urteko txostena 2011

Hizkuntza-eskubideen egoera Euskal Herrian

HIZKUNTZ ESKUBIDEEN
BEHATOKIA
Observatorio de derechos lingüísticos
Observatoire des droits linguistiques
Observatory of linguistic rights

Dokumentu honetan agertzen diren datuak, informazioa etab. baliatu nahi izanez gero, iturria aipatu.

Izenburua: Hizkuntza-eskubideen egoera Euskal Herrian, 2011n
Mota: Urteko txostena
Egilea: Hizkuntz Eskubideen Behatokia
Legezko Gordailua: LG NA 1003-2012
Euskal Herrian ekoitzia

© HIZKUNTZ ESKUBIDEEN BEHATOKIA
Marcelo Zelaieta 75
31014 – Iruñea
Arsenal plaza 1
64 100 – Baiona
www.behatokia.org

AITZINSOLASA

Zentralitatea helburu

Urte interesgarria izan da 2011. Gertakari garrantzitsuak izan dira, eta euskararen normalizazioaren eremuan lan egiten dugunok arreta handiz aztertu ditugu gure herrian izan diren mugimendu guztiak; finean, jakin dakigu normalizazio politikoak hizkuntzaren normalizazioan ere positiboki eragin beharko lukeela.

Halere, beste eremu batzuetan sortu den itxaropenak ez du neurri bereko islarik izan gure hizkuntzaren berreskurapen-prozesuan, ez eta euskaldunon eskubidean ere. Hizkuntz Eskubideen Behatokiak hamaikagarrenez esan behar izan du egun ez dagoela euskaraz bizitzea Euskal Herrian, hau da, oinarrizko eskubide izan beharko lukeenari ez zaiola behar bezala erantzuten, ez eta izan beharreko arreta eskaintzen ere.

Beste urte batez 1.000tik gora bizipen jasotzen dituen txostena aurkeztu behar izan du Behatokiak eta, hortaz, egoera hau berriz ere errepika ez dadin urratsak eman behar dira, nahitaez.

Arestian esan bezala, azken hilabeteotan mota askotako erpinak dituen gatazkarekin amaitzeko urratsak ematen ari dira, baina tamalez, euskararen gaia ez dago agendetan behar bezala txertatua. Ezer gutxi ari dira jasotzen euskaren gutxienekoez. Euskalgintzak badu zer ekarria arlo horretan, izan ere, euskalgintzak gaur egungo egoerak euskararen normalizazioari ezartzen dizkion mugen kontzientzia duen neurrian, eztabaida orokorretan ekarpena egiteko eskubidea eta beharra ditu. Horrela, eragile guztiek garbi izan behar lukete normalizaziorako sortuko den oinarri berriak ezinbestez izan behar duela kontuan euskararen normalizazioa. Behatokiak aurkeztu duen txostena irakurtzea besterik ez dago horren beharra are ageriago jartzeko.

Gutxiagotze-prozesu bortitzak pairatu izan ditu eta egun ere pairatzen ditu gure komunitateak bere lurraldean. Alta, prozesu horiek ez dira ausazkoak izan. Hizkuntza-normalizazioaren kontra hartutako jardunak estatu-gaiaren dimentsioa hartu izan du historikoki, eta horretarako azken hamarkadetan gure hizkuntza-komunitateri eragindako kaltea besterik ez dugu ikusi behar.

Hortaz, euskaraz bizitzeko baldintzak bermatzea ere bada mahai gaineratu beharreko elementua. Eta BIZI hizki larriz diogu. Euskaraz bizi nahi dugu, euskaraz ez bada, ez delako bizitzea guretzat. Euskaraz bizi nahi dugu, eskubidezkoa delako; justiziazkoa delako.

Euskaraz bizi nahi dugu betidanik bizi izan delako lurralde hauetan euskaraz. Euskaraz bizi nahi dugu, euskaraz hitz eginez etorkizuna eraikitzen ari garelako.

Gutxiagotze prozesuari amaiera eman behar zaio eta urte luzeetan pairatutako egoera irauli. Horretarako, joko zelai berri bat behar dugu eta bertan jokatzeko jokamolde eta oinarri berriak jarri, eta horri begira bi ardatz nagusi izan beharko dira kontuan. Batetik, kanpo esku-hartzerik gabeko hizkuntza-politikarako eskubidea bermatu behar da. Hizkuntza-komunitateak eskubidea du bere hizkuntza normalizatzeko politika definitzeko eta garatzeko inolako kanpo esku-hartzerik gabe. Gaur egun, hizkuntza-politika eragingarria abian jartzeko oztopoak daude. Euskararen hizkuntza-komunitatetik kanpoko esku-hartzeak eta erabakimenak baliogabetu egingo lukete. Ikusi besterik ez dago hizkuntzaren normalizazioari begirako erabaki ausartek zer-nolako debekuak izan dituzten. Eskuartean duzun txostenak bildu dituen milatik gora bizipenek agerian uzten duten horren beharra.

Halaber, euskarak estatus juridiko egokia izan behar du: berezkoa, ofiziala, lehentasunezkoa eta ezagutu beharrekoa.

Gu prest gaude geure hizkuntzaren berreskurapena, euskaraz bizitzea ahalbidetuko duten baldintza politikoak, sozialak, ekonomikoak eta juridikoak eskuratzeko geure indarrak partekatzeko. Argi dugu geure hizkuntzaren berreskurapena lortzeko, euskaraz bizi ahal izateko eta hori guztia ahalbidetuko duten baldintzak eskuratzeko denon beharra dagoela. Oraingo aukera, aukera ona, benetakoa izatea nahi dugu. Ziur gaude aipatu gutxienekoak betetzeak ondorio zuzenak eragingo dituela 2012an Behatokiak aurkeztuko duen txostenean. Gu horri ekiteko prest gaude eta Behatokira jo duten milatik gora herritarrek ere erakusten dute badagoela benetako herri-gogoa. Hala bedi!!!

Paul Bilbao Sarria
Hizkuntz Eskubideen Behatokiko lehendakaria

AURKIBIDEA

1. Hizkuntz Eskubideen Behatokia 7

2. 2011 urtean bildutako datuak 17

2.1. Datu orokorrak 19
2.2. Herritarren jatorria 22
2.3. Espedienteen izaera 25
2.4. 'Euskararen telefonoa' zerbitzuaren bidez jasotako datuak 25
2.4.1. Erakunde, instituzio edota administrazio publikoek zuzenean eragindako kexak 25
2.4.2. Administrazioetatik kanpoko gizarte-eragileek eta eremu sozioekonomikoan eragindako kexak 26
2.4.3. Zoriontze edo nabarmentze positiboak 26
2.4.4. Bideratu gabeko espedienteak 28
2.4.5. Kontsultak 28
2.5. Behatokiaren ekimenak 29

3. Datuen azterketa: Metodologia 31

4. Administrazioen araberako balorazioa 37

4.1. Espainiako Estatuko Administrazioa 39
4.2. Frantziako Estatuko Administrazioa 62
4.3. Euskal Autonomia Erkidegoa 70
4.4. Nafarroako Foru Erkidekoa 114
4.5. Legebiltzarrak eta Europako Parlamentua 148
4.6. Foru Aldundiak 150
4.7. Herriko Etxeak eta Udalak 156

5. Administrazioetatik kanpoko gizarte-eragileak eta eremu sozioekonomikoa 201

5.1. Interes orokorreko zerbitzuak 203
5.2. Merkataritza-gune handiak, denda erraldoiak, kateak, etab. 214
5.3. Aisialdia 226
5.4. Finantzak eta aseguruak 237
5.5. Mundu asoziatiboa 248
5.6. Elikadura eta ostalaritza 260
5.7. Profesionalak, zerbitzuak eta merkataritza txikia 264

6. Ondorio nagusiak 271

Hizkuntz Eskubideen Behatokia

1.1. Sorrera, xedea eta lan-ildoak
1.2. Babesaren objektua: Hizkuntza-eskubideak
1.3. Behatokiaren proiektuak

1.1. SORRERA, XEDEA ETA LAN ILDOAK

Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseiluak, hizkuntzaren normalizazioan atzerapausoak ezin onar zitezkeelako, Behatokia abian jartzea erabaki zuen. Behatokia sortu aurreko urteetan euskalgintzako eragile nagusienak biltzen dituen erakundea zenbait gabeziaz oharturik zegoen. Euskararen eremu batzuetan normalizazioaren kontrako eta hizkuntza-eskubideen urraketa aktiboen aldeko politika bortitzak ari ziren abian jartzen; euskararen beste eremu batzuetan, berriz, ez ziren behar bezalako aurrerapausoak ematen ari. Halaber, indukzioz, Euskal Herri osoan hizkuntza-eskubideak urratzen zirela ohartu zen Kontseilua.

Gauzak horrela, hori guztia objektibatuko zuen erakunde independente baten beharra ikusirik, 2001eko ekainaren 26an gizartearen aurrean aurkeztu zuen Hizkuntz Eskubideen Behatokia, euskalgintzako eta sindikalgintzako hainbat eragileren babesarekin.

Izan ere, hizkuntza-eskubideen inguruko azterketa objektiboak egingo badira, ezinbestekoa da erakunde publiko edo pribatuen mendekotasunik gabe beteko duen erakunde batek hartzea lan horren ardura eta horrexegatik, Behatokiak neutraltasun eta independentzia osoz dihardu eta Kontseilua ez den beste edozein erakunde publiko edo pribaturen mendekotasunik gabe bete eta betetzen du bere lana.

1.2. BABESAREN OBJEKTUA: HIZKUNTZA-ESKUBIDEAK

Hizkuntza-eskubideen inguruko diagnosiak egiteak badu ezer egin aurretik garbitu beharreko auzia, alegia, zein hizkuntza-eskubide aitortu behar zaie herritarrei, eta gure kasuan, euskaldunei?

Izan ere, euskararen lurraldea hedaduraz txikia izanik ere, euskal hizkuntza-komunitatea bost/zazpi estatus juridikoren mende dago, eta euskaldunari bizi den tokiaren arabera aitortzen zaizkio hizkuntza-eskubideak. Horrela, euskaldunon hizkuntza-eskubideei buruzko diagnosia egun indarrean dauden ordenamendu juridikoen arabera eginez gero, hainbat kasutan eskubideak ez direla urratzen ondoriozta genezake. Izan ere, eremu batzuetan legeak berak arautzen dituelako eskubideen urraketak. Hizkuntza-eskubideen diagnosi orekatua egiteko, beraz, ezinbestekoa da beste erreferentzia bati lotzea.

Bestalde, hizkuntza-eskubideen gaia gutxiengoei lotuta agertu da beti, izan ere, talde horietako kideek pairatzen dituzte eskubide ezaren ondorioak. Hartara, hizkuntza nagusi bati buruz, edo Estatuetako hizkuntzez, ari bagara zalantzarik ez dago arras bermatuta dituztela erabilera, errespetua zein biziraupena, eta horren ondorioz, ez dela beharrezkoa horien babeserako neurririk abian jartzea.

Berezko hizkuntza erabiltzeko eskubidea norberari datxekiona da eta norberaren duintasunaren barruan kokatu behar dugu. Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsalaren lehenengo artikuluaren arabera: Gizon-emakume guztiak aske jaiotzen dira, duintasun eta eskubide berberak dituztela; eta ezaguera eta kontzientzia dutenez gero, elkarren artean senide legez jokatu beharra dute. Horrela, hizkuntza erabiltzeko eskubidea gizabanakoon oinarrizko eskubidea da, gizabanakoon nortasuna eta duintasunari lotzen zaion eskubidea.

Baina hizkuntzak ez zaizkie pertsonei bakarrik lotzen, alegia, norbanakoek ez ezik hiztun taldeek ere izan behar dituzte hizkuntza-eskubideak. Hizkuntza-eskubidea, beraz, indibiduala eta kolektiboa da. Ez dago hizkuntzaren kontzeptua ulertzerik hizkuntza hori mintzo den jendartetik bereizita. Hizkuntzak duen ikuspegi komunitarioa da talde bakoitzak zeinek bere hizkuntza erabiltzeko duen eskubidea arautzeko oinarria.

Nazioartearen eremuan ez dugu hizkuntza-eskubideen inguruko definizio argirik aurkitu araudi batean ere; ez eta hizkuntza-eskubideak zerrendatzen dituen nazioarteko tresnarik ere.

Ez da Behatokia izan hizkuntza-eskubidea kontzeptuaren adiera hori proposatu duen lehena, ez eta bakarra ere. 1996an Bartzelonan PEN Club International eta CIEMEN (Centre Internacional Escarré per a les Minories Ètniques i les Nacions) erakundeek sustatu eta UNESCO erakundeak babestutako Hizkuntz 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.

Deklarazioaren arabera hizkuntza-eskubideen izaera indibiduala eta kolektiboa banaezina da. Are gehiago, elkarren osagarri dira, hizkuntza komunitate batean garatzen baita eta, aldi berean, komunitate horren barruan norbanakoak erabiltzen baitu eta hartaz baliatzen baita. Horrela, norbanakoaren hizkuntza-eskubideak bermatuko dira baldin eta hizkuntza-komunitate guztien hizkuntza-eskubideak modu berean errespetatzen badira.

Beste alde batetik, gurea bezala, Estatu eta egitura administratibo desberdinetan bizi diren hizkuntzei dagokienez, Deklarazioaren arabera hizkuntza-eskubideak ezin dira geratu estatus politiko-juridiko edo administratibo baten mende, edota hiztun kopurua bezalako irizpideen mende ere. Hartara, hizkuntza komunitate guztiek eskubide berdinak dituztela adierazten du, eta bereizketarik ezin egin daitekeela agertzen du. Gainera hizkuntza-eskubideen subjektu gisa hartzen ditu hizkuntza-komunitateak, alegia, edozein gizarte, historian zehar lur eremu zehatz batean finkatua, bere burua herritzat daukana eta hizkuntza komun bat garatu duena.

Hizkuntza Eskubideen Deklarazio Unibertsala 1996an onartu bazen ere, gaur egunera arteko ibilbidea ez da behar bezain emankorra izan.

Deklarazioa sinatutakoan UNESCO erakundeko idazkari Federico Mayor Zaragozari helarazi zitzaion. Gizarte zibilak UNESCOren mahai gainean instituzio horretan lanerako ildo gisa hizkuntza eskubideak kontuan hartu beharra eta abiapuntu gisa Bartzelonako Deklarazioa kontuan hartzeko eskatu zion. Izan ere, prozesuaren azken helburua oso argia zen: UNESCOk gomendioa egin ziezaiola Nazio Batuen Erakundeko Asanblada Orokorrari Hizkuntz Eskubideen Nazioarteko Deklarazioa bere egiteko edota Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsalaren osagarri gisa onartzeko

Lehen bi urteetan aurrerapauso interesgarriak izan ziren. Horrela, Hizkuntzen barrutia sortu zen, edota, Mayor Zaragozaren agintearen azken urtean Hizkuntza Aniztasunaren Komite Batzorde Kontsultiboa eratu zen. Hizkuntz Eskubideen Deklarazio Unibertsalaren Jarraipen Batzordea haiekin bildu eta Deklarazioaren azterketa eta hizkuntza eskubideei buruzko testu berri baten prestakuntza helburutzat hartu zuen Batzordeak.

Hala ere Koichiro Maatsura jaunak Mayor Zaragozaren ardura hartu zuenean, gauzak zeharo aldatu ziren. Batetik, Hizkuntzen Barrutia desagertu zen ustezko arrazoi ekonomikoengatik eta solaskidetzarik ez da izan ordutik UNESCOrekin.

Hala ere, saiakera berriak egin izan dira Hizkuntz Eskubideen Deklarazioaren ofizialtasuna aldarrikatzeko. 2007an Deklarazioaren jarraipen-batzordeko bi kide Nazio Batuetako Giza Eskubideen Batzordeko presidentearekin bildu ziren dokumentuaren berri emateko. Halaber, NBEko Itun ofizial bihurtzeko prozedurari buruzko informazio xehea eskuratu zuten.

Aipatzekoa da, esaterako, 2008ko irailean Giza Eskubideen Batzordearen bederatzigarren lan-taldean aurkeztu zela, berriz ere, hizkuntza-eskubideen afera, Nazio Batuek aipatu eskubideak babesteko nazioarteko itun bat abian jar dezaten eta Giza Eskubideen Deklarazio Unibertsalaren osagarri izan dadin.

1.3. BEHATOKIAREN PROIEKTUAK

Azkenik, Hizkuntz Eskubideen Behatokia abian dituen proiektuei buruzko zenbait informazio jaso dugu. Izan ere, babes-gai den objektu horretan eta lehen puntuan aipatutako xedeetan oinarriturik Behatokiak zenbait lan alor jorratzen ditu:

- ‘Euskararen telefonoa’ zerbitzua
- Egoerari buruzko txostenen prestakuntza
- Hizkuntza-eskubideen inguruko hausnarketaren sustapena.
- Egoera nazioartean zabaltzea.

a). EUSKARAREN TELEFONOA

2001eko abenduaren 21ean abian jarritako zerbitzu publikoa dugu 'Euskararen telefonoa'. Zerbitzu horretarako bi linea ditu zabalik Behatokian (Hego eta Ipar Euskal Herrian), bai eta webgune berezitua ere (www.euskararentelefonoa.com). Horrela, herritarrek modu erosoago eta arinagoan balia dezakete zerbitzua.

'Euskararen telefonoa' zerbitzuaren bidez hiru motako deiak bideratzen ditu Behatokiak: Kexa egiteko deiak –euskara erabiltzeko eskubideak errespetatu ez bazaizkie–, zoriontzeko deiak –hizkuntza-eskubideak bereziki ongi zaintzen dituzten erakunde publiko zein pribatuen jokabide eredugarria zoriondu nahi izanez gero– eta argibidea eskatzeko deiak –hizkuntza-eskubideen inguruko aholkularitza hartzeko–. Horrela, Behatokiak herritarren deiak modu sistematiko batez biltzen ditu.

Behatokiak espediente bakoitzarekin oso protokolo zorrotzari eusten dio. Horrela lehenik eta behin espedientea irekitzen dio kasu bakoitzari, eta erregistro zenbakia esleitzen dio: espediente zenbakia/urtea, adibidez, 1/2011. Espedientea zabaldutakoan, aztertu egiten du eta izaera ematen dio kexatzea edota zoriontzea bada. Ondoren, ahalik eta datu gehien jasotzen saiatzen da eta, ahal izanez gero, izaera emateko justifikazioa bilatzen du; esate baterako, webgune baten inguruko kexa baldin bada, Behatokiak egiaztatuko du herritarrak helarazitakoa benetakoa dela. Hizkuntza-eskubideen urraketen zantzurik ez badago, Behatokiak ez dio espedienteari kexa-izaera ematen, nahiz eta espedientea gorde egingo duen.

Espedienteari izaera esleitutakoan kexa edo zoriontzea eragin duen administrazio edo erakundeari horren inguruko erreklamazioa helarazten dio; herritarrari, berriz, espedienteak jarraituko duen prozeduraren berri ematen zaio, bai eta kexa- edo zoriontze-izaerarik aitortu ez bazaio ere.

Behatokiak ez du kexa anonimorik onartzen eta horrelakoak jaso izan dituenean ez die espedienterik zabaldu ere egin. Hala ere, Behatokiak konfidentzialtasun osoz jokatzen du eta ez du herritarren daturik zabaltzen, ez eta erakundeak edo administrazioak berariaz eskatuta ere. Oso gertaera larria izanez gero eta Behatokiak bide judizialari eusteko asmoa badu, herritarraren baimen idatzia eskatzen du.

Azken arau hori zenbaitetan ulergaitz egiten zaie administrazioei, eta ondorioz herritarren datu zehatzak eskatzen dituzte. Bost urte luzez kudeatutako espedienteen zioei erreparaturik kasurik gehienetan ez da beharrezkoa herritarra zein den jakitea, egoera zein izan den identifikatu eta horri irtenbidea ematea baizik.

b). HIZKUNTZA-ESKUBIDEEN EGOERARI BURUZKO TXOSTENEN PRESTAKUNTZA

Urteko txostena
Hizkuntz Eskubideen Behatokiak urtero egoeraren inguruko argazkia egiteko ardura hartu zuen sortu zen unetik. Hartara, Urteko txostenean jasotako kasu guztietan oinarriturik hizkuntza-eskubideen egoeraren diagnosia egiten du Behatokiak. Ekarpen horri esker

> **Behatokiak euskal hizkuntza-komunitateari haren egoera erreala hautemateko adierazleak eskaintzen dizkio**
> Urteko txostena herritarrek berek helarazitako esperientzietan oinarritutako dokumentua da. Horrela, diagnosiak pisu handiagoa hartzen du ez delako Behatokiak bere kasa induzitutako egoeren isla. Bestalde, Behatokiak euskal hizkuntza-komunitateko kideei begira erabiltzen duen berdintasun irizpideari esker, aipatu diagnosian ez da herritarren arteko bereizkeriarik egiten, egun gure hizkuntza-komunitatea estatus juridiko desberdinetan banatuta dagoen arren.
>
> **Erakunde publikoei haien jarduera hobetzeko laguntza eskaini nahi die**
> Behatokiak hizkuntza-eskubideen eremuan dauden beltzuneak, gabeziak... agerian jartzen ditu urteko txostenaren bidez. Kasu batzuetan, hizkuntza-eskubideak bermatzeko corpus juridiko desegokia dela, beste batzuetan, legeen inplementazioa gertatu ez dela, herritarrei hizkuntza-eskubideak urratu egiten zaizkie Euskal Herri osoan. Hartara, Behatokiak diagnosi hori ekarpen gisa aurkeztu nahi die erakunde publikoei, pribatuei zein euskalgintzako edota gizarte eragileei ere.

Txosten berezituak
Txosten berezituetan gai monografikoak lantzen ditu Behatokiak. Unean uneko gai interesgarrienak edota, Behatokiaren aburuz, larriak diren gaiak hautatu eta horien azterketa berezitua paratzen du. Urtero bi txosten berezitu argitaratu ohi dira.

Orain arte argitaratutako txostenak Behatokiaren webgunean daude eskuragarri:

1. Adin txikikoen zigor-epaitegiak eta hizkuntza-eskubideak Hego Euskal Herrian 2001ean
2. Nafarroan aplikatzen den hizkuntza-politika Hizkuntza Eskubideen Deklarazio Unibertsalaren ikuspegitik
3. Shut down of *Euskaldunon Egunkaria* newspaper.
4. Espainiako Estatuko Administrazio Orokorra eta euskaldunon hizkuntza-eskubideak.

5. Hizkuntza-eskubideak eta hezkuntza Euskal Herrian: Egoeraren diagnosia
6. Europako Itun Konstituzionalaren azterketa hizkuntza-eskubideen ikuspegitik
7. Espainiako Estatuak Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna euskarari aplikatzearen ebaluazioa
8. Language Rights and the Courts in the Basque Country
9. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak Euskal Herrian
10. Espainiako Estatuak Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna euskarari aplikatzearen bigarren ebaluazioa.
11. Aseguru-kontratuak eta hizkuntza-eskubideak Euskal Herrian
12. Postontzietako publizitatea eta hizkuntza-eskubideak Euskal Herrian

c). HIZKUNTZA-ESKUBIDEEN INGURUKO HAUSNARKETAREN SUSTAPENA

Hizkuntz Eskubideen Behatokiak oso garrantzitsutzat jotzen du hizkuntza-eskubideen inguruko hausnarketa sustatzea. Batetik, kontuan izan behar dugu, arestian aipatu bezala, Euskal Herritar guztiek ez dituztela legez aitortuta eskubidea eta horren ondorioz, eskubide gabeturik daudela uste dute. Bestalde, hizkuntza-eskubideen urraketa zabal eta sistematikoak euskal hiztunek euren hizkuntza-eskubideez duten pertzepzio subjektiboan du eragina eta horrexegatik Euskal Herrian euskaldun jendeak luzez bizi izandako legezko gutxiagotasun eta menpekotasunak egungo egoera naturalizatzea ekarri du.

Egoera hori kontuan harturik, Behatokiak hainbat ekimen bultzatu ditu. Batetik, hizkuntza-eskubideak gaztetxoekin lantzeko tresna bat eskaini zuen, hain zuzen ere, gaztetandik hizkuntza-eskubideen inguruko kontzientzia sustatzeko eta geure hizkuntza-komunitateko kide diren heinean, hizkuntza-eskubideen aldeko mezua barneratzeko. Horrela, Behatokiak hizkuntza-eskubideak, hizkuntza-aniztasuna, egungo ordenamendu juridikoa... lantzeko unitate didaktikoa argitaratu zuen.

d). HIZKUNTZA-ESKUBIDEEN EGOERA NAZIOARTEAN ZABALTZEA

Azkenik, Behatokiaren lan ildo garrantzitsuenetako bat hizkuntza-eskubideen egoera nazioartean zabaltzea da. Ezinbestekoa da nazioartean euskaldunoi eta hizkuntza-eskubideen egoerari buruzko informazio zuzena helaraztea eta nazioarteko guneetan gure hizkuntza-komunitatearen ahotsa barreiatzea. Horretarako zenbait bide baliatzen ditu Behatokiak.

Batetik, lau hilero Euskal Herriko hizkuntza-eskubideen inguruko aldizkari digitala argitaratzen du. *Behatokia Newsletter* aldizkaria munduko osoko 400 pertsonak eta erakundek jasotzen dute modu sistematikoan.

Behatokiak mundu mailako biltzarretan eta erakundeetan Euskal Herriko hizkuntza-eskubideen egoeraren berri ematen du. Hartara, Behatokia nazioarteko hainbat erakundetan izan da, besteak beste, Europako Parlamentua edota Nazio Batuen Erakundean; bai eta beste zenbait forotan ere: Lisboan, Galizian... Horrezaz gainera, hizkuntza-eskubideen egoerari buruzko azterketa berezituak prestatu eta zabaltzen ditu.

Bestalde, 2008an I. Sinposioarekin ireki zuen nazioarteko eztabaida foroak jarraipena izan du 2011n nazioarteko ildoaren barruan II. Sinposioa antolatuz: *Hizkuntza eskubideen aitortzarako eta defentsarako estrategiak*. Donostian, burutu zen eta Behatokiaren 10. urteurrenaren eta Hizkuntz Eskubideen Deklarazioaren 15. urteurrenaren (Bartzelona 1996) karira antolatu zen.

Europako Kontseiluko Adituen Batzordearekin ere bildu zen 2011n Madrilen Espainiako Estatuak Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna euskarari nola aplikatu zaion ebaluatzeko. Aipatu bilera Hizkuntz Eskubideen Behatokiak Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseiluarekin batera egin zuen.

2011 urtean bildutako datuak

2.1. Datu orokorrak
2.2. Herritarren jatorria
2.3. Espedienteen izaera
2.4. 'Euskararen telefonoa' zerbitzuaren bidez jasotako datuak
2.4.1. Erakunde, instituzio edota administrazio publikoek zuzenean eragindako kexak
2.4.2. Administrazioetatik kanpoko gizarte-eragileek eta eremu sozioekonomikoan eragindako kexak
2.4.3. Zoriontze edo nabarmentze positiboak
2.4.4. Bideratu gabeko espedienteak
2.4.5. Kontsultak
2.5. Behatokiaren ekimenak

2.1. DATU OROKORRAK

2011 urtean zehar Hizkuntz Eskubideen Behatokiak **1.090** kasu bildu ditu guztira. Kasu horietatik **990** kexak izan dira, **38** txalotze edo zoriontzeak, eta **25** kontsultak. **12** espedientek ez dute kexa- edo zorion-izaerarik hartu, eta beste **20** kasu ezin izan dira bideratu herritarrak behar bezala ez direlako identifikatu, edota kexa bideratzeko behar ziren datuak eskuratzea ezinezkoa egin zaigulako.

Behatokiaren ekimenez zabaldutako hainbat espediente ere izan dira, **5** hain zuzen ere. Espediente horiek Behatokiaren lan-ildoa den prebentzio edo aldez aurreko lanari dagozkie. Horrela, eragin handiko tokietan edo ekimenetan euskararen presentzia soziala bermatzeko saiakera egiten du Behatokiak, eta, ondorioz, hizkuntza-eskubideak ez urratzeko neurriak eskatzen ditu, beti ere, ekimen edo zerbitzua abian jarri aurretik.

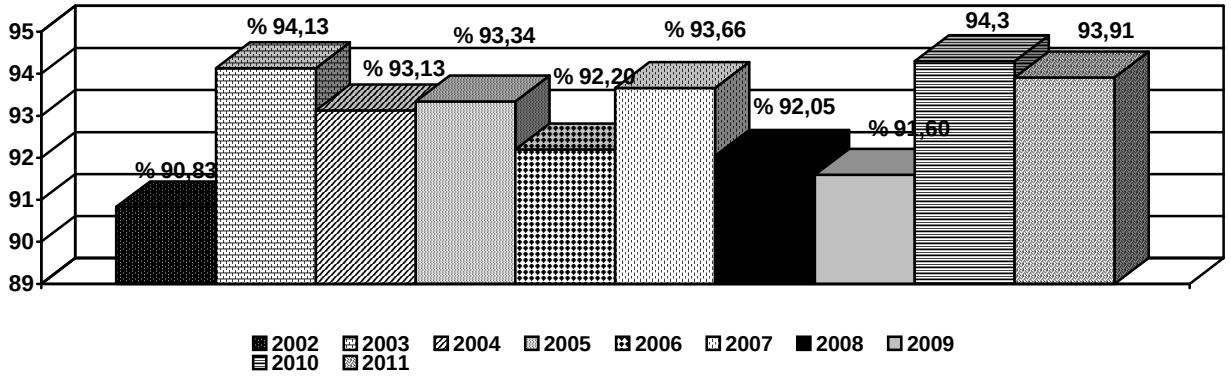
Aipatu behar dugu orain arte espediente bakoitzarekin 2-3 jakinarazpen egiten baziren ere, azken bi urteetan espediente askoren kasuan 4 eta baita 5 jakinarazpen helarazi izan ditugula, beti ere, eraginkortasunean sakontzeko helburuarekin. Alde horretatik, jaitsiera kuantitatiboa eman bada ere bideratu diren kasuen kopuruan, kualitatiboki jarraipen zorrotzagoa egin zaiela esan genezake, eta erakunde gehiagori eman zaiela urraketen berri, duten erantzukizuna gogoraraziz.

Era berean, prozedura berriari esker, kexen jarraipen zorrotzagoa egin du eta herritarrekin zein administrazioekin harreman zuzenagoa bermatzeko aukera izan du.

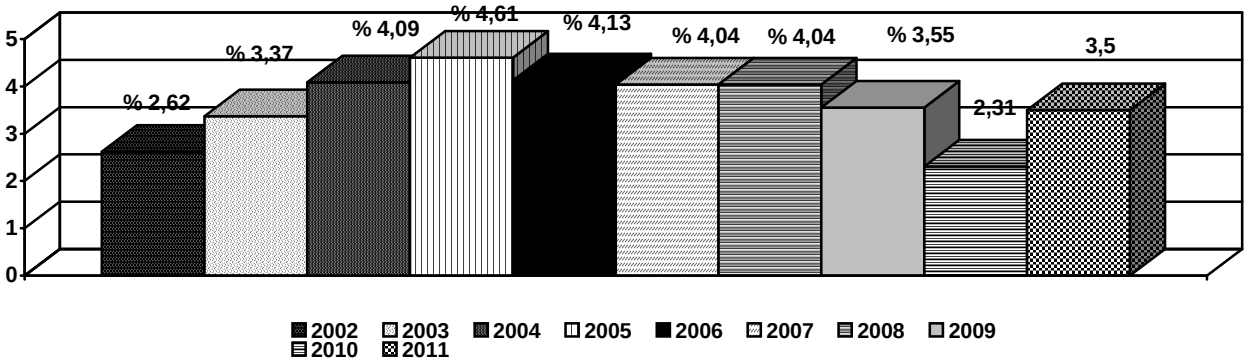
Bestalde, eremu zehatz batean hizkuntza eskubideen urraketa egoera agerian jartzeko ekimen berezia jarri zuen abian 2011n Hizkuntz Eskubideen Behatokiak: *Duintasun bidea* dokumentala. Izan ere, herritar batek helarazitako kexan oinarriturik, osasun arloan Euskal Autonomia Erkidegoko herritarrak euskaraz artatuak izateko dituen zailtasunak agerian geratu ziren.

Datu kuantitatiboei dagokienez, hona hemen azken urteotan izandako bilakaera.

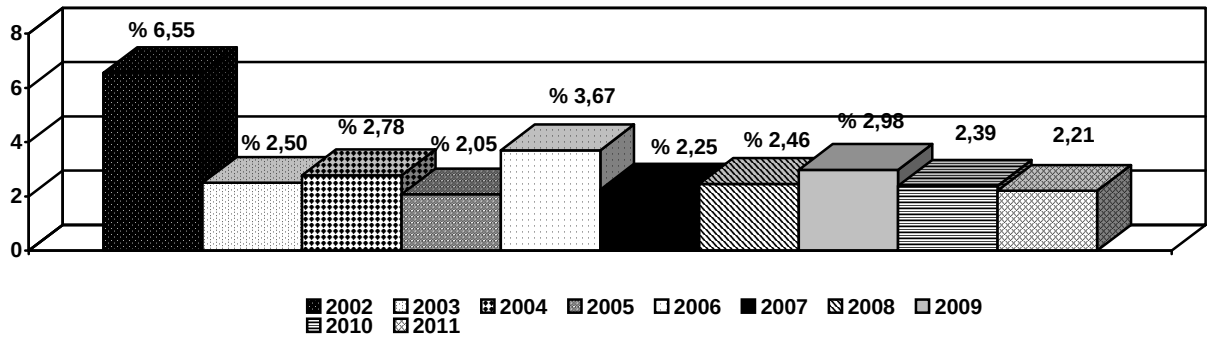
1. grafikoa: Kexen bilakaera 2002-2011 urteetan, zabaldutako espediente guztiak kontuan harturik



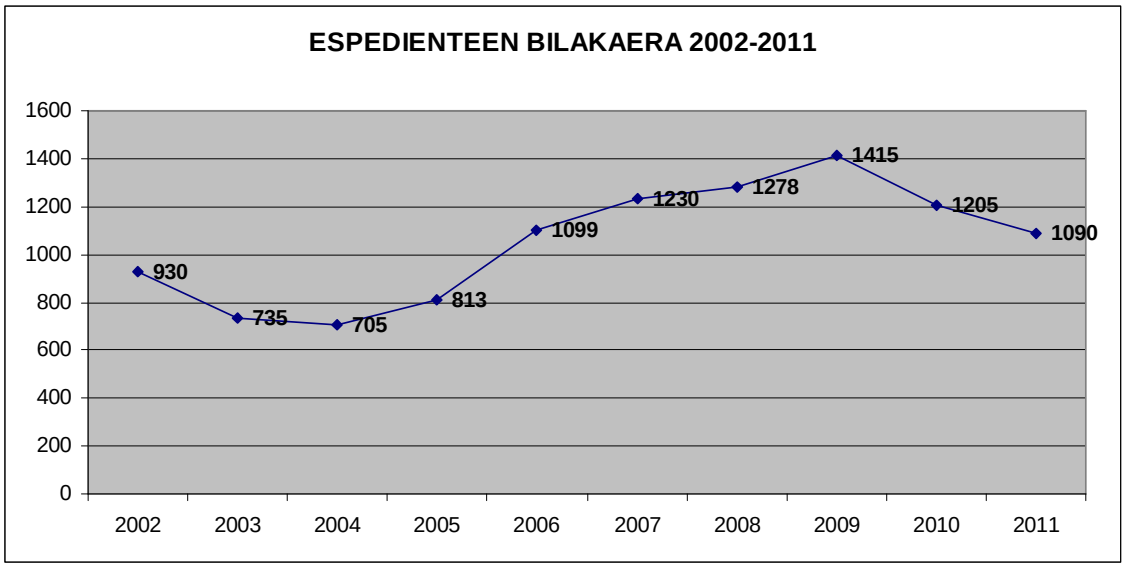
2. grafikoa: Zoriontzeen bilakaera 2002-2011 urteetan zabaldutako espediente guztiak kontuan harturik.



3. grafikoa: Kontsulten bilakaera 2002-2011 urteetan zabaldutako espediente guztiak kontuan harturik



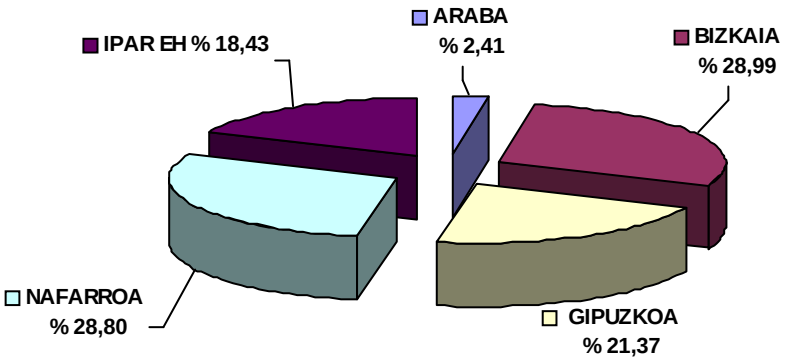
4. grafikoa Behatokiak zabaldutako espedienteen bilakaera 2002-2011 urteetan



2.2. HERRITARREN JATORRIA

Beste urte batez gogoratu nahi dugu espedienteen inguruko balorazioa egiten dugunean, ez diogula irizpide kuantitatiboari erreparatuko. Hau da, kexak eta eskubideen urraketak baloratzeko Behatokiak propio ezarritako irizpide kualitatiboen arabera egingo du irakurketa. Dena den, interesgarria da zerbitzua erabiltzen duten herritarren jatorriari buruzko datuak ere kontuan hartzea.

5. grafikoa: " 'Euskararen telefonoa' zerbitzuaren erabiltzaileen jatorria, herrialdeen arabera, Euskal Herrian"

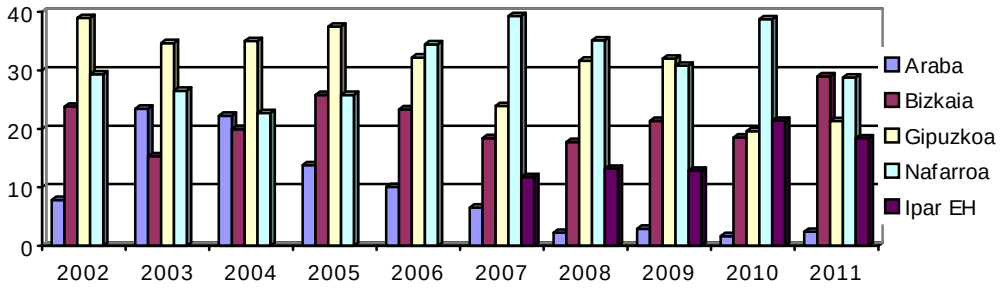


Irizpide kuantitatiboari soilik erreparatuz gero, irudi luke Nafarroan eta Bizkaian urratzen direla gehien herritarren hizkuntza-eskubideak, eta Araban gutxien. Hala ere, tentu handiz interpretatu behar dira ehuneko horiek. Izan ere, bestelako aldagai batzuek ere zerikusi handia izaten baitute herrialde bakoitzetik espediente gehiago edo gutxiago zabaldu izanarekin, besteak beste, kontzientzia-mailak eta herritarrek urraketen aurrean hartzen duten jarrerak.

Zalantzarik ez dago herritarrek hizkuntz eskubideekiko duten sentiberatasuna eta kontzientzia-maila gero eta handiagoa dela, eta egunerokoan eskubide horiek urratuak ikusteak herritarrak gero eta jarrera aktiboagoak hartzera eramaten dituela, urraketak agerian jartzera, alegia.

Datuei soilik erreparatuz gero, pentsa genezake Arabako lurraldean beste inon ez bezala bermatzen direla euskaldunon hizkuntza-eskubideak. Zoritxarrez, jakin badakigu ez dela horrela. Euskara erabiltzeko aukerak oso urriak direnean, herritarrak naturalizatu egiten du egoera, hizkuntza eskubideak badituenik ere ahazteraino. Horrek agerian jartzen digu, berriz ere, bereziki landu eta jorratu beharreko lurraldea dugula Araba.

6 grafikoa: 'Euskararen telefonoa' zerbitzuaren erabiltzaileen jatorriren bilakaera, 2002-2011 urteetan."



Azkenik, hona hemen 'Euskararen telefonoa' zerbitzuaren erabiltzaileen jatorriari buruzko datu xeheagoak, hiriburuetako eta herrietako erabiltzaileen batez bestekoa zein bere herrialdeari eta Euskal Herriari dagokienez:

Taulak: Erabiltzaileen jatorriaren bilakaera herrialdeka

A R A B A	
GASTEIZ	**Gainerako herriak**
2002	**2002**
Araba % 72	Araba % 28
EH % 5,79	EH % 2,24
2003	**2003**
Araba % 67	Araba % 33
EH %15,78	EH % 7,65
2004	**2004**
Araba % 52	Araba % 48
EH % 11,52	EH % 10,75
2005	**2005**
Araba % 30	Araba % 70
EH % 4,01	EH % 9,94
2006	**2006**
Araba % 58	Araba % 42
EH % 5,87	EH % 4,19
2007	**2007**
Araba % 53	Araba % 26
EH % 4,38	EH % 2,15
2008	**2008**
Araba % 71,43	Araba % 28,57
EH % 1,59	EH % 0,63
2009	**2009**
Araba % 51,22	Araba % 48,78
EH % 1,49	EH % 1,42
2010	**2010**
Araba % 40	Araba % 60
EH % 0.66	EH 0.99
2011	**2011**
Araba %60	Araba %40
EH %1,37	EH %0,91

B I Z K A I A	
BILBO	**Gainerako herriak**
2002	**2002**
Bizkaia % 20	Bizkaia % 80
EH % 4,84	EH % 19,13
2003	**2003**
Bizkaia % 22	Bizkaia % 74
EH % 4,30	EH % 11,34
2004	**2004**
Bizkaia % 22	Bizkaia % 78
EH % 4,30	EH % 15, 67
2005	**2005**
Bizkaia % 36	Bizkaia % 34
EH % 7,18	EH % 12,85
2006	**2006**
Bizkaia % 17	Bizkaia % 83
EH % 3,91	EH % 19,46
2007	**2007**
Bizkaia % 19,28	Bizkaia % 80,72
EH % 3,56	EH % 14,89
2008	**2008**
Bizkaia % 24,11	Bizkaia % 75,89
EH % 4,29	EH % 13,49
2009	**2009**
Bizkaia % 33,33	Bizkaia % 66,67
EH % 7,12	EH % 14,23
2010	**2010**
Bizkaia %23.55	Bizkaia % 76.45
EH % 4.37	EH % 14.18
2011	**2011**
Bizkaia %14,87	Bizkaia %85,13
EH %4,31	EH %24,67

G I P U Z K O A			
DONOSTIA		Gainerako herriak	
2002		2002	
Gipuzkoa	% 31	Gipuzkoa	% 69
EH	% 12,04	EH	% 26,45
2003		2003	
Gipuzkoa	% 49	Gipuzkoa	% 51
EH	% 17,02	EH	% 18,38
2004		2004	
Gipuzkoa	% 46	Gipuzkoa	% 54
EH	% 11,52	EH	% 10,75
2005		2005	
Gipuzkoa	% 59	Gipuzkoa	% 41
EH	% 24,03	EH	% 16,44
2006		2006	
Gipuzkoa	% 46	Gipuzkoa	% 54
EH	% 14,90	EH	% 17,32
2007		2007	
Gipuzkoa	% 51,38	Gipuzkoa	% 48,62
EH	% 12,32	EH	% 11,66
2008		2008	
Gipuzkoa	% 24,81	Gipuzkoa	% 75,19
EH	% 7,86	EH	% 23,81
2009		2009	
Gipuzkoa	% 40,31	Gipuzkoa	% 59,69
EH	% 12,88	EH	% 19,07
2010		2010	
Gipuzkoa	%35.7	Gipuzkoa	% 64.3
EH	% 7.01	EH	% 12.61
2011		2011	
Gipuzkoa	%30,04	Gipuzkoa	%69,96
EH	%6,42	EH	%14,95

N A F A R R O A			
IRUÑEA		Gainerako herriak	
2002		2002	
Nafarroa	% 79	Nafarroa	% 22
EH	% 23,02	EH	% 6,49
2003		2003	
Nafarroa	% 54	Nafarroa	% 46
EH	% 14,25	EH	% 12,17
2004		2004	
Nafarroa	% 27	Nafarroa	% 73
EH	% 4,30	EH	% 15, 67
2005		2005	
Nafarroa	% 18	Nafarroa	% 82
EH	% 4,70	EH	% 20,06
2006		2006	
Nafarroa	% 57	Nafarroa	% 43
EH	% 19,65	EH	% 14,71
2007		2007	
Nafarroa	% 54,11	Nafarroa	% 45,89
EH	% 21,26	EH	% 18,03
2008		2008	
Nafarroa	% 64,79	Nafarroa	% 35,21
EH	% 22,78	EH	% 12,38
2009		2009	
Nafarroa	% 62,04	Nafarroa	% 37,96
EH	% 11,67	EH	% 12,81
2010		2010	
Nafarroa	% 45.31	Nafarroa	% 54.69
EH	% 17.55	EH	% 21.19
2011		2011	
Nafarroa	%32,16	Nafarroa	% 67,84
EH	%9,26	EH	% 19,54

I P A R E U S K A L H E R R I A			
2007	2008	2009	2010
EH %11.75	EH % 13.17	EH % 12.84	EH % 21.43
2011			
EH % 18,43			

2.3. ESPEDIENTEEN IZAERA

Ondoren aurkeztuko dugun taulan Behatokiak 2011 urtean zabaldu dituen espedienteen izaera zehaztu da:

JATORRIA	MOTA	KOPURUA
Herritarrek helarazitakoak	Kexak	**990**
	Zoriontzeak	**38**
	Izaera gabeak/Datuak falta	**12/20**
	Kontsultak	**25**
		1085
Behatokiaren ekimenak	Aldez aurreko lana	**5**
	KASUAK OROTARA	**1.090**

Kexei dagokienez, eta eremua kontuan hartuta, nahiz eta 2011n berriz ere eremu edo administrazio publikoekin lotura zuzena duten kexak nagusitu, gora egin du administrazio zein erakunde publikoetatik kanpoko eragileek zein enpresek jaso dituzten kexak kopuruak. Bideratutako kexen %59,58 administrazio publikoen ingurukoak izan dira; %40,41, berriz, administrazio zein erakunde publikoetatik kanpoko zerbitzu-emaileek eta abarrek eragindakoak izan dira.

2.4. 'EUSKARAREN TELEFONOA' ZERBITZUAREN BIDEZ JASOTAKO DATUAK

2.4.1. ERAKUNDE, INSTITUZIO EDOTA ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK ZUZENEAN ERAGINDAKO KEXAK

Erakunde eta instituzio publikoei dagokienez, hona hemen 2009an herritarren kexak hartu dituzten erakundeak:

ERAKUNDEA	KOPURUA
Espainiako Estatuko Administrazioa	**76**
Frantziako Estatuko Administrazioa	**26**
Eusko Jaurlaritza	**171**
Nafarroako Gobernua	**97**
Legebiltzarrak eta Europako Parlamentua	**5**
Arabako Foru Aldundia	**1**
Bizkaiko Foru Aldundia	**20**
Gipuzkoako Foru Aldundia	**6**
Udalak	**184**
OROTARA	**586**

2.4.2. ADMINISTRAZIOETATIK KANPOKO GIZARTE-ERAGILEEK ETA EREMU SOZIOEKONOMIKOAN ERAGINDAKO KEXAK

Administrazio, instituzio zein erakunde publikoetatik kanpoko eragile, enpresa edota zerbitzu-emaileei dagokienez, hona hemen 2011an herritarren kexak hartu dituzten alorrak edo esparruak:

EREMUA	KOPURUA
Interes orokorreko zerbitzuak	**67**
Merkataritza gune handiak, kateak denda erraldoiak	**75**
Aisialdia	**77**
Aseguruak eta finantzak	**42**
Mundu asoziatiboa	**87**
Elikadura eta ostalaritza	**18**
Profesionalak, zerbitzuak eta merkataritza txikia	**38**
OROTARA	**404**

2.4.3. ZORIONTZE EDO NABARMENTZE POSITIBOAK

Aurreko urteetan bezalaxe, herritarrek zoriondu nahi izan dituzte hainbat enpresa beren hizkuntza-eskubideak bermatzearren agertu dituzten jarrerak.

Jarraian, 2011n zoriontzeak edo txalotzeak jaso dituzten enpresak eta zergatiak azaltzeko taula osatu dugu:

Erakundea	Espedientea	Arrazoia
AGOIZKO ABESBATZA TXIKIA	442-2011	Nafarroako Abesbatzen elkarteak ekainaren 18an Tuteran *Encuentro Coral Infantil 2011* antolaturiko kontzertuan banatu zen esku-orrian ele bietan zegoen testu bakarra Agoizko Abesbatzari zegokiona izan zen.
ARBURUA HOSTELERIA	459-2011	Agoizko igerilekua kudeatu duen Arburua hosteleriak, euskaraz ere jarri ditu menu orria, karta, etab.
BAIONAKO EUSKAL MUSEOA	634-2011	Urriaren 13an, herritarra Baionako EUSKAL MUSEOA bisitatzera joan da, euskarazko harrera jaso du, bertan zen bi langileen partetik. Horrez gian, erakustokian agertzen diren azalpenetan euskararen presentzia bermatzen da, baita esku-orri eta web gunean ere.
BEDARDUNA	73-2011	Produktuak elebitan etiketatuta merkaturatu ditu.
BIZKAIA ESNEA KOOP. ELKARTEA	230-2011, 882-2011	Merkaturatutako esne-kutxetan argibide guztiak elebitan daude, baita web gunea ere. Bere produktuetan euskarak toki duina du, besteak bete, UHT esne osoko ontzietan.
BOROA JATETXEA	935-2011	Web gunea euskaraz ere badago. Halere, *berriak* atalak gaztelaniazko bertsiora eramaten zaitu.
BRICONAUTES	1024-2011	Sokoan berrikitan ireki BRICONAUTES saltegiak seinaletikan euskararen presentzia bermatzen du.
CALCINOR	107-2011	Web gunea euskaraz ere baduelako.
CANAL PC INFORMATICA	1047-2011	Euskararekiko duen jarrera oso egokia da. Bide batez, herritarrak animatu nahi ditu Bilboko CANAL PC INFORMATIKA Doctor Areilaza eta Alameda Recalde kale izenak aldatzera, Areiltza Doktorea eta Errekalde Zumarkalea erabiliz.
CLUB HIPICO LA GALEA	473-2011	Getxoko etxeetako gutunontzietan banatutako informazio-orrian informazio guztia euskaraz ere badator.

CONDAko LANGILE BATZORDEA	838-2011	CONDA autobus konpainiako langileak greban zeudela jakinarazteko esku-orria eman zioten herritarrari Iruñean. Esku-orria euskaraz eta gaztelaniaz, eta modu orekatuan, idatzita zegoen.
CONSERVAS ALLO	647-2011	"La Churta" kontserba lantegiak bere produktuetan eta iragartzeko erabiltzen duen euskarrietan informazioa euskaraz ere ageri da.
DONIBANE LOHIZUNEKO FARMAZIA ZENTRALA	1010-2011	Donibane Lohizuneko Ganbet karrikan kokatua den FARMAZIA ZENTRALAk publikoari zuzendu informazio panela eta erakusleihoko informazioan euskararen presentzia bermatzen du.
F.C. UNITED OF MANCHESTER	909-2011	Futbol taldeak duen web gunean, euskarak badu lekua.
FCO. JAVIER OYARZUN	300-2011	Agoizko Bidelepu zubia zaharberritu ondoren herri osoan banatutako gutuna ele bietan zegoen.
FEU VERT	28-2011	Altzako etxeetan buzoneatu duen esku-orrian euskarari lehentasuna eman dio.
GORA IRUÑEA	1039-2011	Azaroaren 30ean GORA IRUÑEAk antolatutako Pirritx, Porrotx eta Mari Motots ikuskizunaren atarian bilgune horretako bi lagunek euskara hutsean irakurri zuten idazkia.
GRANADAKO DIPUTAZIOA	614-2011	Turismo Patronatuak euskaraz ere txukun dauka www.turgranada.es web gunea.
IBERDROLA	1057-2011	www.visitavirtualtorreiberdrola.com web gunea euskaraz bisita daiteke.
ITURRIETA SAGARDOTEGIA	72-2011	Noticias de Alavan euskara hutsean argitaratu du iragarkia.
LARRAMENDI IZOZKITEGIA	486-2011	Uztailaren 2. asteburuan Iruñeko Estafetako saltokian euskaraz atenditu zituen langile batek.
MAALA	59-2011	Maala produktuetan etiketak elebitan merkaturatu dituzte
MAISADOUR	1025-2011	Senperen kokatuta den MAISADOUR saltegiak seinaletikan euskararen presentzia bermatzen du.
MOLIERESEKO HERRIKO ETXEA	984-2011	Dordogneko Moliere herrian aurkitutako argibideak euskaraz daude.
NOVENTA GRADOS	196-2011	Web gunea euskaraz ere baduelako.
PARIS 365	692-2011	Etxera bidali dion *Pertsona* aldizkaria eta gutuna ele bietan daude.
PCI SECURITY DOCTORS	74-2011	Web gunea euskaraz duelako
REPARAZEA –AGOITZ-	283-2011	Ele bietan banatu ditu esku-orriak etxeetan.
SENPEREKO TURISMO BULEGOA	410-2011	Senpereko Turismo Bulegora joan eta bizikleta egiteko ibilaldien mapa bazutenez galdetutakoan, hor ziren bi langileek euskaraz eskaini dute zerbitzua.
SOM ENERGIA	911-2011	SOM energia kooperatibaren web guneak, nahiz eta aitortu oraingoz ezin duela informazio osoa euskaraz eskaini, badu euskarazko atala.
SKUNKFUNK	897-2011	2011ko azaroaren 7an Iruñean oparitu zioten txartela ele bietan zegoen.
SUPER BM ALGORTA	222-2011	Megafonia bidezko mezu asko euskara hutsean ematen ditu.
URROBI ARRAINDEGIA –AGOITZ-	248-2011	Errotuluan euskara hutsean paratu dio izena.
VENEZUELAKO KONTSULATUA	830-2011	Bilbon duen Kontsuletxera joan zen eta bertan aurkitu zituen esku-orriak euskaraz eta gaztelaniaz zeuden.
VITAL DENT ALGORTA	233-2011	Banatutako foiletoetan euskara ere islatuta dago.
ZARA	221-2011, 390-2011	Web gunean euskaraz ere nabigatu daiteke

2.4.4. BIDERATU GABEKO ESPEDIENTEAK

a. Izaera gabeko espedienteak: 22

Herritarrek kexa edo zoriona helarazita, Behatokiak zioaren azterketari ekiten dio. Zenbaitetan herritarrek eskubidea urratu zaiela uste badute ere, ez da horrela izan; beste batzuetan, herritarra ez da ohartu eskubidea bermatzeko bitartekoak bazirela. Kasu horiei guztiei ez zaie kexaren izaera ematen.

Halaber, Behatokiak hainbatetan kexen zioa egiaztatzen du eta izaerarik ez badu, automatikoki bihurtzen du izaera gabeko espediente, edota kexa jaso duen erakundeak herritarrak esandakoari kontrajartzen zaizkion datuak edo frogak helaraziz gero.

b. Datuak falta dituzten espedienteak: 20

Zenbaitetan ezinezkoa izan da espedientea bideratzea herritarrak ez dituelako gertaerari buruzko zenbait datu eman. Behatokia herritarrarekin harremanetan jarri da datu horiek eskatzeko, baina hiru hilabeteko epean erantzunik jaso ez bada, espedientea bideratu gabe uzten du.

2.4.5. KONTSULTAK

Herritarrek hizkuntza-eskubideen alorrean dituzten kontsultei ere erantzuten die "Euskararen telefonoa" zerbitzuak. Horietatik gehienak hizkuntzaren corpus juridikoari buruz izaten dira, hain zuzen ere, legeek zer nolako babesa ematen dien jakitea. 2011 urtean kontsultaren izaera hartu duten espedienteak:

KONTSULTAK	
175-2011	769-2011
177-2011	772-2011
324-2011	773-2011
329-2011	776-2011
330-2011	791-2011
350-2011	800-2011
351-2011	802-2011
394-2011	813-2011
523-2011	814-2011
608-2011	943-2011
610-2011	1040-2011
689-2011	1085-2011
707-2011	

2.5. BEHATOKIAREN EKIMENAK

Aldez aurreko edo prebentzioaren ildoaren bidez, Behatokiak eragin handiko eta sortzear edo egitear dauden espazio, jarduera, erakunde eta abarretan herritarren eskubideen urraketak ez gertatzeko bideak abiaraz ditzatela eskatzen zaie arduradunei:

Izan ere, errazagoa izan daiteke espazio edo jarduera bat abian jarri aurretik, beharrezko neurriak jartzea ondoren gerta litezkeen urraketak saihestearren.

Hona hemen 2011n Behatokiak egin dituen aldez aurreko lanak:

Espedientea	P2011-01
Erakundeak:	**GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA – ERRENTAREN KANPAINA**
Arrazoia:	*Aldundiak errentaren kanpainan, aitorpenak aurkezteko modalitate guztietan, autolikidazio proposamenean barne, herritar guztien hizkuntza-eskubideak bermatzeko neurriak hartu eta kontuan izateko eskaera.*

Espedientea	P2011-02
Erakundea:	**LASARTE-ORIAKO UDALA -IKASTURTEAN UDAL MUSIKA ESKOLAN EGITEN DIREN KONTRATAZIOAK-**
Arrazoia:	*Lasarte-Oriako Udalak 2011-2012 ikasturtean Lasarte-Oriako Udal Musika Eskolan egiten diren kontratazioetan hizkuntza-irizpidea zorrotz aplikatzeko eskaera.*

Espedientea	P2011-03
Erakundea:	**DIRECCION GENERAL DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS**
Arrazoia:	*Iruñeko espetxe berrian hizkuntza eskubideekin loturiko zenbait oinarrizko irizpide hartzeko gomendioa: 1)Nafarroako bi hizkuntzen presentzia bermatzea bai eraikin osoko barruko nola kanpoko seinaletikan. Hala nola karteletan, errotuluetan eta barruko nola kanpoko pertsonei zuzendutako oharretan. 2) Jendaurrean dauden inprimakiak, argibide-orriak, agiriak eta abar ele bietan eskaintzea. 3)Ahalik eta langile gehien elebiduna izatea, bereziki harreran dauden langileak.*

Espedientea	P2011-04
Erakundea:	**IKEA SALTOKIA**
Arrazoia:	*Saltegiak Baionan irekitzeko gogo duen saltegian hizkuntza-paisaian, bezeroekiko arreta eta informazio guneetako langileen zerbitzuei dagozkienetan eta komunikazio komunikazioetan euskararen presentzia bermatzeko eskaria.*

Espedientea	P2011-05
Erakundea:	**EUSKAL GIMNASTIKA FEDERAZIOA**
Arrazoia:	*Hizkuntza-eskubideekin loturiko zenbait oinarrizko irizpide hartzeko gomendioa: 1)Euskalgym 2011rekin lotutako jarduera guztietan euskararen presentzia bermatzea: edozein motatako publizitatean (kartelak, jendeari emateko esku-orriak, interneten bidez hedatutakoa -web gunea, faceboock..- hedabideetako iragarkiak…). 2)Jardueran burutzan euskararen presentzia bermatzea: ikusleei zuzendutako oharrak eta abisuak, kirol-guneetako seinaletika, errotuluak, jartzen den musika… 3)Aipatu jardunaldiez arduratuko diren langileak elebidunak izatea, bereziki jendearekin harremanak dituzten langileak.*

Datuak aztertzeko metodologia

3.1. Datuak irakurtzeko irizpideak
3.2. Sailkapena
3.3. Adierazleak
3.4. Eremuz eremuko azterketa

3.1. DATUAK IRAKURTZEKO IRIZPIDEAK

Datuen azterketa egin aurretik, horiek aztertzeko Behatokiak erabilitako irizpideak aurkeztu behar dira, hain zuzen ere, irakurketa eta ondorioak nola eta zergatik atera dituen ulertu ahal izateko.

2011 urteko diagnosian aurreko urtean abian jarritako metodologiari eta sistemari eutsiko diegu, hain zuzen ere, txostenaren erabiltzaileek ahalik eta irakurketa desberdin gehien izan ditzaten.

Hartara, azken urteotan bezalaxe, datuak bi eremu nagusitan eskainiko ditugu, hain zuen ere, administrazio eta haren erakundeak eta administrazioetatik kanpoko gizarte-eragileak zein eremu sozioekonomikoa.

Bigarrenik, eremu publikoaren irakurketa kualitatiboa eskainiko da. Horrela, administrazioarekin lotutako kexak eremuka aurkeztuko ditugu, eta horren ostean eremu bakoitzaren araberako balorazioa eskaintzen da. Modu horretara, irakurleak administrazioaren atal bakoitzean euskaldunon eskubideak zertan diren aztertu ahal izango du.

Administrazioetatik kanpoko gizarte-eragile zein eremu sozioekonomikoarekin lotutako kexekin ere antzeko metodologiari eutsi dio Behatokiak. Horrela, jasotako datuak, eremuka, eta eremu horien barruan, sektoreka, sailkatu eta landu dira.

Bestalde, urterik urte, datuak irakurtzeko irizpideetan jaso izan den oinarri nagusia aurtengoan ere islatu egin da, alegia, datuen azterketa kualitatiboa.

2011 urtean **1.090** espediente kudeatu ditu Behatokiak. Horietarik **990k** kexa-izaera izan dute. Hortaz, **990** bizipen edo eskubide-urraketetan oinarritutako diagnosia da ondoren aurkeztuko dena.

3.2. SAILKAPENA

Herritarrek helarazitako kexak, beraz, bi eremu nagusitan sailkatu ditu Behatokiak; batetik, administrazio eta haren erakunde ofizialak eta, bestetik, administrazioetatik kanpoko gizarte-eragileak eta eremu sozioekonomikoa.

Hona hemen eremu bakoitzean egindako banaketa:

ADMINISTRAZIOAK ETA ERAKUNDE OFIZIALAK	ADMINISTRAZIOETATIK KANPOKO GIZARTE-ERAGILEAK ETA EREMU SOZIOEKONOMIKOA
Espainiako Administrazioa	Interes orokorreko zerbitzuak
Frantziako Administrazioa	Merkataritza-guneak, kateak, denda handiak
Euskal Autonomia Erkidegoa	Aisialdia
Nafarroako Foru Erkidegoa	Aseguruak eta Finantzak
Legebiltzarrak eta Europako Parlamentua	Mundu asoziatiboa
Foru Aldundiak	Elikadura eta ostalaritza
Udalak	Profesionalak, zerbitzuak eta merkataritza txikia

Horrekin batera, administrazioetatik kanpoko gizarte eragileen eta eremu sozioekonomikoaren barruan sektore edo esparruak zehaztu dira:

ADMINISTRAZIOETATIK KANPOKO GIZARTE ERAGILE ETA EREMU SOZIOEKONOMIKOAREN SEKTOREAK ETA ESPARRUAK	
Interes orokorreko zerbitzuak	Komunikazio enpresak Energia hornitzaileak Osasungintza Hezkuntza Garraiobideak eta garraio enpresak
Merkataritza-gune handiak, kateak	*Ez dago esparrurik*
Aisialdia	Aisialdia Kirola Kultura Argitalpenak Hedabideak
Aseguruak eta finantzak	Aseguru-etxeak Finantzak
Mugimendu asoziatiboa	Mundu asoziatiboa Mugimendu soziopolitikoak Erlijioa
Elikadura eta ostalaritza	Elikadura Ostalaritza
Profesionalak, zerbitzuak eta merkataritza txikia	Profesionalak eta zerbitzuak Merkataritza txikia

3.3. ADIERAZLEAK

Lehen atalean esan bezala, Behatokiak lehenetsi egiten du kexen irakurketa kualitatiboa, eta horretarako 2001 urtez geroztik azterketa horretarako adierazleak definitu zituen:

AZTERKETA KUALITATIBORAKO ADIERAZLEAK		
Izaera	Hizkuntza-eskubidearen urraketa gertatu den erabakitzea. Ondoren, egungo ordenamendu juridikoaren arabera lege urraketarik gertatu den erabakitzea.	
Puntualtasuna / Sistematikotasuna	***Errepikakortasuna***	Gertaera baten inguruko kexa asko jaso badira.
	Erabilera	Erabilera idatzi eta ahozkoaren bermea: ahozko zerbitzu pertsonala edo herritarrei zuzenean esaten zaizkienak; eskutitz pertsonalizatua edota errotulazioa etab.
Larritasuna	Eskubidea baliatzeagatik kalterik izan bada, edo beste eskubideren bat urratu bada.	

3.4. AZTERKETAREN AURKEZPENA ADMINISTRAZIOKA

Datuak baloratzeko adierazleak eta eremuen antolaketa azalduta, hona hemen 2011 urteko txostenak jasotzen dituen eremuz eremuko azterketen egitura:

4.1. ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Espainiako Administrazioak 76 kexa jaso ditu guztira 2011 urtean.

ATALAK	
MINISTERIO EMPLEO Y SEGURIAD SOCIAL	17
MINISTERIO DEL INTERIOR	16
MINISTERIO DE JUSTICIA	15
MINISTERIO DE FOMENTO	11
JUNTA CENTRAL ELECTORAL	7
MINISTERIO DE ECONOMIA, COMPETITIVIDAD	4
MINISTERIO DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	2
MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGIA Y TURISMO	1
MINISERIO DE SANIDAD SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD	1
CASA REAL	1
ESPAINIAKO ORDEZKARITZA NAFARROAN	1
GUZTIRA	76

2. ATALEN ARABERAKO BALORAZIOA

Ondoko ataletan, Espainiako Estatuko Administarazioaren eremuz eremuko informazioa, azterketa eta balorazioa eskainiko dugu.

2.1. EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL: 17 espediente

SINOPSIAK

Zenbakia: 127-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**
Arrazoia:	*Lan eta Immigrazio Ministerioaren webgunean, Gizarte segurantzaren euskarazko bertsioan, ondoan zehazten den ibilbidea jarraituz, baliotasuna ataleko azalpenak gaztelania hutsean agertzen dira. http://www.segsocial.es/Internet_4/Trabajadores/PrestacionesPension10935/Asistenciasanitaria/Desplazamientosprf11566-TSZ-Index.htm*
Erantzuna:	ZUZENDARI ORDEA OROKORRA: *Itzulpen sistemaren akats bat izan da eta berehala zuzendu egin dugu.*
Zenbakia: 179-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**
Arrazoia:	Lan eta Immigrazio Ministerioak Deustun dituen Julio Urkijo Zein Irahea kaleotako bulegoetan ez zioten euskaraz arretarik eskaini.
Erantzuna:	GIZARTE SEGURIBITZARETI ALTXORTEGIKO IKUZKARI NAGUSIA: *Deustuko Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusiko 48-04 Administrazioan ez da hizkuntzagatiko zaborkeriarenberririk jasan. Espainiako Konstituzioan eta 30-1992 Legearen 35. eta 36. artikuluetan herritarrei altxortzen zaizkien eskubideak eta askatasunak bermatzen erabat konprometituta gaude eta erabiltzaileei gaztelania ez den taldan tokiko galderako hizkuntza ofizialen erabilera erraztea zale tokiko bulego guztietan.*

Administrazioa

Administrazioren/atalen izenburua eta jasotako **kexa kopurua**

Esparru bakoitzean jaso diren kexen **sinopsiak.**

Erakundeek kexari erantzun badiote, sinopsietan bertan jaso da.

2011 urtean eremu honetan bideratutako espediente guztiek eskubide urraketaren izaera dute. Kezen zioa mota guztietakoa izan da.

KEXEN ZIOA

Agiriak eta ziurtagiriak gaztelania hutsean
Jakinarazpenak euskaraz ez: gutuna, ebazpena...
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Web gunea euskaraz ez
Komunikazio kanpainak euskaraz ez

Horien artean aipatzekoak dira Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusiari zuzendutako kexak. Euskarazko jakinarazpenak eta, oro har, izaera orokorrez bidaltzen diren jakinarazpen pertsonalizatuak gaztelania hutsean igortzen dira. (514-2011, 823-2011, 919-2011, 995-2011)

944-2011 kexan adierazi bezalaxe, Gizarte Segurantzaren zenbakia ezarri ziotela jakinarazpen agiria gaztelaniaz bidali ziotelako argibideak eskatzeko herritarrak bertara deitu zuenean, agiri hori euskaraz ez dagoela esan zioten.

SEPEren kasuan langabeziaren inguruko izapideak egiteko agiriak ez dago euskaraz jasotzerik (786-2011 eta 908-2011).

Horrela, 2011n herritarrak jakinarazpenak gaztelania hutsean jasotzen eta ahoz euskarazko zerbitzua bermatu gabe jarraitu dute. 179-2011, 749-2011, 947-2011).

Bestalde, herritarra ahozko arreta euskaraz jasotzen salatzen denean, oraindik ere, modu txarrak eta zakarkeria azaltzan dira 552-2011 kexan ikus daitekeen moduan.

Webguneen euskarazko bertsioan eskura daitekeen informazioan ere hutsunea nabarmena da. Inmigrazio Ministerioan, esaterako, informazio finkoa da euskaraz aurki daitekeena, nabigazio maila guztietan ez baitu aurkitzen herritarrak behar duen zerbitzua euskaraz (127-2011).

Administrazioaren/esparru bakoitzean jasotako kexa-kopurua eskaini ondoren, **datuen irakurketa.**

ERANTZUNAK

Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nazioanalak, gaztelaniaz idatzitako gutun bidez 485-2001 eta 995-2011 kexei erantzun die. Jakinarazi duenez, ahalegin handia egiten ari dira hizkuntza guztiak ahalik eta gehien erabiltzeko. Helburu horrekin zenbait jarduketa ablatu omen ditu hizkuntza koofiziala duten Autonomia Erkidegoetako inprimaki nahiz seinale eta karteletan hizkuntza koofiziala erabil dadin. Hala ere, oraindik falta zaiela onartzen dute.

Kexa jaso duten erakundeek Behatokira helarazitako **erantzunen balorazioa.**

Ebaluatzaile ez euskaldunak ebaluatu behar badu bi aukera eskainiko zaizkio herritarrari. Horien artean lehena, epe gehigarrian, gaztelaniara itzulpena eskatzaileak berak egitea. EHUk berak aitortzen du erantzunean bi hizkuntza ofizialak erabiltzako eskubidea bermatzea EHUrena dela eta ez ikaslearena edo ikertzailearena. Ezarritako protokolo horrek, ordea, ez du herritarrari aitortutako eskubidea bermatzen.

BALORAZIOA

Herritarrek legez aitortua baldin badute ere administrazioan euskaraz zuzentzeko eskubidea, behin eta berriro urratu zaio modu ezberdinean dretxo hori: ikastaroak gaztelaniaz soilik eskaintzen dira; ahozko zerbitzua euskaraz ez da bermatzen; idatzizko erabilera, galdetegiak, mezuak, informazio orokorra eta abar zabaltzeko euskarriak gaztelania hutsean argitaratu eta erabiltzen dira...

Teknologia berrien arloan ere oraindik hutsuneak daude euskarari dagokionez. Batzuetan gaztelaniazko bertsioetan baino informazio gutxiago eskura daiteke euskaraz, beste batzuetan euskarazko testuetan akatsak agertzen dira....

Kexa horiek guztiek erakusten dute euskarak ez duela oraindik gaztelaniaren statusik nahiz eta bata, bestea bezain ofiziala izan ikuspegi juridikotik.

EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

Datuek erakusten duten moduan, EHU kexa mordoa jaso ditu. Kexen arrazoiak mota askotakoak izan dira. Horiek guztiek argi uzten dute Euskal Herriko Unibertsitatearen jarduna ofizialtasun bikoitza errespetatzetik urrun dagoela, oraindik ere ohikoa izaten jarraitzen baitu erabiltzaileekiko harremanak, bai ahozkoak zein idatzizkoak gaztelania hutsean burutzea.

Ikuspegi orokor batekin jokatuz kontuan hartu beharko litzateke gaurko ikasle euskaldunak etorkizuneko profesionalak izanen direla, eta horrek herritarrei zerbitzua euskaraz bermatzea ahalbidetulo lukeela, hizkuntza-eskubideen bermea gauzatuz.

EHU ablan jarri zenetik hiru hamarkada baino gehiago pasa diren arren, euskarazko eskaintzak ezin dio eskaerari erantzun. Horrela, ofizialtasun bikoitzaren printzipio ez ezik, bere estatutuetan aitortutako hizkuntza-eskubideak ere ez ditu errespetatzen EHUk, euskaraz ikasteko eskubidea bera ere urratzen delarik.

Euskaraz ikasteko eskaria hazi egin baldin bada ere, ez dago unibertsitateko ikasgaiak euskaraz eskaintzeko irakasle nahikorik eta ez du eskariari erantzuteko gaitasunik. Ondorioz, euskaraz ikasi nahiko luketen ikasle askok, azkenean gaztelaniaz ikasten bukatzen du.

Administrazio/esparru bakoitzaren **balorazioa** egin da ondoren.

Frantsesetik euskarara zinpeko itzulpen zerbitzurik ez izatea izan da herritarrak egin duen beste kexa bat. Argitu behar dugu zinpeko itzultzaile aritu ahal izateko, bai euskaratik beste hizkuntzetarako eta bai beste hizkuntzetatik euskararako itzulpenak egiteko, habilitazioa eta gaikuntza Kultura Sailaren bidez lortzen dela.

Behatokiak ez du jaso kexa hauen gaineko erantzunik.

Azkenik, Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak bi kexa jaso ditu. Horietako batek salatzen duenez (421-2011), Kontsumitzaileen Bulegoan ezin izan zuen kexa euskaraz jarri langilea erdalduna zelako eta, bigarrenean, *Cronicas del Duranguesado* agerkarian Turismoaren Euskal Agentziak gaztelania hutsean paratutako orrialde osoko iragarkia salatzen du.

Hauek ere ez dute erantzunik jaso.

ONDORIOAK

Euskal Autonomia Erkidegoan 2011n jaso diren datuek erakusten dutenaren arabera, okertzeko tarterik gabe, esan dezakegu herritarren hizkuntza-eskubideak zulo sakon eta beltz batean murgildurik segitzen dutela.

Gogoratu behar dugu Autonomia Erkidego osoan dela euskara berezko hizkuntza eta status ofiziala esleitu zitzaiola hiru lurraldeetan. Ondorioz, hainbat eskubide aitortzen zaizkie, besteak beste, Administrazio publikoetara euskaraz zuzentzeko eta euskaraz artatuak izateko eskubidea. Hori horrela, ze esplikazio eman dakioke Justizian, Osasun zerbitzuetan, Hezkuntzan eta Unibertsitatean, Herri Lanetan eta beste hainbat eremutan herritarrek egindako eskubide-urraketa salaketei?

Nola esplikatu ahoz zein idatziz, arrera zerbitzu orokorretan, mediku kontsultetan, ikasketetan, erregistro zibiletan, epaitegietan, euskal hiztunak aurkitzen dituen zailtasunak eta ezintasunak? Zein argibide eman dakioke jakinarazpenak, oharrak, informazio orokorra, e-posta mezuak, inprimakiak, agiriak etab. administraziotik gaztelania hutsean igortzen zaizkion herritarrari? Eta webguneetako, sare sozialetko edukiak gaztelania hutsean aurkitzen dituen erabiltzaile euskaldunari?

Galdera hauek guztiek dute gure ustez erantzun bakarra: ez da urrats esanguratsurik eman herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko neurri eraginkorrak hartzeari begira.

Administrazio bakoitzaren inguruko **ondorioak** atera dira.

4 Administrazioen araberako balorazioa

4.1. Espainiako Estatuko Administrazioa
4.2. Frantziako Estatuko Administrazioa
4.3. Euskal Autonomia Erkidegoa
4.4. Nafarroako Foru Erkidegoa
4.5. Legebiltzarrak eta Europako Parlamentua
4.6. Foru Aldundiak
4.7. Udalak

4.1. ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Espainiako Administrazioak 76 kexa jaso ditu guztira 2011 urtean.

ATALAK	
MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIAD SOCIAL	17
MINISTERIO DEL INTERIOR	16
MINISTERIO DE JUSTICIA	15
MINISTERIO DE FOMENTO	11
JUNTA CENTRAL ELECTORAL	7
MINISTERIO DE ECONOMIA, COMPETITIVIDAD	4
MINISTERIO DE EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	2
MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGIA Y TURISMO	1
MINISERIO DE SANIDAD SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD	1
CASA REAL	1
ESPAINIAKO ORDEZKARITZA NAFARROAN	1
GUZTIRA	**76**

2. ATALEN ARABERAKO BALORAZIOA

Ondoko ataletan, Espainiako Estatuko Administarazioaren eremuz eremuko informazioa, azterketa eta balorazioa eskainiko dugu.

2.1. EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL: 17 espediente

SINOPSIAK

Zenbakia: 127-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**
Arrazoia:	*Lan eta Inmigrazio Ministerioaren webgunean, Gizarte segurantzaren euskarazko bertsioan, ondoan zehazten den ibilbidea jarraituz, baliotasuna ataleko azalpenak gaztelania hutsean agertzen dira.* *http:--www.seqsocial.es-Internet_4-Trabajadores-PrestacionesPension10935 -Asistenciasanitaria-DesplazamientosporE11566-TSE2-index.htm*
Erantzuna:	ZUZENDARI ORDEA OROKORRA: *itzulpen sistemaren akats bat izan da eta berehala zuzendu egin dugu.*

Zenbakia: 179-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**
Arrazoia:	Lan eta Inmigrazio Ministerioak Deustun dituen Julio Urkijo zein Iruñea kaleetako bulegoetan ez zioten euskaraz arretarik eskaini.
Erantzuna:	GIZARTE SEGURANTZAREN ALTXORTEGIKO IDAZKARI NAGUSIA: *Deustuko Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusiko 48-04 Administrazioan ez da hizkuntzagatiko zabarkeriaren berririk jaso. Espainiako Konstituzioan eta 30-1992 Legearen 35. eta 36. artikuluetan herritarrei aitortzen zaizkien eskubideak eta askatasunak bermatzen erabat konprometituta gaude eta erabiltzaileei gaztelania ez den tokian tokiko gainerako hizkuntza ofizialen erabilera errazten zaie tokiko bulego guztietan.*

Zenbakia: 200-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**
Arrazoia:	Lan eta Inmigrazio Ministerioak 2010ean erretirotik kobratuaren ziurtagiria gaztelania hutsean bidali zion Gipuzkoako herritarrari.
Erantzuna:	

Zenbakia: 749-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**
Arrazoia:	Irailaren 2 goizean Gizarte Segurantzaren Durangoko bulegoan izan zen Europako Osasun Txartela berriztatzeko asmoz. Egokitu zitzaion langileari euskaraz agurtu eta euskaraz azaldu zion zer gura zuen eta hark gaztelaniaz erantzun zion. Agerian gelditu zen langileak ez zekiela euskaraz eta herritarrak gaztelaniaz egin behar izan zion. Europako Osasun Txartelaren ordezko agiri behin-behinekoa eman zion eta hori ere gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	BIZKAIKO ZUZENDARI PROBINTZIALA: *batzuetan, zentro horretara eramandako funtzionario guztiek euskaraz hitz egitea zaila bada ere, herritarrak hala eskatzen badu, hizkuntza horretan eman dezakete arreta. Europako Osasun Txartelaren ordezko agiria Zerbitzu Zentralizatuetan egiten dute, eta kexa hara bidali dugu, euskaraz ere bidal dezaten.*

Zenbakia: 949-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**
Arrazoia:	Nafarroako eremu euskalduneko biztanlea izan arren, Lan eta Immigrazio Ministerioak bidalitako gutuna -*Tarjeta Sanitaria Europea* delakoari buruzkoa- gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 485-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - TGSS**
Arrazoia:	Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrak urtero ohi duen moduan langileei zuzendutako Komunikazio kanpainaren barruan, uztailean Agoizko herritarrari bidalitako agiriak ez zeuden euskaraz idatziak, gaztelania hutsean baizik.
Erantzuna:	DIRECCION GENERAL GABINETE TÉCNICO: *Horretan lanean ari bagara ere, oraindik falta zaigu.*

Zenbakia: 514-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**
Arrazoia:	Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak urtero ohi duen moduan langileei zuzendutako 2011ko Komunikazio kanpainaren barruan Nafarroako eremu euskalduneko herritarrari bidali dizkion agiri guztiak: gutuna, lan historiala, kotizazio oinarriak, herritarraren asebetetzea neurtzeko galdetegia eta datuak eguneratzeko inprimakia gaztelania hutsean daude.
Erantzuna:	

Zenbakia: 601-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**
Arrazoia:	Gizarte Segurantzaren Estatu Idazkaritzak urtero ohi duen moduan langileei zuzendutako 2011ko Komunikazio kanpainaren barruan Nafarroako eremu euskalduneko herritarrari bidali dizkion agiri guztiak: gutuna, lan historiala, kotizazio oinarriak, herritarraren asebetetzea neurtzeko galdetegia eta datuak eguneratzeko inprimakia gaztelania hutsean daude.
Erantzuna:	

Zenbakia: 823-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - TGSS**
Arrazoia:	Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrak urtero ohi duen moduan langileei zuzendutako Komunikazio kanpainaren barruan, abuztuan Barañaingo herritarrari bidalitako agiriak ez zeuden euskaraz idatziak, gaztelania hutsean baizik.
Erantzuna:	

Zenbakia: 919-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - TGSS**
Arrazoia:	Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrak *Hilabeteko altak eta bajak* izeneko jakinarazpena igorri dio Iruñeko herritarrari. Aipatu agiria ez dago euskaraz idatzia, gaztelania hutsean baizik.
Erantzuna:	VOCAL ASESORA: *egia da kexan aipatutako inprimakia gaztelaniaz argitaratzen dela. Hala ere, estatuko beste hizkuntzak erabiltzeko jarduerak egiten ditugu hainbat arlotan: inprimakietan, seinaleetan eta karteletan, eta herritarrei eskaintzen zaien arretan ere lanean ari gara. Dena den, egokitzeko zenbait arlo falta dira eta horretan dihardugu.*

Zenbakia: 944-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - TGSS**
Arrazoia:	D ereduan ikasten duen alabak 14 urte betetakoan Gizarte Segurantzaren zenbakia ezarri diotela jakinarazteko agiria bidali zioten. Telefonoz deitu eta esan ziotenez, agiri hori ez dago euskaraz.
Erantzuna:	GIZARTE SEGURANTZAREN ALTXORTEGI NAGUSIAREN GIPUZKOAKO HERRIALDE ZUZENDARIA: *agiri gehienak itzultzen dira euskarara. Hala ere, (…) Madrilgo zerbitzu Zentralek egin behar izaten baitute (…) jakinarazpen horren berri Madrilgo Zerbitzu Zentralei emango diegu, hutsegitea konpontzeko.*

Zenbakia: 947-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - TGSS**
Arrazoia:	Gipuzkoako Irun hiriko bulegoan, Bartolomé de Urdinso 2 kalean kokatua dagoena, lan bizitza eskatzeko telefono bat dago. Telefono zerbitzu honek gaztelaniaz eskaini zion informazio osoa, ez zegoen beste aukerarik. Hau erabili ondoren egokitu zitzaion langilearekin ere gaztelaniaz egin behar izan zuen, euskaraz ez baitzekien.
Erantzuna:	VOCAL ASESORA: *egia da kexan aipatutako inprimakia gaztelaniaz argitaratzen dela. Hala ere, estatuko beste hizkuntzak erabiltzeko jarduerak egiten ditugu hainbat arlotan: inprimakietan, seinaleetan eta karteletan, eta herritarrei eskaintzen zaien arretan ere lanean ari gara. Dena den, egokitzeko zenbait arlo falta dira eta horretan dihardugu.*

Zenbakia: 995-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - TGSS**
Arrazoia:	T.G.S.S.-k Nafarroako eremu mistoko biztanle bati bidalitako agiria gaztelania hutsean zegoen. Aipatuko agirian, herritarraren iraileko alten eta bajen berri ematen zitzaion
Erantzuna:	ESPAINIAKO GOBERNUKO ENPLEGU ETA GIZARTE SEGURANTZAKO KABINETEKO IDAZKARIA: *TGSSk ahalegin handia egiten ari da hizkuntza guztiak ahalik eta gehien erabiltzekok. Hala ere, arlo batzuk garatzeke daude eta horretan ari gara lanean.*

Zenbakia: 552-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - INSS**
Arrazoia:	*Uztailaren 28 goizean GIZARTE SEGURANTZAKO INSTITUTU NAZIONALAk Donostian duen bulegora joan zen tramite batzuk egitera. Sarreran zegoen langilearekin euskaraz hitz egiten hasi zenean, hark esan zion euskararik ez zekiela.*
Erantzuna:	GIZARTE SEGURANTZAREN INSTITUTO NAZIONALEKO PROBINTZIAKO ZUZENDARIA: *Langile euskaldun nahikoa dugu. Hala ere, funtzionario guztiek euskaraz ez dakitenez, bezeroak harremana euskaraz izan nahi izanez gero, funtzionario euskaldun batengana bideratu behar da bezeroa. Zenbaitetan, langile elebiduna libre egon arte itxaron behar izaten da.*

Zenbakia: 783-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - INSS**
Arrazoia:	Gizarte Segurantzaren Institutuak Iruñeko Yanguas y Miranda kalean duen egoitzan izan zen urriaren 31n Europako Osasun Txartela egiten. Harrerako langileari euskaraz bazekien galdetu eta hark *¿Qué quieres en euskera?* erantzun zion moduan txarrean. Herritarrak gaztelaniaz azaldu behar izan zion zertara zihoan. Txartelaren izapidea egin zion langileak ere ez zekien euskaraz, eta gaztelania hutsean idatzitako agiria luzatu zioten eskaera egin zuela ziurtatzeko.
Erantzuna:	

Zenbakia: 786-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - SEPE**
Arrazoia:	Enplegu Zerbitzuaren Nafarroako Lurralde Zuzendaritzak gaztelania hutsean bidali dio Iruñeko herritarrari langabezia prestazioen gaineko ebazpena.
Erantzuna:	SEPEren ZUZENDARI NAGUSIA: *Nafarroako bulegoetan bada zenbait -ez guztiak- inprimaki eta dokumentu ele bietan jasotzeko aukera. Bulego nagusitik egiten direnak gaztelania hutsean egiten dira, egun ditugun bitartekoen ondorio. Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak herritarrek aukeratzen duten hizkuntza jasotzearen alde lan egingo dute.*

Zenbakia: 908-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL - SEPE**
Arrazoia:	Iruñeko herritarrak ez zuen euskaraz jaso langabeziagatiko prestazioen onarpenaren ebazpena. INEMen Nafarroako Zuzendariak sinatua.
Erantzuna:	SEPE, NAFARROAKO HERRIALDE ZUZENDARITZA: *Zerbitzu zentralek egiten dituzte prestazioen onespeneko ebazpenak. Nafarroako Lurralde Zuzendaritza, arian-arian, eta dituen posibilitateen barruan, euskararen erabilera ezartzen ari da zerbitzua osatzen duten unitateetan.*

2011 urtean atal honetan bideratutako espediente guztiek eskubide-urraketaren izaera dute. Kexen zioa mota guztietakoa izan da.

KEXEN ZIOA
Agiriak eta ziurtagiriak gaztelania hutsean
Jakinarazpenak euskaraz ez: gutuna, ebazpena...
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Web gunea euskaraz ez
Komunikazio kanpainak euskaraz ez

Horien artean aipatzekoak dira Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nagusiari zuzendutako kexak. Euskarazko jakinarazpenak eta, oro har, izaera orokorrez bidaltzen diren jakinarazpen pertsonalizatuak gaztelania hutsean igortzen dira. (514-2011, 823-2011, 919-2011, 995-2011)

944-2011 kexan adierazi bezalaxe, Gizarte Segurantzaren zenbakia ezarri ziotela jakinarazpen agiria gaztelaniaz bidali ziotelako argibideak eskatzeko herritarrak bertara deitu zuenean, agiri hori euskaraz ez dagoela esan zioten.

SEPEren kasuan langabeziaren inguruko izapideak egiteko agiriak ez dago euskaraz jasotzerik (786-2011 eta 908-2011).

Horrela, 2011n herritarrak jakinarazpenak gaztelania hutsean jasotzen eta ahoz euskarazko zerbitzua bermatu gabe jarraitu dute. 179-2011, 749-2011, 947-2011).

Bestalde, herritarra ahozko arreta euskaraz jasotzen saiatzen denean, oraindik ere, modu txarrak eta zakarkeria azaltzan dira 552-2011 kexan ikus daitekeen moduan.

Webguneen euskarazko bertsioan eskura daitekeen informazioan ere hutsunea nabarmena da. Inmigrazio Ministerioan, esaterako, informazio finkoa da euskaraz aurki daitekeena, nabigazio maila guztietan ez baitu aurkitzen herritarrak behar duen zerbitzua euskaraz (127-2011).

ERANTZUNAK

Gizarte Segurantzaren Altxortegi Nazioanalak, gaztelaniaz idatzitako gutun bidez 485-2001 eta 995-2011 kexei erantzun die. Jakinarazi duenez, ahalegin handia egiten ari dira hizkuntza guztiak ahalik eta gehien erabiltzeko. Helburu horrekin zenbait jarduketa abiatu omen ditu hizkuntza koofiziala duten Autonomia Erkidegoetako inprimaki nahiz seinale eta karteletan hizkuntza koofiziala erabil dadin. Hala ere, oraindik falta zaiela onartzen dute.

944-2011 kexari erantzunez, berriz, Gizarte Segurantzaren Diruzaintzak ematen dituen agiri gehienak itzultzen dira euskarara, eta afiliazio zenbakia eskatzen denean ere, halaxe egiten omena da. Hala ere, ondoren, herritarrari jakinarazten zaionean, ez da hala gertatzen, zeren eta Madrilgo Zerbitzu Zentralek egin behar izaten baitute jakinarazpen hori Estatuko probintzia guztietarako.

Gizarte Segurantzako Institutu Nazionaleko Gipuzkoako Probintzia Zuzendaritzak, 552-2011 erantzunez adierazitakoaren arabera, Gizarte Segurantzak badu nahikoa langile euskaldun edozein herritarri euskaraz egiteko eskubidea bermatzeko. Halere, funtzionario guztiek euskaraz ez dakitenez, bezeroak harremana euskaraz izan nahi izanez gero, funtzionario euskaldun batengana bideratu behar da bezeroa, eta horrek, zenbaitetan, langile elebiduna libre egon arte itxaron behar izatea omen dakar. Urteak omen daramatzate funtzionarioak euskalduntzeko planak egiten, hain justu ere, bakoitzak bere hizkuntzan jarduteko eskubide hori bermatu ahal izateko.

SEPEk, Nafarroako Herrialde Zuzendaritzatik 908-2011 kexari gaztelaniaz emandako erantzunak dioenez, langabezia-sarien inguruko ebazpenak gaztelaniaz ematen dira Zerbitzu Zentralek egindakoak direlako.

SEPEren Zuzendaritza Nagusiak, berriz, 786-2011 kexari gaztelaniaz emandako erantzunean dio herritarrei zuzendutako komunikazioak eta ebazpenak Zerbitzu Zentraletik bideratzen direla herritarraren jatorria kontuan hartu gabe. Horrela, prozeduran herritarraren hautua errespetatzen bada ere, prozeduraren inguruko azken ebazpena, eta beste jakinarazpen batzuk, gaztelaniaz egiten dira.

BALORAZIOA

Ez da aldaketa nabarmenik ikusi 2011 urtean zehar. Estatuko Administrazioari dagokioenez, Lan eta Gizarte eremua izan da kexa gehien jaso dituena. Aurreko urtetan bezalaxe, jakinarazpenak eta abarrekoak gaztelania hutsean argitaratzen eta bidaltzen segitzen du. Langileei zuzendutako komunikazio kanpainak, herritarrei begira sortzen diren agiriak eta abar, gaztelania hutsean egiten dira eta zuzeneako harremana ere ez da euskaraz bermatzen.

2.2. INTERIOR: 16 espediente

Ohiko bihurtu den moduan, 2011n, Espainiako Estatuko Barne Ministerioak eta haren menpeko erakundeek, Barne sailarekin lotutako espediente guztiek eskubide-urraketak jasotzen dituzte. Kasu askotan, eskubidea urratzeaz gain, indarrean dagoen legeria ere ez da betetzen.

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua gaztelaniaz

Jendeari zuzendutako oharrak eta errotuluak gaztelania hutsean idatzita

Inprimakiak eta agiri ereduak gaztelania hutsean

Webguneko informazioa gaztelania hutsean

Nork bere burua identifikatzeko agiriak gaztelania hautsean.

