

EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA

TOLOSAKO UDALA

2018-2022 PLANGINTZALDIA



UDALERRI
EUSKALDUNEN
MANKOMUNITATEA

TOLOSA 

AURKIBIDEA

1. SARRERA

2. EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANAREN TESTUINGURUA

3. METODOLOGIA ETA PROZEDURA

4. DIAGNOSTIKOA

LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

BIGARREN ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

3. Barne komunikazioa eta lan tresnak
4. Pertsonen kudeaketa
5. Kanpo harremanak
6. Kudeaketa sistema

AMIA MATRIZEA

5. ERABILERA PLANAREN HELBURU ESTRATEGIKOAK

6. HIZKUNTZ IRIZPIDEAK 2018-2022

LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia
2. Herritarrekiko harremanak

BIGARREN ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

3. Barne komunikazioa eta lan tresnak
4. Pertsonen kudeaketa
5. Kanpo harremanak
6. Kudeaketa sistema
7. **ADMINISTRAZIO ATALEN SAILKAPENA**
8. **LANPOSTUEN ZERRENDA EGUNERATUA**

1. SARRERA

Txosten honetan jaso dugu Tolosako Udalaren Euskara Normalizatzeko Plana. Dokumentuaren helburua da zehaztea euskarazko jardunak zer toki duen Udalean, eta hura hobetzeko zer pauso eman behar diren. Horrez gain, UEMAREN irizpideak jasotzen dira bertan, haiek izango baitira erreferentzia ibilbide guztian.

2018-2022 artean izango du balioa txosten honek, eta urtez urte kudeaketa plan bat egingo zaio, eskuartean duzun plan honetan zehaztutako helburuak betetzeko ekintzak definitzeko.

UEMAK egin du plana, Tolosako Udaleko Euskara zerbitzuarekin koordinatuta. Horretarako, udal langileen eta ordezkarien parte-hartzea izan du. Udal langile eta ordezkari guztiei zuzendutako plana da, behin plana udalbatzatik pasatuta, denek bete beharko dituztelako bertan jasotzen diren irizpideak.

2. EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANAREN TESTUINGURUA

EAEko **Euskararen Erabilpena Arauzkotzeko Oinarrizko Legeak**, azaroaren 24ko 10/1982 zenbakidunak, herritarren hizkuntz eskubideak aitortu eta herri aginteek hizkuntzaren alorrean dituzten betebeharrak ezartzen ditu.

Legearen 14. atalak herritarrei administrazioarekiko harremanetan aitortutako hizkuntz eskubideak bermatzeko, administrazioaren zerbitzupeko pertsonala arian-arian euskalduntzea aurreikusten du, eta baita administrazioetako plantilletan bi hizkuntza ofizialak jakitea derrigorrezkoa duten lanpostuak finkatu beharra ere.

Euskal Autonomia Erkidegoko **Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legearen** V. titulua eta hori garatzeko Eusko Jaurlaritzak herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko onartutako erreglamenduzko arauak euskararen ofizialtasunak funtzio publikoaren eremuan izan beharreko isla ez ezik herri administrazioetako euskararen erabileraren normalizazioa prozesuaren oinarri ere badira.

Horri loturiko lehen plangintzaldian (1990-1995) euskal herri administrazioetako euskararen erabileraren normalizazio prozesuak izan zuen helburu nagusia administrazioaren giza bitartekoak arian-arian euskaraz ere jarduteko gaitzea izan zen.

Horrez gain, Euskal Herriaren berezko hizkuntza sustatzeko asmoz, Udala partaide den **Udalerrri Euskaldunen Mankomunitateak** (UEMA), berriz, bere jardunbidea arautzen duten estatuetan dio bere helburu orokorra dela, besteak beste, udal partaideen administrazioetako barne jardueran eta udalerrietako arlo guztietan euskararen erabilera ahalbideratzea eta bermatzea.

Horiek horrela, UEMAk euskararen erabilera normalizatzeko plangintza abiatzea erabaki zuen 1995ean udal partaideen jarduera eremuan, eta lehen azterketak egin zituen hurrengo urtean.

Bigarren plangintzaldia araupetzen duen Euskal Autonomia Erkidegoko **86/1997 Dekretuak**, apirilaren 15ekoak (dekretuak indarrean jarraitzen du eta VI. Plangintzaldiak 2018ko urtarrilaren 1etik 2022ko abenduaren 31 arte iraungo du), elementu berriak erantsi zizkien lehenengo plangintzaldiko arauari.

Izan ere, lehen plangintzaldian aurrerapauso nabarmenak eman ziren euskarazko hizkuntz gaitasuna zuten langileen kopuruan. Bigarren plangintzalditik aurrera, administrazioaren baitan euskarazko erabilera areagotzeko ardura eta, hori lortzeko, neurri osagarriak hartu beharra ageri da.

Horrela, 86/1997 dekretuak euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu beharra ezarri die euskal herri administrazio guztiei. Gainera, plan horiek jaso beharreko gutxieneko osagaiak adierazten dira dekretuaren 18. atalean.

Euskara planaren **helburu nagusia** da Udalean euskararen erabilera indartzea eta areagotzea, bai zerbitzu hizkuntza bai lan hizkuntza modura, euskararen erabilera bermatu eta herritarren hizkuntz eskubideei erantzun ahal izateko.

Euskara plan honen **helburu estrategikoek** helburu nagusia lortzeko landu beharreko ildo nagusiak markatuko dituzte:

1. Herritarrekiko harremanetan **euskara zerbitzu hizkuntza** izan dadin bermatzea, beti ere herritarren hizkuntz eskubideak errespetatuz.
2. Euskara beste **administrazioekiko harremanetako** hizkuntza izan dadin bermatzea.
3. Euskara **administrazio barneko lan hizkuntza** izan dadin bermatzea.

Helburu horiek lortzeko, Tolosako Udalak indarrean izan du V. plangintzaldiko 2013-2017 epealdirako erabilera plana. Epeak Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak ezartzen ditu. Plana plangintzaldiko lehenengo urtean onartu behar zen (hau da, 2013an), eta Tolosako Udalak 2013ko abenduan onartu zuen Osoko Bilkuran. 2018an VI. plangintzaldia hasi da, eta 2022ko abenduaren 31 arte iraungo du.

VI. plangintzaldirako Eusko Jaurlaritzak hainbat gida lerro zehaztu ditu, arlo hauetan jauzi kualitatiboak emateko:

- Hizkuntz eskakizunak
- Borondatetik haragoko hizkuntz politika
- Berriazko hizkuntz prestakuntza eta trebakuntza
- Euskarazko komunikazioak
- Ahozketasuna
- Itzulpen politika
- Dokumentuen estandarizazioa
- Kalitatezko komunikazioa
- Komunikazio digitala
- Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak
- Langile eta hautetsi etorri berrientzako protokoloa
- Prestakuntza orokorra
- Kontratazio irizpideak

Horrenbestez, Udalaren erabilera plan honetan gida lerro horiek lehentasunezkoak izango dira.

3. METODOLOGIA ETA PROZEDURA

VI. plangintzaldian Udalak bere egingo dituen neurri orokorrak zehazteko, ezinbestekoa da egungo egoera zein den jakitea; hau da, Udalaren hizkuntz erabileraren diagnostikoa egitea.

Diagnostikoa egiteko, Bikain deialdiaren autodiagnostiko ereduan oinarritu gara. Udalaren asmoa da 2018ko bigarren seihilekoan deialdia Bikain ziurtagiria eskuratzeko prozesuan sartzea. Diagnostikoaren baitan, ez da laginketarik egin. Laginketak plan estrategiko honen jarraipena izango diren urtez urteko kudeaketa planetan txertatuko ditugu.

Udalaren egoera ezagutzeko, elkarrizketak egin zaizkie udal langileei. Guztira, 19 udal langile elkarrizketatu dira, irizpide honetan oinarrituta: sailtako buruak izatea edo sailtako funtzionamendua ondo ezagutzea.

Hona hemen elkarrizketatutako langileak eta langileen sailak:

- Ainara Irazusta, Gizarte Zerbitzuak
- Xabier Valbuena, Informatika
- Olatz Oiartzabal, Azoka
- Jon Mutuberría, Komunikazioa
- Amaia Lizaso, Musika Eskola
- Arantxa Estanga eta Asier Bakaikoa, Kirolak
- Angel Uranga, Hirigintza
- Garikoitz Lekuona, Tolosatzen-Parte-hartzea
- Kristina Larrañaga, Enplegua

- Agurtza Zubero, Berdintasuna
- Begoña Garmendia, Idazkaritza
- Jokin Ansorena, Kultura
- Antton Rivero, Pertsonala
- Ainhoa Molinos, Kontu hartzailetza
- Alberto Gonzalez, Tolosagasa
- Luis Maria Lasa, Udaltzaingoa
- Garazi Goitia, Liburutegia

Udalaren egoera horretatik abiatuta, UEMAk eta Tolosako Udaleko Euskara zerbitzuak diagnostikoa osatu dugu, eta plangintzaldi amaierarako lortu nahi diren helburu estrategikoak eta aurrerantzean Udalak bere egingo dituen neurri orokorrak zehaztu ditugu Hizketa aplikazioaren egiturari jarraiki. Horrekin bat, erabilera planaren barruan sartzen diren udal langileak zein diren zehaztu dugu.

Erabilera plana Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzara bidali dugu, osoko bilkurara eraman aurretik behar duen aldeko txostena jaso dezan.

Erabilera plana osoko bilkurak onartuko du eta osoko bilkura horretan bertan, plan honen jarraipenaren ardura izango duen Jarraipen batzordea eratu eta batzordeko kideak izendatuko ditu Udalak.

4. DIAGNOSTIKOA

LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia

Sendotasuna

Elementu horren hizkuntz irizpideak

2013-17 epean indarrean egon den erabilera planak arautzen du neurria. Honakoa da jasota dagoena: Honakoak dira erabilera planean jasota dauden irizpideak barruko eta kanpoko hizkuntz paisaiari buruz:

a. Barruko hizkuntz paisaia

Errotuluak, oharrak, seinaleak eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz egongo dira. Horrez gain, Udalak piktogramak erabiltzea bultzatuko du, irudi ulergarriak direla irizten dion kasuetan, komunikagarritasuna errazteko.

b. Kanpoko hizkuntz paisaia

Errotuluak, oharrak, seinaleak eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz egongo dira, eta Udalak piktogramak erabiltzea bultzatuko du, irudi ulergarriak direla irizten dion kasuetan, komunikagarritasuna errazteko. Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak Udalaren iragarkietan, publizitatean eta kanpainetan euskarak behar duen presentziari buruzko irizpideak finkatzeko, ondoko jarraibideak beteko dira, betiere indarrean dagoen legedia errespetatuz.

Udalaren eta beraren menpeko erakundearen idazki orotan euskara erabiliko da beti. Herritarren hizkuntz eskubideak errespetatuz. Udalerrian zabaldu beharreko agirietan ere euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntz eskubideak errespetatuz. Iragarpen ofiziala egin beharreko agirietan euskara erabiliko da.

Argitalpeni dagokienez, irizpide orokorra argitalpenetan beti euskara erabiltzea da, herritarren hizkuntz eskubideak errespetatuz.

Adierazpeni dagokienez, ekitaldi publiko edo/eta prentsurrekoetan Udalaren izenean aritzen den edozeinek euskarazko gaitasun egokia izan dezan saiatuko da Udala. Hala, ekimen horietan euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntz eskubideak errespetatuz.

Webguneari eta sare sozialei dagokienez, webgunea euskaraz irekiko da eta euskaraz nabigatzen ari denari informazio guztia lehenengoz euskaraz bistaratuko zaio, errore oharrak barne. Webguneak beste hizkuntza batean nabigatzeko aukera ematen duenean, Internet bidez lor daitezkeen idazki orok eta *on line* izapidetzeek herritarrentzako agirien hizkuntz irizpide berberak bete beharko dituzte; hau da, euskaraz ere egon beharko dute. Beste webgune batzuetarako estekek euskarazko atarietara eramango gaituztela bermatuko da. Udalak sare sozialetan euskara erabiliko du.

Elementu hauen sortze hizkuntza eta hizkuntz kalitatea bermatzeko moduak

Euskara planaren helburu nagusia da Udalean euskararen erabilera indartzea eta areagotzea, bai zerbitzu hizkuntza bai lan hizkuntza modura, euskararen erabilera bermatu eta herritarren hizkuntz eskubideei erantzun ahal izateko.

Sortze hizkuntza euskara izango da beti, horretarako gaitasuna duten langileentzat. Arreta berezia jarriko zaio Udaleko agirietan hizkuntz kalitatea zaintzeari, betiere komunikagarritasuna errazteari begira. Udalak kontuan hartu beharko du beti agiri ororen hartzailea nor den, eta horretara egokitu. Agiriek argiak eta ulergarriak izan behar dute. Herritar guztien hizkuntz eskubideak errespetatuko dira.

Hau da, zehazki, hizkuntzen erabilerarako jarraibideen ondorioz aurreikusi den itzulpen beharria: herritarrei nahiz beste administrazio batzuei ele biz bidali beharreko dokumentazioa euskaratik eta euskarara itzultzea. Aipatu itzulpen beharrianari nola erantzun zehazteko, berriz, udal langileak arduratuko dira itzulpena egiteaz agiri labur (orri 1) edo errepikakorra denean, eta udal itzulpen zerbitzura joko da itzulpen

luzeagoetan. Tolosako Euskara zerbitzura ere jo dezakete itzulpenak egiteko.

Udalak eduki beharreko dokumentu erduei dagokienez, hau da erabilera planean jasotako erabakia: Udalak berak dituen lanerako espediente eredu eta dokumentu ereduak euskaraz, behintzat, egongo dira. Udalak behar duen espediente ereduren bat ez badauka, eta euskara ofiziala den lurraldeko beste erakunde bati eskatzen badio, euskarazkoa eskatuko du.

Hizkuntz kalitatea zaintzeko, hainbat baliabide eskaintzen dituzte Tolosako Udaleko Euskara Zerbitzuak eta UEMAK:

1. Laneko hizkuntza lantzeko ikastaro presentzialak. Ikastaroaren helburua da euskarazko hizkera administratiboa argia, egokia eta zuzena izatea. Horretarako, udal agiri askotan ikusten ditugun akatsak eta gabeziak lantzen ditugu. 12 orduko ikastaroak dira, eta lan orduetan eskaintzen dira.
2. Aurreko puntuko helburu berberarekin, hilean behin UEMAK fitxa bat zabaltzen die mankomunitateko udal langile eta hautetsiei ohiko akatsak zein diren jakinarazteko eta zuzentzeko moduak irakasteko.
3. Zalantza puntualak. Udal langileek UEMAKo teknikariengana eta Tolosako Euskara zerbitzura jo dezakete hizkuntz zalantzak argitzeko.

1. ERAKUNDEAREN IRUDIA	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
ERROTULAZIOA ETA IKUS-ENTZUNEZKOAK	%65	%30
ARGITALPENAK, IRAGARKIAK, PUBLIZITATE KANPAINAK, PRENTSA OHARRAK ETA PAPER GAUZAK	%25	%75
JENDAURREKO EKITALDIAK	%70	%30
WEBGUNE ETA SARE SOZIALEN EDUKIA	%80	%20

1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Kanpo errotulu nagusia. Eraikineko errotuluak (irekita/itxita, irteera, sarrera, ongietorrizkoak, solairuak, gelak, guneak, bisitariak, etab.) eta zerbitzuetakoak (igogailua, telefonoa). Segurtasuna, ingurumena eta kudeaketaren ingurukoak (aitortza agiriak, panelak, etab.). Publizitatea, eskaintzak, obrak eta antzekoak. Identifikaziozkoak (karguak, etab). Bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak (arreta ordutegia, txanden itxarotea, debekuak, produktuen edo zerbitzuen tarifak, eskaintzak eta antzekoak). Autoen errotulazioa. Lan arroparen errotulazioa. Igogailuaren azalpenak, ate automatikoetako ahozko oharrak, informazioa emateko telebistak, ikus-entzunezkoak, etab.

Kale izendegia Hirigintza Sailaren eskumena da, eta euskaraz dago: Kaleen izenak dituzten errotuluak euskaraz daude. Oinezkoentzako seinale asko euskaraz daude, gehienak piktogramekin.

Ibilgailuen gidarientzako trafikoko seinale orokorretan euskarazko eta elebitako zatiak daude (udaletxea, kiroldegia, erdigunea...). Udaltzaingoaren eskumenekoak dira, eta piktogramak ere badituzte, edozeinek erraz ulertzeko modukoak, nazioartean homologatutako piktogramak baitira.

TAOkoak ele biz daude, euskara lehenetsita, bai kaleko kartelak, bai dirua sartzeko aparailuetako idatzizko zatiak.

Udalak baimendutako obrei dagokienez, diagnostikoan, Anoetatik Tolosarako bideetako obren errotuluak aztertu ditugu. Denak ele biz daude, euskara lehenetsita, goian euskaraz eta behean gaztelaniaz.

Zaborrontzietan euskara eta gaztelania erabiltzen dira, parez pareko erabilerarekin.

Gainerakoan, udalerrian badira hizkuntz paisaia eragiten duten beste elementu batzuk Udalaren eskumenekoak direnak edo Udalak baimendu beharrekoak, eta hau da haien egoera:

- Zenbait tokitan Tolosako bisitarientzako mapa informatiboak daude, eta haietan lau hizkuntza ageri dira: euskara, gaztelania, frantsesa eta ingelesa. Euskarazko zatiak lehenetsita daude: Lehentasunezko tokian daude, eta letra handiagoa dute.
- Toki jakin batzuetan (eraikin historikoetan, adibidez), informazio panelak daude, euskaraz eta gaztelaniaz, euskara lehenetsita.
- Autobus geltokietako estaltokietan Tolosako Udalaren armarrria ageri da, euskaraz, eta lurrean BUS ageri da.
- Santiagoko Bidearekin lotutako errotuluetan euskara eta gaztelania ageri dira.
- Triangelu plazan, bada panel elektronikoa bat une oro Tolosako kultur ekintzen berri ematen duena: ikuskizunak, egunak, orduak, tokiak eta halako oharrek azaltzen dira. Aztertutako denbora tartean euskaraz agertu dira testu guztiak.

Ikus-entzunezkoei dagokienez, Azoka, Merkataritza eta Turismo Saitetik antolatzen diren jardueretan publikoaren arabera jokatzeko dute. Esate baterako, jarduera baten publikoa herrikoa, eskualdekoa edo ingurukoa bada, euskara da hizkuntza nagusia (azokak, kultur ekitaldiak...). Horien propaganda egiteko, batzuetan bideo/spot bat egiten da, eta euskara beti da hizkuntza nagusia. Askotan hizkuntza bakarra ere bada edo hizkuntzarik gabeko bideoak dira (erabat bisualak). Euskarazko bideoen batean gaztelaniazko azpigituluak idatzi dituzte. Publikoa atzerritarra bada (turismo sustapenarekin lotutako ekintzekin beste herrialdeetako bisitariak erakarri nahi badira), frantsesera eta ingelera ere erabiltzen dituzte, eta hizkuntza bakoitzeko spot bana ere egin izan dute, baina hori oso gutxitan egin dute. Errotulazioari dagokionez, udal departamentutik zuzenean sortzen eta bistan jartzen dutena ele biz egoten da, euskarari lehentasuna emanez. Azoketan, ekitaldietan eta halakoetan eragileek jartzen dituzten errotulazioan eragiten saiatzen dira, baina ez dute baliabiderik jarraipen zorrotzik egiteko.

Liburutegian hau da egoera:

- Errotulazio gehiena euskaraz dago, eta liburuak sailkatzeko sisteman euskara da oinarri. Adibidez, eleberrien atalean “E” ageri da (eleberria), eta ez “N” (novela).
- Herritarrek erabiltzeko ordenagailuak hainbat hizkuntzatan erabil daitezke: erabiltzaileak erabakitzen du zein hizkuntza hautatu (euskara, gaztelaniaz, frantsesa, ingelera, arabiera...).
- Usabal kiroldegiko iragarkiei eta publizitateari dagokienez, babesle batzuekin lan bat egin dute iragarkiak euskalduntzeko, eta egoera asko hobetu da duela urte batzuen aldean.
- Gainerakoan, udal instalazioetako hizkuntz paisaia euskara hutsez dago nagusiki.

1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak

Irudi korporatiboaren osagaiak: marka, logotipoak, bisita txartelak, zigiluak, karpetak, orri buruak, fax orriak, karpetak, gutun azalak, enpresako zigilua, biltzeko paperak, poltsak, etab. Iragarkiak, argitalpenak: lan eskaintzak, batzar deiak, aldizkariak, liburuak, etab. Sustapen materiala: katalogoak, tolesgarriak, gonbidapenak, txiskeroak, agendak, egutegiak, bolaluma, sustapen gutunak, sagu azpikoak, CDak/DVDak, pendriveak etab. Urteko txostena eta antzeko agerkariak. Prentsa oharrak, publizitate kanpainak, babesletzak, publizitate-irudiak, etab.

Ingurumen eta Landa Eremuko Sailak nahiko modu autonomoan funtzionatzen du; betiere, komunikazio arduradunaren aholkularitzarekin. Normalean, ele biz ateratzen ditu euskarriak, euskarari lehentasuna emanda (lehenengo euskara, euskarazko zatia negritan, handiagoa...). Kasu batzuetan euskarazko testu guztia ez da gaztelaniara itzultzen; hau da, gaztelaniazko zatia euskarazkoaren laburpena izan ohi da. Sentsibilizatzeko helburua izan ohi dute euskarri horiek (auzo konposta, energia aurrezteak...). Nolanahi ere, Eskolako Agenda 21ekin lotutako euskarriak euskara hutsez atera ohi dira, irakurleak haurrak direlako.

Berdintasun Sailari dagokionez, sentsibilizazio eta ahalduntze kanpainen baitan zabalkunde orokorreko euskarriak ele biz ateratzen dira (esku orriak, liburuxkak...), euskarari lehentasuna emanda.

Azoka, Merkataritza eta Turismo Sailari dagokionez, normalean ele biz egiten dituzte, euskarari lehentasuna emanaz: hizkuntza nagusia beti da euskara (goian agertzen da edo/eta nolabait nabarmenduta). Gainerakoan, azoken propaganda egiteko flyerrak (esku orri txikiak) ele biz ateratzen dira.

Hirigintza Sailari dagokionez, iragarki bat derrigorrean prentsa idatzian argitaratu behar bada, Berriara euskaraz eta Diario Vascora gaztelaniaz bidaltzen dira. Gero eta gutxiago dira derrigorrean prentsa idatzian argitaratu beharreko iragarkiak.

