasu horretan prebentzio zerbitzuetatik mediku azterketa euskaraz pasatu nahi duenak hala adierazi behar

duela eta horretarako baliabideak jarriko zaizkiela erantzun arren, euskaraz eskatze horrek praktikan izaten dituen zailtasunak eta baldintzatzeak salatzen zituen herritarrak.

865-2024 dosierra

“Euskotreneko langilea izaki, eta bajaran egonda, enpresak bajaren jarraipena egin nahi du, baina zerbitzu propioarekin egin beharrean, esternalizatutako enpresa batekin egitea erabakita dute. Enpresa horrek, TEBEX, ez du euskaraz zerbitzua ematen. Lehenik telefonoz egin zidan jarraipena, eta euskaraz zerbitzua ez emateaz kexatu nintzen enpresan. Aurrerantzean jarraipena euskaraz egiteko eskatuz. Ondoren presentzialki jarraipena egiteko zita ematen didate sms bidez, ez euskaraz. Zerbitzura joanda, medikuak ez du jarraipena euskaraz egiteko gaitasunik. Erreklamazioa jarri eta errejistratzen dut. Erreklamazioa gaztelaniaz jartzen dut beraiek ulertu ahal izateko. Zerbitzua osorik espanyolez ematen didate, baita agiria eta txartela ere. Euskotreni dena jakinarazita, ez du ardura asumitzen. Ez digute euskaraz lan egiteko eskubidea ere bermatzen. Euskotreneko kasuan aldiz, langileei ez zitzaien bermatu euskarazko arreta, kexa egitearen ondorioz dokumentazioa euskaraz bidaltzen hasiko zirela adierazi arren, Euskotrenek Tebex enpresarekin sinatutako kontratuan ez zela euskarazko arreta eskatzeko aukerarik izan adierazi zitzaien langileei”.

ARABA, GIPUZKOA ETA BIZKAIKO FORU ALDUNDIAK

Aldundietatik ere herritarrek informazio, baliabide eta zerbitzu ugari jasotzen dituzte. Baina, euskararen presentziaren

bermean 2024an hainbat hutsunek antzera jarraitzen dute. Hala ere, herritarren keak bideratu ostean, horietako hainbat zuzentzea lortzen da, baina, euskararen ezagutzarik ez duten langileen jardunak zein zerbitzu ezberdinetarako kontratazen diren enpresen jardueretan hizkuntza irizpideak betetzen diren jakiteko kontrol ezak, aurten ere aurreko urteetan atzemandako hainbat egoera errepikatzea eragin zuen. App, webgune zein sare sozialetan ohikoak izaten dira horrelakoak:

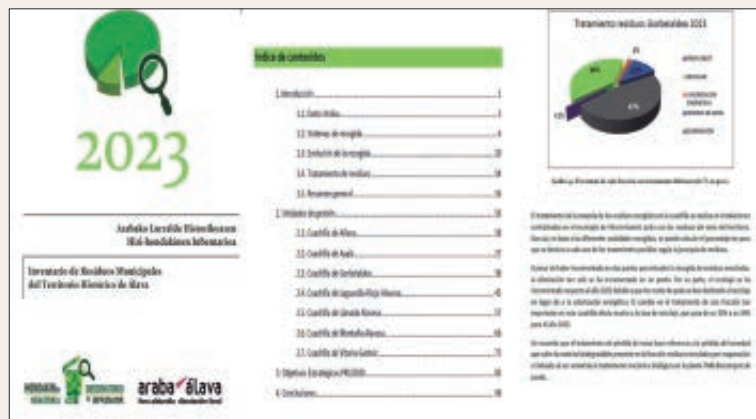
756-2024 dosierra

“Atzo publikatu zuten Arabako Hondakinen Behatokiaren 2023 urteko inbentarioa eta beste ere, ez dute euskaraz irakurtzeko aukerarik eskaini. Web gunea euskaraz izanda ere, klik egiten baduzu dokumentua jeitsi edo irakurtzeko, pdf-a soilik gaztelaniaz dago”.

Kexak bideratu ostean zuzendu ziren arren, gaztelaniazko bertsioetan ez da horrelakorik gertatzen.

977-2024 dosierra

“Hemen dago Arabako Foru Aldundiak gazteei zuzendutako programa: Lurrikara izenekoa: <https://gazteria.araba.eus/eu/-/lurrikara> Kontua da programa horren komunikazio bitarteko bakarra Instagram sare soziala dela: <https://www.instagram.com/lurrikaraba/> Bertan erabiltzen den hizkuntz politika oso eskasa da, izan ere, bere jardun ia osoa gaztelaniaz egiten du (azken astean igo dute lehen post-a euskara hutsean). Ikusi daiteen moduan ehuneko handi bat gaztelania hutsean dago eta soilik baten bat elebidun. Gainera storyak gordetzeko atala ere gaztelania hutsean dago”.



400-2024 dosierra

“Bizkaiko Foru Ogasunaren webgunean Bak bidez identifikatutakoan hau azaldu zait erdara hutsean: “No se tiene el conjunto de recursos técnicos contra el que contrastar el recurso físico /eu/callback.xhtml (Servicio: /FKBK001C” **Erantzunak:** “Gorabehera antzeman ondoren, ikusitako akatsa begiratu eta zuzendu egin dugu”.

1203-2024 dosierra

“Orain dela urtebete Bizkaiko Aldundiak harro-harro sustatzen duen Bizkaibizi zerbitzuko erabiltzaile naizela. Telefono aplikazioa elebiduna den arren, behin baino gehiagotan erderazko erantzunak jaso dituzte nire euskerazko erreklamoei. Azkena, gaur bertan, zerbitzuan baja eskatzeko mezuari erantzuna (argazkia gehitzen dut eranskinetan)”. **Erantzunak:** “Barkamena eskatzen dizugu. Enpresa arduradunari berehala jakinaraziko diogu app-ko komunikazio guztiak aukeratutako hizkuntzan jaso ahal izateko”.



1065-2024 dosierra

“ZergaBidea deituriko web plataforman nire profilarekin zer ikusi duten datu batzuek aldatu nahi nituen, baina ez nekien hori nola egin zitekeen. Hori dela eta, zergabideako laguntza txatarekin jarri naiz harremanetan. Web gunea euskeraz zegoen eta txatak lehen mezua euskaraz idatzi dit. Laguntza zertan behar nuen esan ostean (euskaraz), erantzun eta azalpen guztiak gazteleraz izan dira. Web orrialde baten esteka pasa didate eta web orrialde hori ere gazteleraz zegoen”.

Erantzunak: “Barkamena eskatu nahi dizuegu bai zuei, bai tramitea egin zuen zergadunari. Zergadun eta hiritar orok dauka gure aurrean euskaraz jarduteko eskubidea, eta kasu hontan, egia da eskubide hori urratu zaiola eta Departamentu honek ez duela zuzenki jokatu. Online asistentzia ematen duen zerbitzuarekin jarri gara harremanetan hizkuntza arloko legediak eta irizpideek duten garrantzia azpimarratzeko, eta hemendik aurrera egoera hau saihesteko beharrezkoak diren neurriak hartzen saiatuko gara. Departamentu honek eskaintzen dituen zerbitzu guztiak elebidunak dira eta hiritarrari dagokio hizkuntza aukeraketa egitea. Administrazio honek ez du eskubide hori ukatu edo oztopatuko”.

1046-2024 dosierra

“Cuadrabus enpresak daraman Alavabus Bilbo-Iruñea 20. lineako autobusa hartu nuen aurrekoan. Gidariaren atzeko kristalean erdara hutsean “Prohibido consumir alimentos” zioen kartela zegoen jarrita. Buelakoan (ez dakit autobus bera zen edo ez) kartel berdina zegoen”.

Erantzunak: “Ibilgailuetan dauden kartelak kendu ditugu. Kartelak bi hizkuntzetan jarriko



ditugu, indarrean dagoen araudira egokitzeko. Barkatu eragozpenak”.

Aldundiek kudeatutako errepideetan ere gaztelania hutsean idatzitako hainbat bide-seinale eta ohar aurkitu zituzten herritarrek:

681-2024 dosierra

“Uztailaren 13an, goizeko 11ak inguru, AP-8 bideko 79 KPn, Donostiarako norabidean, paneleko bi mezuak gaztelaniaz baino ez ziren azaltzen”.

Aldundiek prentsan jarritako iragarkiei dagokionez, batik bat Bizkaiko Foru Aldundiak gaztelaniazko prentsan gaztelania hutsean edo euskara traketsen idatzitako iragarkie-kiko kexak izan ziren.

210-2024 dosierra

“Portal de Empleo de Bizkaia webgunearen orrialde beteko iragarkia (eta koloretan) ikusi dut asteen prentsan; hain zuzen osteguneko Correón. Erdara hutsean dago. Baliokiderik ez dut ikusi sekulan euskaraz edota euskal prentsan. Diru publikoak euskaldun herritarrok diskriminatzen bideratzen dira”.





554-2024 dosierra

“Bizkaiko Foru Aldundiak orrialde beteko publizitatea argitaratu du atzo (2024-06-14, barikua), Enpresari sariak direla eta, Correo eta Deia egunkarietan”.

830-2024 dosierra

“Gaurko egunkarietatik Bizkaiko Foru Aldundiak bitan argitaratu du publizitatea, orrialde biko, Bikain delakoaren gainekoa. Egunkari bietan, erdara hutsean. Erantsita dituzue Correo eta Deia argazkiak”.

Horiez harago, Aldundien zuzeneko zein azpikontratatu-tako zerbitzuetan euskarazko arreta eta informazioarekiko gabeziak izan ziren, eta herritarrek kexa jarri behar izaten dute zerbitzuak euskaraz bermatzen direla aurretiaz ikuskatu beharrean.

811-2024 dosierra

“Bizkaiko Foru Aldundiaren Azpiegiturak, SAU foru-sozietate publikoaren jabetzakoa den Meaztegi Golfen ez dute bermatzen euskarazko arreta, telefonoz zein aurrez aurre. Telefonoari dagokionez, 946364370 zenbakira deituz gero, hasierako mezua baino ez dago euskaraz, luzapenen informazioa eta bestelakoak gaztelaniaz baino ez daude. Bestalde, golf-zelaian bertan idatzizko informazio asko gaztelania hutsean dago. Gainera, zelaian kokatzen den jatetxean menua eta bestelakoen informazioa gaztelaniaz baino ez dute, tiketak gaztelaniaz ematen dituzte eta ez dute euskarazko arretarik eskaintzen”.

Erantzunak: “Bilera bat izan dugu instalazioak ustiatzen dituen enpresarekin. Gure nahia eta instalazioak ustiatzen dituen enpresarena euskararen erabilera ahalik eta arlo gehienetan ho-



betzea da. Enpresa ustiatzailearen konpromisoa dugu ikusgarritasuna emateko, bai telefonoz, bai jatetxe arloan, bai kartel guztietan. Beraz, adi egongo gara adostutakoa bete dadin...”

92-2024 dosierra

“Izapide batzuk tarteko, Gipuzkoako Energia Komunitatera deitu behar izan dut, 946 856 312 telefono zenbakira. Datuen Babeserako informazioa emateko grabazio bat daukate, gaztelania hutsez. Gainera, deia egin dudanean unean langile guztiak lanpetuta zeuden eta hori jakinarazteko grabazioak ere gaztelania hutsez informatu nau. Langileetako batek telefonoa hartu duenean, gaztelaniaz zuzendu zait. Euskaraz dakien norbaitekin hitz egin nahi dudala adieraztean, berak badakiela esan eta hala artatu nau. Harremanetarako daukaten posta elektronikora (info@tekgipuzkoa22.eus) helarazi diet kexa, egoera berez larria bada, GEK Gipuzkoako Foru Aldun-





diak sustatutako ekimena izanik, are larriagoa iruditzen zaidalako”.

Erantzunak: “Honen bidez jakinarazten dizut zuzendaritza honek idazki bat bidali ziola enpresa horri aipatutako telefono-zerbitzua zuzentzeko eskatuz. Era berean, enpresa horri ohartarazi zitzaion, errekerimenduari erantzun ezean, kontratu baldintzetan ezarritako hizkuntza-betebeharrak ez betetzeagatik aurreikusitako zigorrak aplikatuko zitzaizkiola...”

832-2024 dosierra

“ELIKAERA atari digitalari dagokio. Eroski dago honen atzean, baita Gipuzkoako Foru Aldundia ere. Uztailaren amaieran sartu nuen kexa baten bigarren atala da hau. Ordukoan ere email bidezko jakinarazpena gaztelera hutsean bidali zidatela sartu nuen kexa, eta orain beste email bat iritsi zait, eta hau ere gaztelera hutsean bidali didate. Emaileko “pantailazoa” bidaltzen dizuet. Gipuzkoarrentzako sortua, Eroski eta Foru Aldundia daude atzetik, gure elikadura ohituretan eragin nahi dute, ELIKAERA izen euskalduna jarri diote; baina nabari da gaztelera hutsean funtzionatzen dutela barruan, eta ez dute komunikazioa euskarara itzultzeko ardurarik ere hartzen”.

Erantzunak: “Bizkaiko Foru Aldundia: gure aldetik dirulaguntzaren eskatzailearekin harremanetan jarri gara eta argibideak eskatu dizkiogu. Adierazi digunez, posible da egoera hori gertatzea; izan ere, Erikaeran atzean dagoen lantaldean bada euskalduna ez den jendea. Egoera zuzentzeko eskatu diogu eta horrela egingo dutela adierazi digu. Edonola ere adierazi behar da “Elikaera” Aldundiak diruz lagundutako proiektu bat dela eta proiektuaren atzean dagoen entita-

tea ez dela administrazio bat. Dirulaguntza hori indarrean dagoen artean, onuraduna behartuta dago oinarrietan jasotakoa betetzen...”

Herritarrek jasotzen dituzten zaintzari lotutako arreta eta zerbitzuetan euskararen ezagutza duten profesionalak uneoro izango direla ez bermatzeak horrelako egoerak eragiten ditu:

982-2024 dosierra

“Gaur amarekin joan gara Gipuzkoako Foru Aldundiak bidalitako tokira, Donostiako Ikigai zentrorra, desgaitasun ebaluazioa egitera. Mediku bat eta langile soziala izan dira gurekin eta ez bata ez bestea euskaldunak”.

Azkenik, Aldundiak antolatu edo diruz lagundutako ekimenean edo hitzartze instituzioaniletan horrelako egoerak salatu izan dira 2024an ere.

522-2024 dosierra

“Diman, Jentilen ibilibide mitologikoaren inaugurazioa antolatzaile eta herritarron harridurarako BFAko eta EUSKO Jaurlaritzako hitzartzeak, hasiera baino eta euskaraz eta parrafada luzea gaztelaniaz. Kexa erakunde bietan sartu dot baina hemen be jarri behar nuela pentsatu dot”.

916-2024 dosierra

“Bilbao Marathonen izena eman dut baina norbaitek erabaki du euskaldunok ez dugula deus balio geure kaleetan barna egiten den lasterketan. Informazioa gaztelania eta ingelera batuaz bidaltzen die korrikalariei. webgunea euskaraz izan arren, izen ematean bidaltzen duten informazioa ez dago euskaraz. Besteak beste, Bilboko Udala eta Bizkaiko Foru Aldundia laguntzaile bereziak dira”.

02 OSASUNGINTZA



Osasuna ongizate fisiko, psikiko eta soziala da, beraz, osasun arreta, informazioa edo bestelako zerbitzuak euskaraz ez eskaintzeak kalitatezko zerbitzua oztopatzen du, eta herritarren arteko desberdinkeria sortzen du. Medikuntzaren oinarri den ekitate printzipioaren kontra ere bada, beraz.

Txosten honetan aipatzen diren kasuek, gehiago edo guxtiago, eragin zuzena dute ongizatean eta arreta eta zerbitzuaren kalitatean, beraz, orain arteko neurriak eraldatu, eta neurri bermatzaileen bidean izan beharko genuke etorkizuneko sistema. Aldiz, urtez urte ikusten dugu eraldatze horretatik harago, sistemak hizkuntzarekiko hutsune eta desberdinkeriak legitimatzen jarraitzen duela.

Zentzu horretan, 2024ko azaroan, Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Gutuneko aplikazioarekiko Ministroen Batzordeak egindako gomendioak ere berariaz gogoratu beharko genituzke, non lehentasunezko neurrien artean, eskaera berezia egin duten osasun zein gizarte-zerbitzuetan euskararen erabilera bermatzeko neurriak har daitezzen (euskararen kasuan Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioan zein Euskal Autonomia Erkidegokoan).

Bestalde, **Ipar Euskal Herrian** euskaldunen hizkuntza eskubideen aitortza sistematikoki eta legalki ukatua den arren, herritar gutxi izaten dute osasungintzako zerbitzuak euskaraz eskatzeko determinazioa. Hala ere, **Euskararen Telefonoaren** bidez 2024an jasotako kexa bakarrak lurralde horretako osasungintzan euskararen aitortzak duen egoera ongi deskribatu dezake:

864-2024 dosierra

“Irailaren 26an, Baionako Ospitaleko idazkari batek nirekiko ukan zuen jarreraren kari ene

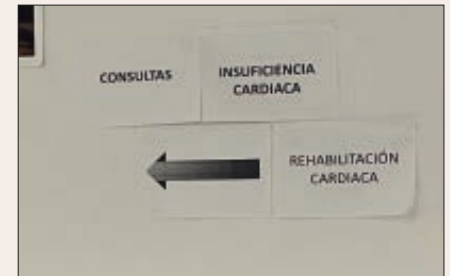
haserrea adierazi nahi nuke. Hitzordua profesional euskaldun batekin nahi nuela adierazirik ere, eta nahiz eta jakin disponible zeuden profesional euskaldunak bazirela, ene galdea tratatu zuen idazkariak hitzordua euskaraz mintzo ez diren bertze profesional batzuekin hartzera behartu ninduen, beste aukerarik eskaini gabe. Elkarrizketa osoan zehar idazkari horrengandik ene galdea gutxietsia izan zen. Espero dut etorkizunean Baionako Ospitaleak indar gehiago eginen duela euskaldunon hizkuntza eskubideak bermatzeko”.

NAFARROAKO FORU ERKIDEGOA

Nafarroako Foru Erkidegoan, Osasunbidea zein osasun publikoko erakundeetan, Euskararen Legeak ezarritako zonifikazioak euskara ofiziala den eremuetako osasun-etxe eta zerbitzuetan ere paziente eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak behar bezala bermatuak ez izatea eragiten du.

Izan ere, legeak ezarritako eremu euskaldunetik harago herritarrek hainbat osasun zerbitzu “eremu mistoa” delakoan kokatutako osasun-etxe, zentro edo telefono arretetan jasotzen dituzte eta, beraz, horrek trabak sortzen dizkie osasun asistentzia, informazioa zein bestelakoak euskaraz jaso ahal izateko.

Hala ere, orokorrean euskararen presentziarekiko irizpideak betetzeko zailtasunak daude, eta profesionalak ez dute behar bezalako formakuntza edo jarraibiderik jasotzen herritarren euskararen aldeko hautua errespetatzeko. Era berean, euskarazko arreta ez dago sistematizatu, eta nolabait ezarrita dagoen aukera bakarra herritarrek idatzizko informazioa euskaraz jasotzekoa da. Baina, hau ere, mezuak sistema informatiko edo atal ezberdinetan sortzean, ez da beti bermatzen. Idatzizko informazioa eus-



karaz Nafarroa osoan eskatu daitekeen arren (norbere osasun-etxean eskaria eginaz), ez da eskaintza aktibo bat egiten, eta herritarrek zein profesional askok aukera hori markatzeko zer egin behar duten ere ez dute argi izaten.

Horiek horrela, 2024an ere seinaleetika, oharrak, mezuak eta orokorrean osasun-zentro ezberdinetako hizkuntza paisaiaren inguruko kexak bideratu izan dituzte herritarrek.

1171-2024 dosierra

“Elizondoko osasun zentroan emakumeen arretarako itxaron gelan kartel elebakarrak daude (españolez)”.

137-2024 dosierra

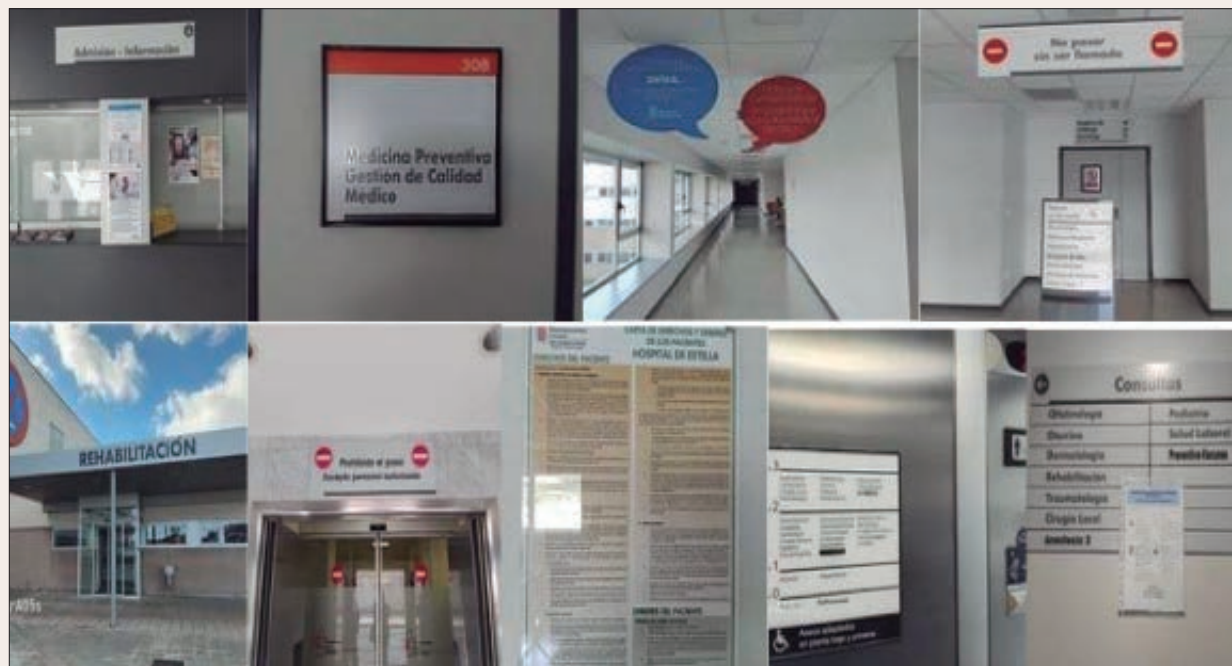
“Iruñean egoitza duen Nafarroako Ospitalean, Errehabilitazio atalean ohar guztiak gaztelania hutsean daude”.

935-2024 dosierra

“Alabaren informe klinikoa ez dugu euskaraz jaso”.

928-2024 dosierra

“Nire kexa eta haserrea adierazi nahi ditut Lizarrako Garcia Orcoyen ospitalean dagoen hizkuntza paisaia negargarriarekin, bai Lizarra, baita ospitalea ere Eremu Mistoan daude, nahiz eta horrek ez lukeen baldintzatu beharko herritarren zerbitzu publikoa. Seinale asko eta asko gaztelania hutsez daude, besteetan euskara okerrago irakurtzeko moduan eta guztiz subordinatuta gaztelaniari: euskara azpian, hizki lodiz gaztelania eta ez euskara... eta logelen aldean euskaraz egon arren, gaizki idatzita daude hainbat. Ospitale



honek milaka pertsonari ematen dio zerbitzu, lurralde zabal bati, eta euskara ere bada Osasunbidearen fakturak ordaintzen ditugun bertako herritarren hizkuntza, nirea. Aski da! Konpondu behingoz hamarkadak irauin dituen irain hau. Ez da lehen aldia, hamarkadak ere badira, herritarrek kexu garela horren erraz konpondu daitekeen zerbaitekin, kartelak ongi egotea. Inork pentsa dezake arazoa gaztelaniak balu horrela jarraituko zuela hizkuntza paisaia? herritarrek kexatu, administrazioa entzungor, eta honelako espazio publiko sentsible batean (osasuna, gaixotasuna, zauriak, ...) halako utzikeria eta mespretxuz jokatzeko jarraituko balute? Normala den bezala, maiz, ez goaz gustuagatik osasun zerbitzuetara, askotan urduri, kezkaz beterik, gaixo edota erituta igotzea

tokatzen zaigu, norberagatik eta hurbilekoengatik, ez areagotu, mesedez, zuen herritarren mina”.

827-2024 dosierra

“Gaur, lankide bat Barañaingo osasun etxera joan da; Emakumearen Arreta zerbitzura hain zuzen ere, eta gehiengo gaztelaniaz egoteaz gain, euskaraz zegoena gaizki itzulita eta oso kutre jarrita dago”.

809-2024 dosierra

“Urtez urte, eta kexak kexa, erdara hutsean bidaltzen du Koloneko Minbiziaren Detekzio Goiztiarreko Programaren esku-orria Nafarroako Gobernuak”.

585-2024 dosierra

“Taberna eta komertzioetan jarri behar diren afixa batzuk Nafarroako Gobernuaren esku daude, homologatuak izan behar direlako, eta nahitaez harengana jo behar dugu kartelak eskuratzeko. Nafarroako Gobernuak ez ditu afixa elebidunak eskaintzen, ez bederen, bi hizkuntzak euskarri berean daudenak. Eskaintza ez dator bat egun indarrean dagoen 103/2017 Foru Dekretuarekin; izan ere, lehen xedapen gehigarriaren arabera, “Foru Dekretu honek errotuluetan, inprimaketan eta edozein motatako dokumentazioan eta komunikazioetan ele biko forma elebiduna baliozkotzat hartutako kasuetan, oro har, euskarri fisiko bakar batean eginen da, artikuluetan euskarri bereziak erabiltzea berariaz baimentzen den kasuetan izan ezik”. Nafarroako Administrazioari eskatzen diot kartel elebidunak egin dizan, euskarri berean, Foru Dekretuak agintzen duenaren arabera”.



432-2024 dosierra

“Ebakuntza egin diote senitarteko bati, eta ebakuntzaren berri izateko aplikazioa instalatze-ko esan digute. Aplikazioaren informazioa ingelesez besterik ezin dut ikusi, telefonoa euskaraz jarria dudalako, pentsatzen dut. Egin dezatela nahi duten aldaketa tekniko, baina informazio hori euskaraz jaso nahi dut”.

429-2024 dosierra

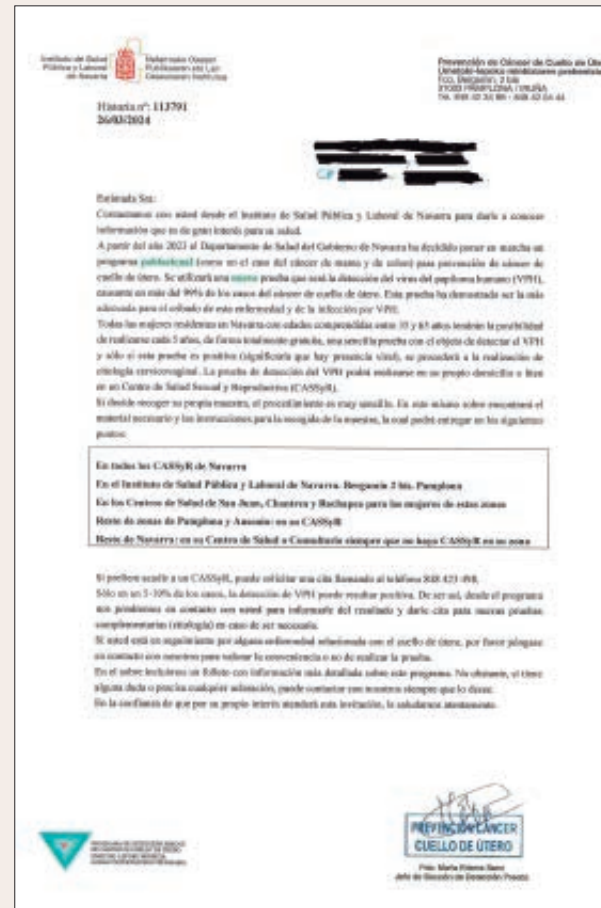
“Apirilaren 30ean umetoki-lepoko minbizia detektatzeko testa eta informazioa jaso nituen etxean, Buztintxuriko osasun etxean jasotzen dut arreta ginekologikoa (gatzelania erabiltzera behartzen naute beti). Kanpaina orokorra eta jarraibideen triptikoa ele bitan jaso ditudan arren, niri zuzendutako azalpen gutuna gatzelania hutsean jaso dut, Osasunbideako zerbitzu orokorretan zein nire osasun etxean hainbatetan komunikazioak euskaraz jaso nahi ditudala adierazi dudan arren. Zergatik dute hain begirune gutxi? Osasun arreta eta informazio osoa euskaraz jasotzeko eskubidea dugu, kalitatezko osasun zerbitzuen adierazgarri ere bada”.

380-2024 dosierra

“Bideko Ama ospitalean dagoen irakurketa txokoa jarritako azalpen orriak gatzelaniaz ezarri dira”.

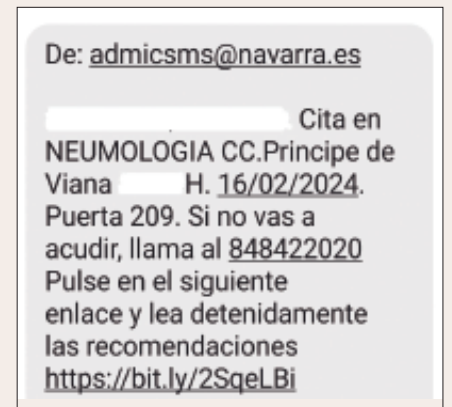
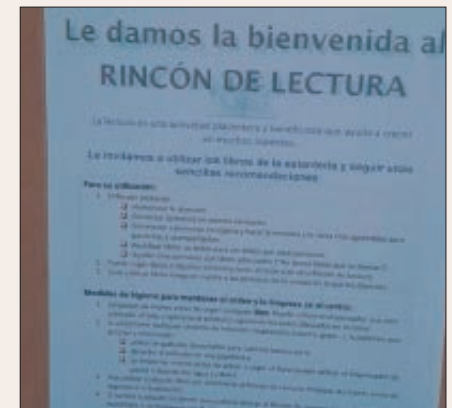
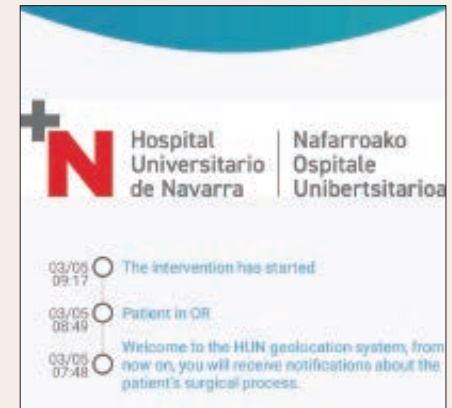
208-2024 dosierra

“Vianako Printzean nuen kontsulta espezialitatearekin 2. solairuan. Horrelaxe zeuden ate guztietako oharrak, gatzelania hutsean. Nire eskubideak sotoan lurperatuta...”



149-2024 dosierra

“Ostiralean neumologoarekin dudan hitzordua gogorarazteko SMSa bidali dit Osasunbideak gatzelania hutsean, nahiz eta Osasunbidearekin hartu-eman guztiak euskaraz egiteko eskaera egina dudan. Noizko pazientearen eskubideak errespetatzea?”



147-2024 dosierra

“Nafarroako ospitalean dago gure aita. Goizero folio erdiaren tamainako orria ekartzen digute edaten duen likido kantitatea apunta dezagun, baita pixarik eta kakarik egin duen ere. Egunero goiz-goizetik hizkuntza-eskubideak urraturik. Bai kardiologiako eta bai hematologiako solairuetan papertxo bera da. Ospitale guztian ote? Zenbat eraikin, pabliko, solairu eta logela... zenbat herritar!”

145-2024 dosierra

“Nafarroako Ospitaleko D pabilioiko 3. solairuko logetan zenbait informazio ez dago euskaraz: telebistaren funtzionamenduari buruzko jarraibideak, ordutegiari eta araei buruzko informazio orokorra, etab”.

144-2024 dosierra

“Nafarroako Ospitaleko wifi-sarera konektatu ahal izateko SMS bidez igortzen dizute pasahitza InvitadosGdN-auto-registro-tik. Bada, SMSa ez dago euskaraz, nahiz eta eskaera aipatu orrialdearen euskarazko bertsioetik eginen duzun”.

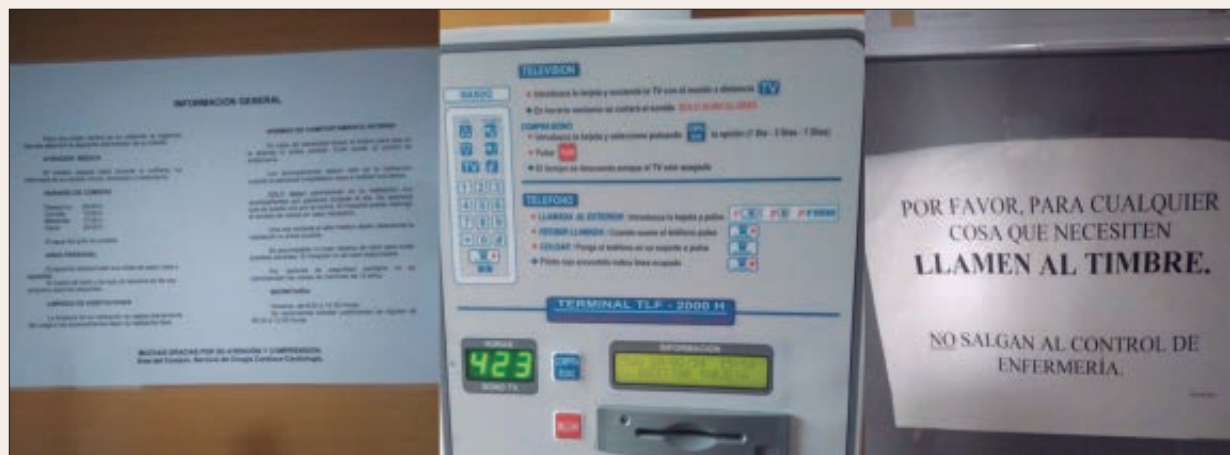
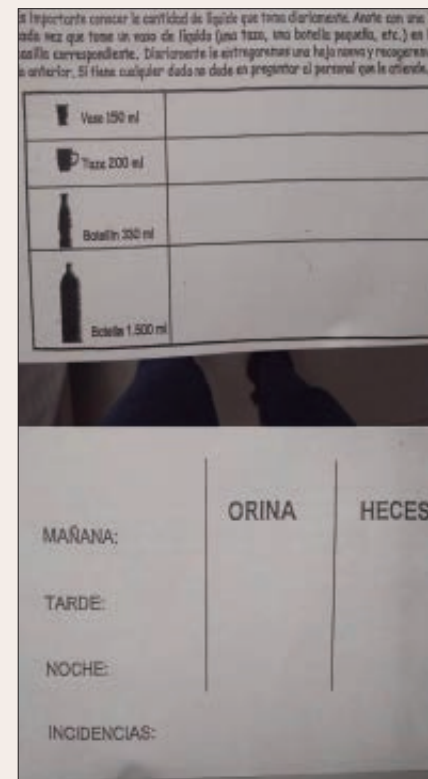
1148-2024 dosierra

“Koloneko Minbiziaren Prebentziorako telefonora deitu dut, 848 42 34 98 zenbakira, 09:00ak aldera. kontsulta bat egiteko. Telefonoaren bostaldetik “Buenos días, Programa de Prevención del Cáncer de Colon, ¿en qué puedo servirle?” Euskaraz badakien galdetu eta ezetz, ez duela ongi ulertzen. Euskaraz arreta emango didan norbait badagoen galdetu eta “no, ya lo siento, no hay nadie que le pueda atender en euskera”. Hortik aurrera edo, nire osasunaren kaltetan, informaziorik gabe geratu edo gaztelaniaz jarraitu, ez dago besterik. Eskerrak nire herrian euskara ofiziala den!”

1048-2024 dosierra

“Zizurgo osasun etxeko telefono sistema aldatu dute, itxaron zerrendan sartzeko aukera emateko. Baina, aldi berean, lehen ematen zuen euskaraz artatua izateko aukera kendu dute”.

Osasun zerbitzu publikoek telefonoz eskaintzen duten arretarekiko, zerbitzu zentral zein osasun-etxe eta ospitaleetako hainbat telefonotan oraindik ez dago zuzenean arreta euskaraz eskatzeko aukera gaituta. Era berean, herritarrek berriaz arreta euskaraz nahi dutela adierazi arren, euskaraz dakien langilerik ez dagoela edo lanpetuak dardela adierazten zaie, eta, beraz, arreta zirkuito edo irizpiderik eza nagusitzen dira.



898-2024 dosierra

“Urriaren 10ean goizean Iruñeko Osasun etxeko 948139076 zenbakira deitu nuen. Harrerakoari azalpenak euskaraz eman nizkion baina berak ez zuela ulertzen eta gaztelaniaz egiteko esan zidan. Telefono deiak jasotzen dutenak ezin dute bermatu Nafarroako hizkuntza den euskara hitz egitea? Noiz arte horrela Osasunbidean?”

409-2024 dosierra

“Hitzordua hartzeko telefonoak ez du euskarazko aukerarik esperatu behar duzularik. Aukerak eta oharrak espainolez daude bakarrik 848 422020 da telefonoa...”

Nola ez, aurrez aurreko osasun arretan egoera antzekoa edo makurragoa ere bada. Espezialistekin ez ezik, lehen arreta edo larrialdi zerbitzuetan ere nekez edukitzen dute herritarrek euskaraz artatuak izateko aukerarik.

1145-2024 dosierra

“Bideko Ama Birjina ospitaleko larrialdietara joan gara, eta alaba artatu duen traumatologoa ez zen euskalduna. Erdaraz artatu gintuzten”.

143-2024 dosierra

“Atzo otsailaren 8an Buztintxuriko osasun etxe-ko osasun sexual eta erreproduktiboko atalean nuen hitzordua. Harreran dagoenak ez zekien euskaraz eta gaztelaniaz egin behar izan nuen. Solairu horretan hainbat ohar, kartel eta informazio gaztelania hutsean daude (Nafarroako Gobernuako kanpainenak soilik daude elebitan). Ginekologoarekin ere beti bezala gaztelaniaz jardun behar izan nuen. Osasunbidean adierazita dut euskarazko harremana nahi dudala, baina

badirudi idatzizko komunikazio batzuetarako soilik kontuan hartzen dutela. Tamalgarria da 2024ean Osasunbidea bertako hizkuntzan zerbitzuak eskaintzeko gai ez dela ikustea”.

1050-2024 dosierra

“Atzo, gaueko 10:45 aldera, Leitzako osasun etxeko larrialdietara joan nintzen eta bi medikuk artatu ninduten. Biak erdaldunak. Hau posible ote da Leitza batean? Egoera konpontzeko neurriak eskatzen dizkiot Nafarroako Gobernuari”.

880-2024 dosierra

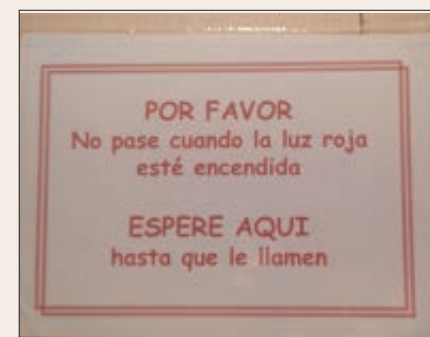
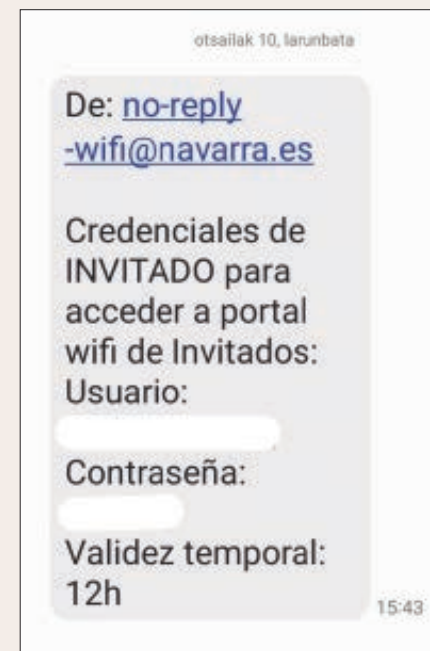
“Osasun zentroko harrerako langilea ez da Euskalduna eta beraz gaztelaraz komunikatzea behartuak gaude”.