SINOPSIAK

Zenbakia: 309-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR**
Arrazoia:	Espainiako Barne Ministerioak 2011ko hauteskundeetako emaitzak ema zituen webgune ofizialaren bidez http:--resultados2011.mir.es. Hauek gaztelania hutsean agertzen ziren. Herritarrak kexa jarri ondoren, Barne Ministerioak jasotako erantzunak dio jokaera hau justifikatuta dagoela egungo aurrekontuen murrizketak direla eta, behin behineko orria zelako eta edukiaren %90 zenbakiz eta siglaz osatuta egoteagatik.
Erantzuna:	

Zenbakia: 560-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR**
Arrazoia:	Adunako udalak agiri bat luzatu zion, euskaraz, epaileak ezarritako zigorra kitatzeko herrian ordezko gizarte-lana burutu zuela egiaztatuz. Agiria Martuteneko espetxean aurkeztera joan eta ez zioten onartu euskara hutsean zegoelako. Baliozkoa izateko bi hizkuntzetan egon behar zuela esan zioten, edo bestela gaztelaniaz.
Erantzuna:	DIRECTOR GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y MEDIO ABIERTO: *Herritarrari jakinarazi zaio itzulpena egin bitartean espedientearen izapideak atzeratu egin daitezkeela, itzultzaileak zerbitzu zentraletan beste inon ez baitaude. Egoki iritziz gero, hau ekiditeko egiaztagiria ele bietan aurkezteko aukera eskaini zaio.*

Zenbakia: 12-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR – DNI-PASAPORTES**
Arrazoia:	Iruñeko herritarrak NA eta Pasaportea egin edo berritzeko 902 24 73 64 telefono zerbitzura deituta, ez du euskaraz ordua hartzeko aukerarik izan.
Erantzuna:	

Zenbakia: 142-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR - DNI-PASAPORTES**
Arrazoia:	Nortasun agiria egiteko hitzordua eskatzeko web gunea gaztelania hutsean dago. https:--www.citapreviadnie.es Ordua eskatutakoan bidaltzen duten konfirmazio sms-a ere gaztelania hutsean bidaltzen dute.
Erantzuna:	ASESOR DEL VICEPRESIDENTE PRIMERO Y MINISTRO DEL INTERIOR: *web gunea behin behinekoa da. Bukatutakoan saiatuko dira egoera konpontzen.*

Zenbakia: 419-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR - DNI-PASAPORTES**
Arrazoia:	Ekainaren 21ean Donostiako Gobernu Zibilera joan zen NA eta pasaportea berritzera. Artatu zuen 1. polizia erdalduna zen eta langilea ere bai.
Erantzuna:	DONOSTIAKO POLIZIA NAZIONALAREN IDAZKARITZA: *Polizia Nazionalaren polizia-etxeak baditu euskarazko itzultzaileak eskubidea gauzatzeko. Hala ere, euskarazko arreta jaso nahi izanez gero, aurrez jakinaraztea komeni da.*

Zenbakia: 779-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR - DNI-PASAPORTES**
Arrazoia:	Legeak ezarritako Nafarroako eremu euskalduneko herritarra bere lehen nortasun agiria egitera joan zen Nortasun Agiria izapidetzeko Iruñeko bulegora. Agiria euskarri elebidunean nahi zuela jakinarazi zuen. Ezinezkoa zela erantzun zioten, garai batean posible izan zela, baina egun guztiak gaztelania hutsean egiten direla.
Erantzuna:	NAFARROAKO POLIZIAREN GOI JABEA: *Momentuz, Nafarroako konplexutasuna berriz aurrean izanik, gaztelaniaz bideratuko da Nafarroako lurralde osoan hizkuntza ofiziala delarik. Beste Autonomi Erkidegotan tratamendua desberdina da koofizialtasunak era berdin batean eragiten duelako lurralde osoan.*

Zenbakia: 780-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR - DNI-PASAPORTES**
Arrazoia:	Nortasun agiria egin beharra zuenez Espainiako Barne Ministerioak herritarren eskura jarrita duen webgunera jo zuen txanda hartzeko, baina ezin izan zuen izapidea euskaraz egin. Emandako egunean Nortasun Agiria izapidetzeko Iruñeko bulegora joan eta ez harrerako langileak, ez agiria egin zionak, ez zioten zerbitzua euskaraz eskaini. Agiria oker zuela eta berriz itzultzeko txanda eman zioten. Txanda-txartela gaztelania hutsean idatzita zegoen.
Erantzuna:	NAFARROAKO POLIZIAREN GOI JABEA: *gaur egun euskaraz harremanetan jartzeko nahi duten pertsonentzat ez dago pertsonal aditurik. Txanda-txartelaren afera berehala konponduko dute.*

Zenbakia: 781-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR - DNI-PASAPORTES**
Arrazoia:	Nortasun agiria egitera bertaratu zen Iruñeko bulegora. Herritarrei zuzendutako mezu asko eta asko gaztelania hutsean idatzita zeuden. Honakook esate baterako: *Prohibido usar teléfonos móviles, Por favor, en beneficio de todos guarden silencio, Se respetarán hasta 10 números pasados, Prohibido el paso. Sólo personal autorizado, Atención, este actualizador no es un juguete, utilizar sólo para su fin específico, Salida de emergencia.* Herritarrek nortasun agiria hartzen dutenean idatzi beharreko esaldia ere gaztelania hutsean idatzita ageri da mahai guztietan. Honela dio: *He recibido el DNI. Pamplona 28-11-2011. Firma.*
Erantzuna:	NAFARROAKO POLIZIAREN GOI JABEA: *Gaur egun ez daukagu behar adina pertsonal aditurik. Gure bi hizkuntzen erabilera ez bada ematen trebetasun egoki batekin, gehiegizko informazio hutsa emango litzateke. Hala ere, honen aldeko neurriak hartuko ditugu.*

Zenbakia: 997-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR - DNI-PASAPORTES**
Arrazoia:	Iruñeko bulegoan herritarrei zuzendutako mezu eta kartel gehienak gaztelania hutsean idatzita zeuden.
Erantzuna:	NAFARROAKO POLIZIAREN GOI JABEA: *aipatutako mezuek eta kartelek 29-2003 Foru Dekretuaren agindua betetzen dute.*

Zenbakia: 998-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR - DNI-PASAPORTES**
Arrazoia:	Eremu mistokoa herritarra izan arren, ezin izan zuen Nortasun Agiria izapidetzeko Iruñeko bulegoan agiria euskarri elebidunean lortu.
Erantzuna:	NAFARROAKO POLIZIAREN GOI JABEA: *egun ez dago langile euskaldunik. Eskumen hori barne Ministerioak dauka eta honi pasatu diogu kexa.*

Zenbakia: 999-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR - DNI-PASAPORTES**
Arrazoia:	Azaroaren 30 goizean nortasun agiria egitera joan zen Iruñeko bulegora eta euskarazko arreta eskatu zuen arren, ezin izan zuen lortu langile euskaldunik ez zegoelako.
Erantzuna:	NAFARROAKO POLIZIAREN GOI JABEA: *egun ez dago langile euskaldunik. Eskumen hori barne Ministerioak dauka eta honi pasatu diogu kexa.*

Zenbakia: 1000-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR - DNI-PASAPORTES**
Arrazoia:	Iruñeko bulegoan kexa jartzeko eman zioten inprimakia gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	*NAFARROAKO POLIZIAREN GOI JABEA: Eskumen hori barne Ministerioak dauka eta honi pasatu diogu kexa.*

Zenbakia: 174-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DEL INTERIOR - DGT**
Arrazoia:	Gipuzkoako Trafiko Zuzendaritzan ez da onartu Oiartzungo Udalak herritar bati euskara hutsean luzatutako agiria.
Erantzuna:	

Zenbakia: 566-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DEL INTERIOR - DGT**
Arrazoia:	Uztailaren 28an gida baimena berritzera joan zen Donostiako Bentaberriko bulegoetara. Lehenik informazio leihatilatik pasa zen eta ez zioten informazioa euskaraz eman; hortaz, gaztelaniaz hitz egin behar izan zuen. Gero, ordainketa kutxan arazo berdina izan zuen eta berriro gaztelaniaz hitz egin behar. Azkenik, tramiteen leihatilara joan zen eta besteekin bezala, gaztelaniaz soilik egiteko aukera izan zuen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 964-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DEL INTERIOR - DGT**
Arrazoia:	Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak ibilgailuaren azterketa teknikoa pasatu beharra zuela gogorarazten zion gutuna bidali zion azaroaren amaieran Agoizko herritarrari. Gutuna gaztelania hutsean idatzita zegoen.
Erantzuna:	
Zenbakia: 1001-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DEL INTERIOR - DGT**
Arrazoia:	Azaroaren 10ean Trafiko Zuzendaritzaren Donostiako bulegoan ezin izan zuen egokitu zitzaizkion bi langileengandik zerbitzua euskaraz jaso. Herritarrak lehen hitza euskaraz egin eta hala jarraitu nahi izan arren, gaztelaniaz bideratu ziren elkarrizketak.
Erantzuna:	GIPUZKOAKO TRAFIKO PROBINTZIA BURUZAGIA: *Jakinarazten da gure lana dela zerbitzu on bat ematea herritarrei, horregatik herritarrak nahi badu, momentuan gazteleraz zein euskaraz artatua izan daiteke. Buruzagitzak euskara ezagutzen duten funtzionarioak ditu herritarren eskakizunak aintzat hartzeko.*

2011n bideratutako kexek, erakusten dute polizia zuzendaritzetan ez dela posible zerbitzua euskaraz jasotzea. 12-2011, 419-2001, 780-2001 eta 999-2011 espediente zenbakietan ikus daitekeen moduan, herritarrek euskaraz jardun nahi izan dute polizietako kide eta funtzionarioekin baina ez dute hartarako aukerarik izan. Hartara, eremu honetan gertatzen diren urraketen zioa beste urte batez errepikatu da.

Idatzizko erabilerari dagokionez, gaztelania hutsezko inprimakiak eta txanda-txartelak luzatu dizkiete herritarrei (1000-2011 eta 780-2011)

Bestalde, herritarrei zuzendutako ohar eta errotuluak gaztelania hutsean paratzen segitzen dute (781-2011 eta 997-2011).

Era berean gero eta erabiliago den administrazio telematikoan eta weborrietan paratutako informazioan, bazterturik segitzen du euskara baliatu nahi duen herritarrak (309-2011, 142-2011, 780-2011). Are gehiago, egungo aurrekontuen murrizketak direla eta, jokaera hori justifikaturik dagoela erantzun zioten herritar bati jarritako kexari emandako erantzunean.

Horrekin batera, Barne Ministeritzak eta Gipuzkoako Trafiko Zuzendaritzak ez dituzte onartu Aduna eta Oiartzungo Udalak herritar bati euskara hutsean luzatutako agiriak (560-2011 eta 174-2011 espedienteak). Honek erakusten du, hizkuntza ofiziala izanik ere, ez zaiola balio osoa aitortzen eta herritarren eskubideak naturaltasunez urratzen direla.

Azkenik, nork bere burua identifikatzeko erabiltzen den agirian, Nortasun Agirian, testuak gaztelania hutsean izateagatik herritarrak jarritako kexan (779-2011) atzera pausoak eman direla ikus daiteke. Izan ere, Nafarroako Poliziaren Goi Jabeak emandako erantzunean adierazten den moduan, garai batean posible baldin bazen ere, egun, guztiak gaztelania hutsean egiten baitira.

ERANTZUNAK

Espainiako Estatuko Barne Ministerioak erantzun izan die Behatokiak helarazitako kexei. Hartara, Nafarroako Polizia Nazionalaren Zuzendaritza Nagusitik, NAN eta Pasaporteen bulegotik, 779-2011 eta 780-2011 kexen erantzuna helarazi digute. Jakinarazi digutenez, euskara erabiltzearen eskubideak bateragarria izan behar du beste herritarren eskubideekin. Nafarroako berezitasun linguistikoa, hiru lurralde ezberdinduekin, gaztelania, euskara edo bata edo bestea aukera dezakete. Momentuz, Nafarroako konplexutasuna aurrean izanik, Nortasun Agiri Nazionala gaztelaniaz bideratua da, Nafarroako lurralde osoan hizkuntza ofiziala delarik.

Hona hemen 1986ko Euskararen legeak ezartzen duen zonifikazioaren zentzugabekeria agerian uzten duen froga eta euskaldunen hizkuntza eskubideak bermatzeko tresna eraginkorra ez denaren ebidentzia.

Horrekin batera adierazten dute, gaur egun euskaraz harremanetan jarri nahi duten pertsonentzat ez dagoela pertsonal aditurik eta ez dagoela Nafarroako Goi Jefaturaren gaitasunaren barne ere.

Herritarrei zuzendutako ohar eta kartelen inguruan, erakunde horretatik Behatokira helarazitako 781-2011 espedientearen erantzunak dio kartel hauen edukiak erabiltzaileen arreta adierazteko direla, denbora ez galtzeko eta funtzionarioen lana arintzeko. Bi hizkuntzen erabilera ez bada modu egoki batean ematen, gehiegizko informazio izatearen arriskua egongo litzateke, batez ere datorren jendetza eta bulegoaren tamaina txikiko espazioa kontuan hartuz. Zio bereko 997-2011 kexari erantzunez, berriz, Nafarroako Administrazioan euskararen erabilera arautzen duen 29/2003 dekretuak, 16.1 artikuluan ohar horiek gaztelaniaz idazteko derrigortasuna gogorarazten du. Berriro ere, murritza den legearen irakurketa are eta murritzagoa eginez, derrigor gaztelaniaz idatzi beharrak ez baitu euskaraz idaztea debekatzen.

Euskarazko agiria onartzen ez duen 560-2011 kexaren inguruko erantzuna ere jaso du Behatokiak. Bertan, Espetxeetako Idazkaritza Nagusitik jakinarazitakoaren arabera, herritarrari jakinarazi zaio itzulpena egin bitartean espedientearen izapideak atzeratu egin daitezkeela, itzultzaileak zerbitzu zentralean beste inon ez baitaude. Egoki iritziz gero, hau ekiditeko egiaztagiria ele bietan aurkezteko aukera eskaini zaio.

BALORAZIOA

Barne Ministerioaren menpe dauden Administrazioei zuzendutako kexek agerian uzten dute ez dela kontuan hartzen euskararen erabilera, ez eta herritarrek Administrazioarekin jarduteko erabili nahi duten hizkuntza aukeratzeko eskubidea ere.

Horrela, ez da aurreko urteekiko aldaketa esanguratsurik nabari: jendeari begirako ohar idatziak, informazio-orriak... gaztelania hutsean idazten dituzte; gaztelania hutsezko inprimaki ereduak erabiltzen jarraitzen dute, ez dituzte euskara hutsean idatzitako dokumentuak onartzen, gaztelania hutsean erantzuten diete herritarrek euskaraz zuzendutako eskaerei etab.

Horrela, euskara baliatu nahi duten herritarrek bigarren mailakoak izaten jarraitzen dute Administrazio horiekiko.

Espainiako Estatuak Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituranen aplikazioaren balorazio txostenea egin zuen 2011n Behatokiak. Tamalez, bertan jasotako ondorioek oso argi utzi dute zer nolako utzikeria dagoen Espainiako Estatuaren aldetik eta Ituna sinatu zuenean hartutako konpromisoak betetzetik oso urrun dagoela.

2.3. JUSTICIA: 15 espediente

Ohiko eran, Behatokiak 2011n bideratu dituen kexek, erakusten dute Justizia Administrazioak ez duela ofizialtasun bikoitzaren printzipioa bereganatu eta errespetatzen. Bideratutako espediente guztiek dute eskubide urraketaren izaera, bai eta lege urraketa izaera ere. 2011 urtean, aurrekoetan bezala, Justizia Administrazioaren hizkuntza gaztelania dela ondorioztatu ahal izan dugu. Gaztelaniaz egiten dira jardunbide guztiak, eta herritar euskaldunek propio eskatuta ere, ez zaie bermatzen hizkuntza-hautua.

KEXEN ZIOA

Idatzizko jakinarazpenak gaztelania hutsean
Euskara hutsean dauden dokumentuak atzera bota
Euskarazko itzulpenak atzerapenak eragitea
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz

SINOPSIAK

Zenbakia: 4-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA**
Arrazoia:	Banesto Bankuan eragiketa bat egiteko agiria gaztelania hutsean eman dio Justizia Ministerioak eremu mistoko herritarrari.
Erantzuna:	

Zenbakia: 15-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA**
Arrazoia:	Nafarroako Justizia Jauregiak eremu mistoan bizi den herritar bati gaztelania hutsean eman diote agerraldia ziurtatzeko agiria.
Erantzuna:	

Zenbakia: 18-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA**
Arrazoia:	Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak pasa den otsailean bidalitako idazki bat gaztelania hutsean zegoen. Herritarra eremu mistoan bizi da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 19-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA**
Arrazoia:	Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak otsailean eremu mistoko biztanle bati bidalitako idazki batean euskaraz idatzita zegoen esaldi bakarra gaizki zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 147-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA**
Arrazoia:	Gipuzkoako ofiziozko abokatu euskaldun batek martxoaren 3an jasotako jakinarazpena gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 357-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA**
Arrazoia:	Nafarroako Administrazio Auzitegira joan zen helegite bat jartzeko asmoz. Euskalduna izanda, sarrerako bi langileei euskaraz egin zien eta hauek erantzun: *No, en euskara, no*. Ondoren, helegitea jartzeko dokumentuak gaztelania hutsean luzatu, argibideak eta laguntza ere ezin izan zituen euskaraz jaso eta erreklamazio orria ere gaztelania hutsean luzatu zioten.
Erantzuna:	*NAFARROAKO AUZITEGI JUSTIZIA NAGUSIKO LEHENDAKARIA: jasotako kexak ez du Botere Judizialaren Lege Organikoa urratzen ezta Vascuencearen Legea ere. Beste gauza bat litzateke herritarrei ahalbidetzea harremanak euskaraz ere izan ditzaten baina hori ez da Auzitegi honen eskumena, Justizia Ministerioarena eta Nafarroako Gobernuarena baizik.*

Zenbakia: 76-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA - CGPJ**
Arrazoia:	Botereak emateko inprimakia euskaraz egin eta idazkari judizialak ez du onartu. Gaztelaniaz aurkezteko edota agiria itzultzen dutenean sinatzera bueltatzeko eskaini diote. Herritarrak berak bietan aurkeztea proposatu eta ezetz, hizkuntza bakar batean izan behar dela esan diote.
Erantzuna:	

Zenbakia: 258-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA - CGPJ**
Arrazoia:	Donostiako Administrazioarekiko Auzietako 1. zk.ko epaitegian bideratu zen administrazio prozedura batean 274 eguneko atzerapena eragin zuten itzulpenek, herritarrak auzia euskaraz bideratzeko eskatu zuelako.
Erantzuna:	LETRADO DE LA UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA: Atzerapenaren arrazoia ez da itzulpenarena izan, prozedurak berak eman behar izan dituen beste urratsengatik baizik.

Zenbakia: 359-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA - CGPJ**
Arrazoia:	Maiatzean Lekeitioko Udaleko langileek demanda bat jarri zuten Bizkaiko Lan Arloko epaitegian. Dokumentazio guztia euskaraz aurkeztu zuten, udalarekin dituzten lan-harremanak euskara hutsean direlako. Epaitegitik ofizio bat jaso zuten 4 eguneko epean dokumentu horiek gaztelaniaz aurkeztu ezean prozedurak ezin izanen duela aurrera egin jakinaraziz.
Erantzuna:	LETRADO DE LA UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA: azaldutakoaren ebaluazioa egin ondoren eta Herritarrek Justiziaren Aurrean dituzten Eskubideen Gutuna betetzearren, neurri zehatzak hartzeko eskatu da. Horretaz gain, Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Kartak diona kontuan hartuz, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko Lehendakariari jakinarazi diogu aferaren gainean egoteko eta beharrezkoak ikusten dituen neurriak har ditzan. Barkamena eskatzen dizuegu eta egoera zuzentzeko eman diguzuen aukera eskertzen dizuegu.

Zenbakia: 477-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA - CGPJ**
Arrazoia:	Leitzako Bake Epaitegiak exhortoa bidali dio Doneztebeko herritarrari, bake-epaitegira bertaratzeko hitzordua emanez. Jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita dago.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA, NAFARROAKO JUSTIZIA AUZITEGI NAGUSIAREN PRESIDENTEAREN HITZETAN: Justizia Auzitegi Nagusiak ez dauka eskumen nahikorik justizia administrazioaren zerbitzura dauden langileak aukeratzeari eta prestatzeari dagokionez, ezta euren lana garatzeko behar dituzten bitarteko eta materialei dagokienez ere, eskumen horiek Justizia Ministerioaren eta Nafarroako Gobernuaren esku baitaude.

Zenbakia: 569-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA - CGPJ**
Arrazoia:	Ultzamako BAKE EPAITEGIEN IDAZKARIEN ELKARTEtik gaztelania hutsean idatzitako dokumentua helarazi diete; Autoa, hain zuzen ere legeak ezarritako eremu mistoko herritarrei.
Erantzuna:	

Zenbakia: 668-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE JUSTICIA - CGPJ**
Arrazoia:	Herritarrak epaiketa zuen Getxoko epaitegian urriaren 13an. Urriaren 5ean dokumentazioa aurkeztera joan zen epaitegira eta epaileak atzera bota zion euskara hutsean aurkeztu zuen agiri bakarra (ikastolako erreziboa). Gaztelaniaz aurkeztu ezean ez zuela kontuan hartuko esan zion.
Erantzuna:	

Zenbakia: 758-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE JUSTICIA - CGPJ**
Arrazoia:	Gasteizko Instrukzioko 2 zk.ko epaitegian euskaraz aurkeztu zuten auto baten aurkako helegitea. 3 helegite aurkeztu ziren auto horren aurka. Bada, euskaraz aurkeztutakoaren kasuan parteei helegitearen kopiarik ez helaraztea erabaki du epaitegiak helegitea itzultzen ez den bitartean.
Erantzuna:	

Zenbakia: 787-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE JUSTICIA - CGPJ**
Arrazoia:	Herritarrak euskaraz aurkeztu zuen Prozedura monitorioaren demanda. BERGARAKO LEHEN AUZIALDIKO ETA INSTRUKZIOKO 2. ZK.KO ZULUPek eginbide antolaketaren jakinarazpena bidali dio. Jakinarazpena ele bietan dagoen arren, eginbidearen edukia gaztelania hutsean idatzita dago. Gainera epaitegiko idazkariak ez du tramitera onartuko gaztelaniazko itzulpena esku artean izan arte.
Erantzuna:	

Zenbakia: 841-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE JUSTICIA - CGPJ**
Arrazoia:	Herritarrak euskara hutsean aurkeztu zuen Auto baten aurkako erreforma errekurtsoa. Prozesuko beste alderdiak ere errekurtsoa aurkeztu zuen aipatu ebazpenaren aurka, honek gaztelania hutsean. Antolaketa eginbidearen bidez errekurtsoak tramitera onartu zirela jakinarazi zioten, baina errekurtsoetako bat euskara hutsean zegoenez auzia suspenditu egin zela errekurtsoa gaztelaniara itzuli bitartean.
Erantzuna:	

Justizia Administrazioaren pisurik handiena, edo urraketa larrienak eragiten dituena, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren baitan dago, 231. artikuluan eta ez da haren erreformarik planteatu ere egin. Epaile, magistratu, fiskal eta idazkari judizialen jarduera arautzen duen Botere Judizialaren Lege Organikoaren 231. artikulua, ordea, oztopo da konpromiso horien bermerako. Lege horren arabera gaztelania erabiliko dute prozeduretan, eta berezko hizkuntza ofiziala duten Autonomia Erkidegoetan, bigarren hori ere erabili ahal izango dute, aldeetako bakar batek ere hizkuntza hori ezagutzen ez duelako indefentsioa alegatzen ez badu.

Estatuko Justizia Administrazioak ez du inolako ahaleginik egin langile elebidunen kopurua handitzeko, ezta ere Erregio eta Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Itunaren inguruan Espainiako Estatuak hartutako konpromisoak bete ahal izateko legean egin beharreko aldaketak egiteko.

Justiziaren eremuan egiturazko urraketa dagoela esan dezakegu. Justiziak gaztelania hutsean funtzionatzen du eta zerbitzua euskaraz nahi duen herritarra salbuespen gisa tratatzen dute.

Behin eta berriro errepikatzen badugu ere, aski larria iruditzen zaigu 2011. urtean justizian gertatzen den bidegabekeriari inolako konponbiderik eman ez izana. Beste urte batez egiaztatu ahal izan dugu prozedurak euskaraz burutu nahi izan dituzten herritarrek alboko kalte-ondorioak pairatu behar izan dituztela. Egoeraren larritasuna argi eta garbi erakusten du 359-2011 espedienteak, demanda bat jartzeko dokumentazioa euskaraz aurkeztu eta Epaitegitik ofizio bat jaso baitzuten 4 eguneko epean dokumentu horiek gaztelaniaz aurkeztu ezean, prozedurak ezin izanen duela aurrera egin jakinaraziz.

Ildo beretik, gaztelania denez prozeduretako hizkuntza, 688-2011 espedientean jasotzen den moduan, euskara hutsezko agiriak errefusatu dituzte, Legeak argi jaso arren berezko hizkuntzetan aurkezten diren agiriek balio juridiko osoa izango dutela.

Bestalde, erabat ulertezina egiten zaigu, 76-2011 eta 477-2011 espedienteek erakusten duten moduan, jakinarazpenak, agiriak eta idazkiak gaztelania hutsean igortzen jarraitzea, urraketa saihesteko batere ahaleginik egin ez denaren seinale.

Atzerapenei dagokionez, 258-2011 espedientearen arabera, 274 eguneko atzerapena eragin zuten itzulpenek, herritarrak auzia euskaraz bideratzeko eskatu zuelako. Edota 787-2011 espedientearen kasuan, epaitegiko idazkariak ez du gaiaren tramitea onartuko gaztelaniazko itzulpena esku artean izan arte.

841-2011 espedientearen kasuan ere, herritarrak Justizia Administrazioarekiko harremanetan euskaraz jarduteko ezintasuna antzeman daiteke aski argi. Honetan, herritarrak euskara hutsean aurkeztu zuen auto baten aurkako erreforma errekurtsoa. Prozesuko beste alderdiak ere errekurtsoa aurkeztu zuen aipatu ebazpenaren aurka, honek gaztelania hutsean. Errekurtsoak tramitera onartu zirela jakinarazi zioten herritarrari, baina errekurtsoetako bat euskara hutsean zegoenez auzia suspenditu egin zela errekurtsoa gaztelaniara itzuli bitartean.

Euskal hiztunentzako justizia berdintasunik ez dagoela erakusten du 758-2011 espedienteak ere. Kasu honetan, auto baten aurkako hiru helegite aurkeztu ziren, horietako bat euskaraz. Bada, euskaraz aurkeztutakoaren kasuan parteei helegitearen kopiarik ez helaraztea erabaki zuen epaitegiak, helegitea itzultzen ez den bitartean.

Urraketa gertaera hauek guztiak, egiaztatu diren alboko kalte-ondorioak dira eta euskaldunak bigarren mailako herritar bihurtzen ditu justiziak.

ERANTZUNAK

Espainiako Estatuko Justizia Ministerioak igorritako erantzunetan, oro har, araudiaren deskribapen orokorra egiten da, eremu horretan gaztelaniak duen nagusia egiaztatzeko.

357-2011 kexari erantzunez, Nafarroako Auzitegi Justizia Nagusiko Lehendakariak dioen moduan, jasotako kexak ez du Botere Judizialaren Lege Organizkoa urratzen ezta Vascuencearen Legea ere. Beste gauza bat litzateke herritarrari ahalbidetzea harremanak euskaraz ere izan ditzaten baina hori ez da Auzitegi honen eskumena, Justizia Ministerioarena eta Nafarroako Gobernuarena baizik.

Kasu batean, urraketa onartu eta zuzenketa bideratu dute. 359-2011 espedienteak jasotzen duen kasua da. Lekeitioko Udal langileek, demanda bat jarri zuten euskara hutsean Bizkaiko Lan Arloko epaitegian. Dokumentu horiek 4 eguneko epean gaztelaniaz aurkeztu ezean, prozedurak ezin izanen zuela aurrera egin jakinarazi zieten. Kasu honi erantzuteko Behatokira helarazitako erantzunean jakinarazten da azaldutakoaren ebaluaziaoa egin ondoren eta herritarrak justiziaren aurrean dituzten Eskubideen Gutuna betetzearren, neurri zehatzak hartzeko eskatu dela. Horretaz gain, Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Kartak dioena kontuan hartuz, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko Lehendakariari jakinarazi diogu aferaren gainean egoteko eta beharrezkoak ikusten dituen neurriak har ditzan. Barkamena eskatzen dute eta egoera zuzentzeko eman diegun aukera eskertzen dute.

258-2011 erantzunak garbi erakusten du euskara ez dela lan-hizkuntza Justizia Administrazioan. Justizia Administrazioak gaztelaniara itzulitako dokumentuak, komunikazioak, etab. baliatzen ditu. Horrela, adierazitakoa baloratzeko orduan gaztelaniara egindako itzulpena izango da kontuan hartzen dena, eta ez jatorrian euskaraz adierazitakoa. Modu honetan, defentsa eskubidea, berdintasun-eskubidea edo hizkuntzagatiko bereizkeria ez jasotzeko eskubidea urratu egiten dira. Kexa honetan ikus daitekeen moduan, beste ondorioetako bat prozesuen luzapena edo atzerapenak dira.

BALORAZIOA

2011 urtean ez da aldaketa substantzialik gertatu Justiziaren alorrean. Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak ez du inolako asmo eta interesik erakutsi. Ez du prestutasunik adierazi euskararen presentzia eta erabilera justizia alorreko eguneroko jardueretan eta prozesu judizialetan areagotzeko, euskaldunon hizkuntza eskubideak bermatzeko.

Ondorioz, euskararen erabilera normalizatuaren arrastorik ez dago Justizia Administrazioan. Beraz, ez da urrats eraginkorrik eman herritarren hizkuntza-eskubideen bermeari begira. Gainera, Justizia Administrazioan hizkuntza-eskubideak urratzean beste alboko kalte-ondorio batzuk ere pairatzen ditu herritarrak: prozesuen luzapena edo atzerapenak. Baita beste oinarrizko eskubide batzuk urratu ere. Esaterako, babes judizial eraginkorra jasotzeko eskubidea, edo legearen aurrean denak berdin izateko eskubidea.

Honek, euskaldun asko Justizia Administrazioaren aurrean euskaraz ez jardutera edo euskaraz jarduteko eskubideari uko egitera eramaten ditu.

Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Itunaren baitan Espainiako Estatuak hartutako konpromisoen gaineko 2011ko hirugarren ebaluazio txostenean Behatokiak adierazi bezala, Estatuko Justizia Administrazioak ez du inolako ahaleginik egin Erregio eta Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna berrestean Espainiako Estatuak hartutako konpromisoak bete ahal izateko.

Bertan, Espainiako Estatuari ondoko gomendio berezituak egin zizkion Behatokiak:

- Botere Judizialaren Lege Organikoa, 231. Artikulua bereziki, Espainiako Estatuak bere gain hartutako konpromisoetara egoki dadila.
- Aldeetako batek eskatzen badu, ahozko prozedura penal, zibil, sozial edo administratiboak euskaraz ulertu edo hitz egiteko gai diren epaileekin egingo direla ziurta dadila, interpreterik gabe.
- Aldeetako batek eskatzen badu, idatzizko prozedurak erregio edo gutxiengo hizkuntza ofizialetan egingo direla ziurta dadila
- Goian adierazitakoa bete dadin justiziako funtzionarioek eta karrera judizialeko kideek euskara modu araginkorrean ikasteko derrigortasun eta lehentasun neurriak har daitezela.

2.4. FOMENTO: 11 espediente

2011n bideratu diren espediente gehienetan legea urratu da eta guztiek izan dute kexa izaera. Kexa gehienak, 9, ADIF eta CORREOSi zuzendutakoak izan dira.

KEXEN ZIOA

Bide seinaleak, panelak, oharrak eta errotuluak, erdara hutsean
Ahozko zerbitzua gaztelania hutsean
Publiziatea gaztelania hutsean
Web orria atzerriko hizkuntzetan eta euskaraz ez

SINOPSIAK

Zenbakia: 219-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE FOMENTO**
Arrazoia:	Espainiako Gobernuko Sustapen Ministerioak Nafarroako Burlata herrian jarritako panela -Burlatako Udalean paratu behar diren plaka fotovoltaikoak iragartzekoa- izugarri gaizki dago euskaratua.
Erantzuna:	

Zenbakia: 732-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE FOMENTO - AENA**
Arrazoia:	AENAren webgunea gaztelaniaz eta ingelesez (atzerriko hizkuntza eta ez ofiziala) bistaratu daiteke, ez ordea Euskal Herriko berezko hizkuntza ofizialean, euskaraz.
Erantzuna:	KOMUNIKAZIO ZUZENDARIA: *Trataera egokia dela uste arren, hobetzeko ahalegina egingo dugu, bereziki Iruñeko aireportuan.*

Zenbakia: 891-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE FOMENTO – ADIF**
Arrazoia:	Euba eta Bernagoitia arteko bidean AHT-aren lanetara eta sartzea debekatuta dagoela adierazten duten seinalea *excepto obras* gaztelania hutsean dago. Bernagoititik Eubarantz jaistean, sarbideotara heldu aurretik, arriskua adierazten duen bide-seinalea dago, *salida de camiones* gaztelania hutsezko esaldiak lagunduta.
Erantzuna:	

Zenbakia: 950-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE FOMENTO – ADIF**
Arrazoia:	Bilboko Abando-Indalecio Prieto tren-geltokiko aparkalekuko hainbat eta hainbat plazek errotulu bana dute gaztelania hutsean: *Reservado para abonados*. Bide-seinale bat ere gaztelania hutsean dago: *Salida* dioena.
Erantzuna:	

Zenbakia: 83-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE FOMENTO – CORREOS**
Arrazoia:	Herritarrak bueltan jasotako gutunazaleko oharra gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	BILBOKO 3. EREMUKO ZUZENDARIA: bi hizkuntza ofizialak berdintasunean erabiltzen dugu salbuespenak salbuespen. *Hizkuntza politikarekiko sentsibilitate berezia dugu eta arau guztiak errespetatzen ditugu.*

Zenbakia: 190-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE FOMENTO – CORREOS**
Arrazoia:	Apirilaren 18an Leioako (Bizkaia) postetxera joan zen eta, betiko moduan, ezin izan zuen arreta euskaraz jaso.
Erantzuna:	BEZEROEN ARRETARAKO BULEGOA: *Langile bat euskalduna egon bada, baina batzuetan ez da jendaurrean zerbitzua ematen egoten.*

Zenbakia: 198-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE FOMENTO – CORREOS**
Arrazoia:	Apirilaren 4an Barakaldoko postetxera joan eta euskaraz egiten saiatu zen. Euskaldunik ote zegoen galdetuta, langile batek modu txarrean erantzun zion Barakaldo Espainian eta Europan dagoela.
Erantzuna:	BEZEROEN ARRETARAKO BULEGOA: bi hizkuntza ofizialak berdintasunean erabiltzen dugu salbuespenak salbuespen. *Hizkuntza politikarekiko sentsibilitate berezia dugu eta arau guztiak errespetatzen ditugu.*

Zenbakia: 231-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE FOMENTO – CORREOS**
Arrazoia:	Bilboko Mazarredo postetxeko posta-kutxetako oharrak gaztelania hutsean egon ohi dira. Apirilekoa: *CORREOS. SERVICIO DE APARTADOS. Estimado cliente: le rogamos pase por la ventanilla, con esta tarjeta, a recoger un envío ordinario o de dimensiones que exceden a las del apartado.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 519-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE FOMENTO – CORREOS**
Arrazoia:	Uztailaren 1ean Nafarroako eremu mistoan kokaturiko bulegoan jasotako publizitatea, *Paquetería Pymes, reinventamos la fórmula,* gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	BEZEROEN ARRETARAKO BULEGOA: *Kanpaina honetan Marketin Departamentuak erabaki zuen mezu bakar bat bidaltzea. Kexa ikusita, berraztertuko dute.*

Zenbakia: 654-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE FOMENTO – CORREOS**
Arrazoia:	Nafarroako eremu mistoan dagoen bulegoan MAVI POST S.L.ren publizitatea banatu dute gaztelania hutsean pasa den abuztuan.
Erantzuna:	

Zenbakia: 6-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE FOMENTO – RENFE**
Arrazoia:	Otsailaren 4an, herritarrak Andoaingo RENFEko "Andoain Herria" izeneko apeaderoan, beste gertaera batez kexatzeko erreklamazio orria euskaraz eskatu zuen eta leihatilako neskak uko egin zion, herritarrari ongi ulertzen zuela iruditu arren.
Erantzuna:	

Aurreko urtetan gertatu bezalaxe, 2011 behin eta berriro errepikatu da bide-seinale, panel eta errotuluetan euskara guztiz bazter uztea edo, kontuan hartu denean, oso euskara traketsean idatzita egotea (219-2011).

Orokorrean, jendeari zuzendutako informazioari buruzkoak dira kexa gehienak, informazioa gaztelaniaz baino ez dagoelako: ADIF 891-2011, 950-2011 eta CORREOS 231-2011.

Kontuan hartu behar dugu urraketa horiek saihestea aski erraza dela eta jarraian eman dakiokela konponbidea. Gainera, urtero ari gara zio bertsua duten kexen berri ematen. Hartara, mezu horiek guztiak euskaraz ere egoteko benetako konpromisoa hartu behar dela uste dugu.

Ahozko zerbitzuaren inguruko 3 kexa izan dira eta urraketa pairatzeaz gain modu txarrak ere jasan behar izan ditu herritarrak: *Barakaldo está en España y en Europa* (198-2011). Edota RENFEko leihatilan erreklamazio orria euskaraz eskatu eta uko egitea (6-2011). Legea bera urratzeaz gain, onartezina da euskaraz egiteko nahia azaldu duen herritarrari era desatseginean eta errespeturik gabe erantzun eta zerbitzurik ez ematea.

Bestalde, CORREOSek herritarren eskura jarri edota banatzen duen publizitatea, sistematikoki gaztelania hutsean banatzen du (519-2011 eta 654-2001)

Horiei, AENAko webgunean informazioa gaztelaniaz eta ingelesez (atzerriko hizkuntza eta ez ofiziala) eskaintzea eta euskarak presentziarik ez izatea gehitu behar zaie (732-2011).

ERANTZUNAK

Behatokiak bideratutako kexen ia erdiak jaso dute erantzuna.

Herritarrak jasotako tratu zakarrari erantzunez CORREOSek gaztelania hutsean helarazitako gutunean dio bulego askotako langileek artatu dezaketela euskaraz. Kexa jarri zuen herritarrari erantzuna helarazitakoan, erantzunak ez zuela asebetetzen jakinarazi zigun. CORREOSekin berriro harremanetan jarri ondoren, bigarren gutun bat igorri zuen, hau euskaraz, kasu hori salbuespena izan daitekeela eta, barkamena eskatzearekin batera, zerbitzua euskaraz eskaintzeko egiten ari diren esfortzuak azpimarratzen ditu (198-2011).

CORREOSek igorritako erantzunetan, oro har, azpimarratzen du orokorrean posta bulegoetan hiritarrek aukeratutako hizkuntzan ematen zaiela arreta eta sentsibilitate berezia dutela hizkuntza politikari buruzko arauak aplikatzeko orduan.

Bada, herritarrek Behatokira helarazitako kexek garbi uzten dute ahalegin eta sentsibilitate hori ez direla nahikoa eta kexen zioak behin eta berriro errepikatzen direla.

Azkenik, AENAk web orriaren inguruan igorritako gaztelania hutsezko erantzunean dio euskarari ematen zaion trataera egokia dela, halere, Iruñako aeroportuaren informazio orrian hobetzeko ahalegina egingo dutela.

BALORAZIOA

Kexen nondik norakoak begiratuz gero, bide seinale, inprimaki, ohar, testu, agiri, zuzeneko arreta eta, orokorrean, herritarrei eskaintzen zaien zerbitzuarekin lotuta dauden aldetik, esan genezake hizkuntza-eskubideen urraketak herritar guztiei eragiten diela eta eskubidearen urraketa sistematikoa dela.

Larria da herritarrari legeak aitortzen dion eskubidea ez errespetatzea, legeak ezarritako ofizialtasunari eta herritarrak hautatutako hizkuntzari ez erreparatzea.

CORREOSen kasuan, kezkagarria deritzogu azken urte hauetan arrazoi berek eragindako kexak jaso izana, eskubide-urraketaren iraunkortasunaren adibide.

Horiek horrela, oso agerikoa da Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Itunean Espainiako Estatuak hartutako konpromisoen ez-betetze maila. Hartara, honako gomendio berezituak egin zituen Behatokiak 2011an Itunaren hirugarren ebaluazio txostenean:

- Euskara benetan eta behar bezala erabil dadila administrazioak herritarrekin izaten dituen ahozko nahiz idatzizko harremanetan; administrazioaren inprimaki, testu eta agirietan.

- EAEn eta Nafarroako Foru Erkidegoan dauden Estatuko administrazioetako lanpostuak betetzeko baldintza sistematikotzat euskara jakitea jar dadila.

2.5. JUNTA CENTRAL ELECTORAL: 7 espediente

SINOPSIAK

Zenbakia: 261-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - JUNTA ELECTORAL CENTRAL**
Arrazoia:	Maiatzaren 22an Nafarroako Hauteskunde Batzordeak luzatutako agiriak hizkuntza akatsak zituela MAIATZEKO esan beharrean MAIATZTEKO jartzen baitzuen. Eta NOMBRAMIENTO APODERADO esaldiaren itzulpena katalanez zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 263-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - JUNTA ELECTORAL CENTRAL**
Arrazoia:	Tolosako Hauteskunde Batzordeak jakinarazpena helarazi zion herritarrari hauteskunde mahaian lehengoaz gainera beste kargu bat izango zuela ohartarazteko. Jakinarazpena ele bietan jaso zuen arren, euskarazko bertsioak akatsak zituen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 264-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - JUNTA ELECTORAL CENTRAL**
Arrazoia:	Maiatzaren 20an goizeko 9:00etan Tolosako Hauteskunde Batzordera deitu zuen (943 002 601 zenbakira, Tolosako Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko 4. zenbakiko epaitegira). Gaztelaniaz egin zioten arrera. Euskaraz ba al zekien galdetu eta ezetz erantzun zuen. Orduan herritarrak euskaraz zekien norbaitekin jartzeko eskatu zion eta inork ez zekiela erantzun zion, *Tu y yo nos podemos comunicar perfectamente en castellano* gaineratuz. Herritarrak *zu ez zara inor niri esateko zein hizkuntzatan egin behar dudan zure administrazioarekin* erantzun zion eta handik aurrera bukatu egin zen elkarrizketa, ez zion herritarrari behar zuen informazioa eman.
Erantzuna:	

Zenbakia: 301-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - JUNTA ELECTORAL CENTRAL**
Arrazoia:	Maiatzeko 22ko hauteskundeak zirela eta, Bilboko Hauteskunde Batzordeko jakinarazpena jaso zuen. Euskarazko bertsioa akatsez beteta zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 698-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - JUNTA ELECTORAL CENTRAL**
Arrazoia:	Azaroaren 20ko hauteskundeetarako bidalitako boto-txartela (Senatuari dagokiona) jaso du. Aipatu boto-txartelak euskarazko testuan hizkuntza-akats larriak ditu: *hautagaiei* beharrean hautagairi jarri beharko luke, *hurrenketa* beharrean hurrenkera beharko, *Jn*. beharrean jn. eta azkenik, *An*. beharrean and. jarri beharko luke.
Erantzuna:	BIZKAIKO LURRALDE HISTORIKOKO HAUTESKUNDE BATZORDEKO LEHENDAKARIA: *jakinaren gainean gelditzen gara, aztertu eta hurrengo hauteskundeetarako akatsak zuzenduko ditugu.*

Zenbakia: 710-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - JUNTA ELECTORAL CENTRAL**
Arrazoia:	Barañaingo herritarrak azaroaren 20ko hauteskundeetarako Geroa Bai alderdiaren boto-paperak jaso ditu. Euskarazko testuetan zenbait akats daude: *hautagaiei*, *Jn*. eta *An*. agertzen dira hautagairi, jn. eta and. agertu beharrean.
Erantzuna:	

Zenbakia: 725-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - JUNTA ELECTORAL CENTRAL**
Arrazoia:	Hauteskunde Batzordeak azaroaren 20ko Gorte Nagusietarako Hauteskundeetarako argitaratu dituen Kongresurako bozka-paperetako goiburuaren euskarazko bertsioak akatsa du, *2011.ko* jartzen du 2011ko edo 2011.eko beharrean.
Erantzuna:	

2011 hauteskunde urtea izanik, Hauteskunde Batzorde Zentralak 7 kexa jaso ditu herritarrengandik.

Guztiak, batek ezik, euskararen zuzentasunarekin dute zerikusia. Izan ere, luzatutako agiriak, jakinarazpenak, boto-txartelak... akatsez beteta igorri dizkiete herritarrei. Horrela, erabilera ahalbidetzen den kasu apurretan akatsez beteta egin da.

Hauetako bakar batek jaso du erantzuna (698-2011). Bertan, jakinaren gainean gelditzen direla, aztertu eta hurrengo hauteskundeetarako akatsak zuzenduko dituztela adierazten dute.

Zazpigarrenak, berriz, ahozko arretarekin du zerikusia (264-2011). Herritarrak euskaraz zekien norbaitekin jartzeko eskatu zuenean inor ez zekiela erantzun zion *Tu y yo nos podemos comunicar perfectamente en castellano* gaineratuz. Herritarrak *zu ez zara inor niri esateko zein hizkuntzatan egin behar dudan administrazioarekin* erantzun eta behar zuen informazioa eskuratu gabe geratu zen.

2.6. BESTELAKOAK: 10 espediente

Beste Ministerio edota Espainiako Gobernuko menpeko erakundeekin zerikusia duten 10 kexa helarazi dituzte herritarrek Behatokira.

ATALAK	
ECONOMIA Y COMPETITIVIDAD	4
EDUCACION, CULTURA Y DEPORTE	2
INDUSTRIA, ENERGIA Y TURISMO	1
SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD	1
CASA REAL	1
DELEGACION DEL GOBIERNO EN NAVARA	1

SINOPSIAK

Zenbakia: 840-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE ECONOMIA Y COMPETITIVIDAD - MUFACE**
Arrazoia:	MUFACEren Nafarroako Ordezkaritzara deitu zuen urriaren 6an, eguerdiko 13:30 aldera, kontsulta bat egiteko (948.99.05.10). Euskaraz egin zezakeen galdetu zuen eta ezetz erantzun zioten.
Erantzuna:	

Zenbakia: 860-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE ECONOMIA Y COMPETITIVIDAD- MUFACE**
Arrazoia:	Urriaren 17 goizean MUFACEren Nafarroako Herrialde Zerbitzura deitu zuen. Euskaraz zuzendu zitzaion langileari, baina ezin zutela euskaraz artatu esan zion. Ondorioz, herritarrak ezin izan zuen euskaraz egin.
Erantzuna:	

Zenbakia: 827-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE ECONOMIA Y COMPETITIVIDAD- INE**
Arrazoia:	Herritarrak urri hasieran I.N.E.ko arreta zerbitzura deitu zuen eta gaztelaniaz hitz egiteko eskatu zioten ez baitzegoen euskaraz zekien langilerik.
Erantzuna:	I.N.E.KO ZUZENDARI ORDEA: *Zerbitzua kanpoko zerbitzu baten bitartez egiten da eta baldintzen artean da Espainian dauden hizkuntza guztietan eskaintzea dago. Hala ere, ez da posible, (…) momentu oro hizkuntza guztietan artatzea.*

Zenbakia: 828-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE ECONOMIA Y COMPETITIVIDAD- INE**
Arrazoia:	I.N.E.tik gutun bat jaso zuen, derrigorrezkoak omen diren galdera batzuei erantzun beharra zuela zioena, Etxebizitzako zentsua 2011. Internet bidez egitea pentsatu zuen, baina euskarazko aukera sakatuta ireki behar zen orrialdea ez zebilen urri hasieran. Urriaren 14an saiatu zen berriro eta orrialdea nahiko ongi zihoan arren, euskarazko testuak akatsak zituen. Adib. 20. galderan *Zenbat joan-etorri egiten dituzu egunean etxebizitza honetatik zure trabajora?* edo *Bat ere ez (trabajar-ra)*.
Erantzuna:	I.N.E.KO ZUZENDARI ORDEA: *Aplikazioan eman den akats informatikoa izan da. Hortaz arduratzen den enpresari jakinarazi zaio.*

Zenbakia: 42-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE - UNED**
Arrazoia:	Bizkaiko Portugalete hirian UNEDek duen egoitzan ikasten du eta bertan ezinezkoa da inorekin euskaraz egitea: bedelak, idazkariek zein liburuzainek ez dakite euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 915-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE- RTVE**
Arrazoia:	Azaroaren 7an TVEk zabaldutako debatean, Rajoy eta Pérez Rubalcaba presidentegaien artekoan, aurkezleak gaztelaniaz ez ezik italieraz eta portugesez ere egin ditu berba batzuk aurkezpenean, Italiako eta Portugaleko hedabide batzuen bitartez saioa segitzen ari zirenak agurtzeko. Espainiako Estatuko gainontzeko hizkuntzek ez dute inongo tokirik izan, ordea.
Erantzuna:	

Zenbakia: 391-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA - MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGIA Y TURISMO**
Arrazoia:	Paradores de Turismo enpresa publikoaren webgunean euskaraz nabigatzeko aukera eskaintzen bada ere, bertan klikatu eta ez da inolako informaziorik agertzen.
Erantzuna:	BEZEROEN ARRETA ZERBITZUA: Konpontzeko lanean ari gara.

Zenbakia: 240-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD**
Arrazoia:	IMSERSOk Nafarroako eremu euskalduneko Udal batera bidalitako informazio osoa -Programa Termalismo Social 2011- gaztelania hutsean idatzita zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1034-2011	**CASA REAL DE ESPAÑA**
Arrazoia:	Webgunea gaztelaniaz eta ingelesez bisita daiteke, ez ordea Espainiako estatuko beste hizkuntzetan.
Erantzuna:	EL JEFE DE LAS RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Jakinaren gainean geratzen gara.

Zenbakia: 279-2011	**GOBIERNO DE ESPAÑA – DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN NAVARRA**
Arrazoia:	Espainiako Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzatik gaztelania hutsean bidali diote bilkura egiteko baimenaren gaineko ebazpenaren jakinarazpena, herritarrak eskaera euskaraz aurkeztu bazuen ere.
Erantzuna:	GOBERNUAREN ORDEZKARIA, NAFARROAN: urratsak egiten ari gara Erregio eta Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Itunaren 10. artikuluan xedatutakoaren ildotik. Kasuari dagokionez, ez dakigu (…) erreklamazioan ez delako adierazten zein eremu linguistikotan bizi zaren. Herritarrei bidaltzen zaizkien komunikazio eta jakinarazpenak, interesatuaren bizilekuaren arabera egiten baitira gaztelaniaz ala ele bietan.

Hauen artean 4 Ekonomia Ministerioari zuzendutakoak dira. Bi MUFACEra eta beste bi INEra. MUFACEra igorritako biak ahozko arreta edo zerbitzuaren dute zerikusia. 840-2011 eta 841-2011, hain zuzen ere. Bietan telefonoz bertara deitu eta herritarrak ezin izan zuten harremana euskaraz izan.

INEri zuzendutako kexetako batek ere zio berbera du. Telefonoz euskaraz zuzendu ondoren gaztelaniaz hitz egiteko eskatu baizioten herritarri (827-2011). Erakunde honi bideratutako bigarrenean, berriz, erakunde horretatik gaztelaniaz igorritako gutunean, derrigor erantzun beharreko galdera batzuen berri ematen zioten herritarrari. Galdetegia internet bidez euskaraz erantzuten behin eta berriz saiatu zen baina orriak ez zuen erantzuten. Egun batzuen buruan berriro saiatu eta lortu zuen baina euskarazko galdetegia akatsez beteta zegoen. (828-2011)

Bi kexa jaso ditu ere Hezkuntza Ministerioak. 915-2011 kexak, Espainiako bi alderdi nagusietako hautagaiek, hauteskundeen testuinguruan TVEan izandako debatean, gaztelaniaz ez ezik italieraz eta portugeses ere aurkeztu zutela baina Espainiako Estatuko gainontzeko hizkuntzek ez dutela inongo tokirik izan. 42-2011 espedientearen kasuan, UNEDeko egoitzan zerbitzua euskaraz jasotzerik ez dagoela salatzeko jo du herritarrak Behatokira.

Azkenik kexa bana jaso dute Industria, Energia eta Turismo Ministerioak, (391-2011) Osasun eta Gizarte Zerbitzuen Ministerioak, (240-2011) Espainiako Errege-etxeak (1034-2011) eta Espainiako Gobernuaren Nafarroako Ordezkaritzak (279-2011).

BALORAZIOA

Herritarrak Behatokira helarazitako kexek argi uzten dute, Estatuko Administrazioetako zerbitzuek, informazio kanpainak (IMSERSO) eta herritarrei zuzendutako inkesta, galdetegi eta abarretan gaztelania soilik darabiltela eta euskarari lekua egiten dion apurretan, akatsez eta hutsunez beterik argitaratzen direla.

Estatu osorako jakinarazpenak edo kanpainak direla bezalako aitzakiak erabiliz, Espainiako Estatuko Administrazioak urratu egiten ditu euskaldunon hizkuntza-eskubideak.

ONDORIOAK: ESPAINIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

2011 Behatokian jasotako kasuek nahiko esanguratsuak dira Estatuko Administrazioak eta horien erakunde autonomiadunek euskaldunen hizkuntza-eskubideei buruz duten jokaera ikusteko.

Espainiako Estatuko Administrazio zentralak herritarren eskura jartzen dituen inprimaki eta eredu ofizialak, herritarren eskura jartzen duen informazio instituzionala, kartelak, errotulazioa, publizitateak, weborrien irisgarritasunak eta langileen hizkuntza-gaitasunak ez du ahalbidetzen gaztelania ez den beste hizkuntza ofizialen erabilera.

Herritarrek helarazitako kexek erakusten dute, Euskal Autonomia Erkidegoan eta Nafarroan, euskara ofizial izanik ere, ez zaiola balio osoa aitortzen. Madrilen egina dagoela edota Madrilera bidali beharra bezalako argudioak erabiltzen baitira sarri gaztelaniaren erabilera justifikatzeko.

Herritarrei ukatu egiten zaie administrazio zentraleko organoekiko harremana gaztelania ez den beste hizkuntza ofizialean izateko eskubidea. Gaztelania jakin beharreko hizkuntza izateak lausotu egiten du ofizialtasunaren benetako edukia euskarari dagokionean. Eta, ondorioz euskal hiztunen hizkuntza-eskubideen urraketa sistematikoa da. Gaztelania ezagutzeko derrigortasuna ezin da aitzakia izan euskaldunon eskubideak urratzeko.

Tamalez, Espainiako Estatuko Administrazioak gaztelania hutsean lan egiten jarraitu du 2011n. Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna berretsitakoan hartu zituen konpromisoak ez direla bete egiaztatu ahal izan du Behatokiak 2011n argitaratutako hirugarren ebaluazioa txostenean. Egindako gomendioak lehen eta bigarren txostenetan egindakoen errepikapena besterik ez dira.

Izan ere, hirugarren ebaluazioa txostenean eta 2011ko txosten honetan aurkeztu ditugun datuek erakutsi bezala, ezinbestekoa da urrats eraginkorrak ematea Ituna benetan betetzea lortuko bada. Bertan honako gomendio orokorrak egin zituen Behatokiak:

- Estatuko Administrazio Zentralak ofizialkidetasuna hobeki ziurta dezala, eta Euskal Autonomia Erkidegoan eta Nafarroako Foru Erkidegoan euskararen ofizialtasuna gaztelaniarena bezain erreala eta hura bezain eragingarria izan dadila.

- Neurri gehiago har daitezela azaroaren 24ko 10/1982 Legea, Euskararen Erabilera Arautzeko Oinarrizkoa, benetan ezar dadin.

- Nafarroako hizkuntza-eremukako zatiketak eragindako administrazio-banaketa desagertzea, oztopoa delako Nafarroako zatirik handienean, gizarte-mailan nahiz maila ofizialean, euskara normaltasunez erabiltzeko, bai eta Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Ituna bera aplikatzeko ere.

Estatuak, euskararen lurraldetan ezarri den ofizialtasun bikoitzaren printzipioak bi hizkuntzen arteko eta, ondorioz, hizkuntza bat zein bestea erabili nahi duten herritarren arteko berdintasuna bermatu beharko luke egunoroko bizitzan.

4.2. FRANTZIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Frantziako Estatuko Administrazioak 26 kexa jaso ditu guztira 2011 urtean.

ATALAK	
CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES	1
CENTRE HOSPITALIER DE LA CÔTE BASQUE	1
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE - CCI	1
CONSEIL D'ARCHITECTURE, D'URBANISME ET DE L'ENVIRONNEMENT	1
CONSEIL GÉNÉRAL DES PYRÉNÉES ATLANTIQUES	6
CAISSE PRIMAIRE D' ASSURANCE MALADIE - CPAM	2
DIRECTION GÉNÉRALE DES FINANCES PUBLIQUES	1
INSTITUT FRANÇAIS - BILBO	1
MAISON DE LA SOLIDARITÉ DÉPARTEMENTALE	1
MINISTÈRE DU BUDGET ET DES COMPTES PUBIC	2
OFFICE 64 DE L'HABITAT	1
PÔLE EMPLOI	3
RECTORAT DE BORDEAUX	1
SNCF	2
TRÉSOR PUBLIC	1
URSSAF	1
GUZTIRA	**26**

2. EREMUEN ARABERAKO BALORAZIOA

Ondoko ataletan, Frantziako Estatuko Administarazioaren eremuz eremuko informazioa, azterketa eta balorazioa eskainiko dugu.

2.1. CONSEIL GÉNÉRAL DES PYRÉNÉES ATLANTIQUES: 6 espediente

2011 urtean eremu honetan bideratutako espediente guztiek eskubide urraketaren izaera dute.

KEXEN ZIOA	
Aldizkarian artikulu bakarra euskaraz	4
Web gunean informazio guzia euskaraz ez	1
Komunikazioa euskaraz ez	1

SINOPSIAK

Zenbakia: 413-2011	**CONSEIL GÉNÉRAL DES PYRENÉES-ATLANTIQUES**
Arrazoia:	Senpereko postontzietan banatu maiatza/ekaina/uztaila bitarteko *PYRENEES ATLANTIQUES* aldizkarian, 50. zenbakian, Euskal Kultur Erakundearen biltzar nagusiari dedikatu artikulutik kanpo, ez du artikulurik eskaintzen euskaraz. Beste ekintza kultural bati lotu artikulu bat atzeman daiteke okzitanieraz.
Erantzuna:	
Zenbakia: 414-2011	**CONSEIL GÉNÉRAL DES PYRENÉES-ATLANTIQUES**
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko postontzietan banatu 2010-2011ko abendua/urtarrila/otsaila bitarteko *PYRENEES ATLANTIQUES* aldizkarian, 49. zenbakia duenak, Herri Antzokiari dedikatu artikulutik kanpo, ez du artikulurik eskaintzen euskaraz.
Erantzuna:	
Zenbakia: 533-2011	**CONSEIL GÉNÉRAL DES PYRENÉES-ATLANTIQUES**
Arrazoia:	KONTSEILU OROKORRAren webgunean, frantsesaren ondoan euskarazko eta gaskoierazko sarbideak eskaintzen dira. Haatik, euskarazko sarbidean klikatuz geroz, ez da informazio guzia euskaraz eskuratzen ahal, parte ttipi bat baizik (www.cg64.fr).
Erantzuna:	
Zenbakia: 585-2011	**CONSEIL GÉNÉRAL DES PYRENÉES-ATLANTIQUES**
Arrazoia:	Irailaren 25ean antolatu Erlaitzaren festaren karietara zabaldu esku-orria eta Donibane Lohizuneko etxeetan banatu informazio orria frantses hutsean dira. Esku-orriak egunaren egitarauaren berri ematen zuen. Gutunak D 912 bidea 9etatik 20etara moztua izanen zela informatzen zuelarik.
Erantzuna:	
Zenbakia: 645-2011	**CONSEIL GÉNÉRAL DES PYRENÉES-ATLANTIQUES**
Arrazoia:	Urriaren 11n Donibane Lohizuneko postontzietan banatu iraila/urria/azaro bitarteko *PYRENEES ATLANTIQUES LE MAG* aldizkarian, 51. zenbakia, artikulu bakarra eskaintzen du euskaraz: "Hegalaldiak xori kolpatuak sokorritzen ditu" izeneko artikulua hain zuzen ere. Gainerateko artikuluak frantses hutsean dira.
Zenbakia: 659-2011	**CONSEIL GÉNÉRAL DES PYRENÉES-ATLANTIQUES**
Arrazoia:	Urriaren 13an Senpereko postontzietan banatu duen *PYRENEES ATLANTIQUES LE MAG* aldizkariaren 51. zenbakia ia osorik frantses hutsean da: Offrir un avenir à nos jeunes.
Erantzuna:	

Horien artean aipatzekoak dira, gehienak, PYRÉNÉES ATLANTIQUES LE MAG aldizkariari zuzentzen zaizkiola, hau da, 413-2011, 414-2011, 645-2011 eta 659-2011 espediente zenbakia duten kexak, azken biak, aldizkariaren zenbaki berdinari dagozkioelarik. Aldizkarian, artikulu bakarra agertzen da euskaraz.

Webguneen euskarazko bertsioan eskura daitekeen informazioan ere hutsunea nabarmena da. Izan ere, euskarazko informazioa eskaintzen bada ere, herritarrak ez du aurkitzen behar duen zerbitzua osoki euskaraz (533-2011).

Azkenik, Erlaitzaren festaren karietara zabaldu komunikazio euskarriak frantses hutsean dira (585-2011).

BALORAZIOA

Ez da aldaketa nabarmenik ikusi 2011 urtean zehar. Estatuko Administrazioari dagokionez, kexa gehien jaso dituen egitura da. Aurreko urtetan bezalaxe, aldizkariak eta komunikazioa frantses hutsean argitaratzen eta zabaltzen segitzen du, aldizkarian euskarazko artikulu bat agertzen bada ere, euskarari ez zaio dagokion lekua eskaintzen. Bestalde, aurreko urtean bezala, komunikazio euskarriak frantses hutsean egiten segitzen du.

2.2. BESTELAKOAK: 20 espediente

Beste Ministerio edota Frantziako Gobernuko menpeko erakundeekin zerikusia duten 20 kexa helarazi dituzte herritarrek Behatokira.

SINOPSIAK

Zenbakia: 677-2011	**CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES**
Arrazoia:	Etxebizitza eta telebista zerga ordaintzeko jakinarazpena igorri du etxeetara. Jakinarazpena frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 540-2011	**CENTRE OSPITALIER DE LA CÔTE BASQUE**
Arrazoia:	Baionan kokatua den CENTRE OSPITALIER DE LA COTE BASQUE ospitalearen webgunea frantses hutsean da (www.ch-cote-basque.fr).
Erantzuna:	

Zenbakia: 409-2011	**CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE**
Arrazoia:	CCIk argitaratutako formakuntzarako katalogoa frantses hutsean da
Erantzuna:	

Zenbakia: 869-2011	**CONSEIL D'ARCHITECTURE, D'URBANISME ET DE L'ENVIRONNEMENT DES PYRENÉES ATLANTIQUES**
Arrazoia:	Agentziak Senpereko etxeetan abenduaren 1ean aholkuak urririk eskaintzen dituela informatzeko banatu duen publizitatea frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 582-2011	**CPAM**
Arrazoia:	Apirilaren 4an CPAM erakundeak herritarrari helarazi dion jakinarazpena frantses hutsean da. Bertan enpresaren inguruko informazio-eguneraketa aipatzen da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 583-2011	**CPAM**
Arrazoia:	Uztailaren 27an CPAM erakundeak herritarrari helarazi dion jakinarazpena frantses hutsean da. Bertan lan-istripu zein eritasun-profesionalen gaineko kotizazio tasaren berri ematen zaio.
Erantzuna:	

Zenbakia: 578-2011	**DIRECTION GENERAL DES FINANCES PUBLIQUES**
Arrazoia:	Urrian helarazi Sozietateen gaineko zergetako inprimakia frantses hutsean zen: *Impôt sur les sociétés collectivités publiques ou privées agissant sans but lucratif*.
Erantzuna:	FINANTZA PUBLIKOEN KUDEATZAILE NAGUSIA: *2008ko urriaren 3an kexa beraren inguruan bidali nizun erantzunak balio osoa du oraingo honetan ere. Orduko edukiak berresten ditut. Kontseilu Konstituzionalak behin eta berriz ezarritako jurisprudentziaren arabera, zerbitzu publikoa ematen duten zuzenbide publikoko nahiz pribatuko erakunde eta pertsonak, zein erabiltzaileak frantsesa erabiltzera behartuta daude administrazio eta zerbitzu publikoekiko harremanetan. Era berean, partikularrek administrazio eta zerbitzu publikoekin dituzten harremanetan ezin da frantsesa ez den hizkuntza bat erabiltzeko eskubidea nagusitu. Bestetik, Konstituzioaren 75-1. artikuluaren bidez erregio-hizkuntzak Frantziako ondare deklaratu izanak, ez du zalantzan jartzen Konstituzioaren 2. artikuluan frantsesari aitortzen zaion nagusitasuna, ez eta eskubide berririk aitortzen ere. Ondorioz, administrazioa ez dago behartuta herritarrei frantsesa ez den hizkuntzan idatzitako agiriak eskuratzera.*

Zenbakia: 346-2011	**INSTITUT FRANÇAIS - BILBO**
Arrazoia:	Frantziako Errepublikaren enbaxadaren menpeko Bilboko INSTITUT FRANCAIS erakundearen web gunea -ecrire@consulfrance-bilbao.org- gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 985-2011	**MAISON DE LA SOLIDARITÉ DEPARTAMENTALE**
Arrazoia:	Herritarrak azaroaren 30ean frantses hutsean jaso zuen KANBOKO MAISON DE LA SOLIDARITE DEPARTEMENTALE egiturak eta PIRINIO ATLANTIKOETAKO KONTSEILU OROKORRAK haurdunaldiaren inguruko xehetasunak eskatzeko kontaktatu daitekeen jendeaz informatzeko gutuna eta PMI egiturei buruzko informazioa ematen duen esku-orria.
Erantzuna:	

Zenbakia: 406-2011	**MINISTÈRE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS**
Arrazoia:	Ministerioak apirilaren 28an Urruñan banatu zergetako dokumentua frantses hutsean zen.
Erantzuna:	FINANTZA PUBLIKOEN KUDEATZAILE NAGUSIA: *2008ko urriaren 3an kexa beraren inguruan bidali nizun erantzunak balio osoa du oraingo honetan ere. Orduko edukiak berresten ditut. Kontseilu Konstituzionalak behin eta berriz ezarritako jurisprudentziaren arabera, zerbitzu publikoa ematen duten zuzenbide publikoko nahiz pribatuko erakunde eta pertsonak, zein erabiltzaileak frantsesa erabiltzera behartuta daude administrazio eta zerbitzu publikoekiko harremanetan. Era berean, partikularrek administrazio eta zerbitzu publikoekin dituzten harremanetan ezin da frantsesa ez den hizkuntza bat erabiltzeko eskubidea nagusitu. Bestetik, Konstituzioaren 75-1. artikuluaren bidez erregio-hizkuntzak Frantziako ondare deklaratu izanak, ez du zalantzan jartzen Konstituzioaren 2. artikuluan frantsesari aitortzen zaion nagusitasuna, ez eta eskubide berririk aitortzen ere. Ondorioz, administrazioa ez dago behartuta herritarrei frantsesa ez den hizkuntzan idatzitako agiriak eskuratzera.*

Zenbakia: 407-2011	**MINISTÈRE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS**
Arrazoia:	Ministerioak maiatzaren 10ean Ziburun banatu zergetako dokumentua frantses hutsean zen.
Erantzuna:	FINANTZA PUBLIKOEN KUDEATZAILE NAGUSIA: *2008ko urriaren 3an kexa beraren inguruan bidali nizun erantzunak balio osoa du oraingo honetan ere. Orduko edukiak berresten ditut. Kontseilu Konstituzionalak behin eta berriz ezarritako jurisprudentziaren arabera, zerbitzu publikoa ematen duten zuzenbide publikoko nahiz pribatuko erakunde eta pertsonak, zein erabiltzaileak frantsesa erabiltzera behartuta daude administrazio eta zerbitzu publikoekiko harremanetan. Era berean, partikularrek administrazio eta zerbitzu publikoekin dituzten harremanetan ezin da frantsesa ez den hizkuntza bat erabiltzeko eskubidea nagusitu. Bestetik, Konstituzioaren 75-1. artikuluaren bidez erregio-hizkuntzak Frantziako ondare deklaratu izanak, ez du zalantzan jartzen Konstituzioaren 2. artikuluan frantsesari aitortzen zaion nagusitasuna, ez eta eskubide berririk aitortzen ere. Ondorioz, administrazioa ez dago behartuta herritarrei frantsesa ez den hizkuntzan idatzitako agiriak eskuratzera.*

Zenbakia: 404-2011	**OFFICE 64 DE L'HABITAT**
Arrazoia:	Ziburuko etxebizitza sozialak kudeatzen dituen OFFICE 64 DE L'HABITAT erakundeak eraiki auzogune berrien izenak frantses hutsean dira: Résidence Evariste Baignole eta Résidence Cazaubon.
Erantzuna:	

Zenbakia: 580-2011	**POLE EMPLOI - AQUITAINE**
Arrazoia:	Maiatzaren 9an Bordeleko POLE EMPLOI AQUITAINE erakundeak helarazi jakinarazpena frantses hutsean da. Bertan identifikaziorako zenbakiaren berri ematen zitzaion herritarrari.
Erantzuna:	

Zenbakia: 661-2011	**POLE EMPLOI - AQUITAINE**
Arrazoia:	Urriaren 24an Bordeleko POLE EMPLOI AQUITAINE erakundeak helarazi gutuna eta galdategia frantses hutsean dira. Bertan "esku-langileen beharrei" begirako inkesta betetzea galdetzen zitzaion herritarrari.
Erantzuna:	ESKUALDEKO ZUZENDARIA: *Kexan aipatzen duzuen galdetegia 2002tik hona erabiltzen da. Helburua enplegatzaileek hurrengo urterako dituzten esku-lan beharrak ezagutzea da, enplegu eskatzaileak eskari gehien duten lanbideetara bideratu ahal izateko. Pôle Emploiren hizkuntza-irizpidea Frantziako Konstituzioaren 2. artikuluari eta frantsesaren erabilerari buruzko 94-665 legeari lotzen zaio. Frantsesaren erabilera derrigorrezkoa da zerbitzu publikoa ematen duten zuzenbide publikoko nahiz zuzenbide pribatuko pertsona juridikoen kasuan. Horrek ez du esan nahi, ordea, Frantziako ondarearen parte diren erregio hizkuntzen sustapena eta garapena galarazten denik. Enplegu zerbitzu publikoari dagokionez, erabiltzaileek Pôle emploiri zuzendutako erantzunak frantsesez egiteko obligazioa dute, baina nahi izanez gero, euskarazko itzulpena erants dezakete. Esku-lan beharren inkesta ez denez berez enplegu zerbitzu publikoaren eginkizuna, eragile ekonomikoek nahi izanez gero, euskaraz erantzun dezakete galdetegia.*

Zenbakia: 401-2011	**POLE EMPLOI - MIARRITZE**
Arrazoia:	Otsailaren 17an MIARRITZEKO POLE EMPLOI agentziak euskaraz idatzi txeke bat atzera bota du, bigarren aldikotz. Txekea ez onartzearen arrazoia, frantsesez ez idatzia izatea da: *Vous nous avez adressé un chèque en remboursement de votre trop-perçu. Nous vous le retournons ci-joint car il n¤est pas recevable pour la raison suivante: Merci de rédiger le chèque en français.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 265-2011	**RECTORAT DE BORDEAUX**
Arrazoia:	Baxoa pasatu behar duten ikasleek Historia-Geografia irakasgaia salbu ez dute aukerarik gainerako ikasgaien froga euskaraz pasatzeko.
Erantzuna:	BORDELEKO AKADEMIAKO ERREKTOREA: *(…) Gogorarazi nahi dizut nazioko azterketak testu nazionalek arautzen dituztela, eta nik ez dut horiek aldatzeko eskumenik. Dagoeneko euskaraz egin daitezkeen probak indargabetzera doaz (matematikak kolegioetako brebeta eta historia-geografia baxoan)). Berez, kolegioetako brebeta historia-geografiako proba soilik da legezkoa. Beraz, ezinezkoa zait zuen eskakizunari positiboki erantzutea. Hala ere, Hezkuntza, Ministerioko Eskoletako Irakaskuntza Zuzendaritza Nagusiari zuek helarazitako eskakizunak jakinarazi dizkiot, irtenbideak azter ditzaten.*

Zenbakia: 411-2011	**SNCF**
Arrazoia:	SNCF eta Akitaniak, abendutik otsaila bitarteko tren ordutegiak iragartzeko argitaratu esku-orria frantses hutsean eskuratu du Donibane Lohizuneko tren geltokian
Erantzuna:	

Zenbakia: 1028-2011	**SNCF**
Arrazoia:	Abenduaren 1ean Izzy Pass harpidetza duten bezeroei helarazitako CLUB TER AQUITAINE gida eta horrekin batera zihoan gutuna frantses hutsean ziren.
Erantzuna:	

Zenbakia: 408-2011	**TRÈSOR PUBLIC**
Arrazoia:	ALTXOR PUBLIKOAK maiatzaren 6an Senperen banatu zergetako dokumentua frantses hutsean zen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 579-2011	**URSAAF**
Arrazoia:	URSSAF erakundeak apirilaren 5ean helarazi zion jakinarazpen administratiboa frantses hutsean da. Bertan elkartearen afiliazioaren gaineko informazioa eskaintzen zen.
Erantzuna:	

Horien artean 3 Pôle Emploi erakundeari zuzendutakoak dira. Bi CPAMera eta beste bi Estatuko Aurrekontuen eta Finantza Publikoen Kudeatzaile Nagusira. Pôle Emploi erakundera igorritako hiruak idatzizko erabilerarekin, hau da, herritarrari zuzendu jakinarazpen, gutun eta inprimakiekin edota euskaraz idatzitako txekeak ez onartzearekin dute zerikusia. 580-2011 eta 661-2011 zenbakia duten kexetan, idatzizko erabilerari doakionez, herritarrari zuzendu jakinarazpen, gutun eta inprimakiak frantses hutsean dira. Bestalde, herritarrari ez zaio bi alditan onartu euskaraz idatzitako txekea (401-2011), arrazoia *frantsesez idatzia ez izatearena delarik*.

CPAM erakundeari zuzendutako kexek ere, idatzizko erabilerarekin dute zerikusia. 582-2011 eta 583-2011 zenbakia duten kexetan, herritarrari frantses hutsean helarazi zaizkio jakinarazpenak.

Aurreko urtetan gertatu bezalaxe, Estatuko Finantza Ministerioarekin zerikusia duten hiru erakundeek, hots, Ministère du Budget et des Comptes Publics, Direction générale des Finances Publiques eta Centre des Finances publiques erakundeek, behin eta berriro errepikatu dute zio berdina. Izan ere, herritarrei banatu zergen aitorpenerako (406-2011 eta 407-2011), sozietateen gaineko zergetako (578-2011) edota Etxebizitza eta telebista zergetako inprimakiak eta jakinarazpenak (677/2011) frantses hutsean igortzea. Agerikoa da, hiru kexa jaso dituela Frantses Estatuko Ministerioak arrazoi berdinarengatik.

Bi kexa jaso ditu ere SNCF erakundeak. 411-2011 kexak, abendutik otsaila bitarteko tren ordutegi aldaketak iragartzeko esku orria frantses hutsean zabaldu dela salatzeko jo du herritarrak Behatokira. 1028-2011 espedientearen kasuan, Izzy Pass harpidetza duten bezeroei helarazitako gida eta gutuna frantses hutsean zirelakoan bideratu da.

Azkenik kexa bana jaso dute Centre Hospitalier de la Côte Basque (540-2011), CCI (409-2011), Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement (869-2011), Bilboko Frantses Institutuak(346-2011) , Office 64 de l'Habitat (404-2011), Bordaleko Errektoregoa (265-2011), Altxor Publikoa (408-2011) eta Urssaf (5579-2011) erakundeek.

Zio gehienek komunikazioarekin zerikusia dute, webgunea, katalogoa, esku-orria, gutuna, zergetako inprimakia, jakinarazpena frantses hutsean edota gaztelania hutsean (Bilboko Institutua) izateagatik bideratu ditu behatokiak. Horien artean, Bordaleko errektoreari helarazitako kexa azpimarratzekoa da. Baxoaren azterketa aurkeztu behar duten ikasleek, historia-geografiako gaia soilik pasa dezakete euskaraz, gainerateko gai guziak frantsesez pasatu behar dituztelarik.

ERANTZUNAK

Akitaniako Pôle Emploi erakundeak 661-2011 kexari egin erantzunean, Frantziako Konstituzioaren 2. artikuluari eta frantsesaren erabilera buruzko 94/665 legea ditu aipagai. Izan ere, frantsesaren erabilera derrigorrezkoa dela zerbitzu publikoetan, baina horrek, Frantziako ondarearen parte diren erregioetako hizkuntzen sustapena eta garapena galarazten denik, gehitzen du. Bestalde, herritarrak, Pôle Emploi erakundeari zuzendu erantzunak frantsesez egiteko obligazioa dutela gaineratzen du, baina nahi izanez gero, euskarazko itzulpena erantsi daitekeela dio eta galdategia euskaraz erantzun dezaketela.

Behatokiak bideratutako kexek Aurrekontuen Ministeriotik erantzun berdina jaso dute gutun bakarrean. Kexa errepikakorra den heinean, 2008an jada Ministerioak egin erantzunari erreferentzia egiten dio gutun honetan. Egoera ez dela aldatu eta erantzuna berdina izaten segitzen duela jakitera ematen diote Behatokiari. Izan ere, Kontseilu Konstituzionalak ezarritako jurisprudentziaren arabera, zerbitzu publikoa ematen duen erakundeak, zein erabiltzaileak, frantsesa erabiltzera behartuak direla azpimarratzen du, Administrazio eta zerbitzu publikoekiko harremanetan.

Bestalde, Konstituzioaren 75-1. artikuluaren bidez erregio-hizkuntzak Frantziako ondare bilakatu badira ere, ez du zalantzan ezartzen Konstituzioaren 2. artikuluan frantsesari aitortzen zaion nagusitasuna eta ez du eskubide berririk aitortzen. Ondorioz, Administrazioa ez da behartua herritarrari frantsesa ez den hizkuntza batean inprimakiak helaraztea.

Bestalde, Finantza Publikoen Kudeatzaile Nagusiak ere, termino beretan erantzuten dio Behatokiari.

Bordeleko Akademiako Errektoreak Behatokiari gogorarazten dio baxoko azterketa, azterketa nazionala dela eta, hortaz, nazioko azterketak testu nazionalek arautzen dituztela, eta ondorioz berak ez duela horiek aldatzeko eskumenik. Beraz, ezinezkoa zaiola Behatokiak egin eskakizunari positiboki erantzutea. Hala ere, Hezkuntza, Ministerioko Eskoletako Irakaskuntza Zuzendaritza Nagusiari helarazitako eskakizunak jakinaraziko dizkiola hitz ematen du, irtenbideak azter ditzaten.

BALORAZIOA

Herritarrak Behatokira helarazitako kexek argi uzten dute, Frantziako Estatuko Administrazioetako zerbitzuek, informazio kanpainak eta herritarrei zuzendutako inprimakietan, galdetegietan, gutun jakinarazpenetan eta abarretan frantsesa soilik erabiltzen dutela.

Frantziako Konstituzioan, 2008an, 75-1 artikulua gehitu bazen ere, zeinek, "Erregioetako hizkuntzak Frantziaren parte direla" dioen, argiki ikusi daiteke, 2. artikulua dela indarrean gelditzen dena, baita frantsesaren erabilera derrigor egiten duen 1994ko Toubon Legea ere. Hortaz, euskara baliatu nahi duten herritarrek bigarren mailakoak izaten jarraitzen dute Administrazio horiekiko, itzulpena onartzen bazaie ere.

Txekeak euskaraz idaztea bermatzen duen legerik ez bada ere, gaur egun, nahiko onartua den jarduera da. Bankuek ere, txekeroak elebitan eskaintzen dituzte. Haatik, herritarrari bi alditan ezeztatu zaizkio txekeak, horrek ekarri diezaiokeen kalte ekonomikoak tartean.

ONDORIOAK: FRANTZIAKO ESTATUKO ADMINISTRAZIOA

2011n Behatokian jasotako kasuek nahiko esanguratsuak dira Estatuko Administrazioak eta horien menpeko erakundeek euskaldunen hizkuntza-eskubideei buruz duten jokaera ikusteko.

Frantziako Estatuko Administrazioek herritarren eskura ezartzen dituzten inprimaki, jakinarazpen, komunikazio euskarri, gutun eta oro har, informazio instituzionala, publizitateak, web orriak, ez dutela ahalbidetzen frantsesa ez den beste hizkuntza baten erabilera.

Kexen nondik norakoak begiratuz gero, eta kexa honen errepikakortasuna kontuan hartzen bada, berritz ere 2. artikulua eta Toubon Legearen atzean izkutatzen da frantses administrazioa.

Erantzun horiek, aurrekoak bezalaxe, erakusten digute 2008tik hona, 75-1. artikuluak ez duela egoera aldatu eta ez duela inongo balio juridikorik.

4.3. EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Euskal Autonomia Erkidegoak 171 kexa jaso ditu guztira 2011 urtean.

ATALAK	
OSASUNA ETA KONTSUMOA: OSAKIDETZA	47
JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIOA	38
HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA	26
ENPLEGU ETA GIZARTE GAIAK	18
HERRIZAINGOA	16
ETXEBIZITZA, HERRI LAN ETA GARRAIOAK	15
KULTURA	4
LEHENDAKARITZA	5
INDUSTRIA, BERRIKUNTZA, MERKATARITZA ETA TURISMOA	2
GUZTIRA	**171**

2. ATALEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. OSAKIDETZA: 47 espediente

Kexa guztiek izan dute eskubide-urraketa izaera eta horietako askok bai eta lege urraketaren izaera ere.

SINOPSIAK

Zenbakia: 1-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Debagoienako ospitalean mediku espezialista erdaldunarekin eman diote hitzordua mediku euskaldunik ez dagoelako. Euskaraz artatu ahal izateko Gasteizera joan beharko duela esan diote.
Erantzuna:	DEBAGOIENEKO OSPITALEKO ZUZENDARI-GERENTEA: *paziente honi konponbide hauxe proposatuko zaio: Debagoieneko Ospitalean fakultatibo elebidunik ez duen atentzio espezializatuko unitate batean hitzordua duenean, kontsulta horretan mediku egoiliar euskaldun baten laguntza onartzea.*

Zenbakia: 13-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	ARRASATEKO LARRIALDIETAKO zerbitzuan otsailaren 27an umea larrialdietara eraman eta eskumuturrean jarritako itsaskinak gaztelania hutsean zeuden.
Erantzuna:	

Zenbakia: 38-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Erandio Goikoako osasun-zentroan ez dute sekulan euskaraz artatu: ez administrariak, ezta sendagileek ere. Azkeneko bisitetan bi ordezko izan dira, eta biak erdaldunak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 60-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Lutxana-Barakaldoko anbulategira joan zen hitzordua eskatzera eta euskaraz hitz egindakoan, langileak erantzun: *¿No me puedes hablar normal?* Herritarrak euskaraz aritzea oso arrunta zela erantzun zionean, langilea oihuka hasi zitzaion.
Erantzuna:	EZKERRALDEA-ENKARTERRI ESKUALDEKO ZUZENDARI-GERENTEA: *Osakidetzako Euskara Plana betez, Ezkerraldea-Enkarterri Eskualdeak beharrezko neurriak hartu ditu herritarrei atentzioa euskaraz eskaini ahal izateko. Asko sentitzen dugu Lutxana-Barakaldoko osasun-zentroan zuek aipatutako egoera gertatu izana eta gustatuko litzaiguke herritar horri barkamena eskatzea.* EZKERRALDEA-ENKARTERRI ESKUALDEKO ZUZENDARI-GERENTEA: Eskerrik asko zerbitzua hobetzen laguntzeagatik.

Zenbakia: 64-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	2008an hasita, Deba Garaiko Ospitalean zailtasun larriak ditu euskaraz tratatua izateko. 2010eko otsaileko eta 2010eko urriko "elkarkontsulta" bi bertan behera geratu zaizkio, gaztelaniaz tratatua izatea onartu ez duelako. Kontsulta haietako bat, urrikoa, "presazkoa" zen.
Erantzuna:	DEBAGOIENEKO OSPITALEKO ZUZENDARI-GERENTEA: *egoera soluzio bidean da.*

Zenbakia: 92-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Santurtzi-Mamarigako osasun-etxean mediku euskaldunik ez dagoela jakinarazi diote harreran.
Erantzuna:	EZKERRALDEA-ENKARTERRI ESKUALDEKO ZUZENDARI-GERENTEA: *Egon badago atentzioa euskaraz eskaini ahal dion medikua.*

Zenbakia: 165-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	OSAKIDETZAren web gunearen bidez ordua eskatutakoan, bidaltzen duten jakinarazpena oso euskara traketsean dago idatzita.
Erantzuna:	

Zenbakia: 197-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	DONOSTIAKO OSPITALean otsailaren 23an Ginekologia eta Obstetrizia Departamentuan luzatu zioten txostena gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	DONOSTIA OSPITALEKO ZUZENDARI GERENTEA: *Elebitasuna bultzatzeko urratsak ematen ari gara. Halaber, sortu dugun desadostasunak zinez atsekabetzen gaituela adierazi nahi dizut.*

Zenbakia: 203-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	OSAKIDETZAk sortutako web gune berriaren euskarazko bertsioa mota desberdinetako akatsez beteta dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 204-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	OSAKIDETZAren O-sarean izeneko blogaren euskarazko bertsioan abenduaren 22tik hona argitaratutako hamalau sarreretatik bi dira euskarazkoak. Horretaz gain, O-sarean ekimenaren deskribapen-izena beti gaztelaniaz ageri da: *EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA en Red*.
Erantzuna:	

Zenbakia: 293-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Maiatzaren 12an zita bat hartzeko deitu zuen telefonoz eta bera euskaraz hasi zen arren, gaztelaniaz egin behar izan zuen langileak ez baitzekien euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 299-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Maiatzaren 12an Nazioarteko Osakidetzako Txartela atera behar duen lagun talde batek Osakidetzara deitu zuen argibideak eskatzeko. Deitu zuenak euskaraz hitz egin nahi zuela adierazi zuen eta une hartan ez zegoela euskaldunik eta 13:00ak eta 13:30ak bitartean deitzeko erantzun zioten. Ordu horretan berriz deitu zuen eta euskaraz informatua izateko bertara joan behar zuela erantzun zioten orduan.
Erantzuna:	

Zenbakia: 308-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Gernika-Lumo osasun-zentroan bai ginekologo bai emaginaren ordezko erdaldunek atenditu dute. Erreklamazio orria bete eta itzulpen zerbitzua eskatu du. Erantzuna jaso du -ekainak 3-; Jose Manuel Otero López jaunarena esanetan, langileria gehiena euskalduna da eta euskalduntze prozesua luzea da. Gutunak hizkuntza-akatsak ditu.
Erantzuna:	OSAKIDETZAKO BARRUALDEKO ESKUALDEKO ZUZENDARI-GERENTEA: *bi langileek 2. hizkuntza eskakizuna egiaztatuta dute eta pazientea atenditu zuen emaginarekin harremanetan jarri ondoren, zera adierazi digu, bere aldetik ez dagoela inolako arazorik pazienteak euskaraz atenditzeko. Horiek horrela, kasu honetan ez dakigu zergatik gertatu zen arazoa, horrela eskatu ez zuelako edo agian langileak pazienteak euskaraz berba egiteko zuen nahi hori antzeman ez zuelako. Aurreko gutunaren hizkuntza mailako akatsak direla eta, Gernikako Lehen Mailako Atentzioko Unitatetik euren akatsa izan zela eta horrelakorik berriro gerta ez dadin saiatuko direla jakinarazi digute.*

Zenbakia: 310-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Ekainaren 4an Donostiako ospitalean erresonantzia magnetikoa egiteko hitzordua zuen. Harrera lekuan euskaraz zuzendu eta ez zekitela erantzun zioten. Horretaz gain, erresonantzia egiteko sinatu beharreko agirira ere gaztelania hutsean luzatu zioten.
Erantzuna:	GIZA BALIABIDEETAKO ZUZENDARI ORDEA: *Osatek-ek barkamena eskatzen du.*

Zenbakia: 343-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Uztailaren 13an Prin kaleko anbulategira deitu zuen hitzordua eskatzeko eta 943.006.100 telefonora deitzeko esan zioten. Grabatutako ahots batek *¿Desea ser atendido en castellano?* galdetu zion. Pertsona batekin hitz egin zuenean hau erdalduna zen eta euskaraz zekien norbaitekin jartzeko eskatu zuenean ez zegoela inor esan zioten, *en castellano* egiteko eskatuz modu zakarrean. Azkenean eskegi egin zioten telefonoa hitzordua adostu gabe.
Erantzuna:	DONOSTIA OSPITALEKO PERTSONALEKO ZUZENDARIA: *Erakunde honetan, bezeroak artatzeko telefono-deiak erantzuteko ez da sistema hori erabiltzen. Kexan aipatzen den egoera geure ospitalean gertatu bada, hau aztertu eta zuzentzeko neurriak hartuko ditugu aurrerantzean horrelakorik gerta ez dadin.*

Zenbakia: 344-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Uztailaren 8an Txagorritxu Ospitalera zita bat eskatzeko deitu zuen eta telefonoa hartu zuenak esan zion ez zekiela euskaraz. Beste inor zegoen galdetuta honek erantzun zion beste lankide erdaldun bat zegoela. Euskaraz nahi bazuen, geroxeago deitzeko eskatu zion. Berriz deitu duenean, langile berberak esan zion *que te he dicho que no sé euskara* eta telefonoa eskegi zion zitarena konpondu gabe.
Erantzuna:	OSAKIDETZAKO KUDEAKETA SANITARIOKO ZERBITZUBURUA: *Kasualitatea izan da langile ez euskalduna egotea lanpostu horretan. Deia hartu zuen langileak ez zuen telefonoa eskegitzeko asmorik, beste lankide bati pasatzeko baizik.*

Zenbakia: 356-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Irailaren 13an goizeko 12ak aldera OSAKIDETZAren 944.20.30.20 eta 902.20.30.20 telefonoetara deitu zuen. Bietan grabatutako mezu berbera atera zaio, gaztelania hutsean harrera ematen zuena eta handik aurrera zein hizkuntzatan hitz egin nahi zuen aukera ematen ziona.
Erantzuna:	

Zenbakia: 380-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	OSAKIDETZAk antolatuta maiatzaren 19 eta 20an Gaixo Kronikoen Osasun Arretaren gaineko III. Kongresua egin zen Donostiako Kursaal aretoan. Kongresuan erabili ziren euskarri idatzi guztiak (gonbidapena, egitaraua, akreditazioa, bazkariko menua) gaztelania hutsean idatzita zeuden. Aurkezpena ere ia gaztelania hutsean izan zen, Leire Pajín eta Patxi Lópezek egin zituzten euskaraz entzun ziren hitz apurrak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 381-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	OSAKIDETZAk gaztelania hutsean luzatu zion herritarrari maiatzaren 19 eta 20an Donostian egin zen Gaixo Kronikoen Osasun Arretaren III. Kongresuan parte hartu zuela ziurtatzeko agiria.
Erantzuna:	

Zenbakia: 393-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	OSAKIDETZAren Twitter kontuan, @EUSKO JAURLARITZA – OSAKIDETZAEJGV, gaztelania da nagusi. Ekainaren 10ean hasi ziren tweetak eta txioak bidaltzen. Bada ekainaren 10etik ekainaren 11ko 19:10era bitartean hamazazpi txio bidali zituzten guztira eta horietatik lau baino ez zeuden euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 415-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Lan eskaintza Publikoaren oinarri orokorretan euskara jakitearen merezimendua txikitu egiten da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 416-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Lehen mailako Atentzioko Pediatria Unitateetako lanpostuak betetzeko oposizio-lehiaketa deialdian euskararen balorazio erlatiboa gutxitu egin da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 417-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Ginekologia lanpostuak betetzeko oposizio-lehiaketa deialdian euskararen balorazio erlatiboa gutxitu egin da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 418-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Erradiodiagnostikoko lanpostuak betetzeko oposizio-lehiaketa deialdian euskararen balorazio erlatiboa gutxitu egin da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 488-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Ekainaren 27an zabaldu berri zuen Facebook-en orrialdean agertzen ziren post guztiak gaztelania hutsean zeuden. Kexa hau bideratzen ari garen egunean ere, guztiak gaztelania hutsean daude. *https:--www.facebook.com-pages-Hospital-de-Cruces-Gurutzetako-Ospitalea*
Erantzuna:	GURUTZETAKO OSPITALEKO KOMUNIKAZIO BURUA: *Dagoeneko Gurutzetako Ospitalearen Facebook-en euskarazko postak ere badaude, horixe baitzen gure hasierako asmoa.*

Zenbakia: 553-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Santa Marina Ospitalean ez dago ondoan zehazten diren ordutegietan euskaraz egiteko eskubidea bermaturik: eguneroko gaueko txandan eta harrera zerbitzuan, asteburuetan goizeko 8:00etatik 9:00etara eta gaueko 21:00etatik 22:00etara.
Erantzuna:	

Zenbakia: 563-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Abuztu hasieran OSAKIDETZAko langileak *Tarjeta Profesional* delakoaren inguruko informazioa gaztelania hutsean jaso zuen etxean, bai aurkezpeneko orria eta baita instrukzioak ere. Bidaltzailea Bidasoa Ospitaleko Giza Baliabideen Erakunde Zentrala zen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 672-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Donostiako Alde Zaharreko osasun-zentrora deitu zuen irailaren 5ean hitzordua hartzeko eta telefonoaren bestaldean zegoen pertsonak, den-dena gaztelaniaz erantzun zion. Herritarrak ostegunerako nahi zuela hitzordua esan eta *para el martes?* erantzun zion langileak.
Erantzuna:	OSAKIDETZAKO EKIALDE ESKUALDEKO PERTSONALEKO ZUZENDARIA: *Zentroko deiak dei-zentro batera bideratzen dira. Zentro horretan euskaraz ez dakiten langile batzuk badiren arren, txanda guztietan aritzen dira langile elebidunak. Dena dela, dei-zentro horretako egoerak epe laburrean hobera egingo du euskarari dagokionez, izan ere, langile elebidun gehiago hasiko dira lanean.*

Zenbakia: 703-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Leza Ospitaleko langile euskalduna da eta lanean ari zela laneko arazo bat jakinarazi behar izan zion beste langile bati. Honi deitu eta en castellano erantzun zion, modu zakarrean. Kexa jartzen duenaren ustez, aipatu langileak profil euskalduna dauka eta horretarako prestakuntza jaso du.
Erantzuna:	

Zenbakia: 708-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Irailaren 13an medikuarekin hitzordu bat hartzeko telefonoz deitu zuen eta ezarritako sistema berriak, Orain, gaztelaniaz hitz egiten du lehendabizi, ondoren tekla bat zapaldu behar duzu euskaraz egiteko.
Erantzuna:	

Zenbakia: 715-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	7 urteko semea du eta OSAKIDETZAk PADI - Haurren Hortzak Zaintzeko Programan sartuta dauden dentisten zerrenda bidali dio urtero legez. Zerrendak ez ditu zerbitzua euskaraz ematen duten dentistak identifikatzen. Hori horrela, telefono-dei mordoxka egin behar izan du dentista euskalduna topatzeko.
Erantzuna:	

Zenbakia: 736-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Amezketako osasun-zentroan bere sendagilearekin beti egin du euskaraz. Azaroaren 22an, berriz, osasun-zentrora joan zen eta gaztelaniaz egin behar izan zuen ordezkapena egiten ari den sendagilea ez delako euskalduna.
Erantzuna:	GIPUZKOA-MENDEBALDE ESKUALDEKO PERTSONALEKO ZUZENDARIA: *Mediku erdalduna kontratatu bazen, euskaldunik ez zegoelako izan zen.*

Zenbakia: 759-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	SMS guztiak euskaraz bidaliko zioten agindua izan arren, azaroaren 11n gaztelania hutsean jaso zuen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 854-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	5 hilabeteko haurra du eta pediatra erdalduna zuenez, pediatra euskalduna eskatu zuen Errekaldeko anbulatorioan. Eskaera aurkeztu zuen egunean bertan deitu zioten pediatra euskalduna izango zuela esateko. Kontsultara joan zenean pediatra berriak esan zion: *Me han dicho que te han cambiado conmigo por el tema del euskara. Yo tengo el perfil pero no sé hablar en euskara. Si tuviera que darte una explicación en euskara sería incapaz*. Errekaldeko anbulatorioan egon badago pediatra euskalduna, baina bajan dago eta bere ordezkoak titulua izan arren, ez du zerbitzua euskaraz ematen.
Erantzuna:	OSAKIDETZAKO GIZA BALIABIDEETAKO ZUZENDARIA: *pediatrak esan zuena zen "bere gaitasuna ez zela agian zuek espero bezalakoa izango". Ez zuen eragozpenik euskaraz egiteko (…) beti ere, 2. hizkuntza eskakizuna egiaztatuta izateak aitortzen duen mailan.*

Zenbakia: 855-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Deustuko osasun zentrora, 946.006.647 zenbakira, deitu zuen urriaren 20an. Ezin izan zuen euskaraz hitz egin telefonoa hartu zion langileak ez zuelako euskara ulertu ere egiten.
Erantzuna:	

Zenbakia: 889-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Urriaren 27an 13:00ak aldera Etxabarriko anbulatoriora deitu zuen. Herritarrak *Egun on* esan eta operadoreak *Buenos días* erantzun zion. Hortik aurrera elkarrizketa gaztelaniaz izan zen. Langileak modu atseginean artatu zuen arren, herritarrak ezin izan zuen euskaraz aritu.
Erantzuna:	

Zenbakia: 893-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	OSAKIDETZAren 945.00.68.00 zenbakira deitu zuen hitzordua atzera diezaioten eskatzeko. Hasieran euskaraz hitz egiteko aukera izan zuen, baina deia Psikiatriara desbideratu zutenean, une hartan ez zegoela euskaldunik erantzun zioten eta euskaraz artatua izateko aste bat edo bi itxaron behar zuela esan zioten.
Erantzuna:	ARABAKO OSASUN MENTALEKO SAREKO PERTSONALEKO ZUZENDARIA: *Bezeroaren arretako administrari-lanpostuek dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzeko derrigortasun-datak dituzte; ez ordea, Psikiatriako fakultatibo espezialisten lanpostuek.*

Zenbakia: 900-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	OSAKIDETZAren Ezkerraldea-Enkarterri osasun-eskualdeko egoitzara joan zen kontsulta bat egitera. Euskaraz azaldu nahi izan zituen galderaren nondik norakoak, baina une horretan euskaraz arta zezakeen pertsona ez zegoela erantzun zioten. Gaztelaniaz egin behar izan zuen kontsulta, egoerak hartara behartuta.
Erantzuna:	EZKERRALDEA ENKARTERRI ESKUALDEKO ZUZENDARI-GERENTEA: Osakidetzako Euskara Plana betez, Ezkerraldea-Enkarterri Eskualdeak beharrezko neurriak hartu ditu herritarrei atentzioa euskaraz eskaini ahal izateko. Horregatik, asko sentitzen dugu gure Eskualdeko egoitzan zuek aipatutako egoera gertatu izana.