Liburutegiari dagokionez, hau da egoera:

- Helduentzako liburutegiari dagokionez, hilean behin nobedadeen liburuxka bat argitaratzen da liburu eta CDekin. Liburuak gaztelaniaz badira, liburuei buruzko azalpenak ere gaztelaniaz jartzen dira, eta liburuak euskaraz badira, euskaraz. Liburu gehienak gaztelaniaz dira, gaztelaniazko ekoizpena euskarazkoa baino dezente handiagoa delako.
- Haurrentzako liburutegiari dagokionez, antzekoa egiten da.

Musika Eskolan argitaratzen dituzten esku orriak eta gainerako euskarriak ele biz ateratzen dituzte, euskarari lehentasuna emanda (euskara letra handiagoan, negritan...).

Udaltzaingoari dagokionez, oharrak-eta ele biz ateratzen dituzte, euskara lehenetsita. Adibidez, inauterietan Kale Nagusia itxita dagoela jakinarazteko oharrak ele biz jartzen dira geltokietan, autobusetan... Zalantzak badituzte, Udaleko komunikazioko arduradunari edo Euskara Zerbitzuari kontsulta egiten diote.

Gizarte Ongizateko Sailari dagokionez, ez dute kanpainarik edo antzekorik bultzatzen udal sailetik. Izatekotan, beste erakunde batzuek bultzatutako/antolatutako kanpainen zabalkundea egiten dute. Erakunde horiek antolatutako kanpainak gaztelania hutsez

badaude eta euskaraz jartzeko aukera badute (euskarri digitalean dagoelako), euskara ere sartzen dute. Gainerakoan, Sailak berak antolatutako zerbait bada, ele biz egiten dute, eta euskarari lehentasuna ematen diote: lehenengo euskaraz, handiagoa euskaraz...

Udalak aldizkaria argitaratzen du. Urtean hiru ale argitaratzen dira. 9.000 ale argitaratzen dira, eta etxe guztietan eta erabilera publiko eraikinetan banatzen da. Aldizkarian euskara da hizkuntza nagusia, eta gaztelania ere erabiltzen da, euskaraz emandako edukiak laburtuta emateko. Irizpidea hau da: Tolosako hiztunen ezaugarri soziolinguistikoen arabera da euskararen eta gaztelaniaren presentzia.

Bestalde, komunikazio sailetik bideratzen dira prentsa oharra. Ohar horiek Euskal Herriko hainbat hedabidetara helarazten dira euskaraz eta gaztelaniaz, lehentasuna euskarari emanda.

Horrez gain, Udalak hitzartuta dauka Diario Vascorekin urtean bost gehigarri argitaratzeko hitzarmena. Gehigarrietan azoken gaineko propaganda egiten du Udalak, eta euskara eta gaztelania ia parez pare erabiltzen dira.

Enplegu Sailari dagokionez, programen arabera funtzionatzen dute. Programa bakoitzak komunikazio plana du, eta horren baitan aintzat hartzen da nor den programari buruzko informazio jaso behar duen, baina horrek ez du eragiten hizkuntz erabileran. Programei buruzko informazioa ele biz zabaltzen da.

Kultura Sailari dagokionez, kartelak eta halakoak ele biz edo euskara hutsez ateratzen dira. Euskarazko zatia erdaldunentzat ere erraz ulertzeko modukoa bada, euskara hutsez, eta, bestela, ele biz, euskarari lehentasuna emanda. Komunikazio Sailarekin elkarlanean aritzen dira.

Parte-hartzearekin lotutako komunikazio idatziak ele biz zabaldu dira. Parte-hartze guneetan euskarazko materialaren gainean egin dira bilerak, baina argitalpen ofiziala ele biz argitaratu dute. Prozesuari Tolosatzen izena jarri diote.

Kirol Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Orain lehen baino esku orri gutxiago argitaratzen dituzte kiroltako ikastaroak eta abarrak iragartzeko. Ele biz argitaratzen dituzte, euskarari lehentasuna emanda, Euskara zerbitzuaren laguntzarekin.
- Usabal kiroldegiko buletin birtuala ere ele biz argitaratzen dute. Bazkideek jasotzen dute, eta webgunean ere jartzen dute.

1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak

Bezerekin, herritarrekin edota elkarrekin, beste erakundeetako langileekin, etab. egiten diren ekitaldiak, jardunaldiak, erakustazokak, erakusketak eta antzekoak.

Ingurumen eta Landa eremuko Sailari dagokionez, honela jokatzen dute:

- Eskoletan euskara hutsez aritu ohi dira.
- “Pleno txikia”: alkatea herriko haurrekin elkartzen da, eta hor ere euskara hutsez aritu ohi dira.
- Gainerako ekitaldietan, euskaraz hasi ohi dira, gero euskara eta gaztelania tartekatzen dituzte, eta ekitaldiak edo bilerak aurrera egin ahala askotan nahiko erraz lerratzen dira gaztelaniaz hitz egitera.
- Baratza eskolako ikastaroetan ahal dutena euskaraz egiten dute, baratzezain asko ez baitira euskaldunak. Ikastaroak KIMU-Bat enpresak ematen ditu Udalaren izenean, eta horrez atzean Udalaren, Kimu-BAT enpresaren eta EKOAGUNEAREN arteko hitzarmena dago.

Berdintasun Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Ikastetxeen bidez haurrei bideratutako ekitaldiak badira, euskaraz egiten dira; adibidez, “Beldur Barik”, “Hi bizi haiz, hi” eta Hezkidetza Mahaiarekin lotutako saioak.

- Programa bereziak/espezifikoak badira, euskaraz egin ohi dira, zaintzaileekin egiten direnak izan ezik (haietako askok ez baitakite euskaraz).
- Jabetza eskolarekin lotutako ikastaroak euskaraz eta gaztelaniaz ematen dira (%50-%50).
- Herritarren aurrean Emakumeen Etxeari buruzko azalpenak egiterakoan, euskaraz egiten dira, eta tartean euskara ulertzen ez duen norbait badago, ondoan pertsona bat jartzen da bat-bateko itzulpena egiteko (“xuxurlaria”).
- Azoka, Merkataritza eta Turismoko Sailari dagokionez, euskara eta gaztelania erabiltzen dira, eta euskarari lehentasuna eman ohi zaio. Adibidez, zinegotziak edo alkateak hitz egiten badu euskaraz hitz egiten du. Udalaren helburua da halako ekitaldietan beste erakunde edo elkarte bateko kideek ere hitza hartu behar badute euskaldunak izatea, eta horretan ahalegintzen da, baina askotan ezin da hori lortu. Beraz, gaztelania erabiltzen dute.

Azoka, Merkataritza eta Turismo Sustapeneko Sailari dagokionez, merkataritza programak dituzte, merkataritza federazioarekin eta Aldundiarekin elkarlanean. Horko edukiak euskaraz eta gaztelaniaz izan ohi dira.

Hirigintza Sailari dagokionez, herritarren aurreko bileretan euskara eta gaztelania erabiltzen dira, eta publikoaren arabera erabakitzen da hizkuntza bat edo bestea zenbat eta nola erabili.

Liburutegiari dagokionez, hau da egoera:

- Irakurketa klubak zortzi bilera egiten ditu urtean, lau gaztelaniazko liburuei buruzkoak dira, eta beste lau euskarazko komikiei buruzkoak. Euskaraz komikiak aukeratzen dituzte, Galtzaundi Euskara Taldeak Udaletik kanpora euskarazko liburuei buruzko irakurketa kluba daukalako, eta horri “konpetentziarik” ez egiteko.

- Ipuin txokoak ere egiten dira. Ipuin kontalarien emankizun ia guztiak euskaraz izaten dira.
- Munduko Emakumeen Literatura ere badute. Jende askok hartzen du parte eta gaztelaniaz izan ohi dira.
- Musika Eskolari dagokionez, jendaurreko ekitaldietan aurkezleak beti euskaraz egiten du, eta norbaitek gaztelaniaz ere egiteko eskatzen duenean gaztelaniaz ere egiten dute.

Gizarte Ongizateari dagokionez, jendaurreko ekitaldi oso gutxi egiten dituzte. Konparazio batera, irailetik maiatza arte halako ekitaldi bakarra egin dute: Elkarteen Topaketa. Topaketaren jendaurreko ekitaldietan euskara eta gaztelania erabili dituzte, bai aurkezpenean, bai hitzaldietan, bai edukiak ematerakoan. Elkarteen artean ere bi hizkuntzak erabiltzea sustatu dute; adibidez, azalpenak euskaraz ematen badituzte euskarriak gaztelaniaz izan dituzte (Power-pointak eta antzekoak) eta alderantziz, hau da, azalpenak gaztelaniaz eta euskarriak euskaraz.

Komunikazio Saitetik bideratzen diren prentsaurreko eta antzekoetan, hizkuntz irizpide hauen arabera funtzionatzen dute: Udalaren izenean hitz egin behar duenak euskaraz hitz egingo du, salbuespenak salbuespen, eta kanpoko eragileekin euskara erabiltzea sustatzen dute.

Kultura Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Ekitaldiak euskaraz egiten dira, eta, tartean erdaldunak badaude, azalpenak gaztelaniaz ere ematen dira.
- Azpikontrataturako enpresa batzuen bidez ematen dira hainbat zerbitzu: ikastaroak (puntuak, zeramika...), liburutegia eta gaztelekua.
- Parte-hartzeari dagokionez, bi urteko prozesuko bileretan euskaraz aritu dira, eta tartean euskararik ulertzen ez zuen norbait bazegoen, gaztelania ere erabili izan da.

Kirol Sailari dagokionez, bi motatako prentsaurrekoak bereizi behar dira:

- Kirol elkarte batek antolatutakoak badira eta Udalaren babes adierazteko Udaleko norbaitek parte hartzen badu, Udalaren interbentzioa euskaraz izaten da.
- Udalak berak antolatutako prentsaurrekoa bada, euskara da hizkuntza nagusia eta batzuetan bakarra.

Gainerakoan, kiroldegian ematen diren ikastaroak-eta enpresa baten bidez ematen dira, eta taldearen arabera euskara edo gaztelania gehiago edo gutxiago erabiltzen da. Usabal kiroldegiaren kudeaketa integralerako Udalak kontratatuta du enpresa bat, eta baldintza agirietan zehaztuta dauka kudeatzaileak 3HE izan behar duela eta besteei 2HE edo pareko maila ziurtatzea eskatzen zaie; hau da, gai izatea aurrez aurrekoetan euskaraz jarduteko.

1.3. Ingurune digitala

1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia

Webguneko edukiak (atal finkoak: orri nagusia eta hurrenez hurreneko atalak). Aldizkako materiala (txostenak, idatziak, berriak...). Erakundearen sare sozialetan (Facebook, Twitter, LinkedIn, etab.) eta bestelako webguneetan euskarak daukan presentzia eta erabilera. “.eus” domeinua.

Udalaren webguneak bi bertsio ditu: euskarazkoa eta gaztelaniazkoa. Tolosa.eus webgunera sartu eta hiru atal nagusi ageri dira: Udala, Agenda eta Turismoa. “Udala” izeneko atalean, sail bakoitzak beren sailari buruzko atala elikatzen du euskaraz nahiz gaztelaniaz. “Turismo” atalari dagokionez, Udalak enpresa bat kontratatu du horko edukiak jartzeko. Enpresak testuak euskaraz sortu zituen, eta Udaleko Azoka, Merkataritza eta Turismo sailak zuzenketak egin zituen, eta testuak beste enpresa bati bidali zizkion itzultzeko. “Agenda” atala euskaraz dago oso-osorik.

Sare sozialei dagokienez, Udalak kontuak ditu plataforma hauetan: Twitterren, Facebooken, Instagramen eta Google+en. Mezuak euskaraz eta gaztelaniaz zabaltzen dira, ordena horretan (lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz). Horren ondorioz,

gaztelaniazko mezua euskarazkoaren gainetik geratzen da askotan, azken mezua baita gorago geratzen dena (Facebooken eta Twitterren, adibidez). Nolanahi ere, eduki batzuk euskara hutsez ere zabaltzen dira; agenda, adibidez, ostegunero zabaltzen da euskara hutsez.

Berdintasun Sailak Facebooken eta Twitterren kontu propioak ditu. Kontu horietatik Udalaren kontuetatik zabaltzen diren mezu berberak zabaltzen dira, baita berdintasunarekin lotutako eduki propioak ere. Albisteak-eta euskaraz zabaltzen dira, eta deialdiak ele biz (paperean bezala).

Idazkaritzari dagokionez, bi atal elikatzen dira:

- Kontratazioko teknikariak webgunearen atal bat elikatzen du, ele biz: Kontratatzailearen profila.
- Osoko Bilkurako aktei dagokienez, hau da egoera: webgunearen euskarazko bertsioan osoko bilkuraren gai ordena euskaraz ageri da, eta Osoko Bilkuraren akta jaisteko aukera ematen du. Gaiari dagokion zatia ele biz dago, eta gai horri buruz esandakoak eta erabakitakoak askotan euskaraz bakarrik. Osoko Bilkurako idatzizko euskarriez gain, Osoko Bilkuraren bideoa ere ikusgai dago webgunean.

Webgunearen baitan, herritarrek Tolosako Bisorea izeneko baliabidea dute eskuragarri. Baliabide horren bidez, bilaketak egin ditzakete Tolosako udalerraren maparen gainean. Baliabidea oso bisuala eta intuitiboa da, eta testu gutxi batzuk ditu euskaraz. Kexak egon izan dira testuak euskaraz bakarrik daudelako.

Hirigintza Sailari dagokionez, Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean argitaratu beharreko iragarki ofizialak ele biz bidaltzen dira, eta hori bera da webgunean argitaratzen dutena.

Liburutegiari dagokionez, Facebookeko kontu bat daukate, eta euskara da nagusi: mezu batzuk euskara hutsez daude, eta beste batzuk ele biz.

Musika Eskolari dagokionez, webgune propioa sortu nahi dute, baina oraindik ez dira hura sortzen hasi, eta www.tolosa.eus-en integratuta daude.

Udaltzaingoari dagokionez, sortzen dituzten oharrak, abisuak eta antzekoak komunikazio arduradunari edo webgunearen arduradunari bidaltzen dizkiete webgunean argitaratzeko.

Gizarte Ongizateari dagokionez, webgunean plantilla finko bat dute aldatzen ez den informazioarekin (sailarekin harremanetan jartzeko moduak eta bestelako informazioa). Gainerakoan, unean uneko edukiak ere jartzen dituzte: dokumentuak euskaraz webgunearen euskarazko bertsiorako, eta dokumentuak gaztelaniaz webgunearen gaztelaniazko bertsiorako.

Kultura Sailari dagokionez, webgunean jarri beharreko edukiak Komunikazio Sailarekin elkarlanean prestatzen dituzte.

Parte-hartzeari dagokionez, webgunean idatzizko materiala euskaraz dago.

Kiroldegiak webgune propioa du (usabalkiroldegia.com), eta euskarazko eta gaztelaniazko bertsioak ditu. Bazkideei SMSak eta guasapak bidaltzen dizkiete informazioa emateko, eta mezuak ere ele biz zabaltzen dituzte.

Horrez gain, Kirol Sailak kantxa-tolosa.com baliabidea eskaintzen die Udalaren kirol instalazioak erreserbatu nahi dituzten eragileei. Sarrera mugatua duen webgune bat da (ezin liteke edonor sartu udal instalazio bat erreserbatzera), eta euskara hutsez dago.

2. Herritarrekiko harremanak

Sendotasuna

Elementu horren hizkuntz irizpideak

Honakoa da planean jasota dagoena herritarrekiko harremanei dagokienez:

Harrerako mahaian eta antzekoetan Udalak beti izango ditu herritarraren esku euskarazko eta ele bietako agiriak (inprimakiak...), eta, herritarrak agiriren bat eskatzen duenean, udal langileak herritarraren arabera euskarazkoa edo, erdaldun elebakarra baldin bada, ele bietakoa emango dio. Beste erakunderen baten inprimakien kasuan, Euskal Autonomia Erkidegokoak zein Nafarroako Foru Komunitatekoak, Udalak onartuta dituen irizpideak beteko dira. Beraz, gaztelania hutsezko inprimakiren bat etorritz gero, Udalak euskarazko inprimakia eskatuko dio dagokion erakundeari. Etxera bidaltzen diren agirien kasuan (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak...) euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntz eskubideak errespetatuz eta 10/1982 Oinarrizko Legeari kalterik egin gabe.

Herritarrekiko ahozko kanpo harremanei dagokienez, hauek dira hizkuntz irizpideak: Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan (erantzungailu automatikoz, bozgorailuz... emandakoak) euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntz eskubideei kalterik egin gabe. Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean, Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu. Ekitaldi publiko edo/eta prentsaurrekoetan Udalaren izenean aritzen den edozeinek euskarazko gaitasun egokia izan dezan saiatuko da Udala. Hala, ekimen horietan euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntz eskubideak errespetatuz. Tramiteak on line egiteko ez UEMAK dauka berariazko hizkuntz irizpiderik, baina ulertzekoa da bestelako ataletan jasotakoari jarraitu beharko liokeela.

Elementu hauen sortze hizkuntza eta hizkuntz kalitatea bermatzeko moduak

Euskara sortze hizkuntza da ehuneko handi batean (%85).

Udaleko erabilera plana da sortze hizkuntza eta hizkuntz kalitatea bermatzeko modua. Euskara planaren helburu nagusia da Udalean euskararen erabilera indartzea eta areagotzea, bai zerbitzu hizkuntza bai lan hizkuntza modura, euskararen erabilera bermatu eta herritarren hizkuntz eskubideei erantzun ahal izateko.

Horrez gain, itzulpenen gaineko erabakia eta Udalak eduki beharreko dokumentu ereduak dagokion erabakia daude (erakundearen irudiaren atalean azalpena).

Hizkuntz kalitatea zaintzeko, hainbat baliabide eskaintzen ditu UEMAk (erakundearen irudiaren atalean azalpena).

Bestetik, udal langileek euren lanerako behar dituzten idatzi ugari gaztelaniaz daudenez, hainbat lan ildo ditu UEMAk zehaztuta duela urte batzuetatik:

1. UEMAk euskarazko dokumentu eta espediente banku bat dauka, eta bertan jasota daude euskarazko espediente edo dokumentu ereduak. Mankomunitateko udal batek dokumentu edo espediente eredu bat gaztelaniaz bakarrik badu, UEMako teknikariek harremanetan jartzen da, eta beste udalekin harremanetan jartzen gara agiri hori euskaraz ote duten jakiteko. Ez badago, UEMako teknikariok itzultzen dugu agiria, eta udal guztien eskura jartzen.
2. Udal langile askori trebakuntza saioen eskaintza EUDELetik eta IVAPetik iristen zaie, eta asko gaztelaniaz dira. Horrek sortze hizkuntzan eragiten duenez (laneko informazio ugari gaztelaniaz ematen zaienez), UEMak EUDELekin eta IVAPekin lanketa abian du, ikastaro horietan euskararen eskaintza handiagoa izan dadin.
3. Legeak eta halakoak funtsezkoak dira udal langileen lanean (batez ere, idazkariaren lanean), eta askotan gaztelaniaz bakarrik daude, eta lege berrien ikastaroak-eta

gaztelaniaz ematen dira. UEMak hitzarmena du EHUrekin, hainbat legeri buruzko ikastaroak euskaraz emateko. Horrek bereziki idazkariei edo antzeko lanpostuei eragiten die. Tolosako Udaleko langile batek (Administrazio Orokorreko Teknikariak) 2016ko ekainean parte hartu zuen Administrazio Prozedurako Lege berriari buruzko egun bateko ikastaroan. Hiru/Lau hilabete behin idazkariekin harremanetan jartzen gara, horrelako ze ikastaro nahiko luketen galdetzeko.

4. Legeak-eta euskarara garaiz itzulita edukitzeko hainbat ahalegin egin ditu UEMak Jaurlaritzarekin, IVApekin, EUDELeekin eta abarrekin, baina ez da gune bateratu eta eraginkorrik sortu, legeak-eta euskaraz eskuratu ahal izateko. Udalak tramiteak *on line* egiteko aukera eskaini behar du legez, baina hori, oro har, nahiko atzeratuta dago. Udalaren webgunean Tramite telematikoetarako atal bat dago, baina hori ez du zuzenean Udalak kudeatzen, IZFEk baizik. IZFE kapital publikoarekin osatutako enpresa pribatua da, eta haren esku dago on line tramiteen atalaren egitura informatikoa. Tramiteak on line egiteko, altan egon behar da, eta alta ematean hizkuntz hautua ere zehaztu behar izaten du herritarrak.

2. HERRITARREKIKO HARREMANAK	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
IDATZIZKO HARREMANAK	%20	%80
EUSKARAZKO ESKAERARI EUSKARAZ EMANDAKO ERANTZUNAK	%100	%0
HARRRERA	%100	%0
TELEFONOZ, ONLINE ETA BURUTUTAKO AHOZKO HARREMANAK AURREZ AURREZ	%95	%0
EUSKARAZKO ESKAERARI EUSKARAZ EMANDAKO ERANTZUNAK	%100	%0

2.1. Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.1.1. Idatzizko harremanak

Inprimaki digitalak edo onlinekoak (emate agiriak, gordailuak, arreta gunetako inprimaki eta txantiloak, etab.). Komunikazioak: gutunak, mezu elektronikoak, faxak. Inprimaki ofizialak: erreklamazio orriak, etab. Sare sozialetako harremanak. Emangarriak: txostenak, aktak, eta kalitatearen kudeaketarako dokumentuak (asetasun inkestak, matxurak), eta antzekoak. Erabiltzaileen komunitateak, aurrez aurrekoak edota birtualak (talde fokalak, world-cafeak, interneten bidezkoak, etab). Online zerbitzuak: erakundearen web orriaren bidez, bezeroen edo herritarren eskura jartzen diren tramitazioen eta zerbitzu telematikoen hizkuntza. Komunikazio elektronikoaren ezaugarri bereziak aintzat hartzen dira. Aplikazio informatikoak (App-ak, SharePoint, Dropbox, etab.) eta teknologia berriak. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek idatzizko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza. Produktuaren Fitxa teknikoa. Hizkuntz osagaiak: pantailak, ahots mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.