584-2024 dosierra

“Bularreko minbiziari aurre hartzeko proba egiteko hitzordua nuen Etxarri Aranatzan. Bertako osasun etxe aurrean sartu eta kartel eta ohar guztiak gaztelania hutsean. Hainbatetan helarazi dut kexa bera, baina, nonbait, euskal hiztunok ez gara kontuan hartzeko herritarrek. Zer esanik ez arreta eskaini zidan profesionalari buruz, hitz bakar bat ere ez euskaraz eta ni, beste behin, gaztelaniaz egiter behartua. Eskerrak euskara ofiziala den herrian gauden! Nazka-nazka eginda nago”.

206-2024 dosierra

“Osasun karpeta APP bidez nire medikuarekin (Buztintxuriko osasun zentrokoa) hitzordu telefonikoa hartu nuen otsailaren 29rako. Hitzordu horretan ohar txiki bat idatzi nuen euskaraz, esaldi labur bi (APPa euskaraz erabiltzen dut eta euskara dut Osasunbidearekin harremanetarako lehenetsi-



tako hizkuntza). Bere garaian mediku euskalduna eskatu nuen baina ezinezkoa zela esan eta euskara ezagutzen ez zuena esleitu zidaten. Otsailaren 29an deia jasotzean, medikuak esan didan lehen gauza mesedez oharrak gaztelaniaz idazteko izan da, lankide bati eskatu behar izan omen dio itzultzeko. Ezetz esan diot, nik Osasunbideari jarri diodala mezu hori eta beraiek ikusi behar dutela itzulpenak nola kudeatu. Euskaraz hobe azaltzen naiz eta nahikoa dut kontsultetan gaztelaniaz moldatu behar izatearekin. Euskara erabiltzeko eskubidea dugula saltzen zaigu baina gero behin eta berriz baldintzatu edo mugatzen gaituzte. Nafarroako Gobernuak arduradunei eta Osasunbideakoei euskararen ezagutza izango duten mediku lan-postu gehiago sortu eta bitartean horrelakoak ez gertatzeko beharrezko bitarteko tekniko, material eta pertsonalak ezartzea eskatzen diot”.

Osasun Departamentuko 75 plazen artean (kontseilaria kenduta) ez dago inolako euskararen ezagutzarik ezarrita duen plazarik. Osasun Departamentuari atxikirik dagoen Nafarroako Osasun Publikoko eta Laneko Osasunerako Institutuko ehundaka lanpostutatik 3 dira euskararen nahitaezko ezagutza ezarrita dutenak, eta Osasunbideako 4.000 plaza baino gehiagotatik 118 soilik dira nahitaezko euskararen nolabaiteko ezagutza dutenak (ez dira % 3ra heltzen). 2024an egindako hainbat lan deialditan ere euskararen ezagutza ez da merezimendu izan legeak ezarritako eremu misto (zerbitzu zentralak barne) eta ez-euskaldunetako plazetan; atzerriko hizkuntzak, aldiz, merezimendu izan dira.

Honek guztiak, atzetik zetorren egoerari batuta, Nafarroako osasungintza sistema euskalduntzetik oso urrun uzten du, eta hori herritarrek egunerokoan pairatzen duten errealitatean islatzen da.

Gainera, aurrera begira Nafarroako Gobernuak egindako euskarazko plazen proposamenenean ere ez da aldaketa nabarmenik planteatzen, eta Merezimenduen Dekretu berriak ezer gutxi aldatu dezake, batik bat, zerbitzu zentralen. Horrek ere osasungintzan hizkuntza eskubideen aitortza zailagoa egin dezake etorkizunean.

Nafarroako Gobernuak berak emandako erantzunetan argi azaltzen da legeak ezarritako eremu euskalduneko zerbitzuak emateko ere, egun ez dauden euskararen ezagutza duten lanpostuak behar direla. 2024an Gobernuak iragarritakoaren arabera, ehundaka gutxi batzuk izango dira profila ezartzen joango zaien lanpostuak, eta, beraz, nekez emango zaio herritarrei euskara ofiziala den eremuetan ere euskarazko osasun arreta jaso ahal izateko bermerik.

880-2024 dosierra

“Osasun zentroko harrerako langilea ez da euskalduna eta beraz gazteleraz komunikatzera behartuak gaude”.

Erantzuna: “Gaur egun, osasun-eskualde oinarrizko honetan administrari plaza bakar baterako eskatzen da betekizun hori, eta Nafarroako Gobernuari eta Parlamentuari dagokio administrari plazak betetzeko euskaraz jakitea eskatzeko egin beharreko aldaketak egitea. Bestalde, Euskarabideak betekizun hori proposatu zuen osasun-eskualde oinarrizko plaza batzuetarako, eta horren onspenaren zain dago Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua”.

437-2024 dosierra

“...Barrutiko fakultatibo espezialisten 72 lanpostu huts betetzeko, merezimendu-lehiaketa bidezko lekualdatzearen bitartez. Euskara ez zen kontuan hartu, eremu mistoko edo “ez euskal-

dun”-eko lanpostuak baitira. Ingelesa, frantsesa eta alemana, ordea, bai...”

938-2024 dosierra

“Gaur Osasunbideak García Orcoyen ospitalean Obstetrizia eta Ginekologiako Laguntza Zerbitzuko burutza merezimendu-lehiaketa bidez betetzeko (2712E/2024 ebazpenaren bidez) deialdia egin du. Alemana, frantsesa eta ingelesaren ezagutza baloratzen dira, euskararena ez. Nafarroako Gobernuak ez du lotsarik”.

866-2024 dosierra

“Gaur Nafarroako Gobernuak Osasunbidean lan egiteko deialdi hauek atera ditu:

- Erradiodiagnostikoko teknikari espezialisten (ETE) 11 lanpostu
 - Zeladoreen 60 lanpostu
 - Erizaintzako zainketa lagungarrietako teknikarrien (EZLTen) 212 lanpostu
 - Osasun dokumentazioko teknikari espezialisten (ODTEen) lanpostu bat
 - Anatomia patologikoaren arloko teknikari espezialisten (APTEen) 10 lanpostu
 - Osasun Mentaleko erizain espezialisten 22 lanpostu
 - Psikologo klinikoaren 20 lanpostu
 - Genetika Medikoaren Zerbitzuan biologo klinikoaren lanpostu bat
 - Fakultatibo espezialisten 74 lanpostu
- Lanpostu gehien gehienak “eremu mixto” edo “ez euskaldunean” kokatuak daudenez, euskara ez da ezta merezimendu, atzerriko hizkuntzek denetan puntuatzen duten bitartean”.

Azkenik, osasungintza pribatuari dagokionez jasotako intzidentzia urriek behar bezalako azterketa egitea eragozten digute, baina, hala ere, oinarriko zerbitzu hauetan Nafarroako Erabiltzaile eta Kontsumitzaileen Legeak osasungintza pribatuko zerbitzuetan herritarren hizkuntza eskubideak ez aitortzeak inongo bermerik gabe uzten du herritarra, baita euskara ofiziala den eremuetan ere. Beraz, osasungintzako enpresa pribatu zein elkarte gehienetan gaztelania hutsa erabiltzen da batzuek borondatez beraien bezeroei euskarazko zerbitzuak eskaintzearen aldeko hautua egin arren.

967-2024 dosierra

“GAESek doako entzumen-berrikuspenera egiteko eskaintza helarazi digu etxera gutun bidez. Gutuna gaztelaniaz baino ez dagoenez, jakinarazi nahi diet euskara ofiziala dela gure herrian eta, eskaintzaren berri euskaraz jasotzea nahi dugula. Hurrengoetarako kontuan har dezaten nahi dut”.

24-2024 dosierra

“Nafarroako odol-emaileen elkartetik mezu hau heldu zait gaztelaniaz. Mezuak euskaraz ere bidali ditzadan eskatu nahiko nioke ADONA-ri”.

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA

Osasun sistemaren oinarri berriak ezartzeko Osasun Ituna hitzartzeko prozesua hasi zuten 2024an osasungintzako hainbat eragile eta erakundek. Osasun sistemaren hobetze eta eraldatzean hizkuntza eskubideen bermerako

Charla - coloquio



CRISIS (IN)VISIBLES
Desafiando lo invisible:
emergencias mundiales y la situación en Sudán del Sur.

7 de febrero de 18:30 a 19:30,
en **Zabaldi**. C/ Navarrería, 25 (Pamplona-Iruña)

Ponente
Miriam Montero, especialista en emergencias en Médicos del Mundo.

ORGANIZA  CON EL APOYO DE 

tresna guztiak martxan jartzeak etorkizunean bere osotasunean euskararen normalizazioa txertatuta duen sistema izatea eragin dezake; hori egin ezean, urtero Behatokian jasotzen diren kasuek errepikatzen jarraituko dute.

Horiek horrela, 2024ko urrian Behatokiak EAEn osasun asistentzia euskaraz jasotzeko gabezien azterketa helarazi zien Osasun Ituna lantzeko taldeko arduradunei. Izan ere, EAeko Osasun Itunaren diagnostikoa osatzen ari ziren horretan, Behatokiak Osakidetzaren euskarazko arretan detektatutako gabeziak aztertu eta helarazi zizkien. Neurri irmo eta bermatzaileak eskatu ziren hizkuntza eskubideen urraketari behingoz amaiera emateko eta, beraz, azken urteetan Araba, Bizkaia eta Gipuzkoako osasun sisteman arreta zuzenari zein profesionalak euskaraz lan egin edo formakuntza jasotzeari lotuta, Euskararen Telefonoaren bidez jasotako gertaerarik nabarmenenak helarazi zitzaizkien.

Izan ere, azken urteetako hutsune berberak zuzendu gabe jarraitzen da, eta euskarazko arreta berariaz eskatuta duten herritarrei ere ez zaie kalitatezko arreta bermatzen. Helarazitako kexei emandako erantzunetan maiz adierazten da ezin izan dela euskarazko arreta bermatu kontratazio zerrendetan euskararen ezagutzarik ez duten profesionalak daudelako edo euskaraz arreta eskaintzeko maila egokirik ez dutelako. Sistema osoa zerbitzua euskaraz eskaini eta lan egiteko gai ez izateak zerbitzua euskaraz berdintasunean jaso ezin izatetik harago, osasun arloko erakundeetan hizkuntza ohiturak ere ezartzen ditu.

2024an ere horiei guztiei lotutako intzidentziak izan dira. Espezialisten arreta eta zerbitzuak euskaraz jasotzeko ezintasuna (ez da nahikoa erizaina edo bitik bat euskalduna izatearekin, profesionalak euskara ez ezagutzeak herri-tarren hizkuntza hautua baldintzatzen du):

1041-2024 dosierra

“Traumatologia arloko medikuarekin kontsulta izan dut Zarauzko Anbulatorioan. Euskaraz hasi natzaio hitz egiten, eta handik gutxira, moztu egin dit, gazteleraz, esanez ez zuela euskaraz ulertzen. Hori dela eta, gaztelaniaz komunikatu behar izan dut”.

692-2024 dosierra

“Alabarekin Zarautzko anbulategiko oftamologora etorri naiz eta erizainak eta okulistikak ez zekiten euskaraz”.

73-2024 dosierra

“Ibarrako osasun zentroan hitzordua nuen nire semearekin urtarrilaren 10ean zalantza bat argitzeko. Gure pediatria euskalduna da, eta bertara sartutakoan euskaraz agurtu genuen ohi bezala. Berarekin, ordea, beste pertsona bat zegoen hitz bat bera ere euskaraz egiten ez zuena (pertsona hori nor zen ezin jakin, ez baitzigun azaldu ere egin). Hori dela eta gure pediatria ere gure semeari eta niri gaztelaniaz zuzentzen hasi zitzaion. Nire semeak gazteleraz ulertzen ez zuela esan arren, momentu oro berari gaztelaniaz zuzentzen jarraitu zuten biek. Nik euskaraz egiten nion semeari eta orduan ohiko pediatriak euskaraz ere hitz egiten zion. Oso egoera deserosoa izan zen, bai niretzat eta baita nire semearentzat ere. Gure eskubideak erabat urratu zizkiguten; batak hitz bat bera ere ez zekielako eta besteak euskaraz jakin arren erdaraz egiten jarraitu zuela euskaraz egiteko eskatu arren”.

Larritasun berezia hartzen dute pazienteen osasunean eta diagnostiko egokian pediatria, psikologia, pedagogia,

emakumeen arreta edota onkologia bezalako espezializazioek. Zerbitzu hauek garaiz eta ondoriorik gabe euskaraz jaso ahal izateak duen garrantzia herritarren ongizatearen parte da. Behekoa bezalakoek kasuen nondik norakoen larritasuna erakutsi dezakete, eta kexa bideratu ostean, batzuetan Osakidetzak neurri zuzentzaileak hartzen dituen arren, berezkoa beharko lukeena, pazienteen eskaera eta ahaleginaren ondorio bilakatzen da.

1204-2024 dosierra

“6 urteko nire alabak bi belarrietan %51 ko gale-
ra du. Gaur Donostiako ospitalera bertaratu gara
zenbait proba egitera. Hitzen bidezko audiometria
egitera zijoazela, euskaraz izateko eskatu dut.
Beste batean ere gaztelaraz egin zioten eta nire
alabak gaztelarako oso hitz gutxi ezagutzen di-
tuenez, ezin zaio proba burutu. Beraien erantzuna
gaztelaraz soilik dituztela grabazioak izan da (ez
da langileen errua noski). Beraz ezin izan die behar
bezala artatu eta proba burutu gabe geratu da”.

717-2024 dosierra

“Abuztuaren 27an Basurtuko psikiatria depar-
tamentuan, Arrupe eraikinean, psiko-onkologia
arreta jaso nuen baina ezin izan dut zerbitzua
euskaraz jaso. Zerbitzu hau euskaraz ez iza-
tea arazo larria dela uste dut, terapia hitzez eta
emozioez egiten den heinean, ezin baita tera-
piaren kalitatea bermatu. Nire terapia minbizi
terminala duen amaren egoeragatik jasotzen
ari naiz beraz, beharrezkoa zait nire sentipenak
gure hizkuntzan azaltzea. Bestalde, euskara gure
herriko hizkuntza ofiziala da eta nire eskubi-
dea urraturik sentitzen dut. Osakidetzari neurri
irraioak har ditzan eskatu nahi diot”.

1039-2024 dosierra

“Hitzorduan geneukan gaur, azaroak 12, pedia-
trarekin goizeko 09:00etan Basurtuko ospitalean.
Pediatra kanpotarra da (andaluziarra) eta ez daki
euskaraz. Gaztelaniaz aritu behar izan dugu”.

255-2024 dosierra

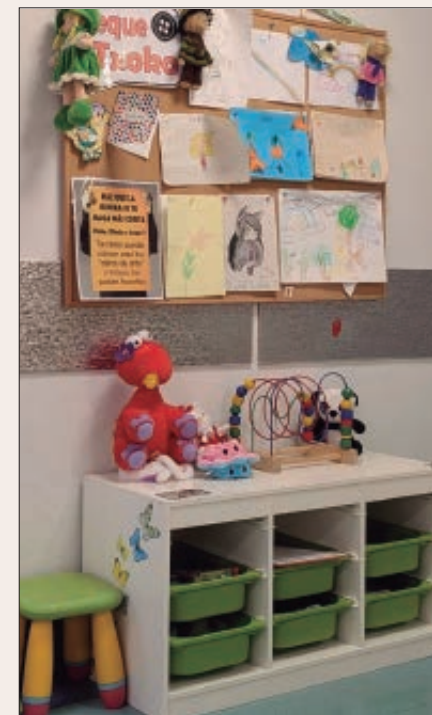
“Gaur goizean, 9:45 inguruan, Basurtoko neuro-
logia pediatrikoan egon naiz 10 urte bete berri
dituen alabarekin. Haurrak ez du gaztelera kon-
trolatzen eta 3 pertsona ezezagunen aurrean lo-
tsatuta zegoen. Umea ez zela normalean horren
isila/lotsatia, gaurkoa ez zela bere ohiko izaera
azaltzen saiatu naizenean (leloa balitz tratatzen
ari zirela ikusita), “ le veo que es muy retraída”
esan eta gero medikuaren partetik oso erantzun
desegokia jaso dugu: “yo vivo en un pueblo eus-
kaldun, y todos los niños saben español””.

Larrialdietan ere pazientearen hizkuntza hautua berariaz zaindu beharko litzateke, larrialdien zerbitzu hori edozein lurralde eremutan egonik ere, eta herritarrak ezin dira larrialdietan zein bestelakoetan uneoro euskarazko zerbitzua nahi dutela adierazten ibili (berme gabe gainera), zerbitzua gaztelaniaz nahi duenak horrelakorik egin behar ez duen bezala (ikus 885-2024 erantzuna).

885-2024 dosierra

“Atzo igandea (urriak 6) eguerdiko 12:00tan
Basauriko ambulatorioko larrialdietan ez zegoen
arreta euskaraz ematen zuten sendagilerik eta
erizainik eta gaztelaniaz artatu gintuzten”.

Erantzuna: “Egun eta ordu horretan Basauri-
Arizko Etengabeko arreta Gunean ez zen egon
medikurik, ez euskaraz ez gaztelaniaz artatzeko.



Erizainen artean ordea, bazen euskaraz arta zezakeenik, baina esplizituki eskatu behar zen. Zer-gatik? Kontsultara sartzeko sistema automatizatu dagoelako, hau da, osasun zentrorra joan orduan, hitzordua hartzeko erabiltzaileak txanda-kodea emango dion makina batera joan behar du; ondoren, itxarongelan dagoen pantailari adi egon behar du eta bertan, kode horri lotuta kontsulta zenbakia azaltzen denean, kontsulta horrexetara joan. Hori dela eta, profesional euskaldunak egon arren, babiliteke elebakarrarekin tokatzea. Euskaraz artatzea nahi izatera, gure kasua, esplizituki adierazi behar da osasun zentroko informazio-unitatean, eta haxe izan dadin ahaleginduko dira”.

Baina telefono bidezko hasierako arretan ere, euskararen ezagutzarekiko neurri irmoagoak hartzen direla suposatzen den arloan ere, izan dira urraketak:

340-2024 dosierra

“Osakidetzaren Durangoko anbulatorioan telefono arretan (goizeko 8:15ak aldera) aitarentzat medikuarekin hitzordua eskatzeko asmoa izan dut. Bertako langileak, publikoari arreta ematen ari dana alegia, euskaraz egin diot eta berak erderara pasa arazi nau, hitz bat euskaraz esan barik. Badira gutxienez ahalegin minimoa egiten dutenak eta maila ez izan arren saiatsen direnak. Honek zuzenean euskaraz ez egiteko jarrera argia erakutsi dit eta telefono arretan dagoen langile publiko baten kasuan onartezina egin zait”.

482-2024 dosierra

“Osakidetzaren 900203050 telefonora deituz gero euskaraz artatua izateko zenbakia aukera-

tu ondoren, telefonoa hartzen duenak euskaraz badaki eta arreta euskaraz eskaintzen du; baina, ondotik, mediku batekin pasatzen zaituztenean, euskaraz ez dakien medikuarekin aritu behar izan dugu deitu dugun guztietan. Hondarribiko etxera bidaltzen duten medikua ere ez da euskalduna eta erdaraz aritu behar izan dugu”.

Arestian aipatu bezala, euskarazko eskaintza aktibo baten falta dago hainbat osasun-etxe eta zentrotan, eta, ondorioz, pazienteak berariaz euskaraz nahi duela adierazten ibili behar da. Baina, hori gutxi ez eta zerbitzua euskaraz eskatzeak askotan “gatazka” sortzen dio pazienteari; lasaitasunez euskaraz eskatzeko beldurra edo erreparoa izaten dute. Arreta euskaraz eskatze hutsak zerbitzu bera jasotzeko denbora gehiago inbertitu beharra dakarkio herritarri hainbat kasutan.

1111-2024 dosierra

“Usansoloko ospitaleko larrialdietan mediko euskaraz artatzeko eskatzeagatik ordu bete gehiago itxaron behar izan dot. Erdalduna zen medikoak ia euskaraz nahi nuen galdetu zidan, berak ez zuelako ulertzen eta beste mediko baten bila joan zen, nik uste nuen berehala etorriko zela, baina denbora pasa eta pasa, eta azkenean harrerara joan nintzen kexatzera, eta oraindik ere ez zen etorri inor, orduan berriro kexatzera joan ze, gripe batekin oso nekatuta negoen, eta gaueko ordu 2ak ziren. Azkenean medikua etorri eta nire haserrea erakutsi nion eta esan zidan ia artatua izatea nahi nuen edo ez, hau da, isildu edo joan. Honen ondorioz 2:30etan atera nintzen ospitaletik”.



259-2024 dosierra

“Egia auzoko anbulatorioan alta emateko eskaera egitera joan nintzen eta mediku aukeraketa egiteko eskatu zidaten. Goizez lan egiten dudanez arratsaldez ere gaixoak artatzen dituen mediku bat aukeratu nahi nuen, baina hara sorpresa arratsaldez gaztelaraz bakarrik artatzen duten medikua bakarrik aukeratu nezakeen. Azkenean goizez bakarrik lan egiten duen eta euskaraz dakien medikua aukeratu behar izan dut, nahiz eta hori nire lan-orduekin bateragarria ez izan. Gauza da goizez eta arratsaldez lan egiten duten mediku euskaldunek kupoa beteta dutela, beraz edo euskaraz dakien eta goizez libre zegoen mediku bakarra aukeratzeko duzu edo derrigor gaztelaniaz bakarrik artatzen duen medikua hautatu behar da. Kontuan izanda denok dugula Osakidetzan euskaraz artatuak izateko eskubidea ez da bermatzen”.

887-2024 dosierra

“Azken bi hilabetetan hirutan gertatu zait Pasai San Pedroko anbulatorioko harreraren dagoen langile batekin euskaraz hasi eta “en castellano”; bietan alboko lankide euskaldunekin egin dut baino hirugarrengoa besteak lanpetuta eta jende asko zain zegoelako, erdi behartuta gaztelaraz egin nuen, gogoz kontra ia. Berak eskubide guztia du espainolez aritzeko baino nik euskaraz egin nahi dut eta gutxienez nere jarduna ULERTU behar duelakoan nago, erakunde publiko batetan lanean dagoela kontutan hartuz”.

655-2024 dosierra

“Oartzungo osasun zentroan erizainarekin zita izan nuen uztailaren 23an eta ez zen euskara

ulertzeko gai izan. Saiatu nintzen azalpenak modu errezean eta ulertzeko moduan azaltzen, baina, azkenean, gaztelaniaz egin behar izan nuen. Eman didan dokumentua gaztelaniaz zegoen eta euskaraz jasotzeko eskatu behar izan dut bitan. Gutxienez euskara ulertuko duten eta euskararekiko jarrera ona duten profesionalak behar ditugu, baita ordezkapenatarako ere”.

Herritar bati euskarazko arreta eskatzeagatik tolerantzia falta ere iradoki zioten:

1110-2024 dosierra

“Hemen bi gertaera azaldu nahi ditut, bata Osakidetza osasun etxe batean gertatutakoa eta bestea kexa jarri ondoren jaso nuen erantzuna. Osasun etxera joan nintzen nire Sua alabak pediatriako erizainarekin hitzordua zuelako. Erizaina eta EHUKo ikasle bat zeuden bertan, euskaraz hasi eta erizainak euskaraz egin zidan hasiera batean, orduan euskaraz artatu ahal gintuen galdetu nion eta honek praktiketako ikasleari galdetu zion ea ulertzen zuen, ikasleak hala moduz zekiela esan zuen, azpimarratzekoa da ez zuela esan ez zuenik ulertzen. Erizainak ia gaztelaniaz egitea ardura zidan galdetu zidan, nik euskaraz nahiago nuela adierazi nuen, bere erantzuna izan zen “beno gaztelaniaz egingo dugu, ze ikasleak agian ez du ulertuko”. Harrituta eta etsituta ez nuen momentuan insistitu, zur eta lur nengoen nik baimendu ez nuen praktiketako ikasle bategen baldintzatu ahal zezakeelako nire hizkuntza. Momentu batean ere ez zidaten alternatibarik jarri, adibidez ez zidaten jakinarazi ikasle gelan egotea ez zela derrigorrezkoa. Gainera,

ikasle horrek biziko duen egunerokotasuna ezkutatu nahi zaio? Bigarren zatia izan zen kexa jarri ostean jaso nuen erantzuna, kopia helarazi dezaket, barkamena eskatzen duten arren egoera hauek bideratzeko jarraibideak eman ordez, epai bat aurpegiratu zidaten, literalki “gure planteamenduetan malguagoak izan behar dugu eta tolerantzia landu”. Hau da, nire eskubidea eskatzeagatik, intolerantziak jokatu omen dut... Zur eta lur utzi ninduen erantzunak eta ondorioz gertaera hauek jakinarazi nahi ditut eta halaber Algorta/Bidezabal osasun etxeko UAP den Felipe Diaz Blancori helarazi nolabait ez zuela erantzun bere postuaren erantzunkizunak eskatzen duen bezala, hau da, informatuz ze neurri dauden hizkuntza eskubideak bermatzeko inongo epairik bota gabe”.

Kasu batzuetan, profesionalek, euskararen nolabaiteko ezagutza egiaztatuta izan arren, gaztelaniaz hitz egin nahi dutela erantzuten diete pazienteei beheko kasu honetan ikus daitekeen bezala. Beraz, “e” adierazgarri hori darmaten profesionalen betebeharrak eta gaitasunekiko neurriak ere hartu beharko lituzke Osakidetza. Argigarria benetan, erakundeak berak emandako erantzunean ere aitortu izana zerbitzua eta eginbeharrak behar bezala aurrera eramateko euskarako B2 maila ez dela nahikoa, beheko erantzunean azaltzen den bezala. Era berean, irtenbide bezala herritarrei osasun zentroz aldatzea planteatzen zaie, eta ez profesional horiekiko neurriak hartzea.

50-2024 dosierra

“Gaur Etxebarriko anbulatorioan izan naiz alabarekin. Bertan bi pediatra daude eta biek daramate “e” bereizgarria paparrean. Bietako bat,

erabat euskalduna ez baldin bada ere, ahalegin-tzen da umeari euskaraz egiten. Honekin aritzen den erizaina ez da euskalduna. Bigarren pediatra ez da gai hitz bat bera ere euskaraz esateko eta honekin aritzen den erizaina euskalduna da. Kontsulta euskaraz hitz egiten ez duenarekin egokitu zitzaidan eta gaztelaniaz aritu behar izan genuen. Arratsaldean osasun aholkulariari deitu eta, arreta euskaraz jasotzea aukeratu nuen arren, gaztelaniaz aritu behar izan nuen, baita erizainarekin ere. Ondotik, Basauriko Etengabe-ko Arreta Guneko medikuarekin eta erizainarekin ere ezin izan nuen euskaraz komunikatu”.

Erantzuna: “Hasteko barkamena eskatzea, hala egokitu arren, arreta medikoa euskaraz ezin jaso izanagatik. Etxebarriko osasun-zentroan bi pediatrik euskararen B2 maila egiaztatuta eduki arren, erabiltzailearen euskarazko jarduna ulertzeko bai, baina kontsultagaia euskaraz ahoz azaltzeko ez daukate euskarazko nahikotasun-mailarik. Oinarrian dago arazoa, euskararen B2 maila ez bait da nahikoa fakultatibo edo erizain batek bete behar dituen zereginak, ahoz zein idatziz euskaraz ganoraz betetzeko.... Zera planteatu diezaiokegu herritarrari irtenbide gisa: Basauri-Kareagako osasun-zentroko pediatra esleitzea arreta euskaraz bermatzea nahi badu”.

265-2024 dosierra

“Nire anbulatorioa “La Merced” da, eta aurreko urtean beste anbulatorio bat egin dutelako inguruan, nire betiko medikua beste anbulatorio batera joan da. Eta ni kontsultara joan nintzenean, han zegoen medikuak ez zidan ezta “kaixo” ere euskaraz esan. Gaztelaniaz erantzun zidan berak bazeukala C1 baino ez zuela hitz egiten. Urte



amaieran edo aurten berriz joan behar izan dut, eta berriz ere ez kaixo ez agur ez dit euskaraz esan, dena gaztelaniaz egin behar izan dut. Orain medikuz aldatu dut, harreran esan didate ez dau dela ziur beste medikuak euskaraz dakien ala ez”.

Osakidetzak berak “eremu euskaldun” izendatutakoetan ere euskararen ezagutza duten medikuak ordezkatzekoan ezagutzarik ez dutenak ezarri izan dira herri batzuetan.

907-2024 dosierra

“Pediatrekin kontsulta izan dugu gaur Zarautzen eta ez daki euskaraz. Ume guztiak D ereduan matrikulatuta eta euskaraz ari diren UEMAKo udalerrri batean ezin da halakorik onartu”.

15-2024 dosierra

“Alegiako osasun-etxean betiko pediatra bajaran dago eta ordezeko jarri dutenak ez daki euskaraz. Osasun-etxean bertan kexa bat jarri nuen eta saiatzen direla baina momentuan pediatra euskaldunik ez dutela erantzun zidaten”.

1139-2024 dosierra

“Izarrako Osakidetzako lehen arretako medikuak ez daki euskaraz, beraz ezin izan dut kontsulta euskaraz egin”.

444-2024 dosierra

“Ibarrako anbulategia pediatra bajaran dago, ordezekoa astean bitan etortzen da eta erdalduna da (ez du euskaraz hitz bat bera ere egiten). Gaur nire alaba kontsultara joan da eta bere hizkuntza eskubideak urratuak izan dira”.

Osakidetzako protokoloek ezartzen dute profesional batek euskararen ezagutzarik ez badu, laguntza eskatu behar duela pazienteak euskaraz artatzeko. Protokoloa askotan ez da betetzen, eta, gainera, ez da nahikoa egungo sisteman euskarazko arreta bermatzeko. Urtero jasotzen ditugun erantzunetan, profesionaleri irizpideak behin eta berriro gogorarazten zaizkie, baina, kasu askotan kexa bideratu ostean, ez aurretik.

912-2024 dosierra

“Pasai San Pedroko anbulatorioko harreraren dagoen langilea ez da euskalduna eta azkenaldian joan naizen guztietan gaztelaniaz aritu behar izan dut. Nik ez daukat ezer langile horren kontra baina zuzeneko arreta eskaintzen den postuetan langile euskaldunak jarri beharko lituzke Osakidetzak. Bada, horixe eskatzen diot”.

Azpiktratatzen diren edo osasungintzarekin hitzarmena duten enpresetan ez da behar bezala zaintzen zerbitzua euskaraz eskaintzen dutela (hizkuntza irizpideak), eta horrek zuzenean sisteman euskarazko arreta adierazita duten herritarrei ere eragiten die.

1045-2024 dosierra

“Osakidetzak azpi-kontratautako Asuncion Klinikako oftalmologoa ez da euskalduna eta ez ditu hizkuntza eskubideak errespetatzen”.

810-2024 dosierra

“Abuztuaren 29ko astean VitalAire enpresak abisua utzi zigun postontzian, erdara hutsean adieraziz telefono “operatibo” bat emateko deitu genezan 946301366 telefonora. Izan ere, aste

horretan behin deitu zuten eta ezin izan nuen deia hartu, gidatzen ari nintzelako. Gainera, eurei ezin dakieke bueltatu zeren deiak egiteko baino ez dute mugikorra. Bada, 946301366 telefonora deitu nuen eta erdara hutsean egiten zidatela-eta eta euskaraz egiterik ez zegoenez, etsi egin nuen. Bada, handik gutxira sms-a bidali zidaten: “Sr. xxxxxx, nos? ha? llamado a Vitalaire, hemos remitido su solicitud para atenderle en Esrkerá? como tiene solicitado. Sera contactado en breve, disculpe las molestias”. Bada, abuztuaren 29tik gaur arte ---irailaren 16a--- inork ez du deitu. Gaur deitu didate eta erdara hutsean egin didate. Hargatik deia iseki egin diot. Berriro deitu du eta gaztelania hutsean aritu zait. Euskaraz erantzuten ibili natzaio eta dirudienez ulertu egin ditu esandakoak. Ez ote dakite euskara hizkuntza ofiziala dela eta zerbitzua euskaraz eman behar dutela erdaraz ematen duten bezala? Eta hizkuntza-hautua pazienteari/herritarrei dago-kiela? Noiz arte? Lehenagoko kexak ere badira: 75-2021; 1215-2020)”

196-2024 dosierra

“Bere garaian galdeketa bat bidali zeniguten ea Osakidetzan ze hizkuntzan artatuak izan nahi genuen galdetuz. Nik EUSKARA eta gure familiak aukeratu genuen, baina ez da betetzen gure nahia, batez ere ASUNCION KLINIKARA bideratzen gaituztenean. Familia medikua euskalduna dugu, hori bai, baina gero, mediku espezialista baten-gana bideratzen nautenean edo gaituztenean, familiako edonor, gehienetan, ez zaigu gure hizkuntza hautua errespetatzen. Mediku onak eta “euskaldunak” nahi ditugu, gure eskubideak betetzea nahi dugu. Beharrezko diren neurriak

hartzea eskertuko nizueke, gaur egun dauden osasun langile guztiek, EUSKARA ikas dezaten, erabiltzaileon onurarako”.

Osakidetzak euskararekiko lehentasunezko eremutzat ez dituen herri eta hirietako pazienteek eskubide berberak izan arren, berme gutxiago dituzte (neurri “ahulagoak” hartzen dira eta eskaintza aktibo gutxiago egiten da).

663-2024 dosierra

“Gaur 09:38an Zabalganeko osasun zentrora deitu dut. “Zabalgana buenos días” gaztelania hutsean agurtu nau eta ni euskaraz hitz egiten hasi natzaio. Jarraian deia moztu dit”.

Erantzuna: “Zentroak azpimarratu du langileek irizpide linguistikoak ezagutzen dituztela eta ahal duten guztietan betetzen dituztela, eta soilik kasu jakin batzuetan bakarrik gertatu ohi dela hori ez betetzea eta gehienetan ezezagutzaren ondorio dela (udako kontratazioetan langile berriak etortzen direnean). Deiaren eteteari dagokionez harridura azaldu dute hutsegite larria delako. Egoera ustekabekoa izan daitekeela diote, dei bat baino gehiago jasotzen dutelako eta batzuetan gertatzen da elkarrizketa istripuz etetea...”

966-2024 dosierra

“Eibarko anbulatorioko harrerako langileari euskaraz egin diot. Hasierakoa ulertu du, baina galdera bat egin diodanean, “no te entiendo” esan eta gaztelaniaz erantzun behar izan diot”.

Osasungintzako profesionalek ikastetxeetan eskainitako saioak gaztelaniaz egin izan dituzten D ereduko ikaste-

txeen kasuak ere izan ziren 2024an. Kasu hauetan, ikastetxeek formakuntzak euskaraz izatea lehenetsi izan dute, baina, profesionalak euskararen ezagutza nahikorik ez izateak eskaintza bera baldintzatzen du, eta ikastetxe batzuek ikastaroak gaztelaniaz jasotzeko salbuespenak egin izan dituzte euskarazko eskaintza ezaren aurrean, haur eta gaztetxoenen eskubideak kaltetuz.

181-2024 dosierra.

“Pasa den ostiralean, otsailaren 22an, Osakidetza antolatuta sexualitatearen inguruko hitzaldia izan zuten Ibaibe ikastetxeko (Barakaldo) 6.mailako ikasleek. Jakin dudanez, hitzaldia gaztelera hutsez izan zen, bai aurkezpena eta baita hitzaldia emateko prestatuta zuten materiala ere. Ez zait normala iruditzen, D ereduko ikastetxe batetan hitzaldia euskaraz ez izatea. Beste bi egunetan ere etorriko omen dira ikastaroarekin jarraitzera, ezer esan ezean seguraski berriro ere gaztelera izango denaren susmoa dut. Osakidetza ez zegoen inor hitzaldia euskaraz emateko? Materiala ere ezin dute euskaraz izan? Pena handia ematen du, D eredukoa ikastetxe batetan horrelako gauzak gertatzea.... Ahal den neurrian, eskolako guraso moduan, ez nuke nahiko egoeira berdina errepikatzea.”

Zuzeneko arretari lotutakoak ez ezik, bestelako urraketan adibideak ere helarazi izan ditugu 2024an: gaztelaniaz emandako erantzun idatziak, aldi baterako hizkuntza paisaian akatsak, baimenak zein bestelako dokumentuak gaztelania hutsean eskaini izana pazienteei... Hauek ere kexa jarri ostean zuzentzen diren arren, azken urteetan behin eta berriro errepikatzen diren hutsuneak dira.

25-2024 dosierra

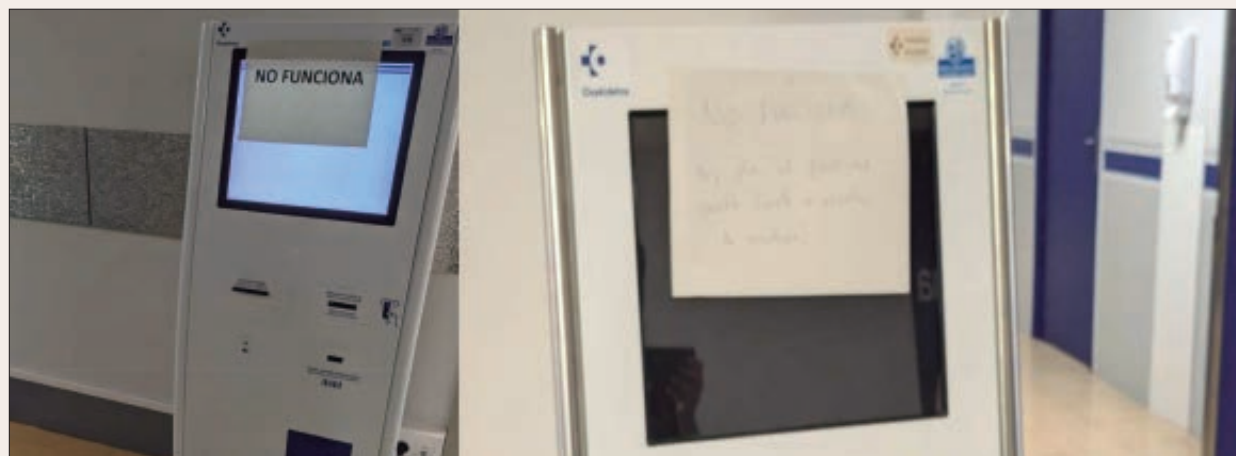
“Trapagarango anbulatoriora joan naiz bizi-testamendua egiteko asmotan eta bertan euskaraz aratu naute, baina, testamentua egiteko dokumentazioa gaztelaniaz baino ez dutela esan didate, web orrian aurkituko ditudala euskaraz”.

476-2024 dosierra

“Duela hamar egun, Osakidetza euskaraz idatzizko kexa bat jarri nion, eta erantzuna gutun bate bidez jaso dut, gaztelania hutsean”.

568-2024 dosierra

“San Eloiko ospitaleko min unitatean egon naiz eta nahiz eta medikua eta erizainekin euskaraz egin izan, berriz ere, sinatu behar izan dudana informazioa erdaraz besterik ez zuten. Ipintzen dudana hau bezalako 3. edo 4. kexa da. Informaturako baimena erdaraz sinatu behar izan dut egin behar didaten teknika guztietan. Lotsagarria da, batez ere lehenengo kexatik urtebete baino gehiago pasa denean”.



Era berean, osasungintzako profesionalek, langile gisa, euskarazko zerbitzuak edo formazioa jasotzeko zailtasunak izan dituzte hainbatetan Osakidetzan, eta OSALAN zein OSATEK bezalako erakunde publikoetan gertatzen diren kasuak ere nabarmentzekoan izan dira urte honetan. Nola ez, euskaraz lan egiteko oztopoak gainditu gabe jarraitzen dute, eta honi lotutako kasurik aipagarrienak txertatu ditugu. Horiek askotan herritarrekiko zerbitzuetan ere isla izan dezakete.

103-2024 dosierra

“OSATEK enpresa publikoa da. Erkidegoan Erresonantzia Magnetikoak egiteko ardura daukan enpresa. Bere barneko egituran enpresak lurraldeburu bana dauka lurralde bakoitzean, Zuzendaritzaren menpe dagoena. Hona hemen Gipuzkoako Lurraldeburuak emandako erantzuna euskara hutsean bidalitako mail bat jaso ondoren: “Arratsaldeon No se si este es el correo al que quieres que responda. No entiendo Euskara. Si quieres dirigirte a mi te agradecería que lo hicieras en Castellano. Eskerrik Asko XXXX XXXX” Osatek-en debekatuta al dago langileek enpresako arduradunekin euskaraz hitzegitea? Osatek-en enpresako arduradunek euskaraz ez jakiteak ahalbideratzen du euskaraz bizi nahi duten langileei erdaraz hitzegitera? Arduradun honen lanpostuaren betebeharren artean honako hau agertzen da: “Euskarari buruzko neurriak betetzen direla gainbegiratzea”. Nola da posible jarrera honekin eta euskaraz jakin barik honetaz arduratzea? Holako portaerekin zelan bermatzen da euskaraz bizitzearen eta erabiltzearen eskubi-dea?”