Zenbakia: 901-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	OSAKIDETZAk SUPRE izeneko programa informatiko berria ezarri du errezeta elektronikoaren sistema abian jartzeko. OSAKIDETZAko medikuek ikastaroa egin behar izan dute programa berria erabiltzen trebatzeko. Ikastaroak gaztelaniaz soilik eskaini dira. Euskaraz egiterik bazen galdetu zuen baina ezetz erantzun zioten
Erantzuna:	

Zenbakia: 902-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Gasteizko Zaramaga auzoko anbulatorian erabiltzaileei zuzendutako mezuak pasatzen dituen panel elektronikoa dago. Mezuak gaztelaniaz bakarrik pasatzen dituzte: *Si quiere una vida sana, no fume. Haga deporte*, eta gisakoak.
Erantzuna:	ARABAKO OSASUN MENTALEKO SAREKO PERTSONALEKO ZUZENDARIA: *Egun gutxi barru, aipatutako pantailan informazio-mezuak gazteleraz zein euskaraz emango dira.*

Zenbakia: 903-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Herritarrak euskaraz idatzitako kexa aurkeztu zuen Gasteizko Zaramaga auzoko anbulatorioko panel elektronikoak mezuak gaztelaniaz soilik pasatzen dituela salatuz. Gaztelania hutsean jaso du OSAKIDETZAk bere kexari erantzunez helarazi dion gutuna.
Erantzuna:	

Zenbakia: 923-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	OSAKIDETZAk banatzen duen haurraren kartillan euskarazko testuetan akats ugari daude: *4. Gestaciones previas - haurdunaldiak aurrekoak, 7. Motivos - motiboak, 6. Parto múltiple - erditze multiplea,* etab.
Erantzuna:	

Zenbakia: 958-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	OSAKIDETZAko oposizio-lehiaketan izena emateagatiko tasa ordaindu du eta Euskadiko Kutxatik jaso duen ordainagirian azalpen guztiak gaztelania hutsean ageri dira.
Erantzuna:	

Zenbakia: 962-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Azaroaren 14 goizean Gasteizko Olagibel anbulatorioko jende-aurreko harreran hiru langilerekin suertatu zen herritarra eta bakar batek ere ez zekien euskaraz. Urologia zerbitzuko medikuarekin eta erizainarekin ere gaztelaniaz egin behar izan zuen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 970-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Durangoko Herriko Gudarien kalean duen espezialitate-anbulatorioan, harreraren ondoan dagoen desfibriladorearen jarraibideak gaztelania hutsean daude.
Erantzuna:	

Zenbakia: 993-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	GURUTZETA OSPITALEKO PAZIENTE ETA ERABILTZAILEEN ARRETA ZERBITZUAK (PEAZ) gaztelania hutsean igorri zion historia klinikoa jasotzera joateko jakinarazpena.
Erantzuna:	GURUTZETAKO UNIBERTSITATE OSPITALEKO PERTSONAL-ZUZENDARIA: *Inprimaki hori gaztelaniaz baino ez dagoela egiaztatu dugu. Horren arrazoia honako hau da: zerbitzuak darabiltzan dokumentu guztiak aspaldi itzuliak dira. Haatik, datu-baseko agiriren bat hondatu edo galtzen denean, sistemak Informatikako Zerbitzuaren esku dagoen segurtasuneko kopia berreskuratzen du, eta horiek erdaraz daudela konturatu gara. Ondorioz, dokumentuen sorburu diren txantiloi guztiak normalizatzeari ekin diogu, hemendik aurrera denon erabilgarri ele bitan egon daitezen.*

Zenbakia: 1017-2011	**EUSKO JAURLARITZA - OSAKIDETZA**
Arrazoia:	Urria bukaeran OSAKIDETZAren menpeko Debagoieneko Eskualde Ospitalean alaba izan zuten, Arrasaten, alegia. Jaiotza-agiria eta etxeko ospitalizazioko agiriak kenduta, sinatu behar izan zituzten baimen guztiak gaztelania hutsean luzatu zizkieten: bai amari anestesia emateko agiria, amaren baimena eskatzen zuen beste agiriren bat ere eta baita ume jaio berriari egin beharreko froga guztien baimen-agiriak ere.
Erantzuna:	

Kontuan hartuta atal honek kexa-kopurua gehien hartu duela, arrazoiak ere anitzak izan dira. Halere ere, behin eta berriro agertu izan da harrera-guneetan ez dela herritarren hizkuntza-hautua bermatzen, eta behin eta berriz jo behar izan dute gaztelaniara gestiorik sinpleena ere egin ahal izateko.

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzu orokorra gaztelaniaz
Arreta-zerbitzua gaztelaniaz
Ahozko mediku-zerbitzua, kontsultak, gaztelaniaz
Agiriak, gutunak, jakinarazpenak gaztelaniaz
Euskararen ezagutza gutxiago baloratzea
SMS mezuak gaztelaniaz
Twitter, Faceboock, blogak... gaztelaniaz
Panel elektronikoak gaztelania hutsean

Hamar urte hauetan guztietan beltzunea agertu du OSAKIDETZAk Behatokiaren diagnosian. Halaxe izan da 2011n ere.

Dela harreran, dela kontsulta orokor nahiz espezializatuan, herritarari ez zaio euskaraz artatua izateko eskubidea bermatzen, ez telefonoz, ez eta aurrez-aurreko zerbitzua ematerakoan ere.

Zerbitzua euskaraz jasotzeko aukerarik ez izateagatik kexa egin duten herritarrez haratago, erabiltzaile-kopuru zabalagoan du eragina. Kexa gehienetan eskubidea ikuspegi aktibo nahiz pasibotik urratu da herritarrekiko harremanetan.

Ohikoa da herritarrei zuzendutako oharrak, gutunak, inprimakiak, agiriak edota haien osasunari buruzko txostenak eta baimen-agiriak gaztelania hutsean ematea. Larria iruditzen zaigu herritarrak anbulatorioan bertan euskaraz aurkeztutako kexari, OSAKIDETZAk gaztelania hutsean erantzutea (903-2011). Erabat onartezina.

Oso euskaldunak diren herri edo eskualdeetan, Amezketa kasu, familia medikuaren ordezkoa euskalduna ez izatea bezalako erabakiak oso larritzat jotzen ditugu ere (736-2011).

Herritarrek zerbitzua euskaraz eskatzeagatik telefonoz, nahiz aurrez-aurre, jasotako tratu zakarren berri ematen duten kexen (60-2011) larritasuna ere nabarmendu nahi dugu. Are eta larriago herritarra, tratu zakarraren ondotik, (*¿No me puedes hablar normal?* erantzun ondotik oihuka hasi zitzaion langilea*)* zerbitzurik jaso gabe geratu bada (343-2011) edota atzerapenak pairatu behar izan baditu (893-2011)

Zerbitzua euskaraz jaso ahal izateko beste eskualde batera mugitu behar izateak, berriz, argi uzten du, gaur egun oraindik Euskal Herrian zer nolako kalte erantsiak dakarzkion euskaldunari euskaraz bizi nahi izateak: zerbitzua bizi lekutik urrun, joan-etorrian ibili beharra... (1-2011, 854-2001).

Kasu hauek garbi erakusten dute hizkuntza-eskubidea baliatu nahi izateak euskaldunentzat sarritan dakarren eraso emozionala. Baita, zenbaitetan, eskubidea baliatu eta osasun-asistentzia duina jaso nahi izatearen truke herritarrari, pazienteari, sortzen dion arriskua ere (64-2011). Gertaera larriak iruditzen zaizkigu.

Gogora ekarri nahi dugu Hizkuntz Eskubideen Behatokiak *Duinasun bidea* eta *18 urtez eskubiderik gabe* izeneko dokumentalak aurkeztu zituela 2011n. 2011ko lehen kexan oinarritutako (1-2011) dokumental hauen bidez, osasun zerbitzuen erabiltzaileek Osakidetzan bizi duten hizkuntza-eskubide urraketa egoera mahaiganeratu nahi izan zuen Behatokiak. Oihartzun eta zabalkunde handia izan zuen gertaerak eta Osasun Sailburuak berak erantzun zuen salatutako kasua ez ohikoa eta anekdotikoa zela adieraziz. Legebiltzarrean emandako azalpenetan gogor mintzatu zen sailburua herritarraren kontra lazki mintzatuz eta Osakidetzak eskaintzen duen zerbitzuarekin lotutako kexa gutxi jasotzen direla gaineratuz.

Gure ustez, kontsulta euskaraz pasatzeko zazpi hilabe itxaron behar izan zituen kasu honetaz gain, herritarrek Behatokira helarazitako bizipenek, garbi erakusten dute egun ez dagoela osasun-asistentzia euskaraz hartzerik osasun publikoaren sistemaren aldetik, Osakidetzaren aldetik.

393-2011 eta 488-2011 espedienteek erakusten duten bezalaxe, aipatzekoa da osasun-sistemak kudeatzen dituen komunikazio-euskarri berrietan (Twitter, Faceboock) ere ez direla herritarren hizkuntza-eskubideak kontuan hartu.

Azkenik, azpimarratzekoak dira OSAKIDETZAren lan-deialdi inguruko kexak salatzen dutena. 415-2011, 416-2011, 417-2011 eta 418-2011 espedienteetan jasotzen den moduan, espezialitate ezberdinetako lanpostuak betetzeko oposizio-lehiaketa deialdian, euskararen balorazio erlatiboa gutxitu egin da. Azterketa eredua aldatuta, hizkuntz gaitasuna ez baita aurreko deialdietan bezain erabakigarria izango.

Osasun sailburuak berak aitortu zuenez, euskara jakitea "erabakigarria" gerta ez dadin azterketa eredua aldatu egin da.

Deialdi hau ikusita eta Sailburuaren adierazpenak entzunda esan dezakegu ez dagoela borondate irmorik herritarren eskubideak kontuan hartzeko. Are gehiago, lan deialdi berri honek atzera egite bat dakar.

Hau da Behatokira jo duten herritarren bizipenek erakusten duten errealitatea.

ERANTZUNAK

Osakidetzara bideratutako kexen %35 inguruk jaso dute erantzuna Behatokian.

Kasu gehienetan, 60-2011, 64-2011, 308-2011 488-2011, eta 900-2011 espedienteek erakusten duten bezalaxe, Euskara Planean ezartzen diren helburuei eusten dietela, kalitatearen gutxieneko estandarrei eutsi zaiola eta zerbitzua hobetzeko lanean jarraitzen dutela adierazi dute. Baina epe laburrean konponbidea emango zaion zantzurik ez dute agertzen jakinarazpenek.

"¿No me puedes hablar normal?", *"en castellano"* eta telefonoa eskegitzea bezalako erantzun eta tratu zakarren aurrean, ustekabean izan zela, asko sentitzen dutela edo barkamena eskatzearekin batera, telefono bidezko atentziorako zehaztuta dauden irizpideen berri ematen dute.

Hizkuntza mailako akatsaren kasuan, akatsa onartu eta horrelakorik berriro gerta ez dadin saiatuko direla jakinarazten dute.

OSAKIDETZAk zabaldu berri duen Faceboock-en orrialdean gaztelania nagusi dela salatzen duen kexaren inguruan (488-2011), herritarrari gaztelaniaz zuzendutako jakinarazpenaren inguruan (993-2011) eta pantailan informazio-mezuak gaztelania hutsean ematearenean (902-2011), jasotako erantzunek jakinarazten dutenez, dagoeneko konpondu dira edo konpontzeko neurriak hartu direla jakinarazten da.

Larritasun handiko jokabidea iruditzen zaigu ere profesionak euskaldunak ordezkatzeko mediku erdaldunak kontratatzea (736-2011).

BALORAZIOA

Euskal Autonomia Erkidegoari dagokionez, Osakidetza da kexarik gehien jaso duen saila. Osasun arloak beltzune izaten jarraitzen du Euskal Autonomia Erkidegoan. Honek ondorio garbi bat erakusten du Behatokiaren ustez: egun indarrean dauden Dekretuak eta 2011 urtean iraungi zuen Euskara Normalizatzeko Planak ez dira tresna eraginkorrak izan herritarren eskubideak babesteko eta bermatzeko.

Bestela nola ulertu behar da gaur egun, oraindik, jendeari zuzendutako idatzizko oharrak, informazio eta instrukzio orriak, agiriak eta abar gaztelania hutsean egotea?

Nola zerbitzua euskaraz jaso ahal izateko, euskaraz bizi ahal izateko, beste eskualde/osasun-zentro batera mugitu behar izatea edo bestelako zailtasun eta kalte erantsiak pairatu behar izatea?

Osakidetzak oso berandu, Oinarrizko Legea onetsi eta 20 urtera, eutsi zion erakundearen euskalduntze-prozesuari. 20 urte horietan guztietan milaka langile sartu da Osakidetzan inolako euskara gaitasunik egiaztatu behar izan gabe. Euskara plana ezarri eta gero ere, oso apala izan da euskara nahiteaz jakin beharreko lanpostuen kopurua. Gainera, 2011ko Lan Eskaintza publikoan euskara ezagutzearen balorazioa gutxitu egin da.

Osakidetzak, zerbitzu asistentziala eskaintzen die herritarrei. Zerbitzuaren ezaugarri hori dela eta, herritarrak zerbitzua bere hizkuntzan hartu ahal izateak izugarrizko garrantzia dauka osasun zerbitzuaren kalitatean, eta arrazoi horrexegatik beragatik Administrazioak bereziki zaindu beharko luke zerbitzua euskaraz emateko aukera.

Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Itunaren hirugarren ebaluazio txostenean, 2011koan, Behatokiak eskualdeko administrazioek eskaintzen dituzten zerbitzuei buruz emandako gomendioa berezituak ekarri nahi ditugu gogora:

- Euskara benetan eta behar bezala erabil dadila Administrazioak herritarrekin dituen ahozko nahiz idatzizko harremanetan; inprimaki, testu eta agirietan. Ahalegin berezia egin dadila Euskal Osasun Zerbitzuan.

- Komunitateko administrazioan plazak betetzeko garaian euskaraz jakitea baldintzatzat jar dadila, bereziki herritarrekin harremanak izan beharreko lanpostu estrategikoetan. Ahalegin berezia Osasun sailean.

2.2. JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIOA: 38 espediente

Justiziaren alorrean Behatokian 2011n jaso diren kexa gehien-gehienek, 30ek zehazki, Erregistro Zibilen Idazpenekin dute zerikusia.

SINOPSIAK

Zenbakia:16 -2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	ELKARGUNEAk argitaratzen duen agerkarian, otsaileko 32. zenbakian, euskararen presentzia oso eskasa eta desorekatua da; gaztelaniari garrantzi handiagoa ematen dio.
Erantzuna:	
Zenbakia: 53-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Ataungo Erregistro Zibilean euskaraz inskribatu nahi izan dute seme jaioberria. Ezin izan dute, horretarako bitartekorik ez dutelako bertan.
Erantzuna:	
Zenbakia: 54 -2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Adunako Erregistro Zibilean euskaraz inskribatu nahi izan dute seme jaioberria. Gaztelaniaz egin behar izan dute, euskaraz egiteko bitartekorik ez dutelako.
Erantzuna:	
Zenbakia: 86-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Urtarrilaren 31n Arrasateko KZgunera joan eta internetez izena eman zuen. Izena emandakoan inprimakia bete behar zuela esaten diote. Gaztelania hutsean zegoen eta horregatik euskarazkoa eskatu du. Ale bat ere ez dute. Gaztelaniazkoak soilik igortzen dizkietela erantzuten diote. Honetaz aparte, IT txartelaren ziurtagiria ere gaztelania hutsean jaso du.
Erantzuna:	
Zenbakia: 146-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Ofiziozko abokatu euskaldun batek martxoaren 3an jasotako jakinarazpena gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	
Zenbakia: 247-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Maiatzaren 10ean Eusko Jaularitzak Gasteizko Ramiro Maeztu kaleko 10.ean duen herritarrentzako arreta zerbitzura joan da eta artatu duen langilea erabat erdalduna zen. Zerbitzu horretarako lan-poltsatik kontratatu dituzte 2 langile, 2 astetarako. Bere ustetan, batez ere irakasleei arreta emateko.
Erantzuna:	
Zenbakia: 448-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Abokatu batek gaztelania hutsean jaso zuen Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestuaren bidez Justizia Zuzendaritzak ekainaren 13an bidalitako *Jornada Informativa sobre los Servicios de Mediación Intrajudicial* gaia zuen faxa.
Erantzuna:	
Zenbakia: 753-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Zamudioko Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan zuten haur jaioberria azaroan, baina ezin izan zuten beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	
Zenbakia: 770-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Zarauzko Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan zuten haur jaioberria martxoan, baina ezin izan zuten beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 771-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Zarauzko Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan zuten haur jaioberria maiatzean, baina ezin izan zuten beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 788-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Adunako Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria apirilean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 789-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Zizurkilgo Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria otsailean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 790-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Zizurkilgo Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria apirilean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 792-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Arrasateko Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria maiatzean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 793-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Eskoriatzako Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria maiatzean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 794-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Zestoako Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria martxoan, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 795-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Zestoako Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria ekainean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 796-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Zestoako Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria abuztuan, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 797-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Oiartzungo Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria martxoan, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 798-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Oiartzungo Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria apirilean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 799-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Oiartzungo Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria apirilean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 801-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Aulestiko Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria urrian, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 804-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Ikaztegietako Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan zuen haur jaioberria martxoan, baina ezin izan zuen bere eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako. Abenduaren 9an oraindik ere INFOREG aplikazioa ez dago martxan.
Erantzuna:	

Zenbakia: 805-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Adunako Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria apirilean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 806-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Azkoitiko Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria urtarrilean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 807-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Zestoako Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria urtarrilean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 808-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Oiartzungo Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria martxoan, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 809-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Oiartzungo Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria apirilean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 810-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Oiartzungo Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria apirilean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako
Erantzuna:	

Zenbakia: 811-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Usurbilgo Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria apirilean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 812-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Usurbilgo Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria maiatzean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 815-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Aulestiko Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan zuten haur jaioberria maiatzean, baina ezin izan zuten beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako. Abenduaren 9an oraindik ere INFOREG aplikazioa ez dago martxan.
Erantzuna:	

Zenbakia: 816-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Mallabiako Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria urtarrilean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 817-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Mallabiako Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria martxoan, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 818-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Mallabiako Erregistro Zibilean euskarazko euskarrian inskribatu nahi izan dute haur jaioberria maiatzean, baina ezin izan dute beren eskubidea gauzatu horretarako bitartekorik ez zegoelako.
Erantzuna:	

Zenbakia:1036-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Gaztelaniaz idatzitako SMS jaso du: *Le comunicamos que tiene una nueva notificacion [sic] de la Administracion [sic] Vasca en la direccion [sic] electronica [sic]: http:--www.euskadi.net-misgestiones.* Igorle moduan EJ-GV ageri zen.
Erantzuna:	

Zenbakia:1037-2011	**EUSKO JAURLARITZA – JUSTIZIA ETA HERRI ADMINISTRAZIO SAILA**
Arrazoia:	Hurrengo mezu elektronikoa jaso zuen, gaztelania hutsean: *Le comunicamos que tiene una nueva notificacion de la Administracion Vasca en la direccion electronica: http:--www.euskadi.net-misgestiones.* Igorlea: euskadinoreplay@euskadi.net ageri zen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 36-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSTAT**
Arrazoia:	EUSTATetik deitu dute BERRIAra inkesta bat dela eta. Deitu duen langileak ez zekien euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 51-2011	**EUSKO JAURLARITZA - IVAP**
Arrazoia:	Otsailaren 21ean Usurbilgo Udalak pertsonal eta kontratazio teknikari lanpostua betetzeko deitutako oposizioko lehen ariketa egiten izan zen herritarra. Lehenik, gaztelaniaz luzatu zieten erantzun beharreko galdesorta. Ondoren euskarazko bertsioa eskaini zuten euskaraz egin nahi zutenentzat. Herritarrak azterketa euskaraz egitea erabaki zuen. 18. galderan b) eta c) aukerak berdinak zirela ohartu zen eta eskura zuenez, gaztelaniazko bertsiora jo zuen han ere berdin agertzen ote zen ziurtatzeko. Gaztelaniazko bertsioan, ordea, b) eta c) erantzunak desberdinak ziren. Hura ikusita, euskaraz egiteak segurtasunik ez ziola ematen eta azterketa gaztelaniazko galdesorta oinarri hartuz egitea erabaki zuen. Azterketa-orria entregatzerakoan horren berri eman zien aztertzaileei. Ez zirela ohartu erantzun zioten, izan ere, HAEE-IVAPen euskaratutako ariketak omen ziren.
Erantzuna:	IVAPeko ZUZENDARIA: *Usurbilgo Udalean egindako pertsonal eta kontratazio teknikari baten oposizioko lehen ariketa IVAPek prestatu eta euskaratu zuen, Usurbilgo Udalak horrela eskatu ondoren. Azterketaren euskarazko ereduaren 18. galderak bi erantzun aukera berdinak zituen, b) eta c) hizkiekin adierazitakoak hain zuzen ere. Hori horrela izan zen. Galdetegi osoan ez zegoen horrelako beste akatsik. Hala ere, ariketa euskaraz edo gaztelaniaz egin zutenek baldintza berdinak izan zituzten, galdera horren erantzun zuzena ez baitzen errepikatutakoa.*

Haurrak euskaraz erregistratzeko eskubidea behin eta berriro urratu zaie Euskal Autonomia Erkidegoko herritarrei 2011n. Legeak 2005ean erregistroetako idazpenak euskaraz egiteko eskubide aurreikusi bazuen ere, 2011. urte bukaeran oraindik eskubidea eta legea bera urratu dira, hartarako beharko liratekeen bitartekoak partzialki baino ez direlako inplementatu. Horrela, kexa iturri garrantzitsua izan da 2011n.

Arrazoi honengatik, errekurtso asko eta asko jarri dira Erregistroen eta Notariotzen Zuzendari Nagusiaren aurrean eta Hizkuntz Eskubideen Behatokia behin baino gehiagotan salatu ditu euskaraz erregistratzeko oztopo, traba eta debekuak. Agintariekin ere bilerak egin ditu arazoari irtenbide bat bilatzeko helburuarekin.

Urtean joan, urteak etorri, denetariko erantzunak jaso ditugu. Hasieran hizkuntza bera zen aplikazio informatikoa euskaratzeko zailtasuna. Aurrerago Eusko Jaurlaritza eta Espainiako Justizia Ministerioaren arteko hitzarmena zen gakoa. Gero, pake epaitegien azpiegitura informatikoak eta konektibitatea. Azken aldian, langileen trebakuntza. Sei urte pasa dira inskripzioak euskaraz egin ahal izateko legea aldatu zenetik, baina EAEko herritar asko eta asko eskubidea gauzatu ezinik iritsi da 2011 urte bukaera.

Esan behar dugu, herritarren eta udalen inplikazioari esker, 2011 urtean EAEko hainbat herritara zabaldu dela inskripzioak euskaraz egiteko aukera.

Bestalde, aurreko urtetako kexen zioak errepikatu dira atal honetan 2011n Behatokian jaso diren kexetan: jakinarazpenak, mezuak eta SMSak gaztelaniaz, arreta zerbitzua eta profesionalen artean zabaltzeko informazioa ere gaztelania hutsean.

ERANTZUNAK

Erantzunei dagokionez, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia eta Herri Administeazioak ez die Behatokitik bideratutako kexei erantzun. Jaso duen erantzun bakarrean, ofiziozko abokatu euskaldun batek jasotako jakinarazpena gaztelania hutsean jasotzearen kexari erantzun dio Idoia Mendia Sailburuak. Bertan dioenez, kexaren zehaztasungabetasuna dela eta ezinezkoa da horren izapidea egitea. Horrekin batera, letraduaren datuak eta espediente judizialarenak emateko eskatzen du.

BALORAZIOA

Euskal Autonomia Erkidegoko Erregistro Zibiletan inskripzioak euskaraz egin ahal izateko arazoa ez da konpondu 2011 urte osoan. Hizkuntza ofizial bat edo beste aukeratzea ez da askatasunez eginiko hautua herritarrentzat.

Eskubideen urraketa herritarren artean ez ezik, profesionalen artean ere gertatzen dela ikus dezakegu. Ez dago erraztasun euskaraz aritzeko Justizia Administrazioan eta hizkuntza arrotza izaten segitzen du, gaztelania delarik hizkuntza nagusia.

2.3. HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA: 26 espediente

Kontuan hartuta atal honen kexa-kopurua, arrazoiak ere anitzak izan dira.

SINOPSIAK

Zenbakia: 37-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Bilboko Hizkuntza Eskolako atezainarekin eta zenbait administrarirekin saiatu da euskaraz egiten eta ez du lortu.
Erantzuna:	

Zenbakia: 41-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Bilboko Hezkuntza delegaziora deitu eta deia hartu zionak ez zekien euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 52-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Eusko Jaurlaritzaren ISEI-IVEIk, Euskal Autonomia Erkidegoko hezkuntza sistema ebaluatzeko proiektuak diseinatu eta garatzen dituen erakundeak, IKERTALDE enpresarekin du lankidetza. Gipuzkoako ikastetxeetan azterketa eta diagnosi lana egiteko IKERTALDE enpresak eskaini duen formazio saioa gaztelania hutsean jaso dute. Horretaz gain, mehatxu pean, lana gaztelaniaz egiteko agindu diete.
Erantzuna:	ISEI-IVEIko ZUZENDARIA: *egia da, baina galderak bi hizkuntzatan egin zitezkeen. Eskainitako liburuak ele bietan daude eta ikastetxeetara zuzentzeko hizkuntza-irizpide espezifikoak ezartzen dira.* IKERTALDE GRUPO CONSULTOR: *Aplikatzaile talde elebidun baten aurrean gaudenez, bi hizkuntzak erabili ahal izan dira, hizkuntza zehatz batean hitz egitera inor behartu gabe.*

Zenbakia: 246-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Gasteizen herritarrei arreta emateko zerbitzuan 2 astetarako 2 langile kontratatu dituzte, lan poltsatik, batez ere, irakasleei arreta emateko. Horietako batengandik ezin da zerbitzua euskaraz jaso.
Erantzuna:	LANGILERIAREN KUDEAKETA ZUZENDARIA: Premiazko kontratazioa zela eta, ez zen aipatu hautagaiek 2. hizkuntza-eskakizuna bete behar zutenik. Langileek ere ez zekiten jendearen aurrean lan egin beharko zutenik.

Zenbakia: 444-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	BASQUE CULINARY CENTER-en izena ingelesez izateaz gain, eskolak gaztelaniaz eta ingelesez emango dituzte.
Erantzuna:	

Zenbakia: 445-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	EUSKO JAURLARITZAKO HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILAk lagundutako Mondragon Unibertsitateak zenbait sukaldarirekin batera sortutako Basque Culinary Center-en izena ingelesez izateaz gain, eskolak gaztelaniaz eta ingelesez emango dituzte.
Erantzuna:	

Zenbakia: 754-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Euskal Autonomia Erkidegoan Oinarrizko hezkuntzaren curriculuma sortu eta ezartzeko den martxoaren 30eko 97-2010 Dekretuaren artikulu bakarreko 20. atalean euskarazko testua ez da zuzena, *lortuko dute* ageri baita, gaztelaniazko bertsioan *podrán* agertzen den bitartean. Akats bera dago Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sailburuak 2008ko uztailaren 7an argitaratutako Oinarrizko Hezkuntzan ikasleen ebaluazioa arautzen duen aginduaren 21.2 artikuluan. Itzulpen oker horiek herritarrari eragozpenak sortu dizkiote.
Erantzuna:	HEZKUNTZAKO SAILBURUORDEA: *egun izapideak egiten ari gara Oinarrizko Hezkuntzako Curriculuma zehaztu eta Euskal Autonomia Erkidegoan ezartzen den Dekretua bigarrenez aldatzeko; bigarren bertsio honek berriz zuzenduta jasotzen du aipatutako testua.*

Zenbakia: 775-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Barakaldoko Gurutzeta HLHI ikastetxean D ereduan ikasten duten ikasleek 'Idazketa lantegia' saioa izaten dute astean behin. Saio hau, Ekintza Osagarrien eta Eskolaz Kanpokoetan diharduen irakasle batek ematen du. Irakasle horrek, ordea, ez dauka euskara gaitasunik, ez du hizkuntza-eskakizuna egiaztaturik.
Erantzuna:	

Zenbakia: 851-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Donostiako Hizkuntza Eskola Ofizialera deitu du urriaren 18 arratsaldean bi aldiz eta ez dute euskaraz artatu.
Erantzuna:	

Zenbakia: 861-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Irakasleentzako Banako Laguntzetarako Deialdiaren harira mezu elektronikoa bidali zuen euskaraz iraila bukaeran. Bada, erantzuna gaztelania hutsean jaso du. Duela bi urte ere arrazoi berarengatik kexa helarazi zion Eusko Jaurlaritzari.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1018-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Azaroaren 18an Hezkuntza Saileko Pertsonal atalera deitu eta euskaraz zuzendu zitzaien. Telefonoz bestaldekoa ordea, ez zen euskaraz erantzuteko gai. Ondorioz, herritarrak gaztelaniaz egin behar izan zuen informazio eskaera.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1050-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Deustuko Hizkuntza Eskola Ofizialeko idazkaritzara joan zen azaroaren 8an. Herritarrak euskaraz egin zuen eta gaztelaniaz erantzun zioten, modu zakarrean eta inolako barkamenik eskatu gabe.
Erantzuna:	HEZKUNTZA LURRALDE ZUZENDARIA: Langileria osoa ez da euskalduna. Barkamena eskatzen dute protokoloa behar bezala ez zelako bete.

Zenbakia: 1051-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Deustuko Hizkuntza Eskola Ofizialera joan zen azaroaren 15ean, bere ikastaroaren data eta ordua aldatzeko eguna baitzen. Euskaraz egin zien eta gaztelaniaz erantzun zioten, haserre, esanez egun zaila izaten ari zirela eta mesedez euskaraz eginda gehiago ez konplikatzeko.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1080-2011	**EUSKO JAURLARITZA - HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA**
Arrazoia:	Urriaren 7an Algortako Hizkuntza Eskola Ofizialeko idazkaritzan matrikula egitera joan zen, euskaraz galdetu eta gaztelaniaz erantzun zioten, inolako barkamenik eskatu barik.
Erantzuna:	

Zenbakia: 55-2011	**EUSKO JAURLARITZA - EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	Donostiako Irakasleen Unibertsitate Eskolatik gutun bat jaso du, Euskal Autonomia Erkidegoan laguntzako irakasleen profilaren azterketa egiteko galdetegiarekin batera. Galdetegia gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	DONOSTIAKO IRAKASLE ESKOLAKO DIDAKTIKA ETA ANTOLAKUNTZA SAILEKO IRAKASLEA: Datuak fidagarriak izan daitezen inkesta guztiak berdinak izan behar dute, hizkuntza berean eginak. Eskubide-urraketa ez da borondatezkoa izan. Ez dakigu akatsa zuzentzeko norengana zuzendu behar dugun.

Zenbakia: 63-2011	**EUSKO JAURLARITZA - EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	EHUko web orrialdean, nazioarteko harremanen sailean, Erasmus programaren baitan (http:--www.relaciones-internacionales.ehu.es-p274content -eu-contenidos-informacion-rrii_erasmus_alumnado_upv-eu_eramus-erasmus.html) 4 eta 6 puntuak jasotzen dituzten jarraibideak (eskaera nola egin eta plaza onartzeko edo uko egiteko egin beharrekoak) gaztelania hutsean daude: (http:--www.relaciones-internacionales.ehu.es-p274-content-eu-contenidos-informacion-rrii_erasmus alumnado_upv-eu_eramus-adjuntos-eskaera_nazioarteko_ikaslea.pdf) (http:--www.relaciones-internacionales.ehu.es-p274content-eu-contenidos -informacion-rrii_erasmus_alumnado_upv-eu_eramus-adjuntos-instrucciones _una_vez_adjudicada_la_plaza_internacional.pdf
Erantzuna:	

Zenbakia: 88-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	Etxean jasotako *EHUko umeak* izeneko haurtzaindegiko publizitatea gaztelania hutsean dago. Hala nola, zerbitzu horrek duen webgunea ere.
Erantzuna:	

Zenbakia: 117-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	Martxoaren 29an EHUk duen informazio telefonora deitu zuen gradu-ondoetarako argibide eske eta telefonoa hartu zuen langileak ez zekien euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 119-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	EHUko Leioa-Erandioko campuseko kiroldegian antolatzen diren jardueren artean ez dago euskaraz egin daitekeenik, nahiz eta zenbait monitore eta erabiltzaile asko euskaldunak diren.
Erantzuna:	

Zenbakia: 355-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	Uztailean EHUk antolaturiko ikastaro baten berri jaso zuen, paperezko bertsioan. Aipatu orri bikoan, hitz batzuk izan ezik, beste guztia gaztelania hutsean zegoen. ikastaroa: *h.1 el profesor de segundas lenguas-iv: la competencia discursiva oral del docente (c).*
Erantzuna:	EUSKARA ETA ELEANIZTASUNEKO ERREKETOREORDEA: *Ikastaro horren hizkuntza nagusia gaztelania zenez informazio gehiena gaztelaniaz zabaldu zuten.*

Zenbakia: 452-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	Master bat egin nahi zuela eta posta elektroniko bidez harremanetan jarri zen herritarra EHUko master eta doktoregoetarako atalarekin. Nahiz eta berak mezu guztiak euskaraz idatzi, bakar bat ere ez zioten erantzun euskaraz; gaztelaniaz jaso zituen erantzun guztiak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 717-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	EHUren ikerketako errektoreordetzak mezu elektronikoa bidali zion irakasle bati. Bertan, curriculuma euskaraz soilik bidali zuela eta gaztelaniazko bertsioa bidaltzeko eskatzen zioten, itzultzeko denborarik ez zutela, eta ANEP - Agencia Nacional de Evaluación y Prospectiva-k ebaluatuko duela argudiatuz. Mezua bera ere gaztelania hutsean idatzita zegoen.
Erantzuna:	EUSKARA ETA ELEANIZTASUNEKO ERRETOREORDEA: *Ikerkuntzako Errektoreordetzarekin adostutako protokoloa martxan jarri dugu, Hizkuntza-osagaia UPV-EHUko Ikerkuntzako Errektoreordetzaren deialdietan izenekoa, horrelako kexak eta antzeko gorabeherak behin betiko ekiditeko.*

Zenbakia: 729-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	Odontologia ikasketetan 1. ikasturtea eta 2.eko zenbait ikasgai besterik ez dira eskaintzen euskaraz.
Erantzuna:	BIZKAIKO CAMPUSEKO EUSKARA ETA IKASKETA PLANGINTZAKO ZUZENDARIA: *Medikuntza eta Odontologia Fakultateko Dekanotzak irakasle berriak kontratatzeko prozedurari ekin dio, ikastegiak irakaskuntza elebidunerako duen ahalmena murriztuta dagoelako.*

Zenbakia: 905-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	Abenduaren 29an Bilboko irakasleen unibertsitate eskolako idazkaritzara deitu zuen jendaurreko arreta egiteko ordutegiaz galdetzeko. Galdera euskaraz egiten hasi eta *necesitaremos un intérprete* erantzun zion telefonoa hartu zuen langileak. Herritarrak sinetsi ezinik honela erantzun zion: *a estas alturas de la vida, vamos a necesitar un intérprete para hablar en euskara en la UPV?.* Langileak berriz, *como comprenderás, a estas alturas de la vida no voy a empezar a aprender vasco.*
Erantzuna:	BIZKAIKO CAMPUSEKO EUSKARA ETA IKASKETA PLANGINTZAKO ZUZENDARIA: *Egindako* akatsagatik b*arkamena eskatzea dagokigu. Idazkaritzan pertsona elebidun bat baino ez dago eta kexan salatzen den egoera Gabonetako oporretan gertatu zenez, baliteke pertsona hura ez egotea. 2010-11 ikasturtean, euskararen erabilera areagotzeko mikroplaneko lanak hasi ziren.*

Zenbakia: 910-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	Gasteizko Jarduera Fisikoaren eta Kirolaren Zientzietako fakultatean larrialdi uneetarako seinale edo errotulu berdeak, irteerak non diren adierazten dutenak, suteetarako hodiekin batera ageri direnak eta abar gaztelania hutsean daude.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1083-2011	**EUSKO JAURLARITZA - EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA - EHU**
Arrazoia:	Abenduaren 29an goizeko 11:00ak aldera EHUren Sarrikoko fakultatera deitu zuen kirolari buruzko informazioaz galdetzeko. Berak euskaraz hitz egin nahi izan arren, gaztelaniaz egin behar izan zuen langileak ez baitzekien euskaraz.
Erantzuna:	BIZKAIKO CAMPUSEKO ERREKTOREORDETZAKO EUSKARA ETA IKASKETA PLANGINTZAKO ZUZENDARIA *Egindako* akatsagatik b*arkamena eskatzea dagokigu; aurrerantzean hau berriro ez gertatzeko eta hizkuntza eskubideak bermatzeko neurriak hartuko dira. Kirol kontuak kudeatzen dituzten bi langileak euskaldunak dira; dena den, uneren batean zerbitzu horretan langile ordezko ez euskalduna egon ahal izan da.*

Idatzizko komunikazioarekin zerikusia duten kexak ugariak izan baldin badira ere, Hezkuntza sailean Eusko Jaurlaritzari dagozkion kexa gehieneak ahozko zerbitzuari buruzkoak dira.

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzu orokorra gaztelaniaz
Informazioa euskaraz ez: e-mezua, jarraibideak, galdetegia.
Ikasketak euskaraz ezin burutu
Ikastoaroetan euskara baztertua
Webgunea gaztelaniaz
Publizitatea gaztelaniaz
Curriculuma gaztelaniaz eskatu
Euskarazko jarduerarik ez
Galdetegia euskaraz ez
Errotuluak gaztelaniaz
D ereduko irakaslearen euskara gaitasuna

Behin eta berriro agertu izan da harrera-guneetan ez dela herritarren hizkuntza-hautua bermatzen, eta behin eta berriz jo behar izan dute gaztelaniara gestiorik sinpleena ere egin ahal izateko. Horren adibide dira 37-2011, 41-2011, 851-2011, 1018-2011, 1080-2011 espedienteak.

Zenbaitetan, euskaraz hitz egiten hasi eta gaztelaniaz modu zakarrean erantzun edo (1050-2011), eta *euskaraz hitz egiteak bizia konplikatzen diela* bezalako erantzun desegokia jaso dute herritarrek, 1051-2011 espedientean ikus daitekeen moduan.

Idatzizko zerbitzuaren alorrean, 2011ko datuek erakusten dutenez, idatzizko informazioan ere herritarrek behin eta berriro jaso dituzte Hezkuntza Sailetik bidali zaizkien informazio eta agiriak gaztelania hutsean. Baita herritarrak euskaraz idatzi duen kasuetan ere (452-2011).

Are gehiago, irakasle batek EHUra curriculuma euskaraz bidali ondoren, EHUko Ikerkuntza Errektoreordetzatik gaztelania hutsean igorritako mezuan, gaztelaniazko bertsioa bidaltzeko eskatu zioten. Egoeraren larritasunaren erakusle zalantzarik gabe.

63-2011 88-2011, 910-2011 espedienteetan jasotzen den moduan, ahalegin txikiena eskatzen duten euskarriak ere gaztelania hutsean egotea salatu dute herritarrek: errotuluak, publizitatea, web guneetan azaltzen den informazioa... Horrela, izaera orokorrez ematen den informazioa ere ez du euskaraz ziurtatzen Hezkuntza Sailak.

Horrekin batera, Hezkuntzaren curriculuma sortu eta ezartzeko 97/2010 Dekretuaren 20. atalean eta Oiarrizko Hezkuntzan ikasleen ebaluazioa arautzen duen aginduaren 21.2 artikuluan, gaztelaniazko *podrán* eta euskarazko *lortuko dute* bertsioen arteko akatsak herritarrari sortu dizkion eragozpenak salatzen ditu 754-2011 espediente zenbakiak.

Euskaral Herriko Unibertsitatean jaso dituen kexen artean Odontologia ikasketetak euskaraz egiteko ezintasuna jasotzen du 729-2011 espediente zenbakiak. Honek EHUn, oraindik ere, ikasketak euskaraz egiteko dauden zailtasunak erakusten ditu.

Aipatzekoa da ere 444-2011 eta 445-2011 espedienteek jasotzen duten kexa. Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak lagundurik, Mondragon Unibertsitateak sortutako Basque Culinary Center sukaldaritza eskolarena, hain zuzen ere. Gipuzkoako hiriburuan kokatutako, eta izena bera ingelesez duen, Basque Culinary Center unibertsitatean, ingelesez eta gaztelaniaz ikasi ahal izango da baina ezin izanen da ikasketak euskaraz burutu. Onartezina eta larria deritzogu, bertakoa eta ofiziala den hizkuntzaren aukera eta presentzia hutsaren hurrengoa izatea.

Horrela bermatuko dira euskaldunon hizkuntza-eskubideak? Euskarari, gutxienez beste hizkuntzei ematen zaien garrantzi berbera ematen ez zaion bitartean, bermerik gabe segituko dute herritarren hizkuntza-eskubideak.

Beste kasu batean, beste eskubide edo irizpide batzuk nagusitu dira hizkuntza-eskubiden gainetik. Horrela, seme-alabek hezkuntza D ereduan ari diren ikastetxean, Ekintza Osagarrien eta Eskolaz Kanpoko jardueretan ari den irakasleak euskara gaitasunik ez izateak, hizkuntza-eskakizuna egiaztatu gabeko irakaslea aritzeak, erabat baldintzatzen du ikasleen eta ikastetxeko hizkuntza-normalizazioa. Izan ere, ikasleen giroa eta euskaraz jarduteko aukera erabat trabatzen du eta oztopatu egiten du euskara adierazpide normal bihurtzea. (775-2011)

Azkenik, ISEI-IVEIk, Irakas-Sistema Ebaluatu eta Ikertzeko Erakundeak, Gipuzkoako ikastetxeetan azterketa eta diagnosi lana egiteko IKERTALDE enpresak eskaini duen formazio saioa gaztelania hutsean jaso izana eta, mehatxu pean, lana gaztelaniaz egiteko agindua denuntziatzen du 52-2011 espedienteak. Kexa honi emandako erantzunean ISEI-IVEIk onartu egiten du prestakuntza-prozesuan gaztelania erabili zela batik bat. Hori bai, hasieratik argi geratu zen esku-hartzeak edo galderak bi hizkuntza ofizialeko edozeinetan egin zitzaketela. Gaitz erdi.

ERANTZUNAK

Hezkuntza, Unibertsitatea eta Ikerketa Sailera bideratutako 26 kexetatik, 10ek jaso dute erantzuna.

Ahozko zerbitzuan herritarrak jasotako erantzun zakarraren inguruan, Hezkuntza Lurralde Ordezkariak dio herritar bat, euskaraz erantzun ezin dion bati zuzentzen zaionean, jarraitzen duten protokoloa modu atseginean euskaraz erantzun dezakeen beste batengana bideratzen dela. Halere, noizbait lanak sortutako urduritasunagatik funtzionarioren batek erantzun desegokia eman badio, barkamena eskatzen dute eta berriz gerta ez dadin saiatuko omen dira.

246-2011 kexak jasotako erantzunak, berriz, argi uzten du zer nolako arreta eta ardurarekin hartzen diren kontuan hizkuntza-irizpideak kasu askotan. Gasteizen, herritarrei arreta emateko zerbitzuan, 2 langile kontratatu ziren lan-poltsatik eta horietako batek zerbitzua euskaraz emateko gaitasunik ez zuela salatzen zuen harritarrak. Bada, erantzunean esaten denez, premiazko kontratazioa zela eta, tramitatu zen espedientean ez zen aipatu hautagaiek 2. Hizkuntza eskakizuna bete behar zutenik.

Ahozko arretarekin zerikusia duten 905-2011 eta 1083-2011 kexei EHUtik emandako erantzunean ere barkamena eskatzen dute egindako akatsagatik eta berriro ez gertatzeko eta hizkuntza-eskubideak bermatzeko neurriak hartuko direla adierazten dute. Ez dute zehazten zein neurri.

EAEn laguntzako irakasleen profilaren azterketa egiteko herritarrak EHUtik galdetegia gaztelania hutsean bidali izanagatik Behatokiak bideratutako kexari erantzun dio Donostiako Irakasle Eskolak oso euskara traketsean. Bertan, eskubide-urraketarik ez dela egon eta ikerketan parte hartzea borondatezkoa dela adieraztearekin batera, espedientea apurtzea eskatzen du tonu desatseginean.

HABErekin batera EHUk antolaturiko uda ikastaro baten inguruko informazioa gaztelaniaz bidaltzeagatik EHUk emandako erantzunean esaten denez, ezarritako irizpideen arabera, ikastaroa gaztelaniaz zenez, informazio gehiena gaztelaniaz zabaldu zuten.

Erantzunik jaso ez badu ere, aipatzeko modukoa iruditzen zaigu 199-2011 espediente zenbakiak jasotzen duen kexa. Horrela, EHUko Leioa-Erandioko campuseko kiroldegian antolatzen diren jardueren artean ez dago euskaraz egin daitekeenik, nahiz eta zenbait monitore eta erabiltzaile asko euskaldunak izan.

Azkenik, curriculuma euskara hutsean bidali zuen herritarrari, gaztelaniazko bertsioa bidaltzeko eskatzeagatik egindako kexari erantzun dio EHUk.

Kexaren larritasunari berari, kexagunea areagotu egiten dio EHUtik arazoa konpontzeko onartu eta jakinarazten duten protokoloak. Izan ere, ebaluatu beharreko deialdietako dokumentazioa jasotzen denean, lehenengo aukera ebaluatzaile euskaldunak ebaluatzea izanen da.

Ebaluatzaile ez euskaldunak ebaluatu behar badu bi aukera eskainiko zaizkio herritarrari. Horien artean lehena, epe gehigarrian, gaztelaniara itzulpena eskatzaileak berak egitea. EHUk berak aitortzen du erantzunean bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea bermatzea EHUrena dela eta ez ikaslearena edo ikertzailearena. Ezarritako protokolo horrek, ordea, ez du herritarrari aitortutako eskubidea bermatzen.

BALORAZIOA

Herritarrek legez aitortua baldin badute ere administrazioan euskaraz zuzentzeko eskubidea, behin eta berriro urratu zaio modu ezberdinean dretxo hori: ikastaroak gaztelaniaz soilik eskaintzen dira; ahozko zerbitzua euskaraz ez da bermatzen; idatzizko erabilera, galdetegiak, mezuak, informazio orokorra eta abar zabaltzeko euskarriak gaztelania hutsean argitaratu eta erabiltzen dira...

Teknologia berrien arloan ere oraindik hutsuneak daude euskarari dagokionez. Batzuetan gaztelaniazko bertsioetan baino informazio gutxiago eskura daiteke euskaraz, beste batzuetan euskarazko testuetan akatsak agertzen dira....

Kexa horiek guztiek erakusten dute euskarak ez duela oraindik gaztelaniaren statusik nahiz eta bata, bestea bezain ofiziala izan ikuspegi juridikotik.

EUSKAL HERRIKO UNIBERTSITATEA

Datuek erakusten duten moduan, EHU kexa mordoa jaso ditu. Kexen arrazoiak mota askotakoak izan dira. Horiek guztiak argi uzten dute Euskal Herriko Unibertsitatearen jarduna ofizialtasun bikoitza errespetatzetik urrun dagoela, oraindik ere ohikoa izaten jarraitzen baitu erabiltzaileekiko harremanak, bai ahozkoak zein idatzizkoak gaztelania hutsean burutzea.

Ikuspegi orokor batekin jokatuz kontuan hartu beharko litzateke gaurko ikasle euskaldunak etorkizuneko profesionalak izanen direla, eta horrek herritarrei zerbitzua euskaraz bermatzea ahalbidetulo lukeela, hizkuntza-eskubideen bermea gauzatuz.

EHU abian jarri zenetik hiru hamarkada baino gehiago pasa diren arren, euskarazko eskaintzak ezin dio eskaerari erantzun. Horrela, ofizialtasun bikoitzaren printzipio ez ezik, bere estatutuetan aitortutako hizkuntza-eskubideak ere ez ditu errespetatzen EHUk, euskaraz ikasteko eskubidea bera ere urratzen delarik.

Euskaraz ikasteko eskaria hazi egin baldin bada ere, ez dago unibertsitateko ikasgaiak euskaraz eskaintzeko irakasle nahikorik eta ez du eskariari erantzuteko gaitasunik. Ondorioz, euskaraz ikasi nahiko luketen ikasle askok, azkenean gaztelaniaz ikasten bukatzen du.

2.4. ENPLEGU ETA GIZARTE GAIAK: 18 espediente

Espediente guztiek dute eskubide-urraketa izaera. Horrez gain, kexa guztiek lege-urraketa izaera ere badute.

SINOPSIAK

Zenbakia: 152-2011	**EUSKO JAURLARITZA – ENPLEGU ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA**
Arrazoia:	Eusko Jaurlaritzaren http:--twiter.com-leydeviviendaeus Twitter kontuan ia eduki osoa gaztelania hutsean dago, baita kontuaren deskribapena ere.
Erantzuna:	

Zenbakia: 559-2011	**EUSKO JAURLARITZA – ENPLEGU ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA**
Arrazoia:	Eusko Jaurlaritzaren Bizkaiko Ordezkaritzako Izatezko Bikoteen erregistrora joan eta *arratsalde on* esatearekin batera *sólo castellano* erantzun zien mahaiaren atzean zegoen enplegatuak, izapidea euskaraz egiteko aukera ukatuz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 778-2011	**EUSKO JAURLARITZA - ENPLEGU ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA**
Arrazoia:	Azaroaren 24an telefonoz deitu zioten eta gaztelaniaz azaldu zioten Eusko Jaurlaritzaren izenean inkesta soziologikoa egiten ari zirela. Herritarrak euskaraz bazekien galdetu zion inkestagileari. Baietz erantzun zion, baina ezin zuela inkesta euskaraz egin.
Erantzuna:	

Zenbakia: 134-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	Gaztelania hutsean idatzitako sms mezua jaso zuen martxoaren 3an. Honela zioen *XXXXXX-X su demanda caduca el 10-03-2011. Renuévela en lanbide.net, oficina o centro de Lanbide o en el 901112901 o 945160600. Huella XXXXX.*
Erantzuna:	LANBIDEKO ZUZENDARI NAGUSIA: *Atsekabez hartu dugu zure kexaren zergatia, baina (…) jakinarazpenak zer hizkuntzatan jaso nahi diren aukera daiteke (…). Era berean, (…) zenbait baliabide ele bietan eskaintzen dira ere.*

Zenbakia: 135-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	Lanbide zerbitzuan, martxoaren 3an eskaria berriztatu ondoren, telefonoz eta euskaraz egin zuen hau, gaztelania hutsean idatzitako sms mezua jaso zuen. Mezuak honela zioen *XXXXXXX ALTA CON INTERMEDIACION. Renovada en fecha xx-xx-2011. fecha límite próxima renovación: xx-xx-2011. Huella:XXXXX.*
Erantzuna:	LANBIDEKO ZUZENDARI NAGUSIA: *Atsekabez hartu dugu zure kexaren zergatia, baina (…) jakinarazpenak zer hizkuntzatan jaso nahi diren aukera daiteke (…). Era berean, (…) zenbait baliabide ele bietan eskaintzen dira ere.*

Zenbakia: 194-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	**Apirilaren 18an Bilboko San Inazio auzoko bulegoan izan zen eta ez zioten harrera euskaraz eskaini.**
Erantzuna:	ENPLEGU ETA GIZARTE GAIETAKO SAILBURUA: nik neuk -eta nire ardurapeko Sailak- Euskadiko herritarren hizkuntza eskubideak bete eta errespetatzeko dugun konpromisoa erabatekoa eta saihestezina da. 2010eko azaroan eta 2011ko apirilean zenbait konpromiso hartu nituen neure gain; Legebiltzarrean adierazi nuen moduan, lehentasunezkotzat jotzen genuen Lanbidek Euskara Unitate bat edukitzea urte honetako lehenengo seihilekoan. Lanbidek teknikari bat izango du laster, eta hura Lanbideko Euskara Unitatea osatzen hasiko da. Unitate hori funtsezkoa izango da 2011. urtean onartuko den lanpostuen Zerrendako hizkuntza-eskakizunak diseinatu eta ezartzeko. Gainera, Hizkuntza Normalizaziorako Plana onartu dadin lan egingo du. Lanbideko arduradunok plan hori 2012. urtean onartzeko nahia eta konpromisoa adierazten dugu.

Zenbakia: 284-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	Lehengo INEMetik gutun bat iritsi zitzaion gaztelania hutsean idatzita. Gutuna nahiko teknikoa izanik eta ondo ulertzen ez zuenez, Zarauzko LANBIDEren bulegora joan zen. Harrerako langileak ez zekien euskaraz, ez zuen ulertu ere egiten eta ea euskaraz zekien norbait zegoen galdetu zion herritarrak. Berak orduan bere gutuna hartu, begiratu eta ezetz erantzun zion, gai hori bera zegoen departamenduari zegokiola eta beraz, gaztelaniaz beharko zuela izan erantzun zion.
Erantzuna:	

Zenbakia: 302-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	LANBIDEk bidalitako gutun bat jaso du etxean, maiatzaren 4an bidalia. Gutuna Mariano Cortés Sáez Zuzendariak sinatua da eta gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 364-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	Maiatzean bizitza-laboralaren eta bere lan-eskaeraren gaineko datuak bidali zizkioten LANBIDEtik, eskutitzarekin batera; guztiak gaztelania hutsean zeuden.
Erantzuna:	

Zenbakia: 535-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	Arrasateko herritarrek LANBIDEren eskutitza jaso zuten uztailaren 7an. Bertan azalpen-gutuna, eskuorri bat eta osatu ahal izateko curriculuma zeuden. Azalpenak gaztelania hutsean zeuden, baita curriculuma ere.
Erantzuna:	LANBIDEKO ZUZENDARI NAGUSIA: *Atsekabez hartu dugu zure kexaren zergatia, baina (…) jakinarazpenak zer hizkuntzatan jaso nahi diren aukera daiteke (…). Era berean, (…) zenbait baliabide ele bietan eskaintzen dira ere.*

Zenbakia: 558-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	Uztailaren 12an LANBIDE Zerbitzutik bidalitako gutuna, Mariano Cortés Sáez jaunak sinatuta, gaztelania hutsean idatzia zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 567-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	Uztailaren 29an LANBIDEren Lasarte-Oriako bulegoan izan zen. Lehenik hilero egin behar duen tramitea egitera joan zen. Langilearekin euskaraz hasi zen, baina hitz onez eta mesedez gaztelaniaz egiteko eskatu zion. Gero, bulegoko arduradunarengana joan behar izan zuen baimen bat eskuratzeko eta hark berehala gaztelaniaz eginarazi zion.
Erantzuna:	

Zenbakia: 603-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	Uztailaren 10ean LANBIDEk *Berria* egunkariko *Igandea* gehigarrian jarritako iragarkia gaztelania hutsean zegoen. Testua hauxe zen: *¿Necesitas talento para tu empresa? Tenemos ingenieras, cuidadores, delineantes, monitoras, peluqueros, enfermeros,...*
Erantzuna:	

Zenbakia: 664-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	LANBIDEren webgunean ondokoa gertatu zaio: bilatzailean "testu libre" gunean "musika" hitza sartu eta ez du emaitzarik ematen, bai ordea "música" gaztelaniaz idazten duenean. Beraz, euskaraz bilatzeak ez du ziurtatzen emaitzak zuzenak izatea.
Erantzuna:	

Zenbakia: 671-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzutik uztailaren 7an jaso zuen eskutitza gaztelania hutsean zetorren. Lanbideren eraberritzearen berri ematen zen eta herritarrari bere datuak eguneratuko zituztela jakinarazi zitzaion.
Erantzuna:	

Zenbakia: 756-2011	**EUSKO JAURLARITZA – LANBIDE**
Arrazoia:	Lanbideren web orriaren euskarazko bertsioan, *zure lanbidea* eta *zure udalerria* ataletako argibideak gaztelaniaz ageri dira: *Pinche aquí para ver todo lo relacionado con su profesión* eta *Pinche aquí para ver todo lo relacionado con su municipio*.
Erantzuna:	LANBIDEKO ZUZENDARI NAGUSIA: *Atsekabez hartu dugu zure kexaren zergatia, baina (…) jakinarazpenak zer hizkuntzatan jaso nahi diren aukera daiteke (…). Era berean, (…) zenbait baliabide, hala nola, lanbide.net web-orria, ele bietan eskaintzen dira ere.*

Zenbakia: 269-2011	**EUSKO JAURLARITZA – OSALAN**
Arrazoia:	OSALANeko ikuskatzailea bisitan izan zuen pasa den abenduaren 14an. Honek betetzeko luzatu zizkion paper ofizialak, *Inspección de Administraciones Públicas*, gaztelania hutsean zeuden.
Erantzuna:	

Zenbakia: 928-2011	**EUSKO JAURLARITZA – OSALAN**
Arrazoia:	OSALANek urtero argitaratzen ditu lan-osasuneko legeria eta disposizioak jasotzen dituzten liburuxka batzuk. Aipatu liburuxkak beti gaztelania hutsean argitaratzen ditu.
Erantzuna:	

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzu orokorra gaztelaniaz
Jakinarazpenak euskaraz ez: gutuna, SMS...
Gida, liburuxka, etab. euskaraz ez
SMSak gaztelaniaz
Webguneko bilatzailea eta informazioa
Inprimakia gaztelaniaz
Sare sozialetako kontuak euskaraz ez
Iragarkiak gaztelaniaz

Behatokian jaso diren gehien-gehienak, 18tik 13k, LANBIDEri, Euskal Enplegu Zerbitzuari bideratutakoak izan dira.

Idatzizko harremanei dagokionez, informazioa eta jakinarazpenak gaztelania hutsean jasotzea izan dira kasurik ohikoenak. Gutunak, eskuorriak, jakinarazpen pertsonalizatuak gaztelania hutsean jaso dituzte herritarrek. Hori erakusten dute 302-2011, 535-2011, 558-2011, 671-2011 espediente zenbakiek.

Ahozko erabilerari dagokionez, Behatokira helarazitako 194-2011, 567-2011 kexek salatzen dutenez, ukatu egiten zaio herritarrari hark aukeratutako hizkuntzan harrera egiteko eskubidea. 284-2011 espedienteak salatzen duenez, gainera, langileak ukatu egiten dio herritarrari izapidetzea beste langile batekin euskaraz egiteko aukera, bere departamentuari dagokiola arrazoituz.

Hortaz, idatzizko zerbitzuetan ez ezik, ahozkoetan ere urratzen dira eskubideak eta lehen mailako harrera ez dago bermatua.

Bestalde, Jaurlaritzak herritarren eskura sareetan ireki dituen espazio berrietan ez ditu erabiltzaile euskaldunak kontuan hartu eta espazio horietan ere galarazi egiten zaio euskaldunari hizkuntza askatasunez erabiltzea eta bereizkeriaz gain eskubide eta lege urraketa baten aurrean gaudela erakusten digute (152-2011).

Web orrietan ez dago informazio guztia euskaraz eskuratzerik eta guneko bilatzaileak berak, emaitza ezberdinak eskaintzen ditu hitza gaztelaniaz edo euskaraz sartzen bada.

SMSak sistematikoki bidaltzen dira gaztelania hutsean LANBIDEtik (134-2011 eta 135-2011)

Herritarren artean informazio orokorrerako zabaltzen diren euskarri ezberdinetan ere, egunkariko iragarkia 603-2011) eta liburuxka (928-2011) adibidez, ez da ofizialtasun bikoitzarekin betetzen eta eskubidea ez ezik, legea bera urratu egiten da hizkuntza-irizpidea alde batera utziz.

ERANTZUNAK

Sailaren zerbitzu orokorretik ez diote Behatokitik bideratutako kexei erantzun. LANBIDEtik, berriz, igorritako hamahiru kexetatik bostek jaso dute erantzuna.

Horietako hiruk, gauza bera diote hitzez hitz eta, jakinarazpenak zer hizkuntzatan jaso nahi diren aukera daitekeela jakinaraztearekin batera, kexari behar bezala erantzuteko kexu den pertsonaren datuak behar dituztela diote. Behatokiak behin eta berriz adierazi du garrantzitsua ez dela urraketa pairatu duen pertsona nor den jakitea, baizik eta urraketa-egoerak identifikatu eta gainditzea. Alegia, herritarrari bideratu beharreko jakinarazpen eta mezu oro, gutxien-gutxienekoz, ele bietan egotea.

Ahozko arreta dela eta 194-2011 kexari erantzunez, Enplegu eta Gizarte Gaietako sailburuak igorritako erantzunean, sailburuak berak -eta bere ardurapeko Sailak- Euskadiko herritarren hizkuntza-eskubideak bete eta errespetatzeko konpromisoa erabatekoa eta saihestezina dela zioen, eta lehentasunezkotzat jotzen duela Lanbidek Euskara Unitate bat edukitzea. Gainera, Hizkuntza Normalizaziorako Plana onartu dadin lan egingo duela gaineratzen zuen.

BALORAZIOA

Herritarrek Administrazioarengandik zerbitzu egokia jasotzeko eskubidea urratu egin da atal honetan.

Oso begirune gutxikoa iruditzen zaigu eta larritzat baloratzen dugu herritarrari gaztelaniaz egiteko eskatzea, zuzenean gaztelaniaz erantzutea edo herritarrei zuzendutako agiriak, jakinarazpenak, gutunak etab. gaztelania hutsean luzatzea, hizkuntza askatasunez erabiltzeko eskubidea erabat urratzen duelako.

2.5. HERRIZAINGO SAILA: 16 espediente

Herrizaingo Sailaren kasuan ahozko harremana euskaraz ez bermatzea eta agiriak eta jakinarazpen idatziak gaztelania hutsean bideratzea izan dira gehien errepikatu diren zioak.

Kexa guztietan urratu da eskubidea eta indarrean dagoen legeria ere ez da bete kasu gehienetan.

KEXEN ZIOA
Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Jakinarazpenak gaztelania hutsean
Telefono bidezko arreta gaztelaniaz
SMSak gaztelaniaz
Webguneko bilatzailea eta informazioa
Inprimakia gaztelaniaz

SINOPSIAK

Zenbakia: 100-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	112 telefonora deitu, euskaraz egiten saiatu eta ez zuen lortu.
Erantzuna:	

Zenbakia: 169-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Bizkaiko N-637 autobidean, Erletxetarako irtenbidean (ia A-8 autobidearen loturagunean) Galdakaon dagoen abiadura adierazteko seinale automatikoa gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	TRAFIKO ZUZENDARIA: *akatsa konponduta dago.*

zenbakia: 192-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Apirilaren 19an Donostiako Antigua auzoko ertzain-etxera joan zen salaketa bat osatzera. Euskaraz egiteko eskatu zuen eta harreran zeuden hirurek ez zekitela esan zioten. Herritarrak euskaraz egin eta beraiek gaztelaniaz erantzun zioten, arazorik gabe. Bat-batean, ertzain-arduraduna erasokor agertu zitzaion komunikazio arazoa zuela argudiatuz. Herritarrak ezetz. Azkenean, ertzainak gestioa egitera Guardia zibilarengana joan behar zuela esan zion eta han ere gaztelaniaz egin beharko ihardetsi zion.
Erantzuna:	EKINBIDE – POLIZIA ZERBITZUEN HOBEKUNTZARAKO EKIMEN BULEGOKO BURUA: *Zeure idazkian aipatzen duzun Ikerketa taldearen arduradunaren bertsioaren arabera, ez zen inolako zailtasunik azaldu salaketari emandako arreta euskaraz izan zedin. Hala ere, bertsio kontraesankorrak direla-eta, jakinarazten dizugu zeure kexa kontuan hartuko dela, bereziki euskaraz arreta emateko moduari dagokionez.*

Zenbakia: 257-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Apirilaren hasieran lapurreta baten lekuko izan zen Zarautzen eta Udaltzaingoak eginiko lapurreta-partean bere izena jaso zuen. Handik egun batzuetara Zarauzko ertzain-etxetik deitu zioten deklaratzera joan zedin. Ertzain-etxera joanda, sarreran lau aldiz errepikatu zuen *egun on*, eta harrera egin zionak lau aldiz erantzun zion *buenos días*. Euskaraz deklaratu zuen, eta deklarazioaren akta luzatu zioten sina zezan, baina akta gaztelania hutsean idatzita zegoela ikusi eta uko egin zion sinatzeari. Handik egun batzuetara bigarren aldiz deitu zioten ertzain-etxetik. Oraingoan euskaraz jaso zuten bere aitorpena, hala ere, sarreran aurreko aldiko egoera errepikatu zen agurrarekin.
Erantzuna:	

Zenbakia: 273-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Eusko Jaularitzak arriskuak iragartzeko sms mezuak bidaltzen dizkio Anoetako alkateari. Hasieran ele bietan zeuden, orain guztiak gaztelania hutsean.
Erantzuna:	LARRIALDIEI AURRE EGITEKO ETA METEROLOGIAKO ZUZENDARIA: *Euskaraz ahoz primeran moldatu arren, txanda batzuetan ez dago euskaraz zehaztasunez idazten dakien langilerik, bereziki kasu honetan terminologia teknikoa delako. Horregatik, zehaztugabetasunen bat idaztearen eta hizkuntza bakarrean idaztearen artean azken aukera horren alde egin zuten, babes zibileko mezu garrantzitsu batean akats batek izan ditzakeen ondorioak aintzat hartuta. Horregatik, lanean ari gara laster mezua jatorritik (Euskalmet) euskaraz eta gaztelaniaz maketatuta irten dadin, mezu elektronikoekin egiten den moduan.*

Zenbakia: 274-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Herrizaingo Sailak eguraldia iragartzeko sms mezuak bidaltzen dizkio Gipuzkoako alkateari. Hasieran ele bietan zeuden, orain gaztelania hutsean.
Erantzuna:	LARRIALDIEI AURRE EGITEKO ETA METEROLOGIAKO ZUZENDARIA: *(…) lanean ari gara laster mezua jatorritik (Euskalmet) euskaraz eta gaztelaniaz maketatuta irten dadin, mezu elektronikoekin egiten den moduan.*

Zenbakia: 275-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Herrizaingo Sailak eguraldia iragartzeko sms mezuak bidaltzen dizkio Gipuzkoako alkateari gaztelania hutsean, lehen ele bietan ziren arren.
Erantzuna:	LARRIALDIEI AURRE EGITEKO ETA METEROLOGIAKO ZUZENDARIA: *(…) lanean ari gara laster mezua jatorritik (Euskalmet) euskaraz eta gaztelaniaz maketatuta irten dadin, mezu elektronikoekin egiten den moduan.*

Zenbakia: 285-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Maiatzaren 26an goizeko 10:30ak aldera ELA, LAB, STEE-EILAS sindikatuak Eusko Jaularitzak Bilboko Gran Via 85. zenbakian duen egoitzan kontzentrazioa egiten ari zirela, Ertzaintza agertu eta gaztelania hutsean eskatu zieten bi minututan alde egiteko. Herritarrak euskaraz egiteko esan zien eta ertzain berberak berriz gaztelaniaz mezu bera errepikatu zuen. Herritarrak orduan legeak babesten zituela eta euskaraz egiteko eskatu zion berriz ere ertzain honi. Orduan ertzain horrek N.A. eskatu zion, ondoko batek *ni ley, ni ostias* esaten zuen aldi berean.
Erantzuna:	

Zenbakia: 369-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Ekainaren 2an Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo Sailak Fundación Fuegorekin batera antolatutako jardunaldien berri emateko mezu elektronikoa bidali zuen Usurbilgo Udalera. Jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 562-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Erandioko ertzain-etxera deitu zuen irailaren 31n goizeko 11:00ak aldera. Telefonoa hartu zuenak gaztelaniaz egin zuen lehen hitza. Herritarrak euskaraz erantzun zion, eta orduan mesedez gaztelaniaz egiteko eskatu zion. Herritarrak harrera euskaraz egingo zion inor ez al zegoen galdetu zuen eta begiratzera zihoala eta pixka bat itxoiteko esan zion. Bi minuturen bueltan itzuli zen arreta euskaraz egingo zion inor ez zegoela esanez, eta ez bazitzaion inporta beranduago deitzeko eskatuz. *Llama a partir de las tres, a ver si en el otro turno hay alguien que te pueda atender* izan ziren bere hitzak.
Erantzuna:	*EKINBIDE – POLIZIA ZERBITZUEN HOBEKUNTZARAKO EKIMEN BULEGOKO BURUA: Ertzaintzak eskaintzen dituen zerbitzu guztietan euskaraz hitz egin dezaketen agenteen presentzia etengabea izatea saiatu arren, une zehatzetan zerbitzuaren beharrek hizkuntza horretan elkarrizketa jariakorra mantentzeko beharrezko ezagutzak dituzten langileak ezin daitezke egon.*

Zenbakia: 595-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Abuztuaren 9an goizeko 8:30ak aldera autoan zihoala Tolosan geratu zuten eta bi ertzainetako batek gaztelaniaz egin zion. Euskaraz ba ote zekien galdetuta, *No* erantzun zion eta jarraian berari gaztelaniaz egin behar ziola esan zion. Herritarraren iritziz, oso modu agintarian esan zion, gainera. Beste ertzaina isilik geratu zen; beraz, harengandik ere ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso.
Erantzuna:	

Zenbakia: 600-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Bizkaiko Trafiko Lurralde Bulegoak uztailaren 31n jarri zion isuna gaztelania hutsean bete zuten. *Estacionar en vía interurbana dentro de la calzada, ausente* eta abar.
Erantzuna:	

Zenbakia: 604-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Bizkaiko Trafiko Lurralde Bulegoak uztailaren 31n isun bat jarri ondoren, Euskadiko Kutxako erreziboa jaso zuen eta bertan Eusko Jaurlaritzak emandako agindua gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 730-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Irailaren 6an Eusko legebiltzarrean izan zen. Sarrera-kontroleko ertzainak euskaraz agurtu zituen eta haiengana euskaraz zuzendu zen arren, gaztelaniaz erantzun zioten biek.
Erantzuna:	EKINBIDE – POLIZIA ZERBITZUEN HOBEKUNTZARAKO EKIMEN BULEGOKO BURUA: organo eskudunari horren berri emango diogu, eta jendaurrean bi hizkuntza ofizialetan arreta egokia eskaintzeko hobekuntza neurriak proposatuko dira.

Zenbakia: 848-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Abenduaren 19an goizeko 9:15ak aldera 112ra deitu zuen Ametzaga eta Murgia arteko errepidean zihoala, errepide erditik behor bat zebilela jakinarazteko. Telefonoa hartu zion pertsonari azaltzen hasi zitzaionean, mesedez gaztelaniaz egiteko esan zion. Herritarrak esan zion euskaraz egin nahi zuela eta euskaraz hitz egiten zuen norbaitekin egin nahi zuela. Langileak erantzun zion sentitzen zuela baina momentu hartan ez zegoela pertsona euskaldunik. Azkenean, erabaki behar izan zuen edo gaztelaniaz egin edo egoera arriskutsu haren berri ez eman.
Erantzuna:	EKINBIDE – POLIZIA ZERBITZUEN HOBEKUNTZARAKO EKIMEN BULEGOKO BURUA: Azaldutako egoeretan barne prozedura da deiari erantzuteko beste lurraldeetako lankideengana jotzea, herritarrak horrela nahi badu. Barkamena eskatzen dute.

Zenbakia: 981-2011	**EUSKO JAURLARITZA – HERRIZAINGO SAILA**
Arrazoia:	Herritarrak Abenduaren 12tik 16rako astean Eusko Jaurlaritzaren Trafikoko Bizkaiko lurralde ordezkaritzan izan zen, eta sarrerako segurtasun-zaindariarekin erdaraz hitz egin behar izan zuen, euskaraz eginda ezertxo ere ez zuela ulertu konturatu zelako.
Erantzuna:	BIZKAIKO TRAFIKO LURRALDE ARDURADUNA: lanpostu horretan egoten den langilea euskalduntzen ari da. Horrelako egoeretan langile euskalduna topatzeko agindu zaio.

Aurreko urteetan gertatu moduan, ahozko zerbitzua euskaraz ezin jasotzea izan da 2011n eremu honetan jasotako kexen zio nagusiena. Herritarrek euskaraz jardun nahi izan dute Ertzantzako kideekin baina ez dute hartarako aukerarik izan.

Zerbitzua euskaraz jasotzeko eskubidea, nagusiki, ertzainek herritarrei zerbitzua emateko behar adinako gaitasunik ez dutelako gertatu dira: 192-2011, 257-2011, 285-2011, 562-2011, 595-2011, 730-2011 eta 891-2011.

Idatzizko erabilerari dagokionez, alerta egoeretarako ezarritako protokoloaren barnean, Ertzantzak udaletara gaztelania hutsean bidalitako SMSak zenbait kasu gertatu dira: 273-2011, 274-2011 eta 275-2011. Beste kasu batzuetan, gaztelania hutsean luzatutako ordainagiria (604-2011), isunak gaztelania hutsean beteta (600-2011) edota informazio orokorreko mezu elektronikoak gaztelania hutsean igorri dituzte (369-2011).

Hauekin batera, larrialdi-zerbitzuetara deitu duten bi herritarrek gaztelaniaz egin behar izan zuten ezinbestean. Horietako batean, euskaraz zekien norbaitekin jar zezaten eskatu zuen herritarrak, baina momentu horretan euskaldunik ez zegoela jakinarazi zioten. Horrela, arrisku egoeraren berri eman gabe geratu edo gaztelaniaz hitz egin erabaki behar izan zuen (848-2011).

Larrialdi zerbitzuetako erantzukizuna hain handia izanik, herritarrei arreta egiten dieten langile guztiek beharko lukete euskaraz egoki artatzeko hizkuntza-maila.

Herrizaingo Sailari dagozkioen espedienteetan ohikoa gertatzen ari da herritarrek erantzun zakarrak eta egoera deserosoak pairatu behar izatea euskaraz egin nahi izateagatik. Horren erakusle ditugu, 192-2011, 285-2011 eta 595-2011 espedienteak.

Lehenbiziko kasuan, ertzain-etxera joan zen herritarrak euskaraz egiteko eskatu eta harreran zeunden hirurek ez zekitela esan zioten. Herritarrak euskaraz egin eta beraiek gaztelaniaz erantzun. Bat-batean, ertzain-arduraduna erasokor agertu zitzaion herritarrari *komunikazio arazoa* duela argudiatuz. Gestioa egitera Guardia Zibilarengana joan beharko zuela eta han ere gaztelaniaz egin beharko zuela adierazi zion.

Sindikatuen konzentrazio batean, bi minututan alde egiteko eskatu zieten ertzainek gaztelania hutsean. Herritarrak euskaraz egiteko eskatu eta gaztelaniaz errepikatu zuen mezu bera ertzainak. Herritarrak orduan legeak babesten zituela eta euskaraz egiteko eskatu zion. Ondoko ertzainak orduan *ni ley, ni ostias* oihukatzen zuen bitartean N.A. eskatu zion.

Beste batean lapurreta baten lekukotza ematera joan zen herritarrak, lau aldiz errepikatu zuen *egun on* ertzain-etxeko sarreran eta harreran zegoenak lau aldiz *buenos días* erantzun. Euskaraz deklaratu ondoren, deklarazioaren akta luzatu zioten sina zezan, baina akta gaztelania hutsean idatzita zegoela ikusi eta uko egin zion sinatzeari. Handik egun batzutara joan behar izan zuen berriro deklaratzera eta oraingoan euskaraz jaso zuten bere aitorpena. Bigarren aldi honetan ere aurreneko egoera errepikatu zen agurrarekin.

Ikus daitekeenez, euskal hiztunekiko errespetu-eza eta berezko hizkuntzaren ofizialtasunaren ukapena oso zabalduta daude sail honetan.

Azkenik, 169-2011 kexak, trafiko seinalea, zehazki abiadura adierazteko seinale automatikoa, gaztelania hutsean dagoela salatzen du.

ERANTZUNAK

Jaurlaritzaren Sail horretatik Behatokiak helarazitako kexen erdiei erantzun zaie.

Abiadura adierazteko bide-seinale automatikoaren kasuan, Trafiko Zuzendaritzatik igorritako gutunean, arazoa konponduta dagoela jakinarazi dute eta frogatzen duen argazkia ere bidali dute.

Eguraldi-arriskuak iragartzeko udaletara gaztelaniaz bidalitako SMSen inguruko kexei erantzun diote Larrialdiei Aurre Egiteko eta Meteorologia Zuzendaritzatik. Gutunean esaten denez, txanda batzuetan ez dagoe euskaraz zehaztasunez idazten dakien langilerik, horregatik zehazgabetasun bat idaztearen eta hizkuntza bakarrean idaztearen artean, azken horren alde egin zuten, babes zibileko mezu garrantzitsu batean akats batek izan ditzakeen ondorioak aintzat hartuta. Bukatzeko, barkamena eskatzearekin batera, lanean ari direla mezua jatorritik (Euskalmet) euskaraz eta gaztelaniaz maketatuta irten dadin.

848-2011ren inguruan adierazitakoaren arabera, Arabako Larrialdiak Koordinatzeko Zerbitzuan ez zegoen telefono deia euskaraz behar bezala erantzuteko operadorerik. Normalean, egoera hauetan, barne prozedura deiari erantzuteko beste lurraldeetako, bai Gipuzkoako bai Bizkaiko, lankideengana jotzea da. Kasu honetan ez zen horrela jokatu eta, barkamena eskatzeaz gain, kexa jarri dute 112deiak kudeatzen dituen enpresan, berriro ez gertatzeko.

Jaso diren gainontzeko erantzunek ahozko arretarekin dute zerikusia. 192-2011ri dagokionez, ez zen inola zailtasunik azaldu salaketari emandako arreta euskaraz izan zedin. Arduradunak jakinarazi ziola ez zegoela arazorik eta bere txanda baino ez zuela itxaron behar agente batek arreta eman ziezaion. Era berean, adierazi da Guardia Zibilari buruz ez zela inolako aipamenik egin. Hala ere, bertsio kontraesankorrak direla eta, eta horiek egiaztatzeko dagoen zailtasunagatik, ulertzen dugu kexaren xedea, batik bat, Ertzaintzaren zerbitzuak hobetzeko informazioa ematea dela. Hortaz, kexa kontuan hartuko dela bereziki euskaraz arreta emateko moduari dagokionez. Azken esaldi horrek adierazten du badagoela zer hobetu herritarrari arreta euskaraz esakintzeko orduan.

562-2011 kexari erantzunez, Ertzaintzak eskaintzen dituen zerbitzu guztietan euskaraz hitz egin dezakeen agenteen presentzia etengabea izatea saiatu arren, une zehatzetan hizkuntza horretan elkarrizketa jariakorra mantentzeko beharrezko ezagutzak dituzten langileak ezin daitezke egon. Ertzantza euskalduntzeko egitaraua ari da garatzen eta, jakina da, prozesua motela dela, mailaz-maila burutu beharrekoa eta egun, oraindik, osatu gabe dagoela.

730-2011 kexa dela eta helarazitako gutunean jakinarazi zaigunez, organo eskudunari horren berri eman zaio eta jendaurrean bi hizkuntza ofizialetan arreta egokia eskaintzeko hobekuntza neurriak proposatuko dira.

981-2011 kexa dela eta adierazitakoaren arabera, egoera berriro ez gertatzeko, hemendik aurrera horrela egingo dute: edonork euskaraz egiten jotzen badu bulegora, apur bat itxaron dezala eskatu eta funtzionario bati deituko dio.

Bukatzeko, erantzun gehienetan eskertu egin dituzte Behatokiak helarazitako kexak, haien zerbitzua hobetzeko baliagarriak direlakoan.

BALORAZIOA

Behatokiak Herrizaingo Sailaren atalean azken urtetan egindako diagnosiekin alderik ez dagoela erakusten dute 2011 urtean bideratu diren kexek.

Errepikatu egiten dira herritarrek euren hizkuntza-eskubideak errespetatu edo bermatu ez dizkietelako egiten dituzten kexen arrazoiak. Gabezia sakonak izaten segitzen duen atala da eta euskal-hiztunen eskubideak sistematikoki urratzen dira.

Zerbitzua euskaraz egoki emateko gaitasun-eza argudiatzen da behin eta berriro. Bistakoa da, beraz, Ertzaintzak ez duela herritarrei arreta euskaraz eta egoki emateko behar besteko efektibo kopururik.

Atzerapen handiz, 1998an, heldu zen Ertzantza Euskalduntzeko Dekretua. Ezarritako hizkuntza-eskakizuna mailarik apalenetakoa iza da (1.HE), euskarazko harremana bermatzeko ez dena. Dekretuan 2. Hizkuntza-eskakizuna definitu eta hainbat lanpostutan ezarri beharko zela jaso zen. Dekretu horren indarraldia 2008an amaitu zen eta gaur da eguna Dekretu berririk indarrean jarri ez dena.

Arazoa estrukturala da eta neurri eraginkorrik hartu ezean, nekez bermatu ahal izango da herritarrekiko harremana euskaraz.

2.6. ETXEBIZITZA, HERRI LAN ETA GARRAIOAK: 15 espediente

Bideratutako guztiek dute kexa izaera, kasu guztietan urratu da hizkuntza-eskubidea eta baita legea ere.

KEXEN ZIOA
Ahozko zerbitzua gaztelaniaz
Ordain-makina euskaraz ez
Euskarazko izendapena
Azterketa euskaraz ez
Euskararen ezagutza ez eskatzea
Web orria gaztelaniaz

SINOPSIAK

Zenbakia: 395-2011	**EUSKO JAURLARITZA – ETXEBIZITZA, HERRI-LAN ETA GARRAIO SAILA**
Arrazoia:	Zumaiako kai-muturreko zorua berritzeko lanak egin zituen joan den udaberrian. Herritarrei horren berri emateko jarri zuten oharra gaztelania hutsean idatzita zegoen. Honela zioen: *Acceso cortado por obras. Disculpen las molestias.*
Erantzuna:	SAILEKO ZERBITZU ZUZENDARIA: *onartu behar dugu kasu honetan huts egin dugula eta hortaz, barkamena eskatu beharrean gaude. Hurrengo batean horrelakorik gerta ez dadin neurriak hartuko ditugu.* Jakinarazpen horrekin batera Gipuzkoako Portuen Lurralde Zerbitzuak kexa horren inguruan Elebide zerbitzura igorritako idatzia ere helarazi digu, gaztelaniaz idatzia: *Lanak dagoneko burutuak daude eta kartelak behin-behinekoak zirenez kenduta daude. Hala ere, lanak kontrolatzen dituen enpresari eta Segurtasunaren nahiz osasunaren koordinazioa burutzen dituen enpresari duten lege-betebeharra jakinarazi zaie.*

Zenbakia: 565-2011	**EUSKO JAURLARITZA – ETXEBIZITZA, HERRI-LAN ETA GARRAIO SAILA**
Arrazoia:	Herritarra behartua egoten da GETARIAKO KIROL PORTUko zaindariekin, zinpeko guardekin eta kapitaintzako langileekin gaztelaniaz hitz egitera, eurek ez dakitelako euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 568-2011	**EUSKO JAURLARITZA – ETXEBIZITZA, HERRI-LAN ETA GARRAIO SAILA**
Arrazoia:	Abuztuaren 8an Donostiako Andia kaleko egoitzara joan zen Etxebiden baja emateko. 15 leihatilako langileak artatu zuen. Egoera arraroa izan zen: herritarrak dena euskaraz egin zion elkarrizketan zehar eta langileak dena gaztelaniaz. Langileak guztia ulertu zion, baina herritarrak ez zuen harengandik zerbitzua euskaraz jaso.
Erantzuna:	HERRITARREI ARRETA EMATEKO ZUZENDARIA: *izugarri harritu gaitu herritar horrek azaldutakoa. Gure zerbitzuan lan egiten duten langile guztiek, gutxienez, 2. Hizkuntza Eskakizuna daukate eta, gainera, aldizka, birziklapen ikastaroak antolatzen ditugu. Izan ere, gure zerbitzua guztiz elebiduna da. Hala eta guztiz ere, zuek bidalitako kexa Donostiako Koordinatzaileari igorri diogu gertatutakoa ikertzeko eta ahal ditugun neurriak hartuko ditugu egoera lazgarri hauek berriro ez gertatzeko.*

Zenbakia: 702-2011	**EUSKO JAURLARITZA – ALOKABIDE**
Arrazoia:	Ohartarazpen bat gaztelania hutsean iritsi zen irailaren 29an euskarazko hedabide batera. Alokabide eta Bizigune erakundeen bat-egitearen berri ematen zen irailaren 23ko data zuen idazkian.
Erantzuna:	ALOKABIDEko ZUZENDARI NAGUSIA: *egoera horren berri emateko, eragile bakoitzari zuzenduriko jakinarazpen espezifikoak prestatu ziren: jabeak, errentariak, udalak eta hornitzaileak. Lehenengo hiru kasuetan, jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz bidali ziren eta laugarren kasuan, egia da gutuna gaztelania hutsean igorri zela. Akatsa detektatu ostean, berriz halakorik gerta ez dadin, jokabideak zehaztu dira Alokabidetik irteten den jakinarazpen oro elebiduna izan dadin.*

Zenbakia: 829-2011	**EUSKO JAURLARITZA – BIZILAGUN**
Arrazoia:	Urriaren 18an Eusko Jaurlaritzaren Gipuzkoako Ordezkaritzako Etxebizitza Departamentuko BIZILAGUN zerbitzura joan ziren kontsulta bat egitera. Arreta egin zieten pertsonetatik bakar batek ere ez zekien euskaraz. Gaztelaniaz adierazi behar izan zituzten euren zalantzak, halabeharrez.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1029-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKAL TRENBIDE SAREA**
Arrazoia:	Gasteizko tranbian geltokien izenak gaztelania hutsean daude. Esate baterako INTERMODAL.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1032-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKAL TRENBIDE SAREA**
Arrazoia:	Bilboko tranbiaren geltokien izenak gaztelania hutsean daude idatzita: BASURTO jartzen du BASURTU beharrean eta RIBERA, ERRIBERA beharrean.
Erantzuna:	

Zenbakia: 108-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKOTRAN**
Arrazoia:	Gasteizko Legebiltzarra geralekuan dagoen txartelak kargatzeko makinak 2. urratsetik aurrera gaztelaniaz egiten du euskarazko aukera zapalduta ere. Hizkuntzaren urraketa bera salatu zuen 2010ko uztailaren 22an.
Erantzuna:	BEZEROENGANAKO ARRETA BULEGOKO ZUZENDARIA: *Atxuriko egoitzatik makinara konektatuz egiaztapena egin genuen eta ez genuen akatsik ikusi, eta bertaratu nahi genuen zuzenean makinan frogatzeko. Bertan ere errekargatzerakoan pauso guztiak euskaraz agertzen zirela baieztatu genuen. Badaezpada ere, billeteak erosterakoan azaltzen diren pantailak ere frogatu genituen eta horietan ere ez dugu akatsik nabaritu. Arren eskatzen dizuegu azalpen gehiago emateko, urraketa eragin badugu, berehala zuzenketak egiteko.* Herritarrak helarazi dizkigun xehetasun gehigarriak igorri dizkiegu.

Zenbakia: 846-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKOTRAN**
Arrazoia:	Azaroaren 28an tranbia hartu zuen Gasteizko Europa geltokian eta txartela ateratzean ahots batek gaztelaniaz urrats bakoitza nola egin adierazi zion. Euskaraz ez zegoen inolako ahotsik.
Erantzuna:	BEZEROENGANAKO ARRETA BULEGOKO ZUZENDARIA: *kexa dagokion alorrera bidali dugu -makinak nola funtzionatzen duen egiaztatu eta, behar izanez gero, irtenbidea bilatzeko. Herritarrak arrazoia duela baieztatu digute. Izan ere, makinek gaztelaniazko, ingelesezko eta frantsesezko ahotsa dute, eta ez euskarazkoa, merkatuan doan eskura daitezkeen sintetizagailuen artean euskarazkorik ez dagoelako, eta euskarazko nahi izanez gero, lizentzia bat ordaindu behar delako. Dagokion saileko arduradunak gaia aztertzen ari dira egoerari irtenbidea bilatzeko.*

Zenbakia: 982-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKOTRAN**
Arrazoia:	Lakuabizkarra tranbia geltokiko makinan auzoaren izena gaizki idatzita dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 67-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKOTREN**
Arrazoia:	Urtarrilaren 20an Atxuriko (Bilbo) tren geltokian tren barruan zegoenean (12:18tako trena Atxuri-Bermeo), segurtasun pribatuko langilea herritarrarekin gazteleraz mintzatu zen. Honek modu onean euskaraz egiteko eskatu zion eta hauxe izan zen langilearen erantzuna: *Yo soy de una empresa privada y no tengo por qué saber euskera, además he nacido fuera y no me da la gana de aprender ni hablar euskera.*
Erantzuna:	*BEZEROAREN ARRETARAKO BULEGOA: EuskoTrenek aspaldian hartu zuen enpresa barruan euskara suspertu eta bultzatzeko konpromiso sakona eta geroztik hainbat ekintza burutu ditu helburu hori lortzeko asmoz. Baina egia da hainbat lanetarako kanpoko enpresa pribatuen kolaborazioa behar dugula eta, kasu askotan zerbitzu horiek lortzeko ezin dugu euskara baldintza bezala exijitu. Hala ere, segurtasun pribatuaz arduratzen den sailari kexaren berri emango digu, aurrerantzean kontuan har dezaten.*

Zenbakia: 81-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKOTREN**
Arrazoia:	EUSKOTRENek tren unitate berrien inguruko web-gunea du eta hartara helbide bitarik hel daiteke: gaztelaniazko eta euskarazko bertsioan: www.euskotrenenitxuraberria.es eta www.lanuevacaradeeuskotren.es. Bada, euskarazko helbidea erabilita ere, gaztelaniazko bertsioa agertzen da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 148-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKOTREN**
Arrazoia:	EUSKOTRENerako lan-poltsa osatzeko burututako azterketetan, tranbia eta autobus gidaria izateko eta mantentze teknikorako postuak betetzeko, ez zen euskararen presentzia bermatu. Azterketa gaztelania hutsean zegoen, baita emandako jarraibideak ere.
Erantzuna:	

Zenbakia: 149-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKOTREN**
Arrazoia:	EUSKOTRENerako lan-poltsa osatzeko burututako azterketetan, tranbia eta autobus gidaria izateko eta mantentze teknikorako postuak betetzeko, ez zen euskararen ezagutza nahitaezkoa izan.
Erantzuna:	

Zenbakia: 561-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EUSKOTREN**
Arrazoia:	EUSKOTRENen Oiartzungo Arragua auzoko geltokiko txartel-makina gaztelaniaz mintzo da beti.
Erantzuna:	BEZEROARENGANAKO ARRETA ZERBITZUA: *lehenik eta behin barkamena eskatu nahi diegu Oiartzungo geralekuko makinak euskara hizkuntza aukeratu eta ahozko mezuak gaztelaniaz eman dizkietenei. Ez geneukan akats horren berririk. Hornitzaileei hizkuntzen programa berbegiratzeko eskatu diegu, eta dirudienez, ahozko mezuekin arazo bat sortu da Agindu digute berehala konponduko dutela eta, eskatu bezala, bai pantailak eta baita ahozko mezuak ere, aurrerantzean euskaraz, gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez emango direla.*

Kexa gehienak ahozko zerbitzuarekin eta ordain-makinen hizkuntzarekin lotutakoak izan dira. Kontuan hartu behar dugu urraketa horiek saihestea aski erraza dela.