Oro har, herritarren eskura jartzen diren inprimakiak ele biz daude. Inprimaki batzuk espezifikoak dira, eta izapide administratibo jakin batzuk bideratzeko balio dute. Beste batzuk, aldiz, Udalarri eskaerak egiteko orri ofizialak dira (sail guztietan berdinak dira). Inprimaki horietan euskara lehenetsita dago: euskara negritan edo tamaina handiagoan ageri da, edo/eta lehen hizkuntza da. Inprimakietan ez dago aukerarik herritarrek zehazteko ze hizkuntzatan nahi duen Udalaren erantzuna. Herritarrekiko harreman gehienak UDATEren bidez bideratzen dira. UDATE herritarrentzako harreragunea da.

Ingurumen eta Landa Eremuko Sailari dagokionez, telefonoz eta posta elektronikoz iristen diren eskaerak bide administratiboetatik bideratzen saiatzen dira; hau da, inprimakien bidez bideratzen. Hiruzpalau inprimaki espezifiko dituzte, Udalaren eskaera orri orokorraz gain. Udalak sortuak dira, eta ele biz daude, euskara lehenetsita.

Berdintasun Sailean inprimakiak ele biz daude; adibidez, jabetza eskolan izena ematekoak. Euskarak lehentasuna du inprimakietan.

Azoka, Merkataritza eta Turismo Sailari dagokionez, herritarrentzako inprimakiak ele biz daude, euskarari lehentasuna emanda. Horrez gain, Udalari eskaerak egiteko orri orokorra ere erabiltzen dute.

Hirigintza Sailari dagokionez, atarrietan-eta jartzen diren oharrak ele biz jartzen dira (obrekin eta halakoekin zerikusia dutenak), euskara lehenetsita: euskara handiagoan eta negritan. Horrez gain, Sailean 10-12 inprimaki mota dituzte (jarduerak, obra txikietarako baimenak...). Denak ele biz daude, euskarari lehentasuna emanda: euskara handiagoa eta negritan. Gainerakoan, herritarrek idatziz egindako eskaera asko UDATEtik pasatzen dira.

Liburutegiari dagokionez, EAEko liburutegien sarean izena emateko inprimakia ele biz dago. Inprimakian aukera ematen da harremanetarako hizkuntza hautatzeko, eta sistema informatikoan jasotzen da. Horren arabera, bazkideari gutuna euskaraz ala ele biz bidaltzen zaio.

Musika Eskolari dagokionez, hau da egoera:

- Izena emateko inprimakia ele biz dago, euskarari lehentasuna emanda. Inprimaki orokorra da; hau da, ez dago inprimaki eredu bat ikastaro bakoitzeko.
- Hurrei informazio oharrak ele biz ematen dizkiete. Oharrak luzeak badira, orrialde bakoitzean hizkuntza batean edo laburrak badira, goian euskaraz eta behean gaztelaniaz.
- Halako oharrak posta elektronikoz zabaltzen hasteko asmoa dute, baina oraindik helbidetegiak sortzeko dituzte.

Udaltzaingoari dagokionez, hau da egoera:

- Udaltzaingora iristen diren herritarren idatzizko eskaera gehienak UDATEren bidez iristen dira (Herritarrentzako harrera zerbitzua); hau da, ez dira Udaltzaingotik pasatzen.
- Herritarrei isunak jartzeko paperak ele biz daude, euskara lehenetsita. Udaltzain bakoitzak erabakitzen du idatzi testua euskaraz, gaztelaniaz ala ele biz idatzi. Isunak tramitzeko Udalak enpresa bat du kontratatuta, eta etxeetara isunen komunikazioak ele biz iristen dira.
- Herritarrei adierazpena hartu behar dietenean, herritarren hautua errespetatzen dute.

Gizarte Ongizateari dagokionez, inprimakiak ele biz dituzte, bai Udalaren inprimaki orokorrak, bai beste erakunde publikoetakoak (Jaurlaritza eta Gipuzkoako Foru Aldundia). Horrez gain, eskutitzak eta halakoak ere ele biz zabaltzen dituzte.

Enplegu Sailari dagokionez, inprimakiak ele biz daude.

Kultura Sailari dagokionez, herritarrekiko idatziko harremanak bi bideetatik iristen dira:

- Iradokizunak, kexak eta halakoak jasotzeko plataformatik.
- Jabari publikoaren erabilera espedientearekin lotutako eskaerak (norbaitek kalean kultur ekintza bat egin nahi duenean egiten duen eskaera).
- Bietan herritarrak idatzia euskaraz nahiz gaztelaniaz egiteko aukera dauka.

Kirol Sailari dagokionez, herritarrekin zuzeneko harreman gutxi dute idatziz. Kiroldegian idatzizko kexak, arazoak, iradokizunak eta abarrak egiteko, inprimakiak ele biz daude.

2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Bezeroak edo herritarrak euskaraz bidalitako inprimaki eta komunikazioei euskaraz erantzutea.

Askotan, Udalak ereduaren bidez erantzuten dio herritarrari, eta ereduak ele biz egon ohi dira. Beraz, ez da aintzat hartzen herritarrak eskaera euskaraz egin duela.

Ingurumen eta Landa Eremuko Sailari dagokionez, honela bideratzen dira eskaerak: Herritarrak egindako eskaeraren gainean udal langileak txostena egiten du, eta herritarrari jakinarazpen bat bidaltzen diote. Herritarrari ez diote txostena ematen, baldin eta berariaz ez badu eskatzen. Eskaera edozein hizkuntzatan dagoelarik ere, txostena euskaraz egiten du udal langileak eta jakinarazpena ele biz, eskaera egin duen herritarrari ez ezik beste herritar batzuei ere helarazi behar zaielako jakinarazpena (ez beti). Azken sei urtean bi aldiz baino ez da bidali behar izan txosten bat itzultzera herritarrak euskarazkoa itzultzeko eskatu duelako.

Berdintasun Sailari dagokionez, taldeek edo elkarteek diru laguntza eskaerak egiten dituztenean, Udalak sistematikoki ele biz ematen die erantzuna.

Azoka, Merkataritza eta Turismo Sailari dagokionez, eskaera orria euskaraz beteta badago saiatzen dira erantzuna euskaraz ematen.

Hirigintza Sailari dagokionez, txostenak euskaraz egiten saiatzen dira (%80 euskaraz). Idatzi normalizatuak badira (ereduaren gainean egitekoak), euskarazko ereduak izaten dituzte eskura eta haiek erabiltzen dituzte. Nolanahi ere, txostenen ondorioak ele biz egiten dituzte, eta ondorio horiek dira herritarrari jakinarazi beharrekoak (ele biz). Horrez gain, herritarrak txosten osoa ere eska dezake, eta nahi izanez gero itzuli egin behar zaio (euskaratik gaztelaniara gehienetan). Hartara, itzultzen diren txostenak herritarrek eskatutakoak dira.

Liburutegiari dagokionez, bazkideek hizkuntza hautatzen dute izena ematen dutenean, eta horren arabera bideratzen da harremana. Nolanahi ere, euskaraz egindako eskaerei euskaraz erantzuten zaie.

Gizarte Ongizateari dagokionez, euskaraz egindako eskaera administratiboak ele biz erantzuten dituzte, ez baitute aintzat hartzen herritarrak eskaera zein hizkuntzatan egin duen (jakinarazpenak, adibidez).

Enplegu Sailari dagokionez, euskaraz iristen diren eskaerei euskaraz erantzuten diete, eta gaztelaniaz iristen direnei gaztelaniaz. Horrez gain, programetan izena emateko aukera webgunean dute, eta herritarrak webgunearen euskarazko bertsioan edo gaztelaniazko bertsioan egin dezake izen-ematea.

Kulturari dagokionez, hau da egoera:

- Plataformatik iristen diren idatzizko eskaerei herritarrek erabilitako hizkuntza berean erantzuten diete; hau da, euskarazkoei euskaraz eta gaztelaniazkoei gaztelaniaz.
- Jabari publikoaren erabilera espedientearekin lotutako eskaera gehienak euskaraz egiten dira, eta erantzun ia guztiak euskaraz ematen dira.

Kirol Sailari dagokionez, euskaraz iristen diren idatzizko eskaerei euskaraz ematen zaizkie erantzunak, eta gaztelaniazkoei gaztelaniaz. UDATEtik edo zuzenean posta elektronikora iritsi ohi dira.

2.2. Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.2.1. Harrera

Arreta eta jendaurreko guneetako (Call-centerrak barne) telefonozko harrera (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte). Laneko mugikorraren bidezko harrera. Arreta eta jendaurreko guneetako harreragileek bisitariak artatzean erabilitako hizkuntza (erabiltzaileak hitza hartu arte edo hizkuntza hautua egin arte). Segurtasuna, protokoloa eta harrera hizkuntza. Grabazioen bidez ematen diren ohar eta azalpenetan erabilitako hizkuntza: erantzungailua, Call-center automatizatuak, txanda hartzeko makinak, etab.

Oro har, harrera euskaraz egiten da udal instalazio guztietan (udaletxean, musika eskolan, kultur etxean, kiroldegian...). Nolanahi ere, zenbait tokitan lehen hitza euskaraz egitea ez da sistematikoa. Izan ere, zenbait sailetan herritarrak ezagunak badira eta

erdaldunak badira, zuzenean lehen hitza gaztelaniaz egiten zaie (adibidez, Gizarte Ongizatean).

Salbuespen nabarmenenak Usabal kiroldegiko kafetegian eta Gizarte Ongizatean daude.

Usabal kiroldegiko kafetegiari dagokionez, zerbitzariari euskaraz moldatzeko moduko maila eskatzen zaie eta normalean aritzen direnek badute maila hori. Nolanahi ere, mugimendu asko dago lanpostu horietan, eta beti ez dira euskaldunak aritzen. Sukaldean dabilzanak, berriz, ez dute herritarrekiko harremanik, eta askotan ez dakite euskaraz.

Gizarte Ongizateari dagokionez, hau da egoera:

- Udalak, etxez etxeko laguntza emateko, enpresa bat du kontratatuta. Langile asko aurreko enpresatik subrogazio bidez ari dira lanean. Erabiltzaileari zerbitzua ematean aintzat hartzen dute erabiltzaileen hizkuntz hautua eta langileen hizkuntz gaitasuna. Hartara, herritar euskaldunari langile euskalduna esleitzen diote.
- Ingurumen irekiko esku-hartzerako, Udalak enpresa bat du kontratatuta. Bi hezitzailek dute herritarrekiko hartu-emanak, eta euskaldunak dira.
- Gizarteratze teknikaria irailetik ari da lanean Udalean. Euskalduna da.

2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak

Bezeroekin edo herritarrekin izandako elkarrizketak, bilera arruntak edo teknikoak etab. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresek ahozko harremanetan erabiltzen duten hizkuntza.

Harremanak euskaraz hasteko ohitura orokortuta dago, baina zenbait sailetan herritarrak ezagunak badira eta erdaldunak badira, zuzenean lehen hitza gaztelaniaz egiten zaie. Gainerakoan, udal langileek barneratuta dute telefonoz lehen hitza euskaraz egiteko irizpidea.

2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Bezeroak edo herritarrak euskarazko hautua egin ondoren, euskaraz erantzutea.

Udalari euskaraz hitz egiten dioten herritarrekin Udalak euskaraz hitz egiten du sistematikoki eta salbuespenik gabe.

3. Barne komunikazioa eta lan tresnak

Sendotasuna
Elementu horren hizkuntz irizpideak
<p>Hona hemen erabilera planean barne komunikazioari eta lan tresnei buruz zehaztutako hizkuntz irizpideak:</p> <p>Lanari lotutako hizkuntz paisaiari dagokionez, errotuluak, oharrak, seinaleak eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz egongo direla zehaztu du planak. Horrez gain, Udalak piktogramak erabiltzea bultzatuko du, irudi ulergarriak direla irizten dion kasuetan, komunikagarritasuna errazteko. Gutun azalak, orriak, fax azalak, zigiluak eta abarrak euskaraz egongo dira, legeak ezinbestean arautzen duenari kalterik egin gabe.</p> <p>Ahozko barne harremani dagokienez, telefonoz eta aurrez aurrekoan lehenengo hitza euskaraz izango da. Udal bileretako hizkuntza nagusia euskara izango da. Lan ordutegiko ahozko harremani dagokienez, kontuan hartu behar da jendaurreko lanpostuetan (bai leihatilaren beste aldean zein kalean) herritarrari lehenengo hitza euskaraz egin arren, herritarrarentzako pisu handia daukala udal langileek beraien artean zein hizkuntzatan hitz egiten duten. Udalean entzuten den hizkuntza, Udalaren irudia ere bada. Udal langileak euskaraz hizketan aritzeak euskara prestijiatu egiten du. Hori dela eta, udal langileek euren artean euskaraz hitz egin dezaten sustatuko du Udalak. Batzar edo batzorde berriren bat egin behar denean, batzordekide berriak hautatzerakoan kontuan hartuko da Udaleko lan hizkuntza euskara izatea dela Udalaren helburua.</p> <p>Idatzizko barne harremani dagokienez, zehazten diren jarraibideak dira memoria, azterketa, txosten eta zirriborroak bezalako dokumentuetarako batez ere, eta, erabili beharreko hizkuntza ofiziala dela-eta, legezko xedapenek ezartzen ez dituzten bestelako idatzizko jarduketetarako. Udaleko administrazio atal eta lanpostuetako dokumentazioa euskaraz sortuko dute horretarako gaitasuna duten langileek. Eta Udalaren helburua</p>

izango da Funtzio Publikoaren Legeari kalterik egin gabe Udaleko langile guztiek lana euskaraz egiteko gaitasuna izatea. Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntz eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati , eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena.

Baliabide teknikoan baitan, tresna edo aplikazio informatikoei dagokienez, idatzizko harremanetarako jarraibidea gauzatze aldera, lanpostuei tresna edo aplikazio informatikoak esleitzerakoan, Udalak euskarazko bertsioa jarriko die beti guztiei, kasuan kasuko euskarazko bertsioa egonez gero. Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan (igogailu...) euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntz eskubideei kalterik egin gabe.

Elementu hauen sortze hizkuntza eta hizkuntz kalitatea bermatzeko moduak

Euskara sortze hizkuntza da ehuneko handia batean, baina oso zaila da ehuneko jakin batekin zehaztea.

Erabilera plana da sortze hizkuntza eta hizkuntz kalitatea bermatzeko modua.

Horrez gain, itzulpenen gaineko erabakia eta Udalak eduki beharreko dokumentu erduei dagokion erabakia daude (erakundearen irudiaren atalean azalpena).

3. BARNE KOMUNIKAZIOA ETA LAN TRESNAK	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZ PAISAIA	%60	%35
INFORMAZIORAKO EDOTA KOMUNIKAZIORAKO TRESNAK	%80	%15
LAN BILERETAKO IDATZIAK	%85	%15
ERAKUNDEAREN BARNE HARREMANETARAKO IDATZIAK	%95	%0
ERAKUNDEAREN BARRUKO LAN BILERETAKO AHOZKOAK	%95	%0
ERAKUNDEAREN BARRUKO TELEFONozKO HARREMANAK	%95	%0
ERAKUNDEAREN BARRUKO AURREZ AURREKO HARREMANAK	%95	%0
EUSKARAZKO BERTSIOEN INSTALAZIO KOPURUA	%85	%0
EUSKARAZKO BERTSIOEN ERABILERA	%100	%0

3.1. Lanari lotutako hizkuntz paisaia

Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma irudiak, eta antzekoak. Lan arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa. Ekoizpen makinaren errotulazioa, botoiak eta plakak. Errotulazio aldakorra. Kafe eta janari makinak, fotokopiagailuak, etab. Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak.

Ez dugu sakoneko azterketarik egin, baina argi dago euskara dela nagusi nahiz eta elebitako euskarriek ere presentzia baduten.

Espedienteen karpetak euskaraz daude. Sail bakoitzak bere koloreko karpetak ditu, baina testuari dagokionez denek dute egitura bera.

Gainerakoan, oharak euskaraz daude, baina komunitateko ohar batzuk ele biz daude.

3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresna

Agiri guneak: ohar eta iragarki taulak. Iradokizunen postontzia, Intranet, berripapera. Posta elektronikoz egindako jakinarazpenak (langile berriak, bajak, etab.). Zirkularrak.

Udaltzaingoari dagokionez, hau da egoera:

- Istripu txostenaren eredia ele biz dago.
- Intzidentzietako aplikazioa euskaraz elikatzen dute (orduz orduko informazioarekin eta abar).
- Eguneroko zereginen zerrenda Calendar/Egutegi batean dute orduz ordu zehaztuta, eta euskaraz betetzen dute.

Gizarte Ongizatean, saileko langileen artean gero eta gehiago erabiltzen da euskara (oharrak), baina oraindik ere gaztelania erabiltzen dute (euskaraz %80 inguru).

Enplegu Sailari dagokionez, txostenak euskaraz nahiz gaztelaniaz sortzen ditu, gaiaren eta informazio iturriaren arabera.

Gainerakoan, euskara da nagusi.

3.2.2. Lan bileretako idatziak

Erakundeak sortutako deialdiak, gai ordenak eta aktak, partaideek daramatzaten txostenak, gaiari buruzko dokumentuak, etab.

Giza baliabideen Batzordeko bileretatik ateratzen diren aktak eta irizpenak euskaraz daude.

Idazkaritzako sailari dagokionez, Tokiko Gobernu Batzarraren eta Osoko Bilkuraren aktak elebitako formatua dute: bi zutabetako idatziak izan ohi dira. Nolanahi ere, akten zati gehienetan euskara bakarrik ageri da.

Ingurumen eta Landa Eremuko Sailari dagokionez, Auzoak, Obra eta Zerbitzuak eta Ingurumen Batzordea dago, eta batzordearen bileren aktak eta irizmenak/diktaminak euskaraz sortu eta zabaldu ohi dira.

Berdintasun Batzordea irekia da; hau da, emakume taldeek eta norbanakoek ere parte hartzeko aukera dute. Batzordea euskaraz egiten da, eta bertako aktak eta irizpenak ere euskaraz sortu eta zabaltzen dira.

Ogasun Batzordeko aktak eta irizpenak euskaraz daude.

Azoka, Merkataritza eta Turismo Sustapeneko Sailari dagokionez, batzordeko aktak eta irizpenak euskaraz sortzen eta zabaltzen dira.

Hirigintzako Sailari dagokionez, Hirigintza Batzordeko deialdiak, aktak eta gainerako agiriak euskaraz daude. Batzorderako norbaitek gaztelaniazko agiri bat aurkeztu behar badu, batzordearen aurretik itzultzera bidaltzen da.

Musika Eskolari dagokionez, klaustroa aztertu dugu. Klaustroan irakasle guztiak daude konbokatuta, eta hiru hilean behin egiten dira. Aktak euskaraz egiten dira, baina noizean behin gaztelaniaz (ere) egiten dira.

Gizarte Ongizateari dagokionez, Gizarte Ongizateko Batzordearen bileren aktak euskaraz sortu eta zabaltzen dira. Irizpenak, berriz, ele biz zabaltzen dira.

Enplegu Sailari dagokionez, batzordeko aktak eta irizpenak euskaraz sortzen eta zabaltzen dituzte.

Kulturari dagokionez, Kultura, Festak eta Gazteria Batzordea dago, eta aktak eta irizpenak euskaraz daude.

Parte-hartze, Komunikazio eta Gardentasun Batzordeak euskaraz sortzen eta zabaltzen ditu aktak eta irizpenak.

Kirol Sailari dagokionez, Kiroletako batzordean aktak eta irizpenak euskaraz sortzen eta zabaltzen ditu.

3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Idazki laburrak: e-mailak, oharrak, jakinarazpenak, egiaztagirak, inprimakiak. Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak, etab. Lan aginduak, eguneroko lan parteak, planoak, makinaren erabilera orriak, control fitxak, desadostasunak, ekintza zuzentzaileak, muntaketa-eta biltegi fitxak, mantentze txostenak, zerrendak, ebaluazioa, kontrol antzeko agirak. Dokumentuen sarrera eta irteeren erregistroak. Erakundeko dokumentazio ofiziala (eratzeko eskriturak, ahalmenak, etab.). Estrategia, prozesuak, prozedurak, txantiloak, erregistroak, auditoriak (barnekoak eta kanpokoak) eta kudeaketa ekonomikoa. Kalitate, ingurumen, prebentzio eta abarren inguruko dokumentazioa. Komunikazio planak eta irudi korporatiboaren eskuliburua.

Idazkaritzako sailari dagokionez, sortze hizkuntza bi faktoreren mende egon ohi da:

- Batetik, espediente mota. Batzuetan euskaraz sortzen da, eta beste batzuetan euskaraz eta/edo gaztelaniaz, agiria ele biz atera behar delako.
- Bestetik, jasotzailea.

Hori aintzat hartuta, idazkariak txostenak euskaraz sortzen ditu, eta beste bi teknikariek askotan gaztelaniaz, eta gero Euskara Zerbitzura bidaltzen dute gaztelanitik euskarara itzultzeko.

Batzuetan, testu juridikoen iturria gaztelaniaz bakarrik dago: legeak euskarara itzuli gabe daudelako, testuak enpresa baten bidez eskuratzen dituztelako (El Consultor, Epublico...).

Kontratazio lege berria martxoaren erdialdean sartu da indarrean, eta Tolosako Udala Madrilgo Udalaren eredu batzuk euskarara itzultzen ari da, gero haien gainean euskaraz lan egiteko.

Berdintasun Sailari dagokionez, txostenak euskaraz edo gaztelaniaz egiten dira. Txostenak konplexuak badira, gaztelaniaz sortu eta euskarara itzultzen dira. Beste guztiak euskaraz sortzen dira.

3.3. Ahozko Komunikazio bertikala eta horizontala

3.3.1. Erakundearen barruko lan bileretako ahozkoak

Erakundearen lan bileretako ahozko harremanetako hizkuntza. Skype-a edo bideokonferentzia bidezko bilerak.

Giza baliabideen batzordeko bilerak euskaraz egiten dira.

Tokiko Gobernu Batzordearen bilerak eta Osoko Bilkurak euskaraz egiten dira, baldin eta Osoko Bilkuran herritar batek edo herritar multzo batek ez badu berariaz eskatzen gaztelaniaz erantzuteko, eta hori oso-oso gutxitan gertatzen da.

Auzoak, Obra eta Zerbitzuak eta Ingurumen Batzordea euskaraz izan ohi da.

Berdintasun Batzordea irekia da; hau da, emakume taldeek eta norbanakoek ere parte hartzeko aukera dute. Batzordea euskaraz egiten da.

Hirigintza Batzordea euskaraz egiten da.