162-2024 dosierra

“Duela egun batzuk Donostia Ospitaleko informatika zerbitzura deitu nuen, 943006050, eta telefonoa hartu zidanak gazteleraz agurtu zidan. Ni euskaraz hasi nintzenean gazteleraz egiteko eskatu zidan eta horrela egin behar izan nuen. Deseroso sentitu nintzen, eta uste det arreta euskaraz jasotzeko eskubidea dudala”.

975-2024 dosierra -OSATEK SA -

“Osatek-ek, Osakidetzako Zerbitzu Erakundeak, 2024ko urriaren 17an, “Ebaluazio Psikosoziala”ri buruzko ikastaro bat antolatu eta egin du. Saioa derrigorrezkoa izan da enpresako langile guztientzako. Formakuntza saioa erderaz bakarrik egin da. Euskaraz bat ere ez.. Non daude hizkuntza-eskubideak? Non daude langileen hizkuntza-eskubideei zor zaien errespetua edo begirunea ? Non daude Osatek enpresaren hartu beharreko eratzunkizunak euskararen aurkako eraso hauen aurrean?”

80-2024 dosierra

“Osakidetzako langileontzako Intranetaren inguruko bi kexa egin nahi ditut: 1.- Intranetean euskarazko bertsioa aukeratuta ere zenbait eduki gazteleraz agertzen dira, eta ez nolana hiko edukiak gainera. Izan ere, atxikitako irudian ikus daitekeen moduan, besteak beste menu nagusia gazteleraz agertzen da. Langileon hizkuntz eskubideak eta araudia errespetatuz eduki guztiak euskaraz ere agertzea eskatzen dut. 2.- Sistema eragilea eta web nabegatzailea euskaraz konfiguratua izanda ere Osakidetzako Intranetaren orriaren gaztelerazko bertsioa irekitzen da, eta

euskarazko bertsioa ikusi nahiez gero (lehen esan bezala atal ugari gazteleraz dituenak) espreski aukeratu behar da. Hizkuntz aukeraketa egiteko aukera ez dago gainera modu nabarmenean ikusgai. Modu honetan, Osakidetzako langileoi gaztelerazko bertsioa erabiltzera bultzatzen zaigu, sistema eragilea eta web nabigatzailea euskaraz definituak ditugunok barne, hau da, ordenagailua euskaraz erabiltzeko hautua egin dugunon aukeraketa eta eskubidea ez da errespetatzen”.

973-2024 dosierra -OSATEK SA -

“Osatek-ek, Osakidetzako zerbitzu erakundeak, 2024an zehar, Berdintasunari buruzko ikastarobat egin du. Langile guztiei parte hartzeko jakinarazten zaie. Ikastaroa “Derrigorrezkoa” dela jakinarazten du. Urte hasieran ikastaroko saioak egin ziren. Enpresak Gaztelera hutsean ikastaroa egiten du. Salbuespen bakarrarekin. Erakutsitako hainbat irudietan azalpenak euskaraz agertzen dira. Hauxe dela eta kexu bat aurkeztu genuen. 2024ko urriaren 9an beste saio bat antolatu du Osatekek urte hasieran parte hartu ezin izan zuten langileentzat. Enpresak berriz gaztelera hutsean egin du ikastaroa. Salbuespen bakarrarekin: erakutsitako hainbat irudietan azalpenak euskaraz agertzen dira. Ondorioa: urtean zehar ikastaroak euskaraz egitea ezinezkoa izan da, enpresak horrela erabaki duelako.. Ikastaroak erderaz egitera behartuak izan gara. Non daude hizkuntza-eskubideak? Kasu honetan non daude langileen hizkuntza-eskubideei zor zaien errespetu edo begirunea?”

594-2024 dosierra - OSALAN (Zerbitzu zentralak)

“Klima aldaketa eta lan arriskuen prebentzioa izeneko EHUK eta Osalanek antolatutako ikastaroan (ekainak 27-28), Osalaneko arduradunek hitzartze instituzionalaren barruan eta bukaerako saioan hitz egin dute. Den-dena gaztelaniaz, lotsagarria”.

294-2024 dosierra -OSATEK SA -

“2024ko urtarrilaren 31n Osatekek, Osakidetzako zerbitzu erakundea, 2023ko eta 2024ko urtetan zehar Berdintasun Planaren barruan unitate desberdinetan formakuntza hainbat saio egiten ari da. Formakuntza saioak erderaz bakarrik egiten ari dira. Euskaraz bat ere ez.. Non daude hizkuntza-eskubideak? Non daude langileen hizkuntza-eskubideei zor zaien errespetu edo begirunea ? Non daude Osatek enpresaren hartu beharreko erantzukizunak ?”

247-2024 dosierra

“Osakidetzak honako kurtsoa eskaini zuen: Gaur, martxoak 8, Jakinsarea plataformaren bidez, “Os-pitalean aldi baterako ezintasuna preskribatzea” online prestakuntza-jardueraren deialdia egingo da. Matrikulatzeko epea 2024ko martxoaren 8tik 17ra bitartekoa izanen da. Kurtsoa gazteleraz da. Egun berean galdetu nien ia euskaraz noiz egin ahal izango nuen. Gaur epea zabalduko dela esanez beste mezu bat iritsi zait baina nire galderari erantzunik ez. Kurtsoak gazteleraz soilik eskaintzea euskara planaren kontra doa. Lehenik gazteleraz eta gero euskaraz eskaintzeak (eskainiko balitz), profesionalak gazteleraz egitera bultzatzen ditu euskararen normalizazioa zailduz”.



550-2024 dosierra

“Ermuako anbulatorioan nago lanean eta arazo informatikoren bat dagoenetan CAU Osakidetza-
ra deitzen dugu. Deitzean arreta Euskaraz
(sakatu bat) edo Gazteleraz (sakatu bi) nahi
duzun galdetzen dute, nik bat sakatzen dut
eta BETI lehen harrera gazteleraz esaten dute:
“BUENOS DIAS LE ATIENDE FULANITO EN QUE
PUEDO AYUDARLE”. Ez da egun bakarrean
gertatu zaidan gauza, deitzen dudan bakoitzean
horrela da”.

Bestalde, OSATEK erakunde publikoan 2024. urtean izan-
dako lan deialdietan hizkuntza irizpideekiko segidako
kexak ere sartu ziren **Euskararen Telefonoan**. Erakundeak
emandako erantzun batzuen arabera, hainbat lanposturi
derrigortasun datak ezarri zein bestelako neurriak hartzeko
konpromisoa omen dago 2023-2027 epealdirako Osteken
euskara planean; aztertuko dugu, beraz, 2025etik aurrera
egoera aldatu ote den.

296-2024 dosierra

“Osatek-ek, Osakidetza Zerbitzu Erakun-
deak 2024eko urtean zehar egonkortze prozesu
barruan hainbat hautaketa probak egin ditu.
Hautaketa hainbat probetan (gutxienez bie-
tan), azterketak iraun ziren bitartean emandako
informazio guztia erderaz eman zen. Agurrak,
azterketak egiteko azalpenak, oharrak, den-
dena erdera hutsean egin zen. Hautagaiak Osa-
tek-entzat euskara ez dela existitzen ohartu
ziren. Hau onargarria al da Enpresa Publiko ba-
tean? Non dago euskararekiko errespetua? Eta
hizkuntza ofizialak erabiltzeko bermea?”

105-2024 dosierra- OSATEK-

“Osatekek, Gasteizen, Txagorritxu Ospitalean
hain zuzen ere, erresonantzia magnetiko makina
berri bat jarri du, lanetarako kamioi bat erabi-
liz. Makinaren lanpostuak betetzeko enpresak
langile indefinituak eta langile ordezkioak erabili
ditu. Lanpostuen betebeharren artean euska-
rari dagokionez Euskara Planak dioena ez da
bete. Osatek-ek Euskara Plana badu. Honetan
esaten da indarrean dagoen bitartean dagozkien
lanpostu berriei ezagutza maila eta derrigorta-
sun data ezarri egin behar zaizkiela. Hona he-
men Euskara planak dioena bere 33. orrialdean.
Zazpigarrena.- 1.- Lanpostu baten kopurua
handitu edo ordura arte OSATEK, S.A.n izan ez
den lanpostu berria sortze aldera abian jarri-
tako prozedura orok, lanpostu horri dagozkion
hizkuntza-maila eta derrigortasun-data jasoko
ditu ezinbestean lanpostu horren monografia
deskribatzailean. Osatek-ek Euskara Plana ez
du bete. Erabaki honen ondorioz lanpostu berriei
dagozkion ezagutza maila eta derrigortasun data
ez zaizkie ezarri. Noizko Euskara Plana betetzea
Osateken?”

108-2024 dosierra -OSATEK SA -

“Osatek-ek, Osakidetza Zerbitzu Erakun-
deak bere Administrazio Kontseiluaren bitartez
2022eko urtean zehar egonkortze prozesu ba-
rruan 106 lanpostu berri onartu zituen. Konkur-
tso Oposizioari dagokionez kategoria guztietan
temarioak argitaratuak izan dira. Aipatutako
temarioak hainbat kasuetan gazteleraz soilik
agertzen dira, bai gaztelerazko oinarrietan zein
euskarazkoan ere. Noiz arte prestatu egin behar
dira Oposaketak ezinbestean Erderaz?”

OSASUNGINTZA PRIBATUA

Osasungintzako zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresak askotan zerbitzu publikoek azpikontratatuak izaten dira, baina, ez da hizkuntza irizpideak betearazteko neurri irmorik hartzen.

215-2024 dosierra

“Atzo arratsalde, Durangon, ama paseatetik zetorrela, bere atariko atean erori zen, humeroa tokitik ateraz. Anbulantzia heldu zenean, emakumezkoak aurpegiratze tonoz esan zidan: “Habla en castellano, si no te importa”. Egin nion, baina baldintza jarria zuenez erantzun nion bai ardura zidala, Osakidetzaren zerbitzua izanda herritarren hizkuntzan behar zuelako izan. Berak “Pues la próxima vez pide una ambulancia en euskera para tí solito” erantzun zidan, irribarre eginez. Ia gainera barre egin behar zidan eta ezetz, baina jarrera batzuk ez zituela ulertzen, 35 urtean bigarren aldiz gertatzen zaiola. Ia bitan baino ez gertatzea ez zaion arraro egiten eta eten egin zidan, ez duela eztabaidatu nahi esanez. Bere lankide euskaldunak (arazoa ez zen gaitasun eza, jarrera baizik, argi denez) “pribatuak direla” bota zidan eta nik funtzio publikoa betetzeko azpikontratuak diren heinean betebeharrak zituztela eta berak ezetz...”

262-2024 dosierra

“Duela egun batzuk Ambulancias Gipuzkoara deitu nuen Tolosaldeko Osakidetzaren kontsulta-agiri baten ondotik. Euskaraz egiten saiatu nintzen eta itxoiteko eskatu zidaten. Denbora tarte luzea zain egon ondoren, gaztelaniaz egiteko eskatu zidaten. 5 aldiz gertatu zituztela

gauza bera. Kontuan hartu behar da adineko jende askok erabiltzen duela zerbitzu hau eta horietako asko eta asko euskaldunak direla”.

290-2024 dosierra

“Ordiziako osasun zentrora ehiz larriko arma luzeak (erriflea) erabiltzeko eta edukitzeko D motako baimena lortu ahal izateko errekozimendu psikoteknikoa pasatzera joan nintzen hilabete honen 20an. Bertako langileen aldetik jasotako komunikazioa euskaraz izan zen, bertan aurre egin nuen probetako bat, pertsonalitatearen testa deritzaiona gaztelera hutsean. Profesionalari zuzendu natzaionean euskaraz egiteko eskatuz, testa gaztelera soilik homologatuta dagoela erantzun zidan. Probak bukatu ostean, emaitza eman zidaten ia gaztelera hutsean. Kontsulta honi atxikita bidaltzen dizuet. Kexarik sartzeko argudio sendorik badagoen jakin nahi nuke”.

Optikena bezalako sektoreetan euskarazko arreta eta informazioa bermatu ez izanaren kasuak errepikatu ziren 2024an ere.

1051-2024 dosierra

“Gutun bat jaso dut Opticalia enpresatik erdara hutsean eta euskarari, bertako hizkuntzari keinu bakar bat egin gabe”.

967-2024 dosierra

“GAESek doako entzumen-berrikuspena egiteko eskaintza helarazi digu etxera gutun bidez. Gutuna gaztelaniaz baino ez dagoenez, jakinarazi nahi diet euskara ofiziala dela gure herrian eta, eskaintzaren berri euskaraz jasotzea nahi dugula. Hurrengoetarako kontuan har dezaten nahi dut”.

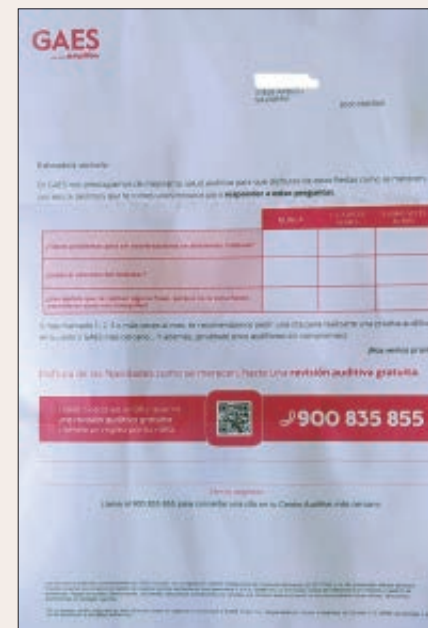
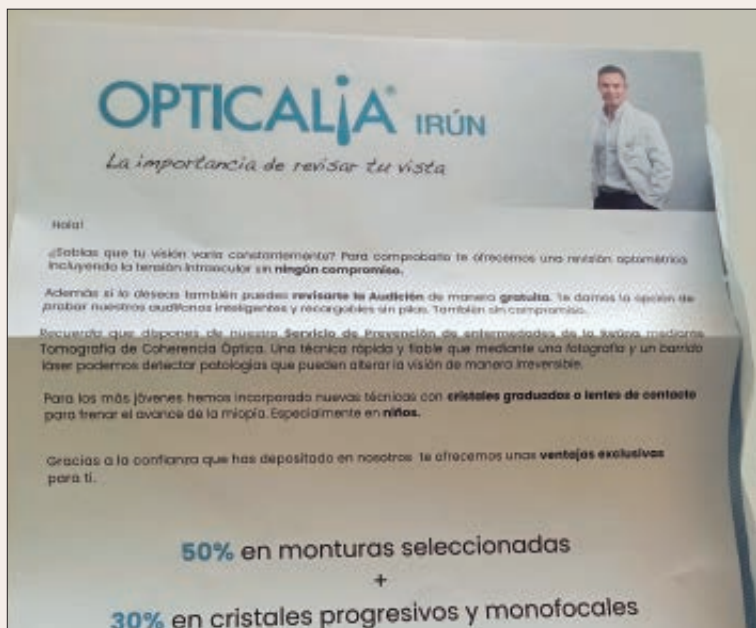
Azken urteetan errepikatzen diren mezuei emandako erantzunetan epe luzera euskaraz txertatzeko helburua dutela aipatu arren, azken urteetan ez da aldaketa nabarmenik eman.

968-2024 dosierra

“Medical Ópticatik ondoko e-maila jaso dut erdara hutsean, Leioan beste denda bat irekiko dutela eta. Leioa Valladoliden ote dago? Euskaldunok ez dugu merezi begirunerik? “Kaixo” hori zertara dator? Euskaraz hizkuntza da, ez gaztelania hutsezko testu batean txaplata folklorikoa ezartzeko betegarria. Begirunea, mesedez”.
Erantzunak: “Medical Optica Audicionen lanean ari gara Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako saltokietan nahi duten bezeroei gure publizitate-zerbitzu eta -mezu guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskaini ahal izateko. Helburu hori betetzea epe luzera planteatzen da, horrek dakarren konplexutasunagatik eta kostuagatik. Hala ere, helburu hori lortzeko urratsak ematen ari gara, eta, horregatik, ekintza hau ezarri da: publizitate-mezuak erakusleihatuan, bi hizkuntzetan. Epe luzera, bezeroak aukeratu-tako hizkuntzan planteatu eta planifikatuko dira sustapen-bidalketen ekintzak, bai eta web-orriko informazioa bistartzeko nahi den hizkuntza hautatzeko aukera ere. Jakitun gara gure bezeroek beren lehentasunezko hizkuntzan arreta jasotzeko duten beharraz eta eskubideaz, eta pixkanaka aurrera egingo dugu behar hori bete ahal izateko”.

1058-2024 dosierra

“General Optica enpresak bere dendetan kartelak euskaraz ere jartzen baditu ere, jarraitzen du komunikazioak erdaraz bidaltzen eta webgunea euskaraz izan gabe”.
Erantzunak: “Adierazi behar dugu gutunari erantsitako publizitatea azaroaren 5etik 8ra Privilege & Friends izenburupean egin zen kanpaina nazional bati dagokiola. Kanpaina hori gaztelaniaz argitaratu zen kanal guztietan, hain zuzen ere kanpaina nazionala zelako, ez tokikoa edo autonomikoa”.
Herritarraren erantzuna: “Kanpainaren eremu geografikoa dena delakoa izanda ere, Euskal Herrian euskaraz ere egin behar zuten. Bezero euskaldunok informazioa euskaraz jasotzeko eskubide osoa daukagu”.



03



SEGURTASUNA ETA HERRIZAINGOA



Herritarren segurtasuna eta integritatea behar bezala zaintzeko hainbatetan aipatu izan dugu beharrezkoa dela zerbitzu hauek guztiak euskaraz ere normaltasunez ematen direla ziurtatzea (ondorio negatiborik edo atzerapenik gabe). Horretarako, baliabide pertsonal zein material guztiek euskaraz artatu zein lan egiteko gaitasun nahikoa izan beharko lukete, herritarrei berme guztiak eskainiz. Euskararen ezezagutzak edo euskaraz lan egiteko gai ez diren profesionalen sistema osoa baldintzatzen dute, osasungintza sistema bakarra eta herritar guztiei uneoro zabaldu-takoa den heinean.

Hizkuntza eskubideek segurtasuna eta integritatearekin duten harreman zuzena ikus genezake larrialdi deietan, eta hori bera adierazten dute herritarrek ere:

173-2024 dosierra (Nafarroako Foru Erkidegoa)

“Atzo, otsailak 21, Nafarroako Gobernuaren 112 zerbitzura deitu behar izan nuen Etxarri Aranatz herritik. Telefonoa hartu zuenak gaztelaniaz erantzun zidan eta, euskaraz bazekien galdetuta, “perdona, no sé euskera” esan zidan. Ea euskaraz artatuko ninduen norbait bazegoen galdetuta, ezetz, momentu horretan ez zegoela inor erantzun zidan. Zerbitzua euskara ere ematea ondo legokeela esan nion eta “pero nos entendemos, ¿verdad?” gaineratu zidan”.

559-2024 dosierra (Euskal Autonomia Erkidegoa)

“Larrialdi baten aurrean 112ra deitu nuen ekainaren 13an eta, euskaraz bazekien galdetuta, “mejor en castellano”, erantzun zidan. Larrialdi baten aurrean informazioaren ulermena behar-beha-

rrezkoa dela ondorioztatuta gazteleraz egiterik ez nuen besterik izan. Gaia lagunekin partekatu, eta horrelako figurak elebidunak izatea ezinbestekoa baita, esaterako, soilik euskaraz dakien ume baten kasuan”.

Erantzunak: “Kasu honetan, deiaren izaera dela eta, eta ezarritako prozedurari jarraituz, herritarren deiari 112ko operadore batek erantzuten dio, eta, ondoren, zonako koordinatzaile batek jarraitzen du, gertakariaren kokapena zehazteko dauden zailtasunak direla eta. 112ko operadoreak euskara hutsean erantzun zion deiari, baina zonako koordinatzaileak gaztelaniaz erantzutea erabaki zuen, larrialdia konpontzeko eraginkorragoa izango zelakoan, hizkuntza horretan euskaraz baino trebetasun handiagoa baitu. adierazi behar dugu Gaur egun euskararen hizkuntza-trebetasunak hobetzeko lanean ari garela, SOS Deiak larrialdi-zerbitzua osatzen duten langileek erraztasunez komunikatu ahal izateko. Ekintza horren bidez, larrialdi-deiei Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan erantzungo zaiela ziurtatu nahi da...”

Erantzun honetan ikusi daitekeen bezala, herritarrak larrialdia artatzeko euskara erabiltzen duen egoeretan, zerbitzua eskaintzen duenak euskaraz lan egiteko gaitasun nahikoa ez badu, herritarren hizkuntza hautua baldintzatzen bukatzen du, eraginkortasuna gaztelaniaren erabilerari lotuz, gainera.

FORUZAINGOA

Foruzaingoan herritarrek euskara erabiltzean jasotzen dituzten jarrera oldarkorrek urtero errepikatzen dira.



965-2024 dosierra

“Gaur, urriaren 29an, goizeko 10:40 inguruan, irakaskuntzan deitua zegoen grebarekin bat eginenez, Santo Domingo aldapan dagoen hezkuntza departamenturat sartu gara komunera joateko. Komunean esperoan ginela, hiru foruzain armatu agertu dira zer ari ginen galdezka. Pixa egitera etorri garela erran diot, euskaraz, bere erantzuna, arras bortitz eta pausoa niregana hurbilduz (arma soinean): - no entiendo el vascuence. - arazoa zuk duzu orduan- nik. Gehiago haserretu da, komuneko atean paratu da eta ..-se va a orinar fuera. “Elkarrizketa” izan dugu (elkarrizketa dei badakioke) espainolez. - ahora si que le entiendo - como sabias que estabamos hablando vascuence si no lo entiendes? Gehiago haserretu da, bistan denez ...irakasle ginela erakusten duen ziurtagiria erakusteko. Gutxi goiti beheiti hori izan da “elkarrizketa” . Bistan da bere haserrea euskaraz erantzun diodalakoz izan dela”.

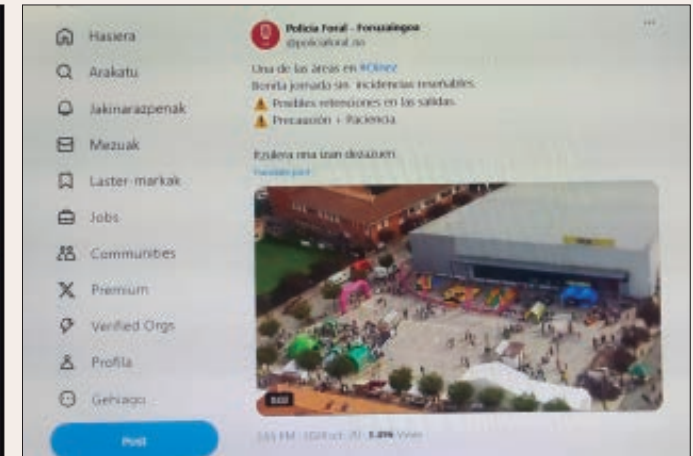
Nafarroako legeak ezarritako eremu euskaldunean ere, hainbat agentek ez dute zerbitzua edo arreta euskaraz eskaintzeko gaitasunik. Beheko kasu honetan emandako erantzunean azaltzen den bezala, egungo araudiak ez die herritarrei inongo bermerik eskaintzen, “zonifikazioak” berak ere Foruzaingoen zerbitzuak euskara ofiziala den tokietako zerbitzuari berari ere eragiten baitio.

174-2024 dosierra

“Nafarroako Gobernuaren 112ra deitu ondotik Foruzaingoaren Altsasuko basera pasa zidan deia eta gaztelaniaz egitera behartuta ikusi nuen neure burua. Intzidentzia gunera etorri ziren patruilako bi agenteak ere, berdin. Zerbitzuak

bertako hizkuntzan jasotzeko eskubidea dut eta, gainera, legeak berak aitortzen dit eskubide hori. Hortaz, Nafarroako Gobernuari ohartarazpena egin nahi diot, eskubideak ez ezik, legea bera ere urratzen ari dela eta lehenbailehen neurri zuzentzaileak hartzeko eskatzen diot”.

Erantzunak: “Zehaztu behar da Foruzaingoaren Aginte eta Koordinazio Zentroa unitate zentrala dela eta, beraz, Nafarroa osoko pertsonak artatzen dituela. Unitate horietarako, azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuak, Nafarroako administrazio publikoetan, haien erakunde publikoetan eta mendeko zuzenbide publikoko entitateetan euskararen erabilera arautzen duenak, 20.3 artikuluan ezartzen du, ahozko arretari dagokionez, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak herritarrei euskaraz arreta emateko neurriak bultzatuko dituela. Etxarri Aranatzen patruilari emandako arretari dagokionez, eta une horretan arreta euskaraz eskatu ez bazitzaion ere, jakinarazi nahi nizuke Altsasuko ertzain-etxeak arreta euskaraz eskain dezakeela, nahiz eta hori bermatzeko hitzordua jarri beharko litzatekeen. Horrela, eta ahal den neurrian, lehen aipatutako Foru Dekretuaren 9.3 artikuluan ezarritakoa betetzen da; izan ere, eremu euskaldunean, “ahozko arretari dagokionez, erabilzaileak Nafarroako berezko hizkuntzan artatuko dira”. horiek aukeratua “. Beste kontu bat da Foruzaingoaren patruilen jarduera operatiboa; izan ere, herritarren edozein motatako zerbitzuen eskariaren aurrean eta edozein lekutan, gertutasun- eta eraginkortasun-irizpideek lehenetsia izan behar dute bertako kideren bat euskaraz komunikatu ahal izatearen ginetik”.



Polizia etxeetako paisaia linguistikoan ere “zonifikazioak” bere eragina du: oraindik seinale, kartel zein bestelako euskarriak gaztelania hutsean azaltzen dira. Foruzaingoaren 2024-2027 Plan Estrategikoan Foruzaingoaren irudia modernizatuko dela aipatzen den arren, aurrerantzean aztertu beharko da euskara ofiziala den eremuetan ele biz errotulatzeko aldaketarik egin den Nafarroako erdialde zein hegoaldeko hainbat tokitan.

485-2024 dosierra

“Zangozako polizia etxeko kartel hau 2020an berritua den arren, euskarari ez zaio tokirik egin”.

Foruzaingoaren jarduna gero eta gehiago sare sozialetatik zabaldu eta komunikatzen da; berriak ez ezik, herritarrei zuzendutako mezu eta ohartarazpenak ere zabaltzen dira. Horietan euskararik ez dela erabiltzen salatu da (Foruzaingoaren X sare sozialeko mezu guztiak gaztelaniaz zabaltzen dira, adibidez). 952 kexaren aurrean Komunikazio eta Herri Partaidetzarako Buruak emandako erantzunean zuzenean komunikazio taldeko lanpostuek euskararen ezagutzarik ez izateari egozten dio.

882-2024 dosierra

“Olazti “eremu euskalduneko” herria izan arren, Foruzaingoak sare sozialetako mezuak gaztelania hutsean zabaltzen ditu. Legea bera ere ez dute betetzen”.

952-2024 dosierra

“Nafarroako Foruzaingoak gaztelania hutsean txiokatzen jarraitzen du twitter kontutik. Nafarroa Oinez-en inguruko mezua ere gaztelaniaz zabaldu zuten, esaldi txiki bat baino ez euskaraz eta hura zuzen idatzia ez. https://x.com/policiaforal_na/status/1848000168999768272”

Erantzuna: “Foruzaingoaren Komunikazio eta Herritarren Partaidetzarako Taldeari atxikitako plazetara “berariazko lehiaketa” bidez sartzeko (hortik kudeatzen dira sareak eta kanpo-komunikazioa) ez da eskatzen euskara jakitea, hau da, hizkuntza-eskakizunik ez duten plazak dira. Beraz, ezinezkoa egiten zaigu sare sozialetako gaurkotasan informatiboa -txio bat, adibidez- itzulpen-zerbitzura bidaltzea, kudeaketak galdu



ezin dugun denbora beharko lukeelako. Foruzaingoaren plantilla organikoko lanpostu jakin batzuetan plaza elebidunak daude, eta, beraz, dagokion organoari planteatu beharko litzaioke aukera. Langileen baldintza horiek aldatzen ez diren bitartean, sare sozialei ezin izango zaie euskaraz erantzun”.

ERTZAINZA

Ertzaintzan ere euskarazko arreta eskaintzeko gabeziak nabariak izaten dira urtez urte. Egoera horiei ematen zaizkien erantzunetan Ertzaintzak aitortzen du euskararen eza gutza falta edo salaketak erredaktatu zein bestelako lanak egiteko beharrezko mailarik ez dutela hainbat agentek, eta, beraz, horrek guztiak herritarren eskubideen urratzea eragiten du. Ertzaintzatik herritarrei barkamena eskatzea azken urteetako erantzun ohikoena izaten da. Agentek euskaraz lan egiteko gai ez izateak oraindik orain errepikatzen eta legitimatzen den errealitate bat izaten jarraitzen du. Gogoratu behar dugu Ertzaintzako agente lanpostu gehienetan euskarazko B2 profila dela (Ertzaintzaren 1. profila) eskatzen dena, eta horrek lan batzuk egin edo euskara behar bezala interpretatu edo idazteko zailtasunak sortzen ditu.

Ertzaintzaren beraren datuen arabera, azken promozioetan euskararen ezagutza akreditatuta dutenen artean % 19-20 inguru soilik dira C1 ezagutza dutenak (Ertzaintzaren 2. profila).

913-2024 dosierra

“Hernaniko ertzain etxera 5 aldiz deitu eta 2tan euskaraz ez zekitela eta gaztelera hitz egiteko eskatu zidaten”.

Erantzunak: “Ekinbide Segurtasun publikoaren sistema hobetzeko herritar ekimenen bulegoko

burua: Emandako datuekin ezin izan da zehaztu nork hartu zituen aipaturako deiak. Hala ere, Unitatearen nahia ez da legezko mandatu ez betetzea; hala ere, aitortzen dugu, tamalez, ezin dela bermatu herritarrekiko harreman guztiak euskaraz egitea, oraindik ere gabeziak baitaude alderdi horretan...”

146-2024 dosierra

“Durangoko Ertzain-etxean gertatutako esperientzia. Otsailaren 7an salaketa bat jartzera hurbildu nintzen Durangoko Ertzain-etxera. Salaketa jartzeko bulegora sartu nintzen Ertzain birekin lagunduta. Lehen Ertzaina hasieratik gaztelera hutsean zuzendu zen nigana. Bigarren Ertzaina izan zen deklarazioa hartu zidana. Bigarren hau ere gaztelera hutsean zuzendu zen nigana hasieratik. Nik nire adierazpen eta deklarazioa guztiak euskaraz eman nituen hasieratik naiz eta deklarazioa hartzen zegoen Ertzainak galdera guztiak gaztelera egin. Ordenagailuan idazten zuen deklaratzeko nuen guztia. Ez nuen ordean idazten zuena ikusten. Momentu batean deklarazioa hartzen zegoen Ertzaina bulegotik irten zen. Lehen Ertzainarekin bakarrik geratu nintzen eta ea euskaraz salaketa jartzeak arazorik suposatuko duen galdetu nion. Berak, ezetz erantzun zidan gaztelera. Berak ez zuela euskara menperatzen baina deklarazioa hartzen zegoen Ertzainak baietz, eta ez dagoela arazorik. Harrituta begiratu nion, orain arte gaztelera hutsean zuzendu zitzaizkidan eta biak. Bueltatu zen deklarazioa hartzen zegoen Ertzaina eta berriz ere gaztelera hutsean aurretik egindako galderak errepikatzen hasi zen. Nik berriz euskaraz erantzun nion, nahiz eta egoera oso deserosoa izan; ez baine-



kien azaldutakoa ondo ari zen jasotzen salaketan. Galderekin bukatu eta berak nire hitzetatik gaztelera egindako itzulpena irakurtzen hasi zen, nik nire adostasuna emateko. Zehaztapen batzuk egin behar izan nizkion gaztelera, berak egindako nire hitzen eta azalpenen itzulpena ondo ez zegoelako. Hortik aurrera berriz ere azalpen guztiak gaztelera eman behar izan dizkiot, berak itzulpenik ez egiteko eta nik azaldutakoa nik azaldu bezala agertzeko salaketan, interpretazio eta itzulpenik gabe. Azkenean salaketa guztia gaztelera hutsean eman zidan eta salaketa jarri izanagatik ditudan eskubideen azalpen orriak ere. Egoera oso deserosoa izan zen”.

Erantzuna: “Ertzain-etxeko Unitateko Burutzak, bildutako informazio guztia aztertu eta baloratu ondoren, uste du kexa susta duen pertsonari emandako arreta ez datorrela bat Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialen erabailerari dagokionez herritarrek dituzten eskubideak betetzearekin, arreta ez baitzitzaion osorik euskaraz eman. Hala ere, argitu du, pertsona horri arreta eman zioten agenteek beste modu batera jokatu behar zuten arren, ikerketa-taldean salaketa sinpleak jasotzen laguntzen aritzen diren herritarren babeserako agenteak direla. Kasu honetan, egin beharreko salaketaren eginbideak gainditu egiten zituen, horren zailtasunagatik, izendatutako zereginak, jasotako prestakuntza eta agenteen esperientzia metatua, eta salaketa euskaraz formalizatzeko egiazta zezaketena baino euskara maila handiagoa ere eskatzen zuen. Gertatutakoa kontuan hartua, jakitera ematen dizugu Unitateko Burutzak hizkuntza-eskubideak errespetatzearen garrantzia eta eskubide horiek urratzeak ekarriko lukeen erantzukizuna azpi-

marratu diela herritarrei. Beraz, soilik geratzen zaigu kexa sustatu duen pertsonari barkamena eskatzea, bai eta gure esker ona ere kexa aurkeztu izana baliagarri izango baitzaigu herritarren eskakizunei hobeto erantzuteko”.

Hainbat komisaldegitan euskarazko arreta nahi dela berari eskatzen ibili behar izaten da herritarra, eta euskarazko arreta eskatzeagatik denbora gehiago itxaron behar izatea edo agente ezberdinek artatu behar izatea ere pairatzen da.

475-2024 dosierra

“Tolosako Ertzain etxean salaketa bat jartzera joaterakoan salaketa jaso zuen ertzainak euskara ez zekiela-eta gaztelania hutsean artatu ninduten eta salaketa bera ere gaztelania hutsean jaso zen”.

Erantzunak: “Ezer baino lehen, barkamena eskatzea baino ez zaigu geratzen, pertsona horri arreta euskaraz eman ez zitzaiolako. Gertatutakoa argitzeko eta erantzun bat eman ahal izateko ertzain-etxeko Burutzari txostena eskatu ondoren, honek aurkeztutako txostenaren arabera, kexa sustatu zuen pertsonarekin harremanetan jarri zen, eta honek esan zion elkarrizketa euskaraz hasi zuela baina, agenteak euskaraz artatzeko beharrezko ezagutzarik ez zuenez, gaztelaniaz jarraitu zuela. Era berean, adierazi zuen inoiz ez zuela eskatu arreta eta salaketa euskaraz egitea. Aurkeztutako informazioa kontuan hartuta, beraz, soilik geratzen zaigu kexa sustatu duen pertsonari barkamena eskatzea, bai eta gure esker ona helaraztea kexa aurkeztu izanagatik, baliagarri izango baizaigu herritarren eskakizunei hobeto erantzuteko”.



970-2024 dosierra

“Aurreko urriaren 23an, 11:00ak aldera, Deustuko Ertzaintzaren Komisaldegira joan nintzen mobilizazio baten komunikazioa kudeatzera. Bertan harrera zegoen ertzainaren agurra, gaztelera hutsean izan zen “buenos dias” nik euskaraz agurtu eta euskaraz jarraitu nuenean, ez zuela ulertzen eta gaztelera egiteko esan zidan, bere jarrera, txarrera, guztiz aldatu zen nirekiko momentu horretatik aurrera. Gaztelera azaldu nion zertara nentorren eta bere kideren batek euskaraz hartzea nahi nuela azaldu zion, bere erantzuna: “pués tendrás que esperar” Momentu horretatik aurrera, beste hiru herritar sartu ziren komisaldegira, hiruei agurra gaztelera “buenos dias” eta, noski, hirurak nire aurretik sartu ziren barneko bulegoetara. Beraz, nire hizkuntza eskubideak ez bermatzeaz gain, jarrera ez-egokiak jasateaz gain, denboran ere zigortua izan nintzen...”

Hainbat egoeratan Segurtasun Sailak bertsio ezberdinak kontrajarri ditu, agenteen bertsioa zalantzan jarri gabe.

293-2024 dosierra

“2024ko martxoaren 30ean, arratsaldeko 8etan, ERTZAINTZAKO agenteak geratu nau AP8 autobideko Eibarko irteeran. Autoko leihatila jaitsi eta euskaraz agurtu dudanean argi utzi dit konbertsazioak erderaz jarraitu beharra neukala bai edo bai, beraz, eta nahiz eta ez zaidan ongi iruditu, edukazioagatik, bere hizkuntzan jarraitu dugu konbertsazioa. Sinestezina izateaz gain, lotsagabekeria bat iruditzen zait (Ertzaintzaren partetik), 2024an gauden honetan, Euskal Auto-

nomia Erkidegoan, jendaurrean, kalean, dabilen, eta bere lana jendearekin komunikatzea den lan-gile batek, euskal herritarren hizkuntzan komunikatzeko gaitasunik eta nahirik ez izatea. Uler-tuko nuke, balizko salbuespeneko kasu batean, herritarrekin bere hizkuntzan komunikatzeko gai ez diren pertsonak herritarrekin harreman zuzenik ez duten lanetan aritzea. Esango balidate ez nuke sinistuko edo dudan jarriko nuke, baina pertsonalki horrelako situazio batean egonda, gero eta argiago geratzen zait Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuak, biztanleen benetako hizkuntza politikak bermatzeko egiten duena propaganda hutsa besterik ez dela, eta benetan, barrenean, ez diola batere axola ez gure hizkuntzak eta ezta gure hizkuntza eskubideek ere”.

Erantzunak: “Segurtasuna Koordinatzeko Zuzendaritza: Aipatzen duzun agentea trafikoko kontrol bat egiten ari zen gidariari gelditzeko agindu zionean, ikusi ahal izan zuen ibilgailu barruan surfeko ohol bat zeramala batere lotu gabe, eta hori arriskutsua zela gidariarentzat eta trafikarentzat, or har. Agenteak “arratsaldeon/ buenas tardes” esanez agurtu zuen, eta biek elkarrizketa gaztelaniaz jarraitu zuten, agenteari ez baitzion esan euskaraz hitz egin nahi zutenik. Eta berez ez zen arazo izango, horretarako gaitua baitzegoen. Ondoren, haren lankideak salaketa bat jarri zion surfeko ohola oker estimatuta zegoelako, eta, salaketa-buletina bete ondoren, “arratsalde on” esanez agurtu zuen eta elkarrizketa euskaraz jarraitu zuten, agenteari euskaraz zuzendu baizitzaion, eta salaketaren arrazoa eta nola jardun azaldu zion. Aipatutako agenteak bere txostenean adierazten duenez, gidariak adierazi zuen ez zegoela ados izapi-

detutako salaketarekin, baina ez zuen inola ere adierazi ez zegoela ados jarduketan zehar erabili zuten hizkuntzarekin”.

Arretari dagokionean, 2024ko abenduan Arartekoaren bulegoan Donostiako bi herritarrek jarritako kasu bat oso mediatikoa egin zen. Izan ere, Ertzaintzaren patruila batek “tratu ezegokia” eman ziela eta 602 euroko zehapen-proposamen bat jaso zutela salatu zuten, hainbatetan euskaraz artatuak izateko eskatu ondoren. Arartekoak ertzainen jarrera “tratu iraingarritzat” hartu daitekeela ondorioztatu zuen, eta ez zegoela zehapen-proposamenerako legezko oinarririk, herritar horiek euren burua identifikatzeari uko egiteagatik. Beraz, Arartekoak hizkuntza eskubideak errespetatzea ezinbestekoa zela gogorarazi zion Segurtasun Sailari.