EUSKOTRENek 5 kexa jaso ditu. Bat ordain-makina gaztelaniaz soilik mintzo delako eta beste bat webguneko informazioa euskaraz ezin kontsulta daitekeelako. 148-2011n, berriz, EUSKOTRENek ez zuen hautatze-prozesuan izangai euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzeko neurririk ezarri. Eta 149-2011n ez zen euskararen ezagutza nahitaezkoa izan tranbia eta autobus gidaria izateko eta mantentze teknikorako postuak betetzeko.

EUSKOTRENi bideratutako bosgarren kexak ahozko arretarekin du zerikusia. Atxuriko (Bilbo) tren geltokian, tren barruan zegoenean, segurtasun pribatuko langileak herritarrari, euskaraz egiteko eskatzeagatik, emandako tratu desatxeginarekin, hain zuzen ere.

EUSKOTRANen kasuan ere ordain-makina kexa iturri izan da (108-2011) eta baita tranbia geltokietako errotulazioa ere 1029-2011 eta 1032-2011etan ikus daitekeen moduan.

ALOKABIDEk, berriz, gaztelania hutsean bidali dio komunikabide bati Alokabide eta Bizigune erakundeen bat-egitearen ohartarazpena.

395-2011n ikus daitekeen moduan, konponbide aski erraza duten kexak ere salatu dituzte herritarrak. *Acceso cortado por obras. Disculpen las molestias* bezalako oharrak gaztelania hutsean paratu baititu Herri-Lan eta Garraio Sailak.

Eusko Jaurlaritzaren kasuan jendeari orokorrean zuzendutako informazien inguruko kexak izan dira.

ERANTZUNAK

EUSKOTRENen esanetan, eta segurtasun langileak herritarrari gaztelaniaz emandako erantzun zakarrari erantzunez, hainbat lanerako kanpoko enpresa pribatuen kolaborazioa behar dute eta, kasu askotan, haien zerbitzuak lortzeko ezin dute euskara exijitu. Horrekin batera herritarrari barkamenik zintzoenak helaraztea eskatzen dute.

Txartel-makinaren hizkuntzaren inguruan, barkamena eskatu ondoren, akats horren berririk ez zutela eta hornitzaileei hizkuntzen programa berbegiratzeko eskatu ondoren, berehala konponduko dutela jakinarazten dute.

EUSKOTRENek ez die gainontzeko kexei erantzun.

Gasteizko geltoki batean txartela ateratzeko makinak ematen dituen jarraibideak euskaraz jasotzerik ez dagoela salatzen duen kexari erantzun dio EUSKOTRANek. Igorritako gutuenan dioenez, herritarrak arrazoia duela jakinarazten du. Izan ere, makinek gaztelaniazko, ingelesezko eta frantsezezko ahotsa dute, eta ez euskarazkoa. Honen arrazoia ahotsa sintetizatzeko merkatuan dohain dauden aplikazioak erabiltzen direla eta, gaur egun, ez dagoela euskarazko sintetizagailurik. Arduradunak irtenbide bat bilatzeko gaiaren gainean omen dabiltza.

108-2011 kexari erantzunez, EUSKOTRANek dio egiaztapena egin eta ez dutela akatsik ikusi, eta arren eskatzen dute azalpen gehiago emateko, urraketa eragin badute, berehala zuzenketak egiteko. Horrela, herritarrak helarazi zizkigun xehetasun gehigarriak igorri dizkiegu.

395-2011ri, Zumaiako kai-muturrean egindako berritze lanen berri emateko *Acceso cortado por obras. Disculpen las molestias* oharra gaztelania hutsean idatzita zegoela salatzen zuen kexari emandako erantzunean, onartu egiten dute huts egitea eta horrelakorik ez gertatzeko neurriak hartuko direla iragartzen da. Jakinarazpen horrekin batera, Gipuzkoako Portuen Lurralde Zerbitzuak kexa horren inguruan Elebide zerbitzura igorritako idatzia ere helarazi digu gaztelaniaz idatzia: Lanak dagoeneko burututa daude eta kartelak behin-behinekoak zirenez kenduta daude.

Donostiako Andia kaleko Etxebideren egoitzan bizitako egoera arraroaz kexu da herritarra: berak dena euskaraz eta langileak dena gaztelaniaz. Kexa honi emandako erantzunean harridura azaltzen du Herritarrei Arreta emateko Zuzendariak. Zerbitzua guztiz elebiduna dela eta herritar euskaldunei euskaraz erantzuteko derrigortuta omen daude. Hala eta guztiz ere, bidalitako kexa ikertu egingo dutela eta ahal duten neurriak hartuko dituztela egoera larri hauek berriro ez gertatzeko.

BALORAZIOA

Esan behar dugu aurreko urteetan gertatu bezalaxe, 2011n behin eta berriz errepikatu direla atal honetan jaso ditugun kexak. Kexa gehienak ahozko arreta eta gailu mekanikoekin zein elektronikoen hizkuntza-erabilerarekin lotuta daude. Baita herritarrei orokorrean zuzendutako informazioarekin ere. Hortaz, hizkuntza-eskubideen urraketak herritar guztiei eragiten diela esan dezakegu, eta ondorioz, eskubidearen urraketa guztiz sistematikoa dela, bai gertaerengatik zein eragin-esparruagatik.

Zenbait kasutan kexarren zioari konponbidea eman zaiola adierazi dute agintariek. Baina 2011n herritarrak salatutako urraketa-egoera, 2010ean jaso zuen erantzun bera jaso duela ikusteak, zalantzan jartzen dute hartzen diren neurrien eraginkortasuna.

Guztiz adierazgarria deritzogu Elebidera, hizkuntza-eskubideak bermatzeko zerbitzua bertara, Gipuzkoako Portuen Lurralde Zerbitzutik kexa bati buruzko erantzuna gaztelania hutsean bidaltzea.

2.7. BESTELAKOAK: 11 espediente

Eusko Jaurlaritzari dagokion azken atal honetan, hainbat ataltako kexak bildu ditugu:

ATALAK	
KULTURA	4
LEHENDAKARITZA	5
INDUSTRIA, BERRIKUNTZA, MERKATARITZA ETA TURISMOA	2

SINOPSIAK

Zenbakia: 694-2011	**EUSKO JAURLARITZA – KULTURA SAILA**
Arrazoia:	EUSKO JAURLARITZAKO KULTURA ETA KIROL SAILAk eta EITBk diruz lagunduko dute *Euskalgym VI Gala Internacional de Gimnasia eta Campeonatos de Conjuntos Euskalgym 2011*. Jarduera horiek iragartzeko argitaratutako kartelak gaztelania hutsean daude, Kultura eta Kirol Sailaren logotipoa barne.
Erantzuna:	

Zenbakia: 932-2011	**EUSKO JAURLARITZA – KULTURA SAILA**
Arrazoia:	EUSKO JAURLARITZAk laguntzen duen EUSKAL GIMNASTIKA FEDERAZIOAren webgunea, http://federacionvascagimnasia.com, gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1084-2011	**EUSKO JAURLARITZA – KULTURA SAILA**
Arrazoia:	Eusko Jaurlaritzak Donostian duen Enplegu eta Gizarte gaietako Saileko Izatezko Bikoteen Erregistroan hainbat dokumentu entregatu behar dira izatezko bikote egiteko eta horien artean frantsesez zeukan dokumentu bat. Tramitazioa egin ahal izateko zinpeko itzulpena eskatu zioten. Hori egin asmoz, frantsesetik euskarara zinpeko itzulpena egingo liokeen itzultzaile baten bila hasi zen eta antza denez, Kultura Sailean ez dago frantsesetik euskarara zinpeko itzulpena egiten duen inor.
Erantzuna:	

Zenbakia: 163-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EITB**
Arrazoia:	Euskadi Irratia euskaldunon gehienontzat erreferente eta eredua den heinean, eta oso kalitate oneko irratia bada ere, gehiago zaindu beharko lukete mintzaira. Zenbait adibide: berdin-bera, bera ere txarto erabiltzen dute, ONU-OTAN eta holakoak barra-barra...
Erantzuna:	

Zenbakia: 373-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EITB**
Arrazoia:	Facebookeko *Soule-Xiberoa* eta *EITB Pays Basque* orrialdeak frantses hutsean dira.
Erantzuna:	

Zenbakia: 383-2011	**EUSKO JAURLARITZA – EITB**
Arrazoia:	ETB-3n eskaintzen duten *Behi eta Oilasko* marrazki bizidunen saioan, gaztalaniaz egiten duen behi super heroi batek euskaraz egiten duen protagonista tenteltzat uzten du. Askotan gertatzen den gauza da. Era berean, mespretxuzko hitzak eta oihuak gaztelaniaz botatzen ditu.
Erantzuna:	

Zenbakia: 40-2011	**EUSKO JAURLARITZA - LEHENDAKARITZA**
Arrazoia:	Urriaren 13an Erandioko KZ gunera hurbildu zen eta bertako arduradunak ez zekien euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 46-2011	**EUSKO JAURLARITZA - LEHENDAKARITZA**
Arrazoia:	Casareseko KZ Guneak martxoan eskaintzen dituen 28 ikastaroetatik, 9 besterik ez dira euskaraz eskainiko.
Erantzuna:	CENTRO DE GESTION KZGUNEA II GENERACION: *KZguneko ikastaroen plangintza Eustatek udalerri bakoitzerako ama-hizkuntza gisa euskara dutenen eta gaztelania dutenen ehunekoen arabera zehazten da. KZgunea 16 urtetik gorakoentzat prestatua dagoenez, landu zuten ehunekoa 15 urte baino gehiagoko biztanleentzat finkatutakoa izan zen.*

Zenbakia: 121-2011	**EUSKO JAURLARITZA - LEHENDAKARITZA**
Arrazoia:	Casareseko KZ Guneak apirilean eskaintzen dituen 17 ikastaroetatik, 6 besterik ez dira euskaraz eskainiko.
Erantzuna:	CENTRO DE GESTION KZGUNEA II GENERACION: *KZguneko ikastaroen plangintza Eustatek udalerri bakoitzerako ama-hizkuntza gisa euskara dutenen eta gaztelania dutenen ehunekoen arabera zehazten da. KZgunea 16 urtetik gorakoentzat prestatua dagoenez, landu zuten ehunekoa 15 urte baino gehiagoko biztanleentzat finkatutakoa izan zen.*

Zenbakia: 557-2011	**EUSKO JAURLARITZA - LEHENDAKARITZA**
Arrazoia:	Abuztuaren 2an IZENPE txartelaren aplikazioa martxan jarri nahi eta gaztelaniaz bukatu behar izan zuen eragiketa, ez baitago euskaraz egiteko prestatua. Halaxe azaldu zion telefono bidezko laguntzaileak (Eusko Jaurlaritzaren 012). Arazoa sortu zitzaion http:--www.izenpe.org- web gunean, ziurtagiria abian jartzea estekan.
Erantzuna:	

Zenbakia: 27-2011	**EUSKO JAURLARITZA - LEHENDAKARITZA**
Arrazoia:	EMAKUNDEk sortutako *Emakume profesionalen direktorioa*-ko euskarazko galdetegia akatsez beteta zegoen eta itzulpena nahiko traketsa zen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 421-2011	**EUSKO JAURLARITZA – INDUSTRIA, BERRIKUNTZA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA**
Arrazoia:	Ekainaren 21ean Easo kalea 10.ean dagoen Kontsumitzaileen Bulegora joan zen kexa bat jartzera eta harrerako langilea erdalduna zen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 937-2011	**EUSKO JAURLARITZA - INDUSTRIA, BERRIKUNTZA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILA**
Arrazoia:	Basque Tour - Turismoaren Euskal Agentziak orrialde osoko iragarkia jarri du *Crónicas del Duranguesado* hilabetekarian. Honakoa du izenburua: Boroa jatetxea: *Estar certificados con la Q turística nos ha ayudado a ser más competitivos, es una garantía de calidad.* Gaztelania hutsean idatzia dago.
Erantzuna:	

Lehendakaritza Sailera bost kexa bideratu ditu Behatokiak 2011n. Horietako hiruk, KZguneetan, telezentro sare publikoetan, ematen den ahozko zerbitzuarekin zein euskaraz eskaintzen den ikastaro kopuruarekin dute zerikusia. Beste batek IZENPE txartelaren aplikazioa martxan jartzeko prozesua euskaraz egiteko zailtasuna salatzen du. Eta bosgarrenak, EMAKUNDEk sortutako *Emakume Profesionalen direktorioa* publikazioaren euskarazko bertsioak dituen akatsekin eta itzulpen traketsarekin du zerikusia.

Hauetatik KZguneetan euskaraz eskaintzen diren ikastaro kopuru eskasaren gainekoek jaso dute erantzuna. Bertan esaten denez, KZguneko ikastaroen plangintza Eustatek udalerri bakoitzerako ama-hizkuntza gisa euskara dutenen eta gaztelania dutenen ehunekoen arabera zehazten da. KZgunea 16 urtetik gorakoentzat prestatuta dagoenez, landu duten ehunekoa 15 urte baino gehiagoko biztanleentzat finkatutakoa izan zen. Horrela EAEko bi hizkuntza ofizialak modu naturalean erabiltzeko landu ohi dugun sistematika erabili da.

Ez dugu uste ama hizkuntzaren irizpidea egokia denik herritarren hizkuntza-eskubideen ikuspuntutik. Ama hizkuntza euskara ez duen pertsonak gaitasuna izan baidezake eta eskubidea baitu euskaraz jarduteko.

Kultura sailari dagokionez, EITBk hiru eta Eusko Jaurlaritzak kexa bat jaso dituzte hurrenez hurren.

Faceboockeko *Soule-Xiberoa* eta *EITB Pays Basque* orrialdeak, frantses hutsean egotea, Euskadi Irratiko mintzairaren kalitatea eta zuzentasuna eta marrazki bizidunetan gaztelaniaren presentzia izan dira herritarrek salatu dituzten egoerak.

Frantsesetik euskarara zinpeko itzulpen zerbitzurik ez izatea izan da herritarrak egin duen beste kexa bat. Argitu behar dugu zinpeko itzultzaile aritu ahal izateko, bai euskaratik beste hizkuntzetarako eta bai beste hizkuntzetatik euskararako itzulpenak egiteko, habilitazioa eta gaikuntza Kultura Sailaren bidez lortzen dela.

Behatokiak ez du jaso kexa hauen gaineko erantzunik.

Azkenik, Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailak bi kexa jaso ditu. Horietako batek salatzen duenez (421-2011), Kontsumitzaileen Bulegoan ezin izan zuen kexa euskaraz jarri langilea erdalduna zelako eta, bigarrenean, *Cronicas del Duranguesado* agerkarian Turismoaren Euskal Agentziak gaztelania hutsean paratutako orrialde osoko iragarkia salatzen du.

Hauek ere ez dute erantzunik jaso.

ONDORIOAK: EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA

Euskal Autonomia Erkidegoan 2011n jaso diren datuek erakusten dutenaren arabera, okertzeko tarterik gabe, esan dezakegu herritarren hizkuntza-eskubideak zulo sakon eta beltz batean murgildurik segitzen dutela.

Gogoratu behar dugu Autonomia Erkidego osoan dela euskara berezko hizkuntza eta status ofiziala esleitu zitzaiola hiru lurraldeetan. Ondorioz, hainbat eskubide aitortzen zaizkie, besteak beste, Administrazio publikoetara euskaraz zuzentzeko eta euskaraz artatuak izateko eskubidea. Hori horrela, ze esplikazio eman dakioke Justizian, Osasun zerbitzuetan, Hezkuntzan eta Unibertsitatean, Herri Lanetan eta beste hainbat eremutan herritarrek egindako eskubide-urraketa salaketei?

Nola esplikatu ahoz zein idatziz, arrera zerbitzu orokorretan, mediku kontsultetan, ikasketetan, erregistro zibiletan, epaitegietan, euskal hiztunak aurkitzen dituen zailtasunak eta ezintasunak? Zein argibide eman dakioke jakinarazpenak, oharrak, informazio orokorra, e-posta mezuak, inprimakiak, agiriak etab. administraziotik gaztelania hutsean igortzen zaizkion herritarrari? Eta webguneetako, sare sozialetko edukiak gaztelania hutsean aurkitzen dituen erabiltzaile euskaldunari?

Galdera hauek guztiek dute gure ustez erantzun bakarra: ez da urrats esanguratsurik eman herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko neurri eraginkorrak hartzeari begira.

Herritarren salaketa hauek guztiak bideratu ondoren Behatokiak jaso dituen erantzunetan, behin eta berriro, aipatzen da urraketa-egoera hauek gainditzeko prestutasuna, progresibotasuna eta gain hartzeko ezarritako protokoloak. Bada, 2011ko datuak ikusita esan dezakegu kontzeptu eta ideia horiek guztiak huts egin dutela askotan eta askotan. Progresibitatearen *tempus* malguak ez diola mesederik egin hizkuntza-eskubideen urraketa-egoerak gainditzeko zentzuzko epeei eta protokoloak behin eta berriro apurtzen direla edo ez direla betetzera iristen.

Are gehiago, Komunitateko administrazioan plazak betetzeko garaian euskararen balore erlatiboa gutxitzeak, urraketa-egoera hauek gainditzen baino, diskriminazioa eta hizkuntza-bereizkeria areagotzea eta betikotzea baino ez dute ekarriko.

Horrela, gogora ekarri nahi ditugu Erregio edo Gutxiengoen Hizkuntzen Europako Itunaren hirugarren ebaluazio txostenean, 2011koan, Behatokiak eskualdeko administrazioek eskaintzen dituzten zerbitzuei buruz emandako gomendio berezituak:

- Euskara benetan eta behar bezala erabil dadila Administrazioak herritarrekin dituen ahozko nahiz idatzizko harremanetan; inprimaki, testu eta agirietan. Ahalegin berezia egin dadila Euskal Osasun Zerbitzuan.

- Komunitateko administrazioan plazak betetzeko garaian euskaraz jakitea baldintzatzat jar dadila, bereziki herritarrekin harremanak izan beharreko lanpostu estrategikoetan. Ahalegin berezia Osasun sailean.

4.4. NAFARROAKO FORU ERKIDEGOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Nafarroako Gobernuak 97 kexa jaso ditu osotara 2011 urtean.

ATALAK	
EKONOMIA ETA OGASUNA	6
GIZARTE POLITIKA, BERDINTASUNA	4
HEZKUNTZA	9
KULTURA, TURISMOA ETA ERAKUNDEEKIKO HARREM.	23
LANDA GARAPENA, INDUSTRIA, ENPLEGUA	13
LEHENDAKARITZA, ADM. PUBL. ETA BARNE DEP.	12
OSASUNA	24
SUSTAPENA ETA ETXEBIZITZA	6
GUZTIRA	**97**

2. ATALEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. OSASUN DEPARTAMENTUA - OSASUNBIDEA: 24 espediente

SINOPSIAK:

Zenbakia: 22-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Nafarroako Odol Transfusiorako Zentroak legeak ezarritako eremu mistoan bizi den herritarrari urtarrilean bidalitako gutuna gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 111-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Otsailaren 18an Bideko Ama Ospitalean *Informe de maternidad* delako agiria gaztelania hutsean bete behar izan zuen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 130-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Martxoaren 1ean Iturramako osasun-etxeko 948.198.363 telefonora deitu eta ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso.
Erantzuna:	

Zenbakia: 321-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak Etxarri-Aranazko Emakumearen Arretarako Zentrora, 948.567.063 zenbakira, deitu zuen maiatzaren 3an goizeko 9etan. Telefonoa hartu zion langileak gaztelania hutsean egin zion harrera: *Centro de Atención a la Mujer, espere por favor*.
Erantzuna:	

Zenbakia: 323-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoko herritarrak Osasunbideako telefono zerbitzura deitu zuen maiatzaren 9an goizeko 11:25ean eta euskaraz artatua izatea eskatu zuen. Une horretan langile euskalduna ez zegoela erantzun zioten.
Erantzuna:	

Zenbakia: 337-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Uztailaren 18an goizeko 11:15ean eta uztailaren 19an goizeko 8:20an Iturramako osasun-etxera deitu zuen, 948.198.360 zenbakira, eta batzuetan langile euskalduna izan arren, bi egun horietan euskaraz artatzeko inor ez zegoela esan zioten.
Erantzuna:	

Zenbakia: 339-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Iturramako osasun-etxera deitu zuen uztailaren 20an goizeko 8:20an, 948198360 zenbakira, eta euskaraz artatua izatea nahi zuen arren, gaztelaniaz egin behar izan zuen langile euskaldunik ez baitzegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 368-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak Uharte Arakilgo osasun-etxera deitu zuen maiatzaren 16an kontsultarako txanda hartzeko. Gaztelaniaz egin zioten harrera eta ez zuen euskaraz jarraitzeko aukerarik izan, harreran zegoen langileak euskaraz ez zekielako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 370-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak Etxarri-Aranazko Emakumearen Arretarako Zentrora, 948 56 70 63 zenbakira, deitu zuen maiatzaren 18an hitzordua hartzeko. Gaztelaniaz egin zioten lehen harrera eta euskaraz hasi zenean *dímelo en castellano, por favor* erantzun zion telefonoa hartu zuen langileak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 396-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoko biztanleak espezialistarekin ordua emateko gutuna gaztelania hutsean jaso du. Deitu duenean aldatzeko, erantzungailua gaztelaniaz zegoen. Hartu eta euskaraz egiteko eskatu duenean, geroxeago deitzeko esan diote. berriz deitu eta neska batek esan dio mesedez ez eskatzeko euskaraz, hori ez baita bere postua.
Erantzuna:	

Zenbakia: 458-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Ekainaren 22an San Martin Doktorea osasun-zentroan izan zen. Kontsulta bukatutakoan egin zioten bertaratze-agiria gaztelania hutsean luzatu zioten, agiriaren beste aldea euskaraz bazegoen ere.
Erantzuna:	

Zenbakia: 494-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoko herritarrak San Martin osasun-zentrotik bidalitako txostena, ekainaren 27an idatzia, gaztelania hutsean jaso du.
Erantzuna:	

Zenbakia: 516-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Uztailaren 26an Iturramako osasun-etxera deitu zuen goizeko 10.00etan eta euskaraz artatua izatea nahi izan arren, gaztelaniaz egin behar izan zuen langile euskaldunik ez baitzegoen.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA: *Nafarroako Gobernuko Osasun Departamentuak, legeak ezarritako eremu mistoko herritarrei telefono-arreta emateari dagokionez, barne-prozedura bat dauka abian jarria eta aukera ematen du deiari euskaraz erantzuteko komunikazioa eten gabe.*

Zenbakia: 626-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoko herritarrak, Agoizkoa hain zuzen ere, gaztelania hutsean jaso du urrian Oftalmologiako espezialistarekin egoteko zitazioa.
Erantzuna:	

Zenbakia: 688-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Irailaren 14an Etxarri Aranazko osasun-etxean emaginak gaztelaniaz artatu zuen, euskalduna ez zelako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 716-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak Uharte Arakilgo osasun etxera deitu du azaroaren 16an kontsultarako hitzordua hartzeko. Gaztelaniaz egin diote harrera eta herritarrak euskaraz egin arren, gaztelaniaz jarraitu du langileak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 766-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskaldunean kokatua dagoen Etxarri Aranazko osasun-etxean *Programa de atención al niño. Accidentes infantiles. Cuide de ellos* izenburua duen liburuxka publikoaren eskura zegoen irailaren 20an. Aipatu liburuxka gaztelania hutsean idatzia dago.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA: *Osasun Departamentutik azaldu didate Lehen Mailako Arreta sareko programa-informatikoen barruan dagoen informazioa bakarrik gaztelaniaz dagoela. Osasun Departamentura jo dut honako legezko betebeharra gogorarazte aldera: legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrei zuzentzeko editatzen dituen eta euren esku jartzen dituen liburuxkak edo horietan jasotzen den informazioa euskaraz idazteko betebeharra.*

Zenbakia: 822-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak, Legasakoa bera, Osasunbideako 848.422.020 zenbakira deitu zuen urriaren 5ean goizeko 11:45 aldera espezialistarekin zuen hitzordua aldatzeko. Telefonoa hartu zuen langileak ez zekien euskaraz eta langile euskaldunik ez al zegoen galdetuta, une horretan ez zegoela eta ez zekiela egonen ote zen erantzun zion. Hartara, herritarrak ezin izan zuen euskaraz egin.
Erantzuna:	

Zenbakia: 862-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Agoizko herritarrak ez du euskaraz jaso Oftalmologoarengana joateko zitazio-gutuna; gaztelania huts-hutsean idatzia dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 880-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Etxarri Aranazko herritarrak odol-analisiaren emaitzak ez ditu euskaraz jaso, gaztelania hutsean baizik.
Erantzuna:	

Zenbakia: 887-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak urriaren 11n jasotako laguntza espezializatutako hitzorduaren oroigarriaren gutuneko azken esaldia: *Siempre que acuda a un centro sanitario deberá traer la tarjeta de identificación sanitaria (T.I.S.)*, gaztelaniaz zegoen. Gutun-azaleko mezua ere, *Para abrir, doblar y rasgar aquí*, gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 991-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Azaroaren 28an goizeko 9:45ean Iturramako osasun-etxera, 948.198.363 telefonora, deitu zuen eta euskaraz artatua izatea nahi izan arren, gaztelaniaz egin behar izan zuen langile euskaldunik ez baitzegoen.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA: *Nafarroako Gobernuko Osasun Departamentuak, legeak ezarritako eremu mistoko herritarrei telefono-arreta emateari dagokionez, barne-prozedura bat dauka abian jarria eta aukera ematen du deiari euskaraz erantzuteko komunikazioa eten gabe.*

Zenbakia: 1055-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - OSASUNBIDEA**
Arrazoia:	Iruñeko bizilagunak gaztelania hutsean jaso du osasun-txartel berriarekin heldu den gutuna. Herritarraren helbidea ere gaztelania hutsean idatzia dago eta gutun-azaleko idazpenak ere berdin.
Erantzuna:	

Zenbakia: 618-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – OSASUN PUBLIKOAREN INSTITUTUA**
Arrazoia:	Iruñeko ikastetxe kontzertatu batean urrian banatutako *Vuelta al cole con salud* izeneko foiletoa gaztelania hutsean idatzia zegoen.
Erantzuna:	

2011 urtean ere Osasunbidea dugu Nafarroako Gobernuaren zerbitzuen artetik kexa gehien eragin duen erakundea.

Ez da harritzekoa, izatez herritarrek askoz ere harreman gehiago izaten baitute, oro har, osasun zerbitzuekin bestelakoekin baino. Baina hain zuzen ere, horrexegatik eta kalitatezko zerbitzuari begira mediku-paziente harremanean hizkuntzak duen garrantziagatik, agintariek esfortzu berezia egin beharko lukete osasun arloan euskararen erabilera normalizatu eta erabiltzaileen hizkuntza-hautua errespetatzeko, are gehiago euskaraz dakiten herritarren kopuruak goranzko joerari eusten dion garaian.

Osasunbideari bideratu zaizkion espediente guztiek dute eskubide urraketaren izaera, eta askok lege urraketa izaera ere bai, nahiz eta Nafarroan indarrean den hizkuntza-legeriak herritar ugari eskubiderik gabe utzi.

Horrela, OSASUNBIDEAk hizkuntza bakarrean lan egiten duela ondorioztatu ahal izan dugu, gaztelaniaz alegia, baita legeak ezarritako eremu euskaldunean ere.

Hona jarraian jaso ditugun kexen arrazoiak:

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzurik ez euskaraz.
Idatzizko jakinarazpenak gaztelania hutsean.
Txostenak, agiriak inprimakiak gaztelania hutsean

Osasun arloan jasotako kexen erdiak ahozko zerbitzuarekin dute zerikusia, kasu gehienetan telefono bidezko arretarekin, beste zenbaitetan osasun asistentziarekin. Telefono bidezko harremanari dagokionez, datu kezkagarri baten aipamena egin nahi dugu: herritar bati arreta euskaraz ez eskatzeko esan zion langile batek, eragozpena sortu ziola argudiatuz.

Idatzizko jardunari dagokionez, berdin dio herritar guztiei begirako informazioa izan (liburuxkak, esku-orriak), zein herritar jakinei zuzendutako jakinarazpenak (zitazioak, mediku-txostenak, ziurtagiriak)… guztietan, gaztelania da hizkuntza bakarra. Eredu elebidunak eskura dituzten kasuetan ere, langileek gaztelaniazko bertsioa erabiltzen dute eta gaztelaniaz betetzen.

Erakundearen irudiari dagokionez, gutun azal, orrietako idazpuru, eredu normalizatuetako testuak eta gainerako elementuak gaztelania hutsean daude, eta legeak ezartzen duen hizkuntza-aitortza diskriminatzailea ere ez dute aintzat hartzen euskarri horien erabileran.

Maila asistentzialeko urraketen harira Osasunbideak lanpostuak hornitzeko egin dituen azken deialdietan euskararen ezagutza ez baloratzeko erabili dituen azpijokoak gogora ekarri nahi ditugu.

Alde batetik, lanpostu bakar batean ere ez da izan euskaraz jakitea nahitaezko baldintza, nahiz eta lanpostu batzuk eremu euskaldunean betetzekoak izan. Bestetik, 55/2009 Dekretuak euskara jakitea nahitaezko baldintza ez den lanpostuetan euskararen ezagutza merezimendu gisa baloratuko dela dioen arren, Osasunbideak uko egin dio euskararen ezagutza aintzat hartzeari. Aldiz, ez berezko, eta ez ofizial diren hizkuntzen ezagutza baloratu izan du (ingelesa, frantsesa, alemana, …).

ERANTZUNAK

Osasunbideak ez dio kexa bakar bati ere erantzun.

Telefono bidezko arretaren kasuan, Nafarroako Arartekoak eskatutako azalpenei erantzunez Osasunbideak jakinarazi du legeak ezarritako eremu mistoko herritarrei telefono-arreta emateko barne prozedura bat daukala abian, eta prozedura horrek komunikazioa eten gabe deiari euskaraz erantzuteko aukera ematen duela.

Hala eta guztiz ere, telefono-arretarekin zerikusia duten kexak behin eta berriz errepikatzen direla ikusita, pentsatu behar dugu, langileek ez dutela prozedura ezagutzen, ez dutela erabiltzen edota prozedura bera ez dela eraginkorra herritarrei zerbitzua euskaraz bermatzeko. Gai honen harira, aipatzekoa da 396-2011 espedientean salatzen den gertaera. Zerbitzua euskaraz nahi bazuen beranduago deitzeko eskatu zioten herritarrari. Bigarren aldiz deitu zuenean, langileak arreta euskaraz egin zion, baina mesedez zerbitzua euskaraz ez eskatzeko esan zion, bere zeregina ez zela eta deiak erantzutea.

BALORAZIOA

Osasun zerbitzuen alorra beltzune modura nabarmendu da beste behin ere 2011 urteko diagnosian.

Esku artean ditugun kasuek erakusten dutenez, eskubide urraketa sistematikoa da, bai harreman administratiboan (ahozkoan zein idatzizkoan) bai asistentzialean gaztelania da Osasunbidearen zerbitzu-hizkuntza nagusia eta ia bakarra.

Legeak ezarritako eremu euskaldunean hizkuntza-eskubideaz gain legea urratzen da, ez baita zerbitzua euskaraz bermatzen.

Arazoa egiturazkoa da, baina hala ere osasun agintariek ez dute egoera zuzentzera bideratutako neurri esanguratsurik abiarazi, eremu euskalduneko herritarrekiko idatzizko harremanetarako legeak ezartzen dituen betebeharrak betetzera mugatu da norabide zuzenean antzeman ahal izan dugun aldaketa bakarra (zitazio idatziak ele bietan). Harreman asistentzialari dagokionez, eskubideen urraketa iraunkortzea ekarriko duten kontratazio politikak garatu ditu, eta euskararen presentzia eragozten duten neurriak aplikatzen jarraitzen du.

2.2. KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA : 23 espediente

SINOPSIAK:

Zenbakia: 235-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Kultura eta Turismo Departamentuak legeak ezarritako eremu euskaldunean banatutako aldizkaria gaztelania hutsean zegoen: *Acércate a Navarra. El Reyno de las cuatro estaciones. Otoño 2010*. 39. zenbakia.
Erantzuna:	TURISMOKO MARKETINGEKO ZUZENDARIA: *aipatu aldizkaria duela hamar urtetik hona argitaratzen da. Aurrekontu murrizketen testuinguruak argitalpenen inguruko lehentasunak turismoa sustatzeko politikek eragin asmo duten merkatuko segmentuen arabera ezartzea dakar ezinbestean, eta horregatik ez dago kasu honetan aldizkako argitalpen horren euskarazko bertsiorako ez eta bisitarien jatorriaren araberako gainerako hizkuntzetako bertsioetarako baliabiderik. (Erantzuna gaztelaniaz idatzia)* NAFARROAKO ARARTEKOA: *Nafarroako Gobernuko Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetarako Departamentuaren txostena jaso dut. Honakoa ageri da: argitalpena gaztelania hutsean egin zen, hamar urtetik hona egin izan den bezala. Informaziorako eta sustapen turistikorako euskarri bat da, gaztelaniaz dagoena eta jatorri nazionaleko hartzaile-multzo zabal bati zuzenduta dagoena. Egoera ekonomikoa eta aurrekontu-doikuntzak direla eta, hemendik aurrera ez da eginen neguko edizioari dagokion alea. Hala eta guztiz ere, aukera honetaz baliatu nahi dut jakinarazteko onartzen dugula egindako legezko betebeharren gogorarazpena.*

Zenbakia: 335-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	ITXAKO eskubaloi taldeak eramaten duen kamisetan jarritako publizitatea gaztelania hutsean dago: *Reyno de Navarra. Tierra de diversidad*.
Erantzuna:	TURISMOKO MARKETINGEKO ZUZENDARIA: *kirol talde honen eta beste batzuen jantzietan marka turistikoa agertzea Nafarroako Kirol Institutuak ezartzen duen baldintza da. Izan ere, erakunde horrek kirola laguntzeko dituen hitzarmen eta diru-laguntzen truke jantzietan marka turistikoa jartzea exijitzen du. Kirol jantzietan "Reyno de Navarra" marka turistikoa erabiltzeko jarraibide-liburuxka ere ba dago, taldeek eta federazioek marka zuzen erabil dezaten, jantziaren eta kolorearen arabera. Hizkuntzari dagokionez, taldeak berak erabakitzen du, batik bat taldeak egoitza non duen kontuan hartuta, eta ikusle gehienen hizkuntzara egokitzen ahaleginduz. (Erantzuna gaztelaniaz idatzia)*

Zenbakia: 354-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Berako liburutegiko helbide elektronikoan *Bera-Vera de Bidasoa* agertzen da.
Erantzuna:	BERAKO ALKATEA: *konponduta dago.*

Zenbakia: 537-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Nafarroako Antzoki Sarearen webgunearen euskarazko bertsioa penagarria da: hizkuntza-akatsak ditu (datak eta iraupenak gaizki idatzita, hitz eta esaldi mordoa gaizki...), gaztelaniazko izenburuak (casa de cultura, patio de butacas, ver listado completo, versión euskara), dokumentuak ere gaztelaniaz (Plan Estratégico). Nafarroako Gobernuaren logoak ere gaztelaniaz daude. Honetaz gain, zenbait ikuskizunen izenburuak ele bietan daude; gaztelaniazko bertsioan berriz, ez da hau gertatzen, ikuskizun berberak gaztelaniaz soilik daude.
Erantzuna:	

Zenbakia: 611-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	NAFARROAKO ANTZOKI SAREAk antolaturiko ESTRENA 2011 jardunaldietan Mendillorriko CIVIVOX kultur gunean erosi zuen sarrera gaztelania hutsean zegoen, baita atarian kokatutako publizitaterako banderolak ere.
Erantzuna:	

Zenbakia: 616-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	NAFARROAKO ANTZOKI SAREko kudeatzaileak eremu euskalduneko profesional bati bidali dion posta elektronikoa, non ESTRENA 2011 jardunaldien hasieraren berri eta beste zenbait zehaztapen ematen den, gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 617-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	NAFARROAKO ANTZOKI SAREAren webguneko euskarazko bertsioan ESTRENA 2011 jardunaldien berri ematen dena gaztelania hutsean dago, hala kanpoko irudia nola barruko zehaztapen guztiak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 667-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoko kultur etxe batean NAFARROAKO ANTZOKI SAREAk urrian paperean argitaratutako agenda hartu du. Akats ugari eta larriak ditu euskarazko bertsioak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 742-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	NAFARROAKO ANTZOKI SAREAk azaroaren 18an *Diario de Noticias* egunkarian argitaratutako iragarkia gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 744-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Azaroan paperean argitaratutako Nafarroako Antzoki Sarearen agendak akats ugari eta larriak ditu euskarazko bertsioan. Urrian kexa berdina jarri zuen eta akats berberak daude azarokoan.
Erantzuna:	

Zenbakia: 747-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Azaroaren 18an *Diario de Noticias* egunkarian argitaratutako Nafarroako Antzoki Sarearen azaroko agendaren iragarkian ez da IRURTZUN herriaren izen ofiziala errespetatzen.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA: *Nafarroako Gobernuko Kultura, Turismo eta Erakundeen Arteko Harremanen Departamentura jo dut ondorengo legezko betebeharra gogorarazteko: haren jardueretan Nafarroako herrien izendapenak errespetatu behar dituela, Nafarroako Gobernuak onartu duen toponimia ofizialari jarraiki.*

Zenbakia: 876-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	NAFARROAKO ANTZOKI SAREAk paperean argitaratutako abenduko agendak akats ugari eta larriak ditu euskarazko bertsioan.
Erantzuna:	

Zenbakia: 877-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	NAFARROAKO ANTZOKI SAREAk urriaren 7an *Diario de Noticias* egunkarian argitaratutako iragarkia gaztelania hutsean zegoen, ohi den bezala. Horretaz gain, Irurtzun herriaren izena gaizki idatzita dago.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA: *Nafarroako Gobernuko Kultura, Turismo eta Erakundeen Arteko Harremanen Departamentura jo dut ondorengo legezko betebeharra gogorarazteko: haren jardueretan Nafarroako herrien izendapenak errespetatu behar dituela, Nafarroako Gobernuak onartu duen toponimia ofizialari jarraiki.*

Zenbakia: 878-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	NAFARROAKO ANTZOKI SAREAk ESTRENA iragartzeko Nafarroako Kultur Teknikariei bidalitako posta elektronikoa eta erantsita zegoen informazio osoa gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 884-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoko herri bateko kultur etxean abenduan izandako *Navarra de casa en casa* erakusketa gaztelania hutsean izan da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 885-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoko herri bateko kultur etxean abenduan herritarren eskura jarri zituen *Museos y colecciones museográficos permanentes de Navarra* esku-orri guztiak gaztelania hutsean zeuden. Galdetuta euskaraz ote zegoen ezetz erantzun zioten, ez zutela bidaltzen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 895-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Azaroaren 2an Argitalpenen Fondoak posta elektronikoz bidalitako mezua jaso zuen: *Gobierno de Navarra - Novedades editoriales octubre 2011*. Delako mezua gaztelania hutsean zegoen. Euskaraz bidaltzeko eskatutakoan, gaztelaniaz baino ez dela egiten erantzun zioten.
Erantzuna:	

Zenbakia: 898-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Azaroaren 5ean Iruñeko Orreaga kaleko Turismo bulegoan izan zen eta ezin izan zuen informazioa euskaraz jaso. Jendeari arreta egiten zeuden langileetatik bakar batek ere ez zekien euskaraz; beraz, gaztelaniaz jaso behar izan zuen ahozko informazioa. Idatzizko informazioari dagokionez, Erriberri eta Tafalla inguruak bisitatzeko informazioa eskatu zuen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 976-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Abenduaren 13an Nafarroako Liburutegi Nagusian izan zen herritarra. Erabiltzaileen eskura jarritako *Reservas y Renovaciones a través del Catálogo en línea* izeneko esku-orria gaztelaniaz baino ez zuen aurkitu.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1013-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	INAACek gaztelania hutsean argitaratu zuen *Seminario Internacional PUNTO DE VISTA* iragartzeko esku-orria.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1041-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Abenduaren 2an eta 5ean Lege Gordailura, 848 425 680 zenbakira, deitu zuen. Ezin izan zuen ez egun batean ez bertzean euskaraz mintzatu. Langilea erabat harritu zen, euskaraz atendi zezaketen galdetuta: *¿en el Depósito en euskera?* E-mailez ere informazioa ez diote euskaraz igorri, gaztelania hutsean baizik.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1042-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - KULTURA, TURISMO ETA ERAKUNDEEKIKO HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Lege Gordailuan ez dute M1 inprimakia euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 319-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - BALUARTE**
Arrazoia:	Maiatzaren 2an Baluartera deitu zuen, 948.066.066 telefonora, sarrerak erosteko asmoz eta ea euskaldunik zegoen galdetuta ezetz esan zioten. Gaztelaniaz egin behar izan zuen herritarrak.
Erantzuna:	

Nafarroako Gobernuaren Kultura, Turismo Eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuak 23 espediente eragin ditu: 20k Kultura arloarekin dute zerikusia eta 3k Turismo Zuzendaritzarekin.

Kultura Zuzendaritzaren barruan, Nafarroako Antzoki Sarea izan da, nabarmen, kexa gehien eragin dituen zerbitzua: 11 espediente guztira.

Hona jarraian erabiltzaileen kexak eragin dituzten zioak:

KEXEN ZIOA
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Gaztelania hutsezko aldizkariak, informazio-orriak
Irudi instituzionala gaztelania hutsean
Iragarkia gaztelania hutsean
Herritarrek betetzeko inprimakiak ez euskaraz
Jakinarazpen idatziak gaztelania hutsean
Euskarazko izen ofizialak ez errespetatzea
Euskara zuzen ez erabiltzea

2011 urteko kexek erakusten dutenez, Nafarroako Gobernuaren Kultura eta Turismo sailek ez dute azken urteetako norabidea aldatu hizkuntzaren erabilerari dagokionez. Euskarari ahalik eta tokirik txikiena eskaintzen jarraitzen dute, eta agertzen den apur horietan modu axolagabean, hizkuntzaren arau ortografiko eta gramatikalak errespetatu gabe darabilte.

Kultura arloarekin lotutako kasuetan ahozko nahiz idatziko erabileran urratzen da eskubidea.

Euskarri idatziei dagokienez era guztietako euskarrietan urratzen dira hizkuntza eskubideak: egunkarietako iragarkiak, egitarauak, erakusketetako panel eta azalpen idatziak, sarrera-txartelak, banderolak, esku-orriak, webguneak, herritarrek betetzeko inprimakiak, erabiltzaile-txartelak, posta elektroniko bidezko jakinarazpenak… Urraketa sistematikoa da eta errepikakorra, eta eskubidea ez ezik, legea ere urratzen da. Hala, eremu euskalduneko herritarrei jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzen zaizkie, ez da herrien izendegi ofiziala errespetatzen…

Antzoki Sarearen kasuak aipamen berezia merezi du. Nafarroako Gobernuaren eta Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioaren artean sortutako erakundea da berau. Kudeaketa, ordea, enpresa pribatu baten eskuetan dago.

Kexek erakusten duten moduan, zerbitzuaren kudeaketa esleitzean ez zitzaion enpresari hizkuntza-betebeharrik ezarri, nahiz eta Nafarroa osoko udalei zerbitzua emateko sortua izan, eta udalek hizkuntza-araua errespetatzeko eskatu izan duten arren, Nafarroako Gobernuak ez du Antzoki Sarearen hizkuntza-jardueraren inolako jarraipenik egin. Horrela ohikoa izan da, egunkarietan iragarkiak gaztelaniaz bakarrik txertatzea, teknikariei informazioa gaztelaniaz soilik bidaltzea, erakusketetan herritarren eskura jartzen diren informazio-orriak gaztelaniaz soilik bermatzea, edota euskarazko informazioa oso trakets idatzita agertzea bai webgunean, bai kultur agendetan eta abarretan. Herrien euskarazko izen ofizialak ere ez dituzte errespetatu.

Ahozko zerbitzuari dagokionez, ez da zerbitzua euskaraz bermatzen. Lege Gordailuaren atalean, harritu eta guzti egin ziren herritarrak arreta euskaraz egitea nahi zuela adierazitakoan.

Turismoaren arloan euskararen presentzia saihesteko estrategia iradokitzen dute Behatokian jaso ditugun kexek. Kexa egiteko arrazoiak, eremu euskaldunean aldizkaria gaztelania hutsean banatzea, Nafarroako Turismo marka gaztelania hutsean txertatzea, informazio esku-orriak gaztelaniaz baino ez edukitzea eta ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzea izan dira.

ERANTZUNAK

Kultura alorretik ez dute erantzun bat bera ere bidali. Azalpen guztiak turismoaren alorretik iritsi dira.

Eremu euskaldunean gaztelania hutsean banatutako turismo aldizkariaren kasuan, Turismoko marketin-zuzendariak jakinarazi du argitalpenak 10 urte baino gehiago dituela, urtean 4 ale egiten direla eta helburua urte sasoi bakoitzeko jarduera eta ospakizunen berri ematea dela. Euskaraz eta ele bietan argitaratzen dituzten argitalpenen zerrenda ere erantsi du. Aurrekontuen murrizketak, ordea, lehentasunak eragin nahi den merkatuko segmentuan ezartzea omen dakar. Horrela, argitalpenaren euskarazko bertsioa egiteko baliabiderik ez dagoela diote.

Nafarroako Arartekoak legea urratu zutela eta betebeharren gogorarazpena egin zien. Arartekoari bidalitako azalpenetan adierazi dute udazkeneko aldizkaria gaztelania hutsean egin zela, duela 10 urtetik hona egin izan den bezala, jatorri nazionaleko hartzaileei zuzendua delako, baina aurrekontu-doikuntzak direla eta, hemendik aurrera ez dela egingo neguko edizioari dagokion alea. Hala ere Arartekoaren gogorarazpena ontzat ematen dutela adierazi dute.

Itxako eskubaloi taldeak kamisetan daraman “Reyno de Navarra, Tierra de Diversidad” logoari dagokionez, Turismoko marketin-zuzendariak adierazi du, marka turistikoa jartzea Nafarroako Kirol Institutuak diru-laguntzak ematearen truke ezartzen duen baldintza dela, eta kirol jantzietan “Reyno de Navarra” marka turistikoa erabiltzeko jarraibide liburuxka ere badagoela, baina zein hizkuntzatan egin taldeak berak erabakitzen duela.

Behatokiak marka turistikoa erabiltzeko jarraibideen liburuxkan marka euskaraz edota ele bietan jartzeko aukerarik eskaintzen den galdegin zuen, baina ez dugu erantzunik jaso. Susmoa da, markaren testuak gaztelaniaz baino ez daudela.

Kultura Zuzendaritzak, Nafarroako Antzoki Sareak eta Baluartek ez dute inongo azalpenik eman.

Berako liburutegiko posta elektronikoko helbideari buruz, Berako udalak jakinarazi du liburutegien sarearen ardura Nafarroako Gobernuarena dela, baina akatsa jakinarazi ziotela eta dagoeneko konponduta dagoela.

Nafarroako Arartekoak, Antzoki Sareari gogorarazi dio Nafarroako herrien izendapenak errespetatu behar dituela, Nafarroako Gobernuak onartu duen toponimia ofizialari jarraiki.

BALORAZIOA

Ez da aldaketarik antzeman Kultura, Turismo eta Erakundeekiko harremanetarako Departamentuaren hizkuntza-jardueran. Euskara ez erabiltzeko jarraibidea da nagusi, herritarren eskura jartzeko sortzen diren informazio-orri, aldizkari, inprimaki eta gainerakoetan, idatzizko jakinarazpenetan (e-mailak, iragarkiak, gutunak), webguneko informazioan, … eta ahozko harremana ere ez da euskaraz bermatzen. Herritarrek arreta euskaraz eskatzeak berak harridura sortzen du langileen artean. Toponimia ofiziala ere ez dute errespetatzen.

2.3. LANDA GARAPEN, INDUSTRIA ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA : 13 espediente

Departamentuari zuzendutako kexetatik 1ek du zerikusia Landa Garapenarekin, 10ek Industria eta Enpleguarekin eta 2k Ingurumenarekin.

SINOPSIAK

Zenbakia: 101-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Nafarroa Garaiko IAT zentroetan azterketa egindakoan ematen duten pegatina eta dokumentazioa gaztelania hutsean daude. Nafarroako Gobernura deitu eta euskarazkorik ez dagoela esan diote.
Erantzuna:	HERRITARREI ETA ENPRESEI LAGUNTZA ETA ARGIBIDEAK EMATEKO ATALEKO BURUA: *Nafarroa iparraldeko Ibilgailuen Azterketa Teknikoaren enpresa kontzesiodunera jo dugu. Enpresak konpromisoa adierazi du ahalik eta lasterren dokumentazio guztia euskaraz jartzeko herritarren eskura.*
Zenbakia: 195-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Ingurumen Departamentuak argitaratzen duen *Entornos de Navarra* buletinaren 13. zkia gaztelania hutsean banatu dute legeak ezarritako eremu euskaldunean.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA: *Nafarroako Gobernuko Landa-garapen, Industria, Enplegu eta Ingurumen Departamentuaren txostena iritsi da gure erakundera. Web zerbitzuen atarian euskarazko eta gaztelaniazko argitalpenak bereizirik egin behar direla dioen lege-betebeharra dela eta, jakinarazi digute zerbitzuen atari hori gaurkotzeari ekin diotela, aldizkari horretarako izen-emateari dagokionez.*
Zenbakia: 245-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko abeltzain batek bi urtetan eskatu du ITG-n kontabilitate-liburua euskaraz luzatzeko eta bietan ezetza eman diote.
Erantzuna:	
Zenbakia: 276-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Landa-Garapen eta Ingurumen Departamentuak Berrikuntza Departamentuarekin batera legeak ezarritako eremu euskalduneko udal batera bidali duen esku-orria, *Metereología y Climatología en Navarra* izenekoa, gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	
Zenbakia: 286-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Ezin da Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentuaren web-orria euskaraz kontsultatu, gaztelania hutsean agertzen baita euskara hizkuntza aukeratu arren.
Erantzuna:	HERRITARREI ETA ENPRESEI LAGUNTZA ETA ARGIBIDEAK EMATEKO ATALEKO BURUA: *Oraingo egoeraren aurrean, jarduneko gobernua baitago, gobernu berria (2011-2015) eratzen denean sortuko den Departamentuaren egitura organikoa eta funtzionala ezagutzeko zain daude webguneko informazioa eguneratzeko. Beraz, datu horiek dakizkigunean argitaratuko dira, zein gaztelaniaz, zein euskaraz (segur aski 2011ko udan).*
Zenbakia: 328-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Nafarroako Enplegu Zerbitzuak Sakanan Basoan lan egiteko Enplegu Tailerra bultzatu du, Sakanako Mankomunitatea, Estatuko Enplegu Zerbitzua eta Europako Gizarte Funtsarekin batera. Tailer honetarako Sakanako Mankomunitateko plantilla organikoan sartu diren bi lanpostuek ez dute hizkuntza-eskakizunik: enplegu lantegiko zuzendaria eta irakaslea.
Erantzuna:	

Zenbakia: 331-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Nafarroako Enplegu Zerbitzuak apirilaren 20an legeak ezarritako eremu mistoko herritarrari bidalitako gutuna gaztelania hutsean zegoen. Gaia: Berdintasun lanposturako frogak
Erantzuna:	

Zenbakia: 435-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Ekainean Nafarroako Enplegu Zerbitzuak Yamaguchi izeneko bulegoan txartela egin zioten eta hau gaztelania hutsean zegoen. Eremu mistoan bizi da eta hizkuntza aukeratzeko aukerarik ez zioten eskaini.
Erantzuna:	LAGUNTZA TEKNIKO ETA ADMINISTRATIBOA ZERBITZUKO ZUZENDARIA: *eskaera-txartelak bi alde ditu. 1. Nafarroako ezkutua, zerbitzuei buruzko informazioa, etab. dituen aldea, gaztelaniaz eta euskaraz. 2. Herritarraren datuak sartu ondoren inprimatzen dena, gaztelaniaz dago, berezko hizkuntzak dituzten Autonomia Erkidegoetako hizkuntzetan idazteko lekurik ez dagoelako.*

Zenbakia: 476-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Nafarroako Gobernuaren Enpresa Sustapenerako Zerbitzura deitu zuen 848.425.515 ekainaren 27an goizeko 10:00ak aldera. Informazioa euskaraz emango zioten galdetu zuen eta ezetz erantzun zioten.
Erantzuna:	

Zenbakia: 963-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Azaroaren amaieran lan-eskaintza baten berri ematen zuen jakinarazpena bidali zioten legeak ezarritako eremu mistoko herritarrari Altsasuko Enplegu Zerbitzutik. Jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita zegoen.
Erantzuna:	ALTSASUKO ENPLEGU AGENTZIAKO ARDURADUNA: *1) Bitartekaritza, eskaintza eta eskaera kudeatzeko aplikazio informatikoa estatu osorako da, hau da, Autonomia Erkidego guztiek partekatzen dute. Beraz, ez du hizkuntzari edo lurraldeari dagokion inongo berezitasunik aurreikusten. (…) 3) Kexa eta kexaren arrazoia modu zehatzean identifika ezin ditzakegunez, konponbidea aurreratzea arriskatua da. Hala ere, litekeena da eskaintza presazkoa izatea. Horrek, informazioa laster zabaldu beharra dakar eta hori ez litzateke posible izanen zuen idazkiak planteatutakoa betetzen ahaleginduko bagina. Horrelako kasuetan aukeratu beharra dugu eta arrazoizkoa dirudi enpresak eskatzen duena asetzea hautatzea, eta planteatutako epeetan. (Erantzuna gaztelaniaz idatzia)*

Zenbakia: 968-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Abenduaren 13an lan-eskaintza baten berri ematen zuen jakinarazpena bidali zioten legeak ezarritako eremu mistoko herritarrari Burlatako Enplegu Zerbitzutik. Jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 969-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – LANDA-GARAPEN, INDUSTRIA, ENPLEGU ETA INGURUMEN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Abenduaren 13an Nafarroako Enplegu Zerbitzutik bidalitako gutuna jaso zuen herritarrak. Gutunazalean gaztelania hutsean ageri ziren erakundearen izen korporatiboa (*Servicio Navarro de Empleo*) eta zigiluko idazpenak (*franqueo pagado, carta*).
Erantzuna:	

Zenbakia: 896-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – ANAIN**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko ikastetxe batek azaroan jasotako posta elektronikoa, baita erantsirik zekarren dokumentazio osoa ere, gaztelania hutsean idatzia zegoen. Bertan, ANAINek antolatutako jardueren berri ematen zen.
Erantzuna:	

Herritarrek kexa egiteko izan dituzten arrazoiak honako hauek dira:

KEXEN ZIOA
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Jakinarazpen idatziak gaztelania hutsean
Argitalpenak gaztelania hutsean
Lanpostuak hizkuntza-eskakizunik ez
Izen korporatiboa gaztelania hutsean
Herritarrek betetzeko inprimakirik ez euskaraz
Webgunean euskarazko bertsiorik ez
Eranskailua gaztelania hutsean

Departamentuari zuzendu zaizkion kexa guztietan urratu da eskubidea, eta horietako zenbaitetan baita legea ere.

Ingurumen sailarekin lotutako bi kasuetan gaztelania hutsean bidali dituzte eremu euskalduneko herritarrei zuzendutako informazio-orria eta berri-papera.

Landa garapenari dagokionez, eremu euskalduneko herritarrari ez zaio euskarazko bertsioan bermatu derrigorrez aurkeztu beharreko kontabilitate-liburua.

Enplegu arloko kexek enplegu zerbitzuan eskubide-urraketa sistematikoa dela erakusten dute. Izen korporatiboa bera (Servicio Navarro de Empleo) euskarazko ordainik gabe ageri da. Horrekin batera, jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzea, enplegu txartela gaztelania hutsean izatea, eta eremu euskalduneko mankomunitatean aritzeko enplegu lantegiko zuzendari eta irakasleari hizkuntza eskakizunik ez ezartzea izan dira Behatokiak jaso dituen salaketak.

Industriaren arloan, web-orriko informazioa euskaraz eskuratzerik ez izateak, ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzeak eta legeak ezarritako eremu euskalduneko ikastetxera, irakasle eta ikasleei zuzendutako informazioa gaztelania hutsean helarazteak, eskubide-urraketa sistematikoa dela adierazten dute. Eskubidea urratzeaz gain, legea ere ez da betetzen.

ERANTZUNAK

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Sailek ez dute erantzunik helarazi.

Industria eta Enplegu sailak 4 espedienteren gaineko azalpenak eman ditu.

Webgunean informazioa euskaraz kontsultatzeko ezintasuna dela eta inguruan adierazi zuten jarduneko gobernua zegoela une horretan, eta gobernu berria eratzean sortuko zen Departamentuaren egitura organikoa eta funtzionala ezagutzeko zain zeudela webguneko informazioa eguneratzeko. Beraz, datuak jakitean, gaztelaniaz eta euskaraz argitaratuko zirela (segur aski 2011ko udan).

Gobernu berria duela ia urte bete eratu zen, webgunearen gaztelaniazko bertsioan informazioa eguneratu da, baina euskarazko bertsiora joz gero, duela urte bete bezalaxe, ez dugu informaziorik txikiena ere aurkituko euskaraz.

Ibilgailuen azterketa teknikoa egitean ematen duten eta bistan eraman beharreko eranskailuari buruzko kexari erantzunez, ibilgailuen azterketa teknikoaren iparraldeko enpresa kontzesiodunera jo zutela adierazi dute, eta enpresak konpromisoa adierazi duela ahalik eta lasterren dokumentazio guztia euskaraz jartzeko herritarren eskura. Behatokiak eranskailu elebiduna erabiltzen hasi direla egiaztatu ahal izan du, eta lehen gaztelaniaz baino luzatzen ez ziren zenbait agiri orain ele bietan daudela. Hala ere, Behatokiak uste du eranskailuaren ardura enpresa esleipendunarena ez baino Industria Departamentuarena dela.

Enplegu zerbitzutik bidalitako erantzunek enplegu txartelaren eta eremu euskalduneko bulegotik bidalitako jakinarazpenaren kexei erantzuten diete.

Enplegu txartelari buruz diote, txartelak bi alde dituela. Bat, aurrez inprimatua, Nafarroako Gobernuaren logoa eta zenbait zerbitzuren informazioa jasotzen dituena, besteak beste, enplegu atariarena… eta gaztelaniaz eta euskaraz ere badagoela diote. Beste aldea SISPE izeneko aplikazio informatikotik inprimatzen omen da herritarraren datu pertsonalak sartu eta hura enplegu eskatzaile moduan inskribatu ondoren. Alde hori berdina dela diote aplikazioa partekatzen duten autonomia erkidego guztietan eta gaztelaniaz bakarrik dagoela, berezko hizkuntzak dituzten Autonomia Erkidegoetako hizkuntzetan idazteko lekurik ez dagoelako.

Lan eskaintzaren berri emateko jakinarazpenari dagokionez, eskaera-eskaintza bitartekaritza burutzeko aplikazio informatikoa estatu mailakoa dela diote, autonomia erkidego guztiek partekatzen dutela, eta ez duela lurralde edo hizkuntza berezitasunei lekua egiteko aukerarik eskaintzen.

Behatokiak helarazitako idazkian ez dela herritarraren daturik nahiz bestelako inguruabarrik zehazten, eta ezin dutela kexa behar bezala identifikatu esaten dute. Nolanahi ere, litekeena omen da eskaintza, gehienak bezala, presazkoa izatea. Horrek eskatutako profila betetzen duten enplegu eskatzaileen artean azkar jakinaraztea eskatzen omen du, eta hori ez omen litzateke posible euskaraz ere egin behar izanez gero. Horrelako kasuetan, bi aukeren artean, arrazoizkoena enpresak eskatzen duenari ezarritako epean erantzutea omen da.

Ingurumen sailak Nafarroako Arartekoak Entornos de Navarra berripaper elektronikoaren inguruan eginiko lege-betebeharren gogorarazpenari erantzunez adierazi du zerbitzuen ataria gaurkotzeari ekin diotela, aldizkari horretarako izen-emateari dagokionez. Ez dute argitu, ordea, berri-papera euskaraz argitaratzen den edo argitaratuko den.

BALORAZIOA

Herritarrek helarazitako kexak ikusita, eta Departamentuak helarazi dituen erantzunak aztertuta, ez dirudi Landa Garapen, Industria, Enplegu eta Ingurumen Departamentuko arduradunek kezka handirik dutenik euskaldunek hizkuntzagatik pairatzen duten bereizkeriaren aurrean. Ez dira herritar guztientzako diren webguneko informazioak euskaraz ere bermatzeko gai, nahiz eta legez hartara behartuta egon. Estatuko mailakoak diren aplikazio informatikoetan berezko hizkuntzak erabili ahal izateko doikuntzak eskatzeko ekimenik ez dute abiarazi dagokien agintarien aurrean. Legeak ezarritako eremu euskalduneko langabetuak trebatzeko enplegu lantegiko zuzendariari eta irakasleari ez diete euskaraz jakitea eskatu. Herritarren hizkuntza eskubideak bermatu eta enpresen presazko eskakizunei erantzutearen artean, enpresen eskakizunei erantzuteari ematen diote lehentasuna, hori eginik legea urratzen dutela jakinik ere. Euskara lana txukun eta arin egiteko traba zaie nonbait (lekurik ez dago euskarazko testuak sartzeko, eskaintzak azkar zabaldu behar dira…).

2.4. LEHENDAKARITZA, ADMINISTRAZIO PUBLIKO ETA BARNE DEPARTAMENTUA : 12 espediente

SINOPSIAK

Zenbakia: 2-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LEHENDAKARITZA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAKO ETA BARNE DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Liburutegiko arduradun izateko 14 lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdia egin zuen 2010eko abenduaren 29an. Lanpostu horietatik 2 eremu euskaldunean aritzeko dira, Beran eta Lesakan, eta beste bi eremu mistoan: Zizur Nagusian eta Erronkarin. Deialdia arautzen duen oinarrien arabera lanpostu bakar batean ere ez da izango derrigorrezkoa euskararen ezagutza eta merezimendu gisa ere ez da baloratuko.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA: *Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak txostena igorri zuen: kexa honen xedea den deialdia arau inardunetan ezarritakoari lotuta dago. Hala ere, erakunde honen ustez, Bera eta Lesaka herriak eremu euskaldunean daudenez, indarrean diren arauak aplikatuz, beharrezko da euskaraz jakitea lanpostu horietan lan egin ahal izateko, edo, subsidiarioki, hori merezimendu kualifikatu gisa baloratu beharko litzateke. Horrenbestez, berriz ere gogorarazi diot Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari aipatutako legezko betebeharra.*

Zenbakia: 236-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LEHENDAKARITZA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAKO ETA BARNE DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko Udal batera gaztelania hutsean bidali du jendaurrean jartzeko ebazpena.
Erantzuna:	

Zenbakia: 266-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LEHENDAKARITZA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAKO ETA BARNE DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko Udal batera otsailaren 9an bidalitako posta elektronikoak erantsita zeukan orritxoa gaztelania hutsean idatzia zegoen. Gaia: *V Premio a la calidad de los servicios públicos*.
Erantzuna:	

Zenbakia: 384-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LEHENDAKARITZA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAKO ETA BARNE DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Elizondoko polizia-etxeko buruak apirilaren 19an ohar bat bidali zuen posta elektronikoz eskualdeko Udaletara gas-instalazioen errebisioak egiten dituen sasikonpainia bat herritarrei beharrezkoak ez diren errebisioak egiten ari zela ohartarazteko. Oharra gaztelania hutsean idatzita zegoen. Mezuarekin batera herritarrei zuzendutako ohar bat bidali zuten, hura ere gaztelania hutsean, iragarki tauletan jartzeko edo herritarrei horren berri emateko aholkatuz.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA: *Elizondoko polizia-etxeko buruak adierazi du, iruzurraren biktima izateko ustezko arriskuen aurrean herritarren interesak nagusitzen zirela iritzita, albait lasterren jarduteko helburuarekin, eta oharra euskaratzeko bitarteko egokirik ez zutenez, Elizondoko polizia-etxeko buruak oharra posta elektroniko bidez eta soilik gaztelaniaz bidaltzeko erabakia hartu zuela. Azkenik, Foruzainen buruak Nafarroako Ararteko aren gomendioa, hau da, eremu euskalduneko herritarrei zuzentzen zaizkien jakinarazpen eta komunikazio guztiak gaztelaniaz eta euskaraz idazteko legezko betebeharraren gogorarazpena onartu duela jakinarazi du.*

Zenbakia: 484-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LEHENDAKARITZA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAKO ETA BARNE DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Nafarroako Gobernuak kontratazioetarako duen web atariak ez du euskarazko orririk: http:--www.navarra.es-home_es-Servicios-Portal+contrataciones-
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA: *jakitera ematen dizut Foru Komunitateko administrazio elektronikoa dela-eta herritarrek dauzkaten hizkuntza-eskubideei buruz egina duen txostena igorri diola Nafarroako Parlamentuari. Txosten horretan web guneko euskarazko bertsiorik ez egoteari buruz egindako legezko betebeharren gogorarazpen, iradokizun eta gomendioak daude jasota.*

Zenbakia: 554-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LEHENDAKARITZA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAKO ETA BARNE DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Lizarrako herritarrak nortasun agiri elebiduna egin ziezaioten eskatu zuen Nortasun Agiriaren Iruñeko Bulegoan. Erantzun diote bere garaian (2001 urtean) jarraibideak eskatu zizkiotela Nafarroako Gobernuari agiri elebidunak egiteko, baina Gobernuak ordura arte bezala egiten jarraitzeko erantzun ziela, hau da, gaztelania hutsean Nafarroa osoan.
Erantzuna:	

Zenbakia: 774-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LEHENDAKARITZA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAKO ETA BARNE DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Abenduaren 3ko Nafarroaren Egunerako gonbitea, Lehendakariaren izenean, gaztelania hutsean bidali die parlamentariei.
Erantzuna:	

Zenbakia: 777-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LEHENDAKARITZA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAKO ETA BARNE DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Iruñeko Erregistro Zibilera deitu zuen azaroaren 30ean goizeko 10:10ean eta ez zegoen euskaraz artatzeko inor.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1052-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - LEHENDAKARITZA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAKO ETA BARNE DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	'Vianako Printzea' sari-banaketa ekitaldirako gonbidapena gaztelania hutsean jaso zuten Euskararen Nafar Kontseiluko kideek.
Erantzuna:	

Zenbakia: 153-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – NAPI**
Arrazoia:	Iruñean emandako *Seminario sobre la contratación pública en la práctica III. El técnico ante la contratación* izeneko ikastaroaren argibideak, baita ebaluatze galdetegia ere gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 345-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – NAPI**
Arrazoia:	NAPI Institutuak gaztelania hutsean luzatu dio maiatzean egindako ikastaro baten agiria. *Taller de gestión de documentos electrónicos.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 824-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – NAPI**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrak NAPIn ikastaroa egin du iraila bukaeran eta bertaratze agiria gaztelania hutsean eman diote.
Erantzuna:	NAPIko IDAZKARI NAGUSIA: *indarrean den legedia betez, edizio elebiduna prestatu dugu INAPek legeak ezarritako eremu euskaldunean antolatzen dituen ikastaroetako bertaratze agiriak egiteko. Era berean, ziurtagiri horiek ele biz luzatzen dira legeak ezarritako eremu mistoan NAPIk antolatutako ikastaroetan, baldin eta interesdunek hala eskatzen badute.*

Departamentuari bideratu zaizkion 12 kexetatik 5 Lehendakaritzarekin lotuta daude, 2 Justizia eta Barne zuzendaritzarekin, Administrazio Pubikoaren sailarekin 2 eta 3k NAPIrekin (Nafarroako Administrazio Publikoen Institutua).

Hona jarraian herritarrek kexa egiteko izan dituzten arrazoiak:

KEXEN ZIOA
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Jakinarazpen idatziak gaztelania hutsean
Agiri ofizialak gaztelania hutsean
Lanpostuak hizkuntza-eskakizunik ez
Webgunean euskarazko bertsiorik ez

Lehendakaritzari zuzendutako kexen zioak honakook izan dira:

Liburutegiko arduradunen lanpostuak betetzeko lan deialdi publikoan, euskara jakin beharrekoa ez izatea eta merezimendu gisa ere ez baloratzea, nahiz eta lanpostu batzuk eremu euskaldunean eta mistoan aritzekoak izan.

Nafarroako Gobernuaren kontratazioetarako web-atariak euskarazko orririk ez izatea.

Nafarroako Gobernuko Lehendakariak gonbidapenak gaztelania hutsean bidaltzea.

Barne Ministerioak 2001 urtean Nortasun Agiri elebidunak jaulki ahal izateko jarraibideak eskatu zizkion Nafarroako Gobernuari, lurraldea hiru eremu linguistikotan zatituta egoteak sortzen zituen eragozpenen aurrean nola jokatu jakiteko. Gobernuak ordura arte bezala egiten jarraitzeko erantzun zuen, alegia, gaztelania hutsean Nafarroa osoan. 554-2011 kexaren bidez Lehendakaritzari duela 10 urte hartutako erabakia berraztertzeko eta Nortasun Agiri elebiduna ahalbidetzeko jarraibideak emateko eskatu zitzaion, Nafarroako euskaldunen eskubideak babestu eta eraginkor bihurtzeko.

Zio hauek guztiak Lehendakaritzak nafar euskaldunekin praktikatzen duen bazterkeriaren adierazle dira, kexa helarazi duten pertsonez haratago, euskaldun guztiei eragiten dieten gertaerak baitira. Nola bermatuko zaio euskaldunari zerbitzua euskaraz lanpostuak euskaraz jakiteko eskakizunik ez badu, eta hura jakitea aintzat hartzen ez bada?

Nola gauzatuko dute herritarrek administrazioarekiko harremanak euskaraz izateko aitortzen zaien eskubidea web-orriak horretarako aukerarik ematen ez badu? Zer dela eta Nafarroa osoan nortasun agiria gaztelania hutsean egiten segitzeko jarraibidea? Herritarren hizkuntza-eskubideen aurka ez ezik, legearen aurka doazen erabakiak dira guztiak, printzipioz nafar guztien interesak begiratu behar dituen instituzioaren eskutik datozenak gainera.

Administrazio Publikoen atalak eta Justizia eta Barne Sailak jaso dituzten kexak, ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzeagatik eta legeak ezarritako eremu euskaldunera jendaurreko ebazpena, jakinarazpena, jendaurrean jartzeko ohar idatzia eta informazio-orria gaztelania hutsean bidaltzeagatik izan dira. Kasu guztietan eskubidearekin batera legea urratu da.

NAPI Nafarroako Administrazio Publikoen Institutuari zuzendutako kexak legeak ezarritako eremu euskalduneko herritarrei agiriak gaztelania hutsean luzatzeagatik, eta ikastaroan argibide-orria eta ikastaroaren ebaluazio-galdetegia gaztelania hutsean banatzeagatik izan dira. Beraz, NAPIk ere, herritarren eskubideak ez bermatzeaz gain legea ere urratu du.

ERANTZUNAK

Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutua izan da Behatokiari zuzenean erantzun dion bakarra.

824-2011 kexari erantzunez jakinarazi du, indarrean den legeriak ezarritakoa betez, edizio elebidun bat prestatu dutela NAPIk zonalde euskaldunean antolatzen dituen ikastaroetako bertaratze agiriak egiteko.

Ziurtagiri horiek, eremu mistoan ele biz luzatzen direla dio NAPIk antolatutako ikastaroetan, baldin eta interesdunek hala eskatzen badute.

Elizondoko polizia-etxeko buruak Arartekoari helarazi dizkio azalpenak. Idatzian adierazten du iruzurraren biktima izateko ustezko arriskuen aurrean herritarren interesak nagusitzen zirela iritzita, eta albait lasterren jarduteko helburuarekin, oharra euskarazteko bitarteko egokirik ez zutenez, oharra posta elektroniko bidez eta soilik gaztelaniaz bidaltzeko erabakia hartu zuela.

BALORAZIOA

Lehendakaritza, Administrazio Publikoetako eta Barne Departamentuak Nafarroako herritarren hizkuntza-eskubideei begira garatzen duen politika ezin desegokiagoaren adibide dira Departamentuak 2011 urtean jaso dituen kexak. Berez murriztailea den legeak ezarritako betebeharrak ere ez ditu betetzen. Hortik Nafarroako Arartekoak liburutegiko arduradun izateko lanpostuen deialdiaren, eremu euskaldunera gaztelaniaz bidalitako jakinarazpen eta oharraren, eta Nafarroako Gobernuaren web-atariaren inguruan egin dizkion ohartarazpenak.

Lehenbizikoan gogorarazten dio Bera eta Lesaka herriak eremu euskaldunean daudenez, indarrean diren arauak aplikatuz, beharrezkoa dela euskaraz jakitea lanpostu horietan lan egin ahal izateko, edo subsidiarioki, merezimendu kualifikatu gisa baloratu beharko litzatekeela.

Gaztelania hutsean bidalitako oharraren gainean, gogorarazi dio eremu euskalduneko herritarrei zuzentzen zaizkien jakinarazpen eta komunikazio guztiak gaztelaniaz eta euskaraz idazteko betebeharra dutela.

Web-atariari dagokionez, Foru Komunitateko administrazio elektronikoa dela-eta herritarrek dituzten hizkuntza eskubideei buruz Arartekoak Nafarroako Parlamentuari igorri dion txostenaren berri ematen dio, eta txosten horretan web gunean euskarazko bertsiorik ez egoteari buruz eginiko legezko betebeharrak gogorarazi dizkio.

Elizondoko polizia-etxeko buruak soilik jakinarazi du gogorarazpena ontzat ematen duela.

Nortasun Agiriaren aferari dagokionez, azaldu behar dugu Barne Ministerioak 2001 urtean Nortasun Agiri elebidunak jaulki ahal izateko jarraibideak eskatu zizkiola Nafarroako Gobernuari, lurraldea hiru eremu linguistikotan zatituta egoteak sortzen zituen eragozpenen aurrean nola jokatu jakiteko. Gobernuak ordura arte bezala egiten jarraitzeko erantzun zuen, alegia, gaztelania hutsean Nafarroa osoan. 554-2011 kexaren bidez Lehendakaritzari duela 10 urte hartutako erabakia berraztertzeko eta Nortasun Agiri elebiduna ahalbidetzeko jarraibideak emateko eskatu zitzaion Lehendakaritzari, Nafarroako euskaldunen eskubideak babestuz, Nafarroa osorako ele biko eredua ontzat eman zezaten, izan ere euskara Nafarroako berezko hizkuntza baita. Lehendakaritzak ez du deus jakinarazi egin zaion eskaeraren inguruan.

Berdintasun printzipioa lehenetsi dute zonifikazioaren aurrean, hori bai, nafar euskaldunen eskubideak bermatu ordez nafar guztiak eskubiderik gabe utziz.

2.5. HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA: 9 espediente

9 espedienteetatik 8 Hezkuntza Departamentuari bideratu zaizkio, bederatzigarrena, berriz, Nafarroako Unibertsitate Publikoari.

SINOPSIAK

Zenbakia: 23-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoan bizi eta lan egiten duen herritarrari gaztelania hutsean bidali dio PFEZ zergaren inguruko kalkulua egiteko behar duten informazio-agiria.
Erantzuna:	HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA: *kexan aipatzen den inprimakia ez denez herritarrak eskatutakoa, langile guztiei banatzen zaiena baizik, Nafarroako Gobernuak gaztelaniaz igortzeko erabakia hartua du. (Erantzuna gaztelaniaz idatzia)*

Zenbakia: 62-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	PFEZ zergaren inguruko kalkulua egiteko behar duten informazio-agiria bidali dio eremu mistoan lan egiten duen herritarrari. Agiria gaztelania hutsean idatzia dago.
Erantzuna:	HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA: *kexan aipatzen den inprimakia ez denez herritarrak eskatutakoa, langile guztiei banatzen zaiena baizik, Nafarroako Gobernuak gaztelaniaz igortzeko erabakia hartua du. (Erantzuna gaztelaniaz idatzia)*

Zenbakia: 110-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskaldunean dagoen ikastetxe batera *Nanotecnología* izeneko jarduerari buruz bidalitako posta elektronikoa eta honek itsatsita zituen dokumentuak gaztelania hutsean zeuden, horiek ikasleen artean banatzeko izan arren.
Erantzuna:	

Zenbakia: 496-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoan bizi den herritarrak, Nafarroako Gobernuko Hezkuntza Departamentuak aurtengo ikasturtean zein ikastetxetan lan egin behar duen *Ficha informativa* delako agiria eman dio. Aipatu agiria gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	HEZKUNTZA DEPARTAMENTUKO GIZA BALIABIDEEN ZERBITZUKO ZUZENDARIA: *18-1986 Foru Legeko 15.1 artikuluan oinarrituta (Nafarroako Administrazio-Auzitegiak artikulu hau baliogabetua du) herritarrari ez zaio legeak aitortutako eskubiderik urratu. Kexan ez dira herritarraren izen-abizenak aipatzen, ezta noizbait jakinarazpenak euskaraz jasotzea eskatu duen ere. (Erantzuna gaztelaniaz idatzia)*

Zenbakia: 497-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Gaztelania hutsean idatzitako jakinarazpena bidali dio legeaz ezarritako eremu mistoan kokaturiko erakunde euskaldun bati.
Erantzuna:	

Zenbakia: 674-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Iruñean kokatua dagoen erakunde euskaldun bati gaztelania hutsean erantzun dio honek euskaraz egindako kexari. Horretaz gain, Nafarroako Gobernuaren logotipoa, baita Hezkuntza departamentukoa eta bere ezaugarri guztiak ere, gaztelania hutsean daude.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1054-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Iruñean kokatua dagoen erakunde euskaldun bati bidalitako 325-2011 ebazpena, abenduaren 22ko data duena, gaztelania hutsean idatzia zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1058-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu ez-euskalduneko herritarrak gaztelaniaz jasotzen ditu institutuko arduradunak igortzen dizkion jakinarazpenak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 156-2011	**NUP - NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA**
Arrazoia:	Herritarrak NUPen eman zen *Seminario sobre la contratación pública en la práctica III. El Técnico ante la contratación* izeneko ikastaroa egin zuen. Antolatzaileetariko bat FUNDACIÓN ESCUELA DE PRÁCTICA JURÍDICA ESTANISLAO ARANZADI izan zen. Argibideak gaztelania hutsean eman zituzten.
Erantzuna:	

Kexa eragin duten gertaerak honakook izan dira:

KEXEN ZIOA

Agiri ofizialak gaztelania hutsean
Jakinarazpen idatziak gaztelania hutsean
Informazioa gaztelania hutsean
Irudi korporatiboa gaztelania hutsean

Hezkuntza Departamentuari zuzendutako kexek idatzizko erabilerarekin dute zerikusia. Agiriak, jakinarazpen idatziak (gutun bidezkoak nahiz posta elektroniko bidezkoak) eta Departamentuaren irudi korporatiboa gaztelania hutsean egotea izan dira herritarrek kexa egiteko izan dituzten arrazoiak.

Eskubide urraketa sistematikoa da kasu guztietan, izaera orokorreko jarduketei buruz ari baikara. Horrez gainera kexa batzuk urte batetik bestera errepikatu egiten direla egiaztatu ahal izan dugu, Nafarroako Gobernuko langileei urtero bidaltzen zaien PFEZaren gaineko agiria kasu.

Legeak ezarritako betebeharrak ere ez dira kontuan hartu Hezkuntza Departamentuaren jarduketan.

Unibertsitate Publikoaren kasuan NUPen fundazioa den Escuela de Práctica Jurídica "Estanislao Aranzadi"k antolatutako ikastaroan du jatorria kexak. Parte hartzaileei gaztelania hutsean eman zitzaizkien ikastaroari buruzko argibide idatziak.

ERANTZUNAK

Hezkuntza Departamentuak 3 kexaren inguruko azalpenak helarazi dizkio Behatokiari, 23-2011, 62-2011 eta 496-2011 espedienteei dagozkie, hurrenez hurren.

Departamentuko langileei PFEZ zergaren kalkulua egiteko bidaltzen zaien agiriaren kasuan otsailaren 10eko 29/203 Dekretuak ezartzen duena gogorarazi dute, alegia, eremu mistoko pertsona fisiko eta juridikoek erabiltzeko inprimaki eta formularioetan gaztelania hutsean edo ele bitan (gaztelania-euskara) idatzitako dokumentua erabili ahalko dela, baina ale bereziak izanen direla, erabiltzaileak bat hauta dezan.

Nafarroako Gobernuak PFEZ zergaren gaineko datuak eguneratzeko inprimakia era zentralizatuan eta ofizioz bidaltzen omen die langile guztiei, kasua bada, ezarritako epean familia-egoeraren aldaketak zuzenduta itzul dezaten. Langileei guztiei izaera orokorrez bidaltzen zaien agiria denez, eta ez langileak hala eskatuta, Nafarroako Gobernuak gaztelaniaz bidaltzea erabaki duela jakinarazi dute.

Langileari 2010-2011 ikasturtean zein ikastetxetan lan eginen duen jakinaraziz bidalitako agiriaren kasuan ere, Nafarroako Administrazio Publikoetan euskararen erabilera arautzen duen 29/2003 Dekretuak 15.1. artikuluan ezarritakoa dakarte gogora, alegia, egoitza eremu mistoan duten Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioko zerbitzuetatik eremu euskalduneko pertsona fisiko nahiz juridikoei igortzen zaizkien komunikazio eta jakinarazpenak gaztelaniaz eginen direla, non eta interesatuek espresuki euskara erabiltzea hautatzen ez duten, orduan ele bitan egin ahalko baitira.

Kexan ez dela herritarraren izen-abizenik adierazten gaineratzen dute, eremu mistoan bizi dela besterik ez dela aipatzen, eta euskaraz nahi zuela adierazi ote zuen ere ez dela zehazten. Gainera, kexan aipatzen den agiria ez dutela etxera bidaltzen jakinarazten du, eskura ematen dutela kontratua sinatutakoan.

Horrela bada, herritarrari 18/1986 legeak aitortutako eskubiderik ez zaiola urratu, eta 29/2003 Dekretuaren xedapenik ere ez dela hautsi iritzi diote.

NUPek ez du azalpenik bidali kexaren inguruan.

BALORAZIOA

Hizkuntz Eskubideen Behatokiak atzerapausoa antzeman du 2011 urtean Nafarroako Gobernuko Hezkuntza Departamentuaren jardunean.

Kexen edukiak, eta horien aurrean erakutsi duen ardura eskasa ondorio horretara eraman gaitu, izan ere, aurreko urteetan kexa gehienei erantzun dien arren, 2011 urtean, azalpen bakan batzuk besterik ez ditu helarazi, eta horiek indarrean den legediaren interpretaziorik murriztaileena baliatuz.

Izaera orokorrez bidaltzen dituzten agirien inguruan jakinarazi dute gaztelania hutsean bidaltzea erabaki dutela. Legeak, ordea, eremu euskalduneko herritarrei jakinarazpenak bi hizkuntzetan idatzita bidali behar zaizkiela xedatzen du, eta erantzunean aipatzen duten 29/2003 Dekretuaren 15.2.artikuluak, berriz, gaztelania hutsean edo ele bietan idatzitako dokumentua erabili ahalko dela, eremu mistoko pertsona fisiko eta juridikoek erabiltzeko inprimakietan.

Hartara bada, aipatu dokumentua herritarrek erabiltzeko denez, eta herritarrek administrazioarengana euskaraz zuzentzeko eskubidea dutenez, izaera orokorrekoa izan ala ez, Gobernuak agiria ele bietan eskuratzeko betebeharra dauka, herritarrak aukerako hizkuntza ofiziala erabiltzeko duen eskubidea baliatzeko modua izan dezan. Gaztelaniaz soilik egitea erabakiz, horretarako eskubiderik gabe utzi ditu langileak.

Langileari gaztelania hutsean eskuratutako informazio-fitxaren kasuan eskubiderik eta lege xedapenik ez dela urratu diote, horretarako 23/2009 Foru Dekretuaren 15.1. artikulua aipatuz. Artikulu hori, ordea, Nafarroako Auzitegi Nagusiaren 587/04 epaiaren bidez baliogabetu zen. Duela 7 urte baliogabetutako xedapen baten bidez zuritu nahi dute legez aurka daramaten jarduna.

Hezkuntza Departamentuaren irudia, gutun azal, orrien idazpuru eta gainerakoetan gaztelania hutsean egotea, euskara inbisibilizatzeko ahaleginaren ondorio baino ez da, eta Hezkuntza Kontseilariak azaroaren amaieran Departamentuko unitate guztietara eta Nafarroako ikastetxe publikoetara, errotuluetan, seinaleetan, agirietan, eta gainerako inprimakietan euskararentzat eta gaztelaniarentzat euskarri berezituak erabiltzeko aginduz bidali zuen Foru Agindua borondate horren berresle da.

Hezkuntza Departamentuak ez du bere helburuetan kokatzen Nafarroako herritarrei ofizialak diren bi hizkuntzetako edozeinetan askatasunez eta berdintasunez aritzeko baldintzak bermatzea, aitzitik, euskararen erabilera eta presentzia oztopatzea ditu jomuga.

2.6. BESTELAKOAK: 16 espediente

Nafarroako Gobernuari dagokion azken atal honetan, hainbat ataltako kexak bildu ditugu:

ATALAK	
EKONOMIA ETA OGASUNA	6
SUSTAPEN ETA ETXEBIZITZA DEPARTAMENTUA	6
GIZARTE POLITIKA, BERDINTASUN, KIROL ETA GAZTERIA DEPARTAMENTUA	4

SINOPSIAK

Zenbakia: 71-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Nafarroako Ogasunetik gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati BEZ eta PFEZ aitorpena egiteko agiriak.
Erantzuna:	NAFARROAKO OGASUNEKO ZERBITZU BURUA: *aitorpena egiteko inprimakien hiruhileko bidalketa egiteko programak ez du aipatu inprimakiak euskaraz jaulkitzeko aukerarik ematen eta ez da programa moldatzea aurreikusten, laster zerbitzu hori desagertu eginen delako. http:--hacienda.navarra.es web-orriaren bidez eskura ditzake zergadunak aipatu inprimakiak eta zergen ordainketa egin, nahi izanez gero, euskaraz.*

Zenbakia: 210-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Martxoaren 4an Nafarroako Ogasunetik legeak ezarritako eremu mistoko erakunde bati bidalitako zergak ordaintzeko agiriak baita argibideak ere gaztelania hutsean zeuden.
Erantzuna:	

Zenbakia: 498-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Nafarroako Ogasuna Zerbitzuak gaztelania hutsean bidali dizkio zergak ordaintzeko agiriak eremu mistoan kokaturiko erakunde euskaldun bati.
Erantzuna:	

Zenbakia: 521-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Ogasun Zerbitzutik gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati bigarren hiruhilekoko BEZ eta PFEZ aitorpena egiteko agiriak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 820-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Ogasun Zerbitzutik gaztelania hutsean bidali dizkiote erakunde bati hirugarren hiruhilekoko BEZ eta PFEZ aitorpena egiteko agiriak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 58-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - REFENA**
Arrazoia:	REFENAn paratutako NAVIPARK-en jarduera guztiak gaztelania hutsean zeuden. Bereziki azpimarratuta Nafarroako Gobernuak jarritako gidatzen ikasteko tokia, baita bere logoa ere.
Erantzuna:	

Ekonomia eta Ogasun Departamentuari zuzendutako 6 kexatik 5 Nafarroako Ogasunari zuzenduak dira eta 1 REFENA erakunde publiko autonomiadunari.

Ogasunari zuzendutako kexek zio bakarra dute: Nafarroako Ogasunak hiru hiletik behin BEZ eta PFEZ aitorpenak egiteko erakunde bati postaz bidaltzen dizkion agiriak gaztelania hutsean izaten direla.

Kexa egiten duen erakundeak urteak daramatza agiriak euskaraz jasotzeko eskubidea aldarrikatzen, baina urteak joan, urteak etorri agiri berberak jasotzen ditu postontzian.

REFENAk gabonetan haurrentzat antolatzen duen haurrentzako NAVIPARK parkean jarduera guztiak gaztelania hutsean zirelako jaso du kexa.

SINOPSIAK

Zenbakia: 170-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – SUSTAPEN ETA ETXEBIZITZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Martxoan *Diario de Noticias* egunkariarekin batera Nafarroako Gobernuak legeak ezarritako eremu euskaldunean banatutako *Parte de NO accidente* delako esku-orria gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 925-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – SUSTAPEN ETA ETXEBIZITZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Azaroaren 10ean Etxebizitza Zerbitzura deitu du, 848.427.562 zenbakira, legeak ezarritako eremu mistoko herritarrak eta ezin izan du zerbitzua euskaraz jaso.
Erantzuna:	

Zenbakia: 926-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – SUSTAPEN ETA ETXEBIZITZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Auritz-Burgueten duen etxeak bizitzeko baldintzak betetzen dituela egiaztatzeko luzatu dioten agirian, bizigarritasun-zedulan alegia, ez da herriaren izen ofiziala errespetatzen, soilik *Burguete* ageri da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 927-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – SUSTAPEN ETA ETXEBIZITZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Etxebizitza Zerbitzuak legeak ezarritako eremu mistoko herritarrari bidali dion jakinarazpena gaztelania hutsean idatzia dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1061-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – SUSTAPEN ETA ETXEBIZITZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Etxalarko herritarrak NAFARROAKO GOBERNUAk argitaratutako *La seguridad en tu vivienda 10* orrialdeko liburuxka jaso zuen etxean urrian. Ez dago hitz bat bera ere euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 89-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA – AUDENASA**
Arrazoia:	Urtarrilaren 24an AP-15 autopistan, Izurdiaga parean, Iruñeko noranzkoan dagoen argizko panelak gaztelania hutsean ageri zuen ohartarazpena: Atención, temperaturas bajo cero. Riesgo de hielo.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA: *Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentuaren txostena jaso dut. Departamentuak Audenasari eskatu dio -enpresa horrek kudeatzen baitu autobidea- ezen, AP-15eko eremu euskaldunean dauden seinaleetan testuak idatz ditzala euskaraz eta gaztelaniaz, Gobernuaren 2006ko irailaren 25eko erabakian ezarritakoaren arabera.*

Sustapen eta Etxebizitza Departamentuari eginiko 6 kexetatik 4 Etxebizitza Zuzendaritzari egin zaizkio, 1 Sustapen Zuzendaritzari eta 6.a AUDENASA enpresa publiko esleipendunari.

Etxebizitzaren arloan herritarrek kexa egiteko izan dituzten arrazoiak ahozko zerbitzua euskaraz ez ematea, euskarazko toponimo ofiziala ez errespetatzea, jakinarazpena gaztelania hutsean bidaltzea eta eremu euskalduneko herritarrari informazio-liburuxka gaztelania hutsean bidaltzea izan dira.

Kexek erakusten dutenez, ahozko nahiz idatziko erabileran urratu du eskubidea Etxebizitza Zuzendaritzak eta eskubidearekin batera baita legea ere. Kexei erreparatuz, Etxebizitza Zuzendaritzaren lan hizkuntza bakarra gaztelania dela esan genezake.

Sustapen Zuzendaritzak ez du legeak ezarritako betebeharra bete eremu euskalduneko herritarrei informazio-orria gaztelania hutsean bidali baitzien.

AUDENASAk berriz, eskubidea eta legea urratu ditu, eremu euskaldunean kokatutako panelean gidariei zuzendutako mezuak gaztelania hutsean emateagatik. Izan ere, legeak agintzen du, eremu euskaldunean herritarrei zuzendutako jakinarazpen eta oharrak euskaraz eta gaztelaniaz idatzi beharko direla.

SINOPSIAK

Zenbakia: 50-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - GIZARTE-POLITIKA, BERDINTASUN, KIROL ETA GAZTERIA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Abenduaren 13an 11:40 aldera NAFARROAKO MENDEKOTASUN AGENTZIAra deitu zuen, 848.425.035 zenbakira. Langileak gaztelaniaz egin zion harrera eta herritarrak zerbitzua euskaraz nahi zuela esatean ezin zutela erantzun zion.
Erantzuna:	GIZARTE-POLITIKA, BERDINTASUNA, KIROLA ETA GAZTERIA DEPARTAMENTUA: *Gertaeraren egunean 4 aldiz eskatu zuten herritarrek telefono bidez euskarazko arreta, eta dei horiei hizkuntza horretan erantzun zitzaien. Litekeena da harremana egiteko aukeratutako telefono zenbakia informazio zerbitzuarena ez izatea, baizik eta luzapen jakin bati zegokiona. Hartara, aurrerantzean deiak telefono bidezko informazio-zerbitzura zuzentzeko gomendatzen diogu herritarrari.*

Zenbakia: 420-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - GIZARTE-POLITIKA, BERDINTASUN, KIROL ETA GAZTERIA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Iruñeko El Vergel zahar-etxeko karteldegi osoa ele bietan zegoen. Aldatu dute eta den-dena gaztelania hutsean paratu dute.
Erantzuna:	

Zenbakia: 920-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - GIZARTE-POLITIKA, BERDINTASUN, KIROL ETA GAZTERIA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Iraila bukaeran Mendekotasunerako Nafarroako Agentziaren gutuna jaso zuten Barañaingo herritarrek; alabaren mendekotasun-mailaren balorazioaren emaitzen berri ematen zen bertan. Gutuna osatzen duten hiru idazkiak ez daude euskaraz idatziak gaztelania hutsean baizik.
Erantzuna:	

Zenbakia: 921-2011	**NAFARROAKO GOBERNUA - GIZARTE-POLITIKA, BERDINTASUN, KIROL ETA GAZTERIA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Urriaren erdi aldean Barañaingo herritarrek Arreta Goiztiarreko Zentroko gutuna jaso zuten, hurrengo hitzorduaren berri emateko. Gutuna ez dago euskaraz idatzia gaztelania hutsean baizik.
Erantzuna:	

Gizarte Politika, Berdintasun, Kirol eta Gazteriaren Departamentuak 4 kexa jaso ditu 2011 urtean. 4 kexa horietatik 2k mendekotasun agentziarekin dute zerikusia, 1ek El Vergel zahar-etxearekin eta laugarrenak Arreta Goiztiarreko zentroarekin.

Kexa eragin duten gertaerak ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzea, errotulazioa gaztelania hutsean egotea, eta jakinarazpenak gaztelania hutsean idatzita egotea izan dira.

Kexek erakusten dutenez, eskubidearen urraketa sistematikoa da.

Larritasunari dagokionez, El Vergel zahar-etxeari buruzko salaketa azpimarratuko genuke. Errotulazioa berritu eta gaztelania hutsean jartzeak hizkuntza-eskubideen bermearen ikuspegitik suposatzen duen atzerapausoagatik.

ERANTZUNAK

Ogasunak eta Mendekotasun Agentziak soilik bidali dituzte azalpenak.