Musika Eskolari dagokionez, klaustroa aztertu dugu. Klaustroan irakasle guztiak daude konbokatuta, eta hiru hilean behin egiten dira. Badira bi irakasle euskara ulertzeko zailtasunak dituztenak, eta horien interbentzioak gaztelaniaz izan ohi dira (bietako batek

baino ez du hitza hartu ohi). Gainerakoan, ekitaldiak prestatzeko bilerak eta antzekoak euskaraz egiten dira, baina bi irakasle erdaldunekin gaztelaniaz aritzen dira.

Gizarte Ongizateari dagokionez, batzordea euskaraz egiten da. Bestelako lan bileretako hizkuntza nagusia ere euskara da, baina gaztelania ere erabiltzen da. Zenbat eta informala goa izan elkarrizketa, orduan eta joera handiagoa dute gaztelaniaz aritzeko. Udal langile batzuek joera handia dute gaztelaniaz hitz egiteko, erraztasun handiagoa dutelako gaztelaniaz hitz egiteko euskaraz baino.

Enplegu Batzordearen bilerak euskaraz egiten dira.

Kirol Batzordeak euskaraz egiten dira.

3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak

Erakunde barruko lankideekin telefono bidezko harremanetako hizkuntza.

Barruko telefonozko harreman guztiak euskaraz egiten dira, udal langile jakin batzuekin izan ezik. Udal langile batzuek erdararako joera dute, eta hori elkarrizketa informaletan azaleratzen da gehienbat.

Zenbait sailetan euskara eta gaztelania tartekatzen dira; adibidez, Hirigintzan, Gizarte Ongizatean eta Kontuhartzailtzan. Udal langile horietako batzuek beste udal langile batzuek gaztelania erabiltzea eragiten dute.

3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak

Erakunde barruko lankideekin aurrez aurreko harremanetako hizkuntza

Euskara da hizkuntza nagusia, baina gaztelaniak erabilera handi samarra du zenbait sailetan.

Musika Eskolan euskaldunen artean ere erdaraz aritzeko joera handi samarra dago.

Udaltzaingoan, udaltzainen ohiko ahozko hizkuntza gaztelania da. Irrati bidez edo telefonoz ohitura handiagoa dute euskaraz jarduteko, baina aurrez aurrekoan gaztelania da nagusi.

Gizarte Ongizatean, gaztelaniarako joera handitzen da formalismotik aldendu ahala (lan bilera formaletatik at, adibidez).

Kontu hartzailetzan, kontu hartzailearen hizkuntza nagusia gaztelania da, eta berehala jotzen du gaztelaniara edozein testuingurutan (bileretan, telefono bidezko harremanetan, aurrez aurrekoetan...). Beste udal langile batzuk ere gaztelaniara lerratzen ditu, bai bere sailekoak, bai beste sail batzuetakoak.

Hirigintzan, badira udal langile batzuk lankideekiko harremana gaztelaniaz egiten ohitu direnak.

3.4. Baliabide informatikoak

3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua

Euskaraz erabilgarri izan eta instalatuta dauden aplikazioak eta programak, orokorrak (Outlook, Windows, Office, etab.) eta berariazkoak. PCak, ordenagailu eramangarriak, tabletak, eskuko telefonoak, etab.

2012tik aurrera Udala LINUXera pasatzen ari dira, baina oraindik ere Windows XP duten ekipo zahar batzuk badaude (%98 Linuxen eta %2 Windows XPn). Officeko baliabideei dagokienez, ordenagailu guztiak euskaraz konfiguratuta daude, eta udal langileek ezin dute beren kabuz beste hizkuntza batean konfiguratu. Hizkuntza aldatzeko, udal langileak departamentuburuaren idatzizko oniritzia behar du, ordenagailuko hizkuntza aldatzeko eskaera Informatikako Sailari egiteko. Orain arte oso eskaera gutxi jaso dira, eta jasotako guztiei ukatu egin zaie euskaratik gaztelaniara aldatzea. Aldaketa ukatzeko arrazoia hau izan da kasu guztietan: Udal langileek badutela nahikoa euskara maila programa horiek euskaraz erabiltzeko.

Horrez gain, aplikazioei, programei edo baliabide informatiko berriei dagokienez, udal langileek eskaera egin behar diote informatikariari berri bat instalatzeko, eta informatikariak aztertzen du baliabide horren euskarazko bertsiorik ba ote dagoen. Kode librekoak badira, %75 euskaraz daude, eta gainerakoetan euskarazko bertsioen ehuneko txikiagoa da.

Laburbilduz, udal langile batek ezin du ezer instalatu bere kabuz (aplikazioak, programak...). Informatikariari egin behar dio eskaera, eta informatikariak aztertuko du baliabide informatiko hori euskaraz jar litekeen edo ez. Euskaraz jartzeko aukera badago, euskaraz jartzen du.

Udal langile askok IZFEren baliabide informatikoekin lan egiten dute. IZFE SA Informatikako Zerbitzuen Foru Elkarte da, eta udalei zerbitzu informatikoak eskaintzen dizkiete hainbat kontu kudeatzeko: erroldak, fakturak, nominak... Udal langile bakoitzak aukera dauka IZFEko baliabideak euskaraz nahiz gaztelaniaz erabiltzeko, eta Informatikako Saitetik ezin dute jakin udal langile bakoitzak ze hizkuntzatan erabiltzen dituen IZFEren baliabideak. Hau da, Informatikako Sailak ezin du saihestu udal langileek IZFEren lan hizkuntza aldatzea.

Horiez gain, udal langileek bi errekurtsio komun dituzte:

- Departamentukoa: agiriak, txostenak, espedienteak eta abarrak partekatzeko gunea da, eta departamentu bakoitzak bere kasa antolatu eta kudeatzen du. Gizarte Ongizatean, adibidez, aspaldiko karpeten izenak gaztelaniaz daude, baina karpeta berriei euskaraz jartzen diete izena.
- Udalarena: diagnostikoa idazterakoan zerbitzari berri batera pasatzeko prozesuan sartuta daude, eta egoera nahiko desordenatua da.

Errekurtsio komun horietan dauden karpeta eta antzeko baliabide gehienak euskaraz daude.

Bestalde, Udalak agendaren aplikazioa sortu du, udal langileak nondik nora dabiltzan jakiteko, eta euskaraz dago.

Giza Baliabideen Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Gizarte Segurantzarekiko idatzizko harremanak (altak, bajak...) *on line* egiten dira, Red Sistema hobetu baten bidez egiten dira. Den-dena gaztelaniaz dago.
- Lan kontratuak INEMetik ateratzen dira, eta ia guztiak euskaraz daude. Salbuespen bakarrak oso ezohikoak edo oso espezifikoak diren kontratuak dira.
- Mutuaren parteak ere *on line* egiten dira, DELTA izeneko aplikazioren bidez. Istripuak komunikatzeko erabiltzen da, eta DELTA osoa gaztelaniaz dago.

Ingurumen eta Landa Eremuko Sailari dagokionez, GIS eta Q-Gis erabili ohi dute, kontsulta geografikoak egiteko, eta testu gutxi dute.

Berdintasun Sailari dagokionez, datu basea gaztelaniaz dago.

Kontu hartzailetzan fakturen gaineko kudeaketa egiteko, SAREKO izeneko programa informatikoa dute (IZFErena da), eta euskaraz lan egiteko aukera ematen du. Horrez gain, Udalaren eta Aldundiaren Ogasun Sailaren arteko agiri trukea *on line* egiteko beste baliabide informatiko bat dute (Ogasunak udalen kontrol ekonomikoa egiteko), eta horrek ere euskaraz funtzionatzen du.

Hirigintza Sailari dagokionez, artxiboa kontrolatzeko programa informatikoa dute, eta bertan tokiz toki ze lizentzia duten jasotzen da (datu base baten modukoa da). Nolanahi

ere, kontsultak egiteko-eta nahiko zaharkituta dago, eta ez da erabiltzen. Hirigintza Sailak eskatuta dauka berria, baina oraingoz ez daukate aldeko erantzunik. Horrez gain, AUTOCAD daukate, eta ingelesez dago (ez dago ez euskaraz, ez gaztelaniaz).

Liburutegiari dagokionez, EAEko liburutegi sarean sartzeko eta kudeaketa egiteko ABSYSNET dago, eta euskaraz nahiz gaztelaniaz erabiltzeko aukera dago, bai erabiltzaileek, bai udal langileek.

Gizarte Ongizateari dagokionez, aplikazio bat dute fitxa soziala egiteko. Bertan, kasuekin lotutako informazioa jasotzen da (espedienteen islak dira). Aplikazioa sailean bertan sortu dute, eta euskaraz dago.

Kulturari dagokionez, espazio publikoen kudeaketarako aplikazioa dute, eta euskaraz dago. Horrez gain, Tolosa Klisk izeneko argazki lehiaketa jarri dute abian, tolosa.eus webgunean txertatuta.

Diagnostikoa egiterakoan, espedienteen kudeaketaren zabalkundea egiten ari dira Udalean. Sail batzuetan oztupoak izan dira euskaraz erabiltzeko; adibidez, Gizarte Ongizatean gaztelaniaz erabiltzen dute, eta aldatzeko eskatu duten baina ez dute aldaketarik egiterik izan.

[3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera](#)

Euskarazko aplikazioak eta programak (orokorrak eta berariazkoak), erabilgarri izan eta lanpostuetan erabiltzen direnak.

Officeko baliabideei dagokienez, udal langile guztiek euskaraz dute konfiguratuta, eta ezin dute aldatu informatikako Sailaren baimenik gabe. Beraz, horiek guztiak euskaraz erabiltzen dira (%100).

Horrez gain, aplikazioei, programei edo baliabide informatiko berriei dagokienez, udal langileek eskaera egin behar diote informatikariari berri bat instalatzeko, eta informatikariak aztertzen du baliabide horren euskarazko bertsiorik ba ote dagoen. Kode librekoak badira, %75 euskaraz dago, eta gainerakoetan euskarazko bertsioen ehuneko txikiagoa da.

IZFEren baliabideei dagokienez, udal langile bakoitzaren araberakoa da lan hizkuntza, eta horren gaineko daturik ez dago.

4. Pertsonen kudeaketa

Sendotasuna
Elementu horren hizkuntz irizpideak
<p>Erabilera planean jasota daude arlo honi dagozkion irizpideak:</p> <p>GIZA BALIABIDEAK</p> <p>1. Hizkuntz gaitasuna</p> <p>Udal langileak</p> <p>- Hizkuntz prestakuntza</p> <p>Hizkuntz prestakuntzaren inguruan administrazio honek jarraitu beharreko politikak kontuan izan behar ditu bere lanpostu zerrendako hizkuntz eskakizun zehatzak. Legeek arautzen dutenari jarraituz, beraz, aginduak, baimenak eta laguntzak emango dira langile zerrendako enplegatuek kasuan kasuko hizkuntz prestakuntza egokia lor dezaten.</p> <p>Horretarako, irizpide argiak eta bateratuak beharko dira lanorduetan hizkuntz prestakuntzako baimenak ematerakoan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Derrigor bete beharreko hizkuntz eskakizunek dakartzaten prestakuntza beharriari aurre egingo zaie lehenengo. Hori dela eta, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langileen eskariei lehentasuna emango zaie.• Udal jardueran, kanpora zein barrura begira, hizkuntz erabilera eta eragin handiagoa duten lanpostuak lehenetsiko dira.• Edozein kasutan, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langile guztiak izango dira kontuan hizkuntz prestakuntza ematerakoan, karrerako nahiz behin-behineko funtzionarioak izan. Hizkuntz eskakizuna egiaztatzeko langile baten hizkuntz prestakuntza aldia bete eta, kasuan kasuko luzapenak eman ondoren, dagokien HE egiaztatu ez duten izaera berezikoak ez beste lanpostuetako langileei

plangintzaldi hau arautzen duen 86/1997 Dekretuaren 44. artikuluan ezartzen den lanpostutik kentzeko espedientea hastea aztertuko du Udalak. Langileen kontratazioa Edozein dela ere egitekoa, aldi baterako langileren bat kontratatatu behar izanez gero, Udalak lanpostu zerrendako langileei kasuan kasuko betebeharren arabera exijitzen dien HEren pareko euskara gaitasuna eskatuko die. Betekizun hori EAeko uztailaren 6ko Euskal Funtzio Publikoaren 6/1989 Legeak, II. tituluko I. kapituluaren 15.1 artikuluko d) puntuan, zehaztutakoari jarraituz egingo da.

1. Atala: lanpostu zerrendek honako hauek adieraziko dituzte nahitaez horietako bakoitzeko:

(...) d) Hori betetzeko eskatutako baldintzak, horien artean derrigor hizkuntz eskakizuna eta hala badagokio derrigortasun data (...)

Beraz, Udalean, edozein lanpostu legez hornitzeko, dagokion hizkuntz eskakizunari igarotako derrigortasun data ezarriko zaio langileak lanean hasi baino lehen egiaztatua izan dezan. Lanpostu zerrendakoa ez den beste lanposturen bat sortu edo hornitu behar den kasuetan, lanpostu horrek dituen funtzioen araberrako HE ezarriko zaio, eta langile gaiak lanean hasi baino lehen egiaztatu beharko du. Betiere, 86/97 Dekretuko 5. xedapen gehigarriak diotenari jarriki. Horretarako, deialdian espresuki zehaztuko da zein den ondorengo euskara mailetatik kasuan kasuko kontrataziokoan eskatuko dena:

- Ahoz eta idatziz euskara ulertzea (1HE)
- Euskara ulertzea, mintzatzea eta irakurtzea (2HE)
- Euskara ulertzea, mintzatzea, irakurtzea eta idaztea (3HE)
- Gaitasun maila jasoak euskararen ulermen, mintzamen, irakurmen eta idazmenean (4HE).

Beharrezkoa denean, beraz, Udalak kontratazioa egin aurretik dagokion euskara proba egingo die izangaiei eta kontratazio guztietan lan kontratuak euskaraz sina daitezen sustatuko du. Udal ordezkariak Udalak, legealdi bakoitzaren amaieran, herrian zerrendak aurkezten dituzten alderdi politikoei jakinaraziko die Udalak euskaraz lan egiten duela eta

konpromisoa eskatuko die hauteszerrendetan aurkezten dituzten hautagaiak euskaldunak izateko.

Langileen etengabeko prestakuntzari dagokionez, Udalak berak antolatzen dituen prestakuntza jarduerak euskaraz izan daitezen saiatuko da. Udal langileek kanpo erakunderen batek antolatutako prestakuntza jardueretan parte hartu behar badute, Udalak jarduera hori euskaraz izan dadin eskatuko du zuzenean erakunde horrekin harremanetan jarriz.

Laneko prestakuntzaren baitan hizkuntz kalitatea zaintzeko, hainbat baliabide eskaintzen ditu UEMAk:

1. Laneko hizkuntza lantzeko ikastaro presentzialak. Ikastaroaren helburua da euskarazko hizkera administratiboa argia, egokia eta zuzena izatea. Horretarako, udal agiri askotan ikusten ditugun akatsak eta gabeziak lantzen ditugu. 12 orduko ikastaroak dira, eta lan orduetan eskaintzen dira.

2. Aurreko puntuko helburu berberarekin, hilean behin UEMAk fitxa bat zabaltzen die mankomunitateko udal langile eta hautetsiei ohiko akatsak zein diren jakinarazteko eta zuzentzeko moduak irakasteko.

Horrez gain, udal langileek euren lanerako behar dituzten idatzi ugari gaztelaniaz daudenez, hainbat lan ildo ditu UEMAk zehaztuta duela urte batzuetatik:

1. UEMAk euskarazko dokumentu eta espediente banku bat dauka, eta bertan jasota daude euskarazko espediente edo dokumentu ereduak. Mankomunitateko udal batek dokumentu edo espediente eredu bat gaztelaniaz bakarrik badu, UEMako teknikariek harremanetan jartzen da, eta beste udalekin harremanetan jartzen gara agiri hori euskaraz ote duten jakiteko. Ez badago, UEMako teknikariok itzultzen dugu agiria, eta udal guztien eskura jartzen.

2. Udal langile askori trebakuntza saioen eskaintza EUDELetik eta IVAPetik iristen zaie, eta asko gaztelaniaz dira. Horrek sortze hizkuntzan eragiten duenez (laneko informazio ugari gaztelaniaz ematen zaienez), UEMAk EUDELekin eta IVAPekin lanketa abian du, ikastaro

horietan euskararen eskaintza handiagoa izan dadin.

3. Legeak eta halakoak funtsezkoak dira udal langileen lanean (batez ere, idazkariaren lanean), eta askotan gaztelaniaz bakarrik daude, eta lege berrien ikastaroak-eta gaztelaniaz ematen dira. UEMAK hitzarmena du EHUrekin, hainbat legeri buruzko ikastaroak euskaraz emateko. Horrek bereziki idazkariei edo antzeko lanpostuei eragiten die. Tolosako Udaleko udal langile batek (Administrazio Orokorreko Teknikariak) 2016ko ekainean parte hartu zuten Administrazio Prozedurako Lege berriari buruzko egun bateko ikastaroan. Hiru/Lau hilabete behin idazkariekin harremanetan jartzen gara, horrelako ze ikastaro nahiko luketen galdetzeko.

4. Legeak-eta euskarara garaiz itzulita edukitzeko hainbat ahalegin egin ditu UEMAK Jaurlaritzarekin, IVAPeekin, EUDELeekin eta abarrekin, baina ez da gune bateratu eta eraginkorrik sortu, legeak-eta euskaraz eskuratu ahal izateko.

Elementu hauen sortze hizkuntza eta hizkuntz kalitatea bermatzeko moduak

Euskara sortze hizkuntza da %90ean. Arazoak sortu dira beste erakunde batek gaztelaniaz sortzen dituen ereduekin; adibidez, Red Sistemak (orain Quipu).

Atal honetan aintzat hartu behar dira itzulpenen gaineko erabakiak eta Udalak eduki beharreko dokumentu erduei dagokion erabakia daude (erakundearen irudiaren atalean).

Udal lanpostuek ezarrita dute hizkuntz eskakizuna eta derrigortasun data. Langileek lanpostuei ezarritako hizkuntz eskakizunak betetzen dituzte, eta kontratazio berrietako langileek ezinbestean bete behar dituzte lanpostuei ezarritako hizkuntz eskakizunak, lege zehaztutako prozedurari jarraiki. UEMAKo udal batean langile berri bat lanean hasten denerako, UEMAK prestatuta dauka langile berrientzako harrera argibideen agiria.

Agiri horretan labur eta zehatz azaltzen zaio langile berriari UEMAn egoteagatik zein diren bete beharreko hizkuntz irizpideak eta Udalak berak zer eta nola jokatzen duen hizkuntza ofizialen erabileran.

4.PERTSONEN KUDEAKETA	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
PERTSONEN KUDEAKETA	%95	%5
LANEKO PRESTAKUNTZA	%50	%30
IKASTAROEN KUDEAKETA	%60	%20

4.1. Pertsonen kudeaketa

4.1.1. Pertsonen kudeaketa

Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera liburuxka eta ahozko azalpenak. Barne txostenak: lanpostuen monografiak, lanpostuen balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, hezkuntza planak, erretiroak, aseguruak eta antzekoak. Lege dokumentuak: kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantzza edo Ogasunari dagozkion dokumentuak. GG.BB sistemak: lan jarduera balioztatzeko sistema eredia, aurrez aurreko ebaluazioak, errendimendu txostenak, gaitasunaren kudeaketa eredia, gaitasunen mapa, etab. Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi kontrola, egiaztagirak, telefono zerrendak, eta antzekoak. Langileak banaka bete beharreko inprimakiak: lizentzia baimenak, bidaia eta otordu ordainketak, iradokizunak, eta antzekoak. Zabalkunde handiko komunikazioak: lanpostu eskaintzak, e-jakinazpenak, lan ordutegi eta egutegiak, aseguru eta kotizaziozkoak, bilera deiak, jangelako testuak eta antzekoak.

Atal honetan Giza Baliabideen Saitetik bideratzen diren euskarriak aztertu ditugu:

- Ordutegiaren kontrola (asistentzia), oporrak eta baimenak aplikazio baten bidez bideratu dira. Aplikazioa euskaraz dago, eta euskaraz elikatu behar dute udal langileek.
- Nominak euskaraz daude. Metrocuatro programatik lantzen eta ateratzen dira (IZFetik).

- Giza baliabideen siletik bidaltzen diren instrukzioak euskaraz bidaltzen dira. Gaiaren arabera, posta elektronikoz edo nominarekin batera bidaltzen dira (udal langile batzuek ez baitute posta elektronikorik erabiltzen).

4.2 Laneko prestakuntza

4.2.1. Laneko prestakuntza

Langileek jasotzen dituzten prestakuntza saioetan ahoz eta idatziz erabilitako hizkuntza.

Giza baliabideei dagokienez, udal langile batzuei edo guztiei barruko ikastaro bat eman behar bazaie edo/eta instrukzioak ahoz eman behar bazaizkie, idazkariak egiten du, eta euskaraz egiten dira. Nolanahi ere, irizpide hori ez da bete azken aldian. Kontratazio lege berriak Udalaren funtzionamenduan ekarriko dituen aldaketak azaltzeko, aurkezpen bilera bat egin dute departamentuburu guztiekin. Idazkariak euskaraz eman ditu azalpenak, eta kontu hartzaileak euskaraz eta gaztelaniaz. Askotan, kontu hartzaileak gaztelaniaz jarduteak beste udal langile batzuk ere gaztelaniaz hitz egiten hastea dakar.

Udalaz kanpoko eragileek ematen dituzten ikastaroei dagokienez, giza baliabideekin lotutakoak euskaraz eta gaztelaniaz egiten dira (%50 eta %50). Askotan ponenteak erdaldun elebakarrak dira, legeak gaztelaniaz bakarrik egoten dira, eta ikastaroetako partaide asko ere gaztelaniaz hobeto moldatzen dira. Nolanahi ere, gero eta gehiago dira euskaraz diren ikastaroak.

Idazkaritzako Sailari dagokionez, Administrazio Prozedura Lege Berriari buruz, idazkariak beste udal batzuetako langileei eman die ikastaroa. Idazkariak azalpenak euskaraz eman ditu, eta parte hartzaileak euskara eta gaztelania erabili dituzte.

Udaz gaindi antolatutako ikastaroei dagokienez, Toki Zuzenbideko mintegian ere parte hartu du idazkariak, eta gaztelaniaz izan da.

Berdintasun Sailari dagokionez, Gipuzkoako Foru Aldundiak bultzatuta Mainstream ikastaroa eman die udal langileei Isabel Alonsok gaztelaniaz. Ikastaroa gaztelaniaz

egiteko eta Udalak bere buruari jarritako irizpideetan salbuespena egin zezan justifikatzeko, berdintasun teknikariak txostena egin zuen. Txostena alkatetzak onartu zuen (alkatea delako berdintasun saileko batzordeburua), baita batzordeak ere.