• Hitzaldien kasua

Aurreko urteetan gertatu bezala, Ertzaintzak ikastetxeetan ematen dituen hitzaldiekiko kexa bat izan zen. Bertan, D ereduko ikasleei ikastaroa gaztelaniaz ematea salatzen zen, eta, horren aurrean, Ertzaintzak erantzun zuen ikastetxeak adierazi zuela berdín zitzaiola hizkuntza (‘euskaraz’, ‘gaztelaniaz’ edo ‘berdin zaio’ erantzuteko aukera eman ohi dute). Ez dakigu hitzaldi horiek euskaraz emateko gai diren agenteen kopuruak noraino baldintzatu zuen kasu hau, baina, aurrekariak erakusten dute ez dela beti behar bezala bermatzen eta D ereduko ikasleek ikastaroa gaztelaniaz jaso izan dutela arrazoi bategatik edo besteagatik.

1078-2024 dosierra

“Gaur, nire alaba ikasten ari den Sestaoko institutuan, Ertzaintzak bullyngari buruzko hitzaldiak eman ditu. Nire alabak jaso duen hitzaldian DBHko 1. mailako bi gela zeuden.



*Arartekoaren bulegoan kasua salatu zuten Donostiako bi herritarrek.
Argazkia: Berna. GORIKA RUBIO / FOKU.*

D eredukoak biak. Hitzaldia, gaztelaniaz. Hori ez da onargarria. D ereduko gelak dira!”

Urte hasieran euskara lanorduetan eta ordainduta ikasteko eskaeretatik 180 onartu zituen Segurtasun Sailak, 329 dirulaguntzatik kanpo utziz. Ondorengoa erantzun zen Segurtasun Saitetik:

“...Segurtasun Sailaren diru-baliabideak mugatuak direla kontuan harturik, lehentasuna eman zaio dirulaguntza eskabidea aurkeztu duten ertzainek une honetan betetzen duten lanpostuko euskara-maila eskuratzeari, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatze aldera. Horregatik, lanpostuak ezarrita duen hizkuntza eskakizuna dagoeneko egiaztatuta duten ertzainek ez dute lehentasunik izan dirulaguntza jasotzeko. Hala ere, interesatuak,

herritar gisa, beste administrazio publiko (udala, adibidez) edo erakunde (HABE) batzuetako dirulaguntza deialdietan parte har lezake”.

Azkenik 2024ko azaroan, Hizkuntz Eskubideen Behatokia Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademiako arduradunekin bildu zen. Bileran horretan, besteak beste, aurreko urteetan salatutako Ertzaintza eta Suhiltzaileen azterketak osotasunean euskaraz egiteko zeuden zailtasunen gaia jorratu zen. Arduradunek ondorengo konpromisoak adierazi zituzten:

- Arkautitik gestionatzen diren azterketa ezberdinak osotasunean euskaraz egin ahal izateko neurriak hartuko dira (atal bakoitza euskaraz egin nahi dela adierazteko aukera bermatuko da).
- 2025eko urtarrilaren 25etik aurrera azterketa psikoteknikoak euskaraz segurtasun juridiko eta baldintza berberetan egin ahal izatea bermatuko zela adierazi zen.
- Azterketak euskaraz prestatu ahal izateko akademia ezberdinekin lanketa egiteko konpromisoa hartu zen.
- Hautagai eta lanpostu ezberdinen prestakuntzan herritarren hizkuntza eskubideekiko errespetua lantzeko neurriak hartu zirela adierazi zen.
- Prestakuntza euskaraz jasotzeko neurriak lantzen jarraitzeko konpromisoa hartu zen.

UDALTZAINGOA

Herri eta hiri batzuetako Udaltzaingoen plantilletan euskaraz ez dakiten udaltzainak izateak herritarren hizkuntza hautua baldintzatu edo euskara erabiltzeko eskubidea

ukatzen die. Bulegoetan ez ezik, udaltzainek kalean ere lan egiten dute eta herritarrekin harreman zuzena eduki arren, lanpostu hauen izaera publikoak zein edozein unetan beraien zerbitzuak behar izateak ezinezkoa egiten du herritarra zein udaltzainek artatuko duen jakitea. Beraz, herritarren segurtasuna, integritatea zein bestelako zerbitzuak berme guztiekin eta berdintasunean bermatzeko, ezinbestekoa da beraietako bakoitzak euskararen ezagutza nahikoa izatea.

642-2024 dosierra

“Kontxako hondartzan lapurreta bat izan dela eta, hondartza aldamenean egoten den udaltzainen furgonetan udaltzain bakarra zegoen, ez zen gai euskaraz hitzegiteko”.

81-2024 dosierra

“Iruñeko Udaleko Herritarren Segurtasuneko eta Bizikidetzako Alorrera joan nintzen enpresa autoan aparkatzeko txartela jartzeko asmoz. Eraman genuen dokumentazio guztia euskaraz zegoen, normala den moduan. Bertan erran zidaten itzulpengintza zerbitzura bidali behar zizutela paperak, ezin zutelako ziurtatu nik ahoz, gaztelaraz (ez baitzegoen euskaldunik), ematen nizkien azalpenak hala ziren. 15 egun atzeratuko zela. Pentsa, egunean bertan egiten den trami-tea, dokumentazioak euskaraz eramateagatik 15 egun egon behar zain. Laburpena: Ez ninduten euskaraz artatu, eta egunean bertan egiten ahal den tramitea luzatu”.

431-2024 dosierra

“Irungo udaletxera joan naiz gaur goizean eta harreran zegoen udaltzainari euskaraz egin diot.



Berak ulertzen ez zuenez, euskara dakien norbaitekin jartzeko eskatu diot. Dei bat egin ondoren, arretea euskaraz eskainiko didan inor ez dagoela esan dit. Gaztelaniaz egin behar izan dut gestioa”.

352-2024 dosierra

“Gaur, apirilak 14, goizeko 12:09tan, Donostiako Udaltzaingora deitu dut informazio eske. Telefonoa hartu didanak gaztelaniaz bakarrik hitz egin du. Galdetu diot ea euskaraz bazekien. Ezetz esan dit. Euskaraz dakien lankide batekin pasatzeko eskatu diot. Ea urgentzia bat zen galdetu dit. Euskaraz dakien norbaitekin pasatzeko eskatu diot berriz. Itxaron egin beharko dudala erantzun dit. Bi minutura euskaraz ez dakien beste udaltzaingo batek ea urgentzia den galdetu dit. Euskaraz dakien norbaitekin hitz egin nahi dudala esan diot eta gaztelaniaz badakidala esan dit. Euskalduna eskatu diot berriz eta nire eskubidea dela euskaraz jardutea zerbitzu publikoa denez Udaltzaingoa. Minutu batera edo, euskalduna jarri zait. Egin beharreko galdera egin diot eta euskaraz erantzun dit, arazorik gabe. Donostiako Udaltzaingoa arauak betetzeko dago baina euskaldunon eskubidea ez du errespetatu”.

586-2024 dosierra

“Gasteizko Agirrelandako udaltzainen komisaldegira joan nintzen salaketa bat jartzera. Artatu ninduen udaltzainak gaztelaniaz egin zidan, galdetu nion ea ez ote zegoen euskaraz artatuko ninduen agenterik eta momentu horretan ezetz esan zidan, erdialdeko komisaldegian bai, ordea. Azkenean salaketa gaztelania idatzi zuen, ulertzen ninduela eta berak gaztelaniaz egin arren euskaraz hitz egin ahal niola. Salaketa jarri os-

tean neure eskubideen inguruko dokumentazioa atera zidan eta hasieran gaztelania atera zidanez euskaraz ateratzeko eskatu behar izan nion. Bilatu eta azkenean dokumentazioa euskaraz atera zidan, salaketa bera gaztelaniaz besterik ez daukat, agenteak salaketaren itzulpena ez egiteko zehaztu zuen nik euskaraz artatua izan nahi nuela oso argi utzi nuen arren, argazkia erantsia. Kontuan izanda aurretiko hitzordua eskatu behar dela, ezin dute bertan zehaztu zein hizkuntzetan jarri behar dugun salaketa eta horren arabera udaltzain bat edo beste esleitu?”

168-2024 dosierra

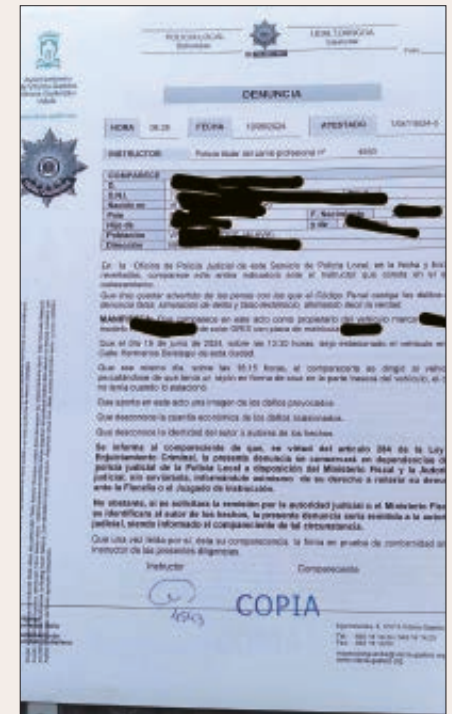
“Antsoaingo Udaltzaingora joan behar izan dut, atzo kalean aurkitutako objektu bat uztera eta erdaraz artatu naute”.

250-2024 dosierra

“Barakaldoko Udaltzaingoari deia egin nion gaueko martxoaren 9an, 21:00etan, inorrek ez zekien euskeraz eta norbait bilatzera joan zen arren erderaz artatu ninduen udaltzain biolento batek”.

Horiek horrela, epaitegietan hartu diren euskararen nahitaezko ezagutzaren kontrako erabakiak erabili dituzte udal batzuek aurretik zuten jarrera legitimatzeko. Getxoko Udalak, adibidez, 2024ko urrian hamar udaltzain lanpostu sortzea erabaki zuen, baina, horietatik bosti soilik ezarri zien nahitaezkotasuna.

Beste udal batzuetan, aldiz, Udaltzaingoetako lanpoltsetan euskararen ezagutza nahitaezkoa ez izateak edo egin dituzten deialdi zehatzak euskara eskatzeagatik atzera bota izanak, Udaltzaingoa eskaintzen duten zerbitzua euskaraz bermatzea baldintzatu du.





794-2024 dosierra

“Erandioko udaltzainak salaketa gaztelania hutsean bete du, kontuan ez izanik autonomia-erkidego honetan gaztelania ez ezik euskaldun herritarron hizkuntza ere, Euskal Herriko berezkoa, de jure ofiziala dela duela hamarkada asko, izan ere ni jaio aurretik ere... Deitu dut udaltzaingora, udaltzainburuagaz berba egiteko asmoz, eta erdara hutsez hartu dute telefonoa, ohikoa dena: “Policía Municipal de Erandio”....”

Erantzuna: “Euskal herritarrei aitortzen zaizkien funtsezko hizkuntza-eskubideak errespetatzeko ahalegin handia egiten ari da Erandioko Udala, eta hari atxikitako langileak ere. Tamalez, ahalegin horiek guztiek horma tinko baten kontra egiten dute sarri, eta kasu honetan Bilboko Administrazioarekiko Auzien 1. Epaitegiaren 66/2023 epaia dugu. Horren arabera: “Erandioko udaltzaingoko lanpostuetara sartzeko deialdian euskara jakitea eskatzeak enplegu publikorako sarbidea murrizten du eta, beraz, oinarrietan ezarritako betekizunek lehiarako berdintasun mailan jokatzeko aukerak ere murriztea dakazkie izangaiei”.. Horregatik guztiagatik, epaiak Erandioko udaltzaingoaren lanposturako derrigortasun-data kentzea eragin zuen. Erabaki horrek Udalak onartutako plana bere osotasunean bete ezin izateaz gain, horrelako egoerak era sortarazi ditu, behar bezalako erantzunak eman ahal ezinik”.

04

HEZKUNTZA



HEZKUNTZAREN ALORREKO BERRI ONAK

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA

Gasteizko Judimendiko ikastetxea A eredukoa izatetik D eredukora izatera pasatuko zela iragarri zen.



<https://halabedi.eus/es/judimendiko-a-ereduko-eskola-d-ereduko-bihurtuko-dute-auzoko-gurasoen-ekimenez-eskola-estigmatizazioaren-aurka/>

LAPURDI, BEHE-NAFARROA ETA ZUBEROA

Azterketak euskaraz

Aurreko urtean Brebeta euskaraz egitea lortu zen arren, Baxoko probak frantsesez egin behar izaten jarraitzen dute ikasleek. Beraien hezkuntza ibilbidea euskaraz egin arren, azken probak eta ahozkoa frantses hutsean pasatu zituzten 2024an ere (matematika eta historia-geografia dira soilik euskaraz pasa zitezkeenak).

Uda aurretik Baxoko ahozko proba euskaraz erantzuteko ekimen bat martxan jarri zuen irakasle talde batek. Ekimen horren bidez, hezkuntza sare ezberdinetako ehun

bat irakaslek ikasleei ahozko proba euskaraz erantzuteko aukera eskaini zieten.

Urriari Bordeleko Hezkuntza Akademiak ikerketa bat martxan jarri zuen gogoratuaz probak iraun bitartean ikasleek frantsesez hitz egin behar dutela (matematika eta historia-geografian izan ezik).

Beskoitzeko ikastola

Beskoitzeko Ikastolaren etorkizuna kolokan zela salatu zen 2024an, honek euskarazko irakaskuntzari kalte nabarmena eraginez. Hamar urte baino gehiago eraikin prefabrikatuetan egin ondoren, Herriko Etxeak uko egiten zion eraikin berria egiteko lanak bere gain hartzeari, eta 50 ikasle baino gehiagoko eraikin bat baimentzeari.

Mobilizazio eta hilabeteetako eztabaiden ondoren, Ikastolak bertan jarraituko duela iragarri zuten, eta erakundeekin elkarlana zabaldu zen etorkizunari begira.



Argazkia: Isabelle MIQUELESTORENA.



Argazkia: Guillaume FAUVEAU.



Argazkia: seaska.eus.



Argazkia: seaska.eus.

NAFARROAKO FORU ERKIDEGOA

Hauek dira 2024an Nafarroako Foru Erkidegoko hezkuntzaren alorrean eman diren gertakari eta egoera aipagarriak:

Hezkuntza Departamentuko zerbitzu orokorrak

Hezkuntzako zerbitzu orokorreari dagokionean, Nafarroako beste hainbat webgunetan gertatzen den bezala, eduki batzuk ez dira euskaraz eskuragarri izaten edo beranduago argitaratzen dira.

1172-2024 dosierra

“Nafarroako Hezkuntza Departamentuaren webgunea euskaraz kontsultatu arren, berri ia guztiak gaztelaniaz soilik daude. <https://www.educacion.navarra.es/eu/web/dpto/egunero/>”

243-2024 dosierra

“Otsailaren 23an Iruñeko Hizkuntza Eskolan euskararen ziurtagiria lortzeko matrikula egin nuen webgunearen bidez. Eskolaren webgunea hasiera batean euskaraz dagoen arren, matrikula egiteko bideratzen zaituen orrialdea gaztelaniaz dago eta ez du hizkuntza hautatzen uzten. Beraz, matrikulazio osoa gaztelaniaz egin behar izan dut. Lotsagarria, euskararen ezagutza akreditatzen dugun bitartean, Nafarroako Gobernua ez da euskarazko zerbitzuak eta baliabideak eskaintzeko gai”.

Horrelakoen aurrean deigarriak dira oso Nafarroako Gobernuak berak ematen dituen erantzunak, non Gobernuak berak onartzen duen itzulpengintza zerbitzuekin soilik ezi-nezkoa dela eduki guztiak euskaraz behar bezala eguneratuak izatea:

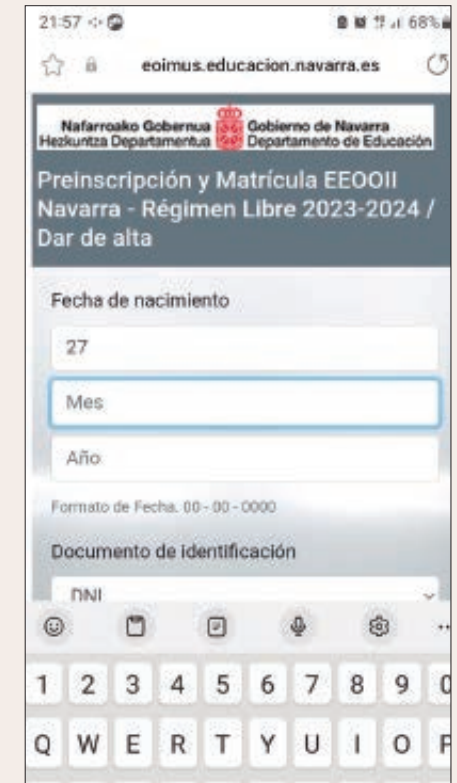


“...Gaur egun, badakigu gure webguneko eduki guztiak ez daudela euskaraz eskuragarri. Egoera hori, neurri handi batean, argitalpenen itzulpen osoa zailtzen duten baliabide pertsonalen mugak direla eta gertatzen da...”
(1172-2024 dosierraren erantzunetik hartua).

Nafarroako Gobernuko Hezkuntza Departamentuko bulego zentraletan zein Departamentua osatzen duten telefono zerbitzuetan ez da behar bezala bermatzen euskarazko arreta. Izan ere, zerbitzu hauetakoak oraindik euskararen nahitaezko ezagutzarik ez duten plazak dira. Ondorioz, herritarrak arreta berariaz euskaraz nahi duela adierazi arren, askotan erantzuten zaio ez dagoela inor euskaraz artatzeko eta gaztelaniaz egin beharko duela.

762-2024 dosierra

“Abuztuaren 26an Hezkuntza Departamentuko erregistro atalera joan nintzen presentzialki dokumentu bat erregistratzeko. Euskarazko arreta nahi nuela adierazi arren, euskaraz dakiena ez zegoela adierazi zidan bertako langileak eta gaztelaniaz



jaso behar izan nuen arreta. Erregistroa gaztelaniaz bete zuen langileak (nik aurkeztutako euskarazko dokumentua ez zuen ulertzen eta azaldu behar izan nion) eta nire dokumentuak euskaraz egon arren gaztelaniazko frogagiria eman zidan. Ez dut ezer artatu ninduen langilearen kontra, Nafarroako Gobernuari lanpostuetan euskararen eza gutza ezarri dezan eskatzen diot zerbitzu egoki bat eskaintzeari begira. Hainbat alditan telefonoz zein modu presentzian Hezkuntza Departamentuak nire hizkuntza eskubideak urratu ditu”.

478-2024 dosierra

“Gaur Iruñeko Hizkuntza Eskolara deitu dut euskarazko C1 azterketen inguruko informazio eske. Euskaraz hitz egiten hasi naiz eta telefonoaren beste aldean zegoenak “en castellano” erantzun dit...”

Horrelako egoerak zuzenean lotuak egon daitezke Hezkuntza Departamentuko plaza gehien euskarazko profil ezarri. Izan ere, zerbitzu zentralerako atal gehienetan ia ez dago euskarazko profila ezarria duen lanposturik, eta irakaskuntza euskaraz bakarrik ematen ez den ikastetxeetan ere ez dago hizkuntza eskakizuna duen lanposturik D ereduko irakasle lanpostuez harago.

Ikastetxeak

D ereduan ikasi arren, hurrek ikastetxeetan jasotzen duten materialarekiko ere kexak izan ziren 2024an, euskarren presentziari dagokionean:

1165-2024 dosierra

““Calco” izeneko aldzkaria helarazi digu eskolak. Hurrendako hainbat liburu gomendatzen dira: 33 euskaraz dira. 67 erdaraz. D ereduko



ikastetxe batek, euskarazko liburuak bakarrik gomendatu beharko lituzke”.

805-2024 dosierra

“Bernart Etxepare eskolan ikasleei banatu zizkien agendetan baliabideez osatutako orrialde bat gazteleraz idatzita dago. Bertan dauden estekak, gainera erdaraz osatuak dauden gunetara bideratzen gaituzte. Eranskinetan duzue banatu zuten agendaren azala eta salatu nahi dugun orrialdea”.

Le damos la bienvenida al servicio 012.

Ansoáin le informa que su inscripción y pago para la actividad **Renovación matrícula Escuela Música - Abr.24, grupo Renovación matrícula Escuela Música** con código [redacted] ha sido realizado correctamente.

Información de la inscripción:
Nombre y Apellidos: [redacted]

Importe [redacted]

Reciba un cordial saludo.

Servicio 012
Gobierno de Navarra

695-2024 dosierra

“Nafarroako Gobernuko AYLLU Kulturen Arteko Bizikidetzarako eta Arrazismoaren eta Xenofobiaren Aurkako Borrokarako Zerbitzuak bi liburu banatu ditu ikastetxeetan: Cloe “ostadar” eta Ez zuria Ez beltza. Liburuak ele bitan daude, baina euskarazko bertsioak akatsez beteta daude”.

Euskal Herriko eremu ezberdinetan geratzen den bezala, ikastetxe batzuetako bileretan (eskola-kontseiluak, guraso bilerak...) ez dira hizkuntza irizpideak behar bezala ezartzen eta, ondorioz, gehienetan gaztelania hutsa erabiltzen da informatzeko zein eztabaidetarako euskararik ezagutzen ez duten partaideen presentzia aitzakia bezala erabiliz. Euskararen erabilpena bermatu eta euskararen ezagutzarik ez dutenak informatzeko bitarteko eta irizpide ezberdinak erabili daitezkeen arren, gutxi izaten dira horrelako irizpideak adostuta dituzten ikastetxeak.

876-2024 dosierra

“Ezkaba eskolako, ikasturte hasierako gurasoentzako gela-bileretan, irakasleen hasierako sarrera edota agurra kenduta, irakasleek den-dena erdaraz egiten dute. Hori da ikastetxeak duen irizpidea”.

117-2024 dosierra

“Eskolako zuzendaritzak jardunaldi aldaketaren inguruko bilkura informatiboa egin du. Erdara hutsez izan da”.

Nafarroako Unibertsitate Publikoa

Nafarroako Unibertsitateko Euskara Taldeak 2024an salautakoaren arabera, unibertsitatean ikasleen % 33 euskalduna izan arren, kredituen % 15 baino ez da euskaraz es-

kaintzen, eta, nola ez, oraindik orain graduak osotasunean euskaraz egiteko zein tramite administratiboak eta bes-telako zerbitzuak euskaraz jasotzeko ezintasunak dituzte ikasleek.

Honez gain, gradu bukaeretako hizkuntza irizpideekiko sa-laketa ere egin zuten ikasleek:

Gradu Bukaerako Lanen arautegiaren arabera, euskaraz aurkeztutako lanetan % 20 gutxienez gaztelaniaz aurkez-tera derrigortzen da; aldiz, dena gaztelaniaz aurkezteko aukera bermatzen da.

2024. urtean ere, Nafarroako Unibertsitate Publikoak lan deialdi publikoak euskararen ezagutza puntuatu ere egin gabe argitaratzen jarraitu zuen, ingelesaren ezagutza edo atzerriko hizkuntzen ezagutza baloratu izan duen bitartean.

Deialdi horietan euskararen ezagutza kontuan izatea, etorkizunean euskaraz eskaintza bultzatzeko neurria izan daitezke, baina, baita euskarazko ikerketa sustatu zein unibertsitatean eskaintzen diren zerbitzu orokorretan euskararen presentzia edo ikasleen hizkuntza eskubideen errespetua bultzatzeko tresna ere.

127-2024 dosierra

“Lanpostu finkoak betetzeko deialdiak egin ditu Nafarroako Unibertsitate Publikoak: 1.- 2618/2023 EBAZPENA, 2023ko abenduaren 15ekoa, Nafarroako Unibertsitate Publikoko kudeatzaileak emana, deialdi bat onesten duena Nafarroako Unibertsitate Publikoan Laborategiko zerbitzuetako ofizial izateko lanpostu bat (Anatomia Patologikoa, C maila) oposizioaren sarrera-prozeduraren bidez betetzeko. (NAO, 2024-01-02).

Hizkuntza

Hizkuntza bereki batean (gaztelania edo euskara) edo atzerriko hizkuntza batean (ingelesa, frantsesa edo Europako Unibertsitate Ereduaren barneko beste zeinahi hizkuntza ofizial). Euskarazko nazioarteko graduetan, defentsa nahitaez bi hizkuntzetan egiten da.

Ikasle guztiak nahitaez gaztelaniako C1 maila egiaztatu behar dutenez, GALa euskaraz edo atzerriko hizkuntza batean egiten dutenek gaztelaniaz idatzi beharko dute memoriaren % 20 gutxi gorabehera. Laburpenaz gain, hizkuntza horretan ere idatzitako atalak, hauek izatea iradokitzen da: sarrera eta ondorioak.

Gradua euskaraz eta GALa ingelesez edo frantsesez egiten duten ikasleen kasuan, iradokitzen da euskaraz idaztea sarrera eta ondorioak (lanaren hizkuntzara ere itzuliko dira), eta gaztelaniaz esparru teorikoari dagokion parte, edo alderantziz.

Euskara ez da kontuan hartzen. 2.- 2619/2023 EBAZPENA, abenduaren 15ekoa, Nafarroako Unibertsitate Publikoko kudeatzaileak emana, deialdi bat onesten duena Nafarroako Unibertsitate Publikoan Zerbitzuetako OLko kudeaketari izateko lanpostu bat (Mantentze-lanak, B maila) oposizioaren sarrera-prozeduraren bidez betetzeko. (NAO, 2024-01-02). **Euskara ez da kontuan hartzen. 3.- 2708/2023 EBAZPENA**, 2023ko abenduaren 28koa, Nafarroako Unibertsitate Publikoko kudeatzaileak emana, deialdi bat onesten duena Nafarroako Unibertsitate Publikoan Informatika Zerbitzuko OLko teknikari izateko 3 lanpostu (A maila) oposizioaren sarrera-prozeduraren bidez betetzeko. (NAO, 2024-01-11). **Euskara ez da kontuan hartzen. Ingelesa, ordea, jakin behar da.** 4.- 2709/2023 EBAZPENA, 2023ko abenduaren 28koa, Nafarroako Unibertsitate Publikoko kudeatzaileak emana, deialdi bat onesten duena Nafarroako Unibertsitate Publikoan Informatika Zerbitzuko ofizial tekniko izateko 3 lanpostu (C maila) oposizioaren sarrera-prozeduraren bidez betetzeko. (NAO, 2024-01-11). **Euskara ez da kontuan hartzen”.**

16-2024 dosierra

“Nafarroako Unibertsitate Publikoak 2023ko abenduan azpimarratzeko 14 lan deialdi atera zituen. Horietatik 2 ikertzaile kontratutan soilik baloratu zen euskararen ezagutza eta euskara jaki gabe ere puntu guztiak lor zitezkeen, beste deialdi guztietan euskararen ezagutza ez zen ezta merezimendu izan...”

Era berean, oso adierazgarria da Nafarroako Gobernuko Unibertsitate, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitaleko De-

partamentu osoan euskararen nahitaezko ezagutza duen lanpostu bakar bat ez aurkitzea.

D ereduaren irekierak eta euskarazko irakaskuntza publikoa

Aurreko urteetan gertatu bezala, Nafarroako Foru Erki-degoko araudiak 2015etik legeak ezarritako eremu misto eta ez-euskaldunetako irakaskuntza publikoan D ereduko irakaskuntza hautatzeko aukera ematen duen arren, praktikan hainbat izan dira Hezkuntza Departamentutik orain arte eredu horretan ikasteko aukerarik eman ez duten zentroetan euskarazko irakaskuntzari ateak zabaltzeko oztipoak.

2024an, beraien herrietako ikastetxeetan D ereduko lerroa zabaldu eta horretarako eskola mapan beharrezko aldaketak egiteko eskaerak izan ziren:

- Oibar (legeak ezarritako eremu mistoan): 2024ko ekainean udalei Nafarroako Gobernuak haur eskolak irekitzeko eskaerak egitea eskatu ostean, Oibarko hainbat familiek eta Udalak interesa agertu zuten. Hala ere, egindako eskaera denak D eredukoak izango zirela jakitean, Hezkuntza Departamentutik ikastetxean haur eskola D ereduan irekitzeko tokirik ez zegoela erantzun zen, etorkizunean D ereduko irakaskuntzan jarraituz gero dezentzat tokirik egongo ez zela esanez.

Beraz, haur eskola berriaren irekiera oraingoz atzeratuz, familiek Behatokiaren laguntzaz herriko “Gabriel Valentín Casamayor” ikastetxean lehen aldiz D ereduko lerroa zabaltzeko eskaerak erregistratu zituzten.

- Faltzes (legeak ezarritako eremu ez-euskaldunean). Herri honetako “DOÑA Álvaro Álvarez” ikastetxe publikoan D ereduko lerroa irekitzeko eskaerak erregistratu zituzten herriko 8 familiek irailean.





Bestalde, Hezkuntza Departamentutik ez da behar bezala kontuan hartzen euskara gutxiagotutako hizkuntza dela, eta, beraz, euskarazko irakaskuntzaren alde egiten duten familiek, gertukoaren duten zentroa eta murgiltze ereduaren aldeko apustuaren artean aukeratu beharrean izaten dira. Horrez gaindi, Nafarroan indarrean diren PAI ereduak ikastetxeek are zailagoa egiten dute familien egoera eta euskarazko irakaskuntza eredu baten aldeko hautaketa.

53-2024 dosierra

“Biurrungo biztanleak gara. Gure seme-alabak Bigarren Hezkuntzara bideratzerakoan gertuen genuen D ereduak ikastetxean matrikulatzea erabaki genuen. Iturramako institutua tokatuko zitzaigun gertutasunagatik, baina Nafarroako Eskola Maparen arabera Mendillorriko institutua dagokigula esaten digute Hezkuntza Departamentutik. Kontua da Mendillorin D-PAI ereduak dutela eta ez D ereduak. Garraiorako eskubidea kendu nahi digute arrazoi honengatik. Beraz, gure seme-alabek D ereduak ikasten jarraitu eta

garraio zerbitzua izateko neurriak hartzea eskatzen dugu, Eskola Mapan dagozkion aldaketak eginez. D-PAI ereduak onartzera bultzatu nahi gaituzte garraio zerbitzua izatearen truke eta eredu horrek ez du bermatzen euskarazko irakaskuntza egokia”.

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAK

Ondorengoak dira 2024an Euskal Autonomia Erkidegoan detektatutako hutsune aipagarriak:

Lanbide Heziketa

Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako eskaintzak irauli gabe jarraitzen du euskararen presentziari dagokionean. Aurreko urteetan bezala, ikasturte honetan ere deigarriak dira zenbait datu.

Lanbide Heziketako ikastetxe publikoetan 179 titulazio eskaintzen dira EAE osoan eta maila ezberdinetan. 38 titulaziotan oraindik ez dago D ereduak ikasteko aukerarik. Hau bereziki nabarmentzen da Oinarrizko Lanbide Heziketako Zikloetan, eta beste titulazio batzuetan sistema publikoan D ereduak ikasteko aukera dagoen arren, batik bat Gipuzkoan kokatzen da euskarazko eskaintza zabalena. Ikastetxe pribatuetan are apalagoa da euskarazko eskaintza.

Azken urteetan ikasketak D ereduak bukatzen dituzten ikasleen kopurua gero eta handiagoa izan arren, Lanbide Heziketako eskaintzan aldaketa gutxi egin dira; batik bat zerbitzuen sektoreari lotutako Oinarrizko Lanbide Heziketako zikloetan A edo B ereduak eskaintza nagusitzen da. Honek, nola ez, erabat baldintzatzen du eskaria bera, Lanbide Heziketara D ereduak doazen gero eta ikasle gehiago egon arren, unean dagoen eskaintzara moldatu behar dituztelako beraien aukerak.

648-2024 dosierra

“Lanbide Heziketako “osasun larrialdia” erdi mailako zikloan matrikula egiten hasi naiz eta aukera bakarra A ereduari matrikulatzea da. Telefonoz deitu eta halaxe berretsi didate”.

393-2024 dosierra

“Pasa den apirilaren 13an, Pasaiako CIFP BLAS DE LEZO LHII ikastetxeko ate irekietan izan ginen, gure semeak hurrengo ikasturtean ikasi nahi duen Lanbide Heziketako “Ontzi eta itsasontzien makineria zaintzeko eta kontrolatzeko teknikaria (LOE)” izena duen erdi-mailako moduluaren berri izateko. Bertan adierazi zigutenaren arabera, modulu honen goi-mailako zikloa, “Ontzi eta itsasontzien zainketa antolatzeko goi-mailako teknikaria (LOE)” izenekoa, euskaraz egiteko aukera badago, baina erdi-mailakoa ez. Euskaraz ikasi nahi duten gure seme-alabei ez zaie euskarazko eskaintza berdina egiten, gaztelaniaz ikasten jarraituz bultzatzen dituzte. Lanbide Heziketa osoa euskaraz egiteko aukera izatea bultzatu beharko lukete arduradun publikoek”.

Unibertsitateak

Euskal Unibertsitate Sistemaren 3/2004 legean, “Gizartearen zerbitzura” izeneko 3.3. artikuluan ondorengo zehazten da:

“Unibertsitateek giza eskubideen errespetuaren gaineko hezkuntza eta demokraziaren eta justizia sozialaren baloreen gainekoa sustatu behar dute. Ohiko irakaskuntzaren osagarri diren ekimenak indartu beharko dituzte, eta horiei laguntza eman, giza duintasunari eta herri eta kultura guztien arteko elkartasunari dagozkien balioak transmititzen dituzten heinean. Gainera, orokorrean euskal kultur ondarea-

ren gaineko defentsa, azterlana eta sustapena bultzatuko dituzte, eta bereziki euskararena”.

Hala ere, euskaldunen hizkuntza eskubideen bermeak eta euskararen normalizazioak oraindik bide luzea dute egiteko egungo unibertsitate sisteman.

EAEko unibertsitate pribatuetan euskarazko eskaintzarekiko pausoak oraindik urriak dira.

Deustuko Unibertsitatean, esaterako, medikuntzako hainbat ikasgai euskaraz ikasi ahal izateko plazak ateratzen joan diren arren, “antolaketa arrazoiak medio” ikasketa horiek euskaraz egiteko prest leudekeen ikasleen kopurua baino txikiagoa izaten da plaza eskaintza, eta, beraz, ikasle euskaldunek hainbat ikasgai gaztelaniaz egitera behartuak izaten dute beraien burua.

Unibertsitateek eskaera-eskaintza parametroetan kokatzen dituzte oraindik euskaraz ikasteko erabakiak, eta beraz, hainbat titulazio osotasunean euskaraz ikasteko zailtasunekin jarraitzen da, gero eta gehiago izan arren D eredutik datozen ikasleak.

Honek, nola ez, berebiziko garrantzia du euskaraz lan egiteko gaitasunean, eta, ondorioz, arlo publiko zein pribatuaren euskalduntzean.

Bestalde, gogoratu behar dugu unibertsitate sare publikoan ere gradu guztiak ez direla osotasunean euskaraz eskaintzen, eta hainbat graduondoko euskaraz burutzeko ere ezintasunekin jarraitu zen 2024ko ikasturtean ere.

Euskal Herriko Unibertsitatean urtero errepikatzen diren kasuak ere jaso ditugu **Euskararen Telefonoan**: gaztelaniaz jasotzen den materiala, gaztelania hutsean helarazi-

tako mezu, dokumentu edo emailak... Ikasle zein bestelako zerbitzuen zuzeneko arretan ere, oraindik orain lanpostu batzuetan euskararen ezagutzarik ez izatea euskara erabili ahal izatea mugatzen du. Unibertsitateek salbuespenak direla aipatzen duten arren, ikasle zein irakasleen egunerokoan maiz gertatzen dira horrelako egoerak:

205-2024 dosierra

“Eskaera telematiko bat egin nuen Leioako campuseko liburutegiko eraikineko areto bat erabiltzeko. Egun berdinean, arratsaldean, deia jaso nuen Bizkaiko Campuseko Errektoreordetzako Administrazioarekin deia jaso nuen. Euskaraz egiten saiatu nintzen, baina azkenean espainolez egin behar izan nuen (antza, euskara ez dakielako). Oztopo burokratikoak jarri zizkidan aretoa ez uzteko (berak oniritzia eman behar dio eskaerari). Hurrengo egunean erantzuna jakinaraziko zidala esan zidan...Hurrengo egunean, erantsitako erantzuna jaso nuen. Bizkaiko Campuseko Errektoreordetzako Administrazioarekin erabileraren debekatu zidan eta, gainera, erantzuna espainolez eman zidan”.

321-2024 dosierra

“Donostiako EHUUn ikasten dut, Informatikako fakultatean, eta irakasgai batzuetan, baten baino gehiagotan ere, pdf batzuk (asko) gazteleraz ematen dizkigute, euskara taldean egon arren”.

200-2024 dosierra

“Euskal Herriko Unibertsitate publikotik, zehazki Bilboko Ingeniaritza eskolatik erdera hutsean dagoen mezu bat jaso dut. Eta ez da lehen aldia. Atzo mezu hau jaso nuen EHUtik “Buenos días,

Ya se han enviado a vuestros domicilios las entradas para la graduación así como las invitaciones de los acompañantes. Tardarán un poco en llegaros porque según me dicen llegan con retraso. Saludos.” Emakume honek seguruenik ez du euskararik jakingo, baina unibertsitateak edukiko du ba, itzulpen zerbitzu bat eta edukiko ditu bete beharreko hizkuntza irizpide batzuk ere. Irailaren batean beste mezu hau jaso nuen tfg.eib@ehu.eus helbidetik. “Buenos días, Al realizar la notificación automática con los datos de la defensa del alumno XXXXXXXXXXXX, el sistema ha dado un error debido a un problema informático. en GAUR. Ante la duda de que no se hayan recibido las notificaciones, les enviamos a todos nuevamente los datos del TFG afectado. [Datuak] Entendemos que ya se haya recibido el enlace a ADDI para poder consultar el TFG. De no ser así, comunicádnoslo por favor. Un saludo.” Karrera guztia euskaraz egin dut, amaierako proiektua barne eta horrek nonbait gordeta egon beharko luke niri euskara hutsean bidaltzeko emailak, edo behintzat ele bitan”.

- Unibertsitateetako esperientzia gelak: EHUUn azken urteetan esperientzia geletako eskaintza euskaraz egitearekiko nolabaiteko pausoak eman diren arren (ikasgai batzuk euskaraz ezarriz), 2024an ere ikasleek, adibidez, Giza Zientzien Unibertsitate graduari ikasketa horiek gaztelaniaz egitera derrigorituak daudela salatu zuten.

404-2024 dosierra

“...Aipatutako gradua lau urtez osatzen da, eta kurtso bakoitzean derrigorrezko eta hautazko gaiak daude:

. Derrigorrezkoak: guztira 18. Guztiak gazteleraz.
. Hautazkoak: guztira 24 gai. 22 gazteleraz, 2 soilik euskaraz.

Gauzak horrela, asmo honez haratago, ekiteko garaia dela uste dugu, EHUri eskatzen diogu Esperientzia Geletako gradua euskaraz eskaini dezala”.

- EHUren udako ikastaroetan euskararen presentziarekiko kezka ere izan zen.

596-2024 dosierra

“Atzo eta gaur izan diren “Klima aldaketa eta lan-arriskuen prebentzioa” EHU-ko ikastaroetan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa izan da. Ez dago gaian aditua den hizlari euskaldunik? interpretazio zerbitzua ezin dute jarri? EHUren izenean ari den adituank ere gaztelaniaz eman behar du ikastaroa?”

267-2024 dosierra

“Usandizaga institutuan Batxilergo musikala D ereduan eskeintzen dute. Baina ANALISI MUSIKALEKO ordezkari irakaslea erdaldun elebakarra da eta klaseak erdara hutsean ematen ditu. Gainera, bere hitzetan, “ez dio axola, denak elebidunak zarete”. Onartezina da gure hezkuntza sisteman hau gertatzea”.

- Hezkuntza Departamentuko arreta telefonoak:

59-2024 dosierra

“Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntzako ekonomia kudeaketa sailetik espainiera hutsez hitz egiten

dute Bilboko gure eskolara eta ikastetxeetara 944031084 telefono zenbakitik deitu behar dutenean: “ buenos días, llamo de gestión económica de la delegación territorial...” Ez dute ezer euskaraz berba egiten, ezta ahaleginik txikiena ere. Hau pare bat bider gertatu zen urtarrilaren 8tik 11arteko egunetan, goizez”.