Nafarroako Ogasunak hiruhilero bidaltzen dituen agiriei buruz jakinarazi du, aitorpen inprimakiak hiruhilero bidaltzeko programak ez duela ahalbidetzen agiriak euskaraz bidaltzea, eta ez dagoela programa aldatzekoa aurreikuspenik, epe laburrean desagertu egingo delako. Euskaraz egin nahi izanez gero Nafarroako Ogasunaren web-orrian eskura omen ditzake zergadunak inprimakiak.

Mendekotasun Agentziak kexa bakarrari erantzun dio, eta bertan jakinarazi du gaztelaniaz eta euskaraz ematen dutela telefono bidezko arreta, informazio zerbitzuko telefonoan herritarrak aukeratutako hizkuntza ofizialean arreta egiteko konpromisoa duelako erakundeak.

Gaineratzen du kexan aipatzen den egunean herritarrek 4 aldiz eskatu zutela telefono bidezko arreta euskaraz eta euskaraz erantzun zitzaiela guztietan. Hala ere, ba omen liteke herritarrak erabili zuen telefono zenbakia luzapen jakin bati zegokiona izatea, eta kasu horretan zerbitzua euskaraz jasotzeko aukera langilearen ezagutzaren araberakoa izaten denez, herritarrari aurrerantzean telefono bidezko informazio-zerbitzura zuzentzeko gomendioa egiten diote.

BALORAZIOA

Bestelakoen atal honetan sartu ditugun arloak (Ogasuna, Etxebizitza eta Gizarte Politikak) jarduera motagatik, harreman zuzenagoa izan dezakete herritarrekin beste arlo batzuekin alderatuz. Hala ere, jaso dituzten kexei erreparatuz, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko behar besteko ahaleginik ez dutela egiten ondoriozta dezakegu.

Izan ere, legeak administrazioarengana euskaraz zuzentzeko eskubidea aitortu arren, herritarrek ezin baliatu ahal izango dute eskubidea horretarako bitartekorik ziurtatzen ez bazaie. Horrela, aldian aldiko BEZ eta PFEZ aitorpena postaz jasotzen dituzten inprimakien bidez aurkezten duten herritarrek nekez egin ahal izanen dute tramitea euskaraz, Ogasunaren programak ez badu herritarren eskura jartzen diren agiriak euskaraz egitea ahalbidetzen. Nafarroako Ogasunak programa epe laburrean desagertuko dela dio, baina bidalketa sistema aktibo dago oraindik ere. Internet bidez agiriak euskaraz eskura badaitezke, hain zaila da agiri horiek paperezko euskarrira ekarri eta tramitea euskaraz egin nahi duten zergadunen errolda bat osatuz agiriak bakoitzaren aukerako hizkuntzan eskuratzea hartzaileei? Sistema hori erabiltzen duten zergadunak gero eta gutxiago izatea ez da nahikoa arrazoi eskubideak ukatzeko.

Ezintasun hori albo batera utzita, esan beharra dago 2011 urtean lehenbiziko aldiz, Behatokiak ez duela errenta kanpainarekin lotutako kexa bakar bat ere jaso. Ez dakigu herritarren eskubideak zaintzeko neurri benetan eraginkorrak abiarazi direlako den, horrela izatea nahi genuke, ala herritarrak nekatu egin direlako emaitzarik ez duten salaketak egiten.

Etxebizitza Departamentuaren kasuan oso bestelakoa da panorama. Aparteko ahalegin edo plangintzarik eskatzen ez duten arloetan ere ez da zaintzen euskararen erabilera, izen ofizialetatik euskarazko izendapena baztertzeak erakusten duen bezala. Zer esanik ez, euskarazko arretan edo herritarrekiko idatzizko harremanetan. Euskararen ofizialtasunak ezarritako betebeharrak ere ez ditu errespetatu.

Gizarte Politiken Departamentuan euskarak duen lekua hutsaren parekoa da. Ahozko zerbitzua euskaraz jasotzeko zailtasuna, herritarrei bidaltzen zaizkien jakinarazpenetan euskararen presentziarik eza, errotulazio elebidunetik gaztelaniaz hutsezkorako aldaketa horren lekuko ditugu. Telefono bidezko arreta euskaraz bermatzeko neurriez mintzo zaizkigu, baina eskaintzen duten irtenbidea oso mugatua da informazio-zerbitzutik harago arreta euskaraz jasotzeko aukerak izugarri murrizten baitira.

Orokorrean, Nafarroako Gobernuaren gainerako Departamentuetan bezala euskaldunen aurkako politika diskriminatzailea praktikatzen da. Ez dago inongo borondaterik, euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzeko, eta hauei zerbiztuak berdintasun baldintzetan ahalbidetzeko.

ONDORIOAK: NAFARROAKO FORU ERKIDEGOA

Euskaldunak errealitate deserosoa dira Nafarroako agintarientzat. Ahaztu, errotik ezabatu nahi duten iragan eta izate baten testigantza bizia dira, eta izate horren funts eta muina euskara. Horrek esplika dezake Nafarroako Gobernuak euskararen eta euskaldunen eskubideen aurka urte luzeetan daraman etenik gabeko hizkuntza politika murriztaile eta saiatua.

2011 urtean zehar, beste behin ere, departamentuz departamentu errepikatu dira aurreko urteetako kexak. Kexa horietan jasotako gertaerek agerian jartzen dute gobernuak euskararen presentzia ezabatzeko eta herritarren hizkuntza-eskubideak murrizteko politika planifikatu bat burutzen duela, eta politika hori legeak ezarritako betebeharrei bizkar emanez garatzen dela, epaitegiek bertan behera utzitako xedapenak eta guzti aplikatzera iritsiz.

Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuaren eskariz elebitasuna eta herritarren hizkuntza eskubideen egoeraren gaineko txosten berezitua plazaratu zuen 2010 urtean. Norbanakoek eta Hizkuntza Eskubideen Behatokiak helarazitako erreklamazioak aztertu ondoren 13 iradokizun egin zituen:

Lehenbizikoan, Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzeari buruzko otsailaren 10eko 29/2003 Foru Dekretua berraztertzea proposatu zuen, haren araupetzea osatzeko, arloari buruzko erabaki judizialen arabera egokitzeko eta Euskarari buruzko Foru legeak jasotzen dituen alderdi guztien ikuspegi orokor eta erabatekoa eskaintzeko. Bestetik, 18/1986 Legearen exekuzioari buruzko erregelamendu orokor bat egiteko eskatu zuen ikuspegi osoago batetik eta erabilera sustatzearen ikuspegitik, 29/2003 Foru Dekretua eta lehendik dauden beste batzuk ordezkatzeko. Gaineratzen du araupetze orokor horrek berariaz estali beharko lituzkeela Euskarari buruzko Foru Legeak Nafarroako eremu mistoari dagokionez hizkuntza horren erabilera arruntaren arloan dauzkan hutsuneak, eta horrekin batera aplikazio eremua Nafarroako administrazio publiko guztietara eta jarduera-esparru desberdinetara ere zabaltzeko gomendioa egiten du.

Bigarrenean, eremu mistoko herritarrei Nafarroako administrazio publikoekiko idatzizko harremanetan euskaraz artatuak izateko eskubidea aitortzeko iradokitzen du, eta herritarrak eskubide horretaz baliatu ahal izatea errazteko, eremu mistoko administrazio publikoen prozedura eta inprimakiak herritarren eskura bi hizkuntzetan jartzeko gomendioa egiten du.

Hirugarrenean, eremu euskalduneko hiriarteko bide-errotulazio osoa izan dadila iradokitzen du euskarari dagokionez, koofizialtasunaren printzipiotik heldu den seinaleen hizkuntza-bikoiztasuna bermatzeko eta hizkuntza bakoitzaren arau gramatikalak betetzeko.

Laugarrenean, iradokitzen du eremu mistoan diharduten Nafarroako administrazio publikoen errotulazioa, seinaleak –barnekoak zein kanpokoak- eta paper gauzak elebitan egon daitezela.

Bosgarrenean, gomendatzen du eremu mistoko bide-errotulazioa –hiriartekoa zein hiri barnekoa- euskaraz egon dadila osorik, seinaleetan hizkuntza-bikoiztasuna islatzeko eta hizkuntza bakoitzak berezko dituen arau gramatikalak errespetatzeko.

Seigarrenean, errotulazioari eta bide seinaleei dagokienez, eremu mistoan eta eremu ez-euskaldunean, seinaleetan gaztelaniaz gainera atzerriko hizkuntzetako informazio-testuak erabiltzen badira, euskaraz ere agertzeko iradokizuna egiten du, euskarari lehentasunezko tokia emanez atzerriko edozein hizkuntzaren aurrean, legez Nafarroako hizkuntza berekia delako.

Zazpigarrenean, eremu ez-euskaldunean D ereduan irakasten duten ikastetxe publikoak sortzeko gomendioa egiten du.

Zortzigarrenean, gizartearen eskariak ikusita, euskarazko irakaskuntza tekniko eta profesionalerako eskaintza handitzea proposatzen du, eremu euskaldunean eta mistoan bereziki.

Bederatzigarrenean, euskara merezimendu bereki gisa baloratu dadila proposatzen du funtzio publikoaren arloan eta funtzio publikoan sartzeko edo haren lanpostuetan sartzeko, eta sekula ez dadila balorazio hori konparatu atzerriko hizkuntzei eman dakiokeen balorazioarekin.

Hamargarrenean, eremu mistokoak izan eta muntako funtzionari kopuru batetik gora duten Nafarroako administrazio publikoei edo bi mila biztanletik gora dituzten udalei iradokitzen die gutxienez bulego zentralean lanpostua duen pertsona batek euskaraz jakin dezala eta gauza izan dadila ahoz erantzuteko hizkuntza hori erabili nahi duten herritarrei. Nafarroako Gobernuko departamentuen, haren erakunde publikoen eta haren sozietate eta fundazio publikoen kasuan, eremu mistoan badaude, jendaurreko bulegoetan gutxienez ere langile bat egon beharko litzateke herritarrari ahoz euskaraz zuzentzeko eta informazioa euskaraz jasotzeko gai izanen dena.

Hamaikagarrenean, euskara administrazio publikoetan, irakaskuntzan, komunikabideetan eta gizarte bizikidetasuneko gainerako esparruetan sustatzeko planak, urteko programak eta urte anitzeko programak onetsi eta garatzeko iradokitzen du.

Hamabigarrenean, Nafarroan Euskal Autonomia Rkidegoko hedabide publikoen irrati- eta telebista-emisioak jasoko direla bermatzeko gomendatzen du, bai eta baimena eman diezaion programazioa euskaraz ematen duen irrati bati, eta horretarako kontuan har dezala azken hamarkadetan irratiaren arloan euskararen alde egindako lana.

Hamahirugarrenean, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan administrazio elektronikoa ezartzeari buruzko 11/2007 Foru Legeko aurreikuspenak betetzeko gomendioa egiten du eta zehazki berma dadila administrazio-prozedura elektronikoetan gaztelania eta euskara erabiltzeko daukaten eskubidea. Bestetik, Nafarroako Gobernuaren web zerbitzuen ataria gaztelaniaz eta euskaraz egon beharko litzatekeela dio, edizio bereizietan, herritar bakoitzak egokien irizten dion edizioa erabil dezan.

Nafarroako Arartekoaren iradokizunak eta Nafarroako Gobernuaren azken bi urteetako praktika alderatzea aski da, haren gomendioak izan duten oiartzunaz jabetzeko. Jarraibideak aintzat hartu ez ezik hark proposatutakoaren aurkako norabidean tematu dira agintariak, orain arte baino indar biziagoz.

4.5. LEGEBILTZARRAK ETA EUROPAKO PARLAMENTUA

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Kexa bat jaso du Europako Parlamentuak eta bina, berriz, Eusko Legebiltzarrak eta Nafarroako Parlamentuak.

ATALAK		
Europako Parlamentua		1
Eusko Lege Biltzarra		2
Nafarroako Parlamentua		2
	GUZTIRA	**5**

SINOPSIAK

Zenbakia: 11-2011	**EUSKO LEGEBILTZARRA**
Arrazoia:	Otsailean Eusko Legebiltzarrean paratutako erakusketa batera sartzean, sarrera-kontroleko ertzainak gaztelania hutsean egiten zuen, herritarrek euskaraz egin arren.
Erantzuna:	

Zenbakia: 143-2011	**EUSKO LEGEBILTZARRA**
Arrazoia:	Martxoaren 11n Eusko Legebiltzarrak dituen facebook, twitter eta flickr kontuetan ez zen euskararen presentzia bermatzen. http:--www.facebook.com-pages-euskolegebiltzarraparlamento-vasco-147966908577790 http:--twitter.com-parlamentovasco http:--www.flickr.com-photos-parlamentovasco
Erantzuna:	

Zenbakia: 571-2011	**NAFARROAKO PARLAMENTUA**
Arrazoia:	Urriaren 3an Nafarroako Parlamentuko Lehendakaria den Alberto Catalán Higuerasek gaztelania hutsean bidali zion bilera baten deialdia Iruñean finkaturik dagoen erakunde euskaldun bati.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1056-2011	**NAFARROAKO PARLAMENTUA**
Arrazoia:	Nafarroako parlamentario batek abenduan jasotako Nafarroako Parlamentuko gonbidapena gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 173-2011	**EUROPAKO PARLAMENTUA**
Arrazoia:	Europako Ingurumen Batzordeak pasa den urtarrilean Gasteizen jarritako Biodiversidad - todos somos parte izeneko erakusketa gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Europako Ingurumen Batzordeak Gasteizen kokatutako *Biodiversidad - todos somos parte* izeneko erakusketa gaztelania hutsean zegoela salatu zuen herritarrak. Honetaz galdetuta Janez Potocnick jaunak, Europako Ingurumen Batzordeburuak, euskara baztertzeko baimena hiriko Udalak eman zuela erantzun zuen.

Eusko Legebiltzarrak antolatutako erakusketa batera sartzean, sarrea-kontroleko ertzainak gaztelania hutsean aritu zen herritarrak euskaraz egin arren. Honekin batera, faceboock, twitter eta flickr kontuetan euskararen presentzia ez zela bermatzen salatzen zuen beste kexa batek (143-2011)

Azkenik, Nafarroako Parlamentuko Lehendakariak, gaztelania hutsean bidali zion bilera deialdia Iruñean finkaturik dagoen erakunde euskaldunari eta baita ere gonbidapena Nafarroako parlamentario bati.

4.6. FORU ALDUNDIAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Euskal Autonomia Erkidegoko Aldundiek 27 kexa jaso ditu guztira 2011 urtean.

ATALAK	
ARABAKO FORU ALDUNDIA	1
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA	20
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA	6
GUZTIRA	**27**

SINOPSIAK

Zenbakia: 686-2011	**ARABAKO FORU ALDUNDIA – HERRILAN ETA GARRAIO SAILA**
Arrazoia:	Lukun A-1 autobideko irteera ondoan arabieraz eta gaztelaniaz idatziriko kartel bat dago. Ez dago euskarazko seinalerik.
Erantzuna:	

Zenbakia: 161-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA – KULTURA SAILA**
Arrazoia:	Martxoaren 21ean Bilboko Foru Liburutegiko 5. solairura sartzeko zegoen seguritate-langile batekin saiatu zen euskaraz egiten, baina ezin izan zuen hark ez zekielako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 164-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA – HERRILAN ETA GARRAIO SAILA**
Arrazoia:	BIZKAIBUS enpresaren autobusetan ez dira aurreko aldean eta alboetan duten seinaleztatzekoak euskaraz izaten normalean.
Erantzuna:	BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO GARRAIOEN ZUZENDARI NAGUSIA: *2011ko maiatzaren 2an Garraioen Zuzendaritzak idatzi bat bidali zien Bizkaibus zerbitzua osatzen duten enpresa guztiei, izen ofizialak erabiltzeko eta sarri erabili ohi diren termino batzuen itzulpenak erabiltzeko betebeharra gogorarazten diena.*

Zenbakia: 178-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA – OGASUN ETA FINANTZA SAILA**
Arrazoia:	Bizkaiko Foru Aldundiak errenta aitorpena eginda bidali dio, gaztelania hutsean.
Erantzuna:	OGASUN SAILEKO ZERGADUNARENTZAKO INFORMAZIO ETA LAGUNTZA ZERBITZUA: *egun indarrean den legeria zorrotz bete behar dugu. Rentanet Etxean, (…) erabiltzen den lengoaia teknikoaren konplexutasuna dela bide, eta hura gertutzeko eta gastuak bikoiztea ekidite aldera baliatzen den euskarri tekniko-informatikoa dela eta, zergadun bakoitzari ale bakar bat igorri diogu, zergadunak berak aurreko Errenta kanpainan aurretiaz aukeratutako hizkuntzan. Aldatzeko aukera badago.*

Zenbakia: 297-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - OGASUN ETA FINANTZA SAILA**
Arrazoia:	Maiatzaren 11n Bizkaiko Foru Aldundiko telefonora deitu eta euskaraz hitz egiteko aukeratu zuen. Telefonoa hartu zuen pertsona gaztelaniaz hasi zen eta herritarrak azaldu zion euskaraz hitz egiteko aukeratu zuela. Orduan langileak erantzun zion hirurak arte ez zegoela inor euskaraz artatzeko eta bi aukera zituela: berarekin hitz egin euskaraz eta berak gaztelaniaz erantzun edo hirurak arte itxaron.
Erantzuna:	

Zenbakia: 385-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - KULTURA SAILA**
Arrazoia:	Kirolbidek maiatzaren 28tik ekainaren 3ra arteko buletina bidali zion herritarrari ekainaren 3an. Bilboko Triatloiaren berri ematen duen albistearen euskarazko bertsioa akatsez josita dago goitik behera, ez da ulertu ere egiten gaztelaniazko bertsiora jo ezean.
Erantzuna:	

Zenbakia: 748-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA – HERRILAN ETA GARRAIO SAILA**
Arrazoia:	Besteak beste abuztuaren 30ean eta irailaren 1ean A-8 autopistan Iurretatik Donostiarako noranzkoan *Abiadura control kanpaina* zioten bi kartel zeuden. Horrez gain, irailaren 3 arratsaldean A-8an Iurretatik Bilborako noranzkoan Montorra (Zornotza) parean eta N-634 errepidean Bilbo eta Galdakao artean ere akats bera zuten seinaleak zeuden.
Erantzuna:	

Zenbakia: 906-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - HERRILAN ETA GARRAIO SAILA**
Arrazoia:	BEC inguruan dauden seinaleetan *Zorroza* ageri da eta ez Zorrotza.
Erantzuna:	BIDE AZPIEGITUREN ZUZENDARI NAGUSIA: *egungo seinalea aldatu egingo dela jakinarazi nahi dizut, eta haren ordez atzealdean kolore zuria izango duen kartel bat jarriko dela N-634 BILBO (Zorrotzatik) adieraziko duena.*

Zenbakia: 1035-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - KULTURA SAILA**
Arrazoia:	Foru Agiritegian, María Díaz Harokoaren kalean, izan zen. Sartzeko beheko sarreran zegoen segurtasun-zaindariarekin gaztelaniaz egin behar izan zuen hau ez baitzen euskalduna. Hau ez da lehenengo aldia, maiatzaren 19an ere bertan izan zen eta orduko zaindaria ere erdalduna zen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1043-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA – HERRILAN ETA GARRAIO SAILA**
Arrazoia:	Bizkaiko N-634 errepidean, Bilbotik Etxebarrirako tartean, hiru bide-seinaletan iragartzen da Legizamon industrialdea. Hiruretan *Leguizamon* idatzita dago.
Erantzuna:	BIDE AZPIEGITUREN ZUZENDARI NAGUSIA: *"Polígono Lezama Legizamon" dioten kartel guztiak aztertu ditugu eta egiaztatu dugu (…) kartel batean ere ez dela hizkuntza bietan agertzen. Hortaz, kartel horietako guztietako seinaleak aldatuko ditugu, seinaleen uniformetasuna lortzearren.*

Zenbakia: 1044-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA – HERRILAN ETA GARRAIO SAILA**
Arrazoia:	Bizkaiko N-634 errepidean, Bilbotik Etxebarrirako tartean, hiru bide-seinaletan iragartzen da Legizamon industrialdea. Hirurak gaztelania hutsean daude.
Erantzuna:	BIDE AZPIEGITUREN ZUZENDARI NAGUSIA: *"Poligono Lezama Legizamon" dioten kartel guztiak aztertu ditugu eta egiaztatu dugu (…) kartel batean ere ez dela hizkuntza bietan agertzen. Hortaz, kartel horietako guztietako seinaleak aldatuko ditugu, seinaleen uniformetasuna lortzearren.*

Zenbakia: 193-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA – METRO BILBAO**
Arrazoia:	Santurtzitik Mamarigara joateko metroko anezkan idatzita agertzen da honako hau: *no se acerquen a las puertas hasta que el vehículo se pare completamente- Stand clear of doors until vehicle comes to a complete stop*. Euskara ez da inon agertzen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 934-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - METRO BILBAO**
Arrazoia:	Metro Bilbaok 2011n oposizio azterketak egin zituen eta ez zuen euskaraz egiteko aukerarik eman. Gainera, gaztelania hutsean bidaltzen zuen informazioa.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1014-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - METRO BILBAO**
Arrazoia:	Etxebarriko metroko aparkalekuaren barruan badaude bide-seinale bi azpian honako errotulu bana ageri dutenak: *excepto bus-autobusak ezik*. Bada euskarazko testua ez da zuzena, *autobusak izan ezik* behar luke.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1020-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - METRO BILBAO**
Arrazoia:	Bilboko metroaren geltokietan ez dago elebitasuna bermatua. Besteak beste, CASCO VIEJO ageri da, euskaraz ZAZPI KALEAK edo ALDE ZAHARRA den arren. DEUSTO jartzen du, euskaraz DEUSTU den arren. Deustuko irteeran LEHENDAKARI AGUIRRE ipintzen du, euskaraz AGIRRE LEHENDAKARIAREN ETORBIDEA izan arren. GURUTZETA-CRUCES geltokian CRUCES soilik jartzen du irteeran. Barakaldoko geltokian FUEROS izeneko irteera dago; euskaraz FORU KALEA beharko luke. Horrez gain, euskarazko izena duten geltokiak erdarazko ahoskera darabilte, esate baterako BARAKÁLDO, URDULIZ eta BIDEZABAL. Bidezabal geltokian NASA 2 ipintzen du, 2. NASA ipini beharrean.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1021-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - METRO BILBAO**
Arrazoia:	METRO BILBAOk arazoren bat dagoenean eta ahozko mezua eman behar dutenean, gaztelania hutsean egiten du.
Erantzuna:	

Zenbakia: 207-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - BEC**
Arrazoia:	Bizkaia Arenaren Facebook eta Twitterren kontuetan gaztelania da nagusi.
Erantzuna:	BECeko KALITATE ETA EROSKETA SAILAREN ZUZENDARIA: *duela hilabete gutxi "proba" modura jarri ziren martxan. Probaldia 2011ko uztailaren amaierara arte luzatzea aurreikusten da eta data horretatik aurrera euskara eta gaztelaniazko mezuak tartekatu nahi ditugu bi sare sozialetan.* (Erantzuna gaztelaniaz)

Zenbakia: 209-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - BEC**
Arrazoia:	BILBAO EXHIBITION CENTERek dituen Facebook eta Twitter kontuak gaztelaniaz baino ez daude.
Erantzuna:	BECeko KALITATE ETA EROSKETA SAILAREN ZUZENDARIA: *duela hilabete gutxi "proba" modura jarri ziren martxan. Probaldia 2011ko uztailaren amaierara arte luzatzea aurreikusten da eta data horretatik aurrera euskara eta gaztelaniazko mezuak tartekatu nahi ditugu bi sare sozialetan.* (Erantzuna gaztelaniaz)

Zenbakia: 879-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA - BEC**
Arrazoia:	BEC erakustazokak antolatutako Fosminer azokaren www.fosminer.com webguneak ez du euskarazko bertsiorik. Atarian *Euskara* esteka dagoen arren, informazio ia guztia gaztelaniaz bistaratzen da.
Erantzuna:	BECeko KALITATE ETA EROSKETA SAILAREN ZUZENDARIA: *Webgune arduradunek itzuli dute Fosminer-en orri birtuala.*

Zenbakia: 180-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA – ALHONDIGA BILBAO**
Arrazoia:	ALHONDIGA BILBAOn apirilaren 7an izandako hitzaldiko sarrera kontrolean zegoen langileak ez zekien euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 291-2011	**BIZKAIKO FORU ALDUNDIA – ALHONDIGA BILBAO**
Arrazoia:	Bigarren aldiz, azkenekoa maiatzaren 2an, ALHONDIGA BILBAO kultur gunera joan eta bertako informazio gunean dagoen langilearekin gaztelaniaz hitz egin behar izan zuen, honek ez zekielako euskaraz.
Erantzuna:	
Zenbakia: 95-2011	**GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA – AHALDUN NAGUSIA**
Arrazoia:	902 telefono batetik, Gipuzkoako Foru Aldundiaren partez, hauteskundeen inguruko inkesta bat egiteko deitu zioten. Inkestatzaileak ez zekien euskaraz eta enpresa horretako gutxik zekitela aitortu zion.
Erantzuna:	

Zenbakia: 128-2011	**GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA – INGURUMEN ETA LURRALDE ANTOLAKETA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Gipuzkoako Foru Aldundiak Eguzki proiektuetarako inbertsoreak bilatzeko banatu dituen orrietako euskarazko bertsioa izugarri gaizki idatzia dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 232-2011	**GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA – INGURUMEN ETA LURRALDE ANTOLAKETA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Apirilaren 23an Gipuzkoako Foru Aldundikoa den Lizarrusti Parketxean bazkaldu zuen eta zerbitzatu zuen langilearekin gaztelaniaz egin behar izan zuen, ongi ulertzen zuela iruditu arren, honek ez baitzion euskaraz egin.
Erantzuna:	

Zenbakia: 270-2011	**GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA - MUGIKORTASUNEKO ETA BIDE AZPIEGITURETAKO DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	Gipuzkoako Foru Aldundiko EKIALDEBUS zerbitzuaren webguneak gaztelaniaz dauka 1. orria eta beste batzuk ere.
Erantzuna:	

Zenbakia: 596-2011	**GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA – OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUA**
Arrazoia:	2010eko ekitaldiari dagokion errenta aitorpenaren behin-behineko likidazioaren jakinarazpena gaztelania hutsean jaso zuen ekaina bukaeran Errenteriako herritarrak.
Erantzuna:	OGASUN ETA FINANTZA DEPARTAMENTUKO FORU DIPUTATUA: *Errenta mekanizatua kudeatzerakoan protokoloa betetzen da beti, eta kasu honetan ere uste dugu behin-behineko likidazioa gaztelera soilean bidali zitzaiola zergadunari haren hizkuntza aukera errespetatuz.*

Zenbakia: 685-2011	**GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA - BIDEGI**
Arrazoia:	A-8 autobidean Oiartzungo atseden gunera iritsi aurretik, Irun - Donostia noranzkoan, arabieraz eta gaztelaniaz idatziriko trafiko seinale batzuk daude. Gauza bera geratzen da Elgoibarren, Bergarako noranzkoan. Ez dago euskarazko seinalerik.
Erantzuna:	BIDEGIko USTIAPEN ZUZENDARIA: *(…) Aurreko guztiagatik, Madrid eta Algeciras herrien grafiak gaztelaniaz bakarrik badaude, (…) beren izendapen ofiziala errespetatzeagatik dela jakinarazten dugu.*

Arabako Foru Aldundiari bideratutako kexak gaztelaniaz eta arabieraz idatzita zegoen bide-seinalea salatzen du.

Vitoria-Gasteiz-Eibar autopistaren Arabako Lurralde Historikoko tartearen ustiaketa eta segurtasuna zaintzea Arabako Foru Aldundiaren Herri Lan eta Garraio Sailaren menpeko den Arabat elkarteak duela jakinarazi digu Aldundiak gaztelania hutsez igorritako gutunean. Alegia, Aldundiaren beraren menpeko erakundea baldin bada ere, kexa hirugarren erakunde horretara bideratu dutela besterik ez dute jakinarazten.

Bizkaiko Foru Aldundia izan da kexa gehien jaso dituena. Zio hauekin dute zerikusia:

KEXEN ZIOA
Seinaleak, kartelak euskaraz ez
Euskararen erabilera akastuna
Ahozko zerbitzua gaztelania hutsean
Megafonia bidezko mezuak gaztelania hutsean
Faceboock eta Twitter kontuak gaztelaniaz
Errenta aitorpenaren likidazioa euskaraz ez
Webgunea euskaraz ez
Azterketa gaztelaniaz

Errepideetako bide-seinaleak, metro geltokietako eta autobusetako kartelak, oharrak etab. gaztelania hutsean, gaztelaniaz eta euskara ez den beste hizkuntza batzuetan, edota akatsez josita egotea... izan dira herritarrek gehien saltu dituzten urraketak. Kezkagarria iruditzen zaigu, egun oraindik ere, hain konponbide erraza duten egoerak agertzea. 164-2011, 385-2011, 748-2011, 906-2011, 1014-2011, 1043-2011, 1044-2011, 193-2011eta 1020-2011 espedienteak dira egoera horien adibide.

161-2011, 297-2011, 1035-2011, 1021-2011, 180-2011 eta 291-2011 espedienteek salatzen duten moduan, ahozko zerbitzuan euskal hiztunek jasaten duten diskrimazio egoerak ere salatu dituzten herritarrek: euskaraz ez dakiten segurtasun-langileak, telefono bidezko arreta, METRO BILBAOn megafonia bidezko mezuak, kultura guneko informazio zerbitzua....

Hauekin batera, sare sozialetako kontuak eta webgunea gaztelaniaz egotea (207-2011, 209-2011 eta 879-2011) eta errenta aitorpena gaztelania hutsean igorri izanaz kexatu dira herritarrak.

Azkenik, Metro Bilbaok egindako oposizio-azterketan ez zuten aukerarik eman azterketa euskaraz egiteko (934-2011).

Bizkaiko Foru Aldunditik jasotako erantzunetan jakinarazi digutenez, bide-seinaleetako karteletan aldaketak egingo dira.

BIZKAIBUS enpresako autobusetan kartel elektroniko edo errotuluetan, berriz, autobus-linea guztietan erabili behar omen dira euskarazko izenak. Halere, behin edo behin, gerta daitekeela horrela jartzeko ardura duten langileek betebehar hori bete ez izana. Horrela, Garraioen Zuzendaritzak idatzi bat bidali diela Bizkaibus zerbitzua osatzen duten enpresa guztiei, izen ofizialak erabiltzeko betebeharra gogorarazten.

Weborrian euskarari eskainitako presentzia eskasari erantzunez, BECetik oso euskara traketsean igorritako gutunak dio dagoeneko itzuli dutela. Sare sozialetako kontuei dagokionez, gaztelaniaz idatzitako gutunean, “proba” modura jarri zirela martxan eta probaldiaren ondorik aurrera, euskarazko eta gaztelaniazko mezuak tartekatu nahi dituztela bi sare horietan.

Azkenik, Errenta aitorpena gaztelaniaz eginda bidali diotelako herritarrak jasotako kexa erantzun dio Bizkaiko Aldundiak. Bertan dioenez, Rentanet Etxean erabiltzen den lengoaia teknikoaren konplexutasuna dela bide, eta hura gertutzeko eta gastuak bikoiztea ekidite aldera, zergadun bakoitzari ale bakar bat igorri diotela, zergadunak berak aurreko Errenta kanpainan aurretiaz aukeratutako hizkuntzan. Hiritarrak azkeneko errenta aitorpena egiteko hautatu duen hizkuntza hartu behar da kontuan. Zergadunek Rentanet Etxean proposamenak egiteko hizkuntza aldatzeko badago.

Gipuzkoako Foru Aldundiak, berriz, sei kexa jaso ditu: ahozko zerbitzua gaztelaniaz, trafiko-seinaleak euskaraz ez, weborria gaztelaniaz, errenta aitorpenaren likidazioa gaztelaniaz, hauteskundeen inguruko inkesta gaztelaniaz eta esku-orrietako euskarazko bertsioa izugarri gaizki.

Hauetako bik jaso dute erantzuna Aldunditik. Errentaren Gainerako Zergaren likidazioari buruzko harremanak zein hizkuntzatan, euskaraz ala gaztelaniaz, izan nahi dituen galdetzen zaiola herritarrari. Errenta mekanizatua kudeatzerakoan protokoloa betetzen da beti eta kasu honetan ere zergadunaren hizkuntza aukera errespetatu zela. Edozein kasutan, zergadunak aukera duela uneoro egindako hizkuntza autapena aldatzeko.

Bigarren erantzunak, trafiko-seinalea aldatuta dagoela jakinarazten du. (685-2011)

BALORAZIOA

Beste behin, zerbitzua euskaraz nahi duen herritarrak aukera gutxiago duela ondorioztatu daiteke bideratutako kexetatik, behin baino gehiagotan berak hautatu ez duen hizkuntzan egitera dagoela behartuta.

Beste behin, BEC delakoak jasotako kexek kezkatu egiten gaituzte. Izan ere, oinarrizko elementuetan ere begirune eskasa erakusten dute euskaldunon eskubideekiko.

4.7. HERRIKO ETXEAK ETA UDALAK

Herriko etxeek eta udalek, 184 kexa jaso dituzte.

UDALAK	
Ipar Euskal Herriko herriko etxeak eta elkargoak	59
Arabako udalak	12
Bizkaiko udalak	57
Gipuzkoako udalak	16
Nafarroako udalak	40
GUZTIRA	**184**

Ipar Euskal Herriko herriko etxeak:

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Ipar Euskal Herriko etxeek eta tokiko elkargoek 59 kexa jaso dituzte guztira 2011 urtean.

ATALAK	
BAIONAKO HERRIKO ETXEA	10
ANGELUKO HERRIKO ETXEA	6
AZKAINGO HERRIKO ETXEA	1
BIDARTEKO HERRIKO ETXEA	2
DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA	9
GETARIKO HERRIKO ETXEA	1
HIRIBURUKO HERRIKO ETXEA	2
KANBOKO HERRIKO ETXEA	2
MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA	7
SENPEREKO HERRIKO ETXEA	3
URRUÑAKO HERRIKO ETXEA	2
UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA	3
ZIBURUKO HERRIKO ETXEA	5
BIL TA GARBI SINDIKATU ANITZA	1
EUSKAL HERRI HEGOALDEKO HERRI ELKARGOA	2
SYNDICAT DES TRANSPORTS EN COMMUN DE L'AGGLOMERATION COTE BASQUE - ADOUR	2
SYNDICAT MIXTE POUR L'AMENAGEMENT ET L'EXPLOITATION DE L'AERODROME DE BIARRITZ – ANGLET - BAYONNE	1
GUZTIRA	**59**

2. HERRIKO ETXEEN BALORAZIOA

Ondoko ataletan, Ipar Euskal Herriko Herriko Etxeak eta tokiko Elkargoek jasotako kexen atalez ataleko informazioa, azterketa eta balorazioa eskainiko dugu.

2.1. BAIONAKO HERRIKO ETXEA: 10 espediente

2011 urtean atal honetan bideratutako espediente guztiek eskubide urraketaren izaera dute.

SINOPSIAK

Zenbakia: 508-2011	**BAIONAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Baionako Herriko Etxearen webguneak ez du euskarazko sarbiderik eskaintzen, frantsesez, gaztelaniaz eta ingeleraz bai, ordea: http:--www.bayonne.fr.
Erantzuna:	

Zenbakia: 527-2011	**BAIONAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Baionako Herriko Etxearen webgunetik jaits daitezken 2012ko dirulaguntza eskaria egiteko inprimakiak, elkarteei zuzendutakoak, frantses hutsean dira.
Erantzuna:	

Zenbakia: 528-2011	**BAIONAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Baionako Herriko Etxearen webgunetik jaitsi daitekeen goi-mailako ikasketak laguntzeko 2011-2012rako beka eskaria egiteko inprimakia frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 581-2011	**BAIONAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Baionako besten afitxan euskarazko eta gaskoierazko esaldi bat agertzen bada ere, frantsesa nagusitzen da eta informazio osoa ez da euskaraz eskuragarri. Euskaraz irakur daiteke: *Baionako bestak*, frantsesez ordea, *Fêtes de Bayonne , 21-31 juillet 2011.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 590-2011	**BAIONAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Baionako katedralean udan antolatu kontzertu espiritualen egutegia iragartzeko esku-orria frantses hutsean zen: *Concerts spirituels été 2011.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 593-2011	**BAIONAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Ekainaren 22an Baionako San Andres aparkalekuaren saria ez ordaintzegatik jaso isuna frantses hutsean zen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 627-2011	**BAIONAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	BAIONAKO BESTEN KOMITEAREN webgunea frantses hutsean da: www.fetes.bayonne.fr.
Erantzuna:	

Zenbakia: 637-2011	**BAIONAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	BAIONAKO TURISMO BULEGOAK abian ezarri duen CITY PASS kartaren aurkezpen esku-orria frantses hutsean eskuratu du urriaren 10ean.
Erantzuna:	

Zenbakia: 987-2011	**BAIONAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Herritarrak frantses hutsean jaso ditu azaroaren 21ean eta abenduaren 6an aparkalekua ez pagatzeagatik jarritako isunak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1072-2011	**BAIONAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Baionako aparkalekuetako kutxazaina frantsesez, gaztelaniaz, ingelesez, alemanez, eta italieraz erabili daitezke, ez ordea euskaraz edo gaskoieraz. Horrez gain, txartelak frantses hutsean dira.
Erantzuna:	

KEXEN ZIOA

Inprimakiak euskaraz ez
Web gunean informazioa euskaraz ez
Komunikazioa euskaraz osorik ez (afixak, esku orria)
Isuna frantses hutsean
Kutxazaina eta txartelak euskaraz ez

Baionako Herriko Etxeak jaso kexen zioak, idatziarekin eta komunikazioarekin zerikusia dute. Dirulaguntza eskaria egiteko inprimakiak (527-2011)edota beka eskaria egiteko inprimakiak (528-2011).

Webguneen bertsioan eskura daitekeen informazioan ere hutsunea nabarmena da. Izan ere, Baionako Herriko Etxearen webguneak ez du euskarazko sarbiderik eskaintzen, frantsesez, gaztelaniaz eta ingeleraz eskaintzen dituelarik (508-2011) edota Besten komiteko webgunea frantses hutsean da (627-2011).

Bestalde, Herriko Etxearen komunikazioan edota Herriko Etxearen menpekoa den Turismo Bulegoaren komunikazioan euskarari eskaini lekua oso murritza da, Besten afitxetan adibidez (581-2011) edota frantses hutsean egiten dira, esku orriak adibidez (590-2011 eta 637-2011).

Azkenik, herritarrek aparkatzearekin zerikusia duten hiru kexa ezarri dituzte, bi isunak frantses hutsean zirelako (593-2011 eta 987-2011) eta azkena, aparkalekuetako kutxazaina frantsesez, gaztelaniaz, ingelesez, alemanez eta italieraz daudelako, ez ordea euskaraz eta txartelak frantses hutsean direlako (1072-2011).

BALORAZIOA

Ez da aldaketa nabarmenik ikusi 2011 urtean zehar. Baionako Herriko Etxeari doakionez, kexa gehien jaso dituen egitura da eta urtetik urtera errepikatzen diren kexak dira. Aurreko urtetan bezalaxe, webguneak eta komunikazioa frantses hutsean argitaratzen eta zabaltzen segitzen du.

2.2. DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA: 9 espediente

2011 urtean atal honetan bideratutako espediente guztiek eskubide urraketaren izaera dute.

SINOPSIAK

Zenbakia: 400-2011	**DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Herriko Etxeak apirilean, Donibaneko posta kutxetan banatu duen herriko aldizkariaren 61. zenbakian, euskara eta frantsesaren erabilera ez da orekatua, frantsesa nagusitzen da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 402-2011	**DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko herri-guneko aparkalekuan, *Zone Orange* delakoan, txartela hartzeko makinetan ez da euskararik ezta txartelean ere.
Erantzuna:	

Zenbakia: 405-2011	**DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Emailez Donibane Lohizuneko Herriko Etxeak zabaldu duen kulturari lotutako programazioa guztiz frantsesez da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 470-2011	**DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Herriko Etxeak posta kutxetan banatu *Berriak* herriko aldizkariaren 62. zenbakiak, uztailekoak, euskarari leku bat eskaintzen dio, baina frantsesa nagusitzen da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 509-2011	**DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Herriko Etxeak irailaren 2tik urriaren 13ra La rotonde gunean antolatu duen ANTINOMIES erakusketaren afixa frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 510-2011	**DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko igerilekuan irailaren 23an antolatu CHALLENGE DES ASS'EAU lehiaketa iragartzeko afixa frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 644-2011	**DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Irailaren 23an Donibane Lohizuneko Herriko Etxeak Merkatuko auzoko postontzietan banatu gomita frantses hutsean da. Bertan, merkatuaren auzoan iragaitekoak diren obren aipatzeko urriaren 17an, arratsaldeko 19etan, Herriko Etxean antolatu informazio-bilkurarako gomita helarazten zitzaion herritarrari.
Erantzuna:	

Zenbakia: 691-2011	**DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Herriko Etxearen webgunea frantses hutsean da: www.ville-saintjeandeluz.fr.
Erantzuna:	

Zenbakia: 864-2011	**DONIBANE LOHIZUNEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Herriko Etxeak posta kutxetan banatu *Berriak Jeunes* aldizkariaren Omiasainduko oporretako zenbakia, frantses hutsean da. Bertan, Omiasainduko oporren karietara herrian antolatu ekimenen berri ematen da: *L'automne est là et les vacances de la Toussaint approchent*.
Erantzuna:	

KEXEN ZIOA
Aldizkarian euskararen erabilera desorekatua edo frantses hutsean
E-posta bidez zabaldu programazioa frantses hutsean
Web gunean informazioa euskaraz ez
Gomita frantses hutsean
Komunikazioa euskaraz osorik ez (afixak)
Kutxazaina eta txartelak euskaraz ez

Donibane Lohizuneko Herriko Etxeak jaso kexen zioak, idatziarekin eta komunikazioarekin zerikusia dute. Hiru kexa jaso ditu postontzietan banatu aldizkarietan euskarari eskaintzen dion leku murritzarengatik (400-2011, 470-2011) edo lekurik ez eskaintzeagatik (864-2011).

Webgunearen bertsioan eskura daitekeen informazioan ere hutsunea nabarmena da. Izan ere, Donibane Lohizuneko Herriko Etxearen webguneak ez du euskarazko sarbiderik eskaintzen, (691-2011).

Bestalde, Herriko Etxearen komunikazioa frantses hutsean da(509-2011 eta 510-2011). Bestalde, e-posta bidezko komunikazioa frantses hutsean egiten du baieta, herritarrekiko gomitak ere (405-2011 eta 644-2011).

Azkenik, herritar batek aparkatzearekin zerikusia duen kexa ezarri du, aparkalekuetako txartela hartzeko makina frantses hutsean delako baita txartela ere (402-2011).

BALORAZIOA

Ez da aldaketa nabarmenik ikusi 2011 urtean zehar. Donibane Lohizuneko Herriko Etxeari doakionez, urtetik urtera errepikatzen diren kexak dira, batez ere, idatzizko komunikazioaren alorrean.

2.3. MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA : 7 espediente

2011 urtean atal honetan bideratutako espediente guztiek eskubide urraketaren izaera dute.

KEXEN ZIOA
Erakustokiak euskaraz ez
Web gunean informazioa osorik euskaraz ez
Liburuxka frantses hutsean
Erantzungailua eta harrera euskaraz ez
Komunikazioa euskaraz osorik ez (esku orria)

SINOPSIAK

Zenbakia: 506-2011	**MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Miarritzeko Herriko Etxearen webgunera sartzerakoan informazioa frantses hutsean da. Euskarazko sarbidea baldin bada ere, bertan klikatuz gero, Turismo Bulegoaren orrira birbidaltzen gaitu eta ez da eguneratua. Izan ere, Herriko Etxearen webgune ofizialak jasotzen duen informazioa euskaraz eskuratzerik ez da: www.biarritz.fr.
Erantzuna:	

Zenbakia: 507-2011	**MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Miarritzeko Herriko Etxeak berrikitan estreinatu LA CITE DE L'OCEAN erakustokia frantsesez, gaztelaniaz eta ingelesez bisitatu daiteke, euskarak ordea, ez du inolako lekurik. Webgunea ere frantses hutsean da: www.biarritzocean.fr.
Erantzuna:	

Zenbakia: 543-2011	**MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Irailaren 17 eta 18an iragan diren Ondarearen egunen karietara argitaratu liburuxka frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 577-2011	**MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Irailaren 13an Miarritzeko Herriko Etxera deitu zuen. Erantzungailua frantses hutsean da. Horrez gain, herritarrak ezin izan du euskarazko harrera jaso bertara deitu duelarik.
Erantzuna:	

Zenbakia: 594-2011	**MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Miarritzeko Mediatekaren webgunean hitz bat edo bi euskaraz agertzen bada ere, gainerako informazio guzia frantses hutsean da: www.mediatheque-biarritz.fr.
Erantzuna:	

Zenbakia: 631-2011	**MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Miarritzeko CITE DE L'OCEAN ET DU SURF museoa bisitatzera joan da urriaren 11n. Azalpen guziak frantsesez, gaztelaniaz eta ingelesez dira, esku-orriak frantsesez, ingelesez, alemanez eta gaztelaniaz eskuratu daitezkeelarik. Euskarari ez zaio inolako lekurik eskaintzen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 632-2011	**MIARRITZEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Miarritzeko ITSAS MUSEOA bisitatzera joan da urriaren 10ean. Azalpenak frantses hutsean dira, esku-orriak frantsesez, ingelesez, alemanez eta gaztelaniaz eskuratu daitezkeelarik. Euskarari ez zaio inolako lekurik eskaintzen.

Miarritzeko Herriko Etxeak jaso kexen zio gehienak, idatziarekin eta komunikazioarekin zerikusia dute. Kexa batean (577-2011) harrera euskaraz jasotzeko ezintasuna da herritarrak agerian utzi duena.

Webguneen bertsioan eskura daitekeen informazioan ere hutsunea nabarmena da. Izan ere, Miarritzeko Herriko Etxearen webguneak euskarazko sarbidea eskaintzen badu ere, bertan sartuz geroz Turismo Bulegoko web orri ez eguneratura birbidaltzen dizula salatu du herritarrak, hots, informazio osoa ez duela euskaraz jasotzen (506-2011). Mediatekaren webgunean ere, euskarari lekua eskaintzen bazaio, oso murritza da eta ez daiteke informazio osoa euskaraz jaso.

Beste hiru kexa jaso ditu Miarritzeko Herriko Etxeak 2011an estreinatu bi erakustokiei begirakoak dira. Lehenak informazio guzia frantsesez, gaztelaniaz eta ingelesez eskaintzen ditu panelak eta frantsesez, gaztelaniaz, alemanez eta ingelesez esku orriak, euskaraz ez ordea. Museoak antzerako bi kexa jaso ditu (507-2011 eta 631-2011). Bigarrena, berritu dute, eta ez daiteke euskarazko informaziorik jaso ez paneletan ez eta esku orrietan (632-2011).

Bestalde, Herriko Etxearen komunikazioan frantses hutsean egiten da, liburuxkak adibidez (543-2011).

BALORAZIOA

Ez da aldaketa nabarmenik ikusi 2011 urtean zehar. Miarritzeko Herriko Etxeak publikoari zuzendu eremuetan jaso ditu kexak, larrienak , museoei begirakoak direlarik. Izan ere, Bi museoetako bat estreinatu berria da, eta aldez aurretik, euskarari lekua eskaintzeko aukera zuen Herriko Etxeak, baina, euskara erabili beharrean, ingelesa, gaztelania eta frantsesa lehenetsi ditu. Bigarren museoa, ordea, berritu eta handitu egin du herriko etxeak, eta gisa bera, aitzinetik euskarari lekua eskaintzea plangintzatzen ahal zuen.

Bestalde, webguneekin ere, euskarari lekua eskaintzeko asmoa agertzen da, baina guztiz sinbolikoa. Herriko etxearen webgunean euskarazko sarbidea eskaintzen bada, zaharkitua den turismo bulegoaren orrira birbideratzen du. Mediatekan, bizpahiru hitz dira euskaraz, hutsaren hurrengoa.

2.4. ANGELUKO HERRIKO ETXEA: 6 espediente

2011 urtean atal honetan bideratutako espediente guztiek eskubide urraketaren izaera dute.

KEXEN ZIOA
Aldizkaria euskaraz ez
Web gunean frantses hutsean
Inprimakiak frantses hutsean
Komunikazioa euskaraz osorik ez (egitarauak, esku orria)

SINOPSIAK

Zenbakia: 424-2011	**ANGELUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Angeluko Herriko Etxearen uztaila-abuztuko *Anglet Magazine* herri aldizkariaren 107. zenbakia, webgunetik jaits daitekeena, frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 425-2011	**ANGELUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Angeluko lerratokiaren irekitzea iragartzen duen esku-orria frantses hutsean da: *Retrouvez les plaisirs de la glisse, ouverture au public le mercredi, le week-end.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 505-2011	**ANGELUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Angeluko Herriko Etxearen webgunetik jaits daitezken 2012ko dirulaguntza eskaria egiteko inprimakiak, elkarte zein kirol elkarteei zuzendutakoak, frantses hutsean dira.
Erantzuna:	

Zenbakia: 526-2011	**ANGELUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Angeluko Herriko Etxearen webgunea frantses hutsean da: http:--www.vile.anglet.fr.
Erantzuna:	ANGELUKO AUZAPEZA: *Ikerketa azkar baten ondoren egiaztatu ahal izan dut Euskal herriko udal garrantzitsu askok ez dutela euren guneetan euskarazko bertsiorik. Gutun bera bidali diozue Herriko Etxe horietako bakoitzari eta Angeluko Herriko Etxearekin batera agertuko dira zuen urteko txostenean? Webgunearen kasuan, garrantzitsuena euskarri komunikatiboa funtzionala eta ahalik eta jende gehienak ulertzeko modukoa izatea da, eta aitortzen dut angelutarrak bezalaxe ni neroni guztiz asetzen nauela erabiltzaile modura. Jakin ezazue, Angelun euskaldunak bezala, gaskoin, ingeles, español, portuges, wolof, eta ziurrenik yiddish hiztunak ere badirela. Zerrenda luzea litzateke. Ez dirudi zerbitzua hizkuntza horietako bakoitzean garatu ez izateak asko kezkatzen zaituztenik. Hizkuntza eskubideak ez dira berdinak hizkuntza eta dialekto guztientzat eta herri guztietan? Jakin ezazue Angeluko Herriko Etxea zinez arduratzen dela euskara eta euskal kultura sustatzen, eta 2008 urteaz geroztik jarduera ugari abiarazi dituela helburu horrekin. Kontuan hartuko dut zuen erreklamazioa, baina uste dut, euskaldun orok, erraztasunak eta askatasuna dituela fede onez Angelun euskaraz mintzatzeko.*

Zenbakia: 586-2011	**ANGELUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	ANGELUKO HERRIKO ETXEAK eta SUMMER MUSIQUE erakundeak, Saint Jean gelan, urriaren 6, 7 eta 8an antolatu duten *Partageons la scène* ekimenaren karietara zabaldu esku-orriak frantses hutsean ziren.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1008-2011	**ANGELUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	BAROJAko ukuiluen 2011ko iraila-2012ko ekaina bitarteko kultur sasoiaren egitaraua frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Angeluko Herriko Etxeak jaso kexen zio gehienak, komunikazioarekin zerikusia dute.

Webguneen bertsioan eskura daitekeen informazioan ere hutsunea nabarmena da. Izan ere, Angeluko Herriko Etxearen webguneak ez du euskarazko sarbiderik eskaintzen (526-2011).

Beste hiru kexa jaso ditu Angeluko Herriko Etxeak zabaldu komunikazio euskarriei dagozkie, esku orriak bi kasutan (425-2011 eta 586-2011), kultur aldiko egitaraua bestetik (1008-2011). Horrez gain, herriko etxeak zabaltzen duen aldizkarian ere euskararen arrastorik ez egotea salatu du herritar batek (424-2011).

Azkenik, elkarteei zuzendu inprimakiak frantses hutsean izateak kexa eragin dio herriko etxeari.

ERANTZUNAK

Angeluko Herriko Etxeak 526-2011 kexari erantzun dio. Bertan Euskal Herriko
Herriko Etxe garrantzitsu ainitzek ez dutela euskarazko web gunerik azaltzen dio Behatokiari eta, bakoitzari horrelako gutunik helarazi dion Behatokiak galdegiten du. Webgunearen kasuan euskarri komunikatiboa funtzionala eta ahalik eta jende gehienak ulertzeko modukoa izatea dela helburua azaltzen du, eta horrek, Angeluko beste biztanleak bezala asetzen egiten duela gaineratzen du. Angelun, euskaldunak bezala, gaskoina, ingelesa, española, portugesa, wolof eta ziurrenik yiddisha ere mintzatzen direla eta ez daitekeela bakoitzean zerbitzua garatu. Horrez gain, Angeluko Herriko Etxea euskararen eta euskal kulturaren sustapenaz arduratzen dela eta euskaldunek Angelun euskaraz mintzatzeko erraztasunak eta askatasuna dutela uste duela dio auzapezak.

BALORAZIOA

Angeluko Herriko Etxeak ez ditu euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzen, eta horretarako asmorik ez du erakusten.

2.5 BESTELAKOAK: 27 espediente

Beste herriko etxe zein tokiko elkargoekin zerikusia duten 27 kexa helarazi dituzte herritarrek Behatokira.

HERRIKO ETXEAK	
ZIBURUKO HERRIKO ETXEA	5
SENPÈREKO HERRIKO ETXEA	3
UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA	3
HIRIBURUKO HERRIKO ETXEA	2
URRUÑAKO HERRIKO ETXEA	2
BIDARTEKO HERRIKO ETXEA	2
KANBOKO HERRIKO ETXEA	2
GETARIKO HERRIKO ETXEA	1
AZKAINEKO HERRIKO ETXEA	1
BIL TA GARBI SINDIKATU ANITZA	1
EUSKAL HERRI HEGOALDEKO HERRI ELKARGOA	2
SYNDICAT DES TRANSPORTS EN COMMUN DE L'AGGLOMERATION COTE BASQUE - ADOUR	2
SYNDICAT MIXTE POUR L'AMENAGEMENT ET L'EXPLOITATION DE L'AERODROME DE BIARRITZ –ANGLET - BAYONNE	1
GUZTIRA	**27**

SINOPSIAK

Zenbakia: 835-2011	**AZKAINGO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Azkaingo Turismo Bulegoak herriko elkarteek antolatu animazioen berri zabaltzen du aste bukaeretan eta informazioa frantses hutsean zabaltzen du.
Erantzuna:	

Zenbakia: 531-2011	**BIDARTEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Bidarteko Herriko Etxeak irailaren 15a eta 18a bitartean antolatu duen udazkeneko besten egitaraua frantsesez da. Izan ere, bestaren izendapena salbu, Udazkeneko bestak, gainerateko informazio guzia frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 576-2011	**BIDARTEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Bidarteko Herriko Etxearen webguna frantses hutsean da: www.bidart.fr.
Erantzuna:	

Zenbakia: 532-2011	**GETARIKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Getariko Herriko Etxearen webguneak euskarazko sarbidea proposatzen du, baina bertan klikatuz, informazioa frantses hutsean agertzen da: www.guethary.fr.
Erantzuna:	GETARIKO AUZAPEZA: *Herriko Etxearen webguneak 2011ko martxoaz geroztik eskaintzen du zerbitzua gaur egun duen itxuran. Euskara, espainiera, alemana eta ingeles itzulpenak aurreikusita daude eta bukatzear dira. Laster izango dira erabiltzeko moduan.*

Zenbakia: 1071-2011	**HIRIBURUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Hririburuko Herriko Etxearen webguneak, www.saintpierredirube.fr, euskarazko bertsioa duen arren, atalen izenburua baino ez da agertzen euskaraz; informazioa frantsesez baino ez dago. Horrez gain, webgunearen helbidean ez da euskal toponimoa agertzen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 426-2011	**KANBOKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Apiriletik goiti, Kanboko Arnaga eremua eta Edmond Rostand museoaren bisitak iragartzeko, LES AMIS D'ARNAGA elkarteak esku-orriak herritarren eskura ezarri ditu, Donibane Lohizuneko igerilekuan. Esku-orriek gaztelania eta ingelesaren ondoan, euskarazko laburpen bat agertzen badute ere, bestelako informazio guzia frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 574-2011	**KANBOKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Urriaren 2an KANBOKO Kanboko Herriko Etxeak eta Kanboko Turismo Bulegoak antolatu duten Euskal Biskotxaren besta iragartzeko zabaldu den esku-orrian euskararen lekua hutsaren hurrengoa da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 629-2011	**KANBOKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Kanboko Turismo Bulegoaren webgunea frantses hutsean da: www.cambolesbains.com.
Erantzuna:	

Zenbakia: 398-2011	**SENPEREKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Ekainean Herriko Etxeak Senpereko etxeetara banatu 2009-2010eko bilanean euskara eta frantsesaren presentzia ez da orekatua, laburpenak eskaintzen dira euskaraz eta ez artikulu guzientzako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 399-2011	**SENPEREKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Senpereko Herriko Etxeak urtarrila eta otsaila bitartean Senperen bideratzekoa zen erroldaren berri ematen zuen gutuna, frantses hutsean zen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 422-2011	**SENPEREKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Ekainean Herriko Etxeak Senpereko etxeetara banatu 2011ko maiatzeko herriko aldizkarian euskara eta frantsesaren presentzia ez da orekatua, laburpenak eskaintzen dira euskaraz eta ez artikulu guzientzako.
Erantzuna:	

Zenbakia: 530-2011	**URRUÑAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Urruñako Herriko Etxeak banatu duen *Urruñan Bizi* herriko aldizkariaren 38. zenbakian, euskara eta frantsesaren erabilera ez da orekatua; frantsesa nagusitzen da. Izan ere, alor sozialari eskaini orria euskaraz bada, gainerateko guzia frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1009-2011	**URRUÑAKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Urruñako Turismo Bulegoak irailaren10ean antolatu zuen bizikleta ateraldia iragartzeko afixa frantses hustean zen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 628-2011	**UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Herriko Etxera deitu du urriaren 13an eta *euskaraz badakizu?* galdegin dio harrerako langileari. Langileak ez dio fitsik erantzun, isilik gelditu da eta euskarazko harrera ez du bermatu.
Erantzuna:	

Zenbakia: 990-2011	**UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Uztaritzeko CCAS-ek etxebizitza sozialen gaineko informazioen berri emateko, abenduaren 1ean, Senperen herritarren eskura ezarri *Les clefs du logement locatif social à Ustaritz* liburuxka frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1023-2011	**UZTARITZEKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Uztaritzeko Herriko Etxeak bertako auzoei buruz argitaratu duen liburuxka, abenduaren 1ean Senperen herritarren eskura ezarri duena, *Un Regard Sur Ustaritz Au Fil Des Quartiers* frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 403-2011	**ZIBURUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Ziburuko beilatokiaren kokapena zehazteko seinalean, euskarazko itzulpena *hiltokia* da. Ez da hitz egokia
Erantzuna:	

Zenbakia: 511-2011	**ZIBURUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Ziburuko Aisialdi Zentroak iraila eta urriko asteazkenetan eskaintzen dituen animazioen egitaraua frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 512-2011	**ZIBURUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Ziburuko Herriko Etxearen webgunetik jaits daitekeen 2012ko dirulaguntza eskaria egiteko inprimakia, elkarteei zuzendutakoa, frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 529-2011	**ZIBURUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Ziburuko Herriko Etxearen webgunera sartzerakoan informazioa frantses hutsean da. Euskarazko sarbidea baldin bada ere, bertan klikatuz geroz, informazioa frantses hutsean agertzen da: www.mairie.ciboure.fr.
Erantzuna:	

Zenbakia: 690-2011	**ZIBURUKO HERRIKO ETXEA**
Arrazoia:	Ziburuko Herriko Etxearen webgunea frantses hutsean agertzen da: www.mairie.ciboure.fr.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1003-2011	**BIL TA GARBI SINDIKATU ANITZA**
Arrazoia:	BIL TA GARBI SINDIKATU ANITZAREN 2010 urteko bilana, *Gestion des déchets par le syndicat Bil Ta Garbi*, frantses hutsean da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 423-2011	**EUSKAL HERRI HEGOALDEKO HERRI ELKARGOA**
Arrazoia:	Euskal Herriko Hegoaldeko Herri Elkargoak dokumentu administratiboen euskarazko itzulpena eta zuzenketa bideratzeko lehiaketa-txostena frantses hutsean da eta frantsesez bete behar da.
Erantzuna:	EUSKAL HERRI HEGOALDEKO HERRI ELKARGOKO LEHENDAKARIA: *2006tik eraman ditugun euskararen aldeko ekimen desberdinak ezagutzen dituzu. Aurten gainera, euskara zerbitzu bat sortu dugu, eta gure lurraldeko hizkuntza politika zehazten ari gara. Gure esku diren giza baliabideak eta jorratu behar ditugun arloak ikusirik, lehentasunak finkatu behar ditugu itzulpenei dagokienez.*

Zenbakia: 635-2011	**EUSKAL HERRI HEGOALDEKO HERRI ELKARGOA**
Arrazoia:	Euskal Herriko Hegoaldeko Herri Elkargoaren webgunean euskarazko sarbidea proposatzen bada ere, bertan sartzerakoan, agertzen den informazioaren erdia baino gehiago frantses hutsean da: www.cc-sudpaysbasque.com)
Erantzuna:	

Zenbakia: 538-2011	**SYNDICAT DES TRANSPORTS EN COMMUN DE L'AGGLOMERATION COTE BASQUE-ADOUR**
Arrazoia:	Erakundeak 2011-2012 ikasturterako bigarren mailako ikasleei zuzendu garraioetarako dirulaguntza eskaria egiteko inprimakia frantses hutsean ezarri du eskuragarri.
Erantzuna:	

Zenbakia: 541-2011	**SYNDICAT DES TRANSPORTS EN COMMUN DE L'AGGLOMERATION COTE BASQUE-ADOUR**
Arrazoia:	Erakundearen webgunea frantses hutsean da: www.agglocotebasque.fr.
Erantzuna:	

Zenbakia: 539-2011	**SYNDICAT MIXTE POUR L'AMENAGEMENT ET L'EXPLOITATION DE L'AERODROME DE BIARRITZ-ANGLET-BAYONNE**
Arrazoia:	Erakundeak kudeatzen duen Miarritzeko aireportuaren webgunea frantses hutsean da: www.biarritz-aeroport.fr.
Erantzuna:	

Horien artean 5 Ziburuko Herriko Etxeari, hiru Senpere eta Uztaritzeko herriko etxeei, bi Hiriburu, Urruña Kanbo eta Bidarteko herriko etxeei baita Euskal Herri hegoaldeko herri elkargoari zein Syndicat des transports en commun de l'Agglomération Côte Basque- Adour eta bakar bat Getari eta Azkaineko herriko etxeei, zein Syndicat Mixte pour l'Aménagement et l'Exploitation de l'Aérodrôme de Biarritz-Anglet- Bayonne eta Bil ta Garbi sindikatuari.

Ziburuko herriko etxera igorritako bost kexak komunikazioarekin zerikusia dute. Horietariko bi, webgunean sartzerakoan, euskarazko sarbidea proposatzen bada ere, bertan sartuz geroz informazioa frantses hutsean dela salatu dute (529-2011 eta 690-2011). Idatzizko erabilerari doakionez, herritarrari zuzendu inprimakiak (512-2011) edota Aisialdi zentroko egitaraua (511-2011) frantses hutsean dira. Azkenik, Ziburuko euskarazko panel batean agertzen den euskarazko itzulpenaren kalitatea da auzitan ezartzen dena (403-2011).

Senpereko herriko etxeari zuzendutako kexek ere, idatzizko erabilerarekin eta komunikazioarekin dute zerikusia. 398-2011 kexan agertzen den zioa, urteko balantzean eta 422-2011 kexan herriko aldizkarian euskarari eskaini lekua desorekatua izatea da agerian uzten dena, 399-2011 zenbakia duen kexan, herritarrari frantses hutsean helarazi zaizkio erroldaren gutunak.

Hiru kexa jaso ditu ere Uztaritzeko Herriko Etxeak eta CCAS egiturak. 990-2011 kexaren zioan azaltzen den bezala harrera euskaraz ez dio bermatu herritarrari. 990-2011 eta 1023-2011 espedienteetan Herriko Etxeak zein CCASek argitaratu liburuxkak frantses hutsean zabaldu izanagaitik eragin da kexa.

Hiru kexa jaso ditu ere Kanboko Herriko Etxeak eta Turismo Bulegoak. 426-2011 kexaren zioan azaltzen den bezala Edmond Rostand museoaren bisitak iragartzeko esku orria frantsesez nagusitzen ziren, euskarazko, ingelerazko eta gaztelaniazko laburpen batekin. Hortaz, informazio guzia ez zen euskaraz. 574-2011 espedientean Herriko Etxeak zein Turismo Bulegoak Euskal Biskotxaren festaren karietara argitaratu esku orrian euskararen lekua hutsaren hurrengoa zen. Azkenik, 629-2011 espedientean, web gunea frantses hutsean eskaintzea izan da kexaren zioa.

Bi kexa jaso dituzte Bidarteko eta Urruñako Herriko Etxeek. Kexa gehienek, komunikazioarekin zerikusia dute, Bidarten besten egitaraua (531-2011)edota webgunea (576-2011). Urruñan aldiz, herriko aldizkarian (530-2011) euskara eta frantsesaren arteko erabilera ez orekatuak eragin izan du kexa, baita ere Turismo Bulegoarekin batera antolatu bizikleta ateraldia iragartzeko afitxa.

Kexa bana jaso dute Azkaingo, Getariko eta Hiriburuko Herriko Etxeek. Guziak komunikazioarekin zerikusia dute, webguneak direla (532-2011 eta 1071-2011) edota e-postaz zabaldutako mezuak (835-2011).

Tokiko elkargoei doakionez, bi kexa jaso dituzte Euskal herri Hegoaldeko Herri Elkargoak eta Syndicat des Transports en commun de l'Agglomération Côte Basque- Adour. Berritz ere erabilera idatziarekin eta komunikazioarekin zerikusia duten kexak dira, webgunea frantses hutsean dela (541-2011) edota euskarazko sarbidea proposatzen bada ere, informazioaren erdia baino gehiago frantses hutsean eskaintzen dela (635-2011), azkenik, herritarren esku ezarri inprimakiak frantses hutsean direla (423-2011 eta 538-2011).

Azkenik, Bil ta Garbi Sindikatuak eta Syndicat Mixte pour l'Aménagement et l'Exploitation de l'Aérodrôme de Biarritz – Anglet - Bayonne. Bil Ta Garbi sindikatuak urteko bilana frantses hutsean egiteagatik jaso du kexa (1003-2011), Syndicat Mixte pour l'Aménagement et l'Exploitation de l'Aérodrôme de Biarritz – Anglet –Bayonne erakundeak aldiz, webgunea frantses hutsean eskaintzeagatik (539-2011).

Zio gehienek komunikazioarekin zerikusia dute, webgunea, aldizkaria, esku-orria, gutuna, inprimakia, jakinarazpena frantses hutsean izateagatik bideratu ditu behatokiak.

ERANTZUNAK

Euskal herri Hegoaldeko Herri Elkargoak 423-2011 kexari egin erantzunean, Behatokiak 2006tik eraman dituen euskararen aldeko ekimen desberdinak ezagutzen dituela azpimarratzen du. Aurten gainera, euskara zerbitzu bat sortu duela, eta lurraldeko hizkuntza politika zehazten ari direla jakitera ematen dio Behatokiari. Bere esku diren giza baliabideak eta jorratu behar dituen arloak ikusirik, lehentasunak finkatu behar dituela itzulpenei dagokienez gaineratzen du.

Getariko Herriko Etxeak 532-2011 erantzunez, Herriko Etxearen webguneak 2011ko martxoaz geroztik eskaintzen duela zerbitzua gaur egun duen itxuran zehazten du. Euskara, espainiera, alemana eta ingeles itzulpenak aurreikusita daudela eta bukatzear direla jakinarazten dio Behatokiari.

BALORAZIOA

Herritarrak Behatokira helarazitako kexek argi uzten dute, tokiko erakundeek, Herriko Etxeek zein tokiko elkargoek, informazio kanpainak eta herritarrei zuzendutako inprimaki, galdetegi, gutun, webgune jakinarazpen eta abarretan frantsesa soilik erabiltzen dutela.

Euskarari lekua eskaintzeko ahalegina egiten dutelarik ez, leku murritza edo desorekatua da, hutsaren hurrengoa edo behintzat, informazio guztia ez da euskaraz eskaintzen. Haatik, bestelako hizkuntzak erabiltzeko arazorik ez dute ikusten, eta maiz, frantsesaren ondoan, gaztelania, ingelera, alemanera edota italiera erabiltzen dira. Euskara ere, maiz, bigarren mailan ezarritako hizkuntza hauekin parekatzen da, hots, laburpen gisa erabiltzen da.

ONDORIOAK

2011n Behatokian jasotako kasuak nahiko esanguratsuak dira Estatuko Administrazioak eta horien menpeko erakundeek euskaldunen hizkuntza-eskubideei buruz duten jokaera ikusteko.

Frantziako Estatuko Administrazioek herritarren eskura ezartzen dituzten inprimaki, jakinarazpen, komunikazio euskarri, gutun eta oro har, informazio instituzionala, publizitateak, web orriak, ez dutela ahalbidetzen Euskararen erabilera, edota euskara bigarren maila batean kokatzen dutela, hau da, erabilera desorekatua, murritza, sinbolikoa edota beste hizkuntzei eskaini lekuaren parekoa.

Hala ere, tokiko administrazioen joera ez da Toubon legearen edota Konstituzioaren 2. artikuluaren atzean ezkutatzea. Jaso erantzunek erakusten digute, aitzinatzen den argudioa baliabide murritzena edota denbora kontuarena dela, nolazpait, euskararen erabilera, murritza izanda ere, paisaia politikoan integratzen hasi balitz bezala. Arlo honetan, Estatu Administrazio orokor eta tokiko administrazioen arteko diskurtso ezberdintasuna agerian uzten da.

Haatik, borondatearen gainean oinarritzen diren hizkuntza politikak dira bertan abian ezarri direnak, eta horrek argiki erakusten du, ez dituztela euskaldunen hizkuntza eskubideak ardatz dituzten politikak definitu.

4.7.2. EAEko UDALAK

Arabako udalak:

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Arabako udalei dagokienez, 12 kexa jaso dira guztira 2011 urtean.

UDALAK	
GASTEIZKO UDALA	8
ARAMAIOKO UDALA	3
LEGUTIANOKO UDALA	1
GUZTIRA	**12**

2. UDALEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. GASTEIZKO UDALA: 8 espediente

Kexa guztiek lege-urraketa izaera dute.

KEXEN ZIOA
Twitterreko mezuak euskaraz ez egotea
Twitterren Udalaren euskarazko logorik ez erabiltzea
Ahozko zerbitzua euskaraz jaso ez izana
Erakusketako panelak gaztelania hutsean egotea
Hitzaldi eta tailerrak gaztelaniaz bakarrik izatea
Webgunea eta bideoak gaztelania hutsean izatea
Eguberrietako apaingarria gaztelania hutsean izatea

SINOPSIAK

Zenbakia: 80-2011	**GASTEIZKO UDALA**
Arrazoia:	Gasteizko Udalak dena gaztelania hutsean argitaratzen du Twitterren: http:--twiter.com-vitoriagasteiz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 172-2011	**GASTEIZKO UDALA**
Arrazoia:	Europako Ingurumen Batzordeburuak, Janez Potocnik jaunak, Europako Batzordearen izenean emandako erantzunaren arabera, Gasteizko Udalak eman zuen Gasteizen eginiko *Biodiversidad-todos somos parte - Bioaniztasuna, guztiok parte gara* erakusketa gaztelania hutsean jartzeko baimena.
Erantzuna:	

Zenbakia: 640-2011	**GASTEIZKO UDALA**
Arrazoia:	Gasteizko Principal Antzokian izan zen irailaren 14an arratsaldeko 20:00ak aldera. Sarrera saltzailea ez zen euskalduna eta herritarrak euskaraz eskatu zionean aurpegia zimurtu zuen nabarmenki harrigarri egin balitzaio bezala.
Erantzuna:	

Zenbakia: 727-2011	**GASTEIZKO UDALA**
Arrazoia:	Azaroaren 25eko Emakumeen kontrako indarkeriaren aurkako Nazioarteko Egunaren harira antolatutako hitzaldi eta tailer guztiak gaztelaniaz izango dira, ez dago euskarazko bat bera ere programaturik.
Erantzuna:	GASTEIZKO UDALETXEKO BERDINTASUNERAKO ZERBITZUBURUA: *Gasteizko Udalak aurten gaztelaniaz antolatu ditu azaroaren 25aren inguruko ekintzak; dena den, erabilitako material eta euskarri guztiak euskaraz eta erdaraz, landu eta kaleratu dira. (…) Guk hizkuntzaz gain beste alderdi batzuk ere kontuan izan behar ditugu ekitaldiak programatzeko. Normalean arazoak izaten ditugu euskaraz ondo hitz egiten duten langile espezializatuak topatzeko. (…) Bestalde, "Emakumeen aurkako indarkeriari EZ" zinemaldia ere antolatu dugu. Zinemaldian lehentasuna eman diogu gorrak diren pertsonak etorri eta parte hartzeko aukera izateari. (…) Horretarako, azpitituluak gaztelaniaz jarri ditugu, badakigulako Gasteizen bizi diren emakume gor gehienek gaztelaniaz hobeto irakurtzen dutela.*

Zenbakia: 890-2011	**GASTEIZKO UDALA**
Arrazoia:	Gasteizko Udalak on-line sortutako telebistak, http:--www.tvvitoria-gasteiz.tv, eskaintzen dituen bideo guztiak eta web gunearen interfazea gaztelania hutsean daude.
Erantzuna:	

Zenbakia: 974-2011	**GASTEIZKO UDALA**
Arrazoia:	www.twitter.com-VG_trafico kontuan Twitterreko @VG_trafico txiolariaren deskribapena, avatarra -soslai-irudia eta tweet-txio guztiak gaztelania hutsean daude.
Erantzuna:	

Zenbakia: 975-2011	**GASTEIZKO UDALA**
Arrazoia:	Twitter kontuetan irudi korporatiboen logoak gaztelania hutsean daude. Hala, zirkulazioaren kontuan , logoak gaztelania hutsezko berbak ageri ditu: "Vitoria-Gasteiz! tráfico". Udalaren kontu nagusian ere berdin gertatzen da, honela: "Vitoria-Gasteiz: donde el verde es capital".
Erantzuna:	IRUDI KORPORATIBO ETA HIRIAREN PROIEKZIORAKO ATALEKO BURUA: *Udalaren kontu nagusian orain "Green Capital" bakarrik agertzen da eta honezkero "Vitoria-Gasteiz: donde el verde es capital" ez da agertzen.*

Zenbakia: 994-2011	**GASTEIZKO UDALA**
Arrazoia:	Gasteizko udaletxeko balkoian 2011ko Gabonak zoriontzeko jarritako apaingarria gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	EKONOMIA SUSTAPENERAKO ZUZENDARIA: *"Feliz Navidad" testua zuen kartela azaroaren 29tik 30erako gauean jarri zen, eta azken orduko aldaketa batek eragin zuen gaztelania hutsez jarri izana. Argiak abenduaren 2an piztu ziren, 19:00etan, beraz, akatsa zuzendu eta 50 ordu geroago.*

Gasteizko Udalak 8 kexa jaso ditu eta horien arrazoiak 7 izan dira. Hala ere, 3 kexek Twitter eta webgunearekin zerikusia dute. Kezkagarria iruditzen zaigu egun horrenbeste erabiltzen diren tresna horietan euskara kontuan hartu ez izana.

Bestalde, Europatik zetorren erakusketan informazioa gaztelania hutsean jartzeko baimena eman izana larria dela deritzogu. Ofiziala den hizkuntza, euskara, propio baztertu du Udalak.

Ahozko zerbitzuarekin lotutakoa kexa bakarra da (640-2011), baina deigarria da Udalak eskaintzen duen zerbitzu bateko langilea euskaraz zuzendu zaizkiolako harritu izana.

ERANTZUNAK

Zortzi kexatik lauri erantzun die Gasteizko Udalak. Horietako hiruren inguruan zerbait adieraziko dugu:

727-2011 kexaren erantzuna dela eta, zailtasunak zailtasun, Berdintasunerako zerbitzuak berdintasunezko politikak abian jartzeko ardura duenez, aurrerantzean programatzen diren jardueretan hizkuntza-irizpideak ere kontuan hartzeko konpromisoa eskatu zion Behatokiak, eta euskarari bere tokia egitea beren ekintzetan, horrela ez egiteak euskal hiztunak baztertzea dakarrelako, eta ondorioz, bestelako bazterketak jasaten dituzten euskaldunentzat bazterketa erantsia delako.

974-2011 espedientearen erantzuna dela eta, egia da Trafikoari dagokion logoa eta abatarra euskaraz ere badaudela orain, baina tweet guztiak gaztelaniaz argitaratzen jarraitzen dute oraindik.

975-2011 kexaren erantzuna ez zaigu inolaz ere nahikoa iruditzen, guztiz alderantziz. Gasteizko Udalaren kontu nagusiaren logoa gaztelania hutsean izatetik ingelesez izatera igaro baita.

BALORAZIOA

Gasteizko Udala maiz hiritar euskaldunez ahaztu egiten dela esanen genuke. Bestela, nola da posible Twitter bezalako sare sozialean logoa eta abatarra gaztelania hutsean sortu edo mezuak euskaraz ez argitaratzea? Egun hain erabiliak diren sare-sozialetan jarduteko euskara ere kontuan hartzen duten hizkuntza-irizpideak zehaztu beharko lituzke Udalak.

2.2. BESTELAKOAK: 4 espediente

Honako hauek jaso dituzte kexak: Aramaioko Udala eta Legutioko Udalak. 4 kexek lege-urraketa izaera dute.

KEXEN ZIOA

Argindarraren kontsumoaren faktura euskaraz ez
Argindarraren kontratua euskaraz ez
Argindarraren sareko kontratuaren xehetasunak gaztelaniaz

SINOPSIAK

Zenbakia: 386-2011	**ARAMAIOKO UDALA**
Arrazoia:	Aramaioko Argindar Banatzailea S.A. enpresak gaztelania hutsean bidali zion herritarrari maiatzeko kontsumoaren faktura.
Erantzuna:	ARAMAIOKO ALKATEA: Kontsumoaren agiria gaztelera hutsez banatzen da oraindik. Hala ere, CHC enpresak agindu digu 2011urtea bukatu aurretik izango ditugula fakturak euskaraz. Enpresak hartu duen konpromiso horri jarraipena egingo diogu eta euskaraz ditugunean jakinaraziko dizuegu. Herrian, bezeroei ere horren berri emango zaie momentua heltzen denean.

Zenbakia: 387-2011	**ARAMAIOKO UDALA**
Arrazoia:	Herritarrak kontratua sinatu zuen Aramaioko Argindar Banatzailearekin. Zerbitzuaz arduratzen den CHC energiak gaztelania hutsean luzatu zion kontratuaren agiria.
Erantzuna:	ARAMAIOKO ALKATEA: Kontratuaren agiria CHCk sortu duen programak sortzen du bezeroen datuak sartu eta berehala. Aramaioko Argindar Banatzailea derrigortua dago momentu honetan CHCk duen programa hori erabiltzera. Baina, beraiekin izaten ditugun bileretan behin eta berriz eskatu diegu funtzionamendu aldetik, euskararen presentzia ezinbestekoa dela gure herrian, baita kontratua egiterako orduan ere.

Zenbakia: 388-2011	**ARAMAIOKO UDALA**
Arrazoia:	Herritarrak kontratua sinatu zuen Aramaioko Argindar Banatzailearekin. Kontratuaren baldintza orokorrak euskaraz jakinarazi badizkiote ere, sareko kontratuari buruzko gainerako xehetasun guztiak gaztelaniaz helarazi dizkiote.
Erantzuna:	ARAMAIOKO ALKATEA: Aramaioko Argindar banatzailearen arduradunekin gaia kontsultatu ondoren, adierazi digute bulegoan harrerako lehen hitza euskaraz izaten dela, beraz, afektatuari eskatzen zaio argibide gehiago eskatzea bulegoan bertan.

Zenbakia: 821-2011	**LEGUTIANOKO UDALA**
Arrazoia:	Legutioko Udaleko idazkariak gaztelania hutsean bidali dio erakunde bati dirulaguntzen gaineko ebazpenaren jakinarazpena.
Erantzuna:	

Argindarraren hornidura enpresa batek kudeatzen du eta badirudi zerbitzuaren esleipena egiterakoan ez zela euskara erabiltzeko beharraren inguruko irizpidea argi gelditu.

ERANTZUNAK

Argindarraren zerbitzuarekin zerikusia duten 3 kexei erantzun die Udalak.

386-2011 kexan adierazten den egoera aldatu eginen dela dirudi, hau da, 2011ren bukaeraz geroztik herritarrak argindarraren fakturak euskaraz jaso beharko lituzkete.

387-2011 kexari buruzko erantzuna irakurrita, ez dirudi argindarra banatzen duen enpresa berehalakoan hasiko denik kontratuaren agiria euskaraz luzatzen.

388-2011 kexa helarazi zigun herritarrak zerbitzua bere osotasunean euskaraz jaso nahi zuen. Izan ere, kontratuaren baldintza orokorrak euskaraz jaso zituen, baina ez ordea, sareko kontratuari dagozkion xehetasunak, eta horregatik jarri zuen kexa. Hala ere, herritarrari berriz bulegora joateko eskatzen zaio, hasieratik euskaraz nahi zuen baina eman ez zitzaion informazio hori euskaraz jaso dezan. Egoera bitxia benetan.

BALORAZIOA

Badira hiru urte argindarraren fakturak euskaraz ez jasotzeagatik herritarrek Behatokira kexak helarazten dituztela eta badirudi, eskubidea gauzatzeko egindako eskaerak azkenean bere emaitza izan duela.

Hala ere, aurten jasotako beste bi kexek oraindik ere hutsuneak badirela adierazten digute. Hutsune horiek ez dira aurtengoak eta antza denez, herritarrek kexatzen jarraitu beharko dute, dagokiena eskura dezaten. Hau da, argindarrari lotutako izapide guzti-guztiak euskaraz gauzatu ahal izatea.

Horrelako gertaerek erakusten dute Udalak zerbitzuaren esleipena egiterakoan euskararen erabilerari buruzko betebeharra argi adierazi behar duela hasieratik, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatuak egon daitezen.

ONDORIOAK: ARABAKO UDALAK

2011n Arabako Udalen atalean 13 kexa jaso ditugu, iazko kopuruarekin konparatuz, antzekoa.

Gasteizko Udalaren kasuan iaz ere Twitter kontuari buruzko kexa bat jaso genuen eta aurten ugaritu egin dira horren inguruko kexak. Gainera, jaso ditugun erantzunak kontuan hartuta, egoera ez da erabat konpondu. Hortaz, heldu den urtean ere antzeko kexak jaso ditzakegula aurreikus dezakegu.

Aramaioko Udalaren kasuan ez da aurtengoa argindarraren inguruko kexen kontua. Zati bat konpondu dela dirudi, baina zerbitzuak hutsuneak ditu oraindik. Faktura bera euskaraz jaso ahal izateko Udalaren gainean egon behar izan dute herritarrek eskubidea bermatzeko eskatuz. Beraz, aurrekariak ikusita, badirudi beste bi hutsuneak konpontzeko eginahal horretan jarraitu beharko dutela herritarrek, Udalak zerbitzuaren esleipena egiterakoan euskararen erabilerari buruzko betebeharra behar bezala jaso ez zuelako.

Bizkaiko udalak:

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Bizkaiko udalek 57 kexa jaso dituzte guztira 2011 urtean. 17 dira kexak jaso dituzten udalak.

UDALAK	
BILBOKO UDALA	16
DURANGOKO UDALA	7
PLENTZIAKO UDALA	6
GETXOKO UDALA	4
ABADIÑOKO UDALA	4
ABANTO-ZIERBENAKO UDALA	3
AMOREBIETA-ETXANOKO UDALA	2
BARAKALDOKO UDALA	4
SESTAOKO UDALA	2
URDUÑAKO UDALA	2
AREATZAKO UDALA	1
BERRIZKO UDALA	1
LEZAMAKO UDALA	1
MAÑARIKO UDALA	1
MENDEXAKO UDALA	1
PORTUGALETEKO UDALA	1
ZARATAMOKO UDALA	1
GUZTIRA	**57**

2. UDALEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. BILBOKO UDALA: 16 espediente

Bilboko Udalak 2011 urtean jaso dituen kexa guztiek lege-urraketa izaera dute.

SINOPSIAK

Zenbakia: 29-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Bilboko Udal Musika Eskolan (BilbaoMusika) izena eman zuen euskaraz, internet bidez. Izen-emate horri emandako erantzuna, posta elektronikoz, gaztelania hutsean zegoen. Horretaz gain, akats bat ere bazuen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 120-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Martxoaren 24an Ibaiondo gizarte etxera telefonoz deitu eta gaztelaniaz erantzun zioten. Herritarrak ea euskaldunik zegoen galdetu eta geroxeago deitzeko esan zion, hura okupatuta baitzegoen. 15 minutura deitu eta pertsona berak ez zegoela euskaldunik esan zion.
Erantzuna:	

Zenbakia: 227-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Bilboko Udalak obrak direla eta Rodríguez Arias kalean jarritako oharra gaztelania hutsean dago. Oharra: *Por favor, se ruega no aparquen sus vehículos, por las obras que se van a realizar el día: Lunes, 28-3-2011. Gracias.*
Erantzuna:	ZIRKULAZIO ETA GARRAIO SAILEKO ORDEZKARITZAKO IDAZKARIA: *Aditzera eman nahi dizuegu plaka horiek obrak egiten dituzten enpresek jartzen dituztela eta sail honen eginkizuna enpresei plaketan eguna, ordua eta obra egiteko arrazoia jarri behar dituztela azaltzea dela. Hala ere, interesdunari kartelek gaztelaniaz eta euskaraz egon behar dutela jakinarazteko neurriak hartu ditugu.*

Zenbakia: 228-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Bilboko Udalak otsailean Zabalgune Plazan jarritako kartel guztiak gaztelania hutsean zeuden: *Prohibido estacionar en este espacio desde las 9:00 horas hasta las 15.00 del día 24 de febrero.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 229-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Bilboko Udalak martxoan Zabalgune Plazan jarritako kartel guztiak gaztelania hutsean zeuden: *Prohibido estacionar en este espacio desde las 13:00 horas del día 3, hasta las 24:00 del día 4 de marzo con motivo de los carnavales 2011.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 607-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	LAN EKINTZA-BILBAO tokiko garapen agentziak gaztelaniaz baino ez ditu argitaratzen Twitter-en mezu guztiak eta Facebook-en ia guztiak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 728-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Alhondiga Bilbaok e-maila bidali dio egitarauari buruzko informazioa helarazteko. Informazioa gaztelaniaz bistaratzen da, nahiz eta herritarrak propaganda gaztelaniaz ez bidaltzeko eskaera egin dion Alhondigari behin eta berriro.
Erantzuna:	

Zenbakia: 752-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Abuztuaren 28an Bilboko Uribitarte pasealekuan autorik ez aparkatzeko hesiak zeuden, iluntzean itsasadarrean Marijaia erre behar zela eta. Bada, hesietan ipinitako oharrak gaztelania hutsean zeuden.
Erantzuna:	

Zenbakia: 888-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Bilboko udaltzainek isuna jarri zioten. Isunaren jakinarazpenenerako dokumentua orokorrean euskaraz eta gaztelaniaz idatzia dago, baina ez erabat gertaeraren xehetasunak eta ondorioa azaltzen dituen atala. *Lugar de la infracción* dioenetik hasi eta *último día de pago voluntario* dioen lerrora arte 11 lerro daude eta horietatik bat bakarra dago euskaraz. Beraz, informazio funtsezkoa falta da euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 992-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Azaroaren 30 goizean Bilboko Elkano Kalean jarritako hainbat eta hainbat hesi ikusi zituen, kotxerik ez aparkatzeko ziotenak, dirudienez filmen bat grabatu behar zen eta. Aipatu hesi guzti-guztiak gaztelania hutsean zeuden.
Erantzuna:	ESPAZIO PUBLIKOA ERABILTZEKO BULEGOKO ZUZENDARIORDEA: *Bilboko Udalak baimena eman zuen aipatutako jarduera burutzeko eta, espazio publikoa erabilera pribatibo baterako okupatzen den guztietan bezala, produktoreari ohar batzuk helarazi genizkion, hizkuntza ofizial bietan. Ohar horiek jartzea enpresaren ardura da. Horren kopia bat erantsi diogu erantzun honi.*

Zenbakia: 1022-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Alondegiaren izena eta helbidea gaztelania hutsean agertzen dira: ALHÓNDIGA BIBAO (euskaraz BILBOKO ALONDEGIA da). Helbidea adierazteko PLAZA ARRIQUIBAR 4 jartzen du, gaztelania hutsean. Itzulpenetan ere akatsak daude, esate baterako AHOTS BEHEREAN HITZ EGIN (= *hablar en voz baja*)
Erantzuna:	

Zenbakia: 1048-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Bilboko Udal Liburutegien sareari buruzko web gunean San Ignazioko liburutegiaren helbidea ez dago zuzen idatzia euskaraz: *Dirección. Etorbidea Agirre Lehendakariaren 170 48015 Bilbao.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 1049-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Udalaren webgunean kexa egitean herritarrak ondo egin duela jakinarazteko, gaztelania hutsean idatzitako mezua jasotzen du, nahiz eta webgunearen euskarakoz bertsiotik aritu: *Gracias por enviarnos esta queja. Todas las mañanas, (…) en el tema para su valoración.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 1066-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Udalaren webgunearen bidez kexa jarri zuen gaztelaniaz erantzun ziotelako. Erantzun egin zioten, eta barkamena eskatu, baina datuek gaztelaniaz jarraitzen zuten: *Zure Udalak aditzen dizu Los datos introducidos son los siguientes: Tipo: Queja Fecha: 09-12-2011 Hora: 14:57:50.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 1067-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Abenduaren 29an San Ignazioko liburutegian liburua mailegatzera joan da. Herritarrak euskaraz egin eta gaztelaniaz egiteko eskatu diote.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1082-2011	**BILBOKO UDALA**
Arrazoia:	Deustuko kiroldegian informazioa eskatzera joan zen. Euskaraz zuzendu zitzaien eta gaztelaniaz egiteko esan zioten, ez mesedez eta ez ezer ez. Abenduaren 26an goizeko 10ak aldera izan zen.
Erantzuna:	

KEXEN ZIOA

Kale eta obretako kartelak gaztelaniaz.

Aplikazio informatikoek emandako erantzunak gaztelaniaz.

Zerbitzua euskaraz jasotzerik ez.

Sare sozialak gaztelaniaz.

Bilboko Udala izan da kexa gehien jaso duena. Kexen arrazoiak hauexek izan dira: obretako kartelak eta oharrak gaztelania hutsean paratzea, udal zerbitzuetan euskaraz egin ezin izana, aplikazio informatikoek emandako erantzun automatikoak gaztelania hutsean herritarrak aplikazioan euskaraz egin arren…

Beste batzuk kale izendegia gaztelania hutsean egoteagatik, isun bat gazteleraz betetzeagatik eta Alhondiga Bilbaok bidalitako e-posta gazteleraz izateagatik, nahiz eta herritarrak aurretik behin baino gehiagotan euskaraz bidaltzeko eskatu.

2.2 BESTELAKOAK: 41 espediente

Durango, Plentzia, Getxo, Abadiño, Abanto-Zierbena, Amorebieta-Etxano, Barakaldo, Sestao, Urduña, Areatza, Berriz, Lezama, Mañari, Mendexa, Portugalete eta Zaratamo izan dira, kexak jaso dituzten beste udalak: 41 kexa osotara.