IVAPek eta EUDELeK ematen dituzten bestelako ikastaroei dagokienez, hau da egoera: Oro har, Gipuzkoa mailakoak euskaraz izaten dira, eta EAE mailakoak gaztelaniaz.

Azoka, Merkataritza eta Turismo Sustapeneko Sailari dagokionez, ikastaroak kanpoko eragileek antolatzen dituzte (merkataritza eta turismo gaiei buruzkoak izan ohi dira).

Liburutegiari dagokionez, Jaurlearitzaren mendeko Liburuzainen Sarea dago, eta ikastaroetan euskara eta gaztelania erabiltzen dira.

Musika Eskolari dagokionez, Euskal Herriko Musika Eskolen Elkarteak antolatutako ikastaroetara joan ohi dira: Ikastaroak musika irakasleentzat dira, eta batzuetan euskaraz eta beste batzuetan gaztelaniaz izan ohi dira. Gainerakoan, Musikene ere hasi da halako ikastaroak antolatzen, baina oraingoz gutxi dira.

Udaltzaingoari dagokionez, Arkautetik bideratzen diren ikastaro gehienak gaztelaniaz izan ohi dira, eta bestelako ikastaroak apenas egiten dituzten.

Gizarte Ongizateari dagokionez, ez dago ia barne ikastarorik. Kanpo ikastaroei dagokienez, ez dago hizkuntzaren araberrako erabakirik; hau da, berdin joaten dira gaztelaniazko edo euskarazko ikastaroetara. Azkenak hauek izan dira:

- Gipuzkoako Foru Aldundiak antolatuta euskaraz (Bioetikari buruz).
- IVAPek antolatuta gaztelaniaz.

Kulturari dagokionez, sail horretako udal langileek jasotzen dituzten ikastaroak beste erakunde publikoek antolatua dira: Jaurizaritzak liburuzainen formazioak egiten ditu, Gipuzkoako Foru Aldundiko Kultura Saretzen eta Gaztematika egitasmoen baitan topaketak eta formazioa ematen dira, eta gehienak euskaraz dira.

Kirol Sailari dagokionez, ez dute barne mailako ikastarorik antolatzen, eta beste erakunde publikoetako kirol teknikariekin ez daude saretuta, euskara teknikariak edo kultura teknikariak ez bezala. Beste eragileek antolatutako ikastaro gutxitara joaten dira, baina gehienak euskaraz dira (topaketak eta halakoak).

4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

Ikastaro deialdiak eta izen-ematea, asetasun inkestak, horretarako aplikazioak, etab.

Administrazio prozedura legeri buruzko ikastaroan idatzizko bi euskarri mota erabili dituzte:

- Zarauzko Udaletik hartuak gaztelaniaz daude.
- Idazkariak berak prestatuak euskaraz daude.

Toki Zuzenbideko mintegia gaztelaniaz eman dute EAEko idazkarientzat.

Kontratazio lege berriari buruz emandako azalpenekin batera, idazkariak eta kontu hartzaileak hainbat agiri jarri dituzte udal langileen eskura. Kontu hartzaileak ele biz jarri zituen, eta idazkariak euskaraz.

Kulturari dagokionez, formazioko agiriak ere euskaraz izaten dira.

5. Kanpo harremanak

Sendotasuna

Elementu horren hizkuntz irizpideak

Erabilera planean jasota daude arlo honen gaineko irizpideak:

Erakunde publikoekiko idatzizko kanpo harremanei dagokienez, Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden beste administrazio publiko nahiz erakunde ofizialekin, euskara ofiziala den lurraldeetakoekin behintzat, euskara hutsezko harremanak bultzatuko dira, eta horretarako beharrezko neurriak hartuko dira. Haiei zuzendu beharreko dokumentazioan euskara erabiliko da beti, eta beraiengandik gutxienez euskaraz jasotzea onartzeko jarraibidea erabiliko da, egun indarrean dagoen araudiari jarraiki. Horrenbestez, horietako batek hala jokatu ezean —hau da, gaztelania hutsezko agiria bidaliz gero—, Udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera. Gutuna euskaraz eta gaztelaniaz idatziko da, euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeak 8. artikuluan xedatutakoa betez. Horrez gain, jakinarazpen administratiboak euskaraz ere jaso nahi direla adieraziko da. EAEko lurralde esparruan kokatutako estatuarentzako eta beraren mendeko administrazioentzako komunikazio administratiboetan ere euskara erabiliko da beti, 10/1982 legeari kalterik egin gabe. Administrazio hauengandik gaztelaniaz jasotako idazkien kasuan, Udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera. Gutuna euskaraz eta gaztelaniaz idatziko da, euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeak 8. artikuluan xedatutakoa betez. Horrez gain, eta jakinarazpen administratiboak euskaraz ere jaso nahi direla adieraziko da.

Erakunde publikoekiko ahozko kanpo harremanei dagokienez, Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden erakunde publiko batekin hitz egin behar denean, telefonoaren bestaldean dagoena euskalduna ez bada, euskaraz hitz egiteko gai den norbait ba ote dagoen eskatuko da. Hala, gure Udalaren eta beste erakunde publikoen arteko harremanak euskara hutsez izan

daitezen bermatzeko, alde biko hitzarmenak egitea sustatuko du Udalak.

Eragileekiko idatzizko kanpo harremanei dagokienez, eragileentzako agirien kasuan (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak, gutunak...) euskara erabiliko da beti. Herritarren hizkuntz eskubideak errespetatuz eta 10/1982 Oinarrizko Legeari kalterik egin gabe.

Eragileekiko ahozko kanpo harremanei dagokienez, hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu. Eragileen aurreko agerraldietan Udalaren izenean aritzen den edozeinek euskarazko gaitasun egokia izan dezan saiatuko da Udala.

Hala, ekimen horietan euskara erabiliko da beti, herritarren hizkuntz eskubideak errespetatuz.

Zerbitzu enpresak

Kontratua sinatu aurretik, euskarazko baldintza agiriak prestatu eta zabalduko dira. Kontratazio guztietan Udalak pleguen bidez, horiek behar diren kasuetan, edota, kontratuan zehaztuta, pleguak behar ez direnetan, argi utziko du kontratatuko den enpresak Udalean euskaraz ere aritu beharko duela. Zerbitzu enpresei bidalitako agiriak euskaraz bidaliko dira. Zerbitzu enpresa berriekin kontratua sinatzean euskararen baldintza sartuko da. Udalak prestatutako kontratuak euskaraz sinatuko dira, eta, Udalak prestatzen ez dituen kontratuetan, euskarazko bertsioa eskatu eta sinatuko da.

Hornitzaileak

Udala hornitzaileekin harremanetan jartzen denean eta horniketa eskatzeko baldintzak adosten direnean (gonbidapena, aurrekontua...), euskararen baldintza zehaztuko da.

Kontratazio administratiboak

1. Udalaren eta beraren erakunde autonomiadunen kontratazioetarako pleguetan puntu berezi bat jasoko da eta bertan adieraziko, kasuan kasuko kontratuari apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan ezarritako neurriak dagozkion ala ez. 2. Kontratazio gaia den prestazioak zerbitzuaren erabiltzaileekiko edo, oro har, jendearekiko harremanak dakartzanean, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan ezarritakoari jarraiki, honako neurriak hartuko dira:

- Erabiltzaileek eta, oro har, herritarrek euskaraz atendituak izateko duten eskubidea errespetatuz eman beharko du prestazioa kontratistak.
- Herritarrentzako inprimakiak, oharrak eta jakinarazpenak euskaraz ematea bermatu beharko du kontratistak.
- Kontratazio gaia herritarren zuzeneko zerbitzu prestazioa denean edo/eta herritarren adierazpeneko jarduketetan (errotuluak, abisuak...) aipatu hizkuntza baldintza horiek betetzen ez badira edo, pleguetan zehaztutakoaren arabera, prestazioa emateko euskarazko hizkuntz gaitasuna duten nahikoa langile jartzen ez badira, espedientea irekiko da kalte ordainak eskatzeko edo, prestazioaren ezaugarriak kontuan izanda, bete gabeko baldintza funtsezkoa bada, kontratua bertan behera uzteko.

Elementu hauen sortze hizkuntza eta hizkuntz kalitatea bermatzeko moduak

Elementu hauen sortze hizkuntza %70ekoa da.

Horren oinarrian erabilera planaren hartutako erabakia dago.

Horrez gain, itzulpenen gaineko eta Udalak eduki beharreko dokumentu ereduak buruzko erabakiak daude (erakundearen irudiaren atalean azalpena).

Udalak Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoei bideratzen dien agiri oro euskaraz ateratzen dira, eta hori erakundeetarako agirien %100 da ia. UEMAKo udalek hitzartuta daukate Jaurlaritzarekin eta Aldundiarekin bi erakundeekiko idatzizko

harreman oro euskara hutsez izango dela. Udalak %100ean betetzen du hitzartutakoa, baina Jaurlaritzak eta Aldundiak ez. Sei hilean behin UEMAk udal batzuetako laginak aztertu eta Jaurlaritzari eta Aldundiari jakinarazten dio zein den eurek euskaraz bidaltzen duten agirien ehunekoa eta ehunekoa handitzeko arloz arloko neurriak hartzeko eskatzen dio. UEMako udalek Jaurlaritzarekin eta Aldundiarekin hitzartutakoak lege oinarria du, Jaurlaritzak eta Aldundiak nork bere aldetik legez jasota baitaude tokiko erakunde batek euskara hutsezko harremana eskatzen duenean eman egin behar diotela.

5. KANPO HARREMANAK	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
ADMINISTRATIOEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	%40	%60
ADMINISTRATIOEKIKO AHOZKO HARREMANAK	%80	%0
ERAKUNDE PRIBATUEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	%75	%10
ERAKUNDE PRIBATUEKIKO AHOZKO HARREMANAK	%80	%0
BESTE ENTITATEEKIKO AHOZKO HARREMANAK	%80	%0
BESTE ENTITATEEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK	%70	%25

5.1. Administrazioa

5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

Entitate batek Administrazioekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Administrazio batek euskaraz bidalitako komunikazioei euskaraz erantzutea (idatziz). Produktuaren Fitxa teknikoa. Hizkuntz osagaiak: pantailak, ahots mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.

Giza baliabideen sailari dagokionez, oso harreman gutxi dute beste administrazioekin. Harreman apurra langileen hautaketa prozesuetan izaten da. Kasu horretan, IVAPekin jartzen da harremanetan, eta harreman guztia euskaraz izaten da. Gainera, euskaldunak hautatzen dituzte hautaketa prozesuetako epaimahaikide izateko. Horrez gain, IZFEkoekin ere badu harremana nominei buruzko kontsultak egiteko, eta harreman hori ISIVISTA aplikazioaren bidez egiten da, eta normalean euskaraz bideratzen da.

Idazkaritzari dagokionez, normalean oso harreman gutxi izan ohi du. Gizarte Segurantzarekin komunikazioak gaztelaniaz izan ohi dira, baita Tolosako bulegoekin ere.

Berdintasun Sailari dagokionez, Gipuzkoako Foru Aldundiko berdintasun teknikariekin euskaraz bideratzen da harremana. Horrez gain, protokoloa lantzeko hainbat erakundetako kideekin izaten dute harremana: Ertzaintzarekin, emakumeen taldeekin, Aldundiarekin, Asuncion klinikarekin, Osakidetzarekin eta Udaltzaingoarekin. Hiru hilean behin izaten dituzte bilerak, eta hortik ateratzen diren agiriak euskaraz daude.

Azoka, Merkataritza eta Turismo Sustapeneko Sailari dagokionez, Jaurlaritzarekiko eta Aldundiarekiko idatzizko harreman gehienak ele biz izan ohi dira (idatziak, diru laguntzak...). Tolosaldea Garatzenekin harremana euskara hutsez izan ohi da.

Hirigintza Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Planeamenduari lotutako prozesuetan Aldundiarekin eta Jaurlaritzarekin harremana izaten dute, baina oso noizean behin izaten da, eta hizkuntz erabilera kasuan kasukoa izaten da.
- Kultura Sailak babestuta dituen tokietako baimenetan, Kultura Sailarekiko idatzizko harremanak euskaraz dira.
- Jaurlaritzako beste sailekin gaztelania da nagusi.

Liburutegiari dagokionez, Jaurlaritzaren Liburuzainen Sarearekin posta elektronikoz dute harremana eta mezu orokorrak ele biz iristen dira, eta banakakoak euskaraz.

Musika Eskolari dagokionez, hau da egoera:

- Gipuzkoako Foru Aldundiko Hezkuntza sailari eskolako datuak helarazten dizkiete aplikazio/programa informatiko baten bidez. Aplikazioa euskaraz dago, eta euskaraz erabiltzen dute.
- Eusko Jaurlaritzarekin diru laguntzen tramiteak egiten dituzte, eta eskaerak euskaraz egiten dituzte aplikazio baten bidez.
- Gainerakoan, IVAPeko eta IRALeren informazioa ele biz jasotzen dute.

Udaltzaingoari dagokionez, hau da egoera:

- Istripuen parteak epaitegietara dauden bezala bidaltzen dituzte, eta ez dute parteak itzultzeko eskaerarik jaso.
- Gipuzkoako Foru Aldundiko Errepide/Mugikortasun Sailari txostenak euskaraz bidaltzen dizkiete (trafiko seinaleak egoera txarrean daudelako, adibidez).
- Ertzaintzarekin posta elektronikoz euskaraz izaten dira harremanak.

Gizarte Ongizateari dagokionez, hau da egoera:

- Gizartenet Jaurlaritzaren baliabide informatiko bat da. Oso gutxi erabiltzen dute, soilik larrialdi laguntzetarako. Euskaraz nahiz gaztelaniaz erabili ahal da.
- Extranet Gipuzkoako Foru Aldundiaren baliabide informatiko bat da. Euskaraz nahiz gaztelaniaz erabil daiteke. Hizkuntza bat aukeratzeak ez du esan nahi bertatik ateratzen diren dokumentuak hizkuntza horretan daudenik; hau da, badago aplikazioa gaztelaniaz erabiltzea eta agiriak ele biz ateratzea. Langile gehienek gaztelaniaz erabiltzen dute.

Enplegu Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Lanbiderekin du harremana, bai Tolosako bulegoekin, bai Zerbitzu Zentralekin. Idatzizko harremana gaztelaniaz bideratzen da.
- Tolosaldea Garatzenekin ere badu idatzizko harremana, eta euskaraz da.

Kulturari dagokionez, hau da egoera:

- Gipuzkoako Foru Aldundiko Kultura saileko Kultura Saretzen egitasmoaren baitan idatzizko harremanak euskaraz dira.
- Gipuzkoako Foru Aldundiko Gazteria Saileko Gaztematika egitasmoaren baitan idatzizko harremanak euskaraz dira.

- Jaurlaritzaren Kultura Saileko Euskadiko Antzoki Sarearen idatzizko harremanak euskaraz dira nagusiki (aktak, katalogoak...), baina zabalkunde orokorreko mezu batzuk ele biz daude.

Oro har, Aldundiarekin maiztasun handiagorekin jartzen dira harremanetan Jaurlaritzarekin baino.

Kirol Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Aldundiarekiko harremana askotan euskaraz hutsez da.
- Jaurlaritzarekin harreman gutxi dute: diru laguntzak, baimen bereziak... Euskara da harremanetarako hizkuntza nagusia.
- Tolosaldea Garatzenekin harreman oso puntuala dute, eta euskaraz izaten da.
- Datuen Babeserako Espainiako Agentziarekin, idatzizko harremanak gaztelaniaz dira.

5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

Administrazioekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetan erabiltzen den hizkuntza. Administrazio batek euskaraz hasitako komunikazioei euskaraz erantzutea (ahoz).

Giza baliabideen sailari dagokionez, ahozko harreman nagusia Gizarte Segurantzarekin izan ohi da. Tolosako bulegoekin harremana euskaraz bideratzen da, eta gainerakoekin gaztelaniaz (900 telefono linea baten bidez).

Idazkaritzako sailari dagokionez, normalean euskaraz komunikatu ohi dira.

Ingurumen eta Landa Eremuko Sailari dagokionez, hiru erakunde publikorekin du harremana:

- Gipuzkoako Foru Aldundiko Landa Eremuarekin, teknikariek euskaraz aritzen da, baina administrari batzuekin gaztelaniaz, ez omen dakitelako euskaraz.
- Jaurlaritzako IHOBerekin (Udalsarea). Bertan egiten diren komite teknikoetan euskara erabiltzen da sarreran, eta beste guztia gaztelaniaz egiten da.
- Energiaren Euskal Elkargoarekin, gaztelaniaz da harremana.

Berdintasun Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Gipuzkoako Foru Aldundiko berdintasun teknikariek euskaraz bideratzen da harremana.
- Protokoloa lantzeko hainbat erakundetako kideekin izaten dute harremana: Ertzaintzarekin, emakumeen taldeekin, Aldundiarekin, Asuncion klinikarekin, Osakidetzarekin eta Udaltzaingoarekin. Hiru hilean behin izaten dituzte bilerak, eta euskaraz dira.
- EUDEL: EAEko berdintasun teknikariak biltzen dira bertan, eta gaztelaniaz dira bilerak.
- Berdinsarea: EUDELeko eta Emakundeko kideekin elkartzen dira bertan, eta euskara eta gaztelania erabiltzen dituzte.
- Eragingunea: Talde feministekin elkartzen dira, eta dena euskaraz egiten dute.
- Beste berdintasun teknikari batzuekin bilerak (APAI). EAEko teknikariak biltzen dira bertan, eta gaztelaniaz egiten dira bilerak.

Kontu hartzailetzari dagokionez, hau da egoera:

- Aldundiko Konpromiso Instituzionalekoekin telefonoz euskaraz aritzen da.
- Ogasun eta Administrazio Publikoko Ministerioarekin, gaztelaniaz komunikatzen dira telefonoz.

- Kontuen Euskal Epaitegiarekin telefonoz euskaraz nahiz gaztelaniaz komunikatzen dira, baina gehiago gaztelaniaz.

Azoka, Merkataritza eta Turismo Sustapeneko Sailari dagokionez, euskaraz da harreman gehiena.

Hirigintza Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Planeamenduari lotutako prozesuetan Aldundiarekin eta Jaurlaritzarekin harremana izaten dute, baina oso noizean behin izaten da, eta hizkuntz erabilera kasuan kasukoa izaten da.
- Kultura Sailak babestuta dituen tokietako baimenetan, Kultura Sailarekiko ahozko harremanak euskaraz dira.
- Jaurlaritzako beste sailekin gaztelania da nagusi.

Liburutegiari dagokionez, Jaurlaritzaren Liburuzainen Sarearekin telefonoz duten harremana euskaraz izan ohi da normalean.

Musika Eskolari dagokionez, erakunde publikoekiko ahozko harremanak euskaraz dira.

Udaltzaingoari dagokionez, hainbat bilera izaten dituzte eskualdeko beste erakunde publikoetako ordezkari politikoekin nahiz udal langileekin (emakumeen tratu txarren protokoloa, eskualdeko udaltzainburuak, ertzaintzarekin...), eta bilera horiek guztiak euskaraz dira.

Gizarte Ongizateari dagokionez, ezin izan dugu zehaztu udal langile bakoitzak ahozkoan euskara eta gaztelania zenbat erabiltzen duen.

Enplegu Sailari dagokionez, Lanbiderekin ahoz komunikatzen dira Tolosako bulegoekin eta gaztelaniaz zerbitzu zentralakoekin. Tolosaldea Garatzenekoekin euskaraz komunikatzen dira.

Kulturari dagokionez, hau da egoera:

- Gipuzkoako Foru Aldundiko Kultura saileko Kultura Saretzen egitasmoaren baitan ahozko harremanak euskaraz dira.
- Gipuzkoako Foru Aldundiko Gazteria Saileko Gaztematika egitasmoaren baitan ahozko harremanak euskaraz dira.
- Jaurlaritzaren Kultura Saileko Euskadiko Antzoki Sarearen ahozko harremanak euskaraz dira nagusiki (aktak, katalogoak...).

Kirol Sailari dagokionez, Aldundiarekin, Jaurlaritzarekin eta Tolosaldea Garatzenekin euskaraz dira ahozko harremanak. Bestalde, Tolosaldeko Eskola Kiroleko Mahaian ere parte hartzen dute. Mahaia bilerak euskaraz egiten dira, nahiz eta erdaldun bat egon tartean (euskara ulertzen du). Mahaian eskoletako eta herrietako kirol koordinatzaileek parte hartzen dute.

5.2. Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsone juridikoak), finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak...

5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak

Entitate batek erakunde pribatuekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Erakunde pribatu batek euskaraz bidalitako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko idatzizko harremana. Produktuaren Fitxa teknikoa. Hizkuntz osagaiak: pantailak, ahots mezuak. Bermea. Markaren izena. Etiketa. Bilgarria. Salmenta osteko zerbitzua. Dokumentuak (zerbitzua). Markarekin batera agertzen diren mezuak.

Oro har, lehiaketa publikoen bidez kontratatutako enpresak aztertu dira. Kasu horietarako, prozedura aldatu egin dute Udalean: lehen, baldintza administratiboak eta teknikoak saila bakoitzak prestatu behar zituen, baina 2018ko martxotik aurrera baldintza administratiboak Idazkaritzak prestatuko ditu (hizkuntz irizpideekin) eta teknikoak sail bakoitzak.

Giza baliabideen sailari dagokionez, harremana bi enpresarekin dute:

- Lan Arriskuen Prebentziorako, Udalak Quiron Prevencion enpresa du kontratatuta 2012tik. Testu arruntak euskaraz daude, eta prebentzio txostenak ele biz.
- Medikuz zerbitzua emateko ere enpresa bat dauka kontratatuta Udalak.

Ingurumen eta Landa Eremuko Sailari dagokionez, KIMU-BAT eta Ekogunearekin euskaraz da harremana.

Berdintasun Sailari dagokionez, Udalak enpresa bat du kontratatuta diru laguntza eskaerak egiteko Aldundira eta Emakundera. Proiektuak eta gainerako idatziak euskaraz aurkezten dituzte, eta Udalaren eta enpresaren arteko harremana euskaraz bideratzen da.