354-2024 dosierra

“Gaur, 944031191 telefono zenbakitik, Eusko Jaurlaritzako Bizkaiko lurralde ordezkariatik: “Buenos días te llamo de servicios de prevención”. Euskaraz erantzun diot telefono deia bidali baino lehenago. Beraz, ederto ulertzen du”.

248-2024 dosierra

“Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntzaren “ez irakasleko langileria” sailetik espainiera hutsez hitz egiten dute Bilboko gure eskolara eta ikastetxeetara 944031137 eta 944031128 telefono zenbakietatik deitzen dutenean: “ buenos días, llamo de personal no docente de la delegación territorial...” euskaraz berba egin du, behin euskaraz nirekin egitea aipatuta. Hau lehenengoz gertatu zen, martxoak 4, astelehenean. Bigarren bider bat ere gertatu da sail beretik abiatuta, baina, martxoaren 7an, osteguna, eguerdi aldera; kasu honetan telefono luzapen honetatik: 944031128. Nahiz eta euskaraz niri berba egiteko iruzkindu, erantzuna izan da: “es que soy auxiliar administrativa”, hots, lanpostu motagatik euskaraz ez egiteko argudioren bat baleuka bezala. Hala ere, euskaraz egiten segitu dut, eta azkenean euskaraz berak egitea lortu dut, amore eman barik, mordoiloa mordoilo”.



- Ikastetxeetako bileretan hizkuntza irizpideak:

113-2024 dosierra

“Mukusuluba Eskola Publikoko ate irekietan soilik gazteleraz jaso ahal izan genuen informazioa. Momentuan bertan galdetu zen “Todos sabeis euskera?” “Ez” bat entzun eta segidan esan zuten, “Entonces haremos en castellano”. Iruditzen zait horrelako erakunde publiko batean, non bilerara osoan zehar hitz egin zuten euskararen garrantziaz, sobran dagoela galdera hori. Badakigu Barakaldoko errealitate linguistikoa zein den, baina badago jendea herri honetan euskaraz bizi nahi dugula. Beste behin galdera horiekin errotasunera doaz, badakitelako norbaitek ezetz erantzungo duela. Beraz bi aukera uzten dizkigute, beste behin borrokatu gure eskubideen alde eta etorkizunean gure seme-alaben ikaskideen familien aurrean “horrela” aurkeztu, edo ixilik entzun bi orduko hitzaldia gazteleraz. Kontuan izanda zuzendaritzako 3 pertsona zeudela presente, bazeuden bi talde egiteko aukera. Beste alde batetik, komentatu, guk dakigula, inguruko eskola bitan (Alkartu eta Ibaibe), euskaraz edo behintzat, bi hizkuntzetan egin zituzten bilerak. Power-pointa gazteleraz eta hitzak euskaraz eta aldrebes, txandakatuz. Aukerak badaude nahi izanez gero”.

- Oraindik euskaraz ezarri gabe dauden karteldegia eta seinaletika:

“1072-2024 dosierra

Judimendi eskola A ereduak izan da orain arte, baina aurreko ikasturtean D eredura jauzia ema-



tea erabaki genuen. Erabakiak ondorio asko izan ditu gure egunerokoan, besteak beste, “eskola paisaia” egokitzen ari gara. Haur eta Lehen Hezkuntzako sarrerek adierazten dituzten kartelak gazteleraz bakarrik daudela ohartu ginen aspaldi. Eredua bata edo bestea izan, kartel horiek bi hizkuntzetan (edo gutxienez euskaraz) egon beharko luketela uste dugu. Udalarari eta Hezkuntza Sailari gure kexa helarazi diogu behin baino gehiagotan, baina epe luzerako kontua dela adierazi digute. Guretzat lehentasun handia

duen gaia da, premiazkoa. Horregatik jo dugu zuengana. Duela 40 urte egon beharko zen ego-kitua, baina berdin jarraitzen du eta ez dugu epe motzera irtenbiderik ikusten”.

- Gaitasun handiak detektatzeko probak eta eskolaz kanpoko jareduerak:

2024an ikastetxe ezberdinetatik Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saila ikastetxeetan aurrera eramaten ari zen haur eta gazteen adimen-gaitasun handiak detektatzeko proben inguruko kexak izan ziren. Izan ere, familia ezberdinek aipatzen zuten bezala, D ereduan ikasten zuten ikasleek ere probak gaztelaniaz pasatu behar izan zituzten proba horiek euskaraz ez zeudela esan zitelako. Hezkuntza Sailak ez du erantzunik eman gai honen inguruan (2024ari dagokionean. 2025ean eman ditu pausoak).

“988-2024 dosierra

Ikastetxe euskaldun publikoa gara, D eredukoa. Hezkuntza Saileko Berritzegunetik Gaitasun Handiko Probak egiteko dokumentuak helarazi zitzaizkigun. Dokumentu horiek erderaz baino ez ditugu jaso. Ikasleek bete beharreko dokumentuak dira, D ereduko ikasleak eta horietako asko euskaldunak. Etxeko hizkuntzan egin beharreko probak dira eta eskubide hori ez da inola ere bermatzen. Hezkuntza Sailak euskararen eskubi-deekiko betetzen ez duen beste egoera bat da lerrootan adierazitakoa”.

985-2024 dosierra

“Aste hauetan DBHko lehen mailako hainbat nerabe, Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak duen prozesuaren barruan, probak egiten ari dira adi-

men-gaitasun handiak dituzten ikasleak identifikatzeko. Kexa da D ereduko ikasleei proba hori gaztelaraz egin zaiela”.

Aurreko urteetan gertatu bezala, hezkuntza komunitateak kezka du eskolaz kanpoko jardueretan euskararen erabilera urriaz, eta hainbat gogoeta egin diren arren, eremu batzuetan ikastetxeetatik kanpo euskararen erabilera bermatzeko mekanismo egokirik gabe jarraitzen da.

167-2024 dosierra

“...D ereduko ikastetxe publikoan eskolaz kanpoko jarduera zenbait gaztelaniaz ematen dira. Esaterako: pasa den ostiralean irristaketa ikastaroa (irakaslea euskalduna da, gainera); asteazkenean, otsailaren 14an futbitoia; berdin gertatzen da antzerkia eta robotika ikastaroekin”.

05



HERRIKO ETXEAK ETA UDALAK



HERRIKO ETXEAK

Baionako Herriko Etxeak euskararekiko atxikimendua erakutsi izan duen arren, oraindik oso urria izaten jarraitzen du euskararen presentziak Herriko Etxeko jardunean. Araudiak ezarritakoaz harago, Herriko Etxearen eskumene eta funtzionamenduaren barruan hizkuntza eskubideak eta euskararen presentzia bermatzeko neurri eta irizpideak falta dira hainbat alorretan, eta Herriko Etxeko langile batzuen borondate onaren edo aktibismoaren eskuetan geratzen da.

1178-2024 dosierra

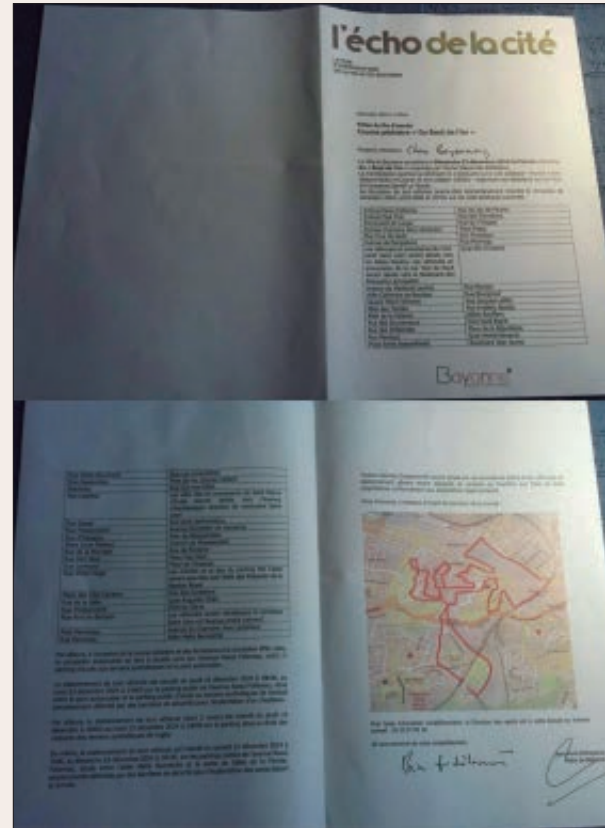
“Jean-René Etchegaray auzapez jaunak izenpeturiko eta Herriko Etxeak igorririko informazio gutuna frantses hutsean da. Horrek Baionako jatorrizko hizkuntzak diren euskara eta gaskoina baztertzen ditu eta euskaldunon eta gaskoinen hizkuntza eskubideak urratzen ditu. Bereziki mingarria da, gainera, ikustea gutun honetan nahiago izan dela orrialde oso bat xuriz uztea euskarazko eta gaskoinerazko itzulpenak idaztea baino. Arrunt domaiia”.

1115-2024 dosierra

“Bonnat Helleu museoak Bayonnemag aldiakariarekin batera banaturiko gehigarria ia osoki frantsesez idatzia da. Euskarak eta gaskoinak leku anekdotikoa dute eta bigarren plano batean agertzen dira. Horrek ez du bertako hizkuntzen normalizazioan laguntzen”.

1003-2024 dosierra

“Baignade aparkalekuan aparkatu dut gaur, ordaintzeko makina erdaraz baizik ezin da erabili eta inguruko idazki guztiak ere frantsesez baino



ez daude, esaldi berberak, gainera, behin eta berriro. Eta euskaraz? Tiketa ere erdaraz hutsean”.

359-2024 dosierra

“Baionan kalean aparkatu genuen eta ordainpeko gunea izanik, tiketa atera genuen. Tiketa euskaraz atera ahal izan bagenuen ere (gailuek euskara auke-



ratzen uzten dute), erdara hutsean daude gailuek sortzen dituzten tiketak”.

1114-2024 dosierra

““Bayonemag” Herriko Etxearen aldizkaria ia osoki frantsesez idatzia da. Baionar guztioi zuzendua den heinean, euskara eta gaskoina frantsesaren ber heinean baliatu beharko lirarteke. Batere ez baliatzea baino hobe izanik ere, gaur egun euskarak eta gaskoinak duten tokia anekdotikoa da eta erreportai nagusiak osoki frantsesez dira. Hau euskaldunon eta gaskoinen hizkuntz eskubideen aurka doa eta ez du gure hizkuntzen normalizazioan laguntzen”.

349-2024 dosierra

“Aldi honetan Baionako Herriko etxeari zuzendu nahi nioke kexa, prentsari igorritako mezua frantses hutsez delako... mezu sektoriala da baina?”

784-2024 dosierra

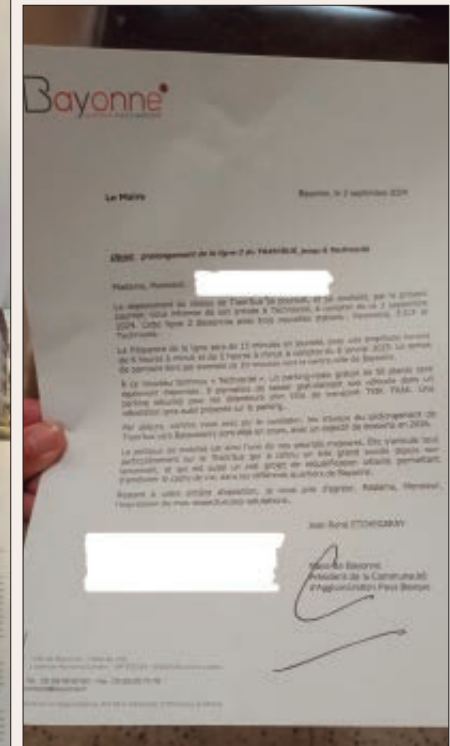
“Irailaren 2ko datarekin Baionako auzapezak igorritako gutuna frantses hutsean dago. Hain zaila da bi hizkuntzetan egitea? Euskarak oso leku gutxi du herriko etxearen komunikazioetan”.

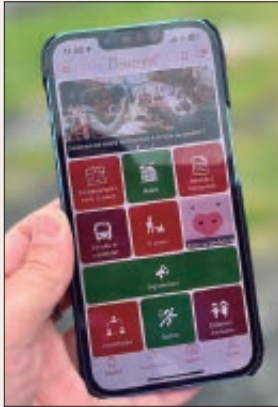
336-2024 dosierra

““Bayonne ma Ville” aplikazioa sortu du Baionako Herriko Etxeak, hiriari buruzko informazioa izateko, oraingoz ezin da euskaraz kontsultatu”.

322-2024 dosierra

“Baionako Herriko Etxeak frantsesez baino ez du informazioa eskaintzen hiriko kaleetako pantailetan”.





Gai: spectacle de la compagnie du zèbre bleu organisé par Heraitzkoop / dimanche 14 avril à 18h à la salle Auzobain
Date: Thu, 11 Apr 2024 07:19:08 +0600
Nom: Associations Ustaritz <associations@ustaritz.fr>

Bonjour,

"L'association Heraitzkoop vous invite ce dimanche 14 avril à 18h à la salle Auzobain au dernier spectacle de la compagnie du zèbre bleu "Sous la peau de Brod'goklitr"

Création originale à partir d'un conte merveilleux des frères Grimm, ce spectacle est une première. Il s'adresse aux adultes, accompagnés ou non, par les enfants en âge de comprendre.

Ce spectacle conté et souligné de chants traditionnels à cappella, transporte l'auditeur dans le merveilleux avec toute sa force symbolique et sa créativité.

Durée : 50 minutes - Lien vers l'affiche "

 Florence OLHASQUE
Responsable du pôle vie associative et secrétaire
Elkarte biztaren gureko arduraduna eta idazkaria

UZTARITZEI HERRIA
Haurtzararen, gaztearen eta elkarre-biztaren zerbitzuak
Service enfance jeunesse et vie associative
Herriko Etxea - Maite
84, Lapuriko Plaza - 84, Place du Labourd
05 59 95 37 66 / 06 12 23 50 18
 www.ustaritz.fr

Egun on deneri, Bonjour à tous,

Lors de l'installation de chapiteaux, afin de garantir la sécurité et réduire le coût, les services techniques de la commune viennent poser les lestages. Toutefois, comme rappelé dans la procédure de location, il est indispensable que **le prestataire**, y compris lorsqu'il ne s'agit pas de celui retenu par la commune, **soit présent** lors de l'intervention de nos services. Ceci est une **question de responsabilité** qui ne pourrait nous incomber en cas de dégradations ou d'accidents qui surviendraient suite à la pose de ceux-ci. Cette condition sine qua non, entraînerait le refus par nos services de la pose des lestages.

Adeitasunez, cordialement

 Florence OLHASQUE
Responsable du pôle vie associative et secrétaire
Elkarte biztaren gureko arduraduna eta idazkaria

UZTARITZEI HERRIA
Haurtzararen, gaztearen eta elkarre-biztaren zerbitzuak
Service enfance jeunesse et vie associative
Herriko Etxea - Maite
84, Lapuriko Plaza - 84, Place du Labourd
05 59 95 37 66 / 06 12 23 50 18
 www.ustaritz.fr



319-2024 dosierra

““Bayonne ma Ville” aplikazioa erdara hutsean baino ez du jarri erabilgarri Baionako Herriko Etxeak. Etsigarria”.

Frantziako Estatuko araudiak eta administrazio sistemak baliozkotasuna frantsesez idatzitako dokumentuei soilik ematen dieten arren, udalek euskarazko dokumentuak onartu eta itzulpenak beren gain hartzeko formulak bul-tzatu ahal izango litzukete. Izan ere, beheko kasu hone-tan agertzen den bezala, euskarazko ekimenen inguruko dokumentazioa ere frantsesez idazteko eskatu izan dute.

873-2024 dosierra

“Senpereko Herriko Etxeari aurrekontu bat bida-li diot hemendik hilabete batzuetara egin behar dudana kultur zerbitzu baterako (zehazki, euskaraz idatzitako liburu baten aurkezpena). Euskara hut-

sean bidali diot aurrekontua, ohi dudana moduan, eta erantzun didate frantsesez bidali behar dielda-la. Ez zait onargarria iruditzen, are gehiago he-rriko etxeko kultur zerbitzu batetik eskatuta, eta euskarazko jardura baterako denean. Gainera, euskaraz anitz ulertu gabe ere erraz ulertu daite-ke aurrekontua: gehiena zenbakiak dira”.

Baionaz gaindi, gainerako herriko etxeetan ere herritarrei orokorrean zuzendutako informazio, gutun zein bestelako euskarriak hainbatetan frantses hutsean helarazten dira:

301-2024 dosierra

“Uztaritzeko Herriko Etxeko gazte bulegotik herriko elkarte guztiei igorritako mezua frantses hutsez dago, ikusten ahal duzuen bezala... Horregatik KEXA bideratzea egoki irudituko litzaidake”.

347-2024 dosierra

“Uztaritzeko Herriko Etxeak herriko elkarteei frantses hutsean zabaldu die mezua... horregatik kexa bideratzea nahi nieke”.

Euskararen presentzia ere ez da bermatzen seinaletika, kartel, webgune zein bestelako informazioetan.

636-2024 dosierra

“Sarako jolas-parkeko kartela ez dago euskaraz”.

297-2024 dosierra

“Itzulia dela-eta euskarari inongo lekurik ez diote eman. Udaletxeak baita antolakuntzak gure hizkuntzarekin eta eskubideekin duten axolagabekeria nabari da...”

111-2024 dosierra

Kanboko Udalaren Turismo Bulegoaren webgunea frantsesez, espainolez eta ingelesez kontsulta daiteke, ez ordea euskaraz. (<https://www.cambolesbains.com/>) Bestalde, Udalaren webguneari dagokionez, euskaraz kontsulta daitekeen arren informazio gehienak frantsesez ageri dira. (<https://www.cambolesbains.fr/eu/>)”

357-2024 dosierra

“Arnaga Etxea bisitatzera joan ginen eta ez gintuzten euskaraz artatu. Etxe barruko gela askotako informazioa ez zegoen euskaraz eta, gainera, webgunea ezin da euskaraz kontsultatu, euskara aukeratu arren (<http://eu.arnaga.com/>) frantsesez azaltzen baita informazioa. Azken horri loturik, erreserba egin osteko mezuak frantsesez bidali zizkiguten”.



NAFARROAKO FORU ERKIDEGOKO UDALAK

Euskararen Telefonoan jasotako intzidentziek erakusten duten bezala, Nafarroako udalen egunerokotasunean ere araudia alde ez izanda ere euskararen presentzia eta hizkuntza eskubideak kontuan izaten saiatzen diren udalak izan arren, hainbatetan oraindik udaletako lanpostuen euskararen ezagutza eza edo beste kasu batzuetan udalak berak aurrera eramaten duen hizkuntza politika edo euskararen aitortza eza direla-eta, urraketa eta zenbait herritan euskararen gutxiespen kasuekin ere jarraitu izan da 2024an.

Udalek Euskararen Legean zein ordenantza ezberdinetan hizkuntza irizpideak ezarrita dituzten arren, normalean gu-

txienekoak izaten dira, eta legeak herritarrei euskarazko informazioa helaraztea edo euskarazko seinalea bermatzea ez duen arren, ez dago inongo debekurik jardun osoa euskaraz ere egiteko. Hala ere, udal batzuek beraien barne-politikari jarraituz erabakitzen dute euskara ez sustatzea, euskararen presentzia ez ziurtatzea edo gaztelania hutsean helaraztea herritarrei zuzendutako mezuak edo informazioa.

84-2024 dosierra

“Odietako Udalak herri ezberdinetan dauden iragarki tauletan paratzen dituen oharrak eta abar, gaztelaniaz eta euskaraz jarri izan ditu orain arte, azkenekoak gaztelaniaz baino ez. Horretaz gain, udalaren webgunean sartu naiz ea zer zeukaten ikustera, eta ikusi dut azkeneko plenoetako informazio guztia gaztelera hutsez eman dutela. Nonbait atzeraka egiteari ekin dio...”

1189-2024 dosierra

“Auditorikoon-line txarteldegia ez dago euskaraz. https://es.patronbase.com/_AuditorioBaranain/Productions Udal zerbitzua izanda, elebiz egon beharko luke Barañaingo Euskararen Ordenantzaren arabera”.

1175-2024 dosierra

“Aiegiko Udaleko gobernu taldeak udaletxeko gabonetako argietatik “Zorionak” hitza kentzea erabaki du gaztelaniazkoa soilik mantenduaz”.

484-2024 dosierra

“Parkeko era honetako bi kartel (“Perros no”) “, ez daude euskaraz”.



822-2024 dosierra

“Ochovi, Erice, Áriz, Ordériz, Aguinaga... Itzako zendeako herrien izenak gaztelaniaz idatzita daude. Gure herrietako jatorrizko toponimia euskaraz da, hortaz, herrien izenek euskaraz egon beharko lukete idatzita. Itzako Udalari eskatu nahi diot Euskarabidearekin harremanetan jar dadila, gure herrietako izenak euskaraz izendatzeko prozedura martxan jartzeko”.

477-2024 dosierra

“Puyko Ama Birjina dela eta Lizarrako Udalak entzierroetarako azpiegituran kartelak gaztelania hutsean jarri ditu udalak: “pastores””.

735-2024 dosierra

“Orkoiengo Udalaren Whatsapp kanal berrian jakinarazpenak gaztelera hutsean egiten dituzte, euskararen ordenantza urratuz”.

818-2024 dosierra

“Ollacarizqueta, Belzunce, Marcaláin, Garciriáin, Larráyo, Navaz, Osácar...bailarako herrien izenak gaztelaniaz idatzita daude. Gure bailarako



jatorrizko toponimia euskaraz da, hortaz, herrien izenek euskaraz egon beharko lukete idatzita. Txulapaingo Udalarari eskatu nahi diot Nafarroako Gobernuko Euskarabidearekin jar dadila harremanetan, gure herrietako izenak behar bezala izendatzeko prozedura martxan jartzeko”.

590-2024 dosierra

“Doneztebeko festetako ferietan karteldegi guztia gaztelaniaz dago, musika ere euskaraz bat ere ez. Eremu hauek haur eta gaztetxoei zuzendutakoak izanik, zergatik ez du neurririk hartzen udalak kontratatazio klausulak ezartzerakoan eta ferianteei euskarazko baliabideak eskaini? Gainera, Doneztebe UEMAn dago! Gure haurrek aisialdia euskaraz gozatzeko aukera izatea eskatzen dugu”.

343-2024 dosierra

“Esteribako Udalean gaur ospatzekoa den osoko bilkuraren deialdia gaztelania hutsean idatzirik dago”.

565-2024 dosierra

“Antolatutako ekitaldiaren berri ematen duten kartelak gaztelera hutsean daude, euskararen ordenantza urratuz”.

61-2024 dosierra

“Barañaingo Udalak antolatutako ikastaroetan izena emateko plataformak, <https://ayto-barañain.i2a.es/CronosWeb/Login>, ez du izen-ematea euskaraz egiteko modurik eskaintzen. Izenbururen bat euskaraz badago, baina bertan sartu eta edukiak ez daude euskaraz eta ez dago izen-ematea euskaraz egiterik”.



492-2024 dosierra

“Udalaren kirol gunetik informazioa gaztelera hutsean bidali digute bizilagunoi posta elektronikoz. Honek udalerriko euskararen ordenantza urratzen du”.





412-2024 dosierra

“Hainbat aldiz udalaren eta alkatearen aurrean galdegin badut ere, Kontsumitzaileen Udal Bulegoaren jardunaren zabalkundea gaztelera hutsean egiten jarraitzen du udalak: Herriko portal guztietan jartzen diren kartelak dira”.

1076-2024 dosierra

“Antsoingo Musika eskolako zuzendariak honako mezua helarazi digu gaur gurasooi: “Buenos días, egun on, Tal y como hablamos ayer en la reunión sobre el proceso de elección de instrumentos... Un saludo, Director de la Escuela de Música de Ansoáin” Hauxe nire erantzuna: “Mila esker informazioarengatik. (Eskertuko nizuke, halako mezuek euskaraz ere bidaliko bazenizkigu). Izan ongi! XXX. “ Eta beste hau bere erantzuna: “Egun on, No hemos podido preparar esta circular o comunicado en euskera. Ya lo siento. Un saludo, XXXX Udal musika eskolatik mezuek euskaraz jasotzeko eskubidea daukagu”.

Bestalde, udal gehienetan eta arrazoi ezberdinengatik euskararen ezagutzarik ez duten langile kopuru nabarmena izateak (batik bat legeak ezarritako “eremu misto” eta “ez euskalduneko” herrietan), erabat baldintzatzen du udalen euskarazko jarduna. Izan ere, itzulpenak egiteko baliabideak izan arren, itzultzaileen jarduna ez da nahikoa udal baten eguneroko jardun osoa euskaraz eta epe berdinetan aurrera eraman ahal izateko; euskaraz zerbitzuak eskaintzeko gaitasuna duten baliabide pertsonal eta materialak behar dira.

Nafarroako udalek egindako kultura edo aisiari lotutako eskaintzetan ere jarduera gehiena gaztelania hutsean eskaintzen da, eta gutxi dira euskararen aleko eskaintza be-



rariaz bermatzen duten udalak, batik bat euskara ofiziala ez den eremuetako udaletan.

63-2024 dosierra

“Barañaingo Udalak gazte eta helduendako 46 kirol ikastaro antolatu ditu. Euskarazko eskaintza hutsa da”.

Hasieran aipatu bezala, lanpostuek zerbitzuak euskaraz eskaintzeko gaitasunik ez duten bitartean, nekez berma diezaiokete udalek herritarrari kalitatezko zerbitzua euskaraz, gaztelaniaz jasotzen dutenen baldintza berberetan.

168-2024 dosierra

“Udaltzaingora joan behar izan dut, atzo kalean aurkitutako objektu bat uztera eta erdaraz artatu naute”.

Arreta deitzekoa da Nafarroako udal batzuek euskarari atzerriko hizkuntza bati eskaintzen dioten tratamendu berbera edo okerragoa ematea.

395-2024 dosierra

“Apirilaren 18an instantzia bat erregistratu genuen Zangotzako Udalean, udal horretako mapa turistikoan “Sangüeza” izena soilik agertzen zelako eta Zangoza izen ofiziala ere txertatu dezan eskatuaz. Egunean bertan, ondorengo erantzuna jaso genuen emailaz: “Recibida tu instancia..., debo rogarte, que dado que esta Alcaldía no conoce el idioma con el que te diriges ni dispongo de servicio de traducción, remitas por favor, tu instancia en castellano para

poder darte la respuesta que mereces de la forma más correcta y completa posible.” Zangotzako udalak herritarrek udalarekin euskara erabili ahal izateko bitartekoak eta dagozkion neurriak ezarri beharko lituzke”.

Bestalde, hauek izan dira Nafarroako udalek egindako lan-deialdietan euskararen ezagutza behar bezala kontuan ez izateagatik izan diren kexetako batzuk:

597-2024 dosierra

“Ekainaren 26ko Eguesibarko osoko bilkuran gazteria eta ludotekako lanpostuari euskararen nahitaezko ezagutza kentzea erabaki zuten. Oso larria da eman duten atzerapausoa, euskararen ordenantzak berak gure herriko gaztetxoekiko ezartzen dituenak betetzeko bermea ezabatu da”.

514-2024 dosierra

“Maiatzaren 2an, izangaien zerrenda bat hautaprobez bidez eratzeko, Gesalazko eta Jaizko udalen batasunaren zerbitzuko administrari laguntzailearen lanpostuan aritzeko, sortzen diren aldi baterako beharrei erantzuteko deialdia argitaratu zen. Ez zen euskararen ezagutza kontuan hartu (jendaurreko lanpostuak nabarmen diren arren (plantilla organikoa ere ez da eredugarria izanen, administrari laguntzaileen artean lanpostu elebidunik ez badago). Meritu gisa ere euskara ez da puntuatzen”.

513-2024 dosierra

“Maiatzaren 27an Beraskoingo Udaleko 2024ko plantilla organikoa argitaratu zen. Idazkari kon-



tu-hartzaile lanpostua da lanpostu bakarra eta Zabaltzako eta Beraskoingo Udalen Batasuneko da. Ez dauka hizkuntz profilik eta euskara meritu gisa ere ez da aipatzen. Kasu honetan Beraskoingo Udala 2010ean sartu zen eremu mistoan. Neurriak hartu ezean, administrazioarekin euskara erabili ahal izatea oztopatzen da”.

510-2024 dosierra

“Maiatzaren 6an Jaurrietako Udaleko 2024ko plantilla organikoa argitaratu zen. 3 lanpostu dira (haien artean idazkaria). Idazkaria eta administrari laguntzailea Ezkarozeko eta Orontzeko Udalekin batera daude. Lanpostuek ez daukate hizkuntz profilik; euskara meritu gisa ere ez da aipatzen”.

509-2024 dosierra

“Tafallako Udaleko 2024ko plantilla organikoarekiko kexa adierazi nahi genuke: 167 lanpostu dira (horien artean, Tafalla aldeko Gizarte Zerbitzuen Batasunekoak dira 3). Hizkuntz profil elebiduneko lanpostuak 5 dira (3 Haur Eskolako hezitzaileak dira, bat administrari-ofiziala eta bestea euskara teknikaria da). Euskara meritu gisa ez da aipatzen. Profil elebiduneko lanpostuak % 2’99 dira. Haur Eskolan 14 lanpostu dira. Profil elebiduneko lanpostuak: 3 (% 21’43). Musika Eskolan: 20 lanpostu dira. Profil elebidunekoak: 0 (% 0). Haur Eskola eta Musika Eskola alde batera utzita, 133 lanpostu dira. Profil elebiduneko lanpostuak: 2 (% 1’50). 11 administrari ofizialetik batek euskarazko profila izatea gutxi da. Haur Eskolan euskarazko eskaintza ez da bermatzen (14 lanpostuetatik soilik hirutan dago euskarazko profila). Musika

Eskolan euskarazko eskaintza ez da bermatzen (20 lanpostuetan ez dago bakar bat ere elebidun profilekorik). Haur Eskolan eta Musika Eskolan lanpostu guztiek elebidunak izan beharko lukete; bestela, gaztelaniaren alde baldintzatzen da gurasoen hautua. Haur Eskolatik eta Musika Eskolatik kanpoko lanpostuei dagokienez, profil elebidunekoak 2 dira (% 1’50) eta horietatik bat da euskara teknikaria”.

508-2024 dosierra

“Maiatzaren 13an Olaibarko Udaleko 2024ko plantilla organikoa argitaratu zen. Bi lanpostu daude, idazkaria Ezkabarteko eta Olaibarko Udalen Batasuneko da. Lanpostuek ez dute hizkuntz profilik eta euskara meritu gisa ere ez da aipatzen”.

504-2024 dosierra

“Maiatzaren 23an Itzako Udalak administrari-ofizial izateko hiru lanpostu oposizio murriztuaren bidez betetzeko deialdia argitaratu zuen. Euskararen ezagutza ez du kontuan hartzen, jendaurreko lanpostuak nabarmen diren arren (plantilla organikoa ere ez da eredugarria izanen, administrari laguntzaileen artean lanpostu elebidunik ez badago). Meritu gisa ere euskara ez da puntuatzen. Maiatzaren 27an Izabako Udaleko 2024ko plantilla organikoaren behin betiko onespena argitaratu zen. 3 lanpostu dira: Idazkari/Kontu-hartzailea (Uztarrozeko Udalarekin partekatuta), zerbitzu anitzetako arduraduna eta administrari-ofiziala. Ez dago euskararen ezagutza ezarrita duen lanposturik eta beraz zerbitzuak euskaraz bermatzea ezinezkoa izan daiteke. Udalari neurriak har ditzan eskatu nahi diot”.



427-2024 dosierra

“Apirilaren 22an, Garesko Udaleko plantilla organikoa argitaratu zen N.A.O.n. 27 lanpostu dira (8, Musika Eskolakoak). Hizkuntza profil elebiduneko 3 lanpostu dira (turismoko teknikaria, zerbitzu anitzetako enplegatu-atezaina eta euskara teknikaria). Orotara, beraz, lanpostuen % 11’11 soilik dira hizkuntza profil elebidunekoak. Plantilla arruntean, % 15’79 (19tik 3). Administrari ofizialen lanpostuetan (5 dira) euskaraz jakitea ez da kontuan hartzen (gutxienez lanpostu batean euskarazko C1 maila eskatu beharko luke). Musika Eskolan 8 lanpostu dira eta euskaraz jakitea ez da kontuan hartzen (guztientzat euskarazko C1 maila eskatu beharko luke). Euskaraz jakitea meritu gisa baloratzea ez du arautzen...”.

422-2024 dosierra

“Espartza, Ezkaroze, Galoze, Gorza, Itzaltzu, Jaurrieta, Otsagabia, Orontze eta Sartze dira Zaraitzuko Ibaxaren Batzordeko kideak, denak eremu mistokoak. 17 lanpostu dira (6 Musika Eskolan). Euskarazko profileko lanpostuak: % 17’65 (17 lanpostutik 3). Musika Eskola kontuan hartu gabe, euskarazko profileko lanpostuak: % 27’27 soilik dira (11 lanpostutik 3). Musika Eskolan euskarazko profileko lanpostuak: % 0 (6 lanpostutik 0)”.

420-2024 dosierra

“Otsagabiko Udalak 2024ko plantilla organikoa argitaratu zuen Nafarroako Boletín Ofizialean. 27 lanpostu dira (22 lanpostu Zaraitzu Ibarra Zahar Etxean). “Zaraitzuko Ibaxa Zahar Etxearen Patronatua” Erakunde Autonomoan euskaraz jakitea ez da eskatzen lanpostu bakar batean ere

eta meritu moduan ere ez da aipatzen. Otsagabiko Udaleko Euskararen Ordenantza urratzen da, jendearekin harremana duten lanpostuetan eskatu behar delako eta gainontzekoetan meritu gisa ongi puntuatu (%15, D mailako lanpostuetan). Beraz, kexa helarazi nahiko nioke Otsagabiko Udalari, 2024ko plantilla organikoan hizkuntza eskubideak bermatzeko beharrezko neurriak ez hartzeagatik eta batik bat zahar etxeko egoiliarrei horrela ez zaielako inolaz ere euskarazko arreta bermatuko”.

417-2024 dosierra

“Apirilaren 22an Ezkabarteko Udaleko 2024ko plantilla organikoa argitaratu zen N.A.O.n. 8 lanpostu daude eta ez dute hizkuntza profilik. Administrari-ofizial-diruzain (1), administrari ofizial (1) eta administrari laguntzaile (1) lanpostuetan euskara meritu gisa hartzen da (puntu guztien % 10). Hala ere, gerta liteke hori nahikoa ez izatea langile euskaldunak lortzeko. Euskarazko C1 maila ezarri beharko luke lanpostu batzuetan (adibidez, administrari-ofizial-diruzain eta administrari ofizial lanpostuetan). Beraz, Ezkabarteko Udalari hizkuntza eskubideak bermatzeko neurriak har ditzan eskatu nahi diot”.

353-2024 dosierra

“Pasa den osteguneko (apirilak 11) udal plenoan, Lizarrako Udaleko Kultura zerbitzuko teknikariaren lanpostuak eta administrari lanpostu batek euskararen ezagutza ez zutela nahitaez eduki behar erabaki zen. Hori oztopoa izango da herritarren hizkuntza eskubideak berdintasunean bermatzeko. Bere zerbitzuetan hizkuntza eskubideak bermatzeko, euskararen ezagutza duten

lanpostu gehiago ezarri ditzan eskatu nahi diot Lizarrako Udalari, batez ere kultura bezalako alorretan”.

295-2024 dosierra

“Antsoingo Udalak bi lan eskaintza berri egin ditu. Euskara ez da meritotzat sikiera hartuko. Euskararen Ordenantza ez da beteko -beste behin-. Gurean ez daukagu euskaldunon hizk. eskubideen aurka arituko diren epaileen beharrik”.



Iruñeko Udalaren laguntzarekin pasaden larunbatean (apirilaren 27an) ondoko ekimen hau antolatu zen eta kartela gaztelania hutsean zabaldu zen. Horrelako gai batetan laguntzeko ekimena izanik, berebiziko garrantzia du euskaraz ere iragartzeak. Udalak diruz l agundutako ekimenez ez al dute hizkuntza eta irudiarekiko betebeharririk?”

386-2024 dosierra

““El ayuntamiento te atiende”, baina artatu... Halako kartela topatu dugu Iruñeko Txantrea auzoan, 010 zerbitzua iragartzeko. Euskararen arrastorik ere ez”.

245-2024 dosierra

“Horrelako kartel pila Gazteluko plazan: “Zonas verdes/Berdegunetako” Gainera, 103/2017 Foru Dekretuaren arabera, lehenik euskaraz behar du. Hori ez zuten epaileek baliogabetu”.

213-2024 dosierra

“Pasa den larunbatean, martxoak 2, Soto-Lezkairuko futbol zelaian (Eguesibar z/g, Iruñea) izan



Iruñeko Udala

Iruñeko Udalaren kasuan, 2019an onartu zen azken “Euskararen ordenantzak” indarrean dirau, eta, beraz, ordenantza horretan ezarritakoek euskarari hirian toki murriztagoa ematen diote. Euskararen presentzia edo herritarrek euskaraz informazioa jasotzeko ordenantzak ezartzen dituen gutxiengoak ere ez ziren behar bezala bete behean adierazitako hainbat kasutan. Bestalde, Udalak modu murriztai-lean interpretatzen jarraitu du ordenantzak ezarritakoa, eta neurriak hartu ahal izango lituzkeen eremuetan ere 2024an ezer gutxi aldatu zen (Gabonetan Udalak banatzen duen egutegia euskarri bakarrean ele bitan ezarri zen berriro).

Iruñeko Udalean euskara ofiziala izan ez arren, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko neurri sendoagoak hartu daitezke, eta, nola ez, herritarren bereizkerian oinarritzen den “Euskararen ordenantza” delakoak ezartzen dituen neurri bidegabeak aldatu beharra ikusten da behekoak bezalako urraketei hobe erantzuteko.

Euskararen presentzia eza:

415-2024 dosierra

““Ensanche” merkataritza gunek antolatuta eta



ginen hurrek futbol partida zutelako. Karteldegia guztia gaztelania hutsean dute. Nafarroa osoko hurrek jokatzen dute Iruñeko Udalaren zelaietan, euskara txertatzea eskatzen dut hurren arteko berdintasuna eta Nafarroako hizkuntza den euskararen presentzia ere erreferentzia izateko”.

Herritarrek hainbatetan ohartarazi arren eta herritarrak euskaraz abiatutako prozedura izan arren, egoitza elektronikoko mezu batzuk gaztelania hutsean heltzen zaizkie. Herritarrek Udalaren jakinarazpenak euskaraz nahi dituztela adierazteko modu bateraturik ere ez dute, eta, ondorioz, Udaleko zenbait ataletatik gaztelania hutsean emandako erantzun edo informazioa helarazten da.

164-2024 dosierra

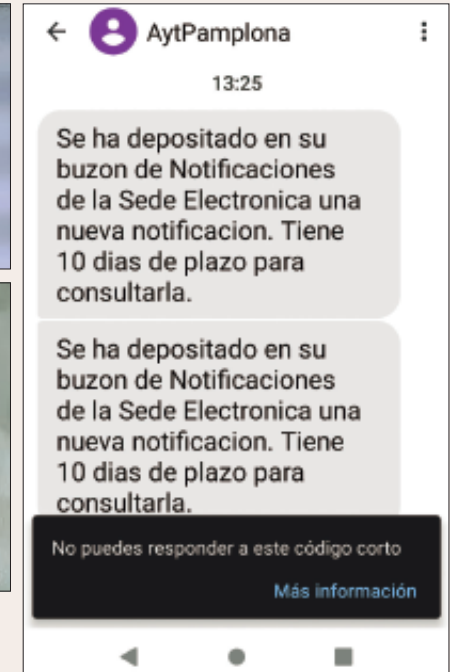
“Iruñeko Udalaren eposta bat jaso dut egoitza elektronikoko nire karpetan jakinarazpen berri bat dudala gaztigatuz. Gaztelania huts-hutsean, euskararen arrastorik ez, beno, bai udalaren logoa...”.

10-2024 dosierra

“Iruñeko Udalak sms-a bidali digu jakinarazpen elektronikoa dugula gaztigatuz. Sms-a gaztelaniaz baino ez dago”.