SINOPSIAK

Zenbakia: 214-2011	**ABADIÑOKO UDALA**
Arrazoia:	Udalaren Twitter *aytoabadiano* izeneko kontuan euskararen presentzia oso eskasa da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 859-2011	**ABADIÑOKO UDALA**
Arrazoia:	Astola futbol-zelaiko ate batean honako kartela dago, gaztelania hutsean: *No aparcar. Entrada y salida de ambulancias. Gracias.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 913-2011	**ABADIÑOKO UDALA**
Arrazoia:	Matienan N-634 errepidea zeharkatzeko oinezkoendako igarobide berria egin dute. Laubideta kalean, behin behineko kartela ipini dute gaztelania hutsean: *NUEVO PASO PATONAL: PASO PEATONAL POR EL HOTEL SAN BLAS.*
Erantzuna:	

Zenbakia: 1046-2011	**ABADIÑOKO UDALA**
Arrazoia:	ABADIÑO KIROL ELKARTEAren webguneko orrialde nagusian *sartu* zein *entrar* klikatuta, bietara, bertsio berbera azaltzen da. Bertan, euskarak ez dauka gaztelaniak duen adina toki.
Erantzuna:	

Zenbakia: 30-2011	**ABANTO-ZIERBENAKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak martxoaren 5an Las Karreras pilotalekuan antolatutako mozorro-festan euskararen presentzia hutsaren hurrengoa izan zen, urtero bezala. Kontratatutako taldea erdalduna eta jarritako kanta gehienak gaztelaniaz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 31-2011	**ABANTO-ZIERBENAKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak inauterietan Las Karrerasen ipinitako barraketan ez du euskararen presentzia bermatu Ordenantzak arautzen duen bezala, urtero bezala.
Erantzuna:	

Zenbakia: 33-2011	**ABANTO-ZIERBENAKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak diruz laguntzen duen Abanto Club futbol taldeak partidu bat iragartzeko egindako kartela gaztelania hutsean dago, ordua izan ezik gainerako guztia.
Erantzuna:	

Zenbakia: 34-2011	**AMOREBIETA-ETXANOKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak kontratatuta daukan Aquagest ur-banatzaile enpresaren jakinarazpenak eta fakturak gaztelania hutsean daude. Enpresa aldaketa egon da eta aurrekoaren ildotik jarraitzen du.
Erantzuna:	

Zenbakia: 78-2011	**AMOREBIETA-ETXANOKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak *Crónicas de Duranguesado* aldizkarian argitaratutako urtarrileko iragarkia gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 701-2011	**AREATZAKO UDALA**
Arrazoia:	'Ondarearen Europako Jardunaldiak 2011' egitasmoaren barruan Udala 'Plazatik komentura' izeneko bisita gidatuak eskaintzekoa zen urrian zehar. Aipatu bisitak urriaren 1ean eta 2an izatekoak ziren, 11:00etan-12:00etan-17:00etan-18:00etan; guztira 8 txanda aukeran. Egitasmoari buruzko informazio-liburuxkan bisitak zein hizkuntzatan izango ziren ez zen zehazten; beraz, liburuxkan adierazitako telefonora (Udalekoa) deitu zuen herritarrak datu garrantzitsu hori zehazteko asmoz Telefonoz azaldu ziotenez, taldea osatzen zutenen arabera hizkuntza batean ala bestean izatekoak ziren bisitak; herritarrak 2 familia euskaldunen izena eman zuen txanda batean, baina bisita euskaraz izango zenik ez zuten bermaturik (ondoren izena emango zuketenen arabera).
Erantzuna:	

Zenbakia: 65-2011	**BARAKALDOKO UDALA**
Arrazoia:	Gurutzetako Kultur Etxean dauden kartel guztiak gaztelania hutsean daude: No *dejes la puerta abierta, No utilices el mismo calzado, Aseos…* Kartel elebidun batzuk daude, baina ez omen dira hango Kultur Etxekoak. Adibidez, jardunaldi batzuk Bilbon edota Barakaldoko antzokian…
Erantzuna:	

Zenbakia: 684-2011	**BARAKALDOKO UDALA**
Arrazoia:	Udalaren webgunearen euskarazko bertsioan "Udalaz kanpoko tramiteak" begiratzean, esteka guztietako informazioa gaztelaniaz baino ez da bistaratzen: http:--www.barakaldo.org-portal-web-barakaldo-tramites-extramunicipales
Erantzuna:	

Zenbakia: 853-2011	**BARAKALDOKO UDALA**
Arrazoia:	Barakaldoko Udaltzaingora deitu zuen urriaren 19an informazio eske. Telefonoa hartu zuenak ez zuen euskaraz ulertzen. Herritarrak euskaraz zekien norbaitekin jartzeko eskatu zion. Langileak lankideei galdetu zien eta atzetik esateko ezetz esan zioten, ez zegoela euskaraz zekien inor.
Erantzuna:	

Zenbakia: 973-2011	**BARAKALDOKO UDALA**
Arrazoia:	Barakaldo Antzokiaren www.teatrobarakaldo.com webguneak ez du gaztelaniazko bertsioa besterik. Hortaz, ezin da informazioa euskaraz eskuratu.
Erantzuna:	

Zenbakia: 904-2011	**BERRIZKO UDALA**
Arrazoia:	Abenduaren 18an *Urte Berri On Amona* filma ikusten izan zen Berrizko Kultur Etxean. Oso deserosoa egin zitzaion, jatorrizko bertsioa euskarazkoa izanik pelikula gaztelaniazko azpitituluekin ikusi behar izatea.
Erantzuna:	

Zenbakia: 61-2011	**DURANGOKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak antolaturiko Eguberrietako Haur Parkean ez zegoen begirale euskaldunik.
Erantzuna:	

Zenbakia: 68-2011	**DURANGOKO UDALA**
Arrazoia:	Gabonetako haur parkean begiraleek ez zekiten euskaraz
Erantzuna:	

Zenbakia: 82-2011	**DURANGOKO UDALA**
Arrazoia:	Urtarrilaren 25ean Durangoko Landako Kultur Guneko harreran dagoen langilearekin euskaraz egiten saiatu zen, baina hark ez zekien.
Erantzuna:	

Zenbakia: 367-2011	**DURANGOKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak bide-seinale berriak ipini zituen maiatzaren hasieran Juan Itziarko auzunean. Seinaleetako euskarazko testua ez da guztiz zuzena: *Suhiltzaileak eta anbulantziak ezik* dio *Suhiltzaileak eta anbulantziak izan ezik* beharrean.
Erantzuna:	

Zenbakia: 735-2011	**DURANGOKO UDALA**
Arrazoia:	Irailaren 17an Durangoko Udaltzaingora deitu zuen herritarrak. Gaztelania hutsean egin zioten harrera, *Policía Municipal de Durango* esanez, nahiz eta herritarrak euskaraz hitz egitean euskaraz erantzun zioten.
Erantzuna:	

Zenbakia: 881-2011	**DURANGOKO UDALA**
Arrazoia:	Durangoko Zeharmendieta kalean lanak egiten ari ziren urria erdialdean orube batean, 24. zenbakiaren parean. Pare bat kartel (plastifikatutako orrialdeak) ipini zituzten, bata alde batean eta bestea bestean gaztelania hutsean, *Desvío provisional* ziotenak, oinezkoendako espaloia eta bidegorria trabatu baitzituzten.
Erantzuna:	

Zenbakia: 946-2011	**DURANGOKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak Larrasoloeta kalean kartela ipintzeko baimena eman zion azaroan enpresa bati; kartela gaztelania hutsean zegoen. Azaroaren 12an kalea itxita egongo zela adierazten zen bertan.
Erantzuna:	

Zenbakia: 305-2011	**GETXOKO UDALA**
Arrazoia:	Uztailaren 7an beti bezala euskaraz agurtu du Udaletxeko harreran dagoen udaltzaina eta hark beti bezala gaztelaniaz erantzun dio harro-harro. Herritarrak, askotan bezala, behintzat euskaraz agurtzeko esan dio eta hark erantzun dio: *Yo soy maqueto y así estoy bien*. Herritarra haserretu eta bion arteko eztabaida bukatu denean, herritarrak esan dio: *Take it easy (lasai hartu)* eta udaltzainak erantzun: *Así sí, así sí*, ingelesari aipamena eginez.
Erantzuna:	

Zenbakia: 349-2011	**GETXOKO UDALA**
Arrazoia:	66 Zirkuito de Getxo Txirindula Bira iragartzeko argitaratu diren kartelak akats ugari eta larriak ditu euskarazko bertsioan.
Erantzuna:	KALITATE ARLOA: *Getxoko Udalak ere kexa helarazi dio Getxoko Zirkuitua antolatzen duen elkarteari. Gertatu zena berriro ez gertatzea espero dugu.*

Zenbakia: 474-2011	**GETXOKO UDALA**
Arrazoia:	Ekainean Benta taberna-jatetxe publikoaren errentarako esleipen oinarrietan argitaratutakoaren arabera, langileen euskara maila meritu gisa baino ez da baloratu, % 0,58 puntuko balorazioa izanik langileen euskara mailak. Beraz, 2010ean Ereaga hondartzako Terraza tabernaren ustiapen baldintzekin salatutakoa errepikatu da aurtengoan ere.
Erantzuna:	KALITATE ARLOA: *Getxoko Euskara Biziberritzeko II Plan Nagusian (II. EBPN) erabilera pribatuko ondare publikoetako langileen kontratazioari buruz ez da ezer jasotzen. Langileei euskara meritu gisa eskatzerakoan kontuan hartu dugu herriaren hizkuntza-egoera hobera doala eta azken EBPNaren testua onartu zenetik eskakizun handiagoak ezartzeko aukera zegoela pentsatuz, Udalak onartuta duena baino haratago joateko aukera ikusi genuen. Egungo EBPNn jarduera pribatuetan diharduten langileei buruzko neurririk aurreikusi ez arren, Benta taberna-jatetxeko arduradunarekin harremanetan ari da Euskara Zerbitzua gertaera zehatz hau bideratzeko ahaleginean.*

Zenbakia: 709-2011	**GETXOKO UDALA**
Arrazoia:	Irailaren 11n Getxoko Azkorri hondartzan izan zen eta bertan Getxoko udalak jarritako komunetan dauden argibide guztiak gaztelania hutsean ikusi zituen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 24-2011	**LEZAMAKO UDALA**
Arrazoia:	Lezamako Udalak eskaini dituen hainbat lanpostutako oinarriak gaztelania hutsean iragarri ditu. Peoia -iragarkia eta oinarriak-, taldeko arduraduna -oinarriak- eta 2 peoi -oinarriak-.
Erantzuna:	

Zenbakia: 1053-2011	**MAÑARIAKO UDALA**
Arrazoia:	Abenduaren 30ean BERRIA egunkariarekin batera banatutako *Bizkaiko Urtekaria 2011* gehigarrian Mañariko Udalak jarritako iragarkian MAÑARIAKO UDALA ageri da.
Erantzuna:	MAÑARIKO ALKATEA: *Lehenengo eta behin barkamena eskatu behar dugu egindako akatsarengatik. Bigarrenik eskertu gura genuke zuon lana euskararen normalizazioaren bidean eta esan nahi dugu min ematen digula horrelako kexak jasotzea baina herritar horri eskerrak eman behar dizkiogula euskarari egiten zaizkion urraketak salatzearren.*

Zenbakia: 126-2011	**MENDEXAKO UDALA**
Arrazoia:	Idazkari eta kontu-hartzaile lanposturako azterketan banatu ziren argibideak gaztelania hutsean zeuden. Azken esaldia izan ezin, eskerrak ematen zituena.
Erantzuna:	

Zenbakia: 115-2011	**PLENTZIAKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak Andra Mari kaleko hainbat ataritan gaztelania hutsean dagoen iragarki ofiziala jarri du.
Erantzuna:	

Zenbakia: 131-2011	**PLENTZIAKO UDALA**
Arrazoia:	Plentziako udalaren webgunean otsailaren 11n euskarazko bertsioan akats asko eta larriak zeuden "agenda-udala" eta "jaiak" atalean.
Erantzuna:	

Zenbakia: 185-2011	**PLENTZIAKO UDALA**
Arrazoia:	Plentziako Jai Alai pilotalekuan dagoen informazio-panela gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 189-2011	**PLENTZIAKO UDALA**
Arrazoia:	Plentziako Udalak Itsasgizonaren Omenez egindako estatuan duela gutxi aldatu duen plakaren testua gaizki euskaratu dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 213-2011	**PLENTZIAKO UDALA**
Arrazoia:	Plentziako Udalak lau udaltzain lehiaketa-oposizio bidez hautatzeko deialdia egin du. Arau-oinarrietan, besteak beste, hautagaiei eskatzen zaie ariketak egiteko erabili nahi den hizkuntza ofiziala zehazteko, zehaztu ezean gaztelaniaz egin nahi dela ulertuko baita.
Erantzuna:	

Zenbakia: 599-2011	**PLENTZIAKO UDALA**
Arrazoia:	Jaiak kudeatzen dituen Udal Gobernuko zinegotziek Facebook sare sozialean sortutako "San Antolin Dosmil Once" jaien inguruko orria gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 43-2011	**PORTUGALETEKO UDALA**
Arrazoia:	Martxoaren 14an Portugaleteko Kultura Etxeko harrerako langilearekin saiatu zen euskaraz egiten, baina ez zekienez, ezin izan zuen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 39-2011	**SESTAOKO UDALA**
Arrazoia:	Urtarrilean Sestaoko liburutegira joan eta liburuzainak ez zekien euskaraz.
Erantzuna:	

Zenbakia: 113-2011	**SESTAOKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak egin duen "Apuesta por Sestao" kanpaina osoa gaztelania hutsean dago. Kartelak, gutunak, erakusketako azalpenak…
Erantzuna:	

Zenbakia: 171-2011	**URDUÑAKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak ez du uraren faktura ele bietan eskaintzen. Herritarrak zein hizkuntzatan nahi duen aukeratu behar du.
Erantzuna:	

Zenbakia: 332-2011	**URDUÑAKO UDALA**
Arrazoia:	Udalak ur kudeaketa egiteko kontratatu duen AGUAGEST enpresak gaztelania hutsean bidali dizkio honi buruzko argibide guztiak, gutuna eta kontratua.
Erantzuna:	

Zenbakia: 306-2011	**ZARATAMOKO UDALA**
Arrazoia:	Zaratamoko Udalak maiatzaren 12an bidalitako gutun-ziurtatua gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	

KEXEN ZIOA

Zerbitzua euskaraz jasotzerik ez.
Aisialdia eta kultura jardueretan euskaldunik ez.
Kaleko lanetako kartelak eta enpresei baimendutakoak euskaraz ez.
Kartelak, inprimakiak, iragarkiak euskaraz ez.
Web gunean euskaraz ez
Sare sozialetan euskararen presentzia murritza.
Corpusa.

16 udalek 41 kexa jaso dituzte osotara eta horietatik 36k lege-urraketa izaera dute. Beste 5ek hizkuntzaren corpusarekin zerikusia dute.

Kexak jartzeko arrazoiak antzekoak dira guztietan: ahozko zerbitzua ezin izan dela euskaraz jaso, kultur jarduerak iragartzeko kartelak edota errepideetan, kaleetan, zerbitzu publikoko eraikinetako kartelak gaztelania hutsean daudela, inprimakiak, web guneen edota sare sozialen erabilera salatzen dutenak, udalek egindako publizitatea, iragarkiak gaztelania hutsean egotea baita corpusarekin zer ikusia dutenak ere. (131-2011, 189-2011, 349-2011, 367-2011, 1053-2011 espedienteak).

Durangoko udalak jasotako kexen artean, harrigarriena da umeei zuzendutako jardueretan begirale euskaldunik ez izatea. Egoera hau 2011n oraindik gertatzea lotsagarria iruditzen zaigu. (61-2011 eta 68-2011 espedienteak).

ERANTZUNAK

Bilboko Udalari dagokionez, 16 kexetatik, biri erantzun die. Batean erantzuten da kaleetako obretan dauden kartelak obra egiten duenaren ardura izan arren, neurriak hartuko dituztela (227-2011 espedientea); eta bestean, antzeko egoera batean, beraiek kartela ele bietan egin eta bidali zietela, enpresa pribatuaren ardura dela jartzea (992-2011 espedientea).

Durangoko Udalak 7 kexa izan ditu eta ez dio bakar bati ere erantzun.

Mañariako Udalak bat bakarra jaso du eta erantzuna eman dio barkamena eskatuz eta Behatokiaren eta herritarraren lana eskertuz (1053-2011 espedientea).

Getxoko Udalak, bost kexa jaso ditu eta biri erantzun die: Udalak onartuta duena baino haratago joateko aukera ikusi zutela eta esleitutako enpresarekin zentzu horretan ari direla lanean (474-2011 espedientea); eta bestean, laguntza eman arren enpresa pribatua dela eta honekin batera euskalduntzeko urratsak ari direla ematen (491-2011 espedientea).

BALORAZIOA: BIZKAIKO UDALAK

Larria eta euskaldunekiko begirune eskasekoa iruditzen zaigu Bilboko Udalarena jarrera. Herritarrak euskaraz igorritako komunikazio idatziak gaztelania hutsean erantzutea, telefono bidezko arreta euskaraz jasotzeko beranduago deitzeko eskatu eta gero deitutakoan euskaraz artatuko zuen inor ez dagoela jakinaraztea, kaleetan herritarrei zuzendutako kartelak gaztelania hutsean paratzea, publizitatea gaztelaniaz ez bidaltzeko behin eta berriro eskatu arren gaztelania hutsean igortzea, udal-liburutegian, kiroldegian gaztelaniaz egiteko eskatzea… gertaera benetan larriak iruditzen zaizkigu.

57 kexa jaso dituzte Bizkaiko udalek 2011 urtean. Aurreko urtearekin alderatuta ez dago aldaketa handirik, ez kopuruan, ezta kexa jartzeko arrazoietan ere. Beste urte batez, errepikatu dira arrazoiak: herritarrei ez zaie ahozko zerbitzua bermatu, kaleetako kartelak eta oharrak gaztelaniaz paratzen dira, hizkuntzaren corpusari ez zaio ematen behar duen trataera…

Bi egoera azpimarratu nahi ditugu, eta biak larriak gure ustez dituzten ondorioengatik. Bata, administrazio publikoek aplikazio informatikoak zein sare sozialak martxan jartzeko orduan ez dutela hizkuntza irizpidea ezartzen; eta bestea, hizkuntzaren corpusarekin zerikusia duten kexak.

Biek utzikeria adierazten dute. Batetik, herritarrekin izan behar duen hartu-emana aurreikusi egin behar baitute administrazioek eta, bestetik, corpusaren aferak argi eta garbi azaltzen duelako, erabiltzaile euskaldunari ematen zaion garrantzi eskasa.

Erantzun kopurua ere esanguratsua da: 57 kexa eta 5 erantzun besterik ez ditu jaso Behatokiak. Horietako bitan, Bilboko Udalak, nolabait, erantzukizuna saihestu egiten du, obren kasuan espazio publikoa erabilera pribatibo baterako dela adieraziz eta enpresa pribatuaren ardura azpimarratuz. Behatokiak uste du udalaren erantzukizuna dela guztion hizkuntza-eskubideak bermatzea eta, ondorioz, kaleetan paratzen diren kartelen jarraipena egitea (227-2011 eta 992-2011).

Udalak dira herritarrengandik hurbilen dauden administrazioak. Euren ardura da herritarrari ahalik eta zerbitzu egokiena eta osatuena eskaintzea eta, hori hala izan dadin, ezinbestekoa da hizkuntza-irizpideak ere kontuan hartzea.

Gipuzkoako udalak:

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Gipuzkoako udalek 16 kexa jaso dituzte guztira 2011 urtean, gehienak Donostiako Udalari zuzendutakoak.

UDALAK	
DONOSTIAKO UDALA	12
BEASAINGO UDALA	1
HONDARRIBIKO UDALA	1
IRUNGO UDALA	1
TOLOSAKO UDALA	1
GUZTIRA	**16**

2. UDALEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. DONOSTIAKO UDALA: 12 espediente

Donostiako Udalak 12 jaso ditu. Horietatik 11 lege-urraketa izaera dute eta bat corpusarekin lotuta dago.

SINOPSIAK

Zenbakia: 8-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	Otsailaren 7an Donostiako Udalaren Zerga Biltegiko Atalak bidalitako ebazpen baten agiria gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 90-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	Donostiako Udaletik Zuatzuko enpresaguneko mugikortasunari buruzko inkesta bat egitera etorri dira. Inkesta gaztelania hutsean zegoen. Euskarazko inkesta eskatu eta ez zegoela esan zioten herritarrari.
Erantzuna:	

Zenbakia: 93-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	Trafiko isun baten kariaz, lehen jakinarazpen bat (premiamenduzkoa) bidali dio Udalak postaz, baina gaztelania hutsean. Aurretik herritarrak euskara hutsean igorri zituen espedientearen inguruko idazkiak.
Erantzuna:	EUSKARAREN UDAL PATRONATUKO ZUZENDARIA: *Euskararen Udal Patronatuak gaia Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren baitan sortuta dagoen Mugikortasun zuzendaritzako Euskararen Erabilera Batzordera eraman du eta batzorde horretan erabaki da, horrelakorik berriro gerta ez dadin neurriak hartzea, besteak beste, herritarrei eginiko jakinarazpen guztiak euskaraz edota bi hizkuntza ofizialetan idatzirik egon behar dutela ziurtatzea, hori baita Donostiako Euskararen Udal Ordenantzak zein indarrean dagoen Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planak agintzen duena.*

Zenbakia: 98-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	"Metro bat Donostiarako" erakusketa jarri dute Donostiako Udalak eta Eusko Trenbide Sareak, Tomasenea kultur etxean. Proiektatzen diren bideoak gaztelania hutsean daude.
Erantzuna:	

Zenbakia: 118-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	Donostia Kulturak antolatutako langile hautaketa prozesu bateko lehenengo froga psikoteknikoan LKS enpresak banatutako koadernotxoa gaztelania hutsean zegoen. Euskaldunontzat lan bikoitza, batez ere matematika arloan. Oposaketa hauetan izena emateko unean azterketak gaztelaniaz edo euskaraz egiteko aukera ematen zuten.
Erantzuna:	EUSKARAREN UDAL PATRONATUKO ZUZENDARIA: *Euskararen Udal Patronatuak kaxaren berri emateaz gain azalpenak eskatu dizkie Donostia Kulturako arduradunei. Horien arrazoibidea ondokoa izan da: "aipatutako hautaketa prozesua aurrera eramateko Donostia Kulturak LKS enpresaren laguntza kontratatu du. Horrela, test psikoteknikoa bere osotasunean LKSk prestatua eta kudeatu izan zen. Test hau, gaitasunak baloratzeko merkatuan dagoen sistemarik onena dela ziurtatu digu LKSk eta, tamalez, ez dago ofizialki onartutako itzulpenik euskarara. Test hau LKSk beste hainbat erakunderentzat (Gipuzkoako Foru Aldundia, Kutxa, Udalak…) egindako azterketetan erabiltzen duena da". Euskararen Udal Patronatuaren iritziz erakunde publikoek bermatu egin behar dituzte herritarrek aitortuta dituzten hizkuntza-eskubideak eta, ondorioz, erakundeei dagokie herritarren eskura jartzea horren bermerako direnak. Kasu honetan horrela izan ez bada ere, Euskararen Udal Patronatuak aurrerantzean horrelakorik ez gertatzeko lanean jarraitu eta ahalegin berezia egin behar du.*

Zenbakia: 186-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	Apirilaren 10ean, Donostiako Antigua auzoko PIO BAROJA Udal kiroldegian, FORTUNA CD-k kudeatzen duena, harreran dagoen pertsonetako batek oso jarrera erasokorra izan du herritarrak euskaraz artatzeko eskatu duenean. Marokoarra dela eta nahikoa lan duela gaztelania ikasten erantzuteaz gain, langile euskaldun batekin hitz egitea eskatu duenean ezetz esan dio, nahikoa zela gaztelaniaz mintzatzea.
Erantzuna:	EUSKARAREN UDAL PATRONATUKO ZUZENDARIA: *Euskararen Udal Patronatuko teknikaria Donostiako Kiroletako Udal Patronatuko arduradunarekin bildu da eta gaia aztertu dute. Harreran zegoen pertsona GUREA taldeko praktikatan zegoen pertsona bat zen. Lanpostu horretako pertsonala euskalduna da eta bere postua utzi behar izan zuen larrialdi bat zela eta. Ondorioz enpresak ez zuen izan denborarik ordezko pertsona bat aurkitzeko. Situazio berezi eta ez ohikoa dela pentsatzen dugu.*

Zenbakia: 187-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	Donostiako Udalak Antiguan auzoan jarri dituen TAO ordainketarako makina berrietan euskara laugarren mailan atzenduta agertzen da, gaztelaniaren, ingelesaren eta frantsesaren atzetik.
Erantzuna:	EUSKARAREN UDAL PATRONATUKO ZUZENDARIA: *Euskararen Udal Patronatuko bi teknikarik gaia Antigua auzoan bertan aztertu dute. Dirudienez, makina berriak martxan jarri ziren froga-garaian horrelako arazoren bat izan zen, baina TAO makinak martxan jarri direnetik, euskara ez dago inolaz ere atzenduta, makina abiatze fasean dagoenean euskaraz errotulatua azaltzen baita eta beste hizkuntzaren batean nahi izanez gero, halaxe agindu behar baitzaio. Gauzak horrela, salaketa froga fasean eman zen hutsunetik sortua izan dela pentsatzen dugu, geroztik Udalak bere egin beharrak egin baititu.*

Zenbakia: 280-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	Donostiako Anoeta estadioan partida hasi baino ordubete lehenago jartzen duten abestien artean, euskal musikaren presentzia oso eskasa da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 296-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	Donostiako Bide Publikoetako Zerbitzuak ohar bat jarri zuen Iztueta kaleko atarietan hainbat argibide emateko. Euskaraz idatzitakoa akatsez josita dago eta hainbat informazio gaizki idatzia.
Erantzuna:	EUSKARAREN UDAL PATRONATUKO ZUZENDARIA: *Donostiako Euskararen Udal Patronatua Hiri mantentze eta Zerbitzuetako arduradunarekin harremanetan jarri da (…). Gertakari honen inguruan ikerketa txiki bat egin ondoren, gauzak salaketan azaltzen diren bezala badira, Hiri Mantentze eta Zerbitzuetako zuzendaritzak horrelakorik berriro gerta ez dadin beharrezko neurriak hartuko ditu. Bestetik, zuzendaritza horretan indarrean dagoen Euskararen Erabilera Batzordeak gaiaren jarraipena egingo duela ziurtatzen dugu.*

Zenbakia: 536-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	Cristina Enea Fundazioaren Ingurumen Baliabideen Zentroaren kanpoko aldean erakusketa jarria zegoen uztailaren 22 inguruan, bertan gutxi gorabehera 20 panel erraldoi zeuden eta den-denak gaztelania hutsean. Hiruzpalautan ohar bat ageri zen, euskarazko bertsioa behar izanez gero, ingurumen baliabideen zentroan eskatzeko. Erakusketaren sustatzaileak ugari ziren, tartean Gipuzkoako Foru Aldundia, Donostiako Udala eta Cristina Enea Fundazioa.
Erantzuna:	EUSKARAREN UDAL PATRONATUKO ZUZENDARIA: *Cristina Eneako Ingurumen Baliabideen Etxeko arduradunekin harremanetan jarri gara eta honakoa adierazi digute: ATALANTAR erakusketa Espainiako Ingurumen Ministerioak garatu eta burutu du. Cristina Eneako baliabideen Etxera ekarri nahi izan dugu bere balio artistiko eta kulturalagatik, eta erakusketako panelak euskaratzeko egin genituen eskaerak ukatu egin zizkigun Ministerioak berak. Gure asmoa erakusketa bi hizkuntzatan edukitzea zen, baina tamalez, materiala ezin eraldatu zitekeela esan ziguten. Hori ikusita, eta erakusketaren garrantzia kontuan hartuta, bere horretan ekarri genuen, baina euskara hutsezko eskuliburua argitaratu genuen, informazioa euskaraz eskuratu nahi zuenak eragozpenik izan ez zezan.*

Zenbakia: 564-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	Uztaila bukaeran Mirakruz gainean herri lanak egiten ari ziren espaloian eta gaztelaniaz baino ez zegoen jarria *Paso obligatorio para peatones* zioen kartela.
Erantzuna:	EUSKARAREN UDAL PATRONATUKO ZUZENDARIA: *Euskararen Udal Patronatuan ere jaso genuen kexa hori. Udalean gaia aztertzen hasita, lan horietaz arduratzen den udal zuzendaritzak zehaztasun gehiago emateko eskatu zigun ez baitzekiten zein oharretaz ari zen herritarra. Hala eskatu genion eta abuztuaren 2an adierazi zigun obrak bukatuta zeudela eta kartelak kendu egin zituztela.*

Zenbakia: 687-2011	**DONOSTIAKO UDALA**
Arrazoia:	Garberan zirkoa izan zen irailean eta hori iragartzeko hirian jarritako kartel guztiak gaztelaniaz baino ez zeuden.
Erantzuna:	EUSKARAREN UDAL PATRONATUKO ZUZENDARIA: *Udal ordenantza betetzeaz arduratzen diren udaltzainek dagozkion aktak altxatu ondoren kartelak kendu zituzten. Horrelako izaera duten baimenak ematen direnean hizkuntza ofizialen erabilera baldintza da publizitatea jartzeko. Dena den, kasu honetan Garberan jarri izanak zalantzan jartzen du toki publikoaren izaera bera ote daukan; behin hau argituta, hala bada, dagokion departamentuari neurriak har ditzan eskatuko zaio.*

KEXEN ZIOA

Agiriak, jakinarazpenak, inkesta, azterketa, kartela gaztelaniaz.
Kultura eta kirol jardueretan euskararen presentziarik ez.
Ahozko zerbitzua euskaraz jasotzerik ez.
Corpusa.

Kexak jartzeko arrazoiak hauexek izan dira: udal zerbitzu desberdinek ekoiztutako agiriak, jakinarazpenak, inkesta (90-2011 espedientea), azterketa publikoak… gaztelania hutsean egitea, erakusketa bat edo erakusketako bideoak gaztelania hutsean eskaintzea (98-2011 espedientea), Anoeta futbol zelaian entzuten den ia musika guztia erdaraz eskaintzea edota baimendutako jarduera pribatuen publizitatean euskarak inongo presentziarik ez izatea (687-2011 espedientea), ahozko zerbitzua euskaraz jasotzerik ez izatea, TAO ordainketarako makinan euskara frantsea eta ingelesaren ondotik paratzea eta ohar idatzian euskarazko bertsioa akatsekin egotea (296-2011 espedientea).

2.2 BESTELAKOAK: 4 espediente

Donostiaz aparte, Gipuzkoako beste 4 udalek kexa bana jaso dute 2011n: Beasaingo Udala, Hondarribiko Udala, Irungo Udala eta Tolosako Udala. Kexa hauek lege-urraketa izaera dute.

SINOPSIAK

Zenbakia: 75-2011	**BEASAINGO UDALA**
Arrazoia:	Udalak argitaratutako *Beasain Egunez Egun* izeneko aldizkarian, urtarrileko zenbakian, biztanle guztiei zuzendutako zenbait ohar garrantzitsu gaztelania hutsean daude 5., 6. eta 7. orrialdeetan. Trafiko aldaketak, etxebizitza tasatuei buruzko informazioa eta zerga egutegia zehazten dituzte.
Erantzuna:	

Zenbakia: 26-2011	**HONDARRIBIAKO UDALA**
Arrazoia:	Behin baino gehiagotan, eta oraingoan ere bai, kantxa eskatzeko ordua hartzeko telefonoz deitu eta herritarrak euskaraz egin arren beste aldekoak gaztelaniaz erantzun dio.
Erantzuna:	

Zenbakia: 965-2011	**IRUNGO UDALA**
Arrazoia:	Abenduaren 9tik 11ra Komikirun azoka egin zen Ficoba erakustazokan. Bada, komikirun azokaren www.komikirun.com webgunearen atarian gunea euskaraz, gaztelaniaz nahiz frantsesez bistaratzeko aukera eskaintzen bazen ere, "Euskara" zein "Français" sakatuz gero, *en mantenimiento, disculpen las molestias* mezua agertzen zen. Hartara gaztelaniaz soilik eskaintzen zuen informazioa. Irungo Udala zen antolatzaileetako bat.
Erantzuna:	HIRITARRA ATENDITZEKO ZERBITZUKO ARDURADUNA: *Beharrezko egiaztapenak egin ditugu eta ikusi dugu KOMIKIRUN programaren inguruko euskarazko informazioa Ficoba-ren web gunearen bitartez lortu nahi izan dugunean ondorengo mezua ateratzen dela: "Mantentze lanetan, barkatu eragozpenak". Kasu zehatz honetan badirudi akats informatiko bat egon dela, izan ere, Udalarekin daukan lotura zuzenaren bitartez lortzen du Ficobak informazioa eta KOMIKIRUN programaren inguruko informazio guztia bi hizkuntzetan dago, euskaraz eta gazteleraz, baina hala ere, hiritarrari erakusten zitzaion gauza bakarra mantentze-lan horiek inguruko mezua zen.*

Zenbakia: 839-2011	**TOLOSAKO UDALA**
Arrazoia:	Tolosako udaltzainek isuna jarri zioten urriaren 4an. Isunaren inprimakia ele bietan dagoen arren, udaltzainak gaztelania hutsean idatzi zituen azalpenak. Isuna ordaintzera joan zenean horren berri eman eta bertan zeuden udaltzainetako batek bi hizkuntzak zirela ofizialak erantzun zion.
Erantzuna:	TOLOSAKO ALKATEA: *"Hizkuntza Eskubideen semaforoa"ren bidez izan genuen kexa horren berri. Udaltzaingoarekin hitz egin eta horrelakorik berriz ere ez gertatzeko neurriak hartu ditugu, gure nahia Tolosako eta tolosarren hizkuntza nagusia euskara izatea baita.* TOLOSAKO UDALEKO IDAZKARIA: *Gobernu Batzarrak 2011ko abenduaren 23an, besteak beste ondorengo erabakia hartu zuen: Hizkuntza Eskubideen Behatokiari jakinaraztea jarrera honengatik barkamena eskatu zaiola kaltetuari, eta horrelako gertaerak ekiditeko neurriak hartu direla.*

KEXEN ZIOA

Ahozko arreta euskaraz jasotzerik ez.
Udalaren iragarkia gaztelania hutsean.
Web gunearen gaztelania hutsean.
Isuna gaztelaniaz.

ERANTZUNAK

Donostiako Udalari dagokionez, esan behar da puntualki erantzun diela ia kexa guztiei eta erantzun gehienetan aipatu duela gaia dagokion sailarekin aztertu eta horrelako egoerak ekiditeko neurriak jadanik hartu edota hartuko dituela. Honek Behatokiaren eta Administrazioen arteko osagarritasuna benetakoa izan daitekeela islatzen du.

Hala eta guztiz ere, harritzekoa da 186-2011 kexari eman zioten erantzuna: udal kiroldegi bat kudeatzen duen enpresak ez zuela ordezko euskaldun bat aurkitzeko denborarik izan. Behatokiaren ustez, hau ezin da inoiz herritarrek ahozko zerbitzuetan duten eskubidea ez bermatzeko aitzakia izan.

Gainontzeko udalei dagokionez, bi erantzun jaso ditu Behatokiak: Tolosako eta Irungo Udalena. Tolosako Gobernu Batzarrak herritarrari barkamena eskatzeaz gain, horrelakorik ez gertatzeko neurriak hartu dituztela jakinarazi zuen (839-2011 espedientea) eta Irungo Udalak adierazitakoaren arabera, Ficobaren web gunea euskaraz ere badagoela baina akats informatiko bat zela medio, herritarrek ezin zutela bistaratu (965-2011 espedientea).

ONDORIOAK: GIPUZKOAKO UDALAK

Kexak jartzeko arrazoiak beste urte batez errepikatu egin dira eta hauek oinarrizko eskubideak urratzen dituzte: ahozko zerbitzua euskaraz ezin jaso izana, administrazioek ekoiztutako mota desberdineko agiriak gaztelania hutsean betetzea, kultura jardueretan oraindik ere euskararen presentzia kaltetua izatea edota inkesta eta azterketa publikoetan euskaldunen eskubideak kontuan ez hartzea.

Bereziki nabarmendu nahi dugu 118-2011 espedientean azaltzen den egoera. Kasu honetan euskaldunon eskubideen urraketa larria dela iruditzen baitzaigu. Donostia Kulturak antolatutako langile hautaketa prozesuan lehenengo froga psikoteknikoan, froga egin behar zuen enpresak banatutako koadernotxoa gaztelania hutsean zegoen, oposaketa hauetan izena ematean azterketak gaztelaniaz edo euskaraz egiteko aukera eman zuten arren. Erraz ondoriozta daiteke beste hizkuntza batean aztertuak izateak ze nolako ondorioak dituen euskaldunontzat.

Honekin batera, erakusketa batean proiektatu ziren bideoak gaztelania hutsean egotea, Udal kiroldegiko harreran herritarrak euskaraz artatzeko eskatu duenean jaso duen erantzuna gaztelaniaz mintzatzea nahikoa dela esanez, etxeko atarietan Bide Publikoetako Zerbitzuek gaztelania hutsean jarritako oharrak edota erakusketa baten jarrita zeuden 20 paneletatik, bakarra ere euskaraz ez egotea izan dira herritarrek salatu dituzten urraketak.

Urraketa-egoera hauek guztiak, batzuk gainera konponbide erraza behar luketenak, erakusten dute orain artekoa baino ahalegin handiago egin behar dutela udalek hizkuntza-irizpideak kontuan hartu eta euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzeko.

Nafarroako udalak:

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Nafarroako udalekin zerikusia duten 40 kexa jaso dira guztira 2011n.

UDALAK / ERAKUNDEAK	
IRUÑEKO UDALA	18
AGOIZKO UDALA	2
ARANOKO UDALA	1
ATARRABIAKO UDALA	1
BARAÑAINGO UDALA	3
BURLATAKO UDALA	2
ERGOIENAKO UDALA	1
ETXAURIKO UDALA	1
ANIMSA	1
IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	3
IRURTZUNGO ESKUALDEKO OIN.GIZARTE ZERB. MANK.	1
NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOA	6
GUZTIRA	**40**

2. UDALEN ARABERAKO BALORAZIOA

2.1. IRUÑEKO UDALA: 18 espediente

SINOPSIAK

Zenbakia: 5-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Otsailaren 19an Iruñeko Labrit frontoian izatekoa zen pilota partida zela eta Bainet Televisión S.A.k frontoiaren pareko aparkalekuan zenbait metro okupatzeko Udaltzaingoak emandako baimena ez zegoen euskaraz idatzia, gaztelania hutsean baizik. Labrit inguruan jarri zituzten aipatu oharrak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 21-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Iruñeko Udalak antolaturiko *Fortificaciones de Pamplona* gaiari buruzko hitzaldi ziklorako argitaratu dituen foiletoak gaztelania hutsean daude.
Erantzuna:	

Zenbakia: 69-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Sarasate etorbideko Postetxearen ondoan jarritako trafiko seinalea gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA IRUÑEKO UDALAREN HITZETAN: *konpontzeko bidean dago, Correos erakundeari hala eskatu baitzaio.*

Zenbakia: 109-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Otsailaren 11n Iturramako auzo-unitatera deitu zuen goizeko 11:30ak aldera. Erantzungailuak gaztelania hutsean erantzun zion.
Erantzuna:	GIZARTE ONGIZATE ETA KIROL ZERBITZUA: *Hizkuntza-eskubideak bermatzeko zer egin aztertuko dugu.*

Zenbakia: 129-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Iruñeko Udalak aparkaldi mugatutako makinatan jarritako eranskailu berriak gaztelania hutsean daude.
Erantzuna:	

Zenbakia: 176-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Iruñeko Udalak ez du bermatzen gurasoek euren haurrak berauen auzoetan euskaraz matrikulatzeko eskubidea.
Erantzuna:	

Zenbakia: 237-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Iruñeko Udalaren Mugikortasun Arloak urtarrilean eremu euskalduneko Udal batera bidali duen agiria gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 278-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Iruñeko Udalak luzatutako agiria -*Solicitud de ayuda económica acogida a la ordenanza municipal de ayudas a rehabilitación de edificios*- gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA IRUÑEKO UDALAREN HITZETAN: *dagoeneko itzulpen zerbitzua ari da lanean, behin dokumentu guztiak eguneratuta bi hizkuntzetan jarriko dira herritarren eskura.*

Zenbakia: 334-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Iruñeko Udalak gaizki aparkatzeagatik jarritako isuna, *Boletín de denuncia* delakoa, gaztelania hutsean zegoen. Udaltzainen bulegoan eman zioten ordainagiria ere gaztelania hutsean zegoen, ibilgailua erretiratzeagatik ordaindutako tasaren agiria ele bietan izan arren, langileak bete zuena gaztelania hutsean bete zuen. Aipatutako azken agiri honen atzealdea ere gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA IRUÑEKO UDALAREN HITZETAN: *herritarren segurtasun Alorrean badira 2 langile euskaldun. Euskaraz artatua izateko, eskatu behar da.*

Zenbakia: 336-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Kultura Arloaren ardurapean dauden CIVIVOX kultur zentroek, SEDENA enpresak kudeatzen dituenak, Aste Santuko oporraldian umeentzako programatutako jarduera guztiak baita hauek iragartzeko testuak ere gaztelania hutsean eskaini zituzten: *Al teatro durante las vacaciones escolares de Pascua.*
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA IRUÑEKO UDALAREN HITZETAN: *Iruñeko Udalak onartzen du orokorrean herritarrei zuzenduta dauden liburuxkak eta kartelak elebidunak izan behar dutela, (…) eta hori bete dadin lan egingo dutela.*

Zenbakia: 397-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Herritarrak ekainaren 4an Iruñeko autobus geltokiko aparkalekuan utzi zuen autoa. Ordaintzean eman zioten agiria gaztelania hutsean zegoen eta web gunea ere gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	PROIEKTUETAKO ETA HIRI KONTSERBAZIOKO ALORRA: *aparkalekua administrazio-emakidaren araubidepekoa da. Kexari erantzun diezaioten eskatu diogu enpresari.*

Zenbakia: 665-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Iturramako CIVIVOX kultur zentroan *Abonos septiembre 2011-junio 2012. Balneario urbano. Civivox Iturrama* izeneko informazio orria gaztelania hutsean zegoen eskura. Herritarrak langileari euskaraz ote zegoen galdetu zion eta bukatu zirela erantzun zioten. Hau erantzun ziotenetik ez du inoiz foileto hori euskaraz ikusi.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA IRUÑEKO UDALAREN HITZETAN: *hemendik aurrera ele bietan egiteko agindua eman dute.*

Zenbakia: 666-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Iturramako CIVIVOX kultur zentroan *Actividades 2011. Octubre, noviembre y diciembre* liburuxka euskaraz ote zegoen galdetu zuen herritarrak eta bukatu zirela, gutxi egiten baitzituzten erantzun zion sarrerako langileak. Geroztik, ez du inoiz euskarazko alerik ikusi.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOA IRUÑEKO UDALAREN HITZETAN: Hizkuntzen arteko oreka mantentzen saiatuko dira.

Zenbakia: 831-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Iruñeko udalak aparkaldi mugatuko guneetan aparkatzeko txanponak sortu ditu. Txanponean ageri diren idazpenak gaztelaniaz eta euskaraz dauden arren, euskarazko bertsioa ulertezina da.
Erantzuna:	

Zenbakia: 922-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Iruñeko auzo elkarte batean *'Programa de actividad física en los circuitos de gimnasia de Pamplona'* izeneko esku-orria jaso zuen herritarrak. Euskarazko alerik ote zegoen galdetuta, ez zutela jaso erantzun zioten.
Erantzuna:	

Zenbakia: 952-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Herritarrari azaroaren 30ean isuna ezarri zioten Santo Domingoko aparkalekuan bizilagunentzako erreserbatutako eremuan aparkatzeagatik. Salaketa agiria, eredua eta idazpen guztiak gaztelania hutsean zeuden.
Erantzuna:	

Zenbakia: 953-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Herritarrari Herritarren Segurtasuneko alorrean gaztelaniaz luzatu zioten isuna ordaindu izana egiaztatzeko agiria. Udalaren irudi korporatiboa, eta zigilua soilik zeuden ele bietan. Gainerako azalpen guztiak gaztelania hutsean ageri ziren.
Erantzuna:	

Zenbakia: 959-2011	**IRUÑEKO UDALA**
Arrazoia:	Herritarrari azaroaren 13an isuna ezarri zioten abiadura muga gainditu izanagatik. Gaztelania hutsean jaso zuen Iruñeko Udalak luzatutako salaketa-agiria.
Erantzuna:	

Ia kexa guztiek lege-urraketa izaera dute eta horietako batek corpusarekin, hau da, euskararen erabilera okerrarekin du zerikusia.

KEXEN ZIOA
Ordainagiria gaztelaniaz
Egitaraua, esku-orria, liburuxka, etab. euskaraz ez
Oharra edo ediktua euskaraz ez
Inprimakia gaztelania hutsean egotea
Trafiko-seinalea gaztelania hutsean
Erantzungailuko mezua gaztelania hutsean
Aparkalekuetako makinetako eranskailuak eta ordainagiria gaztelaniaz
Auzo gehienetan D ereduko haur eskolarik ez egotea

Iruñeko Udalak jaso dituen kexen arrazoien artean idatzizko erabilerarekin zerikusia dutenak izan dira ugarienak.

5 kexa Udalak antolatutako jardueren berri emateko esku-orri, egitarau edo liburuxkekin lotutakoak izan dira, gaztelania hutsean baitzeuden herritarren eskura. Lau kexa isunekin eta horien izapidetzearen inguruko urratsekin lotutakoak izan dira. Izapidetze horretan, oro har, euskarak ez du inongo lekurik, ezta lehendabiziko agirian ere.

Kexa bakarra jaso dugun arren, bereziki nabarmentzekoa dela iruditzen zaigu duen larritasuna eta ondorioengatik: guraso askok ezin dituzte euren seme-alabak beren auzoetako haur eskoletan euskaraz matrikulatu.

Izan ere, Iruñeko Udalak 13 haur eskola ditu eta horietatik 2 baino ez dira euskaraz; biak Txantrea auzoan daude. 7 haur eskola gaztelaniaz dira eta beste 4ak gaztelaniazkoak izan arren, zenbait jarduera ingelesez egiten dituzte. Plaza kopuruei erreparatuz gero, ingelesezko jarduerak egiten dituzten haur eskoletan 357 plaza eskaintzen dira eta euskarazko bietan 164. Hau da, bertako eta berezko hizkuntzan baino atzerriko hizkuntza ikasteko aukera zabalagoa dago.

ERANTZUNAK

Kexa bakarrari erantzun dio Iruñeko Udalak, zerbitzu baten erantzungailuko mezua euskaraz ez egotearena (109-2011). Ulergaitz egiten zaigu hain konponbide erraza duen urraketa eta legez bete beharko lukeena, *aztertuko dugu hizkuntza-eskubideak bermatzeko zer egin* erantzun izana.

Bestze 5 kexatan Nafarroako Arartekoaren bidez jakin dugu Iruñeko Udalak zer egin asmo duen edo zer irakurketa egiten duen. 69-2011 kexari eman dion erantzuna formulatzeko modua bitxia da. Posta etxe ondoan dagoen trafiko-seinalea gaztelania hutsean egoteagatik jaso duen kexari, honela erantzun dio Udalak: *seinale horiek Correosek jarri zituen eta (…) (Udaleko) alor honetako zuzendaritzak titularrari errekerimendua egin dio bere egoera erregula dezan eta seinaleak alda ditzan, haietan adierazitako informazioa gaztelaniaz ez ezik euskaraz ere ager dadin*. Erantzuna irakurrita, badirudi Udalak ez duela inongo erantzukizunik, kexan aipatzen den seinalea paratzeko baimena emateko ardura Udalarena den arren eta gaztelania hutsean idatzitako testua Udalak berak onetsi zuen arren.

Civivoxetako egitarauaren berri ematen duten esku-orri, liburuxka eta gainerakoen inguruan zenbait erantzun helarazi dizkio Iruñeko Udalak Nafarroako Arartekoari. Erantzun horietan aitortzen du horiek elebidunak izan behar dutela, horrela izan dadin lan egingo dutela eta agindua eman dutela edo hizkuntzen arteko oreka mantentzen saiatuko direla. Erantzun horietako batzuk urte hasierakoak dira eta beste batzuk bukaerakoak. Horrek erakusten du Iruñeko Udalak ez duela erantzunetan adierazitakoa bete eta ez dituela herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatu alor honi dagokionez.

BALORAZIOA

2009 eta 2010ean Iruñeko Udalak eragin zituen eskubide-urraketak errepikatu egin dira 2011n ere: lurzorua okupatzeko baimen idatzia gaztelania hutsean, Iturramako auzo-unitateko erantzungailuko mezua euskaraz ez, Udalak antolatu jardueren berri emateko esku-orri edo liburuxkak gaztelaniaz, Udalak jarritako isuna eta isuna ordaindu izanaren egiaztagiria gaztelania hutsean….

Aurreko bi urte horietan behin baino gehiagotan eman zitzaion Iruñeko Udalari herritarrek jasandako eskubide-urraketa horien berri, baina badirudi Udalari ez diola batere ardura herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak urratzea eta ordenantza bera ere urratzen jarraitzea.

2.2 NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOA: 6 espediente

Ia kexa guztiek lege-urraketa izaera dute.

KEXEN ZIOA
Gutuna edo posta elektronikoa gaztelaniaz
Astekaria edo aldizkaria euskaraz ez egotea
Ikastaroko argibideak eta izen-emate orria euskaraz ez
Webguneak euskarazko bertsiorik ez

SINOPSIAK

Zenbakia: 241-2011	**NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOA**
Arrazoia:	2010eko abenduan, eremu euskalduneko Udal batek gaztelania hutsean jaso zuen NUFK-k abenduan antolatutako Batzar Orokorrera deitzen zuen gutuna.
Erantzuna:	

Zenbakia: 242-2011	**NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOA**
Arrazoia:	Eremu euskalduneko Udal bateko langileak gaztelania hutsean jaso zuen urtarrilaren 17an bidalitako *Seminario sobre nuevo modelo urbano y planeamiento urbanístico sostenible* gaia zuen posta elektronikoa.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOAREN ERANTZUNA, FEDERAZIOAREN HITZETAN: *Kasu oso jakin batzuetan, presa dela eta, komunikazioa ez da euskarara itzultzen, idazkian adierazitakoan gertatu den bezala.*

Zenbakia: 243-2011	**NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOA**
Arrazoia:	Eremu euskalduneko Udal batek gaztelania hutsean jaso zuen otsailaren 3an bidalitako astekaria, 187. zenbakiduna.
Erantzuna:	

Zenbakia: 244-2011	**NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOA**
Arrazoia:	Eremu euskalduneko Udal bateko langileak gaztelania hutsean jaso zuen otsailaren 9an bidalitako posta elektronikoa, horri lotutako izen-emate orria, baita ikastaroaren argibide guztiak ere.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOAREN ERANTZUNA, FEDERAZIOAREN HITZETAN: *Kasu oso jakin batzuetan, presa dela eta, komunikazioa ez da euskarara itzultzen, idazkian adierazitakoan gertatu den bezala.*

Zenbakia: 825-2011	**NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOA**
Arrazoia:	Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioaren webgunean izen korporatiboa soilik ageri da euskaraz, gainerakoan ez da hitz bat bera ere euskaraz.
Erantzuna:	NAFARROAKO ARARTEKOAREN ERANTZUNA, FEDERAZIOAREN HITZETAN: *Federazioak web orrialdea berritzeko asmoa du eta prozesu horretan euskarazko bertsioa gaineratzeko aukera hausnartuko da.*

Zenbakia: 939-2011	**NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOA**
Arrazoia:	Nafarroako eremu mistoko herri bateko zinegotziek jasotako Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak argitaratzen duen *CONCEJO Revista para el autogobierno local* aldizkariaren 2. zenbakian ia dena gaztelania hutsean zegoen. 31 orrialdetatik, 2 zeuden euskaraz.
Erantzuna:	

Kexa guztiak idatzizko euskarrietan euskara erabili ez izanaren ondorio dira.

ERANTZUNAK

Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak ez digu zuzenean inongo erantzunik helarazi. Nafarroako Arartekoaren bidez ere jaso zituen kexak eta horietako 3ren erantzunak jakinarazi dizkigu Nafarroako Arartekoak.

Posta-elektronikonarekin zerikusia duten bi kexei erantzunez, 242-2011 eta 244-2011, presa zela eta ez zituztela euskarara itzuli argudiatu dute. Biak ere antolatutako ikastaroen inguruko kexak dira, eta ikastaroak ez direla gauetik egunera antolatzen jakinda, presarena aipatu izana aitzakia baino ez dela iruditzen zaigu.

Webguneak euskarazko bertsiorik ez duela eta, berria egiterakoan aukera horretaz hausnartuko dutela erantzuteak ez digu balio. Izan ere, herritarrek informazioa euskaraz jasotzeko eskubidea dute eta euskara erabili ahal izatea onartzen die legeak.

BALORAZIOA

Esan bezala, Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak jaso dituen kexa guztiek idatzizko erabilerarekin dute zerikusia. Ahozko erabileraren kasuan unean bertan eman behar da zerbitzua, baina idatzizkoaren kasuan, denbora dago aurretiaz euskarazko testua prestatzeko, are gehiago ikastaro baten antolakuntzaz ari bagara. Gainera, webgunearen kexaren inguruan Nafarroako Arartekoari helarazitako erantzuna irakurritakoan, gauzak euskaraz ere egiteko borondatea dela huts egiten duena ondoriozta dezakegu. Bide batez, esan, 2009an ere antzeko kexa helarazi zitzaiela. Bi urte igaro dira eta erakunde honen webguneak oraindik, ez du euskarazko bertsiorik.

2.3. BESTELAKOAK: 16 espediente

Gainerako Udal eta erakundeek kexa bana, bina edo gehienez ere hiruna jaso dituzte. Orotara 16 kexa izan dira.

UDALAK / ERAKUNDEAK	
AGOIZKO UDALA	2
ARANOKO UDALA	1
ATARRABIAKO UDALA	1
BARAÑAINGO UDALA	3
BURLATAKO UDALA	2
ERGOIENAKO UDALA	1
ETXAURIKO UDALA	1
ANIMSA	1
IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	3
IRURTZUNGO ESKUALDEKO OIN.GIZARTE ZERB. MANK.	1
GUZTIRA	**16**

SINOPSIAK

Zenbakia: 262-2011	**AGOIZKO UDALA**
Arrazoia:	Agoizko Turismo Bulegoan jarritako kartela gaztelania hutsean zegoen: *15 mayo, cerrado por fiesta local*.
Erantzuna:	AGOIZKO ALKATEA: *hemendik aurrera hizkuntza eskubideak bermatuko dira.*

Zenbakia: 456-2011	**AGOIZKO UDALA**
Arrazoia:	Udalaren igerilekuan herritarrari luzatu zioten ordainagiria gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 112-2011	**ARANOKO UDALA**
Arrazoia:	Herritarrari bidalitako akordio baten idazkia gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 217-2011	**ATARRABIAKO UDALA**
Arrazoia:	Apirilaren 6an Udalak herritarrari luzatutako baimena gaztelania hutsean zegoen. Herritarrak euskara hutsean egin zuen eskaera.
Erantzuna:	

Zenbakia: 833-2011	**BARAÑAINGO UDALA**
Arrazoia:	Barañaingo D ereduko haur eskolako gurasoek ez dute euskaraz jaso urriaren 5eko 1073-2011 Ebazpena, gaztelania huts-hutsean baizik.
Erantzuna:	

Zenbakia: 917-2011	**BARAÑAINGO UDALA**
Arrazoia:	Herritarrak alaba D ereduko haur eskolan matrikulatu zuenean jaso zuen ordainagiria gaztelania hutsean zegoen.
Erantzuna:	

Zenbakia: 961-2011	**BARAÑAINGO UDALA**
Arrazoia:	Herritarrak alaba D ereduko haur eskolan izateagatik hileroko bankuko jakinarazpena gaztelania hutsean jasotzen du. Udalak igorritako datuak dira: *Ayuntamiento de Barañain, escolaridad euskera, cuota noviembre*.
Erantzuna:	

Zenbakia: 218-2011	**BURLATAKO UDALA**
Arrazoia:	Burlatako Kultur Patronatuak erakunde bati apirilaren 13an luzatutako faktura gaztelania hutsean zegoen. Erakunde honen arduradunak aspaldian eskatu zuen Udalak bidaltzen zituen guztiak euskaraz izatea.
Erantzuna:	BURLATAKO KULTUR ETA JAIETAKO UDAL PATRONATUA: *akatsa izan da. Akatsaz konturako orduko, telefonoz hitz egin genuen erakunde horren arduradunarekin eta jakinarazi genion gure errua izan zela eta gaztelaniaz zegoen faktura bera bidaliko geniola euskaraz.*

Zenbakia: 675-2011	**BURLATAKO UDALA**
Arrazoia:	Burlatako Kultur Etxean azaroaren 5etik 12ra eskainitako kontzertuetan banatutako esku-orriko testuak gaztelania hutsean zeuden.
Erantzuna:	

Zenbakia: 570-2011	**ERGOIENAKO UDALA**
Arrazoia:	Ergoienako Udalak gaztelania hutsean bidali dizkie Landa- eta Hiri-Kontribuzioa kobratuko dizkiela jakinarazteko abisuak legeak ezarritako eremu mistoko herritarrei.
Erantzuna:	ERGOIENAKO UDALA: *Nafarroako Gobernuaren enkarguz TRACASAk egindako lana da eta udalek ezinbestean ordaindu eta banatu behar dugu.*

Zenbakia: 123-2011	**ETXAURIKO UDALA**
Arrazoia:	Etxauriko Udalak martxoaren 23an erakunde euskaldun bati bidalitako agiria gaztelania hutsean dago.
Erantzuna:	

Zenbakia: 894-2011	**ANIMSA**
Arrazoia:	Azaroaren 7an goizeko 11:00etan 012 harretarako telefonora deitu du eta egokitu zaion langileak oso gaizki egiten zuen euskaraz. Une batean, azalpena gaztelaniaz emango ziola esan dio langileak.
Erantzuna:	

Zenbakia: 836-2011	**IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA**
Arrazoia:	Urri hasieran IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEAk Gipuzkoa etorbideko geltokian gaztelania hutsean jarri zituen 16. autobus linearen ordutegi aldaketa iragartzeko eranskailuak.
Erantzuna:	IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEBURUA: *ezin izan dugu identifikatu kexagileak aipatu duen gertakari zehatza. Edonola ere, (…) eta erreklamazio hori enpresa operadoreari berehala helaraziko diogu.*

Zenbakia: 837-2011	**IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA**
Arrazoia:	Iruñerriko Mankomunitatearen autobus elektriko berriko karteletan euskarari ingelesaren trataera berbera ematen zaio. Letra tamaina berbera da bietan, nahiz eta euskara berezkoa eta ofiziala izan eta ingelesa atzerrikoa eta ez-ofiziala.
Erantzuna:	IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEBURUA: *kontuan hartuko dugu etorkizunean. Hala ere, (…) salbuespenezkoak dira bai errotulazioa, bai ematen duen zerbitzua, eta, beraz, horretan ez dira gainerakoan flotan aplikatzen diren irizpideak eman.*

Zenbakia: 912-2011	**IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA**
Arrazoia:	Lehen Iruñerriko garraio publikoko autobusetako pantaila txikietan agertzen ziren mezuak ele bietan ziren arren, orain ordea, *próxima parada* gaztelaniaz besterik ez da agertzen.
Erantzuna:	IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEBURUA: *(…) gertaera salbuespenezkoa da eta pantailak SAEI- erabiltzaileentzako denbora errealeko informazio zerbitzuan- sartzeko prozesu teknikoaren ondorioz gertatu da. Hala ere, egoera horren konponbidea abian da.*

Zenbakia: 663-2011	**IRURTZUNGO ESKUALDEKO OINARRIZKO GIZARTE ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA**
Arrazoia:	Irurtzungo Eskualdeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak liburuxka bat helarazi dio Ihabarko herritarrari. Espainiako Estatuko Osasun eta Kontsumo Ministerioak droga-kontsumoaren inguruko informazioa eta sentsibilizazioa lantzeko argitaratutako liburuxka da. Bada, liburuxka gaztelania hutsean dago, ez dago hitz erdirik euskaraz.
Erantzuna:	

KEXEN ZIOA

Ohar eta abisuak euskaraz ez
Ordainagiria gaztelaniaz
Esku-orria euskaraz ez
Autobuseko panel elektronikoa gaztelaniaz
Akatsak euskarazko testuan
Telefono bizko arreta gaztelaniaz

Ahozko erabilerarekin zerikusia duen kexa bakarra jaso dugu (894-2011). Beste guztiak idatzizko erabilerarekin loturikoak dira: ohar, abisu edo kartelak, ordainagiriak edo faktura, toponimoa, esku-orria, autobus barneko pantailetako testua, informazio-liburuxka, etab. Horietan guztietan erakundeek euskara erabili ez dutelako helarazi dizkigute kexak herritarrek.

ERANTZUNAK

Agoizko Udalak helarazitako kexetako bati erantzun dio (262-2011). Adierazi digunez, neurriak hartu dira urraketa zuzentzeko. Herritarrek ez digute zio horretako bestelako kexarik helarazi.

Burlatako Udalak kexetako bati (218-2011) erantzun dio, akatsa onartuz eta arazoa konpondu dutela adieraziz.

Ergoienako Udalak Landa eta Hiri-Kontribuzioari buruzko agiria dela eta (570-2011), TRACASAk horrela igortzen diela erantzun du. Behatokiak jakin badaki beste erakunde bat dagoela tartean, baina Udalak bere izenean helarazten dizkie kexan aipatu agiriak herritarrei. Hortaz, berari dagokio euskarazko agiriak sortzea.

Iruñerriko Mankomunitateak 3 kexei erantzun die. Hiruretan iradokizuna eskertzeaz aparte, Mankomunitateak indarrean den araudia betetzeko konpromisoa hartua duela eta enpresa operadoreari erreklamazioa bidaltzeaz gain, gaia gainbegiratzeko duen prozedura hobetzeko eskaria ere egin diola adierazi digu. Gertaera salbuespenezkoa izan daitekeela edo dela ere adierazi dute, baina esan beharra dugu, autobusen barneko pantaila txikietako testuaren inguruko kexa (912-2011) 2012. urtean ere jaso dugula dagoeneko Behatokian. Hortaz, salbuespenezko egoera horrek luze dirau eta betikotzeko bidean ote den zalantza dugu.

BALORAZIOA

Aurten jasotako kexa guztiek lege-urraketa izaera dute. Kexak legeak ezarritako eremu euskalduneko eta mistoko erakundeei dagozkie, nahiz eta askoz ere gehiago diren eremu mistokoak.

Bi udalek eta mankomunitate batek izan ezik, gainerako erakunde guztiek aurreko urteetan ere kexak jaso dituzte eta beraz, beren jardueretan herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak errespeta ditzaten indarrean den legedia betetzeko eskatu izan zaie lehenago ere.

ONDORIOAK: NAFARROAKO UDALAK

Nafarroako Udalei zuzendutako 40 kexa jaso ditugu. Kexak eragin dituzten erakunde gehientsuenek aurreko urteetan ere herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak urratu izan dituzte. Kexen zioak ez dira berriak; lehenago ere jakinarazi izan zaie erakundeei zein esparrutan dituzten gabeziak; hala ere, ez dituzte hutsak konpondu. Horietako guztiek lege-urraketaren izaera dutela kontuan hartuta, zenbait erakundek axolagabekeria handiz jokatzen dutela ondoriozta dezakegu.

5 Administrazioetatik kanpoko gizarte--eragileak eta eremu sozioekonomikoa

5.1. Interes orokorreko zerbitzuak
5.2. Merkataritza-gune handiak, denda erraldoiak, kateak, etab.
5.3. Aisialdia
5.4. Finantzak eta aseguruak
5.5. Mundu asoziatiboa
5.6. Elikadura eta ostalaritza
5.7. Profesionalak, zerbitzuak eta merkataritza txikia

5.1. INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA

67 kexa jaso dira guztira 2011n.

EREMUAK	
ENERGIA-HORNITZAILEAK	14
GARRAIO-ZERBITZUAK	10
HEZKUNTZA	10
KOMUNIKAZIO-ENPRESAK	21
OSASUN-ZERBITZUAK	12
GUZTIRA	**67**

2. SINOPSIAK

ENERGIA-HORNITZAILEAK

Zenbakia: 412-2011	**EDF**	IEH
Arrazoia:	Maiatzaren 4an ADEME eta EDF erakundeentzat energia kontsumoei buruz telefono bidezko galdeketa eta hitzordu eskaintza egiteko, Uztaritzeko herritarra deitu duen langileak frantses hutsean bideratu du elkarrizketa. Galdeketa, berogailu eta argindar produkzioaren ingurukoa zen. Herritarrak, EDF eta ADEME erakundeek herritarrekin harremanetan egoteko langileei hizkuntza-irizpiderik ez emateagatik egin du kexa.	
Erantzuna:	EDF-SERVICE NATIONAL CONSOMMATEURS: *Jabetzen gara euskaldunen kopurua esanguratsua denaz eta erregio-hizkuntzak Frantziako ondare direnaz, baina ondare izateak ez die hizkuntza ofizial statusik ematen. Gainera, gogoratu nahi dizuet Frantziako Konstituzioaren 2. artikuluaren arabera, frantsesa dela Errepublikako hizkuntza. Horiek horrela, sentitzen dut gure zerbitzuetan euskararen erabilera ezin bermatu izatea.*	

Zenbakia: 1012-2011	**GAS NATURAL NAVARRA**	NAFARROA
Arrazoia:	Jakinarazpen idatzia bidali dio Iruñeko Alde Zaharreko bizilagun komunitate bati instalakuntzaren ikuskapena egitera pasako direla esateko. Jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 676-2011	**GDF-SUEZ**	IEH
Arrazoia:	GDF-SUEZ erakundeak abuztuaren 10a eta urriaren 3a bitarteko gas kontsumoaren gaineko fakturak helarazi dizkio Donibane Lohizunen bizi den herritarrari. Fakturak frantses hutsean dira.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 298-2011	**IBERDROLA**	EAE
Arrazoia:	Maiatzaren 12an Iberdrola konpainiara deitu zuen kontsulta bat egiteko. Euskaraz agurtu zuen telefonoa hartu zuena eta honek itxoiteko esan eta minutu gutxi batzuetara deia galdu egin zen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 352-2011	**IBERDROLA**	EAE
Arrazoia:	Iberdrolak oharra banatu zuen Altzako etxeetan maiatzaren 20an argindarra etengo zutela jakinarazteko. Oharra gaztelania hutsean idatzita zegoen.	
Erantzuna:	GIPUZKOAKO BANAKETA ARDURADUNA: *Huts egitea barkatzeko eskatzen diogu herritarrari. Egoera puntuala izan dela deritzogu, enpresa honen borondatea bezeroaren eskubideak errespetatzea baita, eta ildo honetan, txantiloi normalizatua dugu, elebiduna, eranskinean ikus dezakezuen bezala. Gure agindua da kasu guztietan modelo elebiduna erabiltzea, eta agindua behin eta berriz eman dugu.*	

Zenbakia: 362-2011	**IBERDROLA**	EAE
Arrazoia:	Iberdrola enpresak ekaineko faktura gaizki egin ziola eta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura deitu zuen ekainaren 28an. Gaztelaniaz egin zioten lehen harrera. Bezeroak arreta euskaraz egingo zion norbaitekin jartzeko eskatu eta 15 minutuz eduki zuten zain, inorekin hitz egin gabe, eta denbora hori igarota telefonoa eseki zioten.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 363-2011	**IBERDROLA**	EAE
Arrazoia:	Iberdrolak gaztelania hutsean bidali dio faktura Gasteizko herritarrari.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 495-2011	**IBERDROLA**	NAFARROA
Arrazoia:	Nafarroako eremu mistoko herritarrak Iberdrolatik jasotzen dituen fakturek eta publizitate orriek ez dute hitz bat ere euskaraz, den-dena gaztelania hutsean dago. Besteak beste, uztailean jaso zuen faktura gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 972-2011	**IBERDROLA**	EAE
Arrazoia:	Iberdrolaren www.visitavirtualtorreiberdrola.com web-orrian ez dago euskara hautatzeko aukerarik. Ingelesa hautatzeko, ordea, bai.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1059-2011	**IBERDROLA**	EAE
Arrazoia:	Iberdrola kontagailuak aldatzen aritu zen abenduan Deustun eta hori zela eta zenbait komunikazio atera zituen. Bada, bat ezik, gainerako guztiak gaztelania hutsean zeuden: gutuna, *Cuestiones de interés...*, auzoan jarritako iragarkia edo kontagailu berrian itsatsi beharreko eranskailua.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 469-2011	**LYONNAISE DES EAUX-SUEZ**	IEH
Arrazoia:	Lyonnaise des Eaux-Suez enpresak Senperen banatu jakinarazpena frantses hutsean zen. Bertan, abuztuaren 30ean 13:30etik 17:00etara ura moztuko zuela iragartzen zuen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 673-2011	**NATURGAS**	EAE
Arrazoia:	Naturgas enpresaren bezero egin ziren komunikazioak euskaraz eskaintzen zituztela esan zielako komertzialak. Kontratua txukun zegoen dena euskaraz, baina 2 faktura jaso dituzte eta %40 gaztelania hutsean dago, baita helbidea ere, nahiz eta kontratuan bezeroek dena euskaraz jarri zuten. Iraila hasieran telefonoz kexa egin zuten, baina esan zieten helbidea ezin dela aldatu eta bestea agian ere ez.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 706-2011	**RAMON DE URQUIJO**	EAE
Arrazoia:	Ramón de Urquijo S.A. enpresak, Aramaioko Udalaren esleipena duena, pasa den abuztuan Aramaioko postontzian sartutako oharra gaztelania hutsean zegoen	
Erantzuna:	RAMON DE URQUIJO S.A.: *Akatsa izan zen erdaraz idatzitako idazkia ipintzea. Hemendik aurrera, orain arte egin dugun bezala, euskaraz idatzitako idazkiak ipiniko ditugu.*	

Zenbakia: 205-2011	**REPSOL YPF**	EAE
Arrazoia:	Aramaioko herritarrak gaztelania hutsean jaso du etxean Repsolek apirilean bidalitako gutuna.	
Erantzuna:		

GARRAIO-ZERBITZUAK

Zenbakia: 66-2011	**ALSA**	NAFARROA
Arrazoia:	Herritarrak urtarrilaren 11n Iruñea-Donostia joan-etorria egin zuen. Bai Iruñean bai Donostian eman zizkioten ordainagiriak gaztelania hutsean idatzita zeuden.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 211-2011	**APPLUS-ITV**	EAE
Arrazoia:	Ibilgailuen azterketa teknikorako proba egin zuen APPLUS-ITVren Gasteizko egoitzan. Apirilaren 12an jasotako mezua, gogorarazteko errepikatu behar duela, gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 272-2011	**DHL EXPRESS**	EAE
Arrazoia:	DHL EXPRESSek gaztelaniaz idatzitako agiria utzi du. Erantzungailua ere gaztelaniaz dute, 902.123.030. Ondoren euskaraz egin nahi zuela adierazi du herritarrak eta euskaldun batekin pasatu arren, gaztelaniaz egin behar izan du langile hori beste departamentu batekoa baitzen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 44-2011	**EL TRANSBORDADOR DE BIZKAIA**	EAE
Arrazoia:	Getxo eta Portugalete artean dagoen Bizkaia Zubian edo Zubi Eskegian eduki guztiak gaztelania hutsean ematen dituen telebista multimedia jarri dute itxaron gelan.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 77-2011	**LA UNION**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak egunero hartzen du Algorta-Gasteizko autobusa, joan-etorrian. Hori dela eta, txartel eta gutun bat bidaltzen dizkiote urtero eta gaztelania hutsean jaso dituen hirugarren urtea da dagoeneko.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 737-2011	**LA UNION**	EAE
Arrazoia:	Azaroaren 12an arratsaldeko 16:15eko Bilborako autobusa hartu zuen Altsasun. Luzatu zioten ordainagiria, autobusean bertan zeuden kartelak eta aurrealdean jarritako kartela ibilbidea zehaztuz, Pamplona-Bilbao zioena, gaztelania hutsean zeuden. Azken kartel honek izen ofizialak ere ez ditu errespetatzen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 738-2011	**LA UNION**	EAE
Arrazoia:	Azaroaren 11n Iruñetik Bilborako ibilbidea egiten zuen autobusean ikusitako kartela gaztelania hutsean zegoen. Bertan zenbait gomendio idatzita zeuden.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 782-2011	**NORTESA**	EAE
Arrazoia:	Merkantzien garraio-enpresak erabiltzaileari luzatu dion albaranean, *Nortesa Garraioak Asteasuko Delegazioa* hitzak kenduta, gainerako azalpen guztiak, kontratuaren baldintza orokorrak barne, gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 636-2011	**VEOLIA TRANSPORT**	IEH
Arrazoia:	Udan zehar Donibane Lohizuneko igerilekuan Larrungo trein ttikia iragartzeko herritarren eskura ezarri esku-orriak frantsesez eta ingeleraz dira. Euskararen arrastorik ez da.	
Erantzuna:	LE PETIT TRAIN DE LA RHUNEKO LEHENDAKARIA: *Bi esku-orri ditugu. Bat frantsesez eta ingelesez da eta bestea gaztelaniaz eta euskaraz (gutunari atxikia). Donibane Lohizuneko igerilekuan gaztelaniaz eta euskaraz idatzitako esku-orriak agortu egin ziren une hartan.*	

Zenbakia: 641-2011	**VINCI PARK**	IEH
Arrazoia:	Frantses hustean jaso dute urriaren 10ean Donibane Lohizuneko etxeetan Vinci Park erakundeak hiri erdiko aparkalekuan harpidetza hartzeko eskaintzen berri emateko zabaldu duen esku-orria.	
Erantzuna:		

HEZKUNTZA

Zenbakia: 669-2011	**DEUSTUKO UNIBERTSITATEA**	EAE
Arrazoia:	Zenbait gradutara sartzeko egin beharreko probetan D ereduko ikasleak besteekiko desabantailan daude. Besteak beste, Kultura orokorrari buruzko proban Lengua Españolari buruzko jakintza maila eskatzen delako, baina ez Euskarari buruzkoa; Giza Zientzien kultura orokorrari buruzko testa gaztelaniaz egiten delako, baina ezin delako euskaraz egin eta horrez gain, bertan sartzeko Bigarren Hezkuntzako zenbait ikasgairen batez bestekoa eskatzen delako, adibidez Gaztelaniarena, baina ez Euskararena.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 704-2011	**DEUSTUKO UNIBERTSITATEA**	EAE
Arrazoia:	Deustu Aisiazko Ikaskuntzen Institutuak bidalitako *Curso de Especialización en Gestión Cultural en el Ámbito Local* delako publizitatea gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 764-2011	**IPES**	NAFARROA
Arrazoia:	IPES erakundearen liburutegiaren aldeko web gunea, ACTUABLEn dagoena, gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 116-2011	**KOMA LANGUAGE SERVICES**	EAE
Arrazoia:	Otsailaren 16an Koma Language Services hizkuntza-akademiara informazio eske idatzi zuen, greziera eta arabiera ikasteko ikastaroei buruz, euskaraz (weborrian euskaraz ere ageri baita informazioa) eta erantzuna gaztelania hutsean jaso zuen, inolako azalpenik gabe.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 443-2011	**MONDRAGON UNIBERTSITATEA**	EAE
Arrazoia:	Mondragón Unibertsitateak zenbait sukaldarirekin batera sortutako *Basque Culinary Center*-en izena ingelesez izateaz gain, eskola ordu guztiak gaztelaniaz eta ingelesez ematen dira.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 446-2011	**MONDRAGON UNIBERTSITATEA**	EAE
Arrazoia:	Mondragón Unibertsitateak zenbait sukaldarirekin batera sortutako *Basque Culinary Center*-en izena ingelesez izateaz gain, eskola ordu guztiak gaztelaniaz eta ingelesez ematen dira.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 655-2011	**MONDRAGON UNIBERTSITATEA**	EAE
Arrazoia:	Mondragón Unibertsitateak zenbait sukaldarirekin batera sortutako *Basque Culinary Center*-en izena ingelesez izateaz gain, eskola ordu guztiak gaztelaniaz eta ingelesez ematen dira.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 656-2011	**MONDRAGON UNIBERTSITATEA**	EAE
Arrazoia:	Mondragón Unibertsitateak zenbait sukaldarirekin batera sortutako *Basque Culinary Center*-en izena ingelesez izateaz gain, eskola ordu guztiak gaztelaniaz eta ingelesez ematen dira.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1011-2011	**UNIVERSIDAD DE NAVARRA**	NAFARROA
Arrazoia:	Gaztelania hutsean argitaratu eta zabaldu zuen abenduaren 13an Gizarte Zientzietako eraikinaren sarreran egitekoa zen Gabonetako Kontzertua eta egitaraua iragartzeko esku-orria.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 427-2011	**UNIVERSITÉ DE TEMPS LIVRE D'ANGELU - UTLA**	IEH
Arrazoia:	Angeluko erakundeak iraila hasieran, banatu duen 2011-2012 urteko ekintzen egitaraua frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

KOMUNIKAZIO-ENPRESAK

Zenbakia: 122-2011	**EUSKALTEL**	EAE
Arrazoia:	Apirilaren 1ean Euskaltelen izenean deitu zioten kable bidezko telebistari dagokion produktu bat saltzeko. Berak gestio guztiak euskaraz egin ditu beti eta deitu zionak gaztelania hutsean egin zion, euskaraz egiteko aukerarik eman gabe.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 832-2011	**EUSKALTEL**	EAE
Arrazoia:	Urriaren 17 goizean baja-emate zerbitzura deitu zuen herritarrak, eta euskaraz artatua izan nahi zuela adierazi zuen. Egokitu zitzaion telefonistak berak ez zekiela eta ea besteren batekin hitz egin nahi zuen galdetu zion. Herritarrak, baietz, noski! 10 bat minutuz telefonoan zain egon ostean, euskarazko kide guztiak okupatuta zeudela eta berriz galdetu zion ea gaztelaniaz artatzerik nahi zuen. Herritarrak, ezetz. Azkenean, langileak herritarrari datuak hartu zizkion euskaraz zekien langileren bat libratzen zenean deitzeko (datu guztiak gaztelaniaz, noski). Ba egunaren bukaeran oraindik ez zioten deitu.	
Erantzuna:	EUSKARAREN HIZKUNTZA KALITATEAREN ARDURADUNA: *Ahaleginak egiten ari gara egoera hori berriro gerta ez dadin. Euskalteli zerbitzua ematen dioten hornitzaileekin hitz egingo dugu, eta prozedurak gogoraraziko dizkiegu, bezeroari aukeratutako hizkuntzan erantzun diezaioten.*	

Zenbakia: 858-2011	**EUSKALTEL**	EAE
Arrazoia:	Euskaltelek Facebooken zabaldu duen AmonaExperta orrialdea ez dago euskaraz, gaztelania hutsean baizik.	
Erantzuna:	EUSKARAREN HIZKUNTZA KALITATEAREN ARDURADUNA: *Euskaltelen publizitate-nortasunaren parte izan da beti publizitatean euskara erabiltzea. Hori dela eta, kanpaina bakoitzeko publizitate-pieza guztiak euskaraz nahiz gaztelaniaz egiten ditugu, eta gainera, euskara da hizkuntza lehenetsia pieza elebidunetan. Horrez gain, web-gune korporatiboko jakinarazpen guztiak bi hizkuntzetan egiten ditugu.* *Aipatzen duzuen egoera arrazoi honengatik gertatu da: Facebook-en ezaugarriak eta komunikazio-estiloa direla eta, jakinarazpenak hizkuntza bakarrean egitea gomendatzen dute; beraz, Euskaltelek, batzuetan euskara erabiltzen du, eta beste batzuetan gaztelania (kasu honetan bezala).*	

Zenbakia: 979-2011	**EUSKALTEL**	EAE
Arrazoia:	Abenduaren 15ean erreklamazio bat egin zuen Euskatelen. Lehen arretako zerbitzuak euskaraz artatu zuen, baina erreklamazioaren zenbakia jakinarazteko bidali zioten SMS mezua gaztelania hutsean jaso zuen.	
Erantzuna:	EUSKARAREN HIZKUNTZA KALITATEAREN ARDURADUNA: *Euskaltelen gailuak prestatuta daude SMSak kontuaren titularrak harremanetarako hautatua daukan eta gure sistemetan erregistratuta dagoen hizkuntzan bidaltzeko. Nolanahi ere, zenbait kasutan, titularraren familiako kideek beste aukera batzuk eginak dituzte harremanetarako hizkuntzari dagokionez. Hori dela eta, hizkuntza-egokitzapena are gehiago hobetu nahian, urtarriletik martxan daukagu erreklamazioei erantzuteko SMSak erreklamazioaren hizkuntza berean bidaltzeko aukera - nahiz eta bat ez etorri kontuaren titularrak hautatutako hizkuntzarekin-.*	

Zenbakia: 1030-2011	**EUSKALTEL**	EAE
Arrazoia:	Azaroaren 18an Euskaltelen bezeroenganako arreta zerbitzura deitu zuen internet etxean noiz instalatuko zioten galdetzeko. Sistemak euskaraz zekien langilearekin hitz egiteko aukera eman zion, eta hala hautatu zuen herritarrak. Euskaraz zekien batekin egin zuen hasieran, baina teknikariarekin ipini zutenean, gaztelaniaz egin zion. Herritarrak euskaraz egin zion, baina hark ez zekien.	
Erantzuna:	EUSKARAREN HIZKUNTZA KALITATEAREN ARDURADUNA: *Akatsa izan da eta Euskaletelek hartu beharreko neurriak hartu ditu, berriro gerta ez dadin. Euskalteli zerbitzua ematen dioten hornitzaileekin hitz egingo dugu, eta gure prozedurak gogoraraziko dizkiegu, bezeroari aukeratutako hizkuntzan erantzun diezaioten.*	

Zenbakia: 1031-2011	**EUSKALTEL**	EAE
Arrazoia:	Euskaltelen Deustuko saltokian herritarrak ezin izaten du zerbitzua euskaraz jaso ez delako euskaraz dakien langilerik egoten.	
Erantzuna:	EUSKARAREN HIZKUNTZA KALITATEAREN ARDURADUNA: *Gure banatzailearekin harremanetan jarri gara eta gogorarazi diogu Euskaltelek zer hizkuntza-politika duen bezeroarekin harremanetan jartzeko orduan: bezeroari hark nahi duen EAEko hizkuntza ofizialean erantzun behar zaio.*	

Zenbakia: 1079-2011	**EUSKALTEL**	EAE
Arrazoia:	Euskalteleko bezeroenganako arreta zerbitzura deitu zuen herritarrak, eta zerbitzua euskaraz ala gaztelaniaz nahi zuen galdetu zioten. Euskara hautatu zuen eta euskaraz hartu zuten; horraino arazorik ez. Baina teknikariarekin jarri zutenean, gaztelania hutsean. Euskaraz zekienik ez ote zegoen galdetu, eta ezetz esan zioten.	
Erantzuna:	EUSKARAREN HIZKUNTZA KALITATEAREN ARDURADUNA: *Akatsa izan da eta Euskaltelek hartu beharreko neurriak hartu ditu, berriro gerta ez dadin. Bezeroei instalazio-zerbitzua ematen dien Euskaltelen hornitzailearekin hitz egingo dugu, eta gure prozedurak gogoraraziko dizkiegu, bezeroari aukeratutako hizkuntzan erantzun diezaioten.*	

Zenbakia: 755-2011	**JAZZTEL**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak Jazztel konpainiarekin sinatu zuen kontratua. Kontratu horretan gutunak euskaraz hartzeko aukera eskaintzen da, baina euskaraz eskatuta ere gaztelaniaz eskatu balitu bezala markatuta heldu zaio kontratua. Hiru aldiz jarri da harremanetan konpainiarekin harremanetarako laukian euskara ager zedin. Azken deian esan diote ea zergatik arduratzen den horrenbeste txikikeria horrekin fakturak euskaraz jasotzen baditu. Kontratua bera gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 956-2011	**JAZZTEL**	NAFARROA
Arrazoia:	Jazzteleko bezero egiterakoan faktura eta erantzungailu zerbitzua euskaraz izan zitzakeela esan zioten hitzez. Bada, faktura gaztelaniaz jaso du eta erantzungailu zerbitzura sartzerakoan informazioa gaztelaniaz ala ingelesez jaso dezake (*te han llamado* …), baina ez euskaraz.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 318-2011	**MOVISTAR**	EAE
Arrazoia:	1004 telefonora deitu zuen faktura bat gaizki zuelako eta katalanez erantzun zion erantzungailuak. Ulertzen duenez, nahi zuen aukera zapaldu zuen eta pertsona batek hartu zuen. Euskaldunik ote zegoen galdetuta ezetz erantzun zion, katalanez, galegoz eta beste hainbat hizkuntzatan ematen dutela zerbitzua, baina euskaraz ez.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 106-2011	**ORANGE**	EAE
Arrazoia:	Orangek duen erantzungailuko mezu guztiak gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 638-2011	**ORANGE**	IEH
Arrazoia:	Frantses hutsean jaso du urriaren 10ean Orange enpresak Donibane Lohizuneko etxeetan urriaren 20tik azaroaren 2a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria: *Nouveautés à saisir*.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 615-2011	**SAMSUNG**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak duen Samsung Galaxy S2 sakelakoak ez du telefonoaren hizkuntzatzat euskara jartzeko aukerarik eskaintzen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1063-2011	**SAMSUNG**	EAE
Arrazoia:	Azaroaren 18an erositako SAMSUNG LED TV UE22D5003 telebista aparatuak hizkuntzarekin zerikusia duen arazo bat ematen du: aparatua euskaraz ikusteko konfiguratu behar da pizten den aldiro. EITB3-n konfigurazioa automatikoki aldatzen da, telebista pizten den aldiro berriro konfiguratu behar da.	
Erantzuna:	SAMSUNG ELECTRONICS IBERIA S.A.U.: *aukera hori egon badago eta gidaliburuko 65. eta 66. orrialdeetan azaltzen da horretarako bidea.*	

Zenbakia: 70-2011	**VODAFONE**	NAFARROA
Arrazoia:	Lantokiko telefonoaren fakturak euskaraz bidaltzea lortu duen arren, fakturarekin bidaltzen dioten publizitatea gaztelania hutsean dago oraindik ere.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 327-2011	**VODAFONE**	NAFARROA
Arrazoia:	Iruñeko bulegora fakturarekin batera bidalitako publizitatea *Empresas hoy*, gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 358-2011	**VODAFONE**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak telefono konpainiaz aldatu da, Movistarretik Vodafonera, eta kontratua sinatu behar izan du Vodafonerekin. Ezin izan du kontratua euskaraz sinatu.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 518-2011	**VODAFONE**	NAFARROA
Arrazoia:	Vodafonek Iruñeko enpresa bati abuztuan bidalitako *Adivina, adivinanza power to you* publizitate-orria gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 948-2011	**VODAFONE**	NAFARROA
Arrazoia:	Vodafoneren Nafarroako eremu mistoko bezeroak jasotako informazioa gaztelania hutsean zegoen: *Siga disfrutando de las ventajas de Acuerdo Descuento*. Behin eta berriz egin du kexa herritarrak kontu honengatik.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 955-2011	**VODAFONE**	NAFARROA
Arrazoia:	Harremanak euskaraz nahi dituela adierazia duen enpresari Vodafonek gaztelania hutsean helarazi zion azaroko fakturarekin bidalitako *Empresas hoy* publizitate-orria.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1038-2011	**YOIGO**	NAFARROA
Arrazoia:	Yoigokk gaztelania hutsean bidali dio Nafarroako eremu mistoko biztanle bati publizitatea.	
Erantzuna:		

OSASUN ZERBITZUAK

Zenbakia: 322-2011	**CLINICA DE LA ASUNCION**	EAE
Arrazoia:	Herritarra batzuetan Andoaingo Clinica de la Asunciónera joaten da. Arratsaldez egoten den langile batek, nahiz eta euskara ulertu, ez du inoiz euskaraz erantzuten.	
Erantzuna:	ZUZENDARIA: *kexan azaldutakoak harritzen gaitu, gure langile gehienak euskaldunak direlako eta gure erakundeak euskararekiko duen sentsibilitatea kontuan harturik, bereziki bezeroekin dugun harremanetan.*	

Zenbakia: 624-2011	**CLINICA SAN MIGUEL**	NAFARROA
Arrazoia:	Herritarrari Iruñeko Clinica San Miguelen irailaren 29rako eman zioten zitazio-orria gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 625-2011	**CLINICA SAN MIGUEL**	NAFARROA
Arrazoia:	Iruñeko Clinica San Migueleko hizkuntza-paisaia osoa -kartelak, argibideak, inprimakiak…- gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:	ADMINISTRAZIOA: *Nafarroako Foru Erkidegoan zentro pribatuen seinalizazioa arautzen duen 29-2003 Foru Dekretua betetzen dugu eta Nafarroan dauden hizkuntzak errespetatzen ditugu.* BEHATOKIA: Nafarroan ez dago zentro pribatuen seinalizazioa arautzen duen dekreturik.	

Zenbakia: 10-2011	**CLINICA VIRGEN DEL PILAR**	EAE
Arrazoia:	Donostiako Clinica Virgen del Pilarren ez dago telefonoz harrera euskaraz egiten duenik. Herritarrak saiakera egin du eta zuzenean eskegi egiten dute.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 320-2011	**DYA**	EAE
Arrazoia:	DYAk aurtengo maiatzaren 22an *Deia* egunkarian jarritako iragarkia, haurrendako udalekua iragartzen zuena, gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:	BIZKAIKO BIDE LAGUNTZA ELKARTEko ARDURADUNA: *gure ohiko politika ele bietan argitaratzea da, baina kasu honetan presa zela eta gaztelaniaz egin zen. Ahalegina egingo dugu berriz ez gertatzeko.*	

Zenbakia: 572-2011	**HÉLIOS OPHTALMOLOGIE**	IEH
Arrazoia:	Herritarrak uztailaren 22an deitu zuen Hélios Ophtalmologieren Donibane Lohizuneko begien klinikara. Bertan, erantzungailuko mezua frantsesez eta espainolez da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 844-2011	**INSTITUTO CLÍNICO QUIRÚRJICO OFTALMOLÓGICO**	EAE
Arrazoia:	Bilboko Clínico Quirúrgico Oftalmológico Institutuan hizkuntza-paisaia osoa gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:	ICQO-KO KUDEATZAILE GERENTEA: *egia da aipatutako kartel guztiak gaztelania hutsean daudela. ICQOk barruko zein kanpoko komunikazioa aldatuko den prozesu aldaketa batean murgilduta gaude eta dagoeneko, euskaraz artatu nahi duenak badauka aukera, hala eskatuta.*	

Zenbakia: 899-2011	**LARRIALDIAK NET**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak ezin izan zuen www.larrialdiak.net webgunea euskaraz bistaratu, *euskera* klikatuz gero, honako mezua agertzen baitzen gaztelania hutsean: *Estamos procediendo a la ….* . Aipatu webguneak eta mezuak berdin jarraitzen dute 2012ko urtarrilaren 23an.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1016-2011	**MUTUA NAVARRA**	NAFARROA
Arrazoia:	Nafarroako legeak ezarritako eremu euskalduneko erakunde batean MUTUA NAVARRAren eskutik lehen sorospenei buruzko ikastaroa egin zuten azaroan eta ziurtagiria gaztelania hutsean bidali diete.	
Erantzuna:	MUTUA NAVARRAko ADMINISTRAZIO PROZESUEN ARDURADUNA: *eskerrak emateaz gain, jakinarazten dizugu erreklamazioa aintzat hartuko dugula.*	

Zenbakia: 316-2011	**PREVENCION NAVARRA**	NAFARROA
Arrazoia:	Prevención Navarrak Sakanako Mankomunitateko langileriari bidalitako txostena -2011ko martxoa- gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:	PREVENCIÓN NAVARRAko ADMINISTRAZIO PROZESUETAKO ATALBURUA: *helarazitako informazioa aintzat hartuko dugu.*	

Zenbakia: 584-2011	**SIMETRA**	IEH
Arrazoia:	Uztailaren 21ean SIMETRA erakundeak herritarrari helarazi dion afiliazio-egiaztagiria eta gutuna frantses hutsean dira. Bertan, herritarraren enpresak ordaindu kota jaso dela baieztatzen duen egiaztagiria helarazten zaio eta SIMETRAren internet gunearen berri ematen zaio.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 929-2011	**OSATU KOOPERATIBA ELKARTEA**	EAE
Arrazoia:	OSATU KOOPERATIBA ELKARTEAk duen webgunea ingelesez eta gaztelaniaz dago, ez ordea euskaraz. www.osatu.com	
Erantzuna:		

3. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

Hizkuntza-eskubide urraketa hauetako asko lege-urraketa ere badira; EAEko saltoki edo enpresekin zerikusia duten gehienak, hain zuzen ere. Izan ere, Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan jarduten duten interes orokorreko zerbitzuak eskaintzen dituzten enpresei lege-betebeharrak ezartzen dizkiete 6/2003 Legeak eta 123/2008 Dekretuak. Besteak beste, fakturak eta antzekoak, jendeari oro har zuzendutako jakinarazpenak eta betetzeko egiten diren inprimakiak euskaraz eta gaztelaniaz egin beharko lituzkete.

KEXEN ZIOA
Agiria euskaraz ez
Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Autobuseko txartela euskaraz ez
D ereduko ikasleek desabantaila
Erakundearen izena ingelesez
Eranskailua euskaraz ez
Erantzuna euskaraz ez
Erantzungailu zerbitzuko mezuak, etab. euskaraz ez
Eskolak gaztelaniaz eta ingelesez
Euskarazko konfigurazioak arazoak ematea
Faktura, albarana, ordainagiria... euskaraz ez
Gutuna, jakinarazpena, mezua edo SMSa euskaraz ez
Helbidea euskaraz ez
Idatzizko erantzuna gaztelaniaz
Inprimakia euskaraz ez
Kontratua euskaraz ez
Oharra edo kartela euskaraz ez
Publizitatea euskaraz ez: aldizkaria, egitaraua, esku orria, iragarkia…,
Telebista euskaraz ez
Telefono bidezko galdeketa, salmenta edo zerbitzua euskaraz ez
Telefonoaren hizkuntzatzat euskara ez
Toponimo ofizialak ez errespetatzea
Txostena euskaraz ez
Webgunea edo Facebookeko orrialdea, euskaraz ez
Zitazio-orria euskaraz ez
Ziurtagiria euskaraz ez

Hamaika kexek ahozko zerbitzuarekin dute zerikusia, bai aurrez aurrekoa eta bai telefono bidezkoa. Gainerako guztiak idatzizko erabilerarekin loturikoak dira; beraz, gehienak.

Deigarria egin zaigu Donibane Lohizuneko Hélios Ophtalmologie begietako klinikak erantzungailuko mezua frantsesez eta gaztelaniaz izatea, baina ez euskaraz; bertako berezko hizkuntzan ez, baina atzerrikoa den hizkuntzan bai (572-2011).

Euskaltelen hiru kexek (832-2011, 1030-2011, 1079-2011) telefonozko zerbitzua euskaraz jasotzeko aukera eskaini bai, baina gero langilerik ez egotearekin dute zerikusia eta hori larria iruditzen zaigu. Herritar batek Iberdrolara deitu eta zerbitzua euskaraz nahi zuela esandakoan, 15 minutuz itxoinarazi eta deia ondoren eten egin zioten (362-2011).

Idatzizkoen artean, badira maiz errepikatu diren zio batzuk: publizitatea, ordainagiriak eta jakinarazpenak euskaraz zabaldu ez izana, alegia. Aipagarria da, Vodafonek publizitatea gaztelaniaz bidaltzen jarraitzen duela, faktura euskaraz jasotzen duten bezeroei; hau da, Vodafonek jakin badaki bezero horiek harremanak euskaraz izan nahi dituztela, baina ez die jaramonik egiten eta hizkuntza-eskubideak sistematikoki urratzen ditu (70-2011, 327-2011, 518-2011, 948-2011 eta 955-2011).

Deustuko Unibertsitateak zenbait gradutara sartzeko egin beharreko probetarako ezarritako irizpideek D ereduko ikasleak kaltetu egiten dituela iruditzen zaigu (669-2011). Horrelako diskriminazioak eragitea larria iruditzen zaigu.

Mondragon Unibertsitateak zenbait sukaldarirekin batera sortutako *Basque Culinary Center*-ek zenbait kexa jaso ditu (443-2011, 446-2011, 655-2011 eta 656-2011) eta larria iruditzen zaigu kexa horien arrazoia. Izan ere, zentroaren izena atzerriko hizkuntza batean da eta eskolak emateko ere bertako berezko hizkuntza eta ofiziala den euskara erabili beharrean, gaztelania eta atzerriko hizkuntza den ingelesa erabiliko dira.