Udalari fakturatzen dioten enpresen fakturak Kontu hartzailezara iristen dira, eta arau honen arabera funtzionatu behar dute: 3.000 eurotik gorako fakturak badira, fakturazio elektronikoen bidez egin behar dute; hau da, faktura aplikazio baten bidez bidali behar dute Aldundiko Ogasunera, eta Aldundiak SAREKOn bidez helarazten dio Udalari. Gainerako faktura guztiak oraindik ere paperean aurkez daitezke Udalean. Gero eta gehiago dira fakturazio elektronikoa erabiltzen duten enpresak, bai zuzenean Udalari bidaltzen diotenak, bai Aldundiaren bidez bidaltzen dituztenak. Gainera, Udalaren asmoa da gero eta gehiago mugatzea papereko fakturazioa. Fakturazio elektronikoko fakturetan datu hutsak egon ohi dira, kontzeptuarekin batera, eta hain zuzen ere kontzeptua da hizkuntza batean zein bestean ageri dena. Ez dago jakiterik zenbat faktura iristen diren

euskaraz, ele biz edo gaztelaniaz. Tolosako Udaleko Euskara zerbitzuak Tolosaldeko enpresen fakturen jarraipena egin du, eta fakturak gaztelaniaz bidaltzen dituzten enpresei eskaerak egiten dizkie eta baliabideak eskaini fakturak euskaraz bidal ditzaten.

Azoka, Merkataritza eta Turismo Sustapeneko Sailari dagokionez, zuzeneko harremana bi enpresarekin dute:

- Diseinu grafikoko kontuetarako ACC enpresa dute kontratatuta, eta harremana gaztelaniaz da.
- Karteleria kontuetarako KROMA enpresa dute kontratatuta, eta harremana euskaraz da.
- Biekin idatzizko harremana euskaraz eta gaztelaniaz dute.

Informatikako Sailari dagokionez, hau da egoera idatzizko harremanetan:

- Ohiko material hornitzaileak bertakoak dira, eta haiekiko harremana euskaraz da. Hiruzpalau enpresa dira.
- Software hornitzaile batzuk estatukoak dira, eta haiekiko hartu-emana gaztelaniaz da. Hauek ere Hiruzpalau enpresa dira.
- Material bereziak behar badira, estatutik kanpoko enpresekin jartzen dira harremanetan eta hor ingelesa erabiltzen dute.

Hirigintzako Sailari dagokionez, kontratazio publikoetan irizpideak sartzen dituzte (errotulazioari dagokionak, enpresarekiko idatzizko nahiz ahozko harremanak euskaraz izateko...), baina ez dute nahikoa baliabiderik horren gaineko jarraipena eta fiskalizazioa egiteko.

Liburutegiari dagokionez, Tolosako hiru liburu dendekin dute harremana, eta dena euskaraz da.

Udaltzaingoari dagokionez, istripuen txostenak aseguru etxeei bidali behar dizkiete, eta askotan euskara hutsez bidaltzen dituztenak itzultzeko eskatzen dute aseguru etxeek. Kasu horietan, euskaratik gaztelaniara itzuli behar izaten dute, dela Udaltzaingoan bertan, dela Euskara Zerbitzuan.

Gizarte Ongizateari dagokionez, hau da egoera:

- Udalak, etxez etxeko laguntza emateko, enpresa bat du kontratatuta. Langile asko aurreko enpresatik subrogazio bidez ari dira lanean. Erabiltzaileari zerbitzua ematean aintzat hartzen dute erabiltzaileen hizkuntz hautua eta langileen hizkuntz gaitasuna.
- Ingurumen irekiko esku-hartzerako, Udalak enpresa bat du kontratatuta. Bi hezitzailek dute herritarrekiko hartu-emanak, eta euskaldunak dira.
- Gizarteratze teknikaria irailetik ari da lanean Udalean. Euskalduna da.
- Peñascal Fundazioko arduraduna erdalduna da, baina administratzailea euskalduna da, eta harekin dute harreman handiagoa.

Kontratazio Sailari dagokionez, diseinatzaileak-eta unean uneko kontratazioen bidez aritzen dira lanean Udalerako, eta eskualdekoak eta euskaldunak izan ohi dira. Gainerakoan, udal aldizkariarekin lotutako lanak kontratazio publikoaren bidez emanda daude.

Enplegu Sailari dagokionez, enpresei diru laguntzak ematerakoan Bikain edo Bai Euskarari ziurtagiria daukaten enpresei puntuazio handiagoa ematen zaie. Gainerakoan, inguruko enpresekin harremana euskaraz bideratzen da.

Kulturari dagokionez, sailaren barruko lanak egiteko Udalak enpresa batzuk ditu kontratatuta: ikastaroak emateko, liburutegiko lanak egiteko edo gaztelekua kudeatzeko. Udal langileek, enpresarekin baino gehiago, enpresako langileekin dute harremana, eta euskaraz da.

Kirol Sailari dagokionez, harreman handienak Usabal kiroldegia kudeatzen duen enpresarekin eta Usabal kiroldegiko kafetegia kudeatzen duen enpresarekin dituzte; hurrenez hurren, Kirolzer eta BideGoxo. Idatzizko harremanak euskaraz dira. Horrez gain, pilotalekuaren lotuta, bi pilota enpresarekin dute harremana: Asperekin eta Asegarcerekin. Asperekin euskaraz eta Asegarcerekin gaztelaniaz dituzte hitzarmenak.

5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak

Erakunde pribatuekin izaten diren elkarrizketak, bilera arruntak eta teknikoak, telefono bidezko harremana, etab. Erakunde pribatu batek euskaraz hasitako ahozko komunikazioei euskaraz erantzutea. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresak edota erakundearen menpe dauden enpresekiko ahozko harremana.

Giza baliabideen sailari dagokionez, harremana bi enpresarekin dute:

- Enpresarekin hiru solaskide daude, eta hirurekin harremanak euskaraz izaten dira.
- Astean lau orduetan langileek mediku zerbitzua dute, eta medikua beti da euskalduna; beraz, harekiko harremana euskaraz da.

Ingurumen eta Landa Eremuko Sailari dagokionez, KIMU-BAT eta Ekogunearekin euskaraz da harremana.

Berdintasun Sailari dagokionez, Udalak enpresa bat du kontratatuta diru laguntza eskaerak egiteko Aldundira eta Emakundera. Proiektuak eta gainerako idatziak euskaraz aurkezten dituzte, eta Udalaren eta enpresaren arteko harremana euskaraz bideratzen da.

Azoka, Merkataritza eta Turismo Sustapeneko Sailari dagokionez, zuzeneko harremana bi enpresarekin dute:

- Diseinu grafikoko kontuetarako ACC enpresa dute kontratatuta. Ahozko komunikazioa gaztelaniaz da nagusiki.
- Karteleria kontuetarako KROMA enpresa dute kontratatuta. Ahozko komunikazioa euskaraz da.

Informatikako Sailari dagokionez, hau da egoera ahozko harremanetan:

- Ohiko material hornitzaileak bertakoak dira, eta haiekiko harremana euskaraz da. Hiruzpalau enpresa dira.
- Software hornitzaile batzuk estatukoak dira, eta haiekiko hartu-emana gaztelaniaz da. Hauek ere hiruzpalau enpresa dira.
- Material bereziak behar badira, estatutik kanpoko enprekin jartzen dira harremanetan eta hor ingelesa erabiltzen dute.

Hirigintzako Sailari dagokionez, kontratatutako enprekin euskaraz aritzen dira.

Liburutegiari dagokionez, Tolosako hiru liburu dendekin dute harremana, eta dena euskaraz da.

Gizarte Ongizateari dagokionez, ezin izan dugu zehaztu zenbat euskara eta gaztelania erabiltzen duten udal langileek enprekin.

Enplegu Sailari dagokionez, enpresei diru laguntzak ematerakoan Bikain edo Bai Euskarari ziurtagiria daukaten enpresen puntuazio handiagoa ematen zaie. Gainerakoan, inguruko enprekin harremana euskaraz bideratzen da.

Kulturari dagokionez, sailaren barruko lanak egiteko Udalak enpresa batzuk ditu kontratatuta: ikastaroak emateko, liburutegiko lanak egiteko edo gaztelekua kudeatzeko. Udal langileek, enpresarekin baino gehiago, enpresako langileekin dute harremana, eta euskaraz da.

Kirol Sailari dagokionez, ahozko harremanak euskaraz dira Kirolzerrekin, Bide-Goxorekin eta Asperekin eta gaztelaniaz Asegarcerekin.

5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.

5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak

Entitate batek beste entitateekiko harremanetan idatzizko komunikazioan erabiltzen duen hizkuntza: gutunak, lan bileretako idatziak, aktak, inprimaki digitalak edo onlinekoak, komunikazioak, sare sozialetako harremanak, aplikazio informatikoak eta teknologia berriak eta bestelako dokumentuak. Beste entitate batek euskaraz bidalitako idatzizko komunikazioei euskaraz erantzutea.

Ingurumen eta Landa Eremuko Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Auzo elkarte gehienekin harremana euskaraz izan ohi da.
- Baratza elkartearekin euskaraz
- Zumardi Ingurumen Taldearekin euskaraz
- Tolosa Zero Zabor taldearekin euskaraz (Orain ez du martxa askorik)
- Diru laguntzetan ere euskaraz bideratzen da harremana.

Berdintasun Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Hezkidetza Mahaitik lotutako idatziak euskaraz daude.
- Emakumeen Etxea sortzeko prozesuaren baitan, oinarrizko txostena kanpoko eragile batek idatzita dago, eta gaztelaniaz dago (emakumeen etxeen hiru erduei buruzkoa).

Liburutegiari dagokionez, hau da egoera:

- Eskolekin hartu-eman handia dago, eskoletatik kontsulta asko egiten dizkietelako liburuei buruz, eta idatzizko harreman hori euskara da.

- Irakurketa klubetakoekin idatzizko harremana gaztelaniaz eta euskaraz da.
- Munduko Emakumeen Literaturarekin gaztelaniaz da idatzizko harremana.

Musika Eskolari dagokionez, hau da egoera:

- Santa Maria Kaperarekin (koroa eta orkestra) euskaraz nahiz gaztelaniaz izaten dute harremana, solaskidearen arabera.
- Bandarekin gehiena euskaraz egiten dute.

Udaltzaingoari dagokionez, Herri Babesarekin dute harremana. Herri Babesa herritar boluntarioez osatutako taldea da, eta laguntza ematen dute hainbat operatibotan: lasterketa bat dagoenean bidegurutzetan jartzen dira... Guztira 6-8 lagun dira, eta tartean euskaldunak eta erdaldunak daude; beraz, haiekiko harremana euskaraz nahiz gaztelaniaz da.

Gizarte Ongizateari dagokionez, herriko gizarte eta osasun arloko elkarte guztiekin diru laguntzen tramitean izaten dute idatzizko harremana. Guztira, 35 elkarte dira, eta eurekin harreman administratiboa dute. Gehienek tramitea gaztelaniaz egiten dute.

Kulturari dagokionez, elkarteekiko idatzizko harremanak diru laguntzekin lotuta daude nagusiki. Bi eratako diru laguntzak daude:

- Izendunak (aurrekontu orokorretatik). Izendunak hitzarmenen bidez gauzatzen dira. Udalak eredu bat du, eta hizkuntz irizpideak txertatuta daude. Elkarteak kontrakorik adierazten ez badu, hitzarmenak euskara hutsez sinatzen dira, eta bestela ele biz.
- Lehiaketa deialdien bidezkoak. Aurkeztu beharreko dokumentazioa ele biz dauden ereduaren gainean egiten dute (lehentasuna ematen diote euskarari).

Kirol Sailari dagokionez, 23 kirol elkarterekin dute harremana. Oro har, denekin euskaraz bideratzen dute idatzizko harremana, baina kirol elkarte batzuetako sekzio batzuetako arduradunek ez dute euskara menderatzen eta haiekin gaztelaniaz aritzen dira.

5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak

Beste entitateekiko telefono bidezko eta bileretako harremanetarako hizkuntza. Beste entitate batek euskaraz hasitako ahozko komunikazioei euskaraz erantzutea.

Ingurumen eta Landa Eremuko Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Auzo elkarte gehienekin harremana euskaraz izan ohi da.
- Baratza elkartearekin euskaraz.
- Zumardi Ingurumen Taldearekin euskaraz.
- Tolosa Zero Zabor taldearekin euskaraz (Orain ez du martxa askorik).

Berdintasun Sailari dagokionez, hau da egoera:

- Hezkidetza Mahaiarekin lotutako ahozko harremanak euskaraz dira.
- Emakumeen Etxea sortzeko prozesuan, talde eragilean dauden guztiak euskaldunak dira, eta euren arteko harremana euskaraz bideratzen da.

Liburutegiari dagokionez, hau da egoera:

- Eskolekin hartu-eman handia dago, eskoletatik kontsulta asko egiten dizkietelako liburuei buruz, eta ahozko harreman hori euskara da.
- Irakurketa klubetakoekin ahozko harremana gaztelaniaz eta euskaraz da.
- Munduko Emakumeen Literaturarekin gaztelaniaz da ahozko harremana.

Gizarte Ongizateari dagokionez, elkarte gehienekin harremana gaztelaniaz bideratzen dute.

Kirol Sailari dagokionez, 23 kirol elkarterekin dute harremana. Oro har, denekin euskaraz bideratzen dute idatzizko harremana, baina kirol elkarte batzuetako sekzio batzuetako arduradunek ez dute euskara menderatzen eta haiekin gaztelaniaz aritzen dira.

6. Kudeaketa sistema

6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa sistema orokorrean integratzea

6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa.

“Hizkuntz politika” (helburu nagusia, hizkuntz irizpideak, ordenantzak, etab.) zehaztu da. Planteamenduak erakundeari bere osotasunean eragiten dio eta hizkuntzen kudeaketa kudeaketa sistema orokorrean integratuta dago (kalitatearekin, ingurumenarekin eta prebentzioarekin egiten den bezala). Erakunde barruko eta kanpoko interes taldeen (merkatuaren, hornitzaileen, aliatuen, administrazioko erakundeen, gizartearen, etab.) hizkuntz beharrianak kontuan izaten dira, organo nagusietan kudeatzen da, pertsonen eta gainerako interes talde adierazgarrienei zabalitzen zaie, horien proaktibotasuna pizten da (euskaraz hitz egiten gonbidatzeko elementuak), eta beraien gogobetetzea jasotzen da. Entitateak itunak eta aliantzak dauzka beste entitateekin euskarazko komunikazioak sustatzeko, euskarazko baliabideak lortzeko (aplikazio informatikoak, prestakuntza euskaraz, etab.) eta gizartean egon daitezkeen beharrei erantzuteko (adibidez, hezkuntza sistemari profesional euskaldunak eskatzea). Entitatea euskararen erabilera ere du. Hizkuntz politika erakundeak dituen bestelako plangintza eta ikuspegiarekin uztartua dago eta berez dituen kudeaketa erremintetan txertatua dago. Sistematikoki egiten da aurrerapen mailaren jarraipena eta ebaluazioa. Hobekuntza-ekintzak martxan jartzen dira, eta lortutako emaitzek atzera egin ez dezaten neurriak hartzen dira. Hizkuntz kexak jasotzen dira, konponbidean jarri eta berriro ez gertatzeko neurriak hartzen dira. Hizkuntzen kudeaketako emaitzen joera positiboa den edo ez aztertzen da. Ebaluazio datuak jasotzeko metodologia eta prestakuntza jaso dute.

Tolosako Udalak indarrean du 2013-2017 epealdirako erabilera plana. Epeak Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak ezartzen ditu. Plana plangintzaldiko lehenengo urtean onartu behar zen (hau da, 2013an), eta Tolosako Udalak 2013ko abenduan onartu zuen Osoko Bilkuran. Plan hori 2013an egindako diagnostikoan dago oinarrituta. Planarekin batera, Jaurlaritzaren txosten bat ere onartu behar izaten da. Jaurlaritzaren txosten horrek adierazi behar du Tolosako Udalak planean jasotako guztiak legea betetzen duela. Aurretik, UEMAko teknikariak planaren edukien azalpenak eman zizkien udal langileei eta udal hautetsiei. Legealdiaren hasieran, UEMAk hautetsientzako saio batzuk antolatzen ditu, planaren eta UEMAREN berri emateko (irizpideak...). Planeko

helburuetatik urtez urte lantzeko helburuak hautatzen dira, eta horiek kudeaketa plan batean jasotzen dira. Kudeaketa plan horien jarraipena egiteko, UEMAREN proposamena da erabilera planaren jarraipen batzordea eratzea, eta bertan UEMAko teknikariak, udal langileak (idazkaria eta administraria) eta euskara arloko udal hautetsiak parte hartzea. UEMAREN helburua da batzorde horretan helburukako aurrerapenak, atzerapausoak eta bestelakoak jarraipen fitxa batean jasotzea, jarraipena sistematikoa egiteko.

Tolosako Udalean, aldiz, ez da erabilera planaren jarraipena egiteko batzorde propiorik eratu. Erabilera planarekin lotutako egitasmoen, neurketen, arazoen eta gainerakoen lanketa UEMAK eta Tolosako Udaleko Euskara Zerbitzuak egin dute, eta horren berri Tolosako Euskara Batzordean eman dute.

Udalak zehaztuta dauka hizkuntz politika, eta zehaztuta ditu hizkuntz irizpideak udal jarduera orotan. Udal langileek argi dute euskarak izan behar duela lan eta zerbitzu hizkuntza, eta irizpideak neurri handi batean betetzen dira, nahiz eta arlo batzuetan gabeziak egon.

Diagnostikoa egitearekin bat, udal langileei aukera eman zaie Udalaren hizkuntz politika baloratzeko eta aurrerantzean landu edo findu beharreko arloak zein izan litezkeen proposatzeko. Balorazio eta proposamen horien laburpena hau da:

- Udalean euskaraz lan egitea lortu da neurri handi batean. Balorazio hori batez ere Udalean denbora luzean ibili diren udal langileek egiten dute.
- Udal langile batzuek adierazi dute udal langile batzuen jarrerak Udalaren hizkuntz politikaren gainetik daudela askotan, eta hizkuntz irizpideak aintzat hartu gabe funtzionatzen dutela. Udal langileek diotenez, pertsonen jarrerak Udalak hartutako erabaki estrukturalen gainetik daude zenbait kasutan: ahozkoan euskaraz ez aritzean islatzen da hori, besteak beste, eta Udalak ez du lortu udal langile batzuek hizkuntz irizpideak bere egitea eta irizpideak betetzea.
- Herritarren idatzizko eskaerak erantzuterakoan, badira gabeziak hizkuntzaren aldetik. Askotan ez da aintzat hartzen herritarrak eskaera

euskaraz edo gaztelaniaz egin duen, eta erantzunak sistematikoki ele biz ematen dira (horretarako agiri ereduak daude). Herritarrei erantzuna emateko udal langileak txostena euskaraz egin ohi du, baina herritarrari jakinarazpena ele biz iristen zaio. Hau da, ez dira bereizten euskaraz iritsitako eskaerak (euskaraz erantzun beharrekoak) eta gaztelaniaz iristen direnak (ele biz erantzun beharrekoak).

- Itzulpen baliabideez balorazio ona edo oso ona egiten dute udal langileek, bai itzulpenaren kalitateaz, bai itzulpena egiteko epeez. Izan ere, batzuetan itzulpenak epe jakin batean egin behar dira, izapide administratiboen araberako epeak betetzeko, eta epeak ia beti betetzen dira, salbuespenak salbuespen.
- Diagnostikoa idazten ari garen garai honetan Udalaren lan jardunak espedienteen kudeaketara egokitzen ari dira, eta oraindik ez dago nahikoa eredu, eta horrek lan egiteko moduan eragiten du.
- Hainbat sailetatik udal instalazioak erabiltzeko baimenak ematen dira, Udalaz gairako eragileek ekitaldiak egiteko. Oro har, udal instalazioetan erabiltzen den hizkuntza nagusia euskara bada ere, ez dago horren gaineko datu zehatzik edo jarraipen zorrotzik.
- Bestalde, azken boladako lege aldaketek ezinegona sortu dute udal langileengan (kontratazio legea, gardentasun legea...), eta ikusteko dago aldaketa horiek guztiek zer-nolako eragina izango duten Udalaren hizkuntz erabileran.

6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak Erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzaileren bat, etab.).

Ekimen planifikatua garatzeko batzorde, segimendu talde edo lan talde bat eratu da. Hizkuntz kudeaketak ekarritako gastuetarako (pertsonek dedikazioa, hizkuntz trebakuntza, hizkuntz lanabesak, itzulpena, etab.) aurrekontuak taxutzen dira. Euskarazko dokumentuak estandarizatu

dituzte, lanari lotutako zerrenda terminologikoak egin dituzte.

Txosten honetan zehaztutako hizkuntz irizpideen betetze maila neurtzeko eta dagozkion helburuak betetzen direla bermatzeko, erabilera planean jasota dago Jarraipen batzordean kide hauek osatuko dutela:

- Arduradun politikoei: garrantzi handia izango du UEMAko ordezkariak edo euskara zinegotziak parte hartzea.
- Udal langileek: garrantzi handia izango du zerbitzaburuek parte hartzea. Langileak euren zereginekin lotutako gaiak aztertutakoan hartuko dute parte batzordean.
- UEMAko hizkuntz normalizatuak.

Horrez gain, erabilera planean batzordearen zereginak ere zehaztuta daude:

- Talde eragilea izango da, eta urtez urteko kudeaketa planak diseinatu eta garatuko ditu, sail bakoitzari helburu zehatzak jarrita.
- Gutxienez, lau hilean behin elkartuko da, eta hurrengo aldirako zereginak zehaztuko ditu bilera bakoitzean. Urte bukaeran, kudeaketa planak baloratuko ditu.
- Ardurak banatuko ditu, kudeaketa planeko helburuei begirako konpromisoak/neurriak betetzeko.
- Konpromiso/neurri bakoitza betetzeko edo/eta betearazteko ardurak eta epeak izendatuko ditu.
- Jarraipen batzorde batetik bestera banatutako lanak eta ardurak bete diren baloratu du, eta, behar izanez gero, egokitzapenak egingo ditu.
- Udalbatzari edo Gobernu Batzordeari jakinaraziko dio zer neurri edo erabaki hartuko diren.
- Udaleko sailtako arduradunek planean zehaztutako helburuak betetzeko traba berri emango diote Jarraipen Batzordeko kideei.

Tolosako Udalak ez du Erabilera Planaren Jarraipen batzordea sortu, eta batzorde horren zereginak Euskara Batzordean txertatu ditu.