1074-2024 dosierra

“Aurten ere Iruñeko Udalak ordainagiria gaztelania hutsean bidali digu. Noiz arte erdeinu onartezin hau? Segurtasun eta bizikidetzaz aurrak tramitatzen ditu. Bide batez, tramite honen webguneko azalpenak ere gaztelania hutsean dituzte: <https://sedeelectronica.pamplona.es/fichatramite.aspx?id=20-44547&Idioma=2>”



599-2024 dosierra

“Iruñeko Udalaren webgunean, euskaraz nabigatzea hautatu dut baina Udaltzaingoa salaketa telematikoa aurkezteko atalean ia dena gaztelaniaz agertzen zait. <https://sedeelectronica.pamplona.es/FichaTramite.aspx?id=195411TA> (Udalaren webgune nagusiko bannerreko “online salaketak” ataletik sartu naiz)”.

846-2024 dosierra

“Arantzadiko Parkean zaharberritze lan batzuk egin dituzte eta seinale berriak erdara hutsean jarri dituzte”.

826-2024 dosierra

“Irailaren 26tik 28ra Iruñean “Oinez dabilzanen hirien XI. Biltzarra” ospatuko da. Webgunea euskarazko bertsioan zabaldu arren, programa

azaltzen duen kartela gaztelania hutsean jarri dute. <https://www.pamplona.es/eu/gaurkotasuna/berriak/bizi-biziberritu-elkarrekin-bizi-ongi-bizi-da-irunean-irailaren-26tik-28ra>”

Iruñeko Udaleko lanpostu askok euskararen ezagutzarik ez dutelako jakinarazpen eta informazio jardun asko itzul-pengintza zerbitzuetara bideratzen dira. Ondorioz, zerbitzu hauetan eman beharreko denbora gehigarria edo bestelako arrazoiak medio (lan-karga, langileen oporrak...), askotan euskaratu gabe geratzen dira, eta behekoa bezalako egoera paradigmaticoak gertatu izan dira; euskara sustatzeko dirulaguntzen ebazpena gaztelania hutsean heltzea.

101-2024 dosierra

“Gure elkarteak Kondestable aretoa erabiltzeko eskaera egin zuen Iruñeko Udalean atzo. Orain arte udalak zuen formulario elebiduna erabiliz emaila bidali genien. Gaur (otsailak 1), emailaz erantzun didate gaztelania hutsean formularioa bete eta bidaltzeko eskatuaz. Bidali didaten orria gaztelaniaz dago osotasunean”.

1062-2024 dosierra

“Iruñeko Udalak euskara sustatzeko dirulaguntzen ebazpena gaztelania hutsean bidali du. Euskara sustatzeko dirulaguntzen ebazpena gaztelania hutsean!!! Hori da euskara sustatzeko duen irizpidea?”

2024 bukaeran aldaketak egin ziren arren, oraindik zenbaitetan euskaraz informazio urriagoa edo beranduago jarri izan da eskuragarri.



646-2024 dosierra

“Iruñeko Udalaren web orrira jo dut Civioxetako udako programazioaren informazioa jaso asmoz. Euskarazko bertsioan gaztelaniaz ageri dira edukiak. Zergatik jo behar dugun behin eta berriro gaztelaniazko bertsioetara informazio fidagarria lortu nahi badugu?”

669-2024 dosierra

“Autokontsumorako instalazio fotovoltaikoak jartzeko laguntzen deialdiaren berri euskaraz eman du Iruñeko Udalak X sareko bere kontuan. Bertan agertzen den loturara jo eta informazio guztia gaztelaniaz. Hain zaila da komunikazio instituzionala euskaraz paratzea web orrian? Hain zaila da?”



653-2024 dosierra

“Iruña Hiria Nazioarteko Poesia Sarien irabazleak iragarri ditu Iruñeko Udalak X sare sozialean. *pamplona.es/actualidad/noticias/nadia-fabo-andres-en-castellano-y-joseba-esparza-gorraiz-en-euskera-ganan-el* lotura azaltzen da bertan. Post-a euskaraz baldin badago ere bertan aipatzen den loturan sakatu eta informazioa gaztelaniaz ageri da. Erdarara jo behar beste behin informazioa jaso ahal izateko...”

Mezu, seinale eta Udalak zabalduetako informazio eta euskarriez harago, Nafarroako hiriburua izanik, funtsezkoa litzateke Udaleko zuzeneko zerbitzu eta arretan euskaraz artatu ahal izateko neurriak hartzea. Nola ez, horrek plantilla organikoan euskararen ezagutza duten lanpostuak ezarri eta egun euskararen ezagutzarik ez duten sailetan berariaz neurriak hartzea lekarke.

55-2024 dosierra

“Korrika Kulturalaren barruan antolatutako Badon ikuskizunaren emanaldian izan ginen. Gaiarre antzokiko sarrerako arreta gaztelaniaz eta sarrerako txartela bera ere gaztelaniaz baino ez”.

81-2024 dosierra

“Herriarren Segurtasuneko eta Bizikidetzako Alorrera joan nintzen enpresa autoan aparkatzeko txartela jartzeko asmoz. Eraman genuen dokumentazio guztia euskaraz zegoen, normala den moduan. Bertan erran zidaten itzulpengintza zerbitzura bidali behar zituztela paperak, ezin zutelako ziurtatu nik ahoz, gaztelerez (ez baitzegoen euskaldunik), ematen nizkien azalpenak hala ziren. 15 egun atzeratuko zela. Pentsa,

egunean bertan egiten den tramitea, dokumentazioak euskaraz eramateagatik 15 egun egon behar zain. Laburpena: Ez ninduten euskaraz artatu, eta egunean bertan egiten ahal den trami- tea luzatu”.

Horri lotuta, plantilla organikoan euskararen ezagutzarik ez duten plazak betetzeko deialdiak egin ziren, eta, ondorioz, horietako hainbat herritarrei zerbitzuak euskaraz eskaintzeko klabeak izan daitezkeen arren, euskararen ezagutzarik gabeko postuak dira oraindik.

521-2024 dosierra

“Iruñeko Udalaren Hirigintza Gerentziaren 2024ko plantilla organikoaren behin-behineko onespenean (NAO, 2024-05-20) 16 lanpostu agertzen dira. Ez dago lanpostu elebidunik eta beraz, euskararen ezagutza ez da beharrezkoa, beraz, kexa helarazi nahi dut. Bestalde, maiatzaren 9an, bi izangai-zerrenda hautaprobez bidez osatzeko, bat prestakuntzarako eta bestea aldi baterako kontratazioetarako, erdi mailako titulu- dun gizarte-langileen lanpostuan aritzeko deialdia argitaratu zen. Euskararen ezagutza ez zen kontuan hartu...”

1174-2024 dosierra

“Iruñeko Udalak 2024ko lan-eskaintza publikoa handitzeko erabakia argitaratu du gaur bertan. <https://bon.navarra.es/eu/iragarkial/-texto/2024/257/30> 37 plaza berri daude, denak herritarrekin harreman zuzena dutenak, euskararen ezagutza ez da beharrezkoa. Familia langileak, udaltzainak... nola bermatuko dute herritarrok euskara erabili ahal izatea”.





Azkenik, Iruñea bezalako hiri batean Udalak egiten duen aisiarako eskaintzari lotutako kexek neurri zuzentzaileak hartu beharra erakutsi zuten. Batik bat, auzoetako Civivox eraikinetan antolatutako jardueretako euskarazko eskaintza urriari lotutako kexak izan ziren:

676-2024 dosierra

“Iruñeko Udaleko Civibox-etako eskaintzan uztailean 36 ekintzatik 8 soilik izan dira euskaraz, iraileko 26 ekintzatak 2 soilik. <https://www.pamplona.es/sites/default/files/2024-07/civivoxactividades-2024agosto-septiembre.pdf> Iruñeko Udalarari neurri irmoagoak har ditzan eskatu nahi diot”.

499-2024 dosierra

“Iruñeko Udalaren Civiboxc-etako ekainetako eskaintzan, 3 bisita gidatu izan ezik, gainerako jardueretan ez da euskarazko eskaintzarik egiten. <https://www.pamplona.es/sites/default/files/2024-05/civivoxactividades-2024junio.pdf>”

278-2024 dosierra

“Iruñeko Udalaren Emakumeen Etxeak antolatutako martxoa-ekaineko jardueretan, euskarak duen presentzia oso urria dela salatu nahi dut. 45 jardueretatik 3tan soilik du euskarak nolabaiteko presentzia (jarduera elebidunak gaztelania-euskara), beste 42 jardueretan bertoko hizkuntzak ez du inongo presentziarik izanen. Erabaki hauek feministak al dira? Ez al dago bitartekorik udalean hizkuntza bien erabilera bermatzeko? Lotsagarria”.

49-2024 dosierra

“Iruñeko Udalak Civivox zentroetan 2024ko otsailetik maiatzera bitartean eskaintzen dituen ikastaroetan, euskarazko eskaintza oso-oso urria da. Horrez gain, euskaraz eskaintzen diren ikastaroak hain urriak izanda, hain plaza gutxi eskainita, jende asko kanpoan geratzen da, plazarik gabe. Ikastaroen pdf-a erantsi dut ([helbide honetan dago: https://www.pamplonaes-cultura.es/eu/programak/cursos-civivox-octubre-2023-enero-2024/](https://www.pamplonaes-cultura.es/eu/programak/cursos-civivox-octubre-2023-enero-2024/))”.

30-2024 dosierra

“Iruñeko Udalaren otsaila-maiatza bitarteko ikastaroen eskaintzan (Civivox-etan eskaintzen direnak) euskarak duen presentzia lotsagarria da. 154 ikastaro gaztelaniaz, 1 frantsesez eta 1 ingelesez. Euskaraz 7 soilik eta zazpiak bederatzitik urtetik beherako haurrentzako ikastaroak dira. Iruñeko Udalarari eskatu nahi diogu hirian eta batez ere gazte eta helduen artean euskara sustatzeko euskarazko ikastaro gehiago eskaini ditzan. https://www.pamplona.es/sites/default/files/2024-01/cursosfeb-may24eusk_0.pdf”

119-2024 dosierra

“Iruñeko Udalaren Civibox-etako otsaila eta martxoko programazioan 122 ekintza eskaintzen dira, horietatik 8 soilik euskaraz (3 haurrentzat dira)”.

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO UDALAK

Hiriburuei dagokionean, lege zorua berdina izan arren, Bilbo, Gasteiz eta Donostian hizkuntza politika, jarraibide eta irizpide ezberdinak dituzte (adibidez, Donostiak eta Gasteizek



udal ordenantza berezituak dituzte; Bilbok ez du ordenantzarik, irizpideak soilik). Hala ere, antzeko prozedimendu eta gabeziak medio, hiriburuetako egunerokoa errepikatzen diren hutsuneak detektatzen jarraitzen da. Baina EAEko gainerako udaletan ere, egoera oso ezberdinak izan arren, euskaraz normaltasunez eta parametro berdinetan bizitzeko aukerak gero eta baldintzatuagoak ditugu, baita euskaldun kopuru handiagoa duten udalerrietan ere.

94-2024 dosierra

“Tolosako zine programazioan euskararen presentzia oso txikia da. Otsaileko zine programazioan, esaterako, 19 emankizun izango dira Leidor aretoan, baina bat bera ere ez da euskaraz izango. **Erantzuna:** Euskara eta Euskaltegia Azpisailko zinegotzi delegatua: herritarrak aurkeztu eta Hizkuntz Eskubideen Behatokiak bideratu duen kexari dagokionez, lehenik eta behin eskerrak eman nahi dizkizut Tolosako Udalera jo izanagatik. Gisa horretako ohartarazpenak oso baliagarriak zaizkigu herritarren hizkuntza-eskubideak bermatu ahal izateko eta euskararen normalizazio-prozesuan pausoak ematen jarraitzeko. Tolosako zinema-eskaintzari dagokionez, bai, hutsune handia da euskarazko pelikulen presentzia txikia, eta Tolosako Udala jakitun da arazo horretaz. Hala ere, eskaintza txikia izatea ez da Tolosako Udalaren jardunaren edo erabakiaren ondorio, baizik eta euskarazko pelikula faltaren ondorio. Izan ere, Tolosako Udalak irizpide garbia dauka zinemarekin: euskaraz produzitzen den guztia ematea Leidorren”.

Hala ere, udal batzuen hizkuntza-politikak edo erabiltzen dituzten irizpideek herritarren kexa gehiago izatea eragiten du, neurri irmoagoak hartu ahal izango liritekeen arren.

Udaletako webguneen bidez egindako tramiteak, herritarrei zuzendutako mezuak, argitaratzen diren txostenak, udalek antolatzen dituzten ekimenak... Gaztelaniari lehen-tasuna ematen zaio hainbatetan, eta udaleko irizpideek euskararen presentzia bermatu beharra adierazi arren, ez da behar bezala zaintzen, eta, ondorioz, askotan beranduago zuzendu edo argitaratzen da euskarazko informazioa. **Behean agertzen diren batzuk kexa bideratu ostean zuzendu ziren arren**, ekimen berrietan urtero aurkitzen ditugu horrelako egoerak.

72-2024 dosierra

“Autoaren zerga eta TAO zerga helbideratzeko eskaera egin nuen. Erantzuna gaztelania hutsean igorri dit Udalak. Bai, email bidezko erantzuna, bai eta agiria ere”.

915-2024 dosierra

“Bilbao Marathonen izena eman dut baina norbaitek erabaki du euskaldunok ez dugula deus balio geure kaleetan barna egiten den lasterketan. Informazioa gaztelania eta ingelera batuaz bidaltzen die korrikalariei. webgunea euskaraz izan arren, izen ematean bidaltzen duten informazioa ez dago euskaraz. Besteak beste, Bilboko Udala eta Bizkaiko Foru Aldundia laguntzaile bereziak dira”.

547-2024 dosierra

“Gasteizko Udaleko prentsa bulegoak udaltzain eta suhiltzaileen esku-hartzeen berri ematen duen buletina bidaltzen du egunero. Posta bidezko jakinarazpena elebidun izan arren, esku-hartzeen txostenik ez da euskaraz bidaltzen (urtebete inguru daramate esku-

hartzen txostenen itzulpenik egin gabe).
Webgunean ikus daiteke historikoa”.

926-2024 dosierra

“Donostiako Udaleko Sustapen sailak kudea-
tutako DSS Market Plaza ekimenaren email bat
jaso dut. Emaila gaztelera hutsez da eta euskaraz
irakurri ahal izateko, esteka bati eman behar zaio.
Honek ez ditu euskaldunon eskubideak erres-
petatzen eta Donostiako Udalak duen euskara
lehenesteko araudia urratu egiten du”.

185-2024 dosierra

“Kale-garbitzaileek hitz egiten duten hainbat
bideo zabaldu ditu sareetan Gasteizko Udalak.
Bideoak gaztelaniaz baino ez daude, euskarazko
azpiztituluekin. Ez dugu ofizialak diren bi hizkunt-
zen hiztunak tratu bera merezi? Hori gutxi ez eta
euskarazko azpiztituluen testuak akatsez josita
daude (gustioi, ekertzen...)”.

891-2024 dosierra

“Arriaga Antzokiko webgunearen bidez sarrerak
erosi genituen eta prozesua euskaraz egin bage-
nuen ere, sarrerak erositakoan erdarazko
bertsiora eraman gintuen webguneak eta, gaine-
ra, ezin izan genuen euskara aukeratu berriro”.

1131-2024 dosierra

“Irungo kirol ikastaroetan izena emateko
interneten aukera bakarra gaztelaniaz dago:
<https://neo-irun.provis.es/Public/Inicio.aspx>”

896-2024 dosierra

“Donostiako HAPOren (Hiria Antolatze Plan
Orokorra) aurkezpen bileran 100 bat altzatar

elkartu ginen, tartean Gobernuko ordezkariak
zirela. Entzule askok euskaraz parte hartu ge-
nuen. Beste batzuk alde egiten hasi ziren, ez
zirelako ulertzen ari. Kexua egin genuen itzulpen
sistematik ez zelako jarri, baina Udal Gobernuak
erabakia zuen itzulpen sistematik ez erabiltzea
“arazo teknikoak zirela eta”. urtez urte, bileraz
bilera, erantzun hori jasotzen dugula Udalaren
aldetik; irtenbiderik ez. Barrutiko Batzarraren
ekimenez, ordea, itzulpen sistema bat erosita
dago euskaldunok lasai jarduteko, denok elkar
ulertzeko, eta atzokoa bezalako egoerek hautu
euskalduna baztertzera eraman ez gaitzaten,
baina Udalak ez du erabiltzen. Egoera hori ezin
da berriz gertatu, irtenbidea behar dugu”.

602-2024 dosierra

“(Gasteizko Udal Urak S.A.) udalak enpresaren
salaketak bideratzeko orrian <https://canaldenuncia.com/@AMVISA/informar/>, euskara hautatu
arren hainbat atal gaztelaniaz agertzen dira.
Youtubeko bideoa eta pribatutasun politiketakoa
testua ere gaztelaniaz agertzen zaizkit. Gas-
teizko Udalak ez ditu zerbitzu hauek euskaraz
eskuragarri egotea gainbegirutzen?”

Seinale, kartel zein bestelako euskarrietan irizpideak eta
zuzentasuna bermatzen ez zituzten irudiak detektatu zi-
tuzten 2024an herritarrek. Presa zein itzultzaileak oporren-
tan egon izana ere argudiatu izan da seinaleak gaztelania
hutsean jartzearen justifikazio bezala. Izan ere, hainbate-
tan aipatu dugun bezala, zerbitzu publikoetan euskararen
ezagutza partziala hutsunea da hizkuntza eskubideen ber-
mean, eta hutsune hori ezin du itzultzaileen lanak estali, are
gutxiago administrazio publikoek efikaziaz lan egiteko be-
tebeharra dutenean eta errekurtsuak mugatuak direnean.



666-2024 dosierra

“Añanako igerilekuetan jarritako kartel guztiak ez daude euskaraz; adibidez, sarrerako kartelen artean, ur-analisiena, ordutegiarena eta lehen sorospenea gaztelaniaz baizik ez daude”.

953-2024 dosierra

“Argazkian ageri diren bide-seinale biak erdara hutsean daude. Sabino Arana etorbidean, Bilbon, Felipe Serrate kalearen parean, gutxi gorabehera. “Zorroza”, “alameda”, e.a”.

1201-2024 dosierra

“Alderdi ederren Donostiako Udalaren logoez betea dagoen Norian, soilik gaztelerazko gabon kantak jartzen dituzte. Hizkuntza irizpideak betearaztea eskatzen dut”.

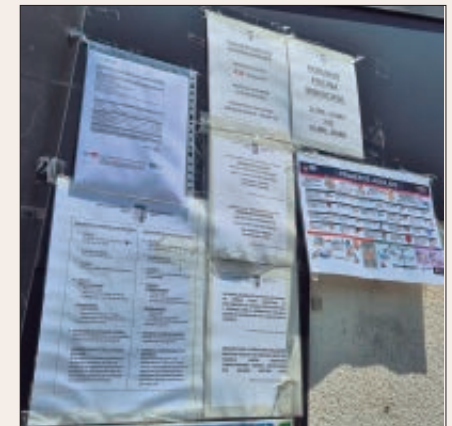
1190-2024 dosierra

“argazkia ikusten bezalaxe, Irungo garraio publikoen enpresak ez ditu errespetatzen euskaldunon hizkuntz eskubideak. Aski da!! Irunen euskaraz!!”

Erantzuna: “Administrazio Departamentua: Momentu honetan kartelen aldaketa egiten ari gara. Kartelak presaz jarri behar izan genituen urte bukaeran, eta enpresako itzultzailea oportretan zegoen. Ordu pare batean elebitan egongo dira. Barkatu eragozpenak”.

425-2024 dosierra

“Lehenago asteen Bilboko gizarte larrialdietako udal zerbitzuko bulegoaren aurretik pasatu nintzen. Berau Bilboko Uribitarte kalean dago. Hara nire harridura bulegoko atean itsatsitako kartel eta paperetan euskaraz idatzitako inolako ohar,



informazio ala berririk ez zegoela ikusi nuenean. Bai gazteleraz baita arabieraz ere oharrak eta agertzen ziren atean zehar . Euskararen aztarnarik ez, ordea. Egia esanda ez dakit beste hizkuntza bat/ batzuk agertzen zen/ziren , baina ez dut uste. Nolatan jakingo du migratzaile batek bertan hizkuntza propioa daukagula? Zer pentsatuko du migratzaile batek geuk euskarari ematen diogun trataeraz ohartzen denean? ...”

688-2024 dosierra

“Euskarazko izendapena duen Baga Boga Festivalak webgunea españolez edo ingelesez bakarrik ageri du. Euskaldunonganako bazterkeria izateaz gain (baita autogorrotoa ere) ez du betetzen Donostiako Udalaren Euskara Ordenantzak agindutakoa”.

703-2024 dosierra

“Bilboko Aste Nagusiko barraketan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa da: kartel, seinaleak gazteleraz, musika dana gazteleraz...”



Paisaia linguistikoa gaztelaniaz eta irudiak erabat sexistak eta matxistak. Udalarri espazio publikoetan irizpideak ezarri eta betetzeko neurriak eskatzen dizkiot”.

1092-2024 dosierra

“Txori-Enean, Donostian, Felisa Martin Bravo kalean dagoen semaforoko oharra gaztelania hutsean dago: “pulsador sin contacto””.

819-2024 dosierra

“Lakuako aurokarabanentzako arean dagoen erabilera informazio panela zenbait hizkuntzetan dago, baina euskaraz ez”.

118-2024 dosierra

“2019ko abenduko kexa (651-2019) berresten dut berriro; 2020ko ekainaren 6an eta 2022ko martxoaren 10ean (210-2022) egin bezala. zaborrontzi berrietan erdara hutsean dago “contenedor accesible”. Zergatik?”

651-2024 dosierra

“Ulergaitza zelan Gasteizko Udala, Arabako Foru Aldundia eta Eusko Jaurlaritzaren logoak daratuz kartel honek euskararen arrastorik ez duen. Jakinda dirulaguntza ugari jasotzen dituztela hau onartezina da. Jarri itzazue neurriak martxan jada, honek ezin du horrela jarraitu...”

86-2024 dosierra

“Bilboko Emisio Gutxiko Gunea arautzeko hasiera batean onartutako ordenantzak jasotzen duen seinalearen irudia gaztelaniazko “excepto” baino ez du jasotzen; seinaleak, abisuak, etab. euskaraz idatzi beharko ditu Bil-



boko Udalak. Bestalde, ordenantzarekin batera argitaratu duten memoria erdara hutsean baino ez dago (https://www.bilbao.eus/cs/Satellite?cid=1279231359138&language=eu&pagename=Bilbaonet%2FPPage%2FBIO_contenidoFinal)”.

64-2024 dosierra

“Atzoko Deiak (2024-01-21, domeka) Areta - Bilbo lasterketaren iragarkia dakar, erdara hutsean dago lasterketaren izena izan ezik, baina lasterketaren izena edozelan ekarri dute euskarara: “Aretako Lasterketa - Bilbo”. Iragarkiak Getxo, Erandio, Leioa eta Bilboko Udalen logoak dakartza”.

Udalek zuzenean edo laguntzaile bezala antolatutako ekimen ezberdinetan ez zen euskararen presentzia bermatu.



Jasotako erantzunetan udal batzuek barkamena eskatu eta ekimen puntualak egin direla aipatu arren, aurreko urteetako historikoek erakusten digute maizegi errepikatzen diren egoerak direla.

582-2024 dosierra

“Umeentzako zezen puzgarriak izan ziren atzo Irunen. Hizlariaren animazio guzti-guztia gaztelaniaz. Irungo Udaleko zinegotziari azalpenak eskatu eta hauxe izan zen haren erantzuna: Santanderreko enpresa bat dela udalak kontratatuturikoa. Kontratazio hauek egiteko unean, nolatan ez dira hizkuntza-irizpideak kontuan hartzen? Ze lotsagabekeri mingarria!”

718-2024 dosierra

“Gasteizko auzorik gazte eta populatuenean, Zabalganan, Momiak filmea gaztelaniaz proiektatuko du Gasteizko Udalak. Filma euskaratuta dagoela jakinda egoera onartezina da”.

348-2024 dosierra

“Apirilaren 5a, goizeko 8ak geroztik Zurriolako hondartzan egin zuten ekimenean, den-dena gaztelania hutsean sekulako dezibeliotan. Nazka-nazka eginda bukatu genuen. Horrela zaintzen du Donostiako Udalak euskararen erabilera espazio publikoan?”

964-2024 dosierra

“Eusko Jaurlaritza, Arabako Aldundia eta Udaletxea laguntzaile dituen ekitaldi honen kartelak, gure hizkuntzan ere egon beharko luke”.

37-2024 dosierra

“Donostiako Udalak antolatutako haurren dan-

borradan produktuen “kit” bat ematen diete 2000 haur baino gehiagori. La Gula del Norte enpresaren produktu eta eskuorriak dira. Udala antolatzaile, ikastola eta eskolak bitartekari, eta den-dena gaztelera hutsez. Urtero, berdin”.

1120-2024 dosierra

“Irungo eguberrien hasierako ekitaldia gaztelera hutsean egin zen, aurkezlea elebakarra baita. San Juan plaza hurrez eta familiez beteta zegoen; ez da ohikoa hainbeste euskara aditza irungo kaleetan, baina hurrekin euskaraz aritzen ziren familia dezente ikusi nituen. Alabaina, gaztelaniaz bakarrik eman zitzaion hasiera Eguberri garaiari; bi salbuespenekin: argiak pizteko atzera-kontua euskaraz egin zen eta gabon kantaren bat euskaraz abestu zuten. Horrez gain, alkateak ere ez zuen deus ere esan euskaraz. Bukaeran Giselaren kontzertua egon zen, noski, gaztelania hutsean. Onartezina da. Hementxe ikusten da ekitaldiaren laburpena: <https://youtu.be/KW5WStw9vPA?si=4qAO5m4LCsmFECY8>”

1198-2024 dosierra

“Bilboko Alhondegiak haurrentzako programazioa prestatu du. 7 ikuskizun izan dira eta bakarra euskaraz. Bilbon. XXI. mendean eta diru-publikoz haurrentzat”.

71-2024 dosierra

“Getxoko Udalak Getxoko familientzako ikastaroak antolatu ditu. 9 ikastarotik 8 gaztelera dira eta 1 euskaraz”.

Larritasun berezia izan zuten hizkuntza eskubideen kontrako jarrerak ere salatu ziren:



237-2024 dosierra

“Ostiralean, martxoak 8, Emakumearen Nazioarteko Eguna, euskarak beste eraso bat jasan behar izan zuen Portugaleten. Herriko ikastetxeak Portugaleteko Aisialdi Sareak antolatutako manifestaziora gonbidatuak izan ginen. Ekintza osoa euskaraz izan zen, noski, D ereduko ikastetxentzat baitzen. Hala ere, bukaeran, gure alkatea gaztelania hutsean aritu zen ikasle zein irakasle guztien aurrean. Geroago jakin izan dugu, udalak Agente Moreekin egindako bileretan, alde aurretik adostuta zeukatela euskaraz izango zela ekitaldi osoa, alkateak bere hitza eman zuelarik. Are gehiago, udalaren izenean emakumezko batek hitz egitea eskatu zen. Hori guztia gutxi balitz, irakasle bat errespetu osoz alkatearekin hitz egitera hurbildu zen, euskararen kontua zela eta, eta alkatearen erantzuna “voy a hablar en euskera porque tú lo digas” izan zen. Portugaleteko Udalak, badirudi, euskararen alde egin beharrean kontra egiten duela ta nazkatuta gaude”.

Zuzeneko zein azpikontratutako zerbitzuetako arreta / euskaraz lan egiteko eskubidea

Arreta zuzenean ere oraindik herritarraren hizkuntza hautua baldintzatzen duten egoerak errepikatzen jarraitzen da.

798-2024 dosierra

“Gaur arratsaldean telefonoz deitu dut Barakaldoko udal liburutegi nagusira eta arreta guztia gaztelaniaz izan da artatu nauenak ez zekielako euskara”.

600-2024 dosierra

“Gasteizko Udaletik deitu zidaten ekainaren 6an.

Kontratazio zerrendak eramaten dituzten departamentutik. Guzti-guztia, gazteleraz egin zidan telefonoaren bestaldean zegoenak. Pare bat alditan euskaraz erantzun, baino gaztelaniaz jarraitu zuen”.

1073-2024 dosierra

“Barakaldoko Udaleko hezkuntzako lanen teknikaria eskolekin gaztelaniaz soilik jartzen da harremanetan”.

452-2024 dosierra

“Bilboko Udalaren Mugikortasun eta Jasangarritasun Sailarekin ezinbestean harreman asko izan dut azken hilabeteetan eta beti-beti arreta euskaraz egiteko borondatea adierazi eta gaztelaniaz egin didate. Atzo bertan 944 70 10 47 telefonora deitu, hasierako aukeretan euskaraz zerbitzua jasotzeko hautua egin eta, telefonoa hartu zidatenean gaztelaniaz egin zidaten, nik euskaraz egin eta “me puede hablar en castellano?” telefonoaren beste aldetik. Ezetz, euskaraz egiteko hautua egin nuela eta erantzun zidanak “es que el chico que habla euskera no está” erantzun zidan. Nire haserrea adierazi nionean, berak ulertzen zuela, baina ezin zuela ezer egin. Kokoteraino nago Bilboko Udalak ez duelako bermatzen euskarazko arreta ez zerbitzu propioetan ez azpikontratutakoetan. Bilbon euskaraz bizitzea zaila bada, udalak are zailagoa egiten du”.

Udaletako langileek ere zailtasunak izaten dituzte langile bezala zerbitzuak euskaraz jasotzeko zein euskaraz lan egiteko.



1112-2024 dosierra

“Bilboko Udaleko langilea naz eta Bilbaotik udal entrepresaren CAU zerbitzuarekin harremanetan jarri naiz gaur nire lanpostuko informatika arazo bat konpontzeko, euskeraz zerbitzua nahi nuela esan eta modu txarrean erderaz egiteko esan dit, ia beste inork euskeraz ez dakien galdetu dot eta ezetz, orduan esan diot “ya empezamos”, ohikoa delako euskeraz zerbitzua ezin jasotzea, orduan pertsona horrek oso txarto tratatu nau eta esan dit: “ya empezamos? entonces vuelve a llamar...” eta deia moztu dit. Hauxe 9:15etan gertatu da. Pertsona horrekin hitz egiteak 30 min kostatu zait eta beste 30 min itxoi behar izan dut, berriro CAUrekin harremanetan ipintzeko. Hau gerta-tzea, hau da, euskeraz zerbitzua eskatzeagatik txarto tratatzea ohikoa da. Nire eskubidea da euskeraz lan egitea eta zerbitzua jasotzea Bilbaotiken partez, are gehiago hori eskatzeagatik txarto tratatua ez izateko”.

489-2024 dosierra

“Duela urte askotatik (gaur egun egoerak berdin jarraitzen du), Portugaleteko Udalak gaztelania hutsean bidaltzen ditu nominak. Behin baino gehiagotan eskatu da nominaren ordainagiria gutxienez ele bitan ematea, baina nomina gaztelania hutsean iristen da. Administrazio publiko izanik, ez dugu ulertzen nomina gaztelaniaz iritsiko zaigunik. Nire ustean gaia oso larria da. Kexa hau udalari helaraztea gustatuko litzaidake, anomalia hau behingoz konpon dezaten. Badakit ez dela ezintasun teknikoa, Bizkaiko udal askok programa bera baitute eta nomina euskaraz edo ele bitan iristen baitzaie”.

Azpikontratatuak enpresei kexak helarazi ostean, gogorazten zaie hizkuntza irizpideen betebeharra eta ezin dutela herritarren hizkuntza hautua gaztelania izan dadin ezarri. Era berean, enpresa askotan ez dira behar bezala lantzen hizkuntza klausulak.

802-2024 dosierra

“Gaur goizean, 10:30ak aldera, Bentaberri kiroldegian izan naiz (BPX enpresak gestionatzen du) eta bertan makinaren funtzionamendua eta azaltzen egoten den monitoreak ez zekien euskaraz, gaztelaniaz aritu behar izan dut”.

604-2024 dosierra

“Atzo, uztailak 1, 18:10etik 18:28ra arte, eztabaida bat Errekaldeko - Fango- kiroldegiko harrera guneko 4 langileekin. Kiroldegian dagoen aparlekuan sartzen saiatu nintzen beti bezala...Interfonia sakatu, eta erantzun zidan: “ buenas tardes! Es usted abonado?”. Nik betiko azalpena - ez zuela langa zabaltzen- eman nion euskaraz. Besteak itzuli zidan erreakzioa: ez zekiela ulertzen. ..Hor egondako 4 langileetatik batek esan zidan berak eta lankideek ez zeukatela inongo beharrik euskaraz egiteko edo ez daukatela zertan egin...”.

29-2024 dosierra

“Urtarrilaren 5ean, Amurrioko Udalak, herriko kirol-instalazioen kudeaketa (Udal Frontoia, Reforreko kirol-gunea eta Mendikoko Frontoia) lehiaketa publikora atera zuen. Duela 7 urte, zerbitzua lizitatzekoan, langileen %50ak euskararen PL2a egiaztatzeko derrigortasuna ezarri zen baldintza-pleguetan. Lizitazio berrian, baldintza



hori ezabatu egin du udalak eta langileei ez die inolako hizkuntza eskakizunik ezarriko. Langile horiek, aipatu kirol-instalazioetan herritarrei harrera egin eta zerbitzu zuzena emango die, beraz ez dira berrmatuko erabiltzaileen hizkuntza eskubideak eta ondorioz zerbitzuak euskaraz berdintasunean jasotzeko eskubidea”.

790-2024 dosierra

“Donostian, Ondarretako komun publikoetan egon nintzen aurrekoan eta galdera bat egin nion euskaraz bertan arreta eskaintzen zegoenari. “Yo no se euskera, yo se frances, ingles...” erantzun zidan. Oso ongi hizkuntza horiek menperatzea, baina bertakoa eta ofiziala den hizkuntzan eman beharko luke zerbitzua”.

112-2024 dosierra

“Udalaren eskumenekoa den Santa Luzia Eskolan (Gizarte etxea) harreran dagoen emakumeak ez daki euskaraz: euskara zuzendu natzaio, eta ez dit ezer ulertu. “Disculpa?” izan da bere erantzuna. Herritarrei (eta bereziki auzoko haurrei eta adinekoei) zerbitzua emateko dagoen eraikin publiko batean euskaraz ulertu ere egiten ez duen pertsona bat jartzea onartezina da eta herritarron hizkuntza eskubideak urratzen ditu”.

683-2024 dosierra

“Donostia Kirolakek (Udala) antolatutako Kirol erakustaldiak kalean. Arratsaldean Boulevardean eginiko Arte Martzialen erakustaldian, bozgorailutik eginiko aurkezpen eta azalpen guztiak %100a gaztelera hutsean izan dira”.

644-2024 dosierra

“DBizi, Donostiako Udalaren bizikleta zerbitzua-
ren arreta telefonora deitu dut arazo baten berri emateko eta gaztelaniaz hitz egin behar izan dut teknikariak ez dakielako euskaraz. Ez da gertatzen zaidan lehen aldia eta zenbait laguni gauza bera gertatu zaie behin baino gehiagotan”.

Aiaraldea

2024ko martxoan, Audio, Urduña, Aiara, Okondo, Artziniaga, Orozko, Arrankudiaga-Zollo eta Arakaldoko Udalek, Eusko Jaurlaritzak eta Arabako Foru Aldundiak babestu, sustatu eta finantzatzen duten AIARALDEA KOMUNIKABIDEARI 6.000 euroko dirulaguntza kendu zion Amurrioko Udalak. Aiaraldea Komunikabideak eta Amurrioko Udalak 2012. urtetik izenpetua eta indarrean zuten euskara sustatzeko hitzarmena alde bakarrez eten zuen Udalak. Erabaki horren helburua eskualdeko euskarazko komunikabide bakarra itotzea zela adierazi zuten hainbat eragilek, besteak beste, ondorengoak aldarrikatuz:

- Komunikabidearen eta Udalaren arteko bilera lehenbait lehen egin dadila.
- Udalak Aiaraldea Komunikabideari dagokion dirulaguntza publikoa berrezarri diezaiola berehala.
- Euskararen aurkako eraso guztiak eten ditzala Amurrioko Udalak, eta herritarren ekinbidez jaio eta garatzen diren euskara biziberritzeko dinamika eta proiektuak sustengatu ditzala guztionak diren baliabide publikoak erabiliz.
- Amurrioko Udalak biziberritze prozesuaren zerbitzura jarri ditzala guztionak diren baliabide publikoak.

MANKOMUNITATEAK ETA HERRI ELKARGOAK

Udal bakoitzetik harago Mankomunitate (Hego EH) edo Herri Elkargoek (Ipar EH) zerbitzu ezberdinak kudeatu eta herritarrekin harremanak izan zein mezu pertsonalak zein orokorrak helarazten dizkiete herritarrei.

662-2024 dosierra
IPAR EUSKAL HERRI-ATURRIKO
MUGIKORTASUN SINDIKATUA

“Argazkian ikusten den bezalaxe, Txik Txak autobusak bere oharrak erdara hutsez plazaratzen ditu”.

68-2024 dosierra
JURRAMENDIKO MANKOMUNITATEA

Arrazoa: “Lizarrako bizilaguna naiz, ur mozketa dela eta erantsitako abisua zegoen nire etxeko atarian. Gaztelania hutsez. Ondoko atarietan berdin. Eskubidea dut informazioa euskaraz jasotzeko eta gaitasuna duzue egiteko, ulergaitza da, akatsa ez baldin bada, begirune falta hori”.

Horietako batzuetan ere hizkuntza irizpideak izan arren, ez dira behar bezala zaintzen, baina, orokorrean, lanpostuetan euskararen ezagutza nahitaezkoa ez delako ere gertatzen dira urraketak.

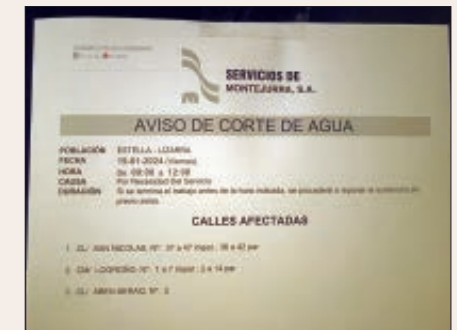
993-2024 dosierra
“Iruñerriko Mankomunitatearen aurka arantza bifido gaixotasunaren inguruko informazio orriak zintzilikatu dituelako hiri autobusetan eta nik, behintzat, gaztelaniazkoak baizik ez ditut ikusi. 11. lerroko autobusetan zehazki, azaroaren 5az geroztik, 10na kartel zintzilik ikusi ditut eta

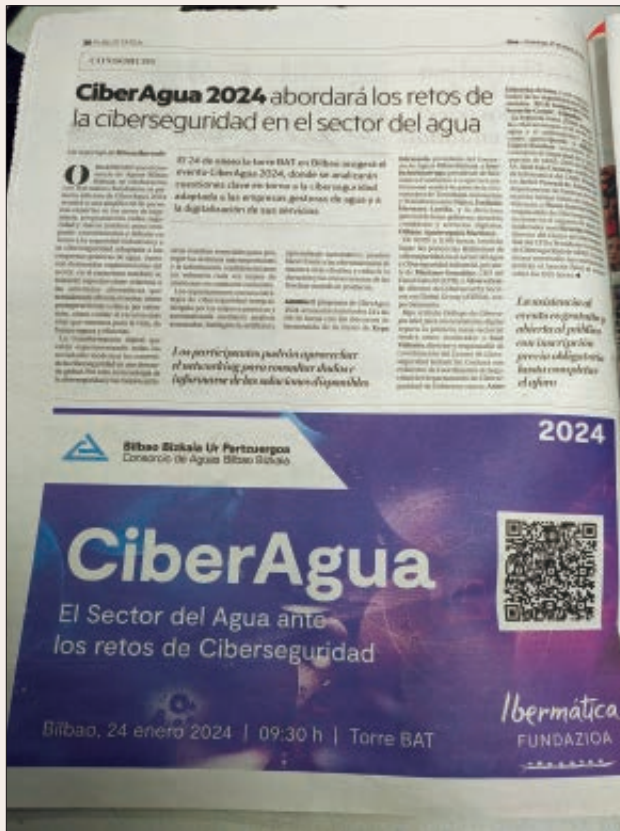
denak gaztelaniaz hutsez. Ezta hitz bat ere euskaraz. Imajinatzen dut agian euskarazko bertsiorik ere izanen dutela, baina non?”