4. ERANTZUNAK

Energia-hornitzaileak izeneko azpi atalean, 14 kexatatik 3ren erantzuna jaso dugu. EDFk 412-2011 kexari erantzun dio eta erantzuna irakurritakoan, aitzinera begira ere, herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak urratzen jarraituko dutela ondoriozta dezakegu. Oso bestelakoak dira Iberdrolak 352-2011 kexari eta Ramón de Urquijok 706-2011 kexari emandako erantzunak. Bi kexak ohar bana gaztelania hutsean jarri izanak eragin zituen eta bi kasuetan akatsa izan zela eta aurrerantzean euskaraz idatzitako oharrak jarriko dituztela adierazi digute.

Garraio-zerbitzuak eskaintzen dituzten 14 enpresari igorri zaizkie kexak eta erantzun bat jaso dugu; Le Petit Train de La Rhune-k 636-2011 kexari emandakoa. Euskaraz eta gaztelaniaz idatzitako esku-orriaren alea igorri digute eta euskaraz gaztelaniaz baino askoz ere informazio gutxiago eskaintzen da. Beraz, euskararen erabilera orekatua lortu bitartean, zer egin badago.

Komunikazio-enpresak azpi atalean bideratutako 21 kexatatik 7ren erantzuna jaso dugu. Bat ez beste erantzun guztiak Euskaltelek igorritakoak izan dira. 832-2011, 1030-2011, 1031-2011 eta 1079-2011 kexen erantzunak antzekoak dira. Badirudi Euskaltelek arazoren bat duela bere hornitzaile eta banatzaileekin edo hizkuntza-irizpideak ez zituela argi ezarri, izan ere, erantzun guztietan Euskaltelek bere banatzaile edo hornitzaileei bezeroari hark aukeratutako hizkuntzan erantzun diezaioten gogoraraziko diela erantzun du.

Osasun zerbitzuekin lotutako 12 kexatatik 6ren erantzunak jaso ditugu. Bitxia da Clinica de la Asuncionek bere erantzunean erakundeak euskararekiko duen sentsibilitatea aipatzea eta erantzuna gaztelania hutsean helarazi izana. Bestalde, Clínica San Miguelek 625-2011 kexari emandako erantzunean 29/2003 Foru Dekretua aipatzen du, baina lege horrek Nafarroako Administrazio Publikoetako euskararen erabilera arautzen du, ez eremu pribatua eta gainera, egun ez da zentro pribatuetan euskararen erabilera jasotzen duen inongo legerik.

5. EREMUAREN BALORAZIOA

Jaso ditugun kexen zioak ugari direla ikusi dugu. Horrek adierazten du herritarrek horiek guztiak euskaraz jaso edo egin nahi dituztela, baina zailtasun ugari dituztela horretarako.

Ipar Euskal Herrian eta Nafarroa Garaian ez dago esparru honetan euskararen erabilera jasotzen duen legerik. EAEn egon badago, baina hartutako azken erabakiaren ondorioz, legeak ezarritako betebeharrak betetzen ez dituzten enpresei ezarrita zeuden zigorrak kendu egin dituzte. Ondorioz, suposatzekoa da erabakia hartu aurretik lege-urraketak izaten baziren, orain gehiago izanen direla.

Iberdrolaren dorrearen webgunea dela eta esan, euskaltzale batzuek abiatutako kanpaina baten bidez, ehunka herritar euskaldunek mezuak igorri zizkiotela Iberdrolari aipatu webgunearen euskarazko bertsioa sor zezan. Presio horren ondorioz, egun webgune horrek euskarazko bertsioa du.

5.2. MERKATARITZA-GUNE HANDIAK, KATEAK, DENDA ERRALDOIAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA

2011 urtean erabiltzaileek merkataritza-gune handi, kate eta denda erraldoiekin lotutako 75 kexa helarazi dizkiote Behatokiari.

2. SINOPSIAK

MERKATARITZA GUNE HANDIAK – KATEAK

Zenbakia: 378-2011	**ALMACO BAZTAN**	NAFARROA
Arrazoia:	Ekainean Senpereko etxeetan gaztelania hutsean zeuden esku-orriak banatu zituen Elizondon dagoen ALMACO BAZTAN dendak.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 453-2011	**APPLE ESPAÑA**	EAE
Arrazoia:	Ipad gailuan mezua grabatzeko aukera ematen du eta euskarazko esaldi bat grabatzeko eskatu zuen herritarrak. Applek errefusatu egin zuen testua, hitz debekatu bat azaltzen zela argudiatuz. Debekatutako hitza *eta* juntagailu kopulatiboa zen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 865-2011	**BUREAU VALLEE**	IEH
Arrazoia:	Bureau Vallée saltegiak Senpereko etxeetan azaroaren 30ean eguberriko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Un noël pour ronronner de plaisir!*	
Erantzuna:	DONIBANE LOHIZUNEKO SALTEGIKO ARDURADUNA: *nazio mailan egiten dugu aldizkaria. Hala ere, gaiarekiko sentiberak gara.*	

Zenbakia: 649-2011	**BUT**	IEH
Arrazoia:	But saltegiak Senpereko etxeetan irailaren 26tik urriaren 26a landako prezio berezien iragartzeko banatu duen publizitate-esku-orria frantses hutsean da: *Prix ouverture!*	
Erantzuna:		

Zenbakia: 20-2011	**CAPRABO**	NAFARROA
Arrazoia:	Clubcaprabo-ko kide den Nafarroako herritarrak *ficha modificaciones tarjeta cliente* delakoa, gaztelania hutsean jaso zuen.	
Erantzuna:	BEZEROEN ARRETARAKO ZERBITZUA: *Capraboren politika bezero bakoitzaren hizkuntza errespetatzea da; hori bezeroen datu-basean jasota dago. Bezeroak eskaintzen zaizkion parametroen barruan espresuki aukeratzen duen hizkuntzaren arabera egiten ditugu jakinarazpen pertsonalak, gaitasunagatik edo kantitateagatik ezinezkoa den kasuetan salbu.*	

Zenbakia: 467-2011	**CARREFOUR**	IEH
Arrazoia:	Carrefour saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan uztailaren 27tik abuztuaren 9ra bitarteko eskaintzen berri emateko banatu publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *La rentrée moins chère dès maintenant!*	
Erantzuna:	ZUZENDARIA: *frantsesa da Frantziako hizkuntza. Ezin dugu eskatutakoa bete baliabiderik ez dugulako, baina saiatuko gara seinaletikoa ele bietan jartzen.*	

Zenbakia: 468-2011	**CARREFOUR**	IEH
Arrazoia:	Carrefour saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan, irailaren 7tik 13ra bitarteko eskaintzen berri emateko banatu publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Micro prix; souriez cest la rentrée*.	
Erantzuna:	ZUZENDARIA: *frantsesa da Frantziako hizkuntza. Ezin dugu eskatutakoa bete baliabiderik ez dugulako, baina saiatuko gara seinaletikoa ele bietan jartzen.*	

Zenbakia: 503-2011	**CARREFOUR**	IEH
Arrazoia:	Carrefour saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan, irailaren 7tik 13 bitarteko eskaintzen berri emateko banatu publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Micro prix; souriez cest la rentrée*.	
Erantzuna:	ZUZENDARIA: *frantsesa da Frantziako hizkuntza. Ezin dugu eskatutakoa bete baliabiderik ez dugulako, baina saiatuko gara seinaletikoa ele bietan jartzen.*	

Zenbakia: 504-2011	**CARREFOUR**	IEH
Arrazoia:	Carrefour Market saltegiak irailaren 7tik 12ra bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean zabaldu da Donibane Lohizuneko etxeetan: *Jusqu'à -50% d'économies*.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 542-2011	**CARREFOUR**	IEH
Arrazoia:	Carrefour saltegiak iraila-urriko eskaintzen berri ematen duen gida informatikoa frantses hutsean eskuragarri ezarri du bere Donibane Lohizuneko saltegiaren informatika gunean.	
Erantzuna:	ZUZENDARIA: *frantsesa da Frantziako hizkuntza. Ezin dugu eskatutakoa bete baliabiderik ez dugulako, baina saiatuko gara seinaletikoa ele bietan jartzen.*	

Zenbakia: 914-2011	**CARREFOUR**	EAE
Arrazoia:	Abenduaren 17an Carrefourrek Olaberrian duen saltegiko harategian langile atzerritarra ari zen bezeroak zerbitzatzen; herritarraren aurretik egokitu zen bezeroarekin atzerriko hizkuntzan aritu zen. Herritarrari txanda iritsi zitzaionean herritarrak 2 xerra eskatu zizkion eta saltzaileak *en español* erantzun zion.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 434-2011	**CASA**	IEH
Arrazoia:	Casa saltegiaren sartzerako eskaintzen berri ematen duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean banatu du Donibane Lohizuneko etxeetan: *Tous les lampadaires et suspensions à - 20%.*	
Erantzuna:		

Zenbakia: 460-2011	**CASA**	IEH
Arrazoia:	Ekainean Casa saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan zabaldu publizitate-aldizkaria frantses hutsean zen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 870-2011	**CASA**	IEH
Arrazoia:	Casa saltegiak, eguberriko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 432-2011	**CONFORAMA**	IEH
Arrazoia:	Conforama saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan irailaren 6tik 19ra bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *14 jours pass discount jamais vu*.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 433-2011	**CONFORAMA**	IEH
Arrazoia:	Conforama saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan uztailaren 26tik abuztuaren 8ra bitarteko eskaintzen berri emateko banatu publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Fans de discount + de 150 bonnes affaires* dio.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 768-2011	**COVIRAN**	NAFARROA
Arrazoia:	Nafarroako eremu mistoko herritarrak jasotako esku-orriak hizkuntza akats larri batzuk ditu.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 292-2011	**DECATHLON**	EAE
Arrazoia:	Donostiako Decathlonek maiatzaren 5ean etxera bidalitako sei orrialdetako publizitatea gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

		EAE
Zenbakia: 295-2011	**DECATHLON**	
Arrazoia:	Donostiako herritarrak etxean jasotako Decathlon dendaren propaganda gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 347-2011	**DECATHLON**	EAE
Arrazoia:	Donostiako herritarrak Decathlonek bidalitako gutuna jaso zuen etxean. Hau gaztelania hutsean zegoen. Bertan, bazkidea izateagatik 6 eurotako opariaren berri ematen zioten. Iaz honelako beste gutun bat jaso zuenean bertan jarri zuen erreklamazioa, baino ez zuen erantzunik jaso.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 555-2011	**DECATHLON**	EAE
Arrazoia:	Urriaren 6an Barakaldoko Decathlon dendan izan zen eta atariko argibide orokor guztiak zein barneko kartelak eta eman zioten poltsako mezuak, tiketa eta faktura gaztelania hutsean zeuden. Horretaz gain, web guneak gaztelaniaz eta katalanez ibiltzeko aukera ematen du, ez ordea euskaraz.	
Erantzuna:	DECATHLON BARAKALDO: *Saltokietan euskararen normalizazioa lortzeko helburuarekin, Decathlon bere establezimenduak egun indarrean den legedira egokitzen ari da.*	

Zenbakia: 657-2011	**DECATHLON**	EAE
Arrazoia:	Irailaren 9an Donostiako Decathlonen dendan zenbait erosketa ordaindu behar izan zuenean, kutxan bertan egin behar izan zuen, horretarako dagoen ordenagailuak ez baitzuen euskaraz egiteko aukerarik ematen. Bai ordea, frantsesez, ingelesez, katalanez eta gaztelaniaz egiteko aukera.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 658-2011	**DECATHLON**	IEH
Arrazoia:	Frantses hutsean jaso du Decathlonek urriaren 13an Senpereko postontzietara helarazi publizitate-aldizkaria: *Votre ville, votre nouveau terrain de sport*.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 852-2011	**DECATHLON**	EAE
Arrazoia:	Ordainketa sistema aldatu eta auto-ordainketa sistema jarri du Decathlonek Usurbilgo saltokian. Ordenagailuaren hasierako pantailan hainbat hizkuntza eskaintzen dira aukeratzeko (gaztelania, ingelesa, catalana...); euskara ez dago hizkuntza horien artean, ordea.	
Erantzuna:	DECATHLON ESPAÑA: *Saltokietan euskararen normalizazioa lortzeko helburuarekin, Decathlon bere establezimenduak egun indarrean den legedira egokitzen ari da.*	

Zenbakia: 867-2011	**DECATHLON**	IEH
Arrazoia:	Frantses hutsean jaso du Decathlonek azaroaren 30ean Senpereko postontzietara helarazi publizitate-aldizkaria: *Du 26 novembre au 24 décembre offrez des sensations.*	
Erantzuna:		

Zenbakia: 525-2011	**E. LECLERC**	IEH
Arrazoia:	E. Leclerc saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan irailaren 7tik 17a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Technologie.mag, édition spéciale nouveauté rentrée* zioen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 643-2011	**E. LECLERC**	IEH
Arrazoia:	E. Leclerc saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan urriaren 12tik 22a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *C'est le Big Bang! 40% de baisse immédiate sur de nombreux produits* zioen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 650-2011	**E. LECLERC BIDAIAK**	IEH
Arrazoia:	E. Leclerc Voyages saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-esku-orria frantses hutsean da: *La brochure est arrivée!* zioen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 105-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Eroskik urtarrilean 30ean argitaratu iragarkian www.eroski.es-aportacioneseroski webgunera jotzeko argibidea ematen zuen. Webgunean egun horretan bertatik otsailaren 9ra arte behintzat ezin zen euskaraz lortu.	
Erantzuna:	EROSKIko EUSKARA PLANAREN KOORDINATZAILEA: *Eroskiko Euskara Planean jasotzen den bezala, Eroskiren euskarri guztiak, bereziki bezero edo herritarren esku egon daitezkeenak, 4 hizkuntzatan joan behar dute, besteak beste, euskaraz. Planak definitzen duenari jarraiki, euskaraz eta erdaraz egun eta momentu berberean egin behar da. Gure aldetik, ahalegin guztiak egiten ari gara webguneko elementu guztiak euskaraz eta erdaraz egiten eta momentu berean izatea. Hau bermatzeko gure ikuskapenetan gure webgunea ere ikuskatzen dugu.*	

Zenbakia: 160-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Eroski Taldeko Inbertitzaileen Klubeko bazkideei taloitegi modukoa bidali diete, dena gaztelania hutsean.	
Erantzuna:	*EROSKIko EUSKARA PLANAREN KOORDINATZAILEA: Eroskiko Euskara Planean jasotzen den bezala, eskuorri, txartel edo inprimakietako informazioa eta horiekin batera eman dezakegun edozein informazio-orri edo taloitegi euskaraz izateko eskubidea dute herritarrek. Hala eta guztiz, egia da batzuetan oraindik akatsak izaten ditugula eta ez dela euskara planean definitutakoa behar bezala betetzen. Kasu honetan, akats bat egon zen.*	

Zenbakia: 181-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Eroskik kaleratutako apirileko publizitateko hainbat produkturen zehaztapenak gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:	*EROSKIko EUSKARA PLANAREN KOORDINATZAILEA: (…) Euskararako eskuliburuan inprimaki horiek euskaraz eta gaztelaniaz nola sortu zehaztuta du. Hala eta guztiz, egia da batzuetan oraindik akatsak izaten ditugula eta ez dela guk definitutakoa behar bezala bermatzen promozio kanpaina guztietan. Aurrerantzean gure produktuen zehaztapen guztiak ele bietan izaten saiatuko gara (eta hala jakinarazi diogu arduradun guztiei).*	

Zenbakia: 184-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Eroskik Feu Vertekin batera apirilean Altzan kaleratutako sustapen-kanpaina iragartzeko orritxoa gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 287-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Martxoaren 25ean Buenavistako Eroskin artatu zuen langilea euskalduna izan arren, gaztelaniaz aritu zitzaion. Herritarrak euskaraz egiten ez duten galdetuta, langileak gaztelaniaz erantzun zion edozein hizkuntzatan egiteko gai zela.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 483-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Eroskiko Inbertitzaileen Klubeko bazkideek gaztelania hutsean jaso zuten uztaila hasieran *Club Inversor Talón Librería* gaia zuen e-mezua eta taloia.	
Erantzuna:	EROSKIko EUSKARA PLANAREN KOORDINATZAILEA: *Eroskiko Euskara Planean (…). Hala eta guztiz, egia da batzuetan oraindik akatsak izaten ditugula eta ez dela euskara planean definitutakoa behar bezala betetzen. Kasu honetan, akats bat egon zen.*	

Zenbakia: 662-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Eroski Taldeko Inbertitzaileen Klubeko bazkideek gaztelania hutsean jaso dute urritik abendura bitarteko deskontu-taloitegia.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 784-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Eroskik sortutako *Belle* markako produktuetako argibideak gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 785-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Eroskik *Belle* markari eskaintzen dion webgune-atala gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 847-2011	**EROSKI**	NAFARROA
Arrazoia:	Urrian Iruñeko Eroskin eskuko propaganda eskaini zieten: *BELLE tu belleza y tu bienestar*. Euskaraz eskatu zuten bai liburuxka eta bai informazioa ere. Ez bata eta ez bestea ez zieten euskaraz eskaini.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 942-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Durangoko herritarrak Eroskiko Inbertitzaileen Klubeko orrialde biko propaganda jaso zuten, gaztelania hutsean. Eroski hipermerkatuetako 48 orrialdeko propaganda liburuxkaren barruan txertatua zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 978-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Abenduaren 14an Eroski On Line zerbitzuaren bidez erosketa bat egiten saiatu zen webgunearen euskarazko bertsioan. Herritarrari gaztelania hutsean agertu zitzaion eragiketa ezin izan zela burutu jakinarazteko oharra. Honela zioen: *Se ha producido un error procesando la operación. Por favor, inténtelo más tarde*.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 983-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Zarautzen ireki behar zen hipermerkatua iragartzen zen publizitatea bidali zion Eroskik Usurbilgo herritarrari azaroan. Gaztelania huts-hutsean idatzita izateaz gain, bere etxeko helbidea ere gaztelaniaz zegoen eta Gipuzkoa izen ofiziala ez zuen errespetatzen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1078-2011	**EROSKI**	EAE
Arrazoia:	Abenduaren 17an gaueko 21:00ak aldera Eroskiren Bilboko Blas de Otero kaleko saltokian euskaraz agurtu zuen kutxako langilea. Gaztelaniaz galdetu zion orduan ea poltsarik nahi zuen, eta herritarrak euskaraz, ezetz erantzun zion. Ondoren, ea txanpon txikiagorik ote zuen galdetu zion, gaztelaniaz; herritarrak ezetz, sentitzen zuela, euskaraz erantzun. Txarto begiratu zion orduan, eta *eh?* esan, modu txarrez. Langilea erreakzio baten zain geratu zen, eta herritarrak gaztelaniaz esan arte ez zuen erreakzionatu.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 57-2011	**FAGOR**	EAE
Arrazoia:	Ur beroaren galdarari dagokion urteroko errebisioa egiteko hitzordua telefonoz eskatzerakoan ez zuen euskaraz egiteko aukerarik izan. Gaztelania hutsean egin behar izan zuen, euskaraz hitz egiteko inolako aukerarik izan gabe.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 534-2011	**FNAC**	IEH
Arrazoia:	FNAC saltegiaren sartzerako eskaintzen berri ematen duen gida informatikoa frantses hutsean ezarri du eskuragarri Baionako saltegiaren informatika gunean: *Guide fnac; sélection ordinateurs & tablettes; une rentrée irrésistible; farandole de nouveautés* dio.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 183-2011	**FEU VERT**	EAE
Arrazoia:	Feu Vertek Eroskirekin batera Altzan apirilean sustapen kanpaina baten berri emateko eskaini dioten orritxoa gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 681-2011	**FLY**	IEH
Arrazoia:	Fly saltegiak Senpereko etxeetan urrian eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Nuits inouïes. Literie de marque jusqu'a -30%* dio.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 182-2011	**FORUM SPORT**	EAE
Arrazoia:	Forumek apirilean Altzako etxera bidalitako publizitatea ia-ia gaztelania hutsean zegoen, euskarazko esaldi gutxi batzuk baizik ez.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 652-2011	**GAMM VERT**	IEH
Arrazoia:	Gamm Vert saltegiak Senpereko etxeetan irailaren 21etik urriaren 1a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Une rentrée de bonne compagnie!* zioen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 466-2011	**GIFI**	IEH
Arrazoia:	Gifi saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan uztailaren 26tik abuztuaren 3a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Rentrée 2011! Ouvert même le dimanche et le lundi 15 août* zioen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 639-2011	**GIFI**	IEH
Arrazoia:	Gifi saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan urriaren 11tik 19ra bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *La semaine de prix de folie* zioen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 866-2011	**GO SPORT**	IEH
Arrazoia:	Go Sport saltegiak Senpereko etxeetan azaroaren 21etik abenduaren 31a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Six mille cadeaux sportfs zioen.*	
Erantzuna:		

Zenbakia: 648-2011	**JARDILAND**	IEH
Arrazoia:	Jardiland saltegiak Senpereko etxeetan irailaren 21etik urriaren 2a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *12 jours Jardiland!* zioen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 465-2011	**LEADER PRICE**	IEH
Arrazoia:	Leader Price saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan uztailaren 25etik abuztuaren 7a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Oui au goût de vivre moins cher* zioen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 642-2011	**LEADER PRICE**	IEH
Arrazoia:	Leader Price saltegiak Donibane Lohizuneko etxeetan urriaren 12tik 23a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Maxi promos!*	
Erantzuna:		

Zenbakia: 700-2011	**LEROY MERLIN**	EAE
Arrazoia:	Urriaren 22an Leroy Merlinen Barakaldoko saltegian izan zen eta erosketen faktura euskaraz egiteko eskatu zuen. Ezin zela eta gaztelania hutsean luzatu zioten.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 872-2011	**LIDL**	IEH
Arrazoia:	Lidl saltegiak eguberriko eskaintzen berri emateko Donibane Lohizuneko etxeetan abenduaren 6an banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da. Abenduaren 7a eta 13a bitarteko eskaintza: *La qualité moins chère!*	
Erantzuna:		

Zenbakia: 556-2011	**MEDIA MARKT**	EAE
Arrazoia:	Urriaren 6an Barakaldoko Media Markt dendan izan zen eta erositakoan eman zioten tiketa eta faktura gaztelania hutsean zeuden. Horretaz gain, barruko kartel gehienak gaztelania hutsean ikusi zituen, publizitate esku-orrian ere gaztelania da nagusi, esaldi batzuk izan ezik eta ez zuen aurkitu euskaraz artatu ahal zuen langilerik. Egun horretan erositakoa ordaintzean, langileak azaldu zion programak faktura euskaraz egiteko aukera eman arren, ez zuela inprimatzen. Ondorioz, faktura gaztelaniaz hartu behar izan zuen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 850-2011	**MEDIA MARKT**	NAFARROA
Arrazoia:	Iruñerriko Media Markten faktura gaztelania hutsean egin zioten, bezeroak euskaraz nahi zuela adierazi zien arren. Ordainagiria ere gaztelaniaz baino ez dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 606-2011	**MEDICAL OPTICA**	EAE
Arrazoia:	Abuztuaren 12an e-maila jaso zuen inkesta batean parte hartzeko eskatuz. E-maila eta inkesta, biak, gaztelania hutsean baino ez zeuden.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 289-2011	**MULTIOPTICAS**	EAE
Arrazoia:	Martxoaren 22an Donostiako Groseko MultiÓpticas dendak bidalitako SMSa, betaurrekoak prest zituela gogorarazten ziona, gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 868-2011	**NETTO**	IEH
Arrazoia:	Netto saltegiak Senpereko etxeetan azaroaren 2tik 6a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Du 2 au 6 novembre 2011, plus j'achète moins c'est cher zioen.*	
Erantzuna:	SENPEREKO SALTEGItik: *promozio aldizkariak nazional mailan inprimatzen ditu Zentralak. Ahatik, gure saltegien seinaletika eta tokiko publizitateak, gure bezeroek euskaraz eta frantsesez eskuratzen ahal dituzte.*	

Zenbakia: 1064-2011	**OKI**	EAE
Arrazoia:	OKiren V19BLED telebista aparatuak hizkuntzarekin zerikusia duen arazo bat ematen du: aparatua euskaraz ikusteko konfiguratu behar da pizten den aldiro. EITB3-n konfigurazioa automatikoki aldatzen da, telebista pizten den aldiro egin behar delarik.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 464-2011	**OPTIMUM VISION**	IEH
Arrazoia:	Optimum Vision saltegiaren uztailaren 25etik 30a bitarteko eskaintzak aurkezten duen esku-orria frantses hutsean zabaldu du Donibane Lohizuneko etxeetan.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 842-2011	**PEAUGOT-TORREGROSA**	NAFARROA
Arrazoia:	Herritarrari faktura eta informazio osagarria gaztelania hutsean eman dizkiote urrian.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 680-2011	**ROADY**	IEH
Arrazoia:	Roady saltegiak Senpereko etxeetan urriaren 26tik azaroaren 19a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Spécial anniversaire* dio.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 520-2011	**SABECO**	NAFARROA
Arrazoia:	Arraiozen kokatua den NAFAR MENDI saltegiaren aurkezpen esku-orria frantses hutsean banatu da Baionako Glain aparkalekuko autoetan irailaren 7an.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 803-2011	**SABECO**	NAFAROA
Arrazoia:	Abenduaren 7an NAFAR MENDIko gasolindegian abenduaren 1etik 15era bitarteko eskaintzen berri ematen zuen publizitatea eman zioten; azaleko *Gabonak zugandik hurbil* esaldia kenduta, ez dago hitz bat bera ere euskaraz. Hipermerkatuan eroskets egindakoan eman zioten tiketa ere, gaztelania hutsean baino ez dago; erositako produktuen zerrenda nahiz bestelako mezuak.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 845-2011	**SAUNIER DUVAL**	EAE
Arrazoia:	Abenduaren 14an Madriletik deitu zioten etxera. Egun on esateko eskatu zion deitu zion neskari. Honek *Ay la guapa. A tomar por culo* esan eta telefonoa eskegi zion.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1060-2011	**SUPER AMARA**	EAE
Arrazoia:	Bortzirietako herritarrek Irungo Super Amara supermerkatuko inauguratze propaganda gaztelania hutsean jaso zuten eta gainetiko propaganda guztietan ere ez da hitz bat bera ere egoten euskaraz.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 871-2011	**TOP OFFICE**	IEH
Arrazoia:	Top Office saltegiak eguberriko eskaintzen berri emateko Donibane Lohizuneko etxeetan abenduaren 6an banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da, *Le noël branché* izenburupean.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 56-2011	**TOYS "R" US**	NAFARROA
Arrazoia:	Iruñeko Toys "R" us dendan emandako ordainagiria gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 873-2011	**TRIBORD**	IEH
Arrazoia:	Hendaiako Tribord saltegiak eguberriko eskaintzen berri emateko Donibane Lohizuneko etxeetan abenduaren 6an banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Offrez lui sa passion!!!!*	
Erantzuna:		

Zenbakia: 550-2011	**VIRGIN**	IEH
Arrazoia:	Virgin saltegiak bere Baionako saltegiaren atarian abuztuaren 16tik irailaren 13a bitarteko eskaintzen berri emateko banatu duen publizitate-aldizkaria frantses hutsean da: *Du 16 août au 13 septembre 2011, faîtes une rentrée remarquée* zioen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 646-2011	**YELL**	NAFARROA
Arrazoia:	Saltokiaren webgunean izenburua eta helbidea euskaraz ere jartzeko eskatu zien. Jakinarazi diotenez, webguneko testuak hizkuntza bakarrean joan daitezkeenez, gaztelaniaz jarraituko dute.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 653-2011	**YELL**	NAFARROA
Arrazoia:	Orrialde horietan web-orria edukitzeko aukera eskaini zioten Iruñeko dendariari eta baiezkoa eman zuen. YELL agentziak orria sortu zien, baina dendaria ez zegoen ados establezimenduaren helbidea gaztelania hutsean agertzen zelako eta datuak euskaraz eta gaztelaniaz agertzea nahi zutela jakinarazi zioten. Agentziak erantzun zien araudiak ez zuela orria ele bietan egitea ahalbidetzen eta gaztelaniaz utziko zutela.	
Erantzuna:		

3. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

KEXEN ZIOA

Publizitate euskarriak gaztelania hutsean
Faktura eta ordainagiriak euskaraz ez
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Webguneetako edukiak euskaraz ez
Hizkuntza-paisaiako elementuak gaztelaniaz soilik
Jakinarazpenak gaztelania hutsean
Produktuen informazioa euskaraz ez
Agiriak gaztelania hutsean
Akatsak euskaraz

Euskararen erabilera akastunak eragindako kasua kenduta, gainerako kexa guztietan eskubidea urratu da, eta hainbat kasutan EAEko 6/2003 Legea, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuarena ere bai, herritarrek ezin izan dutelako arreta euskaraz jaso, hizkuntza-paisaiako elementuak, fakturak, ordainagiriak, jakinarazpenak euskaraz ez zeudelako edota produktuen informazioa erdaraz soilik ematen delako.

Dena den, esan beharra dago, lege-urraketa kopurua ez dela handiagoa, batetik, Ipar Euskal Herriko eta Nafarroako kontsumitzaile eta erabiltzaileek inolako lege babesik ez dutelako hizkuntza-eskubideei dagokienez, eta bestetik, EAEko 6/2003 Legeak, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuarenak, publikoak ez diren enpresei inolako betebeharrik ez dielako ezartzen publizitatearen alorrean.

Kexen zioari dagokionez, bildu ditugun kexen bi herenetan publizitate-euskarriak euskaraz ez egotea izan da herritarrek salatu duten gertaera. Jarraian, faktura eta ordainagiriak gaztelania hutsean idatzita egotea, webguneetako informazioa euskaraz ez egotea, ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzea, hizkuntza-paisaiako elementuak euskaratu gabe egotea eta herritarrei helarazitako jakinarazpenak gaztelania hutsean idatzita egotea izan dira herritarrek gehien aipatu dituzten zioak.

Kexak jaso dituzten establezimenduei erreparatuz gero, EROSKI (14), DECATHLON (8), CARREFOUR (6) izan dira, gehien nabarmendu direnak.

EROSKIren kasuan, etxeetan edo saltegietan banatzen duen publizitatea gaztelania hutsean egotea, webguneko zenbait eduki euskaraz ez egotea, Inbertitzaileen Klubeko taloitegia gaztelania hutsean egotea, langilea euskalduna izanda ere ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzea, produktuen gaineko argibideak euskaraz ez ematea eta Gipuzkoaren izen ofiziala ez errespetatzea izan dira zioak.

DECATHLONek publizitatea gaztelania eta frantses hutsean egiteagatik, auto-ordainketarako ezarri duen sistema berrian hizkuntzen artean euskara ez eskaintzeagatik, hizkuntza-paisaiako elementuetan euskara ez sartzeagatik eta gutuna gaztelania hutsean bidaltzeagatik jaso ditu kexak. Ikus daitekeenez, hizkuntza-eskubideen urraketa sistematikoa da establezimendu honen jardunean.

CARREFOUR kateak Ipar Euskal Herrirako sortzen duen publizitatean euskara baztertzeagatik eta ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzeagatik hartu ditu kexak.

MEDIA MARKTen kasuan, 2 kexa bakarrik jaso badituzte ere, fakturak eta ordainagiriak gaztelania hutsean egiteak, hizkuntza-paisaiatik euskara baztertzeak eta publizitate euskarrietan euskararen presentzia testimoniala izateak eskubideen urraketa sistematikoa dela adierazten dute. Urteak joan, urteak etorri, kexa berberak jasotzen ditu gainera.

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideak ez ezik, legeak ezarritako betebeharrak ere ez dira errespetatzen.

4. ERANTZUNAK

Merkataritzako kate eta establezimendu handiek oso azalpen gutxi eman dituzte egin zaizkien kexen inguruan.

BUREAU VALLÉEk adierazi du ulertzen dutela Senpereko herritarraren erreklamazioa, baina aldizkariak nazio mailakoak direla eta euskaraz eginaraztea gastu gehigarria litzatekeela urte eta erdi besterik ez duen euren enpresarentzat. Beraz, euskaraz ez egiteko arrazoia ez dela bizi diren eta lan egiten duten herriko hizkuntzarekiko sentiberatasun eza, ekonomikoa baizik.

CAPRABOko Bezeoen Arretarako Zerbitzuak adierazi du, erakundearen politika bezero bakoitzaren hizkuntza errespetatzea dela eta bezeroak eskaintzen zaizkion parametroen barruan aukeratzen duen hizkuntzaren arabera egiten dituztela jakinarazpen pertsonalak, gaitasunagatik edo kantitateagatik ezinezkoa den kasuetan salbu.

CARREFOURen Donibane Lohizuneko saltegiko Kontsumitzaileen Zerbitzutik eskertu egin dute erreklamazioa egin izana, bezeroarekin duten konfiantza hobetzeko lagungarri zaielako. Horregatik, eta bezeroen eskakizunekiko sentibera direlako, katearen zuzendaritzari gure oharrak helarazi dizkiotela jakinarazi dute, gaiaren inguruko hausnarketa egin dezaten. CARREFOURen zuzendaritzatik, berriz, Frantziako hizkuntza frantsesa dela azaldu dute, eta eskatzen zaiena betetzeko baliabiderik ez dutela baina seinaletika ele bietan jartzen ahaleginduko direla.

DECATHLONek bi instantzitatik helarazi ditu azalpenak: Barakaldoko saltegitik eta DECATHLON Españatik. Biek gauza bera diote, euren establezimenduak egun indarrean dagoen legedira egokitzen ari direla (abenduaren 22ko 6/2003 Legea, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuarenera, alegia) euskararen erabilera normalizatzeko asmoz.

EROSKIk Euskara Planaren Koordinatzailearen bidez helarazi ditu azalpenak. Eroski Koop. E.ko fundazioko Estatutuen 7. artikuluan jasotzen denez, euskara koofiziala da Kooperatibaren eremuan, eta horrelaxe definitzen eta defendatzen omen dute bere organo sozialek.

Dio Eroskiko Zuzendaritza Nagusiak 1999an formulatu zituela euskara-politikari behin betiko forma emango zioten funtsezko dokumentuak. Urte batzuk geroago, 2003an, sortu omen zen 1. Euskara Plana, eta horren ondotik, 2 urtero berriztatzen omen dute euskara plana.

Plan horretan jasotzen den bezala, Eroskiren euskarri guztiak, bereziki bezero edo herritarren esku egon daitezkeenak, 4 hizkuntzatan joan behar omen dute, besteak beste, euskaraz.

Eroskik bere planean definituta duela dio herritarrek eskubidea dutela eskuorri, txartel edo inprimakietako informazioa euskaraz izateko, eta Euskararako eskuliburuan zehazten omen da inprimaki horiek euskaraz eta gaztelaniaz nola sortu. Hala eta guztiz ere, egia omen da batzuetan oraindik akatsak izaten dituztela eta ez dela euskara planean definitutakoa behar bezala bermatzen promozio kanpaina guztietan.

Web orriari buruz esan dute, ahalegin guztiak egiten dituztela webguneko elementu guztiak euskaraz eta erdaraz eta momentu berean egon daitezen, eta hori bermatzeko webgunea ere ikuskatzen dutela euren ikuskapenetan.

Publizitatean produktuei buruz gaztelania hutsean ematen ziren zehaztapenei dagokienez, esan dute produktu horien zehaztapenak euskaraz jartzea ez dela posible dagoeneko, promozioa amaitu delako, baina aurrerantzean produktu guztien zehaztapen guztiak ele bietan egon daitezen saiatuko direla eta hala jakinarazi dietela arduradun guztiei.

Inbertitzaileen klubeko taloitegiak direla eta, akatsa izan zela dioten arren, bazkideak hiru hilabetetik hiru hilabetera jasotzen dituen taloitegiak gaztelania hutsean jasotzen jarraitzen du.

INTER MARCHÉk jakinarazi du euren bezeroei promozioen berri emateko etxera bidaltzen dizkieten aldizkariak ezin dituztela euskaratu, zentralak nazio mailan argitaratzen dituelako. Saltegietako seinaletika eta tokiko publizitatea, aldiz, euskaraz eta frantsesez eskura omen ditzakete bezeroek.

Barakaldoko LEROY MERLIN establezimenduak, barkamena eskatzen dio faktura euskaraz eskuratzerik izan ez zuen bezeroari, eta herritarrari urratutako lege artikuluen zerrenda zentraleko zuzenbide-sailari bidali diotela jakinarazi dute, haiei dagokielako horren inguruko erabaki eta neurriak hartzea. Azalpenokin batera euskaraz bidali diote faktura herritarrari, dendan eskatuz gero, euskaraz eskuratzea posible dela ohartaraziz. Esan beharra dago, ustez euskaraz bidali dioten faktura horretan kontzeptu gehienak gaztelaniaz adierazita ageri direla.

5. EREMUAREN BALORAZIOA

Behatokiak behin eta berriz adierazi du merkataritza jardunean euskararen erabilera arautzeko indarrean den legediaren ezegokitasuna. Izan ere, Nafarroa eta Ipar Euskal Herriko legediak inolako babesik gabe uzten ditu kontsumitzaile eta erabiltzaile euskaldunak.

Euskal Autonomia Erkidegoko araudia, berriz, partziala da, eta merkataritza jarduneko eremu eta aspektu jakin batzuetan euskara erabiltzeko eskubidea aitortzen bada ere, beste zenbait arlo, hala nola, publizitatea eta produktuen etiketatzea albo batera uzten ditu.

Sinopsietan ikus daitekeen moduan, publizitate alorrean hizkuntza betebeharrak arautu gabe egoteak kalte handia eragiten die euskaldunen hizkuntza-eskubideei, gaztelaniaz ematen den informazioa euskaraz ematea unean uneko establezimendu edo enpresaren borondatearen baitan gelditzen delako, indarrean den araudia medio.

Ondorioz publizitatea euskaraz jasotzeko eskubidea Euskal Herri osoan eta modu sistematikoan urratzen da, salbuespenak salbuespen, merkataritza-gune eta kateek ez dutelako neurri esanguratsurik hartu publizitatean euskarari berdintasunezko trataera emateko.

Bestetik, Jaurlaritzak 6/2003 Legearen eta 123/2008 Dekretuen gainean egindako aldaketek, ez diote inolako mesederik ekarri salerosketen alorreko hizkuntza-eskubideen bermeari. Hala, dekretuak kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideak babesteko ezarritako betebeharretara egokitzeko epea luzatu izanak, neurririk ez hartzera edota abiarazita zituzten neurriak bertan behera uztera eraman ditu establezimenduak. Horrela, ez da harritzekoa herritarrei kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa eskubideak aitortu zitzaizkienetik 9 urte joan diren arren, euskara establezimenduetako hizkuntza-paisaiatik baztertua egotea, herritarrei jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzea, faktura eta ordainagiriak gaztelania hutsean luzatzea, ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzea, eta sarritan zerbitzua euskaraz eskatzeagatik erantzun txarrak eta errespetu gutxiko jarrerak pairatu behar izatea.

Aurrera begira jarrita, panorama ez da askoz hobea begitantzen. Izan ere, alderdi politiko zenbaiten ekimenak, 6/2003 Legeak hizkuntza-eskubideen bermerako ezarritako betekizunak ez betetzeagatik aurreikusten zituen isun eta zehapenen artikulua baliogabetzeko bidea ireki du 2011n, eta ondorioz legea indar betearazlerik gabe eta herritarrak babes eraginkorrik gabe uztea.

5.3. AISIALDIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA

77 kexa jaso dira guztira 2011n.

EREMUAK	
AISIALDIA	24
KIROLA	15
KULTURA	20
HEDABIDEAK	18
GUZTIRA	**77**

2. SINOPSIAK

AISIALDIA

Zenbakia: 857-2011	**CASINO KURSAAL**	EAE
Arrazoia:	Urri erdialdean Donibane Lohizunen etxeko postontzian Donostiako Casino Kursaalen publizitatea frantses hutsean jaso du.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 260-2011	**CIRC ZIRKO-KONPAINIA**	EAE
Arrazoia:	Circ izeneko zirku konpainiak maiatzaren 28an Alegian eskaintzekoa duen ikuskizuna iragartzeko Udalak baimenduta jarri dituen kartelak gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 429-2011	**DONIBANE LOHIZUNEKO TREN TTIKIA**	
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko igerilekuan Donibane Lohizuneko herria bisitatzeko tren ttikia iragartzeko herritarren eskura ezarri esku-orriak frantsesa, gaztelania eta ingelesa erabiltzen ditu. Bisitak frantsesez, alemanez, ingelesez eta gaztelaniaz proposatzen dira, euskaraz ez, ordea. Webgunea ere frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 84-2011	**DONOSTIAKO AQUARIUMA**	EAE
Arrazoia:	Donostiako Aquarium-aren Facebook orrialdeko eduki guztiak gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:	GIPUZKOAKO OZEANOGRAFIA FUNDAZIOAREN ZUZENDARI GERENTEA. *Elebitasuna indartzeko konpromisoa dugu. Facebook-en zintzilikatzen diren iruzkinak argitaratzen ditugun albisteekin dute zerikusia (…) eta kasu horretan lotura-orriko jatorrizko hizkuntza errespetatzen da. Gure publikoa oso zabala eta jatorri ezberdinekoa da, horrek malgutasunez jokatzera behartzen gaitu, bereziki gizarte sareetan.*	

Zenbakia: 513-2011	**GOLEM LA MOREA**	NAFARROA
Arrazoia:	Uztailaren 17an Golemen Moreako zinemetan luzatu zizkioten sarrerak gaztelania hutsean idatzita zeuden.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1033-2011	**GOLEM LA MOREA**	NAFARROA
Arrazoia:	Azaroaren 30ean Gartxot euskarazko filma ikusten izan ziren Morean. Bada, luzatu zizkieten sarrera-txartelak ez zeuden euskaraz idatziak: *Sala, Fila, Butaca, Reducido, Depen...*	
Erantzuna:		

Zenbakia: 623-2011	**GOLEM ITAROA**	NAFARROA
Arrazoia:	Golemen Itaroako zinemetan dagoen hizkuntza-paisaia osoa, kartelak, sarrerak, argibideak, etab. gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 463-2011	**HELIANTHAL TALASSO**	IEH
Arrazoia:	Helianthal talasoak udan zehar Donibane Lohizuneko etxeetan banatu duen liburuxka frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1075-2011	**HELIANTHAL TALASSO**	IEH
Arrazoia:	Herritarrak Helianthal talasoaren *Peps!* aldizkaria frantses hutsean jaso du talasoan bertan abenduaren 26an.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 482-2011	**KULTURBIDE**	EAE
Arrazoia:	Ekainean Bernedoko aterpea kudeatzen duen Kulturbide aventura, ocio y cultura enpresara deitu zuen eta ezin izan zuen erreserba euskaraz burutu.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1070-2011	**LE ROYAL ZINE ARETOAK**	IEH
Arrazoia:	Miarritzeko Le Royal zinemaren, abenduaren 9tik 13ra bitarteko egitaraua, 88. zenbakia, frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 87-2011	**MUSEALIA ENTERTAINMENT**	EAE
Arrazoia:	*Human Bodies* erakusketaren webgunea gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 630-2011	**MUSEE ASIATICA**	IEH
Arrazoia:	Herritarra Miarritzeko Asiatica museora joan zen urriaren 10ean. Erakusketa frantses hutsean da, esku-orriak frantsesez, ingelesez eta gaztelaniaz eskuratu daitezkeelarik. Haatik, azalpen zehatzak ematen dituen liburuxka euskaraz eskuratu daiteke, baina hizkuntza-kalitatea ez da ona.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 977-2011	**MUSEO DEL ENCIERRO MUSEUM**	NAFARROA
Arrazoia:	Museo del Encierro Museum-ek gaztelaniaz eta ingelesez argitaratu du museoaren berri ematen duen *60 minutos de visita por solo 8 €* publizitate-orria. Euskaraz, ordea, ez da hitzerdirik ageri.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 431-2011	**MVC BAYONNE**	IEH
Arrazoia:	Baiona zentroko MVC egituraren 2011-2012 urteko egitaraua frantses hutsean banatu da iraila hasieran.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1002-2011	**MVC BAYONNE**	IEH
Arrazoia:	Azaroaren 12tik 20ra iragan den 14. Nazioarteko Elkartasun astearen kari plazaratu duen egitaraua, *Droits à l'essentiel*, frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 437-2011	**OIHANA LE PARC D'AVENTURES**	IEH
Arrazoia:	Urruñan kokatua den Oihana aisialdi erakundearen aurkezpen esku-orria frantses hutsean zabaldu da Donibane Lohizuneko Ravel aparkalekuan aparkatuak ziren autoetan iraila hasieran.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 438-2011	**ORTILLOPITZ**	IEH
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko igerilekuan Saran kokatua den Ortillopitz euskal etxearen bisitak iragartzeko herritarren eskura ezarri esku-orria frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1073-2011	**REX ZINEMAK**	IEH
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Le Select zinemaren abenduaren 14tik 27ra bitarteko egitaraua, 55. zenbakia, frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 376-2011	**SARAKO LEZEAK**	IEH
Arrazoia:	Herritarrak ezin izan du uztailaren 17an Sarako leizeetan euskarazko bisitarik egin, aldez aurretik galdegin behar zelako. Galdera euskaraz egin eta *Hay en castellano* erantzun diote.	
Erantzuna:	ZUZENDARIA: *ahalegin handia egiten dugu. Lau hizkuntzatan egiten ditugu bisitak eta harreran dagoenak erabakitzen du, faktore batzuen arabera, zein hizkuntzatan egiten diren.*	

Zenbakia: 633-2011	**SARAKO LEZEAK**	IEH
Arrazoia:	Sarako Lezeen aurkezpen esku-orria frantsesez eta ingelesez da: *The Caves of Sare; Visite guidée en son et lumière, Guides tour in sound & light.*	
Erantzuna:	ZUZENDARIA: *euskararen aldeko ahalegin handia egiten dugu.*	

Zenbakia: 430-2011	**STE. LABAT-L.B.S.**	IEH
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Ravel aparkalekuko autoetan udan zehar asteazken eta igandero Labat erakundeak antolatu zezen ikusgarria iragartzeko esku-orrian, gaztelania, ingelesa eta alemanezko laburpenak agertzen badira ere, frantsesa nagusitzen da baina euskararen arrastorik ez.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 439-2011	**URTUBIKO GAZTELUA**	IEH
Arrazoia:	Udan zehar Donibane Lohizuneko igerilekuan Urtubiko gazteluaren bisitak promozionatzeko herritarren eskura ezarri esku-orriak frantsesa, gaztelania eta ingelesa erabiltzen ditu . Euskararen arrastorik ez da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 620-2011	**WITRYH ESCUELA DE YOGA**	NAFARROA
Arrazoia:	Irailaren 13an Witryh Escuela de Yogak Iruñeko Arrotxapeako postontzietan banatutako foiletoa gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

KIROLA

Zenbakia: 1045-2011	**ABADIÑO KIROL ELKARTEA**	EAE
Arrazoia:	Abadiño Kirol Elkartearen webguneko orrialde nagusian *sartu* zein *entrar* klikatuta, bietara, bertsio berbera azaltzen da. Bertan, euskarak ez dauka gaztelaniak duen adina toki.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 206-2011	**ATHLETIC CLUB**	EAE
Arrazoia:	Athletic Clubak kamiseta berriak iragartzeko sortutako euskarazko bertsioa mota askotako akatsez beteta dago.	
Erantzuna:	ATHLETIC CLUBeko kanpoko harremanetarako arduraduna: *Marketingekoei bidali diet mezua. Hau Umbrok egiten duela uste dut eta horregatik izango da. Adi egon daitezen eskatu diet.*	

Zenbakia: 1065-2011	**ATHLETIC CLUB**	EAE
Arrazoia:	Abenduaren 27an San Mames futbol-zelaiko txarteldegira joan zen Euskal Selekzioaren partidarako sarrera erostera; euskaraz galdetu eta gaztelaniaz egiteko eskatu zioten.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 490-2011	**C.A. OSASUNA**	NAFARROA
Arrazoia:	Herritarrak ekainaren 5ean C.A. Osasunako bulegoetara deitu zuen abonua berritzeko asmoz. Euskaraz egin ahal zuen langileren bat ote zegoen galdetu eta ezetz esan ziotenez, gaztelaniaz aritu behar izan zuen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 971-2011	**C.D. FORTUNA**	EAE
Arrazoia:	Azaroan izan zen Behobia - Donostia lasterketako azken kilometroan esatari lanetan ibili zenak zerbait esaten zuen bakoitzean lehenengo gaztelaniaz edo frantsesez esaten zuen eta gero euskaraz ala katalanez. Horrez gain, entzun zen musika guztia ingelesez izan zen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 693-2011	**EUSKAL GIMNASTIKA FEDERAZIOA**	EAE
Arrazoia:	Federazioak azaroan *EUSKALGYM VI Gala Internacional de Gimnasia* eta *Campeonatos de Conjuntos EUSKALGYM 2011* antolatu ditu. Jarduera hauek Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Kirol Saila, EITB, Eusko Tren, Bilboko Udalaren Bilbao Kirolak eta Durangoko Udalaren laguntza izango dute. Argitaratutako kartelak gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 930-2011	**EUSKAL GIMNASTIKA FEDERAZIOA**	EAE
Arrazoia:	Federazioaren webgunea, http:--federacionvascagimnasia.com, gaztelania hutsean dago. Laguntzaileak hauexek dira: Eusko Jaurlaritza, EITB, Bilboko Udalaren Bilbao Kirolak eta Durangoko Udala.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 731-2011	**EUSKALTEL-EUSKADI**	EAE
Arrazoia:	Euskatel Euskadi txirrindulari taldearen Twitter kontuan gaztelania nagusi da.	
Erantzuna:	EUSKALTEL EUSKADIKO PRENTSA ARDURADUNA: *hemendik aurrera bi hizkuntzetan bidaliko ditugu twitter mezuak.*	

Zenbakia: 938-2011	**HYDRA**	NAFARROA
Arrazoia:	Azaroan Nafarroako eremu mistoan dagoen Agoitz herrira bidalitako gutuna eta esku-orria gaztelania hutsean zeuden, baita herriaren izendapena ere. Esku-orriaren izenburua: *Talleres Hydra. Pon tu cuerpo ¡A punto!*	
Erantzuna:	HYDRA NAVARRA: *kontuan hartuko dugu eta hemendik aurrera ele bietan bidaliko ditugu gutunak.*	

Zenbakia: 1019-2011	**METROPOLITAN SPAIN S.L.**	EAE
Arrazoia:	Herritarra urriaren 27an Metropolitan Bilbao gimnasioan izan zen. Hitz bat bera ere ez dago euskaraz, den-dena gaztelania hutsean dago. Bertako langileei ere jarraibide zehatzak eman dizkietela dirudi, 'agur' ere ez baitute esaten, 'adiós' baizik.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 843-2011	**PUNTA GALEA TXIRRINDULARI ELKARTEA**	EAE
Arrazoia:	*66 Zirkuito de Getxo Txirrindula Bira* iragartzeko argitaratu diren kartelak akats ugari eta larriak ditu euskarazko bertsioan.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 223-2011	**SOCIEDAD CULTURAL DEPORTIVA DURANGO**	EAE
Arrazoia:	Sociedad Cultural Deportiva Durangoren web gunea gaztelania hutsean dago. Elkarte honek Durangoko Udalaren dirulaguntza jasotzen du.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 733-2011	**SOCIEDAD CULTURAL DEPORTIVA DURANGO**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak irailaren 15ean Durangoko Cultural futbol taldearen kartela ikusi zuen Olleria kalean. Kartelak honela zioen: *¡Da el salto! Hazte socio de la Cultural y por cada amigo…*	
Erantzuna:	SOCIEDAD CULTURAL DEPORTIVA DURANGO: *kartelak bi hizkuntzatan argitaratu genituen. Kartela bidaltzen dizuegu. Kale horretan biak jarri ziren ezin dugu ziurtatu.*	

Zenbakia: 734-2011	**SOCIEDAD CULTURAL DEPORTIVA DURANGO**	EAE
Arrazoia:	Durangoko Cultural futbol taldearen web orria gaztelania hutsean dago, baita taldeak sortu duen Facebook orrialdea ere.	
Erantzuna:	DURANGOKO CULTURAL ELKARTEA: *duela 3 aste desaktibatu genuen web-orria. Webgune berria euskaraz eta gaztelaniaz izango da. Facebook kontua, elkartekoa ez den pertsona batek kudeatzen du eta elkarteak begi onez ikusten du hark nahi duen hizkuntza erabiltzea.*	

Zenbakia: 619-2011	**UDC ROCHAPEA**	NAFARROA
Arrazoia:	Iruñeko Arrotxapea kirol eta kultur elkarteko bazkideak gaztelania hutsean jaso du informazioa. Duela gutxi arte euskaraz ere bidaltzen zuten. Beraz, atzerapausoa da.	
Erantzuna:		

KULTURA

Zenbakia: 1027-2011	**AGORILA MUSIKA ETXEA**	IEH
Arrazoia:	Agorila diskoetxearen webgunea, Facebooken duen orrialdea eta Twitterreko kontua frantses hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 544-2011	**ATABAL MUSIKA ZENTROA**	IEH
Arrazoia:	Miarritzen kokatua den Atabal musika zentroaren webgunea frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 587-2011	**BIARRITZ FESTIVALS**	IEH
Arrazoia:	Biarritz Festivals elkarteak irailaren 26tik urriaren 2ra bitartean antolatu duen Amerika latindarreko zinema eta kulturen festibalaren egitarauak ez dio lekurik eskaintzen euskarari. Euskarari eskaintzen dizkion esaldi bakarrak Elkar Megadendaren publizitatearenak dira. Bestalde, bere webguneak frantsesezko eta gaztelaniazko sarbidea proposatzen du, ez ordea, euskarazkoa.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 682-2011	**COMPAGNIE LES LEZARDS QUI BOUGENT**	IEH
Arrazoia:	Compagnie les Lezards qui Bougent elkarteak azaroaren 12tik 26a bitartean antolatu duen Performantzien Festibalaren egitaraua frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 545-2011	**ENTRACTES ORGANISATIONS**	IEH
Arrazoia:	Entractes Organisations erakundeak Gare du Midi aretoan udan zehar antolatu ikusgarriak iragartzen dituen esku-orria frantses hutsean dira: *Biarritz Estival 2011*.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 591-2011	**ENTRACTES ORGANISATIONS**	IEH
Arrazoia:	Entractes Organisations erakundeak 2011-2012 sasoi kulturala eta bertan aurkeztuko diren ikusgarrien egitaraua iragartzeko publizitate-aldizkaria frantses hutsean banatu du: *Biarritz, Gare du Midi, saison 2011-2012 abonnez-vous!*	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1068-2011	**ENTRACTES ORGANISATIONS**	IEH
Arrazoia:	Entractes Organisations erakundeak abenduaren 11n Gare du Midi aretoan antolatu duen *Soy de Cuba* ikusgarriaren txartela eta abenduko ikusgarriak aurkezteko plazaratu *Spectacles Infos* aldizkariaren 273. zenbakia frantses hutsean dira.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1007-2011	**EUSKAL KULTUR ERAKUNDEA**	IEH
Arrazoia:	Euskal Kultur Erakundeak abenduaren 12an *Elkartearen ibil-moldea* gaia lantzeko antolatu formakuntza frantses hutsean izan zen.	
Erantzuna:	EKEko ZUZENDARIA: *Gure formakuntzak teknikoak dira, eta lehentasuna emaiten diogu formakuntzen edukinari, eta gomitatzen ditugu gaien arabera, jakinduria gehiena duten animatzaileak. Beraz formakuntza horien animatzaileak ez dira euskaldunak eta gure elkarte kideen parte haundi bat ere ez. Bapateko itzulpena egin daiteke (frantsesetik euskarara) bainan horrelako publiko multzo ttipiarentzat, ez da eraginkorra eta gainera formakuntza trinkoa eta konplexua denez, ez da egokia taldearentzat. Aldiz, formakuntza hasterakoan, erraiten diogu jendeari formakuntza frantsesez izanen dela, arrazoin horiengatik.*	

Zenbakia: 472-2011	**GETXOKO ANTZERKI ESKOLA**	EAE
Arrazoia:	Ekaina erdi aldean etxeko gutunontzian Getxoko antzerki eskolan izena emateko esku-orria jaso zuten. Informazio guztia gaztelania hutsean baino ez zetorren eta webgunean ere ez da informazioa euskaraz eskuratzen ahal. Eskola pribatua den arren, diru publikoa jasotzen du.	
Erantzuna:	KOORDINAZIO TALDEA: *esku-orria itzuliko dugu, baina web gunea itzultzeko dirurik ez dugu.*	

Zenbakia: 489-2011	**GETXOKO ANTZERKI ESKOLA**	EAE
Arrazoia:	Ekainean etxeko gutunontzian jaso zuen Getxoko antzerki eskolako esku-orria, eskolan izena ematekoa, gaztelania hutsean zegoen. Eskolako web gunea ere kontsultatu eta berdin, den-dena gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:	KOORDINAZIO TALDEA: *esku-orria itzuliko dugu, baina web gunea itzultzeko dirurik ez dugu.*	

Zenbakia: 501-2011	**LES TRANSLATINES**	IEH
Arrazoia:	Urriaren 13tik 22ra Baiona, Angelu eta Miarritzeren artean iragatekoa den Les Translatines antzerki festibalaren karietara zabaldu esku-orrietan eskainiko diren emanaldien sinopsia euskaraz agertzen bada ere, bestelako informazio guzia frantses hutsean da.	
Erantzuna:	ZUZENDARI ARTISTIKOA: *gure esku programan informazio guzia frantsesez agertu dugu, leku eskasez eta bereziki ahal eskasez.*	

Zenbakia: 440-2011	**NAFARROAKO ABESBATZEN ELKARTEA**	NAFARROA
Arrazoia:	Nafarroako Abesbatzen Elkarteak, ekainaren 18an Tuteran antolaturiko *Encuentro Coral Infantil 2011* ekitaldian banatutako esku-orria gaztelania hutsean zegoen, Agoizko Abesbatzaren informazioa izan ezik.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 819-2011	**NAFARROAKO ANTZERKI ESKOLA**	NAFARROA
Arrazoia:	Nafarroako Antzerki Eskolak ACTUABLE web gunearen bidez bultzatutako elkartasun kanpaina gaztelania hutsean dago, izenburua izan ezik.	
Erantzuna:	IDAZKARITZA: *ahal dugunean egiten dugu, ez dugu bitarteko gehiagorik.*	

Zenbakia: 451-2011	**PAMIELA ARGITALETXEA**	NAFARROA
Arrazoia:	Pamiela argitaletxeak gaztelania hutsean bidali zion euskaraz lan egiten duen erakunde bati ekainaren 21ean eta 22an Iruñeko Gurutze plazako institutuetan egitekoa zen bi libururen aurkezpenerako gonbidapena. Gonbidapena hitza zen euskaraz irakur zitekeen bakarra.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 588-2011	**PROD EVENTS**	IEH
Arrazoia:	Prod Events erakundeak irailean zehar 2011ko sartzerako eta 2012rako antolatu dituen ikusgarriak iragartzeko zabaldu egitaraua frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 589-2011	**QUEFAIREAUJOURDHUI**	IEH
Arrazoia:	Bidarten kokatua den quefaireaujourdhui.fr enpresaren webgunea frantses hutsean da	
Erantzuna:		

Zenbakia: 547-2011	**SCENE NATIONALES BAYONNE-SUD-AQUITAIN**	IEH
Arrazoia:	Erakundeak 2011-2012 sasoi kulturalean eskaini ikusgarriak ikusteko plazaratu harpidetza egiteko gida eta egitaraua frantses hutsean dira.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1074-2011	**SCENE NATIONALES BAYONNE-SUD-AQUITAIN**	IEH
Arrazoia:	Erakundeak abenduaren 16an Baionako antzokian, antolatu duen *D. Fillon Quartet eta D. Davies Rhytm Combo* ikusgarriaren txartela frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 612-2011	**TEATRO CAMPOS ELISEOS**	EAE
Arrazoia:	Herritarra abuztuaren 12an Bilboko Campos Elíseos antzokian sarrerak erostera joan zen eta ezin izan zuen leihatilako langilearengandik zerbitzua euskaraz behar bezala jaso. Horrez gain, sarrera-txartela gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 548-2011	**THEATRE DE LA COTE BASQUE**	IEH
Arrazoia:	Théâtre de la Cote Basque erakundeak 2011-2012 sasoi kulturala eta bertan aurkeztuko diren ikusgarrien egitaraua iragartzeko publizitate-aldizkaria frantses hutsean banatu du.	
Erantzuna:		

HEDABIDEAK

Zenbakia: 856-2011	**AKTUAL**	EAE
Arrazoia:	*Aktual* aldizkariaren izenean ageri den "K" horretaz gain ezer gutxi egon ohi da euskaraz. Artikulu laburren bat eta atalen izenburuak gehienez ere.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 500-2011	**COTE SORTIES**	IEH
Arrazoia:	*Cote Sorties* aldizkariaren 90. zenbakia, irailekoa, frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 683-2011	**COTE SORTIES**	IEH
Arrazoia:	*Cote Sorties* aldizkariaren 92. zenbakia, azarokoa, frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1069-2011	**CULTZINE**	IEH
Arrazoia:	*Cultzine* aldizkariaren 144. zenbakia, abendukoa, frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 215-2011	**DEIA**	EAE
Arrazoia:	*Deia* egunkariak Bizkaian argitaratzen duen *Hemendik eskuinaldea* izeneko gehigarria gaztelania hutsean dago. Azkena 55.a, apirilaren 14koa, eta aurrekoak ere bai.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 201-2011	**DIARIO VASCO**	EAE
Arrazoia:	Euskal Herriko Itzuliari buruzko informazioa biltzen duen web gunea gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 103-2011	**DOT ALDIZKARIA**	EAE
Arrazoia:	*Dot* aldizkariaren urtarrileko zenbakian euskararen presentzia oso eskasa da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 341-2011	**EL CORREO DIGITAL**	EAE
Arrazoia:	Maiatzean *El Correo* egunkariarekin batera banatu ziren Alaves aldeko banderak gaizki dauka leloa. *Beti Alavés!* jarri ordez *¡Beti Alavés!* jartzen du.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 712-2011	**GARA**	EAE
Arrazoia:	Irailaren 11ko ZAZPIKA gehigarrian argitaratutako hitz gurutzatuen atala gaztelaniazkoa zen. Urte askotan atal hori euskaraz izan da; beraz, hau euskararekiko atzerapausoa da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 271-2011	**HIRIAN ALDIZKARIA**	EAE
Arrazoia:	Hilero buzoian jasotzen duen *Hirian* aldizkariak oso tarte txikia eskaintzen dio euskarari.	
Erantzuna:	ZUZENDARIA: *jakin badakigu aldizkariak euskarari eskaintzen dion espazioa ez dela nahikoa. Egoera nola hobetu aztertzen ari gara azken hilabeteotan.*	

Zenbakia: 613-2011	**IRC-HISPANO**	EAE
Arrazoia:	IRC HISPANO elkarteak kudeatzen duen chateko Bilboko kanalean euskaraz eginez gero, kanporatu egiten zaituzte.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 546-2011	**L'HEBDO-PAYS BASQUE**	IEH
Arrazoia:	*L'Hebdo-Pays Basque* aldizkariaren 56. zenbakia, uztailekoa, frantses hutsean da	
Erantzuna:		

Zenbakia: 651-2011	**L'HEBDO-PAYS BASQUE**	IEH
Arrazoia:	*L'Hebdo-Pays Basque* aldizkariaren 64. zenbakia, irailekoa, franstes hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 988-2011	**LE MOIS DU PAYS BASQUE**	IEH
Arrazoia:	Herritarrak *Le Mois du Pays Basque* aldizkaria frantses hutsean jaso du Donibane Lohizuneko postontzian abenduaren 6an.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 499-2011	**PAPARAZZI LIVE**	IEH
Arrazoia:	*Paparazzi Live* aldizkariaren 22. zenbakia, irailekoa, frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 549 -2011	**PARU VENDU**	IEH
Arrazoia:	*Paru Vendu* aldizkariaren 1436. zenbakia, irailekoa frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 436-2011	**URBAN TV**	IEH
Arrazoia:	*Urban Tv* telebista egitaraua iragartzen duen aldizkariaren uztailaren 16tik 29ra bitarteko alea frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 551-2011	**64 MOMES**	IEH
Arrazoia:	*64 Momes* aldizkariaren irail-urriko alea, 8. zenbakia, frantses hutsean da. Bertan, kultur eta aisi ekintzen gaurkotasuna jasotzen da, eta martxoaren 22ko Azken Portua txotxongilo emanaldiarena izan ezik, gainerateko informazio guzia frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

3. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

KEXEN ZIOA

Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Webgunea euskaraz ez, edota oso presentzia murritza
Egitaraua, aldizkariak euskaraz ez
Publizitatea, kartelak… euskaraz ez
Corpusarekin lotutako zioa
Gutuna, gonbidapena euskaraz ez
Zinema aretoetako hizkuntza-paisaia euskaraz ez
Ikuskizunerako sarrera-txartela, esku-orriak euskaraz ez
Egunkariko gehigarria euskaraz ez
Bisita gidatua euskaraz ez
Formakuntza saioa euskaraz ez

Bideratutako kexa guztiek eskubide-urraketa izaera dute, corpusarekin lotuta dauden lauk izan ezik. Lege-urraketarik ez da izan ordea, ez dagoelako eremu honetako jarduera arautzen duen inongo araurik.

Ohi bezalaxe, kexa gehienak publizitateari loturikoak dira: etxean edota tokian bertan jasotako esku-orriak, aldizkariak, kultur jardueren egitarauak, kalean paratutako kartelak…

Gero eta gehiago dira webguneek edota sare-sozialek jasotzen dituzten kexak, hauek euskarazko bertsiorik ez izateagatik edota euskararen presentzia murritza izateagatik.

Hizkuntza Eskubideen Behatokiaren ustez, egoera hau larria da orokorrean hizkuntza bat baino gehiago eskaintzen direlako, baina ez ordea euskara, berezko hizkuntza eta tokiaren arabera ofiziala dena.

Bestetik, ahozko erabilerarekin eta corpusarekin zerikusia duten kexak ere badira. Oraindik ere zio hauekin lotutako kexak jasotzea tamalgarria da Behatokiaren ustez, argi islatzen baitu zein den euskaldunok eta euskarak berak pairatzen duen tratua.

4. ERANTZUNAK

Gutxi badira ere, eremu guztietako erantzunak jaso ditu Behatokiak.

Aisialdiaren arloan 3 erantzun jaso dira; bi dira azalpenak emateko erantzun duten erakundeak: DONOSTIAKO AQUARIUMA eta SARAKO LEZEAK.

Donostiako Aquarimak elebitasuna indartzeko konpromisoa duela agertzen badu ere, malgutasuna eta publikoa oso zabala dutela aipatzen dute bere facebooken euskara agertu ez izana justifikatzeko. (84-2011 espedientea).

Sarako Lezeetako zuzendariak jasotako bi kexak erantzun ditu. Bietan euskararen alde egiten ari diren ahalegina azpimarratuz eta bisita gidatuen hizkuntza irizpideak azalduz (376-2011 eta 633-2011 espedienteak)

Kirolen atalean, Athletic Club taldeak bi kexa jaso ditu eta bati erantzun dio esanez kanpoko enpresa batek egiten dituela kamisetak eta adi ibiliko direla. (206-2011 espedientea)

Euskaltel-Euskadiko prentsa arduradunak bere erantzunean adierazten zuenez, aurrerantzean bi hizkuntzak erabiliko zituzte twitter mezuetan. (731-2011 espedientea)

Gauza bera adierazi du HYDRAk gaztelania hutsean bidalitako gutuna eta esku-orria dela eta egindako kexari erantzunez. Kontuan hartuko duela eta aurrerantzean ele bietan bidaliko dutela. (938-2011 espedientea)

Sociedad Cultural Deportiva Durangok hiru kexa jaso ditu eta biri erantzun die. Batean, (733-2011 espedientea) kartelak bi hizkuntzetan argitaratu zituztela baina ezin dutela ziurtatu biak batera jarri ziren ala ez. Bestean, (734-2011 espedientea) webgunea desaktibaturik dagoela eta berria elebiduna izango dela azaltzen dute.

Erantzun berean Faceboo-eko hizkuntza-irizpideen inguruan dio Facebook kontua, elkartekoa ez den pertsona batek kudeatzen duela eta elkarteak begi onez ikusten duela hark nahi duen hizkuntza erabiltzea.

Erantzun honek argi azaltzen du zein den kultura-elkarte honen politika hizkuntzarekiko eta zer nolako garrantzia ematen zaion euskarari, hau da, Euskal Autonomia Erkidegoan ofiziala den hizkuntzari bere jarduera sareetan sozializatu behar duenean.

Kulturaren esparruan Getxoko Antzerki Ekolak, (472-2011 eta 489-2011 espedienteak) kexan aipatutako esku-orria ele bietan egingo dutela baina webgunea itzultzeko dirurik ez dutela erantzun dute.

Les Translatines antzerki festibalak (501-2011 espedientea) espazio kontua aipatzen du euskarari eskaini zitzaion toki murritza justifikatzeko.

Euskal Kultur Erakundearen kasuan (1007-2011 espedientea) hauxe da erantzun dutena: "gure formakuntzak teknikoak dira, eta lehentasuna emaiten diogu formakuntzen edukinari, eta gomitatzen ditugu gaien arabera, jakinduria gehiena duten animatzaileak. Beraz formakuntza horien animatzaileak ez dira euskaldunak eta gure elkarte kideen parte haundi bat ere ez. Bapateko itzulpena egin daiteke (frantsesetik euskarara) bainan horrelako publiko multzo ttipiarentzat, ez da eraginkorra eta gainera formakuntza trinkoa eta konplexua denez, ez da egokia taldearentzat. Aldiz, formakuntza hasterakoan, erraiten diogu jendeari formakuntza frantsesez izanen dela, arrazoin horiengatik".

Hirian Aldizkariak, hedabideen esparruan (271-2011 espedientea) euskararen presentzia eskasa dela onartu eta azken hilabeteotan nola hobetu aztertzen ari direla erantzun zuen.

5. EREMUAREN BALORAZIOA

Kexen zio gehienak webguneak, sare-sozialak eta publizitate euskarrien ingurukoak izan dira: aldizkariak, egitarauak, esku-orriak… Hauetaz gain, hizkuntza paisaiaz, diru publikoz lagundutako jarduerez eta ahozko zerbitzua euskaraz jaso ez izanagatik kexatu diren herritarrak ere izan dira.

Kexa guztiak aztertuta, atera daitekeen lehen ondorioa da igo egin dela Ipar Euskal Herrian kokatutako erakundeek jasotako kexa.

Beste alde batetik, gero eta gehiago dira erakundeek sare-sozialetako kontuekin eta webguneekin duten hizkuntza-politika salatzen duten herritarrak. Larria iruditzen zaigu komunikazio euskarri berrietan hizkuntza-irizpideak kontuan ez hartzea, herritar askok ez baitute bere hizkuntzan hartu-emana izateko aukerarik edota informazioa jasotzeko egokierarik.

Larritasunaren aldetik azpimarratzekoa deritzogu ere zenbait Administrazio publikok diruz lagundutako edo baimendutako jardueretan bertako hizkuntza kontuan ez hartzea. Izan ere, Administrazioek beraiek ez baitute betetzen garatutako araudia. Hala jakinarazi die Behatokiak Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Kirol Sailari, EITBri, Eusko Treni, Bilboko Udalaren Bilbao Kirolak erakundeari, Getxoko Udalari eta Durangoko Udalari arlo honetan duen erantzukizuna gogoraraziz. (223-2011, 260-2011, 472-2011, 479-2011, 489-2011, 693-2011, 733-2011, 734-2011 eta 930-2011 espedienteak)

Corpusaren inguruko 4 kexa jaso dira. Nabarmenenak Athletic Clubarena (206-2011 espedientea) eta Punta Galea Txirrindulari Elkartearena (843-2011 espedientea). Kexa kopuru txikia bada ere, egun euskararen erabilera akastunarekin zerikusia duten kexak jasotzea oso tamalgarria iruditzen zaigu, honek erakusten duen utzikeriarengatik.

Aisialdiarekin zerikusia duten kexen erdia baino gehiago Ipar Euskal Herriko herritarrek salatutakoak dira. Honetaz gain, bi aipamen egin nahi ditugu; batetik, Nafarroako hiriburuan hain presentzia nabarmena duen Golem Cines enpresak oraindik ere hizkuntza-paisaia osoa gaztelaniaz izatea eta, horretaz gain, 3 kexa jaso arren, honen inguruko azalpenik ez ematea. Eta bigarrenik, Sarako Lezeak azpimarratu nahi dugu bi kexa jaso eta biei erantzun dietela puntualki.

Kirol arloari dagokionez, erantzun positibo ugari jaso direla bereizi nahi dugu. Athletic Clubek, Euskaltel-Euskadik, Nafarroako Hydrak eta Sociedad Cultural Deportiva Durangok emandako erantzunen arabera, kexetan salatutako egoerak konpondu edota konpontze bidean daude eta honek izugarri pozten gaitu. (206-2011, 731-2011, 938-2011, 733-2011 eta 734-2011 espedienteak)

Orokorrean, ikuskizunekin loturikoak izan dira herritarrek salatu dituzten hizkuntza-eskubideen urraketak: egitarauak, sarrera-txartelak, esku-orriak eta abar erdara hutsean argitaratzeagatik. Baita diru publikoz lagundutako jardueretan euskara baztertzen duten aktibitateekin lotutakoak ere: Getxoko Antzerki Eskolari jarritako bi kexetan azaldutakoa, adibidez. (472-2011 eta 489-2011 espedienteak).

Bukatzeko, hedabideen kasuan, datu adierazgarri bat eskaini behar dugu: 18 kexetatik, 10 Ipar Euskal Herrian frantses hutsean argitaratutako agerkariek jaso dituzte. Honetaz gain, agerian utzi behar da DEIA egunkariak Bizkaian argitaratzen duen *Hemendik eskuinaldea* izeneko gehigarria gaztelania huts-hutsean argitaratzea, (215-2011 espedientea), eta DIARIO VASCOk Euskal Herriko Itzuliari buruzko informazioa biltzen zuen web gunea gaztelania hutsean egotea, (201-2011 espedientea) izan dira Behatokira herritarrek helarazitako kexak.

5.4. ASEGURU ETXEAK ETA FINANTZAK

1. ESPEDIENTE KOPURUA

42 kexa izan dira guztira aseguru eta finantzen arloari zuzendutakoak. Horietatik 13 dagozkio aseguruen arloari eta 29 finantzen eremuari.

EREMUAK	
ASEGURU ETXEAK	13
FINANTZAK	29
GUZTIRA	**42**

2. SINOPSIAK

ASEGURUAK

Zenbakia: 678-2011	**GMF – CENTRE DE GESTION**	IEH
Arrazoia:	GMF erakundeak "erantzukizun zibilaren" aplikazioaren baitan egindako diru itzulketaren berri emateko abuztuan helarazitako gutuna frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 96-2011	**LAGUN ARO**	EAE
Arrazoia:	Aseguru berria egitean euskarazko argibideak eskatu ditu Bizkaiko bezeroak. Liburua gaztelaniaz dago argitaratua. Fotokopia batzuk eman dizkiote aste bat pasata.	
Erantzuna:	BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA: *Euskaraz baditugu Baldintza Orokorren liburuak, baina euskarri digitalean editatuta, eta ez paperean. Horregatik, entregatutako agiriak ez ziren fotokopiak, formatu horren inprimatutako kopia baizik.(…) Seguros Lagun Arok Hizkuntza Politikako talde bat jarri du martxan, bezeroen komunikazioei lotutako guztiaz arduratzeko. Hala ere, gure bezeroen eskura jartzen dugun informazioaren zati handi bat euskaraz zein gaztelaniaz dago, baina egiteko horren tamaina handia denez, oraindik garapen fasean dago.*	

Zenbakia: 340-2011	**LAGUN ARO**	EAE
Arrazoia:	Gipuzkoako herritarrak maiatzaren 24an Lagun Aro Asistentziara deitu behar izan zuen. Telefonozko harremana euskaraz egin zuen arren, SMS bidez bidali dioten mezua gaztelania hutsean jaso zuen.	
Erantzuna:	BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA: *Seguros Lagun Aro S.A.k beti erakutsi du sentsibilitate berezia kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak defendatzeari dagokionez, eta hala ikus daiteke gure hizkuntza ezagutzen duten langileak gure bezeroen zerbitzura jarri ditugulako, bai eta dokumentazio ugarian, web orrialdean eta Lasai aldizkarian ere, esaterako.* *Halaber esan behar dugu Aseguru etxe hau erabat kontzientziatua dagoela, euskara defendatu, lagundu eta sustatzeko politikekin eta horrexegatik, hain zuzen, babes-lan ugari egiten dituela euskara eta euskal kirola defendatzeko (Lagun Aro Gipuzkoa basket, Lagun Aro Bilbao BSR, Lagun Aro Ardoi eta Edurne Pasabanen babesa). Bestalde, herri kirola ere babesten dugu: Kosta Trail, behobia-Donostia, Nerbioi itsasadarreko Piragua bidezko Nazioarteko Zeharkaldia (…) Azkenik adierazi nahi dizugu euskararen alde apustu sendo bat egin dugula, Euskal Herriko Unibertsitatearekin lankidetza-akordio bat sinatu baitugu Euskal Gramatika bezalako proiektuak bultzatzeko. Gure aldetik esan behar dizuegu bezeroei zerbitzuak bi hizkuntzetan eskaintzeko ahalegin handia egiten ari bagara ere, hobetzen saiatu behar dugula, eta, horregatik, barkamena eskatu nahi diogu gai hau dela-eta kexa aurkeztu duen pertsonari.*	

Zenbakia: 382-2011	**LAGUN ARO**	EAE
Arrazoia:	Gipuzkoako bezeroak euskara hautatu du Lagun Aro aseguru etxearekiko harremanetarako hizkuntza modura. Maiatzaren 24an garabia bidaltzera zihoazela jakinarazteko SMS mezua bidali zioten 36001 telefono zenbakitik. Mezua gaztelania hutsean idatzita zegoen.	
Erantzuna:	BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA: *Seguros Lagun Aro S.A.k beti erakutsi du sentsibilitate berezia kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak defendatzeari dagokionez, eta hala ikus daiteke gure hizkuntza ezagutzen duten langileak gure bezeroen zerbitzura jarri ditugulako, bai eta dokumentazio ugarian, web orrialdean eta Lasai aldizkarian ere, esaterako.* *Halaber esan behar dugu Aseguru etxe hau erabat kontzientziatua dagoela, euskara defendatu, lagundu eta sustatzeko politikekin eta horrexegatik, hain zuzen, babes-lan ugari egiten dituela euskara eta euskal kirola defendatzeko (Lagun Aro Gipuzkoa basket, Lagun Aro Bilbao BSR, Lagun Aro Ardoi eta Edurne Pasabanen babesa). Bestalde, herri kirola ere babesten dugu: Kosta Trail, behobia-Donostia, Nerbioi itsasadarreko Piragua bidezko Nazioarteko Zeharkaldia (…) Azkenik adierazi nahi dizugu euskararen alde apustu sendo bat egin dugula, Euskal Herriko Unibertsitatearekin lankidetza-akordio bat sinatu baitugu Euskal Gramatika bezalako proiektuak bultzatzeko. Gure aldetik esan behar dizuegu bezeroei zerbitzuak bi hizkuntzetan eskaintzeko ahalegin handia egiten ari bagara ere, hobetzen saiatu behar dugula, eta, horregatik, barkamena eskatu nahi diogu gai hau dela-eta kexa aurkeztu duen pertsonari.*	

Zenbakia: 598-2011	**LAGUN ARO**	EAE
Arrazoia:	Asegurua kontratatu eta euskarazko dokumentazioa eskatu zuen Gipuzkoako bezeroak. Berez gaztelania hutsean eskaintzen dute, baina eskatuz gero, kontratua euskaraz egiteko aukera dagoela esan zioten. Hala ere, bezeroari ematen dioten gainontzeko dokumentazio guztia gaztelaniaz baino ez dago. Kexua egin, eta hori euskaraz ez dutela inprimatzen esan zioten, gaztelaniaz bakarrik.	
Erantzuna:	BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA: *Seguros Lagun Aro S.A.k beti erakutsi du sentsibilitate berezia kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak defendatzeari dagokionez, eta hala ikus daiteke gure hizkuntza ezagutzen duten langileak gure bezeroen zerbitzura jarri ditugulako, bai eta dokumentazio ugarian, web orrialdean eta Lasai aldizkarian ere, esaterako.* *Halaber esan behar dugu Aseguru etxe hau erabat kontzientziatua dagoela, euskara defendatu, lagundu eta sustatzeko politikekin eta horrexegatik, hain zuzen, babes-lan ugari egiten dituela euskara eta euskal kirola defendatzeko (Lagun Aro Gipuzkoa basket, Lagun Aro Bilbao BSR, Lagun Aro Ardoi eta Edurne Pasabanen babesa). Bestalde, herri kirola ere babesten dugu: Kosta Trail, behobia-Donostia, Nerbioi itsasadarreko Piragua bidezko Nazioarteko Zeharkaldia (…) Azkenik adierazi nahi dizugu euskararen alde apustu sendo bat egin dugula, Euskal Herriko Unibertsitatearekin lankidetza-akordio bat sinatu baitugu Euskal Gramatika bezalako proiektuak bultzatzeko. Gure aldetik esan behar dizuegu bezeroei zerbitzuak bi hizkuntzetan eskaintzeko ahalegin handia egiten ari bagara ere, hobetzen saiatu behar dugula, eta, horregatik, barkamena eskatu nahi diogu gai hau dela-eta kexa aurkeztu duen pertsonari.*	

Zenbakia: 966-2011	**LAGUN ARO**	NAFARROA
Arrazoia:	Lagun Aro Aseguru etxeak asegurua berritzeko erreziboa bidali dio harremanak euskaraz nahi dituela esana duen bezeroari. Errezibo-eredua elebiduna den arren, polizaren estaldurak gaztelania hutsean adierazita daude.	
Erantzuna:	BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA: *Datorren ekainetik aurrera, aurreikusita geneukan bezala, dokumentu hori aldatu egingo dugu eta kontratatutako estaldurak euskaraz ere agertzeko aukera ematen duen formatu berri bat erabiliko dugu.*	

Zenbakia: 967-2011	**LAGUN ARO**	NAFARROA
Arrazoia:	Lagun Aro Aseguru etxeak harremanak euskaraz nahi dituela adierazia duen herritarrari jakinarazpena bidaltzeko erabili duen gutunazalean idazpen guztiak gaztelania hutsean datoz	
Erantzuna:	BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA: *Bidalketarako gutun-azalari dagokionez, adierazi behar dizugu gaur egun ez dugula ale elebidunik, eta, horregatik, horren berri eman diogu Hizkuntza Politikako Taldeari egoera hori baloratu ahal izateko.*	

Zenbakia: 515-2011	**MAPFRE**	NAFARROA
Arrazoia:	Nafarroako eremu euskalduneko herritarrak etxean jasotako esku-orria, "Futuro perfecto del verbo proteger", Altsasuko arduradunaren izena ere ematen zuena, gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 25-2011	**MUTUALIDAD DE LA ABOGACÍA**	EAE
Arrazoia:	Mutualidad de la Abogacíak Gipuzkoan duen delegazioan bezero bati ez diote onartu aurkeztu beharreko dokumentazioa euskaraz soilik aurkeztea. Emandako arrazoia Madrilera bidali behar zutela izan zen. Bezeroak berak itzuli behar izan zuen idazkia.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 140-2011	**MUTUALIDAD DE LA ABOGACÍA**	EAE
Arrazoia:	Mutualidad de la Abogacíak Gipuzkoako bezeroaribidalitako e-maila gaztelania hutsean zegoen. Erakundearen webgunea ere: http:--www.mutualidadabogacia.com-.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 144-2011	**MUTUALIDAD DE LA ABOGACÍA**	EAE
Arrazoia:	Mutualidad de la Abogacíak erakundearen zerbitzua eskatu zuen Gipuzkoako kide euskaldun bati martxoan bidalitako gutuna gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 226-2011	**MUTUALIDAD DE LA ABOGACÍA**	EAE
Arrazoia:	Gipuzkoako kide euskaldun bati apirilaren 5ean eta 19an bidalitako posta elektronikoak gaztelania hutsean zeuden. Posten gaiak: *Informe Trimestral* eta *Noticias de la Mutualidad*.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1076-2011	**OCIANE**	IEH
Arrazoia:	Abenduaren 26an Senpereko etxeetan Ociane mutualak zabaldu *Le Mutualiste* aldizkariaren urtarrileko zenbakia, 81.a, frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

FINANTZAK

Zenbakia: 91-2011	**BANCO GUIPUZCOANO - SABADELL**	EAE
Arrazoia:	Banco Guipuzcoano Sabadellekin elkartu delarik, txartel berriak bidali dizkiete Gipuzkoako bezeroei. Herritarra kutxazainera joan zen aktibatzeko asmoz eta hizkuntza ugari agertu zitzaizkion aukeratzeko, euskararik ez ordea. Txartelean jartzen zuen telefonora hots eginda, grabazioak gaztelaniaz, ingelesez edo euskarazko hautuak eskaini zituen. Euskararen hautua egin ondoren txartela aktibatu nahi eta berriro gaztelaniaz ahotsak: gaztelaniaz, ingelesez edo euskaraz hitz egin nahi zuen galdetu zion. Ondoren, ingelesez berbera, ea gaztelaniaz, ingelesez edo euskaraz nahi zuen. Euskarazko ahotsik agertu ez zenez "Basque" esanda hitz egin zuen euskaldun gestorearekin. Bitan deitu behar izan zuen, eta bietan gauza bera. Bukatu zuenean, zerbait gehiago nahi zuen galdetu zioten bi aldietan. Bietan bere kexua azaldu zien, zerbitzuak hizkuntza eskubideak urratzen zituela esanez. Arrazoi zuela esan zioten, ulertzen zutela eta bere kexa jakinaraziko zutela.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 597-2011	**BANESTO**	EAE
Arrazoia:	Gipuzkoako bezeroak zerbitzuak euskaraz jasotzeko eskaera luzatu zuen: interneteko online bankua, dokumentazioa eta zerbitzu telefonikoa. Erantzuna hauxe izan zen: *Sentitzen dugu jakinaraztea ez Ibanestoko zerbitzuak, ezta web-orrialdeak, ez dutela euskeraz jartzeko aukerarik ematen. Hala ere, etorkizunean izan ahal diren aurrerapenak kontuan edukiz zure eskaera gogoan hartuko dugu.*	
Erantzuna:		

Zenbakia: 32-2011	**BBK - BILBAO BIZKAIA KUTXA**	EA
Arrazoia:	Bilbao Bizkaia Kutxako 944.017.907 arretarako telefonora deitu zuen Bizkaiko herritarrak martxoaren 7an arratsaldean eta gaztelaniaz egiteko eskatu zioten. Herritarrak euskaraz zekien batekin pasatzeko eskatu zuen eta lanean zeudenek ez zekitela erantzun zioten, euskaraz hitz egiteko goizez deitu behar zuela. Azkenean egin nahi zuen tramitea ezin izan zuen egin.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 136-2011	**BBK - BILBAO BIZKAIA KUTXA**	EAE
Arrazoia:	Bilbao Bizkaia Kutxako 944.017.907 arretarako telefonora deitu zuen Bizkaiko herritarrak martxoaren 8an arratsaldean. Euskaraz egin nahi izan zuen, baina ez zuen lortu arratsaldeetan ez baitago langile euskaldunik.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 208-2011	**BBK - BILBAO BIZKAIA KUTXA**	EAE
Arrazoia:	BBKk dituen zenbait facebook kontuetan euskararen presentzia oso eskasa da. BBK joven, BBK land eta Volar con la Sala BBK dira horietako batzuk.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 216-2011	**BBK - BILBAO BIZKAIA KUTXA**	EAE
Arrazoia:	Herritarra behin baino gehiagotan saiatu da euskaraz egiten Bilbao Bizkaia Kutxak Urdulizen duen sukurtsalean, baina ez du lortu langile euskaldunik ez baitago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 303-2011	**BBK - BILBAO BIZKAIA KUTXA**	EAE
Arrazoia:	BBK erakunde publikoetako aurrezki kutxa da eta facebooken "BBK athletic club" orrialdea du. Orrian gaztelania da nagusi.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 304-2011	**BBK - BILBAO BIZKAIA KUTXA**	EAE
Arrazoia:	BBK erakunde publiko askotako aurrezki kutxa da, beraz edozein erakunde publikok bezala euskarari zor dion begirunea eta maila ofiziala zaindu beharko luke. Ez da horrela, euskara bere testuetan agertzen denean normalean espainolezko testu zatiaren ondoan izaten baita eta espainolezko zatia letra beltzez izaten da garrantzi handiagoa emanez.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 916-2011	**BBK - BILBAO BIZKAIA KUTXA**	EAE
Arrazoia:	Bilbao Bizkaia Kutxaren e-posta bidezko buletinean euskara eta gaztelania ez daude parekatuta, eta ez dute maila bera. Euskarazko informazioa espainolezkoaren atzetik dago, euskaraz bigarren mailako hizkuntza bihurtuz.	
Erantzuna:	KUTXABANK - BEZEROAK ATENDITZEKO ZERBITZUA: *BBKn euskararen normalizazioaren gaian lehentasuna ahozko komunikazioari, langileen euskalduntasunari eta hauen euskarazko prestakuntzari eman diegu. 20 urtetan langileen %15 euskalduna izatetik %41 euskalduna izatera pasa gara. Horrez gain, orain urte batzuk, Bulego Elebidunen Sarea sortu genuen. Bulego horietan, lankide guztiak euskaldunak izateaz gain, euskaraz lan egin ahal izateko prestakuntza berezia hartzen dute eta euskarazko baliabide material eta informatikoak dituzte. Une honetan 45 bulego daude sare horretan. Horrekin batera, langileen esku dauden tresna eta baliabideak ere euskaraz jarri ditugu: aplikazio informatikoak, barne-informazioa, intraneta eta. Bestetik, urtero egiten den Errenta Aitorpenaren Zerbitzua euskaraz eskaintzeko ahalegin handia egin dugu azken 10 urteotan. Idatzizko komunikazioari dagokionez, gure arau nagusia euskarri guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskaintzea da. Kasu batzuetan, gure zerbitzua hizkuntza batean ala bestean eskaintzen dugu: kutxazain automatikoak, BBK telefonoz zerbitzua, internet bulegoa, www.bbk.es orria,… Tamalez, hizkuntza aukeratu behar den kasu horietan euskaraz aritzen diren bezeroen ehunekoa ez da handia (%3), eta horrek hizkuntza biak elkarrekin erabiltzera bultzatu gaitu. E-postaz bidaltzen ditugun buletinei dagokienez, bezeroak mezua zabaltzen duen lehen unetik aukera du euskara lehenesteko horretarako duen esteka erabiliz. Bestalde, bezero guztiek mezuan beherantz joaterakoan, euskarako aukera ikusten dute.* *Kasu honetan ere euskaraz erantzuten duen bezeroen portzentaia ez da handia. E-postek duten formatua kontuan izanik ez dugu aukerarik bi hizkuntzak parekatuta agertzeko, batak bestearen atzetik joan behar du nahi eta nahi ez. Horregatik, lehen momentutik bezeroari aukera ematen diogu mezua zein hizkuntzatan ikusi nahi duen aukeratzeko. Dena den, zure iradokizunean aipatutakoa aztertu ondoren, euskarako esteka modu argi eta handiagoan ipiniko dugu hemendik aurrera.*	

Zenbakia: 849-2011	**BBVA**	NAFARROA
Arrazoia:	Urrian BBVAren Iruñeko Marcelo Zelaieta etorbideko bulegora gestioak egitera joan eta euskaraz atendituak izatea eskatu zuten arren, ez zuten zerbitzua euskaraz jaso. Luzatu zizkieten paperak ere gaztelania hutsean zeuden.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 449-2011	**CAJA RURAL NAVARRA**	NAFARROA
Arrazoia:	Ekainaren 16an Caja Ruralen Iruñeko Merkatarien kaleko bulegoan euskaraz artatua izan nahi zuela jakinarazi zuen, baina jendaurrean zeuden bi pertsonetatik bakarrak ere ez zekien euskaraz eta gaztelaniaz egin behar izan zuen tramitea.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 450-2011	**CAJA RURAL NAVARRA**	NAFARROA
Arrazoia:	Caja Ruralek Iruñeko Merkatarien kalean duen bulegoko hizkuntza-paisaiako elementu guztiak: kanpoko errotuluak, barneko errotulu formal eta informalak, bezeroen eskura jartzen diren publizitate euskarriak… gaztelania hutsean daude. Ez dago hitz bakar bat ere euskaraz.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 522-2011	**CAJA RURAL NAVARRA**	EAE
Arrazoia:	Nafarroako Rural Kutxak etxera bidali dion gutunean helbidea gaztelaniaz idatzita dago, *CL* Kalea beharrean, eta *IZ* ezkerra beharrean, bezeroak euskaraz eman arren. Beste alde batetik, ofiziala ez den GUIPUZCOA izena erabili dute.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 9-2011	**EUSKADIKO KUTXA**	EAE
Arrazoia:	Euskadiko Kutxak Espainiako Estatutik kanpora egindako transferentzien ordainagiriak gaztelaniaz eta ingelesez ematen ditu.	
Erantzuna:	BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA: *Zuen ekarpenak dagokion Areara bideratu ditugu, hauen berri izateko eta etorkizuneko proiektuetarako kontuan har ditzaten.*	

Zenbakia: 202-2011	**EUSKADIKO KUTXA**	EAE
Arrazoia:	Euskadiko Kutxaren Gaztenpresa fundazioaren Twitterreko kontua eta Facebook perfila ere gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 294-2011	**EUSKADIKO KUTXA**	NAFARROA
Arrazoia:	Marcelo Zelaieta kaleko bulegoan egokitu zaion enplegatuak ezin izan du herritarra euskaraz artatu.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 951-2011	**EUSKADIKO KUTXA**	NAFARROA
Arrazoia:	Nafarroako eremu mistoan dagoen enpresa euskaldun bati bidalitako NEWSLETTER CONSULTING PRO gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:	EUSKARA ZERBITZUBURUA: *Bide bakarra erabili zen aipatutako informazio helarazteko: kanal digitala, eta era digitalean bidalitakoa Elebitan bidaltzen da orora. Agian informazioa Nafarroako enpresan gaztelaniazko bertsioan irekiko zuten, baina goi aldean euskarazko bertsioa zegoen ikusgai. Izan ere, entitatearen hizkuntza-politikaren arabera, gaztelania hutsezkoa ezin izango litzateke bidali, nahiz eta euskalgintzan dihardugunok inoiz (nahi baino gehiagotan) horrelakoak izaten direla jakin.*	

Zenbakia: 159-2011	**FIDELITY FINANCIAL**	NAFARROA
Arrazoia:	Eremu mistoko herritarrak martxoaren 26an etxean jasotako Fidelity Financial erakundearen publizitatea gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 290-2011	**GIPUZKOA DONOSTIA KUTXA**	EAE
Arrazoia:	Kutxaren menpekoa den Nazaret zentruak Donostiako autobusetan paratu dituen karteletan (*Formamos profesionales*) lehentasuna ematen zaio gaztelaniari kokalekuan eta tipografian.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 750-2011	**LA CAIXA**	EAE
Arrazoia:	Durangoko Ermodo kaleko bulegoko kutxazainean ezin dira ikuskizunetarako sarrerak euskaraz erosi; gaztelaniaz, katalanez eta ingelesez egin daitezke, ordea.	
Erantzuna:	BEZEROEN ARRETARAKO BULEGOKO ZUZENDARIA: *"La Caixa" euskararen erabilerarekin konprometituta dago bere banku-produktu eta zerbitzuak merkaturatzerakoan, baita Linea Abierta eta kutxazain automatikoak bezala presentzialak ez diren kanaletan ere, non eragiketak euskaraz egin daitezkeen. Zine eta ikuskizunetarako sarreren salmentari dagokionez, "La Caixa" kontrataziorako kanalak erraztera mugatzen da, kutxazain automatikoen bidez, baina sarreren salmenta gauzatzeko plataforma Caixabank taldekoa ez den zerbitzu-hornitzaile batek kudeatzen du, Serviticket S.A.k hain zuzen ere, eta bera da nabigazioko pantailen edukiak eta zerbitzuak zein hizkuntzatan eskainiko dituen erabakitzen duena.*	

Zenbakia: 751-2011	**LA CAIXA**	EAE
Arrazoia:	La Caixa banketxearen webguneek ez dute euskarazko bertsiorik; ez ohiko www.lacaixa.com, ez CaixaBank berriarenak ere www.caixabank.com.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 97-2011	**NAFARROAKO KUTXA**	NAFARROA
Arrazoia:	Herritarrak *CIWICA* aldizkaria eta kontseilari nagusiak bidalitako gutuna gaztelania hutsean jaso ditu.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 220-2011	**NAFARROAKO KUTXA**	NAFARROA
Arrazoia:	Burlatan NAFARROAKO KUTXAK ireki berri duen sukurtsalean paratutako mezu, ohar eta kartel guztiak gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:	BEZEROEN ARRETARAKO ZUZENDARIA: *Kutxaren asmoa da bezero euskaldunei Nafarroako Kutxaren jarduerako alor guztietan ahalik eta arreta hoberena eskaintzea. Ahalegin handia egiten ari gara bulegoak ditugun erkidegoetan bezeroen hizkuntza sentimenduei era egokian erantzuteko, bereziki euskararekin. Horretan aurreratzeko asmoz, Hizkuntza Garapenaren lan arloa eratu dugu. Nafarroako Kutxako bezeroek nahi duten hizkuntzan jaso ditzakete gutunak: euskaraz, ele bietan (euskara+gaztelania), katalanez edo gaztelaniaz. Kutxazain automatikoak ere hiru hizkuntzetan erabil daitezke. Web orria euskaraz, katalanez, ingelesez eta gaztelaniaz dago eta banka elektronikoko Clavenet zerbitzua ere euskaraz, katalanez, ingelesez edo gaztelaniaz erabil daiteke. Libreta edo taloitegi elebidunak nahi izanez gero bulegoan eskatu besterik ez da egin behar. Alde euskalduneko edo Kataluniako bulegoetan, publizitatea, errotulazioa eta inprimakiak ere hiru hizkuntzetan ditugu. Dinamika horretan, ulertzekoa denez, posible da arazoak sortzea, Nafarroako Kutxa etengabe ari da produktu eta zerbitzu berriak sortzen, eragiketak antolatzen edo informatizatzen, bezeroei gutunak bidaltzen, publizitatea banatzen …*	

Zenbakia: 480-2011	**NAFARROAKO KUTXA**	NAFARROA
Arrazoia:	Agoizko herritarrak Nafarroako Kutxaren *Ahorro Magus* izenburua duen publizitate-orria jaso du etxean. Orria gaztelania hutsean idatzita dago. Ez da hitz-erdirik agertzen euskaraz.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 767-2011	**NAFARROAKO KUTXA**	NAFARROA
Arrazoia:	Nafarroako Kutxaren Iruñeko Arrotxapeako bulegoan aurkitutako publizitate guztia gaztelania hutsean zegoen irailaren 20an. CIVICANeko liburuxka, ACTIVOS CAN, CURSOS Y ACTIVIDADES eta *CIWICA* aldizkaria.	
Erantzuna:	HIZKUNTZA GARAPENA: *Gure asmoa bezero euskaldunei Nafarroako Kutxa Banca Cívicaren jarduerako alor guztietan ahalik eta arretarik hoberena eskaintzea da. Ahalegin handia egiten ari gara bulegoak ditugun erkidegoetan bezeroen hizkuntza sentimenduei era egokian erantzuteko, bereziki euskararekin. Horretan aurreratzeko asmoz, Hizkuntza Garapenaren lan arloa eratu dugu. Nafarroako Kutxako bezeroek nahi duten hizkuntzan jaso ditzakete gutunak: euskaraz, ele bietan (euskara+gaztelania), katalanez edo gaztelaniaz. Kutxazain automatikoak ere hiru hizkuntzetan erabil daitezke. Web orria euskaraz, katalanez, ingelesez eta gaztelaniaz dago eta banka elektronikoko Clavenet zerbitzua ere euskaraz, katalanez, ingelesez edo gaztelaniaz erabil daiteke. Libreta edo taloitegi elebidunak nahi izanez gero bulegoan eskatu besterik ez da egin behar. Alde euskalduneko edo Kataluniako bulegoetan, publizitatea, errotulazioa eta inprimakiak ere hiru hizkuntzetan ditugu. Dinamika horretan, ulertzekoa denez, posible da arazoak sortzea, Nafarroako Kutxa etengabe ari da produktu eta zerbitzu berriak sortzen, eragiketak antolatzen edo informatizatzen, bezeroei gutunak bidaltzen… Aipatzen duzuen eskaeraren gaiaz ohartzen gara eta gogoeta egiten ari gara irtenbide egokia emateko.*	

Zenbakia: 150-2011	**TRIODOS BANK**	EAE
Arrazoia:	Triodos Bank banketxeak Bilbon sukurtsala zabaldu berri du. Entitate honen web gunea gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:	LURRALDE HEDAPENEKO ARDURADUNA: *TRIODOS BANK egoitza zentrala Madrilen duen Europako banketxea izanik, web orrian jende gehienak partekatzen duen hizkuntza erabiltzea erabaki du, beti ere Estatuko gainerako hizkuntza guztiekiko errespetu osoz eta hizkuntza koofiziala duten autonomia erkidegoetako bezeroentzat irtenbideak eskaintzen joateko asmoz.* *Euskadiko bezeroei arreta euskaraz eskaintzeko asmoarekin hain zuzen ere, Triodos Bankek berriki bulegoa zabaldu du Bilbon, eta hori urrats gutiz berritzailea da Triodos Bankek bulegoak dituen Europako gainerako herrietan garatzen duen banku-ereduari erreparatuz gero. Bilboko bulegoan arreta euskaraz egiten da, eta euskarri komertzial batzuk euskaraz ere inprimatzen dira. Gainera orain hainbat material euskaraz garatzeko lanean ari gara, euskal delegazioan erabilgarri egon daitezen.* *Triodos Banken ez dugu inongo arazorik ikusten gure material guztietan Estatuko kultura- eta hizkuntza-aniztasuna islatzeko, gure helburua ahalik eta jende gehienarengana eta baldintzarik egokienetan iristea delako. Hala ere, web-orria lau hizkuntzatan garatzeak langile-kostu, kostu tekniko eta kostu ekonomiko handia du eta hori dela eta gaia aztertzen ari gara.*	

Zenbakia: 282-2011	**TRIODOS BANK**	EAE
Arrazoia:	Triodos Bank banketxeak Bilbon duen bulegoko ate eta kristaletako errotulu, lelo, kartel (ordutegia) eta idazkun guztiak gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 924-2011	**TRIODOS BANK**	EAE
Arrazoia:	Triodos Banken webgunea www.triodos.es gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 945-2011	**TRIODOS BANK**	EAE
Arrazoia:	Triodos Banken webguneak ez du euskarazko bertsiorik; beraz, ezin da informazioa euskaraz eskuratu.	
Erantzuna:		

3. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

Hona aseguru eta finantzen eremuan herritarrek kexa egiteko izan dituzten arrazoiak:

KEXEN ZIOA
Ahozko zerbitzurik ez euskaraz
Zerbitzurik ez euskaraz
Jakinarazpenak gaztelania hutsean
Informazio euskarriak euskaraz ez
Publizitate euskarriak gaztelania hutsean
Hizkuntza-paisaiako elementuak gaztelaniaz soilik
Webguneetako edukiak euskaraz ez
Sare-sozialetan euskararik ez
Agiriak gaztelania hutsean
Euskara hutsezko agiriak ez onartzea
Kutxazainetako eragiketak euskaraz ez
Gaztelaniak lehentasuna
Izen ofiziala ez errespetatzea

Zioei erreparatuz gero, aseguru eta finantzen arloa herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzetik urrun samar aurkitzen dela esan genezake. Izan ere, kexatzeko arrazoi gehien eman duten gertaerak ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzea, jakinarazpenak (dela gutun bidezkoak dela posta elektroniko edo sms-mezu bidezkoak) gaztelania hutsean bidaltzea, hizkuntza-paisaiako elementuak gaztelania hutsean egotea, informazio-euskarrietan euskara ez bermatzea, eta webguneetako edukiak euskaraz ez egotea izan dira.