Diagnostikoko lanaren baitan, udal langileei galdetu zaie Udalak badituen nahiko baliabide planean zehaztutako hizkuntz irizpideak betetzeko, eta udal langileen erantzunetan oinarrituta ideia nagusi hauek atera ditugu:

- Oro har, Udalak ematen ditu nahiko baliabide hizkuntz irizpideak betetzeko, baina zeregin batzuetarako baliabide batzuen falta ere nabarmendu da.
- Idatzizko produkzio handia duten sailetan adierazi digute idatzizko euskara lantzeko trebakuntza lantzea falta dela: Testu lanketak, txostenak egiteko, testuak arintzeko, hizkera juridikoa hobeto menderatzeko...
- Kezka sortu da kontratazio lege berriak lan hizkuntzan ekar ditzakeen aldaketekin; izan ere, orain arte, barruko txosten guztiak euskara hutsez egin zitezkeen eta kanpora argitaratu beharrekoak ele biz, eta lege berriaren arabera, den-dena ele biz argitaratu behar da, eta horrek itzulpenen lan bolumena ikaragarri handituko du. Horren aurrean, agiri ereduak edukitzeko premia nabarmendu dute.
- Jendaurreko ekitaldietan ibiltzen diren udal langile batzuek adierazi dute eskertuko luketela irizpideak lantzeko trebakuntza saioak egitea (TELP estilokoak), baita euskarazko hiztegiak kontsultatzeko aukera errazagoak izatea ere (Euskalbar modukoak).
- Udal langile batzuek adierazi dute espedienteen kudeaketarako aplikazioan berandu dabilzala, eta oraindik lan jarduerak, lan urratsak... asko dituztela sortzeko, eta hori egin ondoren eredu egokiak sortu beharko direla.
- Musika Eskolari dagokionez, adierazi digute oraindik ere ez dagoela aukera askorik teoriako liburuak eta materiala euskaraz edukitzeko eta zenbait eduki euskaraz ez daudenez gaztelaniara itzuli behar izaten dutela euren

kabuz.

- Gizarte Ongizateari dagokionez, adierazi digute trebetasunak landu beharko liratekeela, euskara gaitasuna hobetze aldera; betiere, lanean isla izan dezan.
- Udal langile batzuek adierazi dute batzuetan txostenak-eta sortzerakoan informazio iturriak gaztelaniaz egon ohi direla; esate baterako, arlo juridikoko testuak La Ley enpresatik lortzen dituzte. La Ley dokumentu ereduak edo lege testuak eskaintzen dituen enpresa pribatua da, eta ez dute ia euskarazko testurik izaten. Horren ondorioz, udal langileek gaztelaniazko testuen gainean sortu behar dituzte txostenak, eta euren sortze hizkuntza gaztelania da. Txostenak gaztelaniaz sortzeko beste arrazoi batzuk ere eman dituzte: gai berriak edo ezohikoak izatea, presazkoak izatea, terminologia zehatza behar izatea eta segurtasun juridikoa lortzeko gaztelaniazko terminoetara jo behar izatea, ereduak edo erreferentziazko testuak gaztelaniaz egotea, ikasketak gaztelaniaz egin izana...
- Zenbait kasutan udal langileek adierazi askotan udal langileen bizkar geratzen dela unean-unean zer-nola jokatu.
- Udal langile batzuek adierazi dute zenbait sailek pisu handia dutela udal administrazioaren egituraketan, eta horrek udal osoan eragiten duela.
- Udal langile batzuek adierazi dute eskertuko luketela Udaletik 3HE eta 4HE prestatzeko ikastaroak bideratzea.

Adierazleak	Datua	Oharrak
Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza	%70	Erabilera planari ez zaio jarraipen sistematikorik egin. Zenbait egitasmok

batzordeak egitea (0-%100)		pisua hartu dute une jakin batzuetan (kontratazio publikoak, adibidez), eta horri segimendua egin zaio. Gainerakoan, ohikoena izan da arazoak sortu ahala konponbideak ematen saiatzea.
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze maila (0-%100)	%80	Udal langileek euskara txertatuta dute euren eguneroko lanean, eta zalantzak edo gabeziak dituztenean Tolosako Udaleko Euskara Zerbitzuarekin harremanetan jarri ohi dira. Batzuetan baliabide faltagatik ez da hizkuntz irizpideak betetzera iritsi (kontratazio publikoetako hizkuntz irizpideak, obretako kartelak...).
Euskara sortze hizkuntza (0-%100)	%90	Euskara da sortze hizkuntza ehuneko handi batean, baina badira gaztelaniaz sortzeko arrazoiak ere: langileen gaitasun falta eta jatorrizko testuak gaztelaniaz egotea.
Dokumentuen estandarizazioa (0-%100)	%90	Lanean sarritan erabiltzen dituzten dokumentuak euskaraz daude. Ia beti dokumentu berberak dira. Salbuespenak dira ezohiko txostenak edo espediente ereduak, agiri horien erreferentzia iturriak soilik gaztelaniaz idatzita daudelako.

6.2. Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa

Bezeroen edo herritarren hizkuntz beharrianak identifikatuta daude eta kontuan izaten dira ohiko komunikazioetarako, zerbitzua edo produktua garatzeko, merkaturatzeko edo eskatzeko orduan, etab. Hornitzailea kontratatzean hizkuntz politika eta dagozkion irizpideak betetzen dira eta jarraipena egiten da. Erakundeak bezeroei edota herritarrei eskainitako zerbitzuak emateko egindako kontratazioetan hizkuntz irizpideak ezartzen dira eta horren jarraipena egiten da. Administrazioen kasuan, diru laguntzak, hitzarmenak, etab. izapidetzeko orduan hizkuntz irizpideak kontuan izaten dira.

Oro har, hizkuntz irizpideak txertatuta daude Udalak egin beharreko kontratazioen, baimenen eta abarren idatzizko prozeduretan. Hau da, Udalak aintzat hartzen ditu hizkuntz irizpideak hornitzaileak kontratatzerakoan, baimenak ematerakoan... Nolanahi ere, hainbat alorretan Udalak ez du baliabiderik hizkuntz irizpideak betetzen diren jakiteko. Kontratazio eta baimen kopurua oso handia denez, ez dago jarraipen sistematikorik egiteko aukerarik.

Adierazleak	Datua	Oharrak
HOElen betetze maila (0-100%)	%80	UEMAk ehuneko handi batean betetzen ditu hizkuntz irizpideak, baina ihesbideak ditu zenbait jardueratan.

6.3. Pertsonak: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne sustapena

Langile berriak kontratatzerakoan eta lanpostuak barne promozioaren bidez betetzen direnean, hizkuntz politika kontuan hartzen da. Euskararen presentzia eta erabilerari, eta ezagutza erabilerarekin lotzeko egitasmoei buruzko informazioa ematen zaie. Pertsonen euskara gaitasuna eta lanpostuen hizkuntz beharrak uztartzen dira. Kontratuari lehen momentutik azaltzen zaio zein den bere lan hizkuntza. Euskara ulertzen dutenekin lehen kontaktua euskaraz dela bermatzen da. Azterketa komunikatiboak egiten dira langileen hizkuntz prestakuntza beharrak identifikatzeko, eta horren arabera antolatzen dira ikastaroak. Ebaluazioak egiten dira aurrerapen mailaren jarraipena egiteko eta atzerapausoak ekiditeko. Langileen euskara prestakuntza lanpostuen profilen eta beharren arabera da. Ikaste prozesuetan ari diren (euskalduntzen zein alfabetatzen) langileen jarraipena egiten da, eta ikastetik erabilerara salto egiteko urratsak egiten dira eta konpromisoak hartzen dira. Erakundeak pertsonen euskarazko gaitasunaren errolda du eta eguneratu egiten du. Herri administrazioetan derrigorrezko indizea eta egiaztatze maila ebaluatuko dira. Langileei hizkuntz politikaren berri eman zaie, guztiek ezagutzen dute eta badakite hizkuntz irizpideek nola eragiten dioten bakoitzari.

Langile berriak kontratatzekeo prozedura finkatuta dago, baita udal lanpostuetan aritzeko hautagaiei eskatu beharreko baldintzak ere.

Giza Baliabideen sailari dagokionez, hautaketa prozesuetako epaimahaikide izateko IVAPen eskatzen da partaide euskaldunak izateko eta orain artean beti euskaldunak izan dira.

6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea

Erakunde ordezkariak euskara batzordea, segimendu taldea, etab. sustatzen dituzte eta horietan parte hartzen dute. Pertsonalki jakinarazten diete hizkuntz politika erakundea osatzen duten pertsonari. Ahalegindu diren pertsonak eta taldeak aintzatesten dituzte, bai eta aurrerapen nabarmenak lortu dituztenak ere. Euren euskararen jakite maila pertsonala eta erabilera maila areagotu egiten dute eta euren laguntzaileek euskara ikas eta erabil dezaten animatzen dituzte. Lidergoa lantzeko proiektuak aurrera eramaten dira erakundeetan eta eredu dira. Bilakaera aztertu eta aurrera urratsak ondo kudeatu daitezela bermatzen da. Erakunde ordezkariak eta zuzendaritzako kideak parte hartzen dute erabilera planetako ekimenetan, batzordeetan, jarraipen bileretan eta bestelako organoetan.

Tolosako Udaleko hautetsiekin ez da berariazko lanketarik egin euskararen erabileran lidergoa eta parte-hartzea lantzeko. Nolanahi ere, hautetsien parte-hartzea bermatuta dago hainbat faktorerengatik: euskaldunak dira, batzuk Euskara Batzordeko kide dira eta Udalak ibilbide luzea du euskararen aldeko neurriak hartzen.

Hauteskundeen bueltan zinegotzi erdaldun elebakarrek asko baldintzatu dezakete Udalaren lan hizkuntzan (bilerak, agiriak, barne harremanak, eredugarritasuna...).

Adierazleak	Datua	Oharrak
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntz eskakizunak	%85	<p>17 langilek ez dute hizkuntza eskakizunik, nahiz eta lanpostuetan hizkuntza eskakizuna ezarrita izan.</p> <p>21 langilek lanpostuek ezarritakoa baino hizkuntza eskakizun altuagoa dute egiaztatuta.</p> <p>7 langilek lanpostuari dagokiona baino hizkuntza eskakizun baxuagoa dute egiaztatuta.</p> <p>Datuak 2015eko lanpostuen zerrendaren gainean eginda daude. 2018koa ez dago eguneratuta.</p>
Erakunde ordezkarien hizkuntz gaitasuna	%100	Hautetsi guztiak euskaldunak dira, eta ez dute zailtasunik euren eginkizunak euskaraz betetzeko.
Langileen eta erakunde	%80	Elkarrizketetan langileen eta ordezkarien

ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko		asebetetze maila altua adierazi dute.
Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan	%80	Erabilera planeko ekimenetako parte hartzea baino hizkuntz irizpideak betetzeko ardura hartu dugu kontuan.

AMIA matrizea

Diagnostikoa Tolosako Udaleko azterketa zehatza egin ostean, AMIA matrizean jaso dira erakundearen jardunaren ahulguneak, mehatxuak, indarguneak eta aukerak. Zati honen helburua da dagokion horrek begirada batean ikustea Udalean euskarak lan tresna bezala duen lekua.

AHULGUNEAK

1. Zenbait txosten euskaraz sortzeko oztopoak daude:
 - a. Jatorrizko testuak gaztelaniaz bakarrik daudelako
 - b. Langile batzuek ez dutelako gaztelaniaz adinako gaitasunik euskaraz
 - c. Terminologia espezifikoa euskaraz erabiltzeak segurtasun falta sortzen du langileengan (adibidez, ez dute sentitzen nahikoa segurtasun juridikorik dutenik).
 - d. Ezjakintasuna. Ez dakite dagoeneko euskaratuta dagoela.
2. Langile batzuek ahozkoan gaztelaniaz aritzeko ohitura dute.
3. Eskaera orri guztietan ez da agertzen hizkuntza hautatzeko aukera,beraz, Udalak ele biz jokatzeko ohitura du. Hizkuntz aukera zehaztuta dauden eskaeretan ere, gabeziak daude; ez dira aintzat hartzen.
4. Beste administrazioekiko idatzizko harremanetan ele biz jarduteko ohitura du Udalak.
5. Enpresa batzuekin ele biz funtzionatzeko ohitura dago, nahiz eta beharrezkoa ez izan baldintza pleguetan besterik jasota dagoelako hizkuntz irizpideei dagokienez.

MEHATXUAK

1. Lege berriak indarrean sartzeak arazo ugari sortu ditu: batetik, bolada batean behintzat euskarazko agiri ereduak falta izan dira, eta, bestetik, burokrazia/lan administratiboa handitu da, eta horrek hizkuntz baldintzen jarraipena egiteko dedikazio txikiagoa izatea eragin du.
2. Udalaren barruan garrantzi handia duten departamentuetako zerbitzuberuek eragin handia dute hizkuntz ohituretan eta erabileran.
3. Hauteskundeen ondorioz, hautetsi berriak sartuko dira, eta ez dago bermerik hautetsi berriek euskara gaitasun nahikoa izateko.
4. Lanpostu aldaketak egongo dira, eta horrek Udalean langile berriak lanean hastea ekarriko du.

INDARGUNEAK

1. Herritarren aurreko hizkuntz paisaian euskara da nagusi: guztia euskara hutsez edo euskarari lehentasuna emanda dago.
2. Euskara Zerbitzu indartsua eta eskarmentu handikoa du Udalak.
3. Itzulpen zerbitzuak ondo funtzionatzen du, bai kalitate aldetik, bai epe aldetik.
4. Hautetsiek euskara maila ona dute, oro har, eta ez dute oztopatzen Udaleko lan eta zerbitzu hizkuntza euskara izatea.
5. Baliabide informatikoei dagokienez, euskarazko bertsioen instalazio kopurua handia da, eta bermeak daude euskaraz erabiltzeko.
6. Hizkuntz irizpideak txertatuta daude udal jardun guztietan.
7. Jendaurreko irizpidetan hizkuntz irizpideak neurri handi batean betetzen dira, eta horrek Udalaren irudi euskalduna indartzen du herritarren aurrean.
8. Udal langile batzuek euskararen aldeko jarrera proaktiboa dute, eta euskararen normalizazioan pauso gehiago emateko prest daude.

AUKERAK

1. UEMAREN lankidetzak, eta mankomunitateko udalen lan bateratu eta koordinatua.
2. Udal Lege berriak aukera berriak irekitzen ditu.
3. Bikain deialdian sartzeak hizkuntz politika indartzeko balio beharko luke, baita langileak motibatze eta kontzientziatzeko ere.
4. Elkarrekin, hornitzaileak eta beste eragile batzuekin eragiteko aukera ematen du planak.
5. Jaurlaritzarekin eta Aldundiarekin idatziz euskaraz jarduteko hitzarmena sinatuta du UEMAK, eta horrek euskara hutsezko zirkuitu administratiboa indartzeko balio dezake.
6. VI. plangintzaldirako Jaurlaritzak zehaztutako gida lerroetan eragin liteke Udaletik, UEMAtik, Aldunditik eta Jaurlaritzatik bertatik.
7. Langile berriak sartu ahala, euskara irizpideen berri ematen bazaie, normalizazioaren aldeko eragile bihurtu litezke.
8. Euskaraldia. Giro hori aprobetxatu erabilera sustatzeko.

5. ERABILERA PLANAREN HELBURU ESTRATEGIKOAK

ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK	
	EUSKARAZ	ELEBITAN	EUSKARAZ	ELEBITAN
ZERBITZU HIZKUNTZA	Helburua: Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntz eskubideak bermatzeko.			
1. ERAKUNDEAREN IRUDIA	Helburua: Jendaurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskara erabiltzera gonbidatzeko (Txantxangorria eta bestelako identifikagarriak erabilia...).			
1.1 Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	Helburua: Jendaurreko errotulazioan eta ikus-entzunezkoetan euskararen ehunekoak gora egitea.			
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	%65	%30	%80	%20
1.2 Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	Helburua: Jendaurreko errotulazioan eta ikus-entzunezkoetan euskararen ehunekoak gora egitea.			
Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharra eta paper gauzak.	%25	%75	%50	%50
Jendaurreko ekitaldiak	%70	%30	%50	%50
1.3 Ingurune digitala	Helburua: Webgunean eta sare sozialetan euskarazko edukien ehunekoak gora egitea.			
1.3.1 Webgune eta sare sozialen edukia	%80	%20	%90	%10

ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK	
	EUSKARAZ	ELEBITAN	EUSKARAZ	ELEBITAN
ZERBITZU HIZKUNTZA	Helburua: Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntz eskubideak bermatzeko.			
2. HERRITARREKIKO HARREMANAK	Helburua: Zerbitzuetan euskararen erabilera indartzea euskaraz egiteko hautua egin duen herritarra euskaraz artatua izan dadin.			
2.1 Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan	Helburua: Herritarrekiko harremanetarako idazkietan euskararen ehunekoak gora egitea.			
2.1.1 Idatzizko harremanak	%20	%80	%50	%50
2.1.2 Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak	%100	%0	%100	%0
2.2 Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan	Helburua: Herritarrekiko harremanetan euskarazko ahozko arretaren ehunekoak gora egitea.			
2.2.1 Harrera	%100	%0	%100	%0
2.2.2. Telefonoz, <i>on line</i> eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak	%95	%0	%100	%0
2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak	%100	%0	%100	%0

ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK	
	EUSKARAZ	ELEBITAN	EUSKARAZ	ELEBITAN
LAN HIZKUNTZA	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.			
3. BARNE HARREMANAK	Helburua: Komunikazioan eta lan tresnetan euskararen erabilerearen ehunekoak gora egitea.			
3.1 Lanari lotutako hizkuntz paisaia	Helburua: Bulegoko materialak, paper gauzak, kafe makinak etab. euskaraz egotea.			
3.1. Lanari lotutako hizkuntz paisaia	%60	%35	%80	%20
3.2 Barne harremanak idatziz	Helburua: Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.			
3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak	%85	%15	%100	%0
3.2.2. Lan bileretako idatziak	%85	%15	%100	%0
3.2.3. Erakundearen barruko lan bileretako ahozkoak	%95	%0	%100	%0
3.3 Barne harremanak ahoz	Helburua: Ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.			
3.3.1. Erakundearen barruko lan bileretako ahozkoak	%95	%0	%100	%0
3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak	%95	%0	%100	%0
3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	%95	%0	%100	%0
3.4 Baliabide informatikoak	Helburua: Euskarri informatikoen euskarazko bertsioa ere egotea eta horiek erabiltzen direla sustatzea			
3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua	%85	%0	%90	%0
3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera	%100	%0	%100	%0

	HASIERAN		AURREIKUSITAKOA	
ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	EUSKARAZ	ELEBITAN	EUSKARAZ	ELEBITAN
LAN HIZKUNTZA	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.			
4. PERTSONEN KUDEAKETA	Helburua: Pertsonen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea.			
4.1. Pertsonen kudeaketa	Helburua: Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan.			
4.1.1. Pertsonen kudeaketa	%95	%5	%100	%0
4.2. Laneko prestakuntza	Helburua: Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea			
4.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak	%50	%30	%80	%20
4.2.2. Ikastaroen kudeaketa	%60	%20	%80	%20

ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK	
	EUSKARAZ	ELEBITAN	EUSKARAZ	ELEBITAN
LAN HIZKUNTZA	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.			
5. KANPO HARREMANAK	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea kanpoko erakundeekiko harremanetan.			
5.1. Administrazioa	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea herri administrazioekiko harremanetan.			
5.1.1 Administrazioekiko idatzizko harremanak	%40	%60	%60	%40
5.1.2 Administrazioekiko idatzizko harremanak	%80	%0	%90	%10
5.2. Erakunde pribatuak: finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak, etab.	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea hornitzaileekiko harremanetan.			
5.2.1. Entitate pribatuekiko idatzizko harremanak	%75	%10	%85	%10
5.2.2. Entitate pribatuekiko ahozko harremanak	%80	%0	%90	%10
5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, erakunde kolaboratzaileak, etab.	Helburua: Euskararen erabilera areagotzea gainerako harremanetan.			
5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak	%80	%0	%90	%10
5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak	%70	%25	%90	%5

ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK	
	EUSKARAZ	ELEBITAN	EUSKARAZ	ELEBITAN
KUDEAKETA SISTEMA	Helburua: Euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea.			
ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa sistema orokorrean integratzea	Helburua: Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea.			
Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egina (%0-100)	%70		%90	
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze maila (%0-100)	%80		%90	
Euskara sortze hizkuntza (%0-100)	%90		%95	
Dokumentuen estandarizazioa (%0-100)	%90		%95	
HERRITARRAK eta ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea	Helburua: Erakundeko zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea.			
HOElen betetze maila (%0-100)	%80		%90	
PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea	Helburua: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.			
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntz eskakizunak	%85		%100	
Erakunde ordezkarien hizkuntz gaitasuna	%90		%100	
Langileen eta erakunde ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko	%80		%95	
Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan	%80		%95	

LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia

1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Udal instalazioetan Udalak euskara sustatu duela adierazten duten elementuak jarriko ditu agerian, hala adieraztea beharrezkoa ikusten denean.

Errotulu, ohar, seinale eta gainerako komunikazio orokorretan euskara erabiliko da. Piktograma baten bidez adierazteko moduko mezuak piktograma hutsarekin adieraziko dira: komunak, segurtasun oharrak (irteera, su-itzalgailla.).

Errotulu, ohar, seinale eta gainerako komunikazio orokorretan euskara erabiliko da. Piktograma baten bidez adierazteko moduko mezuak piktograma hutsarekin adieraziko dira (adibidez, “Debekatuta hemen aparkatzea”).

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan euskara erabiliko da beti (igogailuak, ate automatikoetako ahozko oharrak, ikus-entzunezkoak...).

1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak
Udalaren iragarkietan, publizitatean eta kanpainetan euskarak behar duen presentziari buruzko irizpideak finkatzeko, honako jarraibideak beteko dira:

- Udalaren eta Udalaren menpeko erakundeen idazki orotan euskara erabiliko da beti.

- Udalerrian zabaldu beharreko agirietan ere euskara erabiliko da beti.

- Iragarpen ofiziala egin beharreko agirietan euskara erabiliko da.

- Sortze hizkuntza euskara izango da, horretarako gaitasuna duten langileentzat.

Arreta berezia jarriko zaio Udaleko agirietan hizkuntz kalitatea zaintzeari, betiere komunikagarritasuna errazteari begira. Udalak kontuan hartu beharko du beti agiri ororen hartzailea nor den, eta horretara egokitu. Agiriek argiak eta ulergarriak izan behar dute.

Argitalpeni dagokienez, irizpide orokorra argitalpenetan beti euskara erabiltzea da.

1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak

Ekitaldi publikoetan edota prentsaurrekoetan Udalaren izenean aritzen den edozeinek euskarazko gaitasun egokia izan dezan saiatuko da Udala. Hartara, ekimen horietan euskara erabiliko da beti.