512-2024 dosierra
“Maiatzaren 20an Mañeruibarko Administrazio Zerbitzuen Batasuneko plantilla organikoa argitaratu zen. Zirauki eta Artazu 2017tik eremu mistoan daude eta kideak dira. 6 langile dira (idazkaria, administrari ofiziala eta bi administrari barne). Lanpostuek ez daukate hizkuntz profirik eta euskara meritu gisa ere ez da aipatzen. Mañeruibarko Administrazio Zerbitzuen Batasunak gaztelaniaren aldeko bunkerra izaten segitzen du, eremu mistoko Zirauki eta Artazu udalerririk barnean dituen arren”.

515-2024 dosierra
“Pasaden maiatzaren 13an, Los Arcos aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateko 2024ko plantilla organikoa argitaratu zen. Eremu mistoko Bargota udalerrira barruan dago. 7 lanpostu dira. Lanpostuek ez daukate hizkuntz profirik; euskara meritu gisa ere ez da aipatzen”.

Bestalde, hainbatetan Behatokitik adierazi den bezala, prentsan mankomunitate, udal zein bestelako administrazioen iragarkiak gaztelania hutsean ezartzen jarraitzen da. Kasu honetan, EAEko erakunde publikoek ezartzen dituzten iragarkiak ele bitan ezarri behar dira kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako ondasunen eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, edozein delarik erabiltzen den euskarria, euskaraz ere ezarri behar delako (gaztelaniazko prentsan ezartzen diren iragarkiak barne).





62-2024 dosierra

“Bilbao [sic] Bizkaia Ur Partzuergoak atzoko (2024-01-21, domeka) Deian orrialde beteko publizitatea argitaratu du, erdara hutsean: iragarki bat eta artikulu bat. Erantsita duzue argazkia”.

06



KULTURA, AISIA ETA KIROLA



Hainbat ekimenek webgune edo bitarteko propioak izaten dituzte herritarrei informazioa eskaini edo izen-emateak zein bestelako tramiteak egiteko. Horietako hainbat gaztelaniaz diseinatu eta martxan jartzen dira eta batzuetan beranduago euskaraz gaitzen diren arren, urtez urte euskararen presentzia bigarren mailakotzat uzten da edo barruko eduki eta euskarri guztiak ez dira euskaraz eskuragarri izaten.

75-2024 dosierra

“Urtero moduan, Lilatoian izena emateko lilaton, es webgunean sartu naiz, eta amorru handiz ikusi dut ezin dudala euskaraz egin, izena emateko inprimakia gaztelania hutsez dagoelako Nire kexa helarazi nahi dizuet, emakume korrikalari euskaldunen hizkuntza eskubideak urratzen direlako”.

170-2024 dosierra

“Hau da Euskadiko Atletismo Federazioko web orriaren euskarazko bertsioa: <http://www.fvaeaf.org/index.php/eu/> Lotsagarri xamarra iruditzen zait... Eta beraien txapelketetan gaztelera nagusi. Pasa den larunbatean, Durangon, hitz gutxi entzun nituen gure hizkuntzan, baia antolatzaile, partehartzaile eta ikusleen aldetik”.

937-2024 dosierra

“Euskal eskubaloi federazioaren webguneak euskarazko bertsioan, eduki asko eta asko gaztelaniaz daude. Ez dute berdintasunez informazioa bermatzen”.

995-2024 dosierra

“Basauriko Herri Krosaren antolatzaileek erdara hutsean jarri dituzte kartelak. Antolatzaileena ez

ezik, Udalarena ere bada ardura, eremu publikoa erabiltzeko hizkuntza-klausularik ez baitu jarri edo horiek ez baititu betearazi”.

Aisiarako espazio edo eskaintzetatik zabaltzen den informazioan zein hizkuntza paisaian ere, askotan ez da euskarara kontuan hartzen, nahiz eta dirulaguntza publikoak izan edo administrazio publikoak esleitutako kontratuen bidez kudeatutakoak izan.

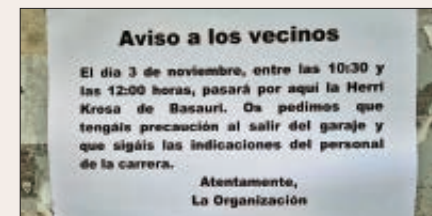
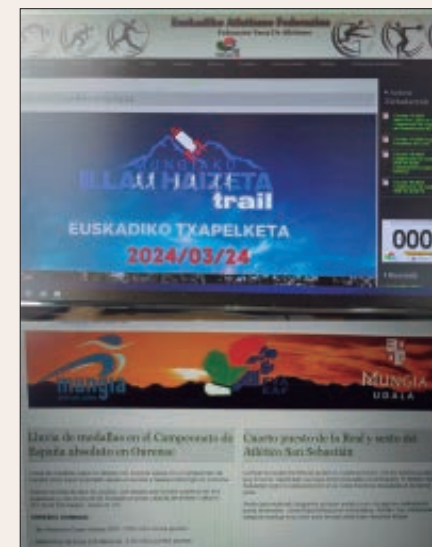
83-2024 dosierra

“ENT-NAE Nafarroako Antzerki Eskolak buletina edo newsletterra gaztelania hutsez bidaltzen du, eta eskaera luzatu nahi diot informazioa euskaraz ere bidal dezan”.

Erantzunak: “egindako kexa arrazoitua da, boletina gaztelaniaz bakarrik bidaltzen ari da, onartu eta barkamena eskatzen dugu. Orain dela gutxi webgune berri bat sortu dugu eta elebiduna izatea nahi izan dugu, antzerki ikastaroak bai gaztelaniaz eta bai euskaraz eskeintzen ditugu, urtero euskarazko ekoizpen bat ere egiten dugu eta euskarazko ikuskizunak dituzten hainbat programazio izateaz gain, euskarazko antzerki testuen lehiaketa antolatzen dugu. Gure ahalegina eta gogoia hortan daude, baina egia da ora-indik hobetzeko badugula. Saiatuko gara laster, gure komunikazio guztiak, batzuk dagoeneko hala baitira, elebidunak izatea”.

679-2024 dosierra

“Urbasako kanpinera noan bakoitzeko amorruta erabat jeisten naiz. Kartel ia guztiak gaztelania hutsean daude eta mezu honi atxikita bidaltzen dudana ere, begira nola dagoen. Honetaz gain,



zerbitzariak “a mi háblame en español” esaten badizu ba.....sutan jartzeko moduan da. Kanpina Nafar Gobernuarena da, gu guztiona eta komunalean kokatuta dago, nahiz eta kudeaketa kanporatzen duten. Baina horrela izanik euskarari bere tokia eman diezaioten eskatzen diot”.

Kirol ekimenetan, kirol taldeek ateratzen duten material zein euskarrietan, eta kirolarien beraien jardun eta adierazpenetan euskararen presentzia eza edo urria salatzen jarraitzen da.

351-2024 dosierra

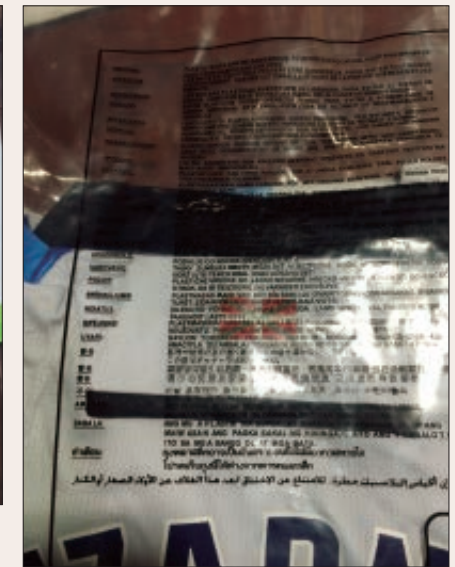
“Athletic Clubak gabarra atera zuen egunean euskararekiko izan zuen jarrera eta irizpide falta salatu nahiko nituzke. Ulertzen dut euskarari klubak protagonismo berezia eskaini behar ziola, gutxitutako hizkuntza eta klubaren balioen erakusle, baina hortik urrun, klubaren ordezkarien adierazpen gehien-gehienak gaztelaniaz izan ziren eta jokalaria jakin batek esandakoez harago, euskararen presentzia hutsaren hurrengo izan zen. Udaletxean, adibidez, zergatik ez zen jarri aurkezle moduko pertsona elebidun bat? Dena hain antolaturik eta antolaketan euskarari lekurik ez. Ardura sozial handiagoarekin jokatu beharko luke taldeak”.

1146-2024 dosierra

““Euskarak behar zaitu” zioen Euskararen Egunaren kontura San Mames zeharkatu zuen pankartak. Bada, horrela errotulatu dute Athleticen hegazkin berria: “Patrocinador oficial del Athletic Club” eta “Volando bajito se llega a lo más alto” hitzez hitz. Tamalez gaztelera hutsean”.



Erantzunak: “Zuen mezua kontutan hartuko dugu eta Vueling-eri helaraziko diogu”.



Gai honi lotuta, 2024ko irailean Euskalgintzaren Kontseiluak Kontxako estropadaren karira, federazio, arraun-talde eta arraunlarietara euskara erabiltzeko deia egin zuten, ikus-entzunezko emankizunetan zabalduz audioetan gaztelaniaren presentzia izan baitzen nagusi.

456-2024 dosierra

“Realak jokalarien izena duten kamisetak merkaturatzen ditu eta horietako bat iritsi da nere eskuetara. Elastikoaren plastikozko poltsan, poltsa horiek umeentzat duten arriskuaz ohartarazteko testua dago idatzia, 30 hizkuntzatan! Eta tartean dira alfabeto erabat ezezagunekoak ere (zirilikoa, txinera-edo,...), baina EUSKARAREN ARRASTORIK EZ, noski! Hori bai, elastikoko ikurrina ondo ikusten da eta, dakidala, Realak badu (edo bazuen) euskara-plana”.

919-2024 dosierra

“Donostiako Hiru Hondartzetako Krosaren aurtengo kamixeta gaztelania hutsean dago. Aurreko urtetan, aldiz, elebiduna zen”.

764-2024 dosierra

“Baskoniaren youtubeko kanalean Pablo Laso entrenatzaile gasteiztarrari elkarrizketa gaztelaniaz egin diote eta azpitoluak ingelesez jarri dituzte. Euskara baztertu eta atzerriko hizkuntza lehenetsi dute beste behin. <https://www.youtube.com/watch?v=7-RQGCzykuo>”

Erantzunak: “Komunikazio Zuzendaria: Lehenik eta behin, eskerrak eman nahi dizkizuegu bidali diguzuen komunikazioagatik, gure zaleen iritzia kontuan hartzen eta ahalik eta zerbitzu onena eskaintzeko hobetzen laguntzen baitigu. Bestalde, azaldu nahi genuke kasu honetan edukia gaztelaniaz sortu eta ingelesera itzuli dela, entrenatzaileak parte hartzen duen bi lehiaketetako hizkuntza ofizialak direlako: Endesa Liga, saskibaloia txapelketa nazionala, eta Euroliga, Europako txapelketa”.

324-2024 dosierra

“San Mameseko txapelgorriek euskara ez dakiela eta berari espainolez hitz egiteko esan zidan euskal selekzioaren partiduan”.

Aisialdian euskararen presentzia eza salatu izan da batik bat zinema komertzialetan eta gero eta gehiago kontsumitzen diren plataforma digitalen alorrean.

Plataforma digitalen kasuan, askotan film batzuen euskarazko bertsioak izan arren, ez dira eskuragarri jartzen euskaraz, ikus-entzunezkoen legeak berak ezarritakoa urratuz.

490-2024 dosierra

““Warner Bros Spain”-ek #SpaceJam2 filma diru publikoen bidez bikoiztu zuen 2021ean euskarara. Onartezina da filma Netflix-en katalogoan egotea eta euskarazko bertsioa ikusgai ez egotea. Ikus-entzunezkoen Igea bete dezaten eskatu nahi dut”.

576-2024 dosierra

“Prime Video-n “Migration” haurrentzako filmea euskarazko bertsioan jartzeko eskatu nahi diet, “Migrazioa bidaia ahaztezina””.

1202-2024 dosierra

“Movistarplusek zergatik ez du beraien plataforman Buffalo Kids filmea euskaraz eskaintzen? Zine Euskadi elkarteak euskaratu zuen beraz ez dago aitzakiarik. Euskaraz nahi dugu!”

Zinema komertzialen kasuan ere euskarazko filmak izan arren, programazioetan gaztelaniazkoak soilik jarri izan dituzte edo euskarazko saio kopuru askoz txikiagoa jarri izan dute haurrentzako filmeetan ere (erantzunen batean bezeroak adierazitakoak kontuan hartzen dituztela aipatu arren, azken urteetan ez da aldaketa handiegirik nabari).

765-2024 dosierra

“Barakaldoko Max Centerreko “Cinesa Max Ocio” zinemetan “Lagunak erreskatara”, “Central Parck-eko heroiak” eta Buffalo kids” filmak ezin izan ditugu euskaraz ikusi gaztelaniaz soilik eskaintzen dituztelako”.

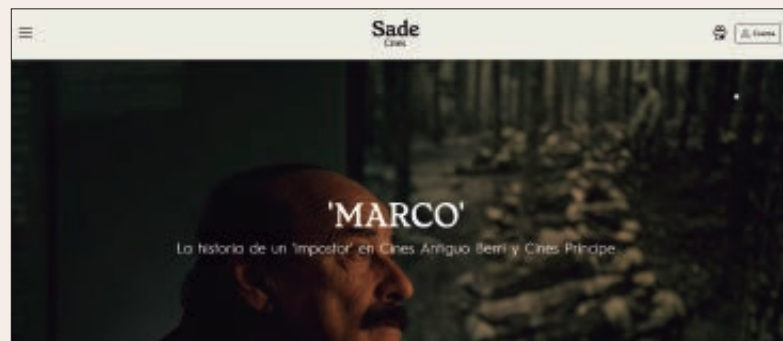
766-2024 dosierra

“Barakaldoko Megaparck-eko Yelmo zinema-



tan “Lagunak erreskatera”, “Central Parck-eko heroiak” eta Buffalo kids” filmak ezin izan ditugu euskaraz ikusi gaztelaniaz soilik eskaintzen dituztelako”.

Erantzunak: “Bezeroentzako arreta-zerbitzua.: Eskerrak eman nahi dizkizugu Yelmo Megapark zineman proiektatutako filmetan euskara sar-tzeari buruz egin duzun iradokizuna partekatze-ko denbora hartzeagatik. Tokiko hizkuntza eta kulturarekin duzuen konpromisoa baloratzen dugu, eta gure bezero askorentzat euskarak duen garrantzia ulertzen dugu. Gure bezeroen eskaerak oso serio hartzen ditugula ziurtatzen dizugu, eta bisitatzeko gaituztenen esperientzia hobetzea bilatzen dugu beti. Gaur egun gure filmak gehienbat gaztelaniaz proiektatzen badira ere, kontu handiz ebaluatuko dugu gure etorkizuneko programazio-erabakietan egindako iradokizuna. Gure bezeroek egindako iradoki-zun guztiak eskertuz, ziurtatzen dizugu gure zerbitzuaren etengabeko hobekuntzarekin eta bisitatzeko gaituzten guztien gogobetetzearekin konprometituta gaudela”.



828-2024 dosierra

“SADE CINES Donostiako zinema enpresak, ANTIGUOBERRI eta PRINCIPE zinemak kudeatzen dituenak, weborria berri du, eta weborrian soilik GAZTELERAZko bertsioa du. Honek euskal erabiltzaileen eskubideak urratzen ditu. [https:// sadecine.com/](https://sadecine.com/) SADE enpresari eskatu nahiko nioke weborrian euskarazko bertsio bat ere jartzeko”.

Sade zinemen kasuan hainbat kexa izan dira, eta enpresatik webgunean aldaketak egiteko konpromisoa erakutsi arren, 2024 osoan ez zen aldaketarik egin.

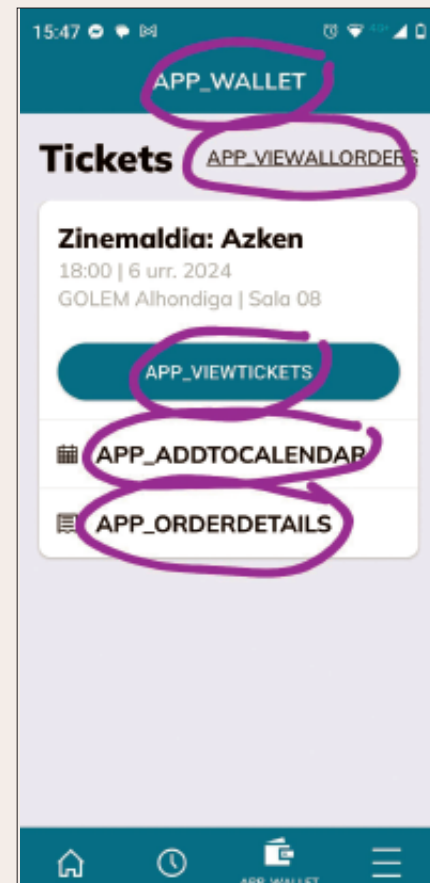
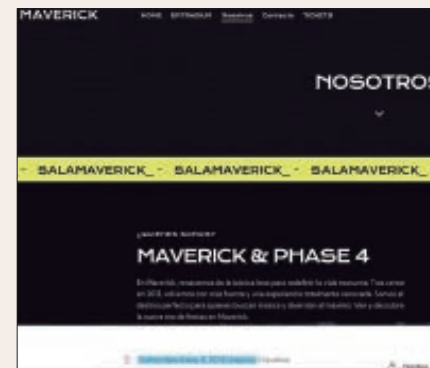
879-2024 dosierra

“Bilboko Azkuna Zentroan dauden Golem Zinemetako sarrerak hartzeko aplikazioa erabiliz gero, eta gailua euskaraz konfiguratuta edukiz gero, mezu guztiak aplikazioaren barneko etiketen bidez agertzen dira. Etiketa horiek hizkuntza bakoitzean dagokion esaldiarekin ordezkutzen dira (ohikoa web eta app programazioa eleanitzean), eta, beraz, etiketak ateratzen badira, esan nahi du euskararako ez dutela edukirik

Zinemetako webgune zein sare sozial zein bestelako euskarrietan ere nekez txertatzen da euskara.

656-2024 dosierra

“Garai bateko Azpeitiko Inox-ek orain Maverick izena dauka. Haren Instagram kontuak webguneko lotura dauka, eta hor idatzita dagoena erdaraz bakarrik dago. <https://azpeitiaguka.eus/komunitatea/ZaparraieEuskaraTaldea/1720604871982-erdararen-plaza>”



sartu; are gehiago, etiketa (batzuetan ulertezinak) ateratzen direla norberaren gailua euskaraz ezarrita izanez gero. Duela hilabete batzuk Golemetako lehiatilan bertan jarri nuen kexa, baina aplikazioak ez du euskarazko bertsiorik. Ez dut uste lan handia denik, benetan, dagoeneko hainbat hizkuntzatan dauzkaten hitz kate eta etiketak euskaratzea”.

Kultura edo aisialdiari lotutako bestelako ekimen batzuetan ere euskararen presentzia eza edo euskarazko informazioa beranduago zabalitzea ohikoak izaten dira.



Argazkiak: Aiaraldeako Euskalgintzaren Kontseiluak bildutako kasuen argazkiak.



Argazkiak: Aiaraldeako Euskalgintzaren Kontseiluak bildutako kasuen argazkiak.

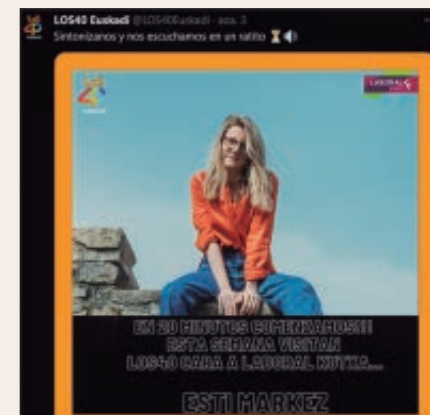
1053-2024 dosierra

“Astero “Los 40 Euskadi” irratiaeren webgunetik, txio guztiak eta kartelak gaztelania hutsean zabalitzen dituzte, baita euskal talde eta abeslariak ere. Asteroko ranking-a egiten dute Laboral Kutxaren babespean eta dena gaztelaniaz”.

835-2024 dosierra

“Donostiako Zinemaldiaren Informazioa jaso dut “haurtzaindegi bat, familia kontziliazioa” errazteko zinemaldian zehar. Mailing baten bidez jaso dut, soilik gaztelaniaz. Tira, izen-ematea elebiduna da, zehazki ingelesez eta gazteleraz”.

Erantzunak: “Komunikazio Arduraduna: Guk ere detektatu genuen eta zuzendu egin genuen. Atxikita bidaltzen dizkizut zuzendutako formularioa”.



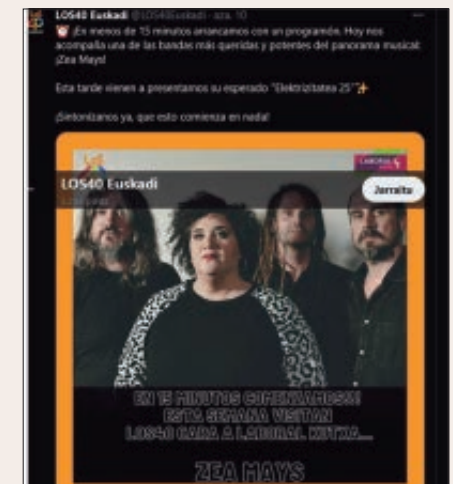
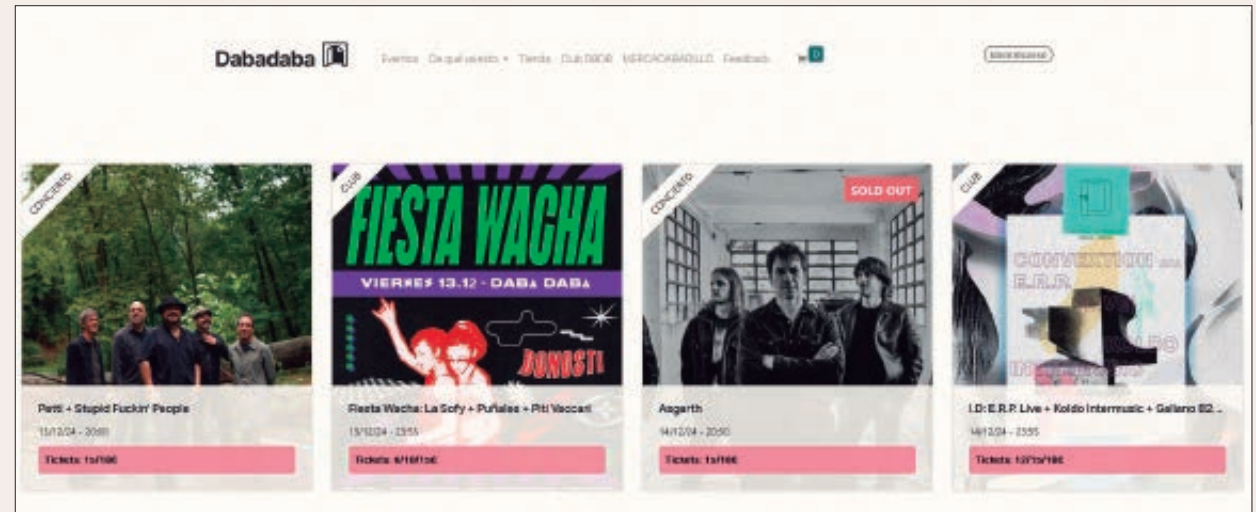
1151-2024 dosierra

“Donostiako Dabadaba areto ezagunak webgunea eta sare sozial guztiak gaztelera hutsean dauzka”.

1197-2024 dosierra

“Guggenheim museoaren gisa APPan 1-2-3 solairuei deitzeko “landareak” jarrita agertzen da. Landareak / plantas, gaztelera zuzenean txarto itzulia”.

Erantzunak: “Bisitariarekiko Arreta Arloa: Sentitzen dugu entzuteko gidaren aplikazioa elikatzean halako itzulpen-akatsa gertatu izana. Jakizu berehala zuzendu dugula eta aplikazioko testu guztiak berrikusten ari garela. Besterik gabe, zure oharrak eskertzea baino ez zaigu geratzen, gure bisitariari kalitatezko zerbitzua eskaintzen lagunduko baitigute”.



07



EREMU

SOZIOEKONOMIKOA



Erabiltzaile eta kontsumitzaileak lege-babes nahikorik gabe aurkitzen dira euskaraz kontsumitu, ondasun bat erosi edo edozein zerbitzu jasotzerakoan. Izan ere, Ipar Euskal Herrian zein Nafarroan, kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko aplikagarriak diren araudiek ez dute euskarazko informazioa jaso edo euskaraz kontsumitzeko eskubidearen gainean ezer arautzen, beraz, frantsesa eta gaztelania dira araudi horietan erabiltzeko nahitaezkoak diren bakarrak.

Euskal Autonomia Erkidegoan kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak jasotzen dituen erkidegoko araudian zenbait eskubide aitortzen diren arren, ez daude behar bezala bermatuta, besteak beste, 2023an onartutako 4/2023 Legeak aurreko araudiak ezarritako zenbait zehaztapen ez dituelako jasotzen (nagusiki euskararen erabileraren sustapenean oinarritzen da, ez betebeharetan) eta ez-betetzen aurrean ere zegokion euskararen erabilerarekiko ez-betetzen aurreko zehapenak ez dituelako garatzen. Hala ere, lege honek ezartzen dituen gutxieneakoak ere establezimendu batzuek ez dituztela behar bezala betetzen erakusten dute herritarrek helarazitako intzidentzia ezberdinek. Batik bat zenbait saltoki handik euskararen presentzia kontsumitzaileei eman beharreko informazioan ez dela betebehari adierazi izan digute (Espainiar Estatuko araudiari erreferentzia eginez).

Horiek horrela, ondorengoak dira **Euskararen Telefonoaren** bidez 2024an jasotako kasuetako batzuk erakusten dutena:

MERKATARITZA-OSTALARITZA GUNE HANDIAK/KATEAK

Azalera handiko zentro edo enpresa kateetako hizkuntza paisaian euskararen presentziak oso urria izaten jarraitzen du, eta enpresa berdinek euskararen lurraldearen arabera hizkuntza eskubideekiko aitortza bat edo beste erakusten dute tokian tokiko araudiak ezberdinak direla argudiatuz

(legeak ez duen arren debekatzen euskararen presentzia izatea):

781-2024 dosierra

“Eroskiren Tuterako gasolindegian ez dago euskarazko informaziorik edo afixarik, den-dena erdara hutsean baitago. Euskarak eremu horretan ofizialtasuna lortu ez badu ere, Eroskik euskarazko informazioa bermatu behar luke”.

Erantzunak: Bezeroen Arreta Saila: **“Euskarari buruzko abenduaren 16ko 18/1986 Foru Legean xedatutakoaren arabera, Tuterako eremu ez-euskalduna da, eta, beraz, ez dago kartelak euskaraz jarri beharrik. Hala ere, iradokizuna kontuan hartu eta dagokion sailari helaraziko diogu”.**

Herritarren erantzuna: “Nafarroa Garaiko legeria gorabehera, suposatzen da Eroskik euskararekiko konpromisoa duela, hortaz, ez dut ulertzen zergatik onartzen duen zonifikazioa euskaldunoi euskarazko informazioa eta arreta ukatzeko. Eskertuko nizueke nire desadostasuna helaraziko bazenite Eroskiri”.

Euskal Autonomia Erkidegoan euskararen presentzia zenbait handiagoa aurkitu dezakegun arren, araudiek ezarritakoa ere ez da behar bezala bermatzen, batik bat, hizkuntzarekiko ez-betetzeek gehienetan ez dutelako ondorioz izaten kate handi hauekiko jardunean. Hala ere, bezeroek beraien euskararekiko jarrera zalantzan jartzeak eragina izaten du kasu batzuetan.

3-2024 dosierra

“Gabon hauetan Itaroa merkataritza zentroan izan gara. Hainbat ekintza zeuden txikientzat,



baina den-dena gaztelania hutsean dute merkataritza zentro honetan, Olentzero eta Mari Domingi ere gaztelaniaz iragarri zituzten. Gutxitutako hiztunok ere bezero bezala berdintasuna eskatzen dugu, ez al da ba euskara Nafarroako hizkuntza? Webgune, sare sozialak, zentroko karteldegia... den-dena gaztelania hutsean”.

696-2024 dosierra

“Erandioko MAKRO dendako kartelak gaztelaraz bakarrik, baita jartzen dabiltzaten kartel berriak ere”.

kaleetan (erabilera publikokoak direnak) jarritako zakarrontzietan eta bestelakoetan idatzitakoak erdaraz baino ez daude”.

418-2024 dosierra

“Azpeitiko alde zaharreko Clarel dendan eskapateko ohar guztiak gaztelaniaz jartzen dituzte”.

553-2024 dosierra

“Ben&Jerry’s izozki denda berria ireki dute Donostiako Parte Zaharrean. Karteldegi eta seinalizazio guztia gaztelara hutsez eta zerbait ingelesez. Euskadunok ez omen gara esistitzen. Lotsagarri eta zuzendu beharrekoa”.

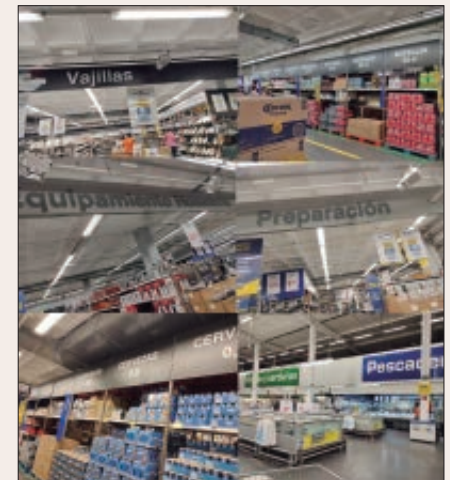
Kexak bideratu ostean kartelak aldatu izan dira, baina, herriarrek nekagarritzat jotzen dute euskara ofiziala den eremuetan ere oraindik horrela ibili behar izatea.

303-2024 dosierra

Erantzunak: “Bezeroen Arreta Saila: Lehenik eta behin, barkamena eskatu fruitategiko atalean oraindik produktuen etiketak elebidunak ez izateagatik, arraindegian ditugun bezala. Lehen ere pasatu genuen iradokizuna, baina, egia da oraindik erdara hutsez daudela. Gure partetik, jakinaraziko diogu dagokionari, ahal bezain laister aldaketa egiteko. Bestetik bozgoragailuetan egiten den propaganda elebiduna izan ohi da. Baita ere, gure partetik pasatuko dugu iradokizuna kontuan har dezaten, eta zein ingurutan gauden ikusirik, euskara lehenetsi dezaten”.

308-2024 dosierra

“Barakaldoko Megapark merkataritza-zentroko



870-2024 dosierra

“Donostiako Parte Zaharreko “La Bottega del Tartufo” dendak kartel eta seinale guztiak ingelez, frantsesez eta gaztelaniaz jarri ditu, baina hitz bakarra ere ez euskaraz”.

999-2024 dosierra

“Barakaldoko Max Center merkataritza-zentroko Sfera dendako kartelak eta bestelako idatzizko informazio guztia erdaraz baino ez zegoen, eta tiketa ere erdara hutsean eman zidaten”.

1177-2024 dosierra

“Oiartzungo Leroy Merlin dendan ez dago euskarazko seinalizazio plaka eta elementurik, den-denak gaztelania hutsez dituzte. Leroy Merlin enpresari eskatu nahi diot euskarazkoak eta elebidunak ere bezeroen eskura jar ditzala. Horrela, bezero dituen hainbat enpresa, taberna, hotel, denda eta komertzioak seinale elebidunak erabiltzeko aukera erraztuko luke”.

2024an bereziki piztu zituen herritarrak Decathlon bezalako merkataritza kateak Euskal Herri osoan dituen komertzioetan euskararen presentzia bermatzeko betebeharririk ez duela adierazteak eta kexa ezberdinen aurrean Espainiako araudiak ez duela euskararekiko betebeharririk ezartzen azpimarratzeak (Ipar Euskal Herriko dendetan ere ez du euskara kontuan izaten).

537-2024 dosierra

“Barakaldoko Megapark Decathlon dendan ibiltzean, konturatu gara seinaleetika osoa espainolez idatzia zela. Erreklamazio orria eskatu eta bete dugu Kontsumobidera igortzeko. Ez da



langile bakar bat ere gai izan gurekin euskaraz mintzatzeko. Haien alegazioa izan da “utilizamos lenguajes oficiales a nivel nacional””.

573-2024 dosierra

“Decathlon kateak Iruñean duen saltegian euskarak ez du inolako presentziarik. Antolaketa eta itxura berria eman diote dendari, baina tamalez, hizkuntza-eskubideak urratzen jarraitzen dute maila desberdinetan. Decathlon-i eskatzen diot bere dendetako hizkuntza-paisaian, ordainketako ordenagailuetan eta <https://www.decathlon.es> webgunean ere euskarari ere lekua egin diezaiola”.

645-2024 dosierra

“Berriozarko Decathlonen kartel guztiak eta zerbitzu guztia gaztelania hutsean dagoela salatu nahi dut”.

652-2024 dosierra

“Donostiako Belartzan dagoen Decathlon



dendako errotulazioan hitz bat bera ere ez euskaraz. Ez itzultzeko nahiko arrazoi. Araudia bete eta euskal hiztunak kontuan hartzeko neurriak eskatzen dizkiot Decathloni”.

Bertoko produktuak eta jasagarriak bezala iragartzen dituztenetan ere euskararen presentzia ez da bermatzen (bai, ordea, atzerriko hizkuntzena).

767-2024 dosierra

“Basq Company enpresak zapatilla oso ederrak eta jasagarriak egiten du, ekonomia zirkularrean ere saria du eta gainera gertuko produktu bezala saltzen da, baina webgune eta sare-sozialetan ez du hemengo hizkuntzaren arrastorik. Hori ere jasagarritasuna eta kalitatezko bertoko produktuaren seinale izan beharko litzateke, hizkuntza ekologia eta gutxitutako bezeroon aitortza. Webgunea bera gaztelaniaz, ingelesez, frantsesez eta alemanez dago baina euskaraz erosteko aukerarik ez. Mesedez euskara ere txertatu dezan eskatu nahiko nioke enpresa honi”.

Gero eta gehiago dira establezimenduetan kobratzeko, iritzia emateko edo bestelakoetarako marka hauek bezeroen eskura jartzen dituzten makinak. Hainbatetan hizkuntza ezberdinak aukeratu daitezkeen arren, euskararen presentzia ez da izaten, eta batzuetan bezeroek jarritako erreklamazioen bidez lortzen da euskarazko aukerak gaitzea.

122-2024 dosierra

“Garberako H&M dendan izan nintzen ostegun eguerdian, online erositako jantzi batzuk itzul-

tzeko. Orain makina bat jarri dute itzulketa automatikoki egiteko (dendariak egiten zuen lehen). Makinan, bi hizkuntza aukeran: gaztelania eta ingelesa. Euskararen arrastorik ez! Bestalde, makina nola erabili jakiteko laguntza eman zidan dendaria zoriondu nahi nuke: euskaraz egiten nion arren, gaztelaniaz erantzuten zidan hasieran, baina, azkenean, euskaraz egiten bukatu zuen. Nabari zen ez zegoela oso eroso. Beraz, ahaleginagatik zoriondu eta aurrerantzean ere euskaraz egitera animatu nahi nuke, euskal hiztunok eskertzek dugu eta!”

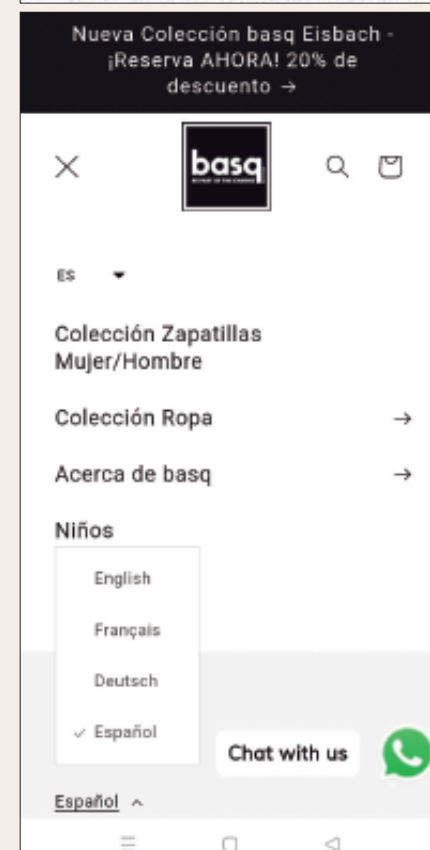
Erantzunak: H&M Espainiako bulegoak: “Atsegin handiz jakinarazten dizugu euskara esku-razgarri dagoela Euskal Herriko gure establezimenduetako leihatiletan. Izugarri eskertzen dugu helarazi diguzun informazioa, gure bezeroen iritzia funtsezkoa baita gure zerbitzua ebaluatzeko eta zentzu horretan hobekuntzak detektatzeko. Gure helburu nagusia gure bezeroak gogobetetzea da, eta egunez egun ahalegin guztiak egiten ditugu gure arretaren kalitatea hobetzeko. Berriro ere, sentitzen dugu gertatutakoa, eta gogorazten dizugu zure esanetara gaituzula.”

183-2024 dosierra

“Eskatzeko eta ordaintzeko makinak bakarrik gaztelaniaz eta ingelesez daude. Eta euskaraz? Barakaldoko beste Burger King batean euskaraz daude konfiguratuta. Gure hizkuntza errespetatu mesedez”.

252-2024 dosierra

“Brico Depot dendako kaxa automatikoak ez daude euskaraz”.



306-2024 dosierra

“Barakaldoko Kiabi saltokian informazio guztia erdaraz baino ez dago. Gainera, ordaintzeko gailuetan ezin dugu euskara aukeratu”.

Erostatxe handietako iragarki eta eskaintza orriak ere erdaraz baino ez dituzte argitaratzen marka gehienek.

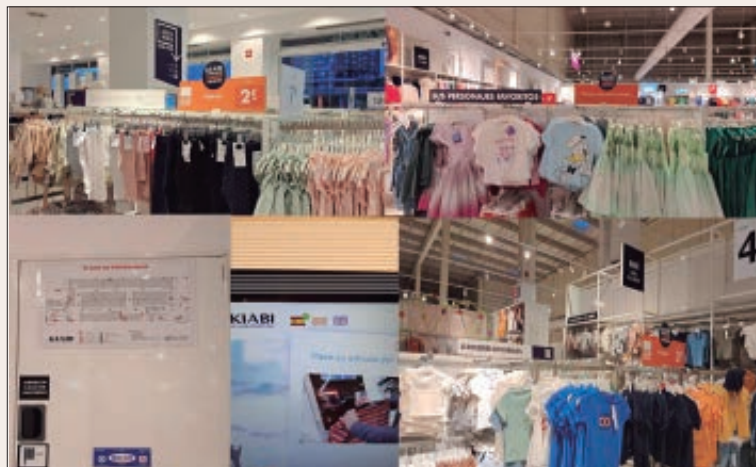
911-2024 dosierra

“LIDL supermerkatu berria zabalduko da bihar, eta zarautzarrok etxean jaso dugun eskaintzen liburuxka osoa gaztelaniaz dago. Zarautz UEMAko udalerrri bat da eta herritarren ehuneko handi batek euskaraz daki. Guztiok baztertu gaituzte, eta gaztelania inposatu digute”.

Bezeroen arreta zuzenari dagokionean, kate handiek nekez hartzen dute euskarazko arreta bermatzeko neurri berezirik eta langilearen ezagutza edo borondatearen arabera izaten da.