Kexen izaerari erreparatuz gero, guztietan urratu da hizkuntza-eskubidea, gaztelaniari nagusitasuna emateagatik bideratu direnetan salbu; legea berriz, gutxiagotan, Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo jarduerari lotutako legezko hizkuntza-betebeharrik ere ez baitago. Hala ere, betebeharrak finkatuta egotea ez da oztopo izan herritarren hizkuntza-eskubideak urratzeko.

Aseguru-etxeen kasuan, kontratatutako aseguruari buruzko informazioa eta herritarrei zuzendutako jakinarazpenetan euskararen erabilera ez bermatzea izan dira legea urratzeko arrazoiak.

Finantza-erakunden kasuan, zuzeneko arretan, agirietan, kutxazainetako zerbitzuetan eta jakinarazpenetan euskararen presentzia ez bermatzea.

Aseguru-etxeei dagokienean, LAGUN ARO aseguru-etxea eta MUTUALIDAD DE LA ABOGACIA izan dira kexa gehien jaso dituztenak.

Gure ustez, Lagun Arok beste aseguru-etxeek baino kexa gehiago jaso izanak ez du adierazten besteek baino gehiago urratu dituenik herritarren eskubideak, aitzitik euskara gehien erabiltzen duen aseguru-etxea dela esango genuke. Baina kontuan hartu behar da, euskaldun asko zerbitzua euskaraz eskaintzen dutelako dela Lagun Aroren bezero, eta horrexegatik beragatik jokatzen dutela zorrotzago euren eskubideak urratuta ikusten dituztenean. Aseguru-hartzaileari eman beharreko informazioa euskaraz ez ematea eta harremanak euskaraz nahi dituztela adierazita duten herritarrei jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzea izan dira kexak eragiteko arrazoiak.

Mutualidad de la Abogacíak ez du euskaraz aurkeztutako dokumentazioa hartu nahi izan Madrilera bidali behar zutela argudiatuta, eta herritarrak berak egin behar izan du testuaren itzulpena.

Finantza entitateei dagokienez, BBK, EUSKADIKO KUTXA, NAFARROAKO KUTXA ETA TRIODOS BANK izan dira gehien nabarmendu direnak.

Aseguru-etxeen kasuan bezala, herritarrentzat hurbilenekoak diren entitateak izan dira, oro har, kexa gehien jaso dutenak.

Horrela, BBKri zuzendutako kexen arrazoi nagusiak ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzea, eta sare sozialetan, testuetan eta e-posta bidezko buletinean gaztelania nagusitzea izan dira.

EUSKADIKO KUTXAren kasuan, ahozko zerbitzua euskaraz ez bermatzea, atzerriko transferentzien ordainagiriak euskaraz ez ematea, buletin elektronikoa gaztelania hutsean bidaltzea eta Gaztempresaren sare-sozialetako profilak gaztelania hutsean edukitzea izan dira herritarrek kexa egiteko arrazoiak.

NAFARROAKO KUTXAk hizkuntza paisaia euskaraz ez bermatzeagatik, jakinarazpenak gaztelania hutsean bidaltzeagatik, eta aldizkariak eta publizitate orriak herritarren eskura gaztelania hutsean jartzeagatik hartu ditu kexak.

TRIODOS BANKen kasuan, bulegoko hizkuntza-paisaia gaztelania hutsean edukitzea eta webgunean informazioa euskaraz ez egotea izan dira kexen zioak.

4. ERANTZUNAK

Aseguru-etxeei dagokienez LAGUN ARO izan da kexei erantzun dien bakarra.

Kontratatutako aseguruaren gaineko informazioari dagokionez adierazi dute, baldintza orokorren liburuak euskaraz badituztela baina euskarri digitalean soilik. Bezeroen eskura jartzen duten informazioaren zati handi bat euskaraz eta gaztelaniaz dagoela diote, baina egiteko horren tamaina handia denez, oraindik garapen fasean dagoela.

Gaztelania hutsean bidalitako jakinarazpenengatik jasotako kexen kasuan, euskararen alde egiten duten lana aipatzen dute, baina ez dute adierazten zer neurri hartuko dituzten horrelako egoerak errepika ez daitezen.

Estaldurak gaztelania hutsean ageri dituen agiri elebidunaren kasuan, ekainetik aurrera kontratatutako estaldurak euskaraz ere agertzeko aukera ematen duen formatu berria erabiliko dutela jakinarazi dute.

Testuak gaztelania hutsean dituen gutun azalari dagokionez, ale elebidunik ez dutenez Hizkuntza Politikako Taldeari jakinarazi diote, egoera balora dezan.

Finantzen arloan, BBK, EUSKADIKO KUTXA, NAFARROAKO KUTXA eta LA CAIXAK erantzun dute.

BBK-k, e-postaz bidaltzen duen buletin elektronikoan euskara bigarren mailan gelditzen delako eginiko kexari erantzunez, jakinarazi du ez dutela aukerarik bi hizkuntzak parekatuta agertzeko eta horregatik bezeroari aukera ematen diotela lehen unetik mezua zein hizkuntzatan ikusi nahi duten aukeratzeko. Hala ere, hemendik aurrera esteka modu argi eta handiagoan jarriko dutela jakinarazi dute.

Era berean, BBKren euskararen normalizazio prozesuan lehentasuna ahozko komunikazioari, langileen euskalduntasunari eta langileen euskarazko prestakuntzari ematen diotela adierazi dute, eta 20 urtetan langileen %15 euskalduna izatetik %41 euskalduna izatera pasa direla. Duela urte batzuk, Bulego Elebidunen Sarea sortu zutela diote, eta une honetan 45 bulego daudela sare horretan. Idatzizko komunikazioari dagokionez, arau nagusia euskarri guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskaintzea dela diote, nahiz eta kasu batzuetan zerbiztua hizkuntza batean ala bestean eskaintzen duten (kutxazain automatikoak, BBK telefonoz zerbitzua, Internet bulegoa, www.bbk.es orria …)

Euskadiko Kutxak bi kexen inguruko azalpenak helarazi ditu. Atzerrira eginiko transferentzien ordainagiriari dagokionez, dagokion sailera bideratu dutela adierazi dute, etorkizuneko proiektuetarako kontuan har dezaten.

NEWSLETTER CONSULTING PRO gaztelania hutsean bidali izanagatik eginiko kexaren kasuan, informazioa kanal digitala erabiliz bidali zela jakinarazi dute, eta era digitalean bidalitakoa ele bietan bidaltzen dela oro har. Enpresak gaztelaniazko bertsioan zabalduko zutela dio, baina goi aldean euskarazko bertsioa ikusgai zegoela. Herritarrarekin kontrastatu dugu erantzuna, baina hark jasotako bidalketan ez da euskarazko bertsiorik ez harako loturarik ageri.

NAFARROAKO KUTXAk kexa guztiei erantzun die. Azken urteetan eman duen informazio berbera eman du 2011ko erantzunetan, alegia, bezero euskaldunei era egokian erantzuteko egiten duten ahaleginaren berri; baina Nafarroako Kutxa produktu eta zerbitzu berriak sortzen ari denez etengabe, litekeena omen da oraindik ere arazoak sortzea. Gaztelania hutsezko publizitate euskarrien gaineko kexa dela eta, gaiaz jabetzen direla eta irtenbide egokia emateko gogoeta egiten ari direla jakinarazi dute.

TRIODOS BANKek Bilbon duen bulegoan arreta euskaraz egiten dela eta euskarri komertzial batzuk euskaraz inprimatzen direla adierazi du. Gainera orain hainbat material euskarazten ari direla dio. Haien material guztietan Estatuko hizkuntza-aniztasuna islatzeko arazorik ikusten ez badute ere, haien helburua ahalik eta jende gehienarengana iristea delako, web-orria lau hizkuntzatan gauzatzeak kostu tekniko eta ekonomiko handia duenez, gaia aztertzen ari direla jakinarazi dute.

5. EREMUAREN BALORAZIOA

Eremu sozioekonomikoko gainerako arloetan bezala, hizkuntza-legeria hankamotz gelditzeak erraztu egiten du hizkuntza-eskubideen urraketa.

Zergatik diogu legeria hankamotz gelditzen dela? Nafarroa eta Ipar Euskal Herriaren kasuan, lege-betekizunik ez delako aurreikusten aseguru eta finantzen jardunerako. Euskal Autonomia Erkidegoaren kasuan, indarrean den legeriak indar betearazlerik ez duelako.

Hori horrela, eremu administratibo batean nahiz bestean, entitate bakoitzaren borondatearen edo erantzukizun sozialaren esku gelditzen da bezeroen hizkuntza eskubideen bermea, bai eta legeak ezarritako betekizunak betetzea.

Ondorioz, aseguru-etxeen nahiz finantza-entitateen arloan, bide luzea gelditzen da oraindik hizkuntza-eskubideak osorik bermatzeko.

5.5. MUGIMENDU ASOZIATIBOA

1. ESPEDIENTE KOPURUA

87 kexa jaso dira guztira 2011n.

EREMUAK	
ERLIJIOA	4
MUNDU ASOZIATIBOA	37
MUGIMENDU SOZIO-POLITIKOAK	46
GUZTIRA	**87**

2. SINOPSIAK

ERLIJIOA

Zenbakia: 524-2011	**CARDINAL RICARD – ARCHEVEQUE DE BORDEAUX**	IEH
Arrazoia:	Arbona, Arrangoitze eta Ahetzen ekaina arte parrokia horietako apezak euskarazko mezak eskaintzen zituen, baina apezpiku aldaketa izan dela eta, euskaraz eskaintzen ziren mezak desagertu egin dira. Kezka ez da parrokia horretan soilik mugatzen, orokortzen ari den arazoa da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 375-2011	**NOTRE DAME DE LA BIDASSOA PARROKIA**	IEH
Arrazoia:	Ekainean Senpereko etxeetan parrokiak banatu *Denak Argian* aldizkariaren 57. zenbakian ez da euskararen arrastorik.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 575-2011	**NOTRE DAME DE LA BIDASSOA PARROKIA**	IEH
Arrazoia:	Irailean Senpereko etxeetan parrokiak banatu *Denak Argian* aldizkariaren 58. zenbakian ez da euskararen arrastorik.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 875-2011	**NOTRE DAME DE LA BIDASSOA PARROKIA**	IEH
Arrazoia:	Abenduan Senpereko etxeetan parrokiak banatu *Denak Argian* aldizkariaren 59. zenbakian artikulu bakar bat agertzen da euskaraz, bestelako artikulu guziak frantses hutsean dira.	
Erantzuna:		

MUNDU ASOZIATIBOA

Zenbakia: 166-2011	**1.000 AUKERA**	EAE
Arrazoia:	Mondragon Unibertsitateko ikasle batzuek autoen salerosketarako eguna antolatu dute Durangon apirilean. Matiena auzoko Vancouver tabernan ekimenaren berri emateko jarri duten kartela gaztelania hutsean dago. Webgunea ere, http:--1000aukera.wordpress.com gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:	1000 AUKERA: *1000 aukeraren taldea hasiera batetik bi hizkuntzak (erdera eta euskara) bermatzeaz arduratu da. Egin ditugun idatziak bi hizkuntzatan egin ditugu, gaztelaniaz eta euskaraz, are gehiago, inprimaki batzuk euskera hutsean izan dira. Egia da, web gunea gazteleraz dagoela soilik, baina hau, denbora gutxian konponduko da. Minduta sentitu gara.*	

Zenbakia: 361-2011	**ACNUR**	NAFARROA
Arrazoia:	Acnur taldeko jendeak kalean gelditu zuen herritarra informazioa emateko. Informazioa euskaraz jaso ahal izan zuen insistentziaz eskatu zuelako, hala ere Acnureko laguntzaile izateko luzatu zioten inprimakia gaztelania hutsean zegoen. Inprimakian adierazitako webgunera jo zuen eta hura ere gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 199-2011	**ALAVA INCOMING**	EAE
Arrazoia:	Eusko Jaurlaritzaren Turismo Sailaren, Arabako Foru Aldundiaren eta Gasteizko Udalaren laguntza duen ALAVA INCOMING-ek apirilaren 5ean herritarraren posta elektronikora bidalitako mezua, *Jornada de cata de aceite* izenburua zuena, gaztelania hutsean zegoen	
Erantzuna:	ELKARTEKO LEHENDAKARIA: *Jakinarazi nahi dizuegu, halaber, ALAVA INCOMING elkarteak neurriak hartu dituela horrelakorik berriro ez gertatzeko eta informazioa hemendik aurrera ele bietan zabaltzeko. Protokolo bat ezarri dugu Euskal Autonomi Elkartean antolatzen ditugun jarduera guztien publizitatea ele bietan egon dadin.*	

Zenbakia: 234-2011	**ALAVA INCOMING**	EAE
Arrazoia:	Eusko Jaurlaritzako Turismo Sailaren, Arabako Foru Aldundiaren eta Gasteizko Udalaren laguntza duen ALAVA INCOMING-ek apirilaren 18an herritarrari bidalitako posta elektronikoa, *Concierto en Vitoria-Iglesia del Carmen* izenburua zuena, berri txiki bat izan ezik gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:	ELKARTEKO LEHENDAKARIA: *Jakinarazi nahi dizuegu, halaber, ALAVA INCOMING elkarteak neurriak hartu dituela horrelakorik berriro ez gertatzeko eta informazioa hemendik aurrera ele bietan zabaltzeko. Protokolo bat ezarri dugu Euskal Autonomi Elkartean antolatzen ditugun jarduera guztien publizitatea ele bietan egon dadin.*	

Zenbakia: 85-2011	**ASOCIACION ESPAÑOLA DE FUNDACIONES**	NAFARROA
Arrazoia:	Asociación Española de Fundaciones delakoak postaz bidalitako informazio osoa eta azaroko nahiz abenduko *Tribuna de la Asociación Española de Fundaciones* aldizkaria ere gaztelania hutsean jaso ditu herritarrarak.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 224-2011	**ASOCIACION ESPAÑOLA DE FUNDACIONES**	NAFARROA
Arrazoia:	Asociación Española de Fundacionesen martxoaren 25eko data duen gutuna jaso du eta gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 333-2011	**ASOCIACION ESPAÑOLA DE FUNDACIONES**	NAFARROA
Arrazoia:	Asociación Española de fundacionesek Iruñeko elkarte bati bidalitako aldizkaria *-Tribuna enero-febrero 2011-* gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 475-2011	**ASPACE**	NAFARROA
Arrazoia:	Herritarrak ekainean Lekarozko aterpea kudeatzen duen ASPACEra deitu zuen eta ezin izan zuen erreserba euskaraz burutu.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 592-2011	**BAYONNE CENTRE ANCIEN**	IEH
Arrazoia:	Bayonne Centre Ancien - Patrimoine et Avenir elkarteak irailaren 17an Euskal Museoan antolatu duen Fontarrabie-Hondarribia konferentzia iragartzeko zabaldu duen esku-orria frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 317-2011	**CAMARA NAVARRA**	NAFARROA
Arrazoia:	Cámara Navarrak apirilaren 15ean Iruñean dagoen erakunde batera bidalitako gutuna gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 307-2011	**CRUZ ROJA**	NAFARROA
Arrazoia:	Maiatzaren 2an Iruñeko Gurutze Gorriaren izenean deitu zioten Loteria eskaintzeko. Herritarrak euskaldunik ote zegoen galdetuta, deitu zionak esan zion Gurutze Gorriak gaztelaniaz hitz egin behar zuela. Herritarrak esan zionean Iruñean bizi dela eta Iruñetik bertatik deitzen ziola, honek erantzun zion zuzendaria euskalduna zela eta berak deituko ziola. Dei hori ez du oraindik jaso. Herritarra entitatearen bazkidea da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 338-2011	**CRUZ ROJA**	
Arrazoia:	Herritarrak maiatzaren 23an Iruñeko Gurutze Gorrira deitu zuen -948.207.132 telefonora- honek antolatutako jardunaldien argibideak eskatzeko eta euskaraz artatua izatea eskatu arren, ez zuen lortu euskaldunik ez baitzegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 267-2011	**DURANGALDEKO ENPRESARIEN ELKARTEA**	EAE
Arrazoia:	Herritarrari DEE-AED erakundeak urtarrilaren 20an bidalitako posta elektroniko ia osoa gaztelaniaz zegoen. Postaren gaia: *Euskadi, etorkizun ekonomikari begirako jardunaldiak*. Aipatu jardunaldiek Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoaren laguntza zuten.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 268-2011	**DURANGALDEKO ENPRESARIEN ELKARTEA**	EAE
Arrazoia:	DEE-AED erakundeak herritarrari urtarrilaren 20an bidali zion *Euskadi, etorkizun ekonomikari begirako* jardunaldiak gonbidatzeko posta elektronikoa. Jardunaldien egitarauan bi esaldi zeuden euskaraz eta horietako batek hizkuntza-akatsak zituen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 239-2011	**FEDERACION DE COMERCIOS DE NAVARRA**	NAFARROA
Arrazoia:	2010eko abenduan Federación de Comercios de Navarra elkarteak Nafarroako eremu euskalduneko Udal batera bidalitako aldizkaria *A pie de calle* gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 277-2011	**FEDERACION DE COMERCIOS DE NAVARRA**	NAFARROA
Arrazoia:	Federación de Comercios de Navarra elkarteak Nafarroako eremu euskalduneko Udal batera bidalitako aldizkaria *A pie de calle-A 035* gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 761-2011	**FEDERACION DE COMERCIOS DE NAVARRA**	NAFARROA
Arrazoia:	FCNk laguntzen duen CLUB MAS POR TIk Nafarroako eremu mistoan bizi den herritar bati bidalitako publizitatea gaztelania hutsean zegoen. Gutun azalean idatzita zegoen helbidea eta herriaren izena ere bai. Web gunea ere gaztelania hutsean dago, esalditxo bat izan ezik.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 125-2011	**FUNDACION RAMON RUBIAL**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak martxoan jasotako "*Más cultura, Más Ciudadanía*" hitzaldira gonbidatzeko posta elektronikoa gaztelania hutsean zegoen. Gonbidapena, berriz, ele bietan zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 17-2011	**GIZAGUNE FUNDAZIOA**	EAE
Arrazoia:	GIZAGUNE FUNDAZIOtik 2011ko mintegien berri emateko bidalitako orrian eta euskarari dagokionez, zenbait akats daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 471-2011	**GREENPEACE**	NAFARROA
Arrazoia:	Herritarrak, eremu mistokoa eta GREENPEACEko bazkidea, gaztelania hutsean jaso zuen *Los Bosques del Planeta necesitan tu ayuda* izeneko gutuna.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 45-2011	**HIGITU ELKARTEA**	EAE
Arrazoia:	Higitu! elkarteak Altza herrian banatu duen esku-orria gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 138-2011	**ICAGI - GIPUZKOAKO ABOKATUEN ELKARGOA**	EAE
Arrazoia:	Elkargo honetako kide euskaldun batek martxoaren 14an jasotako posta elektronikoa, ikastaro baten berri ematen zuena, gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 139-2011	**ICAGI – GIPUZKOAKO ABOKATUEN ELKARGOA**	EAE
Arrazoia:	Elkargo honetako kide euskaldun batek martxoaren 2an jasotako posta elektroniko guztiak gaztelania hutsean zeuden. Gaiak: 1: Charla: Por un lenguaje no sexista, 2: Programa corregido de la charla organizada por la comisión de abogadas. 3: Argibideak gaizki emateagatik barkamena eskatzen zuena.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 145-2011	**ICAGI – GIPUZKOAKO ABOKATUEN ELKARGOA**	EAE
Arrazoia:	Abokatu euskaldun batek martxoaren 3an jasotako jakinarazpena gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 151-2011	**ICAGI – GIPUZKOAKO ABOKATUEN ELKARGOA**	EAE
Arrazoia:	Elkargoko kide euskaldun batek gaztelania hutsean jaso zituen martxoaren 15ean bidalitako bi posta elektronikoak eta horietako batek itsatsita zuen dokumentua ere.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 157-2011	**ICAGI – GIPUZKOAKO ABOKATUEN ELKARGOA**	EAE
Arrazoia:	Herritarra Elkargoko kide euskalduna da eta martxoaren 24an Luis Olaizola Bernaolak idazkari tekniko orokorrak bidalitako posta elektronikoa gaztelania hutsean jaso zuen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 225-2011	**ICAGI – GIPUZKOAKO ABOKATUEN ELKARGOA**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak ofiziozko txandako dokumentuaren gutuna gaztelania hutsean jaso du. Berresteko jakinarazpena (euskarria) ele bietan izan arren, gaztelaniazkoa betetzen dute beti. Apirilaren 14an jaso zuen posta elektronikoa gaztelania hutsean zegoen. Erantzungailua ere gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 447-2011	**ICAGI – GIPUZKOAKO ABOKATUEN ELKARGOA**	EAE
Arrazoia:	Abokatu batek gaztelania hutsean jaso zituen ekainaren 15ean ICAGIk bidalitako posta elektronikoa, ▫*Jornada Informativa sobre los Servicios de Mediación Intrajudicial* gaia zuena eta *Gobierno Vasco.pdf* izeneko atxikitako dokumentua.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1062-2011	**IRACHE NAFARROAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA**	NAFARROA
Arrazoia:	Bortzirietako herritarrek IRACHEren Especial Oficinas Municipales del Consumidor-O.M.I.C.S. izeneko egunkari modukoa jaso zuten azaro hasieran etxeko postontzian. Bada, bukaerako atala baino ez dago euskaraz; gehiena gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 986-2011	**KIMA ELKARTEA**	IEH
Arrazoia:	KIMA elkarteak, asteartero guraso, senide eta haurren artean antolatzen dituen topaketen berri ematen duen esku-orria frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 863-2011	**LANGUNE – HIZKUNTZ INDUSTIREN ELKARTEA EUSKAL HERRIAN.**	EAE
Arrazoia:	Erakunde euskaldun batek "*Langune: Deialdia - Convocatoria. Misio Comertziala Brusela eta Otawa*" izeneko e-mezua jaso zuen urriaren 19an. Bertako zuzendariak sinatutako e-mezua gaztelaniaz baino ez zegoen idatzia.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 765-2011	**NAVARRA DIRECTO**	NAFARROA
Arrazoia:	NAVARRA DIRECTO saioko langileek saio honen alde ireki duten web gunea, ACTUABLE, gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 996-2011	**SECRETARIADO DE MISIONES DE SELVAS AMAZONICAS**	NAFARROA
Arrazoia:	Secretariado de Misiones Selvas Amazonicas erakundeak Nafarroako eremu mistoan dagoen Iruñeko erakundera bidali zuen gutuna gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 622-2011	**SOCIEDAD CANINA NAVARRA**	NAFARROA
Arrazoia:	Sociedad Canina Navarra delakoak nazioarteko erakusketa antolatzen du. Sarrerak gaztelaniaz bakarrik egin ditu, herritarrak euskaraz eskatu zuenean saltzaileak jarrera desegokia izan zuen. Argibideak ematen zituzten kartelak ingelesez, frantsesez eta gaztelaniaz zeuden, megafonia bidezko abisuak gaztelaniaz ematen zituzten. Haien webgunea ere gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 249-2011	**SOS ARRAZAKERIA**	IEH
Arrazoia:	SOS ARRAZAKERIAk etorkinentzat hauteskundeetan ere eskubide berdintasuna eskatzeko bideo bat argitaratu du, eta bideoa ikusgai jarri du youtuben. Bideoan hainbat hizkuntza entzuten diren arren, euskarak ez du inolako presentziarik.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 250-2011	**SOS ARRAZAKERIA**	EAE
Arrazoia:	SOS ARRAZAKERIAk e-maila bidali dio erakunde bati etorkinentzat hauteskundeetan ere eskubide berdintasuna eskatzeko argitaratu duen bideoaren berri emanez. Mezua gaztelania hutsean idatzita dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 251-2011	**SOS ARRAZAKERIA**	IEH
Arrazoia:	SOS ARRAZAKERIAk e-maila bidali dio erakunde bati DENOK HIRITAR-CIUDADANÍA PLENA alderdi politikoak Donostian eginiko aurkezpenaren berri emanez. Informazio guztia gaztelania hutsean dago. Gainera, alderdiak kanpainan landuko dituen ardatzen artean ez da euskararen inguruko aipamenik egiten.	
Erantzuna:		

MUGIMENDU SOZIOPOLITIKOA

ALDERDI POLITIKOAK

Zenbakia: 342-2011	**ABADIÑOKO INDEPENDENTEAK**	EAE
Arrazoia:	Abadiñoko Independienteak alderdi politikoak bloga zabaldu zuen maiatzeko hauteskundeetarako. Aipatu blog horren eduki guzti-guztiak gaztelania hutsean zeuden.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 389-2011	**BILDU**	EAE
Arrazoia:	Bildu koalizioak ekainean gaztelania hutsean bidali zituen hainbat hedabideetara, baita euskara hutsezkoetara ere, prentsa-oharrak eta deialdiak.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 481-2011	**BILDU**	NAFARROA
Arrazoia:	Nafarroako Bilduk gaztelania hutsean bidali zuen ekainaren amaieran *Berria* egunkarira irakaskuntza publikoari eta sindikatuei babesa agertzeko prentsa-oharra.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 892-2011	**BILDU**	EAE
Arrazoia:	Gamiz-Fikako Bilduk gaztelania hutsean idatzitako komunikatua banatu du udalerriko postontzietan.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 255-2011	**CDN**	NAFARROA
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoko biztanleari CDNk gaztelania hutsean bidali dio etxera hauteskunde kanpainako propaganda.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 259-2011	**CDN**	NAFARROA
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko biztanleari CDN-k gaztelania hutsean bidali dio etxera hauteskunde kanpainako propaganda.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 137-2011	**EAJ-PNV**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak martxoaren 30ean EAJ-PNVren berri-papera jaso zuen etxeko postontzian, Pasai Donibanen. Gurutze Urrestik bertan egiten zaion elkarrizketan euskaraz bizitzeko eskubidearen alde hitz egiten badu ere, euskara eta gaztelaniaren presentzia ez da batere orekatua berripaperean. Euskara eta euskal kulturari aipamen egiten dioten elkarrizketa eta informazioak soilik ageri dira euskaraz (6 orritan orri osoko elkarrizketa eta lerro-buru eta laburpen pare bat daude euskaraz), gainerako informazio guztia gaztelania hutsean idatzita dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 314-2011	**EAJ-PNV**	EAE
Arrazoia:	Abadiñoko EAJko alkategaiaren web gunea, hauteskundeetarako bereziki egina, gaztelania hutsean dago. http:--eneko2011.biz	
Erantzuna:		

Zenbakia: 726-2011	**EAJ-PNV**	EAE
Arrazoia:	EAJ-PNVren Antiguako UBBk bozka posta bidez eman nahi dutenen eskura jarri dituen bi telefonoren berri ematen duten papertxoak banatu ditu Antiguako etxeetako postontzietan. Orrian ageri den informazio guztia gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 940-2011	**EAJ-PNV**	EAE
Arrazoia:	Durangoko EAJk azaroko *Crónicas del Curanguesado* hilabetekarian argitaratu duen *El tiempo de una nueva euskadi* gutuna gaztelaniaz hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 719-2011	**GEROA BAI**	NAFARROA
Arrazoia:	GEROA BAI taldearen webgunean, geroabai.com, euskarak gaztelaniak baino espazio gutxiago du. Besteak beste, albisteak eta bideoak dira horren adibide.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 94-2011	**INDEPENDIENTES DE PLENTZIA**	EAE
Arrazoia:	Independientes de Plentzia alderdi politikoak, Facebook sare sozialaren bidez alderdi honen deskribapena hainbat hizkuntzatan ematen du; euskarazko testua akatsez beteta dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 699-2011	**IU-LOS VERDES-EZKER ANITZA**	EAE
Arrazoia:	IU-LOS VERDES-EZKER ANITZA alderdiak etxean banatutako propagandan euskararen tratamendua ez da egokia izan: gutun-azala gaztelaniaz dago, logoak izan ezik, euskararen kokapena, *Vizcaya* erabilpena.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 711-2011	**IU-LOS VERDES-EZKER ANITZA**	NAFARROA
Arrazoia:	Barañaingo herritarrak gaztelania hutsean jaso du Gorte Nagusietarako 2011ko hauteskundeen harira Ezker Anitza taldeak igorritako publizitatea eta boto-papera. Bestalde, herritarraren helbidea ere gaztelaniaz baino ez dago idatzia gutun-azalean.	
Erantzuna:	BATZARREKO JESUS URRA BIDAURRE: *banatzailearen eta inprentaren arteko akatsa izan zen eta konpondu da.*	

Zenbakia: 718-2011	**IU-LOS VERDES-EZKER ANITZA**	EAE
Arrazoia:	Azaroaren 20ko hauteskundeetan aurkeztuko den Ezker Anitza taldearen web-orriak gaztelaniazko bertsioa bakarrik du; beraz, ezin da informazioa euskaraz eskuratu.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 366-2011	**IZQUIERDA - EZKERRA**	NAFARROA
Arrazoia:	Izquierda-Ezkerrak Legebiltzarreko eta Udaletako Hauteskundeen kanpainaren barruan, hauteskunde propaganda helarazi zion legeak ezarritako Nafarroako eremu euskalduneko herritarrari, *Somos mayoría, Gehienak gara* esku-orria hain zuzen ere. Orria gaztelaniaz eta euskaraz idatzita bazegoen ere, gaztelania zen nagusi.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 162-2011	**PP**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak Algorta Getxoko bere etxean jaso du PP alderdiaren publizitatea. A3 orria, triptiko formatuan tolestatua, 6 orrialde. Bertan Getxoren inguruko hainbat kontu ageri dira.. Dena gaztelania hutsean.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 252-2011	**PP**	EAE
Arrazoia:	Alderdi Popularrak bi iragarki handi jarri ditu Abadiñoko Lebario auzoan - Traña-Matienatik (Abadiño) Berrizerako bidean. Elkarren ondoan daude, "Centrados en ti" diote eta biak gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 315-2011	**PP**	EAE
Arrazoia:	PP-k Bizkaiko Durango hirian bizi den herritarrari bidalitako hauteskunde propaganda gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 365-2011	**PP**	NAFARROA
Arrazoia:	Alderdi Popularrak Legebiltzarreko eta Udaletako Hauteskundeen kanpainaren barruan, hauteskunde propaganda helarazi zion legeak ezarritako Nafarroako eremu euskalduneko herritarrari. Mariano Rajoy eta Santiago Cerverak bozka eskatuz bidali zuten esku-orria gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 79-2011	**PSE-EE-PSOE**	EAE
Arrazoia:	Getxoko sozialistek etxeetan banatutako aldizkarian euskararen presentzia oso eskasa da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 720-2011	**PSE-EE-PSOE**	EAE
Arrazoia:	Azaroaren 20ko hauteskundeak direla eta PSOEren propaganda jaso zuen herritarrak. Pérez Rubalcabak sinatutako gutuna euskaraz eta gaztelaniaz idatzia dagoen arren, gaztelaniazko aldea pertsonalizatuago dago: herritarraren helbidea eta *Estimado Aitor* agurra datoz. Helbidean herrialdearen izena *Vizcaya* ageri da Bizkaia beharrean. Bestalde, txartel moduko bat ere jaso du eta hautagaien izenen ondoan gaztelaniaz baino ez dago testua: *Candidato al Congreso por Bizkaia eta Candidato a Presidente del Gobierno*.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 721-2011	**PSE-EE-PSOE**	EAE
Arrazoia:	Durangoko Bernardo Gabiola kalean alderdi politikoek hauteskunde propaganda ipintzeko beren beregi dauden oholetan PSOEk 6 kartel ipini ditu, berdin-berdinak, eta guztiak gaztelania hutsean.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 3-2011	**PSN-PSOE**	NAFARROA
Arrazoia:	Herritarrak *El euskera en Navarra, presente y futuro* delako jarduerara gonbidatuz jasotako gutuna gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 114-2011	**PSN-PSOE**	NAFARROA
Arrazoia:	Herritarrak otsailaren 14an posta elektronikoa jaso zuen *El euskera en Navarra, presente y futuro* delako jarduerara gonbidatuz. Aipatutako posta elektroniko hori gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 158-2011	**PSN-PSOE**	NAFARROA
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoko herritarrak martxoaren 22an bere etxean jaso zuen PSN-PSOEren *Sinceramente gracias* izeneko esku-orria gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 253-2011	**PSN-PSOE**	NAFARROA
Arrazoia:	PSNk eremu mistoko biztanle bati "El cambio necesario" izena duen hauteskunde kanpainako propaganda gaztelania hutsean bidali dio.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 254-2011	**PSN-PSOE**	NAFARROA
Arrazoia:	PSNk "Para que gane Pamplona" izena duen hauteskunde kanpainako propaganda gaztelania hutsean bidali dio etxera legeak ezarritako eremu mistoko biztanleari.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 281-2011	**PSN-PSOE**	NAFARROA
Arrazoia:	PSN-PSOEren *Avatares* izeneko aldizkaritxoa jaso du herritarrak etxean. Aipatu euskarrian, datozen hauteskundeetan Iruñeko alkategaia izanen dena ageri da azalean. Buletina gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 312-2011	**PSN-PSOE**	NAFARROA
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko biztanleak PSNk bidalitako "*El cambio necesario*" izena duen hauteskunde kanpainako propaganda gaztelania hutsean jaso du etxean.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 313-2011	**PSN-PSOE**	NAFARROA
Arrazoia:	PSNk *"Si sumamos, ganamos todos"* izena duen hauteskunde kanpainako propaganda gaztelania hutsean bidali dio legeak ezarritako eremu euskalduneko biztanleari etxera.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 714-2011	**PSN-PSOE**	NAFARROA
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoko herritarrak gaztelania hutsean jaso du azaroaren 20ko hauteskundeen harira igorritako publizitatea, boto-paperak eta gutun-azalak. Bestalde, herritarraren helbidea eta gutun-azala bera ere, gaztelaniaz baino ez daude idatziak.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 724-2011	**PSN-PSOE**	NAFARROA
Arrazoia:	Alderdi Sozialistak azaroaren 20ko Gorte Nagusietarako Hauteskunde kanpainaren barruan, propaganda eta bozka paperak helarazi dizkio legeak ezarritako Nafarroako eremu euskalduneko herritar honi. Gutuna sartzeko erabili duten azalean gaztelania hutsean ageri dira idazpenak. Bozka-paperak sartzeko gutun-azalak ere gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 47-2011	**SORTU**	EAE
Arrazoia:	Sortu alderdi politiko berriak ikusi nahi dituen ororen eskura jarri ditu bere estatutuak webgunean. Gaztelaniaz baino ez ditu eskaini.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 48-2011	**SORTU**	NAFARROA
Arrazoia:	Sortu alderdi politikoak hedabideen aurreko agerraldia egin zuen Madrilen joan den otsailaren 9an. Aurkezpen ekitaldia gaztelaniaz eta ingelesez egin zuen, ez ordea euskaraz.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 49-2011	**SORTU**	NAFARROA
Arrazoia:	Sortu alderdi politikoak herritarren eskura jarri duen webgunean galdera bat dago bisitariei zuzenduta. Galdera euskaraz eta gaztelaniaz ageri bada ere, gaztelaniari ematen zaio lehentasuna.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 722-2011	**UCE – UNIFICACION COMUNISTA DE ESPAÑA**	EAE
Arrazoia:	Gasteizko Iparralde gizarte-etxearen kanpoaldean hauteskunde iragarkiak ipintzeko berariaz ipinita dagoen euskarrian UCEren kartelak gaztelania hutsean zeuden.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 7-2011	**UPN**	NAFARROA
Arrazoia:	Nafarroako hezkuntzan eta euskalgintzan aritzen den erakunde bateko ordezkariak hezkuntzari buruzko jardunaldi baterako gonbidapena gaztelania hutsean jaso zuen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 256-2011	**UPN**	NAFARROA
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu mistoko biztanleari UPNk gaztelania hutsean bidali dio etxera hauteskunde kanpainako propaganda.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 311-2011	**UPN**	NAFARROA
Arrazoia:	Legeak ezarritako eremu euskalduneko biztanleari UPNk gaztelania hutsean bidali dio etxera aurreko hauteskunde kanpainako propaganda.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 713-2011	**UPN**	NAFARROA
Arrazoia:	Barañaingo herritarrak gaztelania hutsean jaso ditu azaroaren 20ko hauteskundeen harira UPN - PP taldeak igorritako publizitatea eta boto-paperak. Bestalde, herritarraren helbidea ere gaztelaniaz baino ez dago idatzia gutun-azalean.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 723-2011	**UPN**	
Arrazoia:	UPNk eta Alderdi Popularrak azaroaren 20ko Gorte Nagusietarako Hauteskundeen kanpainaren barruan, hauteskunde propaganda helarazi dio legeak ezarritako Nafarroako eremu euskalduneko herritarrari. Mariano Rajoy eta Yolanda Barcinak bozka eskatuz bidali duten esku-orria gaztelania hutsean dago. Ez da hitz erdirik ageri euskaraz.	NAFARROA
Erantzuna:		

SINDIKATUAK

Zenbakia: 238-2011	**CCOO**	NAFARROA
Arrazoia:	CCOO sindikatuak 2010eko abenduan Nafarroako eremu euskalduneko Udal batera ikastaroei buruzko informazioa baita gutuna ere gaztelania hutsean bidali zituen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 133-2011	**ELA SINDIKATUA**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak pasa den martxoaren 4an Iurretako ordainlekuaren parean ikusi zuen LAB eta ELA sindikatuek ipinitako pankarta gaztelania hutsean zegoen: *A8 - Por un convenio justo. ELA - LAB.*	
Erantzuna:	HERRITARRAREN JAKINARAZPENA: *Berehala aldatu zuten, elebiduna jarriz.*	

Zenbakia: 132-2011	**LAB SINDIKATUA**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak pasa den martxoaren 4an Iurretako ordainlekuaren parean ikusi zuen LAB eta ELA sindikatuek paratutako pankarta gaztelania hutsean zegoen: *A8 - Por un convenio justo. ELA - LAB.*	
Erantzuna:	HERRITARRAREN JAKINARAZPENA: *Berehala aldatu zuten, elebiduna jarriz.*	

Zenbakia: 886-2011	**NAFARROAKO HEZKUNTZA KOMUNITATEA**	NAFARROA
Arrazoia:	Urriaren 22ko manifestazioa iragartzeko aukeratutako aldarrikapen nagusirako esaldia: *¡Por una educación pública de calidad* gaztelania hutsean zegoen, baita karteleko lehen esaldia: *Convoca: La comunidad educativa navarra.*	
Erantzuna:	HERRIKOA: *Gure helburua bi hizkuntzak modu orekatuan agertzea izan da, ez esaldiak berberak errepikatuz baizik lelo ezberdinak erabiliz. Afera honekin lotuta burutu ditugun beste jarduera guztietan beti kontuan hartu ditugu bi hizkuntzak.*	

3. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

Bideratutako kexa guztiek eskubide-urraketa izaera dute.

KEXEN ZIOA
Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Aldizkaria, hilabetekaria, egunkaria edo buletina euskaraz ez
Aurkezpen-ekitaldia euskaraz ez
Bideoan euskararik ez
Boto-papera euskaraz ez
Erantzungailuko mezua euskaraz ez
Estatutuak euskaraz ez
Euskarazko meza kentzea
Euskarazko testuak akatsak izatea
Gonbidapena euskaraz ez
Gutun-azala euskaraz ez
Gutuna, jakinarazpena, e-mezua edo dokumentua euskaraz ez
Helbidea euskaraz ez
Informazioa euskaraz ez
Inprimakia euskaraz ez
Kartela edo pankarta euskaraz ez
Megafonia bidezko mezua euskaraz ez
Publizitatea euskaraz ez: esku-orria, papertxoak…
Prentsa-oharrak, komunikatuak eta deialdiak euskaraz ez
Sarrera-txartela euskaraz ez
Telefono bidezko zerbitzua euskaraz ez
Toponimo ofiziala ez errespetatzea
Webgunea edo bloga euskaraz ez

8 kexa dira ahozko erabilerarekin zerikusia dutenak: ahozko zerbitzua euskaraz jaso ez izana, aurkezpen-ekitaldia euskaraz egin ez izana, bideoan euskararik erabili ez izana, euskarazko meza kendu izana, megafonia bidezko mezuak euskaraz eman ez izana edo telefono bidezko zerbitzua euskaraz jaso ez izana izan dira kexa horiek eragin dituzten zioak.

Gainerako guztiek idatzizkoarekin dute lotura. Idatzizko horien artean arrazoi ugari izan dira. Gehien errepikatu direnak ondorengo arrazoiak izan dira: e-mailak nahiz bestelako jakinarazpenak euskaraz jaso ez izana, publizitatea euskaraz banatu ez izana, aldizkari eta antzeko argitalpenetan euskarari tarte txikia ala tarterik eskaini ez izana, kartela edo tankerakoak euskaraz egin ez izana ala euskara 2. mailan utzi izana eta webgunea edo blogak euskarazko bertsiorik ez izatea.

Bereziki aipatzeko modukoak iruditzen zaizkigu jarraian datozenak.

Apezpiku aldaketa izan denetik, Lapurdiko zenbait herritan euskarazko mezak emateari utzi egin diote. Dudarik gabe, atzerapausoa da hau.

Sociedad Canina de Navarrak nazioarteko erakusketa iragartzeko kartelak frantsesez, gaztelaniaz eta ingelesez argitaratu izana (622-2011) ere larria dela deritzogu. Izan ere, euskarari tarterik ez diote eskaini, baina bai aldiz atzerriko bi hizkuntzari.

Bestalde, ulergaitza egiten zaigu euskaltzale diren alderdi eta sindikatuek beren zenbait jardueretan euskara erabili ez izana. Horren adibide ditugu 389-, 481-, 892-, 47-, 48-, 133- eta 132-2011 espedienteak. Bildu, Sortu, ELA eta LABi dagozkie kexa hauek eta kezkagarria iruditzen zaigu euskararen aldekoak diren erakunde hauek kasu batzuetan izan duten jarduteko modua.

Badira erakunde batzuk sistematikoki urratzen dituztenak herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak. Horren adibide ditugu Notre Dame de la Bidassoa parrokia, argitaratzen duen aldizkarian ez baitio euskarari tarte duinik eskaintzen (375-, 575- eta 875-2011); Alava Incoming, e-mezuak gaztelania hutsean igorri izan baititu (199-eta 234-2011), nahiz eta zenbait erakunde publikoren laguntza duen; Asociación Española de Fundaciones, aldizkaria gaztelania hutsean argitaratu ohi baitu (85- eta 333-2011); Federacion de Comercios de Navarra, aldizkaria gaztelania hutsean argitaratu ohi duena (239- eta 277-2011); Gipuzkoako Abokatuen Elkargoa, e-mailak gaztelania hutsean igorri ohi dizkie elkargoko kideei (139-, 151-, 157-, 225- eta 447-2011) edo CDN, PP, PSN eta UPN alderdi politikoak, hauteskundeetako publizitatea gaztelania hutsean igorri baitiete herritarrei.

4. ERANTZUNAK

Eremu honetan kexa ugari bideratu ditugun arren, oso erantzun gutxi jaso ditugu. Besteak beste:

1.000 aukera-k 166-2011 kexari erantzun dio. Erantzunarekin batera euskarazko kartelaren kopia bidali digute, baina badirudi herritarrak adierazitako lekuan gaztelania hutsean jarri zutela aipatu kartela. Bestalde, webgunearen kasuan denbora gutxian konponduko zela adierazi ziguten, baina 2011ko bukaeran oraindik ez dago euskarazko bertsiorik.

Alava Incoming-ek bi kexei erantzun die. Neurriak hartu zituztela berriro horrelakorik ez gertatzeko adierazi ziguten eta geroztik Hizkuntz Eskubideen Behatokian ez dugu kexa gehiago jaso.

5. EREMUAREN BALORAZIOA

Azkeneko bi urteekin alderatuz, antzeko kexa kopurua bideratu dugu, nahiz eta pixkanaka-pixkanaka gora doan kopuru hori. 2011n Espainiako Gobernuko eta Hego Euskal Herriko Probintzia nahiz Udaletako hauteskundeak izan ziren. Hori dela eta, hauteskundeetako propagandarekin zerikusia duten kexa asko jaso ditugu.

Bestalde, posta-elektroniko bidez bidalitako mezuak direla eta kexa ugari jaso ditugu ere. Zenbait esparrutan eta zenbait jakinarazpen bidaltzeko gero eta gehiago erabiltzen da bide hau; lehen posta arruntez bidaltzen zirenak orain e-postaz igorri ohi dira. Hori horrela izanik, mota honetako jakinarazpenak euskaraz ere izan daitezen arauren baten beharra sumatzen dugu.

Kexak oro har hartuta eta ikusita zenbat arrazoi eta zenbat hartzaileri zuzendu zaizkien kexak, esan dezakegu herritar euskaldunak une eta toki askotan ikusten duela bere burua eskubidez gabetua. Gainera, erakunde horietako batzuek aurreko urteetan ere jaso izan dituzte kexak eta herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak aintzat hartzeko eskatu izan zaie, baina hala ere ez dute eskaera aintzat hartu, ezta herritarren botoak jasotzea tartea dagoenean ere.

5.6. ELIKADURA ETA OSTALARITZA

1. ESPEDIENTE KOPURUA

18 kexa jaso dira 2011 urtean eta horietatik: 12 ostalaritza alorrekoak eta 6 elikadura alorrekoak.

EREMUAK	
ELIKADURA	6
OSTALARITZA	12
GUZTIRA	**18**

2. SINOPSIAK

ELIKADURA

Zenbakia: 392-2011	**CAFES BAQUÉ**	EAE
Arrazoia:	Baqué kafe-enpresaren webguneko euskarazko bertsioan zenbait eduki gaztelania hutsean daude.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 980-2011	**CAFES BAQUÉ**	EAE
Arrazoia:	Herritarrak Baqué kafe-etxeak abenduaren 14an *El Correo* egunkarian txertatutako iragarki baten bidez jakin zuen www.capsulasbaque.com webgunea zabaldu duela. Bertara jo eta "Euskara" hautatuz gaztelaniazko bertsioa agertu zitzaion "Laster" zioen oharrarekin batera.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 374-2011	**EUSKAL HERRIKO KOBAINAK**	IEH
Arrazoia:	Herritarrak maiatzean Urruñan erositako Urdiñarbeko EÜSKAL HERRIKO KOBAINAK-LES RÛCHERS DU PAYS BASQUE erlegintza baserriak ekoiztu Milalore eta Txilar ezti-poteetako etiketak frantses hutsean dira.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 907-2011	**FEDERICO PATERNINA**	EAE
Arrazoia:	Nafarroako herritarrak gaztelania hutsean jaso zituen urriaren 26an Pack Hemingway izeneko e-mezua eta izen bereko informazio-orria.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 941-2011	**HELADOS LÓPEZ**	EAE
Arrazoia:	Helados López Izozkiak etxeak azaroan Durangoko postontzietan banatu zuen propaganda, saltegia berria iragartzen zuena, gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 883-2011	**LA CASA DEL YOGUR**	EAE
Arrazoia:	La Casa del Yogur saltegia webgunea prestatzen ari da. www.lacasadelyogur.com helbidera joz gero, *muy pronto, comming soon, bientôt* eta *in kürtze* esaldiak irakur daitezke; ez, ordea, euskarazkorik.	
Erantzuna:		

OSTALARITZA

Zenbakia: 670-2011	**AINERE JATETXEA**	EAE
Arrazoia:	Iraila hasieran Hondarribiako AINERE JATETXEAn izan ziren. Sartu zirenean euskaraz agurtu zituzten bi zerbitzariak eta sukaldaria, baina erantzunak, hirurengandik, gaztelaniaz jaso zituzten. Luzatu zieten menua gaztelaniaz, ingelesez eta frantsesez zegoen. Euskarazko menua eramango zieten galdetu eta ez zutela erantzun zieten. Herritarrek joatea erabaki zuten, baina erabakiaren zergatia esplikatu nahi izan zieten aurretik. Jaso zuten erantzuna, herritarren iritziz, irribarre nazkagarri bat eta kalera bota zituzten eskuarekin keinua eginez. *Errespetu pixka bat!* eskatu zioten sukaldariari bere keinua ikusiz eta hark keinu bera egiten jarraitu zuen intentsitate handiagoarekin.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 360-2011	**ASTELEHENA TABERNA**	EAE
Arrazoia:	Apirilaren 29an, kaleratzeko eskubidean oinarrituz, Donostiako Konstituzio plazako Astelehena tabernatik bota zituzten herritarra eta haren 70 urteko izeba kontsumizioa euskaraz eskatzeagatik. Gainera *putos vascos, puta zorra* bezalako irainak entzun behar izan zituzten, erreklamazio orriak eskatu zituztenean.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 454-2011	**CAFÉ IRUÑA**	NAFARROA
Arrazoia:	Ekainaren 25ean Iruñeko CAFE IRUÑAn luzatu zioten ordainagiria gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 602-2011	**DURANGOKO BATZOKIA**	EAE
Arrazoia:	Abuztuaren 5ean Durangoko Batzokian izan zen eta kalean dagoen menu iragarkia gaztelania hutsean zegoela ohartu zen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 371-2011	**HORKONPON OSTATUA**	NAFARROA
Arrazoia:	Ekainaren 1ean euskaraz eskatu zituen kafeak Horkonpon ostatuan. Gaztelaniaz eskatu ezean ez ziela zerbitzatuko erantzun zien behin eta berriz barra atzean zegoen zerbitzariak.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 479-2011	**HORNO ARTESANO**	NAFARROA
Arrazoia:	Horno Artesano okindegiak Urdazubiko Monasterioaren kalean duen saltegian gaztelania hutsean luzatzen dituzte erosketaren ordainagiriak.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 621-2011	**HORNO ARTESANO**	NAFARROA
Arrazoia:	Irailaren 6an Iruñeko Urdazubiko Monasterioaren kaleko Horno Artesanon bazkaldu zuen eta eman zioten ordainagaria gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 960-2011	**JOSU MENDIZABAL JATETXEA**	EAE
Arrazoia:	Abenduaren 7an Durangoko Azokan Josu Mendizabal jatetxearen propaganda banatzen ibili ziren egun osoan zehar. Azoka egunetarako menu berezia iragartzen zuen esku-orria gaztelania hutsean idatzita zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 834-2011	**LA RECETA JATETXEA**	NAFARROA
Arrazoia:	La Receta jatetxeak eskaintzen dituen zerbitzuen berri emateko publizitate-orria banatu zuen urriaren hasieran Arrotxapea auzoko etxeetan. Esku-orria gaztelania hutsean idatzita dago; ez da hitz-erdirik ageri euskaraz.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 428-2011	**OREKA SNACKING**	IEH
Arrazoia:	Udan zehar Donibane Lohizuneko igerilekuan Oreka snack eta te saloiaren aurkezpen esku-orria eta herriaren sarreran ikusgai eman diren afixak frantses hutsean dira.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1081-2011	**SINGULAR FOOD**	EAE
Arrazoia:	Irungo Singular Food jatetxean menua edo karta gaztelaniaz eta frantsesez dago, baina ez euskaraz.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 487-2011	**URTURIKO GOLF ZELAIA OSTATUA**	EAE
Arrazoia:	Ekainaren 26an arratsaldeko 13:30ean Urturiko Golf Zelaiko tabernan izan ziren eta bertako langileak modu txarrean erantzun zien euskaraz eskatzeagatik.	
Erantzuna:		

3. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

KEXEN ZIOA

Euskaraz eskatzeagatik errespetu falta
E-posta, menua, ordainagiria, iragarkia eta abar euskaraz ez
Etiketa euskaraz ez
Karta edo menua euskaraz ez
Publizitatea euskaraz ez
Webguneekin lotutakoak.

Kexa gehienek idatzizko erabilerarekin dute zerikusia. Horien artean, publizitatearekin lotutakoak dira gehienak. Ahozko zerbitzuarekin lotuta daudenak -4 espediente- herritarrek euskaraz egiteagatik jasan duten errespetu faltagatik izan dira.

EAEn kokatutako saltokiek eragindako kexa batzuek legea urratu dute. Izan ere, kasu horietan ez da 6/2003 Legean, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena, eta 123/2008 Dekretuan adierazitakoa bermatu. Jendeari begirako establezimenduek errotuluak eta kartelak euskaraz eta gaztelaniaz emango dituztela eta EAEn saltzen diren produktuen etiketak eta jarraibideak euskaraz nahiz gaztelaniaz eman ahal izango dituztela jasoa dagoen arren, zenbait kasutan ez da bete.

Hala ere, gainerako kexen kasuan ez dago eskubideen babeserako neurririk indarrean, ezta kexa gehienak eragin dituen publizitate euskarriei buruz ere.

Bereziki larria iruditzen zaigu lau kexatan errepikatu den egoera: herritarrek errespetu falta edota tratu txarra jasan izatea zerbitzua euskaraz eskatzeagatik.

Zenbait saltokik euren webguneak frantsesez eta gaztelaniaz gain beste zenbait hizkuntzatan izan arren, informazioa euskaraz ez eskaintzea ere larria da. Beste batzuetan, euskarazko bertsioan gaztelania agertzen da edota euskarazko bertsioa ez dago garatua eta "*laster*" mezuarekin konpondutzat ematen dute. Modu honetan, argi ikusten da berezko hizkuntza-komunitateko hiztunak diskriminatzen dituztela.

4. ERANTZUNAK

Behatokiak ez du arlo honetatik erantzun bakar bat ere jaso.

5. EREMUAREN BALORAZIOA

Elikadura ataleko kexak publizitateari eta webguneei loturikoak dira. Bi euskarri hauetan, eta batzuetan hizkuntza bat baino gehiago bada ere, euskara ez da kontuan hartzen.

Ostalaritzari dagokionez, ahozko erabileraren inguruko lau kexa jaso dira 2011n eta laurak bereziki larriak eta umiliagarriak euskal hiztunontzat. Arrazoiak ondokoak izan dira: Donostiako ASTELEHENA TABERNAn euskaraz eskatzeagatik kaleratuak izatea eta irainak jasotzea (360-2011 espedientea), Hondarribiko AINERE JATETXEAn keinu iraingarria jasatea menua euskaraz eskatzeagatik -3 hizkuntzatan bazegoen ere- (670-2011 espedientea), Iruñeko HORKONPON OSTATUAn gaztelaniaz eskatu arte zerbitzatuak ez izatea (371-2011 espedientea) edota URTURIKO GOLF ZELAIA OSTATUAn euskaraz eskatzeagatik tratu txarra hartzea (487-2011 espedientea).

Idatzizko erabilerari dagozkio gainerako kexak; horietan gehienak publizitate euskarri, menu eta ordainagiriei buruzkoak dira.

5.7. PROFESIONALAK, ZERBITZUAK ETA MERKATARITZA TXIKIA

1. ESPEDIENTE KOPURUA

Arlo honetan, 38 kexa jaso ditu Behatokiak. Horietatik 37 profesional eta zerbitzuen arloarekin lotuak daude, eta batek merkataritza txikiarekin du zerikusia.

ATALAK	
PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK	37
MERKATARITZA TXIKIA	1
GUZTIRA	**38**

2. SINOPSIAK

PROFESIONALAK ETA ZERBITZUAK

Zenbakia: 493-2011	**ABOASER S.L.**	EAE
Arrazoia:	Gasteizko atari baten kontuak kudeatzen dituen ABOASER S.L. enpresari agiriak ele bietan eskatu arren, gaztelania hutsean bidaltzen jarraitzen du.	
Erantzuna:		
Zenbakia: 609-2011	**ADMINISTRACIÓN DE FINCAS EVA ESKALA**	EAE
Arrazoia:	Euskaraz bidaltzeko eskatu dioten arren, Eva Eskala Administración de Fincasek gaztelania hutsean helarazten dizkio jakinarazpenak Bizkiaiko bizilagunen komunitateari.	
Erantzuna:		
Zenbakia: 478-2011	**APARCAMIENTOS CARLOS III**	NAFARROA
Arrazoia:	Iruñeko Karlos III.a etorbideko aparkalekuko ordain-makinak luzatzen dituen ordainagiriak gaztelania hutsean idatzita daude; hitz-erdirik ez da ageri euskaraz.	
Erantzuna:		
Zenbakia:212-2011	**ARRUEBO CONSTRUCCIONES**	NAFARROA
Arrazoia:	Iruñean bizi den herritarrak lantokian jaso duen Arruebo Construccionesek bidalitako publizitatea gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		
Zenbakia: 573-2011	**AUTOP'ROP**	IEH
Arrazoia:	Herritarrak frantses hutsean jaso du etxeko postontzian AUTOP'ROPen publizitate-orria.	
Erantzuna:		
Zenbakia: 325-2011	**CANAL CERO**	NAFARROA
Arrazoia:	Maiatzaren 4an CANAL CEROk bidalitako informazio gutuna jaso zuen Iruñeko bere lanpostuan. Gutuna gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 377-2011	**CENTURY 21**	IEH
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Century 21 agentziak uztailaren 8an Donibane Lohizuneko etxeetan estimazioa egiteko eskaintzaren berri emateko zabaldu gutuna eta Agustin Xahon apartamendu bat salgai dela iragartzeko jakinarazpena frantses hutsean dira.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 461-2011	**CENTURY 21**	IEH
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Century 21 agentziak abuztuaren 9an Ziburun Donibane Lohizunen salgai den T2 gisako etxebizitza baten inguruko informazioa helarazi zion herritarrari. Jakinarazpena frantses hutsean zen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 462-2011	**CENTURY 21**	IEH
Arrazoia:	Hendaiako Century 21 agentziak abuztuaren 10an Hendaian salgai den T2 gisako etxebizitza baten inguruko informazioa helarazi zion Ziburuko herritarrari. Jakinarazpena frantses hutsean zen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1005-2011	**CENTURY 21**	IEH
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Century 21 agentziak abenduaren 5ean Donibane Lohizunen kokatua den apartamendu bat alokatzeko eskaintza egiteko zabaldu oharra frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 954-2011	**DINAFAX**	NAFARROA
Arrazoia:	Dinafax gaztelania hutsean bidali dizkio enpresa bati fakturak helbideratzeko baimena eskatzen duen gutuna eta helbideratzea baimentzeko bete beharreko inprimakia.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 102-2011	**ERRALDE HILTEGIA**	EAE
Arrazoia:	Erralde hiltegia sozietate publikoak *DOT* Durangaldeko aldizkarian jarritako iragarkia gaztelania hutsean dago. Baita daukaten webgunea ere.	
Erantzuna:	ERRALDE HILTEGIKO GERENTEA: *Guk dakigun heinean, DOT aldizkaria erabat gaztelaniazkoa da eta Erraldek bidalitakoa ez zen iragarkia, prentsa ohar bat baino. Aldizkariak berak aukeratu zuen ohar hori argitaratu zuen formatuan argitaratzea. Dena dela, Erraldek bere esku dagoen guztia egingo du argitaratu beharreko guztia ele bietan egina izan dadin.* *Web orriari dagokionez, halaxe zen, gaztelania hutsean zegoen, baina martxoan jarri zen abian web-orri berria eta oraingoz euskaraz eta gaztelaniaz, bietara dago.* *Horrez gain, esan beharrean gaude Erralderen lan eta zerbitzu hizkuntza euskara dela eta horretaz oso harro gaudela. (…) Erraldek darabiltzan kartel, pankarta, pegatina eta iragarkiak ere euskara hutsezkoak dira; Berria da idatziak plazaratzeko erabiltzen duen lehen egunkaria (…) eta horren guztiaren gainetik, lanean jarduteko eta kanpora begira eskaintzen dugun zerbitzuan darabilgun lehen hizkuntza euskara dela adierazi behar dugu.*	

Zenbakia: 372-2011	**ESPACE INMOBILIER**	IEH
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Espace Immobilier agentziak ekainean Senpereko etxeetan estimazioa egiteko eskaintzaren berri emateko zabaldu jakinarazpena frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 502-2011	**ESPACE INMOBILIER**	IEH
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Espace Immobilier agentziak irailaren 9an Ziburun salgai diren etxebizitza batzuen inguruko informazioa eta estimazioa egiteko eskaintza inprimakia helarazi zizkion herritarrari. Jakinarazpena frantses hutsean zen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 679-2011	**ESPACE INMOBILIER**	IEH
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Espace Immobilier agentziak urrian Senpereko postontzietan banatu duen jakinarazpena frantses hutsean da. Bertan, Senperen etxebizitza bat bilatzen duela jakinarazten zuen: *Recherche maison à Saint-pée- sur- Nivelle*.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 989-2011	**ESPACE INMOBILIER**	IEH
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Espace Immobilier agentziak abenduaren 5ean salgai diren etxebizitza batzuen inguruko informazioa eta estimazioa egiteko eskaintza inprimakia helarazi zizkion herritarrari. Jakinarazpena frantses hutsean zen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1026-2011	**ESPACE INMOBILIER**	IEH
Arrazoia:	Donibane Lohizuneko Espace Immobilier agentziak abenduaren 5ean auzo jakin batean etxe baten bila ari dela informatzeko zabaldu jakinarazpena frantses hutsean zen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 936-2011	**EUSKALIT**	EAE
Arrazoia:	Basque Tour-Turismoaren Euskal Agentziak eta Euskalit-Bikaintasunerako Euskal Fundazioak orrialde osoko iragarkia ipini dute *Crónicas del Duranguesado* hilabetekarian. Aipatu iragarkia gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1077-2011	**FNAIM**	IEH
Arrazoia:	FNAIM eta Propriétés Privées erakundeek Senpereko etxeetan abenduaren 26an banatu duten jakinarazpena frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 288-2011	**GARAJE INGLÉS**	EAE
Arrazoia:	Garaje Inglesetik sakelakora bidali dioten mezua (hitzordua gogorarazteko) gaztelania hutsean idatzia dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 35-2011	**GRUPO EIBAR INMOBILIARIA**	EAE
Arrazoia:	Grupo Eibar enpresak Donostian buzoiratu duen esku-orriak euskaldunekiko erabateko bazterkeria erakusten du. Gaztelania hutsean dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 141-2011	**IDOKI SCF TECHNOLOGIES**	EAE
Arrazoia:	Idoki SCF Technologies Kosmetika enpresak gaztelania hutsean dauzka web gunea eta produktuen etiketak.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 379-2011	**LARCOVI**	EAE
Arrazoia:	Herrerako San Luis Gonzaga plazan eraiki duten Etxetzarreko etxebizitzak saltzeko sustapena egiten ari da Larcovi enpresa. Sustapena gaztelania hutsean egiteaz gain, 'La Vaguada' izen arrotza jarri diote.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 918-2011	**MANTER**	NAFARROA
Arrazoia:	Manterrek Barañaingo etxebizitza-eraikin batean jarri ohi dituen oharrak ez dira euskaraz idatziak egoten, gaztelania hutsean baizik. Besteak beste, urriaren 11n egin beharreko lanak zirela eta ur beroa moztuko zela ziotenak.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 957-2011	**MAVI POST**	NAFARROA
Arrazoia:	Mavi-Postek azaroaren amaieran bere zerbitzuen berri ematen zuen publizitate-orria helarazi zion Iruñeko enpresa bati. Orria gaztelania hutsean idatzita zegoen; ez zen hitz-erdirik ageri euskaraz.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 104-2011	**ORIA INMOBILIARIA**	EAE
Arrazoia:	Oria Inmobiliariak ohar eta argibide guztiak gaztelania hutsean jarri eta bidaltzen ditu, herritarrak behin eta berriz euskaraz bidaltzeko jakinarazi arren.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1006-2011	**PAGES JAUNES**	IEH
Arrazoia:	*2012ko PAGES JAUNES* telefono gidan herrien euskal izenak kenduak izan dira.	
Erantzuna:		

Zenbakia:99-2011	**PAULO AZKUE**	EAE
Arrazoia:	Junkers berogailuen zerbitzu teknikoa ematen duen Paulo Azkue enpresara deitu du herritarrak eta ezin izan du euskaraz egin.	
Erantzuna:	JUNKERSen GIPUZKOAKO ZERBITZU OFIZIALA: *Harriduraz hartu dugu kexa, telefonoa hartzen lau langile ditugulako eta horietatik bi euskaldunak direlako. Egia da lehen hitza euskaraz batek bakarrik egin duela, baina herritarrak euskaraz hitz egin nahi duela adieraziz gero ez dugu inolako arazorik izaten harrera euskaraz egiteko, euskaraz ongi moldatzen ez diren bi langileek berehala pasatzen dietelako deia lankide euskaldunei.*	

Zenbakia: 348-2011	**REGISTRO MERCANTIL Y DE LA PROPIEDAD**	EAE
Arrazoia:	Donostiako jabetza erregistroan publikoak hartzeko dauden kartel eta dokumentu guztiak gaztelaniaz daude eta kexa egiteko inprimakia ere gaztelania hutsean luzatu diote.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 874-2011	**REMI DUPOY**	IEH
Arrazoia:	Remi Dupouy baratzezainak Senpereko etxeetan abenduaren 5ean bere zerbitzuak norbanako zein profesionalei eskaintzen dituela informatzeko banatu duen publizitatea frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 455-2011	**SABA APARCAMIENTOS S.A.**	NAFARROA
Arrazoia:	Ekainaren 26an Saba enpresak kudeatzen duen Iruñeko Gaztelu plazako aparkalekuan luzatu zioten ordainagiria gaztelania hutsean zegoen, *eskerrik asko* hitzak izan ezik.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 1004-2011	**SAGEC**	IEH
Arrazoia:	Erakundeek Senpereko etxeetan abenduaren 26an HEGOALDE erresidentziei buruzko promozioa egiteko banatu duen esku-orria frantses hutsean da.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 14-2011	**SECURITAS DIRECT**	NAFARROA
Arrazoia:	Securitas Direct enpresak gaztelania hutsean bidali du Iruñeko enpresa batera publizitate-orria.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 124-2011	**SECURITAS DIRECT**	NAFARROA
Arrazoia:	Nafarroako eremu euskalduneko herritarrak etxean jaso duen Securitas Direct en publizitate esku-orria gaztelania dago.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 326-2011	**SECURITAS DIRECT**	NAFARROA
Arrazoia:	Securitas Direct ek Iruñeko enpresa batera maiatzaren 5ean bidalitako publizitate gutuna, *¿Le preocupa la seguridad de su negocio?*, gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 517-2011	**SECURITAS DIRECT**	NAFARROA
Arrazoia:	Securitas Direct enpresak Iruñeko enpresa batera bidali zuen publizitate-orria, *¿Tu casa está protegida cuando no estás?*, gaztelania hutsean zegoen.	
Erantzuna:		

Zenbakia: 757-2011	**SGS INSPECCIONES REGLAMENTARIAS**	EAE
Arrazoia:	SGS Inspecciones Reglamentarias enpresak egin zien etxeko igogailuaren ikuskapena. Ikuskapenarekin lotuta bidali zituzten jakinarazpenak, faktura eta ikuskapenaren akta ere gaztelania hutsean idatzita zeuden.	
Erantzuna:	SGS INSPECCIONES REGLAMENTARIAS: *Ez dugu inolako erantzukizunik onartzen egiten zaigun kexaren inguruan, ez garelako euskal herri-administrazioek ematen dituzten laguntzen edo diru-laguntzen onuradunak, eta lankidetza hitzarmenik ere ez dugulako haietako inorekin.* *SGS merkataritza enpresa legez eratutako elkartea da, eta estatu osoan jarduteko baimena du erregelamenduz araututako hainbat esparrutan (besteak beste, kexa eragin zuenean). Hala eta guztiz ere, eta elkartearen ezaugarria den prestutasunari eutsiz, ez dugu inolako eragozpenik gaztelaniaz helarazi genituen agiriak euskaratzeko.*	

MERKATARITZA TXIKIA

Zenbakia: 660-2011	**MAISADOUR**	IEH
Arrazoia:	Maisadour saltegiak Senpereko etxeetan banatu duen esku-orria frantses hutsean da. Bertan fidelitate kartak, irailaren 15-17 bitartean eskaini abantailen berri ematen zen: *Remise exceptionnelle de 10% sur tout le magasin les 15-17 septembre 2011*.	
Erantzuna:		

3. ADIERAZLEEN ARABERAKO BALORAZIOA

KEXEN ZIOA
Publizitate euskarriak gaztelania hutsean
Jakinarazpenak, aktak, oharrak gaztelania hutsean
Aparkalekuetako ordainagiriak gaztelania hutsean
Iragarkiak, gutunak, inprimakiak, sakelako mezuak euskaraz ez
Herrien euskal izenak desagerraraztea
Ahozko zerbitzua euskaraz ez
Webgunea euskaraz ez

Arlo honetan herritarrek jarritako kexa guztiek eskubide-urraketa izaera dute. Kasu gutxi batzuetan eskubideaz gain, legea ere urratu da.

Hala ere, nabarmendu behar da lege-urraketa ez dela handiagoa izan, Euskal Herriko kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak babesteko legeriak gabezia handiak dituelako: alde batetik, Ipar Euskal Herriko eta Nafarroako kontsumitzaile euskaldunek ez dutelako inolako lege-babesik hizkuntza-eskubideei dagokienez; eta bestetik, EAEn indarrean den 6/2003 Legea garatzeko 123/2008 Dekretuak ez dielako inolako betebeharrik ezartzen 15 enplegatu baino gutxiago dituzten establezimenduei.

Behatokiak 2011 urtean arlo honetan bideratutako kexek agerian uzten dute nahikoa sistematikoa dela hizkuntza eskubidearen urraketa. Sistematikoa kexa gehienen zioak erakusten baitigu jende multzo zabalari eragiten diola: publizitate-hartzaileak, zerbitzu-hartzaileak, web-orrietako bisitariak eta abar.

Kexa hartzaileei erreparatuz, CENTURY 21, ESPACE INMOBILIER eta SECURITAS DIRECT zerbitzu-enpresek eragindako zioak errepikatu egiten dira. Hauetaz gain, atariak, bizilagunen komunitateak, igogailuak eta abarrekoak kudeatzen dituzten enpresek ere kexa batzuk jaso dituzte euskaldunak baztertzeagatik.

Kexa gehienek enpresek egindako publizitatearekin izan dute zerikusia: etxeetan banatutako esku-orriak, iragarkiak hedabideetan, gutunak herritarrei eta abar erdaraz argitaratzea; gaztelaniaz zein frantsesez. Zio hauen atzetik era askotako arrazoiak ageri dira: jakinarazpenak, kartelak, ordainagiriak, sakelako mezuak euskaraz ez egotea, besteak beste.

Aipatutakoaz gain, Behatokiaren ustez oso larria da 1006-2011 espedientean salatzen den zioa: *2012ko PAGES JAUNES telefono gidan herrien euskal izenak kenduak izan dira*. Herrien izen euskaldunak desagerraraztea herritarron oinarrizko eskubideak zapaltzea baita, euskal nortasunaren aurka doana eta komunitate osoari banatu zaion zerbitzu-gida baita.

4. ERANTZUNAK

Arlo honetan, ohikoa den bezala, erantzun gutxi jaso ditu Behatokiak: hiru besterik ez.

ERRALDE HILTEGIAk erantzun azkarra, luzea eta zehatza eman zuen. Honetan, herritarrari eskerrak emateaz gain eta handik aurrera argitaratu beharreko guztia ele bietan izanen dela agintzeaz gain, hiltegiaren hizkuntza-politika euskararen aldekoa dela egiaztatzeko zenbati agiri helarazi zizkigun eta halaxe frogatu ahal izan genuen. (102-2011 espedientea)

PAULO AZKUEk harridura azaldu zuen, bi langile euskaldunak dituztelako eta normalean arazorik ez dutelako. Hala ere, onartzen du lehen hitza euskaraz batek bakarrik egiten duela eta herritarra dela euskaraz hitz egin nahi duela adierazi behar duena. (99-2011 espedientea)

SGS INSPECCIONES REGLAMENTARIAS enpresaren erantzuna, berriz, bestelakoa dugu. Herritarrak egotzi zien etxeko igogailuaren ikuskapenaren ondoko agiri guztiak gaztelania hutsean egotea eta hauek berriz zera diote: erantzukizunik ez dutela onartzen, ez dutelako euskal herri-administrazioen diru-laguntzarik jasotzen ezta sinatutako hitzarmenik ere. Hala ere, aipatutako agiriak euskaratzeko prestutasuna azaltzen dute. (757-2011 espedientea)

5. EREMUAREN BALORAZIOA

2011 urtean Behatokiak jaso dituen kexek erakusten dutenez, eskubideen urraketa sistematikoa da esparru honetan. Enpresek jasotako kexen zioak errepikatzen dira behin eta berriro. Alde batetik, aurreko urteetan bezalaxe errepikatu egiten dira zerbitzu-enpresa desberdinei arrazoi berberarekin zuzendutako kexak, eta bestetik, eskubide-urraketaren eragina jende multzo zabalari eragiten dioten kexak daude.

Arrazoien artean, argi dago herritarrek kexa gehiago jarri dituztela idatzizko erabilera dela eta ahozko adela eta baino. Hala, publizitate euskarriak, etxeen kudeaketa egiten duten enpresek luzatutako agiriak, herritarrek etxean jasotako publizitatea, herritarrei luzatutako agiriak… izan dira kexa egiteko arrazoi nagusiak.

Aipatzekoa da, eta egoera berbera gertatu da beste zenbait arlo pribatuetan, ia kexen kopuruaren erdia Ipar Euskal Herrian gertatutakoak direla. Hemen, gehien errepikatu den arrazoia publizitatean euskara baztertu izana da.

Azpimarratu nahi dugu, berriz ere, 1006-2011 espedientek salatzen duen egoera: *2012ko PAGES JAUNES telefono gidan herrien euskal izenak kenduak izan dira*. Kexa hau bereziki larria dela iruditzen baitzaigu.

EAEko 6/2003 Legea garatzen duen 123/2008 Dekretuak, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen hizkuntza-eskubideei buruzkoak, ez die inolako betebeharrik ezartzen 15 langile baino gutxiago dituzten erakunde edo establezimenduei. Egoera honek ahalbidetzen du SGS INSPECCIONES REGLAMENTARIAS bezalako enpresek emandako erantzuna. Enpresa honen ustez, beraiek ez dute inolako erantzukizunik ez dutelako euskal herri-administrazioen diru-laguntzarik jasotzen ezta sinatutako hitzarmenik izan ere. Beraz, ez dute kontuan hartzen herritar euskaldunon oinarrizko eskubideak: hartu-emana bere hizkuntzan hartu ahal izatea. Hau bezalako enpresetan, dirudienez, ez dituzte herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideak kontuan hartzeko asmorik legeak behartu arte.

99-2011 espedientean azaldutako egoera ere aipatu nahi dugu, beste arloetan ere errepikatzen delako ahozko zerbitzuaz ari garenean. Enpresa eta zerbitzu batzuen ohiko erantzuna da langile euskaldunak izan badirela baina herritarra dela argi azaldu eta eskatu behar duena euskaraz egin nahi duela. Modu honetan, enpresak ez du ahozko zerbitzuarekin inolako ardurarik hartzen eta hasieratik argi utzi behar zuen hizkuntza-politika herritarrari ez eskatzea leporatzen diote.

Batzuetan, oso gutxitan, gertatzen da ERRALDE HILTEGIAren kasuan gertatu dena. Enpresak duen hizkuntza-politika orokorrean egokia izan arren, herritarrek ez dutela onartzen ezer gaztelania hutsean argitaratzea eta halaxe erakusten digute. (102-2011 espedientea).

Ondorio nagusiak

6. ONDORIO NAGUSIAK

Administrazioek urrats berriak eta eraginkorrak eman behar dituzte euskaldunak jasaten duten ezintasun egoeratik ateratzeko.

Euskararen erabilera gizarte funtzio guztietan ziurtatu dadin eta hizkuntza-eskubideak bermatu daitezen baliabideak jarri behar dira.

2011 urtean jasotako datuek osatzen dute Behatokiaren 11. txostena eta, urterik urte egindako argazkiaren oinpean, hamaika aldiz esan duguna berretsi behar beste behin: euskaldunok euskaraz bizitzeko eskubidea ez dago bermatuta eta nabarmenak dira egunero sortzen diren ezintasunak.

Nahiz eta Behatokiak ez ohi dion erreparatzen ikupegi kuantitatiboari kexen irakurketa egiteko, 1.100 espediente baino gehiago bideratu izanak erakusten duen ondorio argia da arestian aipatu duguna.

Ondorio orokorra

Azken urteetan esandakoa, eta 2010ean argitaratutako bilanean berretsitakoa, ez da aldatu 2011n: euskaldunok euskaraz bizitzeko eskubidea ez dago bermatuta eta nabarmenak dira egunero sortzen diren ezintasunak.

Behatokiak kudeatutako espedienteak ez dira salbuespena, errealitate zati bat baizik. Halaxe erakusten dute txosten honetan zehar azaldu eta aztertutako espediente guztiek eta horiek berehalako konponbidea behar dute. Herritarrek helarazi dizkiguten bizipen hauek guztiak Administrazioen eta Instituzioen ardura dira eta ez gertatzeko bitartekoak dira beharrezko.

Botere publikoei, Administrazioei, Instituzioei dagokie hizkuntza-eskubideen bermea, baina hemen jasotako bizipenek erakusten dutenez, huts egiten dute eta eskubide guztien bermatzaile diren Administrazioek, utzikeriaz jokatzen dute euskaldunekin. Ez dituzte euskal hiztunen, herritar euskaldunen, hizkuntza-eskubideak bermatzen. Izan ere, ukatu egiten zaizkigu eskubide horiek. Hori euskaldunon duintasunaren eta nortasunaren kontrako jarrera eta jokabidea eta gainerako herritarrekiko bereizkeria da.

Nafarroan Vascuencearen Legeak ezartzen dituen hizkuntza-eremuen araberako banaketa administratiboak eta Ipar Euskal Herrian garatutako neurri juridikoak, euskararen normalizazioa oztopatzen segitzen dute eta euskarak ez du errekonozimendu ofizialik.

Euskal Autonomia Erkidegoan eta Nafarroako eremu batzuetan, berriz, testu juridikoetan hizkuntza-eskubideen aldarrikapena egiten den arren, txosten honetan jasotzen diren bizipenek erakusten dute euskarari ofizialtasuna aitortzea ez dela nahikoa herritarren euskaraz bizitzeko nahia bermatzeko.

Euskaldunak ahalegin gehigarria egin behar du hori lortzeko, ohiko funtzionamendua, lehenetsitakoa, erdaraz garatzen delako.

Euskararen erabilera gizarte funtzio guztietan ziurta dadin eta hizkuntza eskubideak bermatu daitezen baliabideak jarri behar dira. Aukeratzeko askatasuna eta hizkuntza-eskubidea erreala izan dadin, euskarak lurralde guztietan behar du izaera ofiziala eta euskararen presentzia arlo eta erabilera esparru guztietara zabaldu.

Espainiako Estatuko Administrazioa

Tamalez, Espainiako Estatuko Administrazioak gaztelania hutsean lan egiten jarraitu du 2011n.

Behatokian jasotako kexek egiaztatzen dute Estatuak ez duela bermatzen Administrazioarekin euskaraz, ahoz zein idatziz jarduteko eskubidea eta gertaera batzuk behin eta berriro errepikatzen dira.

Legeak eskubideak aitortzen dituen arren, hizkuntza bat zein bestea erabili nahi duten herritarren berdintasuna ez du bermatzen eguneroko bizitzan.

Frantziako Estatuko Administrazioa

Toubon Legearen atzean ezkutatzen segitzen du frantses administrazioak eta herritarren eskura ezartzen dituen inprimaki, jakinarazpen, gutunak eta, oro har, informazio instituzionala ez dute ahalbidetzen frantsesa ez den beste hizkuntza baten erabilera.

75.1 artikuluak ez du egoera aldatu eta euskarak ez du inongo balio juridikorik ezta inongo errekonozimendu ofizialik. Euskaldunek ukapena eta bazterkeria bizi dute egunero.

Euskal Autonomia Erkidegoa

Behatokiak jaso eta bideratu dituen kexei erantzunez bidalitako erantzunetan behin eta berriro aipatzen da urraketa egoerak gainditzeko prestutasuna, progresibotasuna eta gain hartzeko ezarritako protokoloak. Bada, 2011ko datuak ikusita esan dezakegu kontzeptu horiek huts egin dutela.

Kezkagarria da ikustea, beste urte batez, osasun zerbitzuetan, Justizia administrazioan, Herrizaingo sailean eta, oro har, Administrazioaren zerbitzuetan behin eta berriz hizkuntza-eskubideak urratzea.

Euskarak ofizialtasuna eta aitortza duen arren, nabarmenak dira euskaraz bizitzeko sortzen diren ezintasunak eta herritarrak eskubidez gabeturik ikusten du bere burua. Egoera honek arrazoi bakarra du gure ustez: ez da urrats esanguratsurik eman herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko neurri eraginkorrak hartzeari begira.

Are gehiago, gertatu diren zenbait aldaketa txarrerako izan direla esan dezakegu. Komunitateko Administrazioan, Osakidetzan, plazak betetzeko garaian euskararen balore erlatiboa gutxitzeak, urraketa-egoera hauek gainditzen baino, diskriminazioa eta hizkuntza-bereizkeria areagotzea eta betikotzea baino ez baitute ekarriko. Justizia Administrazioan 2007tik euskalduntze prozesua bultzatu duten hamalau trebatzaileak kaleratu egin dituzte 2011n. Euskararen normalizazioarentzat eta herritar euskaldunei eskaintzen zaien zerbitzuaren kalitatean atzerapausoa zalantzarik gabe.

Administrazioa eta herritarren arteko komunikazio kanal berrietan Eusko Jaurlaritzak sortu dituen proiektu eta ekimen ugaritan ere (sare sozialak, administrazio telematikoa…) hizkuntza-irizpideak ahaztu eta bazter utzi ditu euskara eta erabiltzaile euskaldunak.

Euskal Autonomia Erkidegoan euskara erabiltzen ez duten saltokiei isunik ez jartzeko Lege proposamena aurkeztu zen ekainean. Horrela, Administrazio publikoaren eremutik kanpo ere, kontsumitzaile eta erabiltzaile euskaldunen eskubideen kontrako urraketak sistematizatuko dituzten erabakiei atea zabaldu zaio 2011n.

Nafarroako Foru Erkidegoa

Nafarroako Gobernuak euskararen eta euskaldunen eskubideen aurka urte luzeetan daraman etenik gabeko hizkuntza-politika murriztaileak ez du aldaketarik izan 2011n.

2011n jasotako gertaerek agerian jartzen dute Gobernuak euskararen presentzia ezabatzeko eta herritarren hizkuntza-eskubideak murrizteko politika planifikatu bat burutzen duela, eta politika hori legeak ezarritako betebeharrei bizkar emanez garatzen dela.

Orokorrean, euskaldunen aurkako politika diskriminatzailea praktikatu du Nafarroako Gobernuak 2011n. Ez du inongo borondaterik erakutsi euskaldunen hizkuntza-eskubideak bermatzeko eta hauei zerbitzuak berdintasun baldintzetan ahalbidetzeko.

Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuaren eskariz elebitasuna eta herritarren hizkuntza-eskubideen egoeraren gaineko txosten berezitua plazaratu zuen 2010 urtean eta norbanakoek eta Hizkuntza Eskubideen Behatokiak helarazitako erreklamazioak aztertu ondoren hainbat iradokizun egin zituen. Bada Nafarroako Gobernuaren azken bi urteetako praktika alderatzea aski da, haren gomendioek izan duten oihartzunaz jabetzeko. Jarraibideak aintzat hartu ez ezik hark proposatutakoaren aurkako norabidean tematu dira agintariak, orain arte baino indar biziagoz.

Eremu Sozioekonomikoa

Nafarroan eta Ipar Euskal Herrian eremu honetan ez dago herritar euskaldunen hizkuntza-eskubideen babeserako inongo legerik. Interes orokorreko zerbitzuak legez unibertsalak izanik, zerbitzu horiek euskaraz jasotzeko inongo bermerik ez dute kontsumitzaile eta erabiltzaile euskaldunak. Ondorioz, 2011n ere euskaldunen hizkuntza-komunitateak erabat babes gabe egoten jarraitu du eta erakundeek lasai asko jarraitu dute dauden-daudenean, hau da, euskaldunen hizkuntza-eskubideak urratzen.

Euskal Autonomia Erkidegoan euskara erabiltzen ez duten saltokiei isunik ez jartzeko Lege proposamena aurkeztu zen 2011n. Horrela, 2008an onartutako dekretua baliogabetzeko bidean jarriz. Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseiluak ekainaren 16an Legebiltzarrean gai honen karira egindako agerraldian esan moduan, “Lege-urraketen aurrean neurriak aurreikusten ez duen legeak ez du inolako baliorik. Onartezina da Autonomia Erkidego bateko Legebiltzar batean euskaldunon oinarrizko eskubideen urraketak sistematizatuko dituzten erabakiak hartu ahal izatea".

Dudarik gabe, eremu sozioekonomikoan Administrazioen jarduteko moduak eragin handia du euskararen erabileran. Administrazioak dira euskararen erabilera jasoko duten legeak indarrean jarri behar dituztenak eta bistan da, horretan herritarren nahien atzetik doaz Administrazio guztiak. Herritarrek adierazi adierazten dute bizitzako egiteko guztiak euskaraz burutu nahi dituztela eta hori egiterik ez dutenean kexatu egiten dira, baina hala ere, pausoak aurrera eman beharrean, egiten duten apurra atzera egiten dute Administrazioek.

HIZKUNTZ ESKUBIDEEN
BEHATOKIA
Observatorio de derechos lingüísticos
Observatoire des droits linguistiques
Observatory of linguistic rights