770-2024 dosierra

“Joan den ostiralean, abuztuak 30, Durangoko Leroy Merlin saltokira joan nintzen.. Argiteria saillean zegoen langileari zer behar nuen esan (argi zegoen, eskuan neukan plafoi funditua) eta berari gaztelaniaz egiteko esan zidan. Nik ezetz eta beste langile batek artatzeko. Berak ezetz, ezin zela izan bera zelako atal horretako langile bakarra, eta dendatik alde egitera “gonbidatu” ninduen besoa kanporantz luzatuz. Sarrerako kutzara zuzendu nintzen (hiru neska ziren egonean) eta arduradunarekin hitz egin nahi nuela esan. Berak zertarako den azaltzeko eta lehenik, langile hori kanpokoa dela. Nongoa den berdin didala esan



nion, ni bertoko Leroy Merliren ari nintzela erosten eta niri zerbitzua euskaraz ematera behartuta daudela argitu, Kontsumitzailearen Dekretua aipatuz. Berak hori horrela denik ukatu. Egoeraren aurrean, eta beste langile biak guri begira adi zuedela, beraietako bat altxatu zen eta nigana etorri esanez: “Ya te atiando yo, pero te voy a hablar en castellano”. Nire parean jarri zen une berean hasi zitzaidan euskaraz naturaltasun guztiaz hitz egiten eta argiteria sailera lagunduz, egokiro azaldu zidan zein zen, eman zidan, eta kutzara bueltatu nintzen. Kutxan, aurreko neskak artatu ninduen (espainol hutsez, aurretiaz euskaraz egin arren) eta joan egin nintzen. Laburbilduz: 3 langilerekin tratua izan eta hiruren jokabidea egin zitzaidan baztertzalea eta desatsegina bezain absurdoa. Izan ere, pentsatzekoa da (legearen betebeharra alde batera utzita ere), gehiengo euskalduna duen Durangon (zer esanik ez Durangaldean) ordeztu behar dudana lanpara eskuan joanda ezin euskaraz egitea, saltzailea eta biok mutuak izango bagi-



na ere inolako arazorik gabe erosi ahal izango nukeenean”.

57-2024 dosierra

“Urbil merkatalguneko ARENAL dendan ez ninduten euskaraz artatu eta hizkuntza arrotz batean egin banu bezala sentiarazi ninduten. Bezeroen hizkuntza eskubideak zaindu beharko lituzkete”.

Gainera, zenbait kate komertzialek bezeroa artatzeko telefonoen gestioa Euskal Herritik kanpoko enpresen esku uzten dute, eta, beraz, nekez aurkitzen da euskara erabiltzeko aukerarik bezeroentzat ezarritako telefonoetan.

414-2024 dosierra

“Aldi supermerkatuaren bezeroen arretarako 900902466 telefonora deitu dut. Erantzungailu automatikoak hiru hizkuntzetan erantzuten du: gaztelaniaz, katalaneraz eta ingelesez. Euskal Herritik deitu dut, eta hemen supermerkatuak badituzten arren, euskararen arrastorik ez”.

917-2024 dosierra

“Arazo bat eduki dut Media Markteko erosketa batez. Bezeroaren Arreta telefonora deitu dodan bakoitzean (5 aldiz astearen zehar), euskara aukera eskatu dut, eta aldi bakoitzean zerbitzua erdaraz eman didate. Hasi naiz pentsatzen euskarazko zerbitzurik ez dagoela, eta eskaintzen duten aukera marketing hutsa dela”.

MERKATARITZA “TXIKIA” ETA OSTALARITZA

Kanpaina ezberdinak egin diren arren, kontzientziazio neurrietatik haragoko baliabideen beharrak eta sektorean egon

daitekeen euskararen ezezagutza baldintzek 2024an ere bezeroei euskarazko arreta emateko dauden ezintasunak agerian utzi zituzten. Baina, ez hori bakarrik, euskaraz eskatzerakoan jarrera desagokiak ere atzeman izan ziren.

9-2024 dosierra

“Donostiako Izei kafetegian barrara joan nintzen bi zurito eta kalimotxo bat eskatzen. Zerbitzariaren erantzuna literalki hau izan zan: “Habla en español que no tengo tiempo”. Saiatu nintzan azaltzen “bat” “uno” dala eta” bi” “dos”, edarien izena kasu honetan ez da aldatzen, baina bere jarrera oso oldarkorra izan zan, esanez ez zoztala ulertzen”.

115-2024 dosierra

“Oreretako Aurrera tabernara hurbildu ginen, pote batzuk eskatzeko asmoz. Eskaera euskaraz egin nuen eta tabernariak hasieran ez zuela ulertzen erantzun zidan. Nik, lasai egoteko, eta lagunduko niola adierazi nion. Erraza zela: kalimotxo bat eta zurito bat (keinuz lagunduta, gainera). Zerbitzaria bortitz jarri zen, erabat asaldatuta eta oihuka hasi zitzaidan: “Yo no tengo porqué saber este idioma de mierda, estamos en España.” Eztabaidan beste zerbitzaria ere sartu zen, eta euskaraz egiteko inongo derrigortasunik ez zutela esan zidan. Han euskaraz egingo zutela zioen inongo kartelik ez zutela jarrita. Nik, orduan, erreklamazio-orriak eskatu nituen eta zerbitzariak itxaroteko esan zidaten. Ordu erdi itxaroten egon eta, azkenean, beste egun batean pasatzeko esan ziguten. Bigarren aldiz erreklamazio-orriak eskatzera gerturatu nintzen gaztelaniaz. Eta, orduan, “ahora me hablas

en castellano?” aurpegiratu zidaten, nahiko era bortitzean”.

229-2024 dosierra

“Bilboko Txiriboga tabernaren barran jabeari alabarentzako “sweppss tonika; laranja” eskatu eta berak kopetilun: no se euskera”; nik: hombre, sweppss? bai, ez?” . Zerbitzariak, lehengo aurpegiaz: eso sí pero laranja no” (!!!!!). Horrela. Tonika atera eta zerbitzatu zigun, haserre antzean. Nik, emaztea eta biontzakoa eskatzen hasi, esperantza gutxirekin: “eta bi ardo, beltza; urtekoak...” Hori agian gogorregia izango zitzaiolakoan, “kosetxero tinto, bi!” (zenbakia atzamarrez). Gizonak, are nabarmenago minduta eta aginte-tonuaz: “Que te he dicho que me pidas en castellano!!” Nik “nahiko, lasai” etsipenez bota eta kalera joan ginen. Tonikaren laranja-tonua gorri bihurtuta edalontzian. Lotsaz”.

950-2024 dosierra

“Donostiako San Pelaio Bread and Coffee okindegi-kafetegian euskaraz eskatu eta jarrera euskarafoboarekin erantzun didate. Gaztelera egitea exijitu eta aurreko batean euskaraz ikasten ari zen pertsona bat zegoela esan didan berak “pues yo no” esan dit. Ez naiz itzuliko”.

Azken urteetan bezeroei atzerriko hizkuntzetan arreta eta informazioa bermatzeko ahaleginak egin dira; ez, ordea, euskaraz.

542-2024 dosierra

“Bilboko erdigunen, Zurekin kafetegian “zer?” galdetu zidaten ura gasarekin eskatu nuenean.

Lotsatuta, erderaz eskatu nuen eta, noski, erantzun nion ea ingelesa edo alemana ezagutzen zituen. Honi baietz erantzun zion, ondo defendatzen zela hizkuntza bi horietan, euskaraz ordea...”

Karta, menuak, produktuen eskaintzak, iragarkiak, webguneak... horietan ere atzerriko hizkuntzak txertatzeko ohitura handiagoa da oraindik euskararen presentzia bermatzeko baina.

360-2024 dosierra

“Ibis Budget Bayonne hoteleko jatetxean ez daukate menua euskaraz. Gainera, tiketak erdaraz baino ez dituzte ematen. Bertara bezero euskaldun franko joaten gara, hortaz, informazioa euskaraz izateko eskatzen diegu”.

371-2024 dosierra

“Blu Loiu hoteleko tabernan euskaraz artatu bagintuzten ere, idatzizko informazioa erdaraz baino ez dute (kartelak, tiketak...)”.

1011-2024 dosierra

“Etxez etxe banatu da Tolosako La Toskana jate-txe baten eskaintza eta gaztelera hutsean dago”.

368-2024 dosierra

“Lekeitioko Mantxua jatetxean menua erdaraz baino ez dute”.

224-2024 dosierra

“Azpeitiko Baigera tabernan jatekoaren karta, gaztelera baino ez dago. Normala ez den beste adibide bat”.





148-2024 dosierra

“Irigoien-Herrero sagardotegiaren webgunea gaztelera hutsean dago <https://www.sidreriairigoien.com/es/>”

426-2024 dosierra

“Aisialdi tabernan astero hanburgesa gazteleraz jan behar izaten da. Kartela, publikazioak eta arreta beti gazteleraz jartzen dituzte, nahiz eta euskaraz jakin”.

1024-2024 dosierra

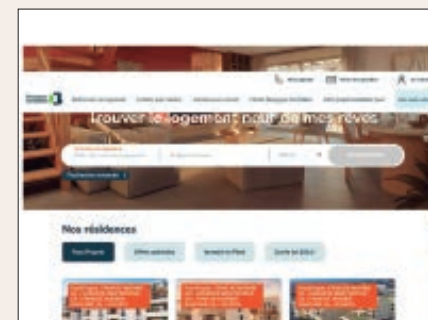
“Etxez etxe banatu da Tolosako Aukera Janari prestatuen eskaintza (eskuorria) gaztelera hutsean”.

936-2024 dosierra

“Hotel honen webgunean 4 hizkuntzetan irakur daiteke informazioa, Euskaraz Ez. <https://hotelgametxo.com/>”

451-2024 dosierra

“Adunako Uztartza jatetxean menua erdara hutsean ematen dute. Oso tristea deritzot. Halako tokietan ere euskaldunok bazterkeriaz tratatzeari itzel tristea deritzot. Sartu naiz, bada, euren webgunean eta euskaraz ageri da. Orduan, menua badute euskaraz baina menuaren orria erdaraz ematen digute euskaldunoi?”



(<https://www.bouygues-immobilier.com/>) osoki frantsesez idatzia da, bezero euskaldunon eta gaskoinen hizkuntza eskubideak urratuz”.

254-2024 dosierra

“Ondoko e-maila jaso dut Renault-en eta Renault lurreta Gaurisa-ren izenean, erdara hutsean. Ez diot, hargatik, erantzungo”.

447-2024 dosierra

“Bada denbora bat jakinarazi nahi nuela Kone igogailu enpresako informazioa erdara hutsean jasotzen dugula gure etxebizitza-blokean (Irun). Horregatik, nahiko nuke kontuan hartzea eta informazioa elebitan jartzea”.

739-2024 dosierra

“Bilboko Lankidego (Solitium) enpresara deitu dut. Telefonoan 1 eta 2 zenbakiak dauzka euskaraz eta gazteleraz artatzeko, Bada azken 10 aldiz deitu dudanean azken bi urte hauetan, %80an gazteleraz hartu didate. Enpresaren jabea orain

Bestelako profesional eta enpresen zerbitzuetan ere antzekoa da egoera:

1142-2024 dosierra

“Bouygues higiezin agentziaren webgunea

Zaragozako enpresa bat da eta atzera goaz euskeraren artatze mailan”.

722-2024 dosierra

“Bilboko Lotería Ormaechearen webgunea erdara hutsean dago. Euren iragarkiak ere erdara hutsean izaten dira”.

1113-2024 dosierra

“Leioan kokatuta dagoen Volkswagen tailerretik gogobetetze inkesta bidali didate jasotako zerbitzua baloratzeko. Postaz jaso dut eta enpresaren webgunera bideratu nau. Ezin izan dut hizkuntza aukeratu, zuzenean gaztelaniaz egin behar izan dut”.

PRODUKTUEN ETIKETAK

Produktuen etiketetan araudiek frantsesa edo gaztelania-
ren presentzia nahitaezkoa izatea derrigortzen duten arren,
ez da inon debekatzen euskararen presentzia bermatzea.

480-2024 dosierra

“Zenbait dendatan salgai diren Nafarroako (Betelu) Olaetxea pasten etiketetako informazioa gaztelania hutsean dago. Enpresaren ezaugarriak zein diren ez dakit, baina euskal herritarra izanik, eta pastak Euskal Herrian saltzen dituenek, hizkuntz eskubideak aintzat hartzea eskatu nahi dut.”

769-2024 dosierra

“Beteluko Atabal pastetako azalpen guztiak gaztelania hutsean daude. Bertoko produktua izanik, produktuetan euskararen presentzia txertatzeko eskatu nahi dut”.



Euskal Autonomia Erkidegoaren kasuan, 2023ko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Lege berriak EAEn ekoiztutako produktuetan euskarazko informazioa txertatzea aurreikusten duen arren, gutxi izaten dira beraien etiketetan euskararen presentzia bermatzen duten markak (begiratu zoriontzeen atalean).

388-2024 dosierra

“Super Amara supermerkatuan saltzen diren plater kozinatuen etiketak gaztelera hutsean daude. Euskarazko hitz bakarra ere ez dute jartzen”.

288-2024 dosierra

“Alzola markako uraren botiletako informazioa euskaraz ere eman beharko luke Alzola etxeak. Hainbatetan eskatu diot eta erantzunik ere ez dut jasotzen. Oinarrizko produktua izanik, “ekoizleak” euskaraz ere eman beharko luke informazioa”.

1187-2024 dosierra

“Aguraingo moja klaratarren turroi eta abarrek erdara hutsean dituzte etiketak”.

Valor energético	2091 kJ/499 kcal
Grasas	23 g
de las cuales saturadas	16 g
Hidratos de carbono	66 g
de los cuales azúcares	28 g
Proteínas	6,2 g
Sal	0,05 g
Fibra	2 g



791-2024 dosierra
“Tabernetan ematen dituzten Baquéren edalontziak erdara hutsean daude”.

OINARRIZKO HORNIGAI ETA ZERBITZUAK

Energia hornitzaileak (ura, gasa, elektrizitatea), telekomunikazio enpresak, garraio zerbitzuak eta finantza edo aseguru etxeak oinarrizko hornigai edo zerbitzuak dira gizartearen eguneroko jardunean. Horregatik, hizkuntza eskubideen bermeak, informazioa eta arreta euskaraz jasotzeko eskubidea izateak kalitatezko zerbitzu edo aukeren seinale izan beharko luke. Gainera, horietan guztietan euskararen presentzia bermatzeak bezeroek informazio egokia eta erraz ulertzekoa izatea ahalbidetzen du. Informazio egokirako eskubidea eta hizkuntza eskubideak eskutik joan beharko lirartekeen arren, araudien zehaztasun faltak eta ez-betetzeen aurreko kontrol ezak bezeroak babesgabe uzten ditu, eta askotan zuzenean onartu behar izaten dute zerbitzu hauek frantsesez edo gaztelaniaz jasotzea.

Finantzak eta aseguru etxeak:

2024ko intzidentziek zein aurreko urteetakoek antzeko intzidentziak erakusten dituzte. Batetik, finantza eta aseguru etxe batzuek euskarazko eskaintza txertatu gabe jarraitzen dute.

1141-2024 dosierra
“MUTAMI elkartasun asurantzak urteroko harpidetza karta igorri didalarik, bai karta eta bai gutuna osoki frantsesez igorri dit. Euskara eta gaskoina Baionako berezko hizkuntzak izanki, Frantses hutsez idatzi gutunak euskaldunon eta gaskoinen hizkuntza eskubideak urratzen ditu. Etorkizunean MUTAMI-ri haren bezeroen hizkuntza eskubideak errespetatzeko erregutzen diot”.



187-2024 dosierra
“Egunero ari naiz ikusten Cajamar banketxearen iragarkiak prentsan, Bilbon bulegoa zabalduko dutela eta. Iragarkiok erdara hutsean daude. Banketxearen webgunean euskaldunondako aukerarik ez dago. Banketxeak badauka bulego bat Araban, eta hainbat Nafarroan”.

Bestetik, lege betebeharrak ez duten eremuetan bezeroen eskubideak kontuan hartzen dituztela aipatu arren, bulego batzuetan euskararen arrastorik ez da, eta bezeroak eskatzen ibili behar izaten dira.



133-2024 dosierra
“Burlatako LaCaixako bulegoan ez dago euskararen arrastorik. Gainera, leihoetako iragarkietan ere gaztelania besterik ez dute erabiltzen. LaCaixako bulegoari eskatzen diot euskara ere erabil dezatela”.
Erantzunak: CaixaBank: “Erakunde hau beti nabarmendu izan da bere zerbitzuak eskaintzen dituen lurralde guztietako balio, ohitura eta

ondare kulturalarekiko duen konpromiso handiagatik, gure bezeroekin dugun zuzeneko tratuan identifikatuta eta balio horien babespean senti daitezten. Konpromiso horrek, jakina, garrantzi berezia ematen dio tokian tokiko hizkuntzak edo hizkuntza ofizialak erabiltzeari, betiere aplikatzeakoak diren arau orokorrak eta bereziak zorrotz betetzen direla kontuan hartuta; horrela, gaur egun, gure produkturik funtsezkoenen kontratazioa eta harreman komertziala -harremanak irauten duen bitartean- Estatuko edozein hizkuntza ofizialetan egin daitezke, baita euskaraz ere, erabiltzaileak hala eskatuz gero”.

Eta azkenik, aipatzekoa da hizkuntza politikak edo irizpi-deak ezarrita dituztenen ez-betetzeak ere ohikoa izaten direla euskarari dagokionean: online zerbitzuak, aplikazioak, gutunak...

467-2024 dosierra

“Zuei eta Kutxabanki adierazi dizuet euskaraz jaso nahi dudala informazio edo mezu oro, beraz, ez dut ulertzen zergatik bidali didazuen beheko mezua gaztelaniaz. Horiek horrela, eskertuko nizueke mezua euskaraz bidaliko bazenidate”.

Erantzunak: “jakinarazten dizugu jasotako gutuna gaztelaniaz atera dela, bezeroaren fitxan “gaztelania” agertzen zelako, eta “euskara” hizkuntzara aldatu dugula jadanik.. Barkatu eragozpenak”.

581-2024 dosierra

“2023ko abenduan, erreklamazio ba aurkeztu nuen Kutxabanken euskaraz. 2024ko ekainaren 24an jaso dut erreklamazioari Kutxabanke

emandako erantzuna: gaztelania hutsez idatzitako gutun bat, Bizkaian egoitza duen bezeroaren arreta zerbitzutik. Gertaeraren aurrean, kexa adierazi nahi dut euskaraz egindako erreklamazio bati euskaraz ez erantzuteagatik; are gehiago, gaztelaniaz hutsez prestatutako gutun estandarra bidaltzeagatik. Hori horrela, Kutxabanke jokabide desegokia salatu nahi dut, bai eta akatsa zuzentzeko eskatu ere, gutuna euskaraz bidaltzeko eskatuz”.

Erantzunak: “Erakundearen Hizkuntza Politikak agintzen duenez, erantzuna beti bidaltzen da bezeroak erabilitako hizkuntza berean. Kasu honetan akatsa egon dela ematen du”.

Energia hornitzaileak:

Batik bat bezeroekiko komunikazioarekiko kexak izan ziren 2024an.

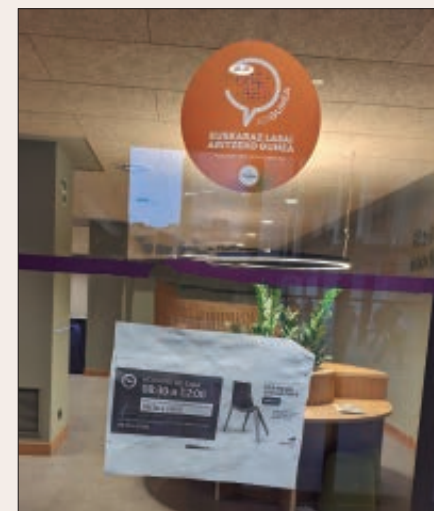
77-2024 dosierra

“Berriki gure etxeko gas-galdararen 5 urteko azterketa egin du Nedgia enpresak. Azterketaren emaitza jakinarazteko gutuna eta mantenimendu aholkuak gaztelanian hutsean bidali dizkigute. Sakanan bizi gara eta euskara ofiziala da gure eskualdean. Herritar guztien eskubideak kontuak hartu beharko lituzke Nedgiak, hori da eskatzen dioguna”.

298-2024 dosierra

“Iberdrola taldeko Curenergia enpresak jarraitzen du posta elektronikoko bidezko euskarazko arreta ukatzen”.

Erantzunak: “Barkamena eskatzen dizut esandakoagatik, eta jakinarazten dizut, bai



telefonoan bai kanal honetan, euskaraz erantzuten dugula, bezeroak hala eskatzen badu”.

334-2024 dosierra

“NORTEGAS ENERGIA DISTRIBUCIÓN S.A.U. Ez dugu ulertzen zergatik halako mezuak gaztelania hutsean bidaltzen dituzuen, bezero askok euskaraz jaso nahi ditugunean. Komunikazio horiek euskaraz jasotzeko eskubidea ez ezik, legea ere urratzen duzue. Mezu horiek eta komunikazio guztiak euskaraz (ere) bidaltzea eskatzen dut”.

Erantzunak: Bezeroaren Arreta Zerbitzuko burua: “Lehenik eta behin, konpainia honek euskararen aldeko konpromisoa duela adierazi nahi dizuegu, eta, beraz, zuen oharra kontuan izango dugu, eta praktikan beharrezkotzat jotzen diren gai guztietan aurrera egiten jarraituko dugu”.

189-2024 dosierra

“Atzo goizean Telefónicaren deia jaso nuen etxeko telefonoan. Euskaraz hartu nuen deia “egun on” esanez. Behin eta berriro “hola» baino ez zuen esan , ezer entzungo ez balu bezala. Halako jarrera ikusirik, atzenean eseki egin nien. Batik bat euskarazko zerbitzua eskaintzen dutela esaten duten enpresa batzuekikoak izan ziren 2024an kexa gehienak. Izan ere, euskararen aldeko apustua egiten dutela esan arren, aitortzen dute ez dutela euskarazko arreta behar bezala bermatzen. Horren atzean bi arrazoi nagusi izaten dira, bezeroen hizkuntza eskubideekiko formazio egokia ez eskaintzea profesionali zein arreta zerbitzuak Euskal Herritik kanpoko enpresak azpi-kontratatu eskaintzea (hizkuntzarekiko inongo betebeharririk ezarri gabe)”.

263-2024 dosierra

“GUUK enpresaren bezeroa naiz, eta orain, SIM txartel berri bat eskuratu dut, eta gaztelania hutsean jaso dut txartela bidean dela dioen mezu automatiko bat”.

Gogoratu behar dugu, gainera, Euskal Autonomia Erkidegoko araudian energia hornitzaileek informazioa euskaraz zabaltzeko betebeharra ere badutela, baina askotan “defektuz” gaztelaniaz jasotzen da informazioa.



700-2024 dosierra

“Behin baino gehiagotan adierazi diogu Iberdrolari komunikazio oro euskaraz jaso nahi dugula, hortaz, ez dugu ulertzen zergatik bidali diguzuen beheko mezua gaztelaniaz. Mesedez, hemendik aurrerako komunikazio guztiak euskaraz bidaliezazkiguzue”.

Telekomunikazio enpresak:

Telekomunikazio enpresa batzuekin zuzenean bezeroek erdara erabiltzen dute, jakin badakitelako ez dutela euskarazko informazio edo zerbitzurik eskaintzen.



300-2024 dosierra

“Zalantza batzuk argitzeko idatzi nuen Euskaltelera posta elektronikoz, eta, mezu-truke baten ondoren, erantzun didate fidelizazio sailekoak jarriko direla nirekin harremanetan. Mezu-trukea euskaraz izan da, eta fidelizazio sailetik, aldiz, euskaraz ez dakien batek deitu dit. Arreta euskaraz eskainiko duen batekin hitz egin dezakedan galdetu diot, eta baietz erantzun dit: deituko didala beste norbaitek beste egunen batean. Iru-ditzen zait bezeroak eskaera euskaraz egin duenean euskaraz erantzun beharko luketela idatziz zein ahoz. Izan ere, sumisio linguistikorako joera euskaldunon artean zein indartsua den jakinda, arreta erdaraz eskaintzen duten langileak erdaraz aritzera bultzatzea dezake bezero euskalduna, kontzientzia linguistikoa sendoa izan ezean”.

Erantzunak: “Hasi ginenetik, nahi duten hizkuntzan ematen diegu arreta gure bezeroei. Bai telefonoz, bai fakturan eta bai jasotzen dituzten komunikazioetan, bezeroek erabakitzen dute zein hizkuntzatan jarri nahi duten harremanetan gurekin. Zoritxarrez, beti ez dugu ehuneko ehunetan betetzen helburu hori. Argi dago azaldu diguzuen kasuan ez genuela ondo egin, eta, beraz, kontuan hartuko dugu, egoera horiek berriro gerta ez daitezen. Izan ere, bezeroak eskubidea du arreta euskeraz jasotzeko, jakina”.

Garraio zerbitzuak

Garraio zerbitzu batzuek, enpresa pribatuek eskainitakoak izan arren, atzean emakida publikoak izaten dituzte, hala ere, zonalde batzuetan emakida horietako hizkuntza be-beharrak ezarri gabe edo betetzen diren kontrolak gabe daude.

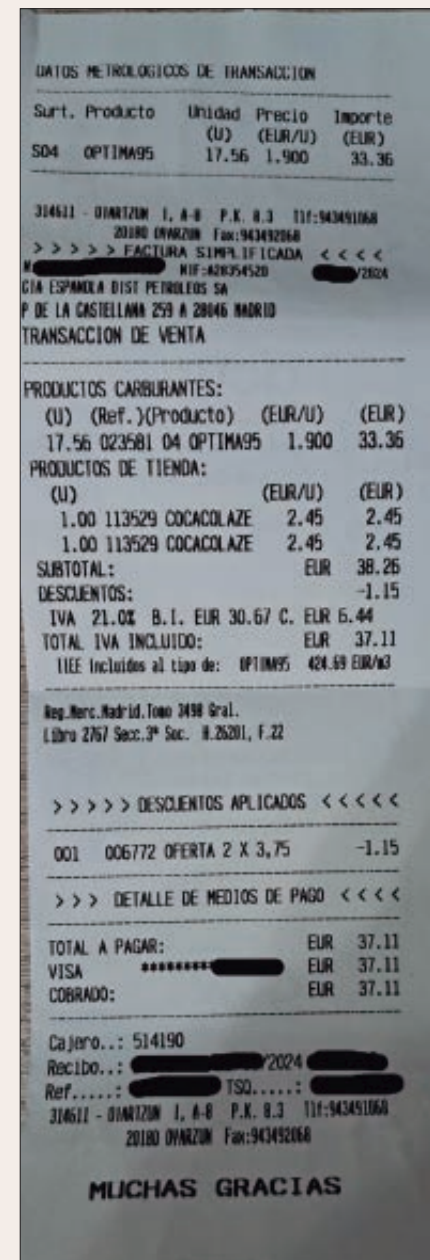


11-2024 dosierra

“Urtarrilaren 4an goizeko 08,30 aldera Bilboko Termibusen txartela erosi nuenean, nik berari euskaraz egin arren eta berak dena ulertu arren, ez da saiatu ere egin nirekin euskaraz egiten, den-dena gazteleraz. Txarteldegiko enpresa Gasteiz eta Bilbo konektatzen dituen “La Unión” izan zen”.

689-2024 dosierra

“Roncesvalles, Eugui, Saigos, Urdaniz, Idoy, Antxoriz, Oloqui, Huarte, Pamplona, Zabaldica, Cilveti, Viscarret, Guendiain, Burguete, Espinal, Mezquiriz, Abaurrea Alta, Abaurrea Baja... Artieda autobus enpresari eskatu nahi diot gure herri eta eskualdeetako izenak errespetatu ditzala, eta izen ofizialak behar bezala erabil ditzatela argitaratzen dituzten ordutegiak. Eskatzen diet ere webgunea eta pdf formatuan zabaltzen dituzten ordutegiak ele biz egin ditzatela, hauek herriz herri zabaltzen baitira hainbat lekutan. <https://www.autocaresartieda.com/pdf/2024/eugui.pdf> <https://www.autocaresartieda.com/pdf/2024/VERANO-2024-JAURRIETA.pdf> <https://www.autocaresartieda.com/>



Hegazkin enpresekiko kexak ere izan ziren, batik bat enpresa batzuek beraien webguneetan oraindik euskara txertatu gabe dutelako, baina, baita megafonia zein bestelako euskarrietan bezeroei helarazten dizkieten mezuak ez direlako euskaraz zabaltzen.

14-2024 dosierra

“Hegaldi batzuen check-inak online egitera jo dut. Vuelingen webgunean euskaraz egin daitezke. Ostera, Iberiaren webgunean ez. Zelan da posible etxe bera omen den enpresaren low cost konpainian euskaraz egin ahal izatea, eta konpainia nagusian ostera ezin izatea? Vuelingen webguneak hizkuntza hauek eskaintzen ditu, tartean euskara: alemana, euskara, frantsesa, galiziera, gaztelania, ingelesa, italiara, katalana, nederlandera, poloniera eta portugesa. Iberiaren webguneak hizkuntza hauek ditu hautagai, Espainiako Erresuma deritzoten estaturako: gaztelania, katalana eta ingelesa”.

36-2024 dosierra

“Iberiaren e-mail bat jaso dut gaztelania hutsean, inkesta bat bete dezadan. Inkesta gaztelaniaz edo ingelesez baino ezin da bete”.

318-2024 dosierra

“Vueling-eko publizitatea tamaina handian erdara hutsean, Zubizuri ta Canpo Volantinetik ikusgai”.

341-2024 dosierra

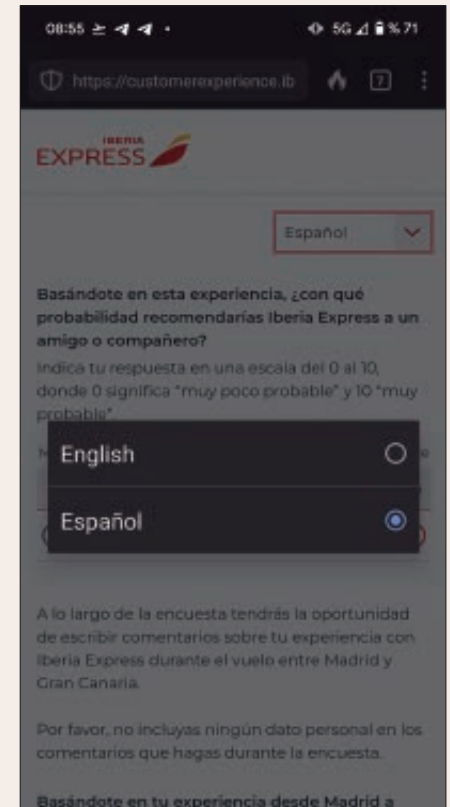
“Martxoaren 22an (20:30) eta apirilaren 9an (8:30), Bilbo-Madril eta Madril-Bilbo tartea egiten duten Air Europaren hegaldietan, hegazkinaren barruan egin ziren megafonia bidezko mezu guztiak gaztelaniaz eta ingelesez izan ziren, baina ez euskaraz”.

Eragileak, elkarteak, alderdi politikoak, sindikatuak...

Batzuek gizartera mezuak zabaltzeko hizkuntza irizpideak ezarrita izan arren, irizpide horietan askotan ez da euskararen presentzia behar bezala bermatzen edo ez da kontuan izaten euskara gutxiagotutako hizkuntza dela, eta, beraz, euskararen erabilera soziala bermatzeko espazioak eta sustatze neurri bereziak ezarri behar direla. Ofizialtasunetik harago, elkarte, sindikatu edo alderdi politiko batzuen egunerokotasunean oraindik ia ez da euskararik erabiltzen (ez kanpora begira ez eta barrura begirako ekimenetan).

Hauk izan ziren 2024an ere herritarrek helarazitako ohiko hutsuneak:

- Erdara hutsean zabaltzen diren mezu, informazio eta iragarkiak.
- Bulego zein egoitzetako hizkuntza paisaian erdara nagusitzea.
- Erdara hutsean antolatutako hitzaldi zein jarduerak.
- Sare sozialetako mezuetan euskara ez erabiltzea edo euskaraz informazio gutxiago eskaintzea.
- Euskaraz ulergarriak ez diren testuak zabaltzea.



2024. urteko hizkuntza eskubideen egoera aurreko urteetako hutsuneen isla ere bada. Euskal Herriko eremu batzuetan dugun beharrezko aitortza falta sistematikotik hasi eta hartzen ez diren erabaki edo neurrietatik pasatuz, hutsune horiek gainditu edo hobetzeko borondate eza erakusten dute zenbaitetan.

Azken urteetan Euskalgintzaren Kontseiluak euskararen aurkako oldarraldia izendatu duenaren atzean hizkuntza eskubideak, gutxiagotuen aitortza, hiztunen arteko berdintasuna eta euskararen normalizazioa zein minorizatutako hizkuntzekiko erreparazio neurrien ukazioa daude. Horiek guztiak jomugan jartzen dituzte batik bat administrazio eta agintari publikoak (sektore publikoaz gaindi araudiez eta lege babesaz ere arduratzen direlako), baina, baita eremu sozioekonomikoko enpresa zein eragileak ere (esparru honetako “jokurauak” ere botere publikoek erabakitzen dituztela jakinik).

Euskaraz bizi ezin den edo bizitzeko oztopoak dituen herritar bakoitzak bizitako egoerak gizartearen zapalkuntzen nondik norakoen isla dira, eta horiek gainditzeko beharrezkoa da hizkuntza eskubideen aitortza gizarteko esparru guztietan zeharlerro bezala presente izatea eta berariaz zaintzea.

2024. urtean ere ezin genezake hitz egin egoera hobez, balantzan frantsesaren eta gaztelaniaren nagusitasuna argiak baitira. Kontsumo ondasun eta zerbitzuetan, hezkuntzan, osasun zerbitzuetan, aisialdian, administrazio publikoetako zerbitzuetan... idatziz zein ahoz euskaraz informazioa jaso edo euskara erabiltzeko ezintasun eta trabak daude euskararen lurralde osoan. Ezin genezake esan euskara askatasunez erabiltzeko aukera dagoenik eta herritarrak direnik egoeraren erantzule, gizarteko esparru guztiak hizkuntzen eta hiztunen mailakatzean oinarritzen direnean.

Espainiako Estatuko Administrazioaren joera da egun indarrean dagoen ofizialtasun bikoitza ez errespetatzea. Horrela,

Espainiako Konstituzioak ezartzen duen gaztelania ezagutzeko derrigortasuna herritarren eskubideen gaineratik jartzen dute, eta, beraz, euskalduna babesik gabe geratzen da hizkuntza eskubideak errespetatzeko eskatzen duenean.

Frantziako Estatuak eta bertoko administrazioek euskararen aitortza ezaren bidetik jarraitzen dute. Nolabaiteko aitortza kulturala eman arren, hezkuntzan euskarazko irakaskuntzak oraindik dituen oztopo nagusiak aitortza ez horren adierazgarri dira, baina, baita hainbat esparrutan euskararen presentzia eza ere. Ipar Euskal Herriko herritar eta zenbait eragileren gainean oinarritzen da hizkuntza eskubideekiko egiten den lan guztia.

Espainiako Estatuak, aurrerapausoak irudikatu nahi izan dituen arren, Frantziako Estatuak ez bezala, sinatua eta berretsia duen Erregio edo Gutxiengoan Europako Gutunean ezarritako konpromiso ezberdinak ere oraindik bete gabe jarraitzen du, eta azaleko neurriak hartzen, euskararen presentzia eta normalizazioa bermatzeko neurrietatik urrun (araudiak aldatzea, euskararen ezagutza nahitaezkoa duten lanpostuak ezartzea...).

Euskal Hirigune Elkargoa, Eusko Jaurlaritza eta Nafarroako Gobernuaren kasuan ere, aurreko urteetako egoerak gainditu gabe jarraitzen da. Euskaraz zerbitzuak jaso, euskaraz kontsumitu, euskaraz ikasi eta orokorrean euskaraz bizitzeko bermeak falta dira, eta ez-betetzeen aurrean neurriak hartzea. Izan ere, erakunde horiek hainbat eskumen izan arren, frantsesa edo gaztelaniaren hegemonia eta herritarrak hizkuntza horiek erabiltzera bultzatzen dituen neurriak eta hizkuntza politika egoki bat garatzeko mugak non-nahi ikusi ditzakegu 2024eko txostenean jasotako kasuetan. Zerbitzuak euskaraz nahi ditugula behin eta berriz adierazten ibili beharra eta hala adierazita ere erdara erabili behar dutela erantzutea edo zerbait euskaraz egin nahi izateagatik den-



bora gehiago edo bestelako oztopoak gainditu behar izatea. Izan ere, guztiaren muinean dagoen gaia identifika genezake: euskara erabiltzea bermatu ahal izateko, eskubide horren beste aldean dagoenak euskararen ezagutza izango duela bermatzea beharrezkoa da, eta bitarteko neurriek urraketa eta hutsuneak kronifikatzera baino ez garamatzate.

Toki entitateetan ere, hainbatek gertutasunetik herritarrei euskaraz bizitzeko aukera bermatzeko ahaleginak egiten dituzten arren, beste hainbatetan hizkuntza eskubideen bermearekiko lanketa euskararen atalaren gain baztertzen da kasurik onenetan eta, beraz, toki entitateetako alor ezberdinetan hizkuntza eskubideak integratu gabe jarraitzen da. Nola ez, beste administrazio batzuetan hartzen diren erabakiek edo judizializazioaren bidez eragindakoen ere ondorioak dituzte toki entitateetan, baina, argi izanik herritarren eskubideak defendatzen jarraitzeko determinazioa izatea berebizikoa dela, UEMAko herrien jarduna adibide.

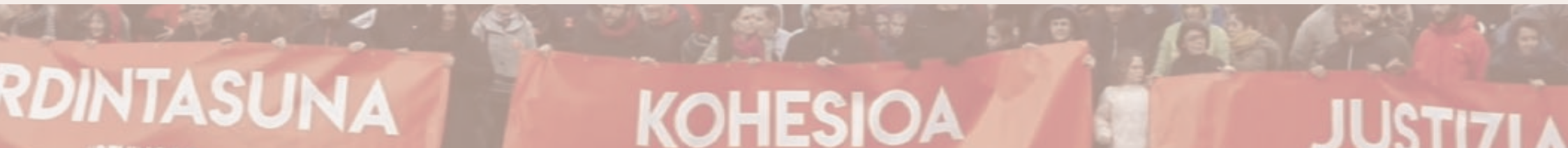
Osasungintza, segurtasuna edo zaintzari lotutako zerbitzuetan euskaraz jardun ahal izateak herritarren kezka nagusienetako bat izaten jarraitzen du, eta, nola ez, gure herri eta hirietako paisaia linguistikoarekiko ere oraindik egiteko ditugunak adierazgarri dira (Nafarroako Gobernuaren jarraera horren adierazgarri).

Hezkuntzari dagokionean, Ipar Euskal Herrian zein Nafarroako Foru Erkidegoan batik bat euskararen irakaskuntza unibertsalizatzeko oztopo berdinekin jarraitzen da: Euskal Herri osoan Lanbide Heziketa bezalako alorretan es-

kaintza ezak edo unibertsitateetako eskaintza mugatuak herritarren kexa eta protestak jaso ditu. Kezka sortzen du hezkuntzako eskaintza zenbaitetan eskaintza-eskari parametroetara eramateak, ez baita kontua hartzen hizkuntza eskubideen errespetua hezkuntzan eskubide unibertsal bezala landu beharra dagoela, ez eta nekez egon daitekeela eskaera, eskaintzarik ez dagoen lekuetan.

Eremu sozioekonomikoari dagokionean (aisialdia barne), euskara ofiziala den eremuetan enpresa gutxi dira hizkuntza eskubideei aitortza egiten dietenak, baina, ofizialtasuna ezarrita dagoen eremuetan ere erabiltzaile eta kontsumitzaileen araudietan enpresekiko betebeharrak ez ezartzeak ondorio zuzenak izaten ditu enpresen urraketetan. Merkaturako enpresak aldatu diren heinean, gure eskubideen aitortza merkatu arauetara eta araudietara mugatzen duten multinazional eta enpresekin aurkitzen gara, eta 2024an ere horiekiko bezeroen kexei entzungor egiten jarraitzen da. Beraz, araudiak sendotu eta bezeroen eskubideak blindatzea beharrezkoa izango da hurrengo urteetan.

Hizkuntza eskubideen atzean beste eskubide batzuk ere elkarlotzen direla pentsatu beharra dugu: haurren eskubideak, osasuna bermatzeko eskubidea, babes judizial eraginkorra izatekoa... Gizarteko esparruaren arabera hizkuntza eskubideek ere gure bizitzak gidatzen dituzte, eta gure txikitasunetik Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalean adierazitakoak gizartearen oinarri ukiezin izatea nahi badugu, beharrezkoa da egungo parametroetatik haragoko bermeak, justizia eta berdintasuna eskaintzea herritarrei.



Euskararen telefonoa

Euskararen telefonoa hizkuntza eskubideen urraketeki konponbidea emateko tresna da. Behatokiaren doaneko zerbitzua da eta Euskal Herriko edozein herritarren eta elkarteren eskura dago.

(+34) 948 14 61 72
euskararentelefonoa.eus



B HIZKUNTZ
ESKUBIDEEN
BEHATOKIA

behatokia.eus