1.3. Ingurune digitala

Webgunea euskaraz irekiko da, eta euskaraz nabigatzen ari denari informazio guztia lehenengoz euskaraz bistaratuko zaio, errore oharrak barne.

Webgunea beste hizkuntza batean erabiltzen denean, Internet bidez lor daitezkeen idazki orok eta on line izapidetzeek herritarrentzako agirien hizkuntz irizpide berberak bete beharko dituzte; hau da, euskaraz egon beharko dute.

Beste webgune batzuetarako estekek euskarazko atarietara eramango gaituztela bermatuko da.

Udalak sare sozialetan euskara erabiliko du.

2. Herritarrekiko harremanak

2.1. Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.1.1. Idatzizko harremanak

Harrerako mahaian Udalak beti izango ditu herritarraren esku euskarazko eta ele bietako agiriak (inprimakiak...), eta, herritarrak agiriren bat eskatzen duenean, udal langileak herritarraren eskaeraren arabera euskarazkoa edo ele bietakoa emango dio.

Beste erakunderen baten inprimakien kasuan ere, Udalak onartuta dituen irizpideak beteko dira. Beraz, gaztelania hutsezko inprimakiren bat etorriz gero, Udalak euskarazko inprimakia eskatuko dio dagokion erakundeari.

Etxera bidaltzen diren agirien kasuan euskara erabiliko da beti (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak...).

2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Herritarrek idatziz euskaraz egindako eskaerei Udalak euskaraz erantzungo die.

2.2. Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.2.1. Harrera

Telefonoz eta aurrez aurrekoan lehenengo hitza euskaraz izango da.

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan euskara erabiliko da beti (erantzungailu automatikoz, bozgorailuz... emandakoak).

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean, Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehen berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean, Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehen berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko

elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Herritarra euskaraz hitz egiten hasten bada, udal langileak nahiz hautetsiak euskaraz erantzungo dio.

BIGARREN ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

3. Barne komunikazioa eta lan tresnak

3.1. Lanari lotutako hizkuntz paisaia

3.1.1. Lanari lotutako hizkuntz paisaia

Udal instalazioetan Udalak euskara lehenesten duela adierazten duten elementuak jarriko ditu agerian, hala adieraztea beharrezkoa ikusten denean.

Errotulu, ohar, seinale eta gainerako komunikazio orokorretan euskara erabiliko da. Piktograma baten bidez adierazteko moduko mezuak piktograma hutsarekin adieraziko dira: komunak, segurtasun oharrak (irteera, su-iltzalgailua...).

Gutun azalak, orriak, fax azalak eta abarrak euskaraz egongo dira. Egutegiak eta horma-irudiak ere euskaraz egongo dira.

Zigiluak euskaraz egongo dira.

3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak, 3.2.2. Lan bileretako idatziak

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntz eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena.

3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Hemen adierazten diren jarraibideak dira memoria, azterketa, txosten eta zirriborroak bezalako dokumentuetarako batez ere, eta, erabili beharreko hizkuntza ofiziala dela-eta, legezko xedapenek ezartzen ez dituzten bestelako idatzizko jarduketetarako.

3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

3.3.1. Erakundearen barruko lan bileretako ahozkoak

Udal bileretako hizkuntza nagusia euskara izango da.

Batzar edo batzorde berriren bat egin behar denean, batzordekide berriak hautatzerakoan kontuan hartuko da Udaleko lan hizkuntza euskara izatea dela Udalaren helburua. Batzordekideak bi hizkuntza jakitea hartu beharko da kontuan.

3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak, 3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak

Lan ordutegiko ahozko harremanei dagokienez, kontuan hartu behar da jendaurreko lanpostuetan (bai leihatilaren beste aldean zein kalean) herritarrari lehenengo hitza euskaraz egin arren, herritarrarentzako pisu handia daukala udal langileek beraien artean zein hizkuntzatan hitz egiten duten. Udalean entzuten den hizkuntza, udalaren irudia ere bada. Udal langileak euskaraz hizketan aritzeak euskara prestijiatu egiten du. Hori dela eta, udal langileek euren artean euskaraz hitz egin dezaten sustatuko du Udalak.

3.4. Baliabide informatikoak

3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua

3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera

Idatzizko harremanetarako jarraibidea gauzatze aldera, lanpostuei tresna edo aplikazio informatikoak esleitzerakoan, Udalak euskarazko bertsioa jarriko die beti guztiei, kasuan kasuko euskarazko bertsioa egonez gero.

4. Pertsonen kudeaketa

4.1. Pertsonen kudeaketa

4.1.1. Pertsonen kudeaketa

Udal lanpostu baterako hautaketa probaren baitan, eskabide orrietan aukeratu ahal izango da hautatze prozesua zein hizkuntzatan egin, eta egindako aukera bermatzeko neurriak hartuko dira. Alde horretatik, epaimahaikideak izendatzerakoan, kontuan hartu beharko da hizkuntz gaitasuna.

Derrigortasun data iraganda duten lanpostuak betetzeko hautaketa prozesuan, Udalak probetako bat, gutxienez, euskaraz egitea eskatuko die hautagaiei. Horretarako, eta hautatze probei buruzko oinarriek hala agintzen dutenean, lanpostuaren funtzioak euskaraz zein gaztelaniaz betetzeko gaitasuna neurtzeko probak diseinatu eta egingo ditu hautatze probetako epaimahaiak.

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntz eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena. Gainerako kasuetan agiriak euskaraz egongo dira.

4.2. Laneko prestakuntza

4.2.1. Laneko prestakuntza

Udalak berak antolatzen dituen prestakuntza jarduerak euskaraz izan daitezen saiatuko da.

Udal langileek kanpo erakunderen batek antolatutako prestakuntza jardueretan parte hartu behar badute, Udalak jarduera hori euskaraz izan dadin eskatuko du zuzenean erakunde horrekin harremanetan jarriz.

4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntz eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena. Gainerako kasuetan agiriak euskaraz egongo dira.

5. Kanpo harremanak

5.1. Administrazioa

5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden beste administrazio publikoekin nahiz erakunde ofizialekin, euskara ofiziala den lurraldeetakoekin behintzat, euskara hutsezko harremanak bultzatuko dira, eta horretarako beharrezko neurriak hartuko dira. Haiei zuzendu beharreko dokumentazioan euskara bakarrik erabiliko da, eta beraiengandik gutxienez euskaraz jasotzea eskatuko zaie.

Horrenbestez, horietako batek hala jokatu ezean —hau da, gaztelania hutsezko agiria bidaliz gero—, Udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera, jakinarazpen administratiboak gutxienez euskaraz jaso nahi direla adieraziz.

EAEko lurralde esparruan kokatutako estatuarentzako eta beraren mendeko administrazioentzako komunikazio administratiboetan ere euskara hutsa erabiliko da beti. Administrazio horietatik gaztelaniaz jasotako idazkien kasuan, Udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera, jakinarazpen administratiboak gutxienez euskaraz jaso nahi direla adieraziz.

5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden erakunde publiko batekin hitz egin behar denean, telefonoaren bestaldean dagoena euskalduna ez bada, euskaraz hitz egiteko gai den norbait ba ote dagoen eskatuko da. Hala, Udalaren eta beste erakunde publikoen arteko harremanak euskara hutsez izan daitezzen bermatzeko, alde biko hitzarmenak egitea sustatuko du Udalak.

5.2. Erakunde pribatuak: pertsona juridikoak, finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak...

5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak

Erakunde pribatuetarako agirien kasuan euskara erabiliko da beti (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak, gutunak...).

5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Ondorengo elkarrizketa ere euskaraz izatea sustatu behar da edo sustatuko da.

Izan ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehen berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak...

5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak

Bestelako entitateetarako agirien kasuan euskara erabiliko da beti (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak, gutunak...).

5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehen berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko

elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

6. Kudeaketa sistema

6.1. Estrategia: hizkuntzen kudeaketa kudeaketa sistema orokorrean integratzea

6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa

Udalaren hizkuntz politikaren baitan, ordezkaritza politikoen eginkizuna izango da Udalaren jardueran guztietan hizkuntz irizpideak betetzea eta betearaztea.

Hartara, Udalaren kudeaketarako aginte organoetan hizkuntza ofizialen kudeaketa integratuko da, eta hizkuntz irizpideak zeharkakotasunez landuko dira. Udalaren jardueran guztietan, jardueran horiek gauzatu aurretik hizkuntzaren erabilera eragingo duten faktore guztiak hartuko dira aintzat, eta hizkuntz irizpideen betetzeko neurriak hartuko dira. Nolanahi ere, udal jardueran batek hizkuntz kexak sortzen baditu, Udalak kexa hori jaso eta dagokion sailari edo aginte organoari bideratuko dio, Udalaren hizkuntz irizpideen arabera erantzuna eman dezan.

Udalaren hizkuntz politikaren baitan, udal ordezkaritza (hautetsiak nahiz langileak) eredu garriak eta hizkuntz irizpideekin koherenteak izango dira, eta Udalarekin harremanetan dauden herritarrekin, beste erakunde publikoekin, entitate pribatuekin eta abarrekin euskararen aldeko jarrera proaktiboa izango dute.

Horretarako guztirako, udal hautetsiek eta udal langileek UEMAren aholkularitza eta laguntza izango dituzte.

6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua

Udalaren aginte organoetan hizkuntz kudeaketa zeharkakotasunez lantzearekin bat, hizkuntz irizpideen jarraipena egiteko eta Udalaren hizkuntz kudeaketaren Erabilera Planaren Jarraipen batzordea kide hauek osatuko dute:

1. Arduradun politikoek: garrantzi handia izango du UEMAKo ordezkariak edo euskara zinegotziak parte hartzea.
2. Udal langileek: garrantzi handia izango du zerbitziburuek parte hartzea. Langileak euren zereginekin lotutako gaiak aztertutakoan hartuko dute parte batzordean.
3. UEMAKo hizkuntz normalizatzaileak
 4. Batzordearen zeregin nagusiak hauek izango dira:
 5. Hizkuntz irizpideak Udalaren kudeaketan zenbateraino bete diren neurtzea
 6. Neurri zuzentzaileak proposatzea (behar izanez gero)
 7. Erabilera planaren jarraipena egitea
 8. Planaren helburuak betetzeko ekintzak proposatzea

Planaren helburuak zenbateraino betetzen ari diren ebaluatzea

6.2. Herritarrak eta produktua edo zerbitzua: hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

6.2.1. Herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa

- **Zerbitzu enpresak**

Kontratua sinatu aurretik, euskarazko baldintza agiriak prestatu eta zabalduko dira. Kontratazio guztietan Udalak pleguen bidez, horiek behar diren kasuetan, edota, kontratuan zehaztuta, pleguak behar ez direnetan, argi utziko du kontratatuko den enpresak Udalean euskaraz aritu beharko duela.

Zerbitzu enpresei bidalitako agiriak euskaraz bidaliko dira.

Zerbitzu enpresa berriekin kontratua sinatzean euskararen baldintza sartuko da.

Udalak prestatutako kontratuak euskaraz sinatuko dira, eta, Udalak prestatzen ez dituen kontratuetan, euskarazko bertsioa eskatu eta sinatuko da.

- **Hornitzaileak**

Udala hornitzaileekin harremanetan jartzen denean eta horniketa eskatzeko baldintzak adosten direnean (gonbidapena, aurrekontua...), euskararen baldintza zehaztuko da.

- **Kontratazio administratiboak**

Udalaren eta beraren erakunde autonomiadunen kontratazioetarako pleguetan puntu berezi bat jasoko da eta bertan adieraziko, kasuan kasuko kontratuari apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan ezarritako neurriak dagozkion ala ez.

Kontratazio gaia den prestazioak zerbitzuaren erabiltzaileekiko edo, oro har, jendearekiko harremanak dakartzanean, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan eta abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 38.1.b) artikuluan ezarritakoari jarraiki, honako neurriak hartuko dira:

- a. Erabiltzaileek eta, oro har, herritarrek euskaraz atendituak izateko duten eskubidea errespetatuz eman beharko du prestazioa kontratistak.
- b. Herritarrentzako inprimakiak, oharrak eta jakinarazpenak euskaraz edo ele bietan ematea bermatu beharko du kontratistak.
- c. Kontratazio gaia herritarren zuzeneko zerbitzu prestazioa denean edo/eta herritarren adierazpeneko jarduketetan (errotuluak, abisuak...) aipatu hizkuntz baldintza horiek betetzen ez badira edo, pleguetan zehaztutakoaren arabera, prestazioa emateko euskarazko hizkuntz gaitasuna duten nahikoa langile jartzen ez badira, espedientea irekiko da kalte

ordainak eskatzeko edo, prestazioaren ezaugarriak kontuan izanda, bete gabeko baldintza funtsezkoa bada, kontratua bertan behera uzteko.

- **Diru laguntzak**

Udalaren eta beraren erakunde autonomiadunen diru laguntzak esleitzerakoan —kultur, kirol eta aisialdi mailakoak batik bat—, Udalak kontuan izango du diruz lagunduko den jardueraren hizkuntza, Gizarte Zerbitzuetako laguntzetan salbuespena egiteko aukerarekin. Zehazki, ondorengo eskatuko du gainerakoetan:

- a. Diru laguntza aurreko eta ondorengo tramitazioan: idatzizko eta ahozko harremanetan, Udalak euskaraz egiteko erraztasunak emango ditu.
- b. Diru laguntzaren xede den ekintzan euskara erabil dezaten sustatuko du Udalak.
- c. Diru laguntzaren xede den ekintzaren publizitatean ere euskara erabiltzea.
- d. Beheragoko orrialdeetan hirigintza alorreko udal baimenetako hizkuntz irizpideak jorratzen dituen puntuaren eraginkortasunerako, Udalak zehaztuko du nola diruz lagundu beren jardunbideko errotulazioa euskarara aldatzen duten establezimenduetan.

Diru laguntza jasotzen duen ekintzatik ondoriozta daitekeen hitzaldi edo antzekoren bat antolatuko balitz, hizlari elebidunak hobestea, —hizlaria euskalduna ez balitz, laguntzaile euskaldun bat behintzat egotea— euskaldunen hizkuntz eskubideak ere errespetatu daitezkeen.

- **Baimenak**

Udalak hirigintzako baimenen bat eman behar duenean, ondorengo baldintzapean emango die: kale eta bide publikoetako hizkuntz erabilera bederen iragarpen, errotulu, ohar, seinale eta abarretan, alegia euskara erabil dezatela.

Era berean, irekitzeko baimena emateko espedientean Udalak errotulazioa euskaraz jar dezala gomendatuko dio eskatzaileari, eta, egotekotan, dauden laguntzen berri emango die.

Edozein delarik ere ekitaldia, Udalaren jabegoko instalazioak erabiltzeko baimena behar den kasuetan Udalak laguntza eskainiko die euskara erabil dadin, jendaurreko ekitaldietan batik bat.

Baldin eta pertsona edo erakunderen batek baimena jaso eta Udalaren hizkuntz baldintzei jaramonik egiten ez badie, Udalak bere esku dituen kasuan kasuko neurriak hartuko ditu (baimen ukatzea, fidantza ez bueltatzea, edo dagokiona) hizkuntz araudia bete ez dutenen aurka.

Jaiak direla-eta postua jartzeko baimen eske datozenekin Udalak hitzarmenak sinatuko ditu, haiek postuak jartzerakoan bete beharreko baldintza guztiekin batera euskararen baldintzak ere betetzeko helburuarekin eta Udalak laguntza eskainiko die prezioak, errotuluak eta oharrak euskaraz jartzeko, baita girotzeko erabiliko den musikan euskararen erabilera bermatzeko ere.

Baimen eske datozen horiei Udalarekin sinatzen duten hitzarmen horretan dauden hizkuntz jarraibideak betetzen laguntzeko, Udalak hizkuntz aholkularitza eta laguntza teknikoak eskainiko dizkie hala eskatzen dutenei.

Bestelako baimenetan, hizkuntzari eragiten dioten neurrian, Udalak bermatuko du jendurrean jartzen diren errotulu, ohar, seinale eta abarrak euskaraz egongo direla.

6.3. Pertsonak: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne sustapena

Udaleko administrazio atal eta lanpostuetako dokumentazioa euskaraz sortuko dute horretarako gaitasuna duten langileek. Eta Udalaren helburua izango da Funtzio Publikoaren Legeari kalterik egin gabe Udaleko langile guztiek lana euskaraz egiteko gaitasuna izatea.

Hizkuntz prestakuntzaren inguruan administrazio honek jarraitu beharreko politikak kontuan izan behar ditu bere lanpostu zerrendako hizkuntz eskakizun zehatzak. Legeek arautzen dutenari jarraituz, beraz, aginduak, baimenak eta laguntzak emango dira langile zerrendako enplegatuek kasuan kasuko hizkuntz prestakuntza egokia lor dezaten.

Horretarako, irizpide argiak eta bateratuak beharko dira lanorduetan hizkuntz prestakuntzako baimenak ematerakoan:

- Derrigor bete beharreko hizkuntz eskakizunek dakartzaten prestakuntza beharriaz aurre egingo zaie lehenengo. Hori dela eta, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langileen eskariei lehentasuna emango zaie.
- Udal jardueran, kanpora zein barrura begira, hizkuntz erabilera eta eragin handiagoa duten lanpostuak lehenetsiko dira.
- Edozein kasutan, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langile guztiak izango dira kontuan hizkuntz prestakuntza ematerakoan, karrerako nahiz behin-behineko funtzionario zein lan itunpeko langileak izan.

Hizkuntz eskakizuna egiaztatzeko langile baten hizkuntz prestakuntza aldia bete eta, kasuan kasuko luzapenak eman ondoren, dagokien HE egiaztatu ez duten izaera berezikoak ez beste lanpostuetako langileei plangintzaldi hau arautzen duen 86/1997 Dekretuaren 44. artikuluan ezartzen den lanpostutik kentzeko espedientea hasia aztertuko du Udalak.

Edozein dela ere egitekoa, aldi baterako langileren bat kontratatu behar izanez gero, Udalak lanpostu zerrendako langileei kasuan kasuko betebeharren arabera exijitzen dien HEren pareko euskara gaitasuna eskatuko die. Betekizun hori EAEko uztailaren 6ko Euskal

Funtzio Publikoaren 6/1989 Legeak, II. tituluko I. kapituluaren 15.1 artikuluko d) puntuan, zehaztutakoari jarraituz egingo da.

1. atala: lanpostu zerrendek honako hauek adieraziko dituzte nahitaez horietako bakoitzeko:

(...) d) Hori betetzeko eskatutako baldintzak, horien artean derrigor hizkuntz eskakizuna eta hala badagokio derrigortasun data (...)

Beraz, Udalean, edozein lanpostu legez hornitzeko, dagokion hizkuntz eskakizunari igarotako derrigortasun data ezarriko zaio langileak lanean hasi baino lehen egiaztatua izan dezan.

Lanpostu zerrendakoa ez den beste lanposturen bat sortu edo hornitu behar den kasuetan, lanpostu horrek dituen funtzioen arabera HE ezarriko zaio, eta langile gaiak lanean hasi baino lehen egiaztatu beharko du. Betiere, 86/97 Dekretuko 5. xedapen gehigarriak dioenari jarraiki.

Horretarako, deialdian espresuki zehaztuko da zein den ondorengo euskara mailetatik kasuan kasuko kontrataziokoan eskatuko dena:

- Ahoz eta idatziz euskara ulertzea (1HE)
- Euskara ulertzea, mintzatzea eta irakurtzea (2HE)
- Euskara ulertzea, mintzatzea, irakurtzea eta idaztea (3HE)
- Gaitasun maila jasoak euskararen ulermen, mintzamen, irakurmen eta idazmenean (4HE)

Beharrezkoa denean, beraz, Udalak kontratazioa egin aurretik dagokion euskara proba egingo die izangaiei eta kontratazio guztietan lan kontratuak euskaraz sina daitezen sustatuko du.

Udalak, legegaldi bakoitzaren amaieran, herrian zerrendak aurkezten dituzten alderdi politikoei jakinaraziko die Udalak euskaraz lan egiten duela eta konpromisoa eskatuko die hauteszerrendetan aurkezten dituzten hautagaiak elebidunak izateko.

6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea

Udalak, legegaldi bakoitzaren amaieran, herrian zerrendak aurkezten dituzten alderdi politikoei jakinaraziko die Udalak euskaraz lan egiten duela eta konpromisoa eskatuko die hauteszerrendetan aurkezten dituzten hautagaiak elebidunak izateko.

Oharra: *“Erabilera Plan honek euskararen erabilera du ardatz, beste hizkuntzen erabilera ez du oro har kontuan hartzen; beraz “euskaraz egongo da”, “euskara erabiliko da”, “euskaraz jarriko da” edo antzeko esaldiak jasotzen direnean ez du baztertzen beste hizkuntzaren bat ere erabiltzea. Edonola, bertako hizkuntza den euskararen normalizazioa helburu, Udalak zein kontratistek, herritarren eskubideak bermatzeko legediak eskatzen duen kasuetan erabiliko dute gaztelania, beti euskararekin batera.”*

7. ADMINISTRAZIO ATALEN SAILKAPENA

Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua dagoeneko seigarren plangintzaldian dago, 2018-2022 dagokionean hain zuzen ere. 2016ko eroldaren arabera Tolosako Udalarari dagokion derrigortasun indizea [euskaldunak + (ia-euskaldunak/2)] %76,39koa da (11. art.), hortaz, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren arabera, 4. helburu mailakatua betetzea dagokio II. plangintzaldi honetarako (17.d) artikulua).

7.1 **Administrazio atalak: euskarazkoak eta elebidunak**

86/1997 Dekretuak administrazio atalen sailkapena zehazten du:

- Beren zereginak Euskal Autonomia Elkarteko bi hizkuntza ofizialetatik edozeinetan, batean zein bestean, betetzen dituzten administrazio atalak izango dira administrazio atal elebidunak.
- Beren zereginak batez ere euskaraz betetzen dituzten administrazio atalak izango dira euskarazko administrazio atalak.

Sailkapen horretan sakonduz, “Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko irizpide orokorrak eta plan nagusia. VI. Plangintzaldia (2018-22)” dokumentuak atal mota bakoitzak ze baldintza bete behar dituen zehazten du.

7.1.1 **Administrazio atal elebidunak**

VI. plangintzaldirako hizkuntz irizpide orokorren arabera, atal elebidunak dira euren berezko eginkizunak bai euskaraz, bai gaztelaniaz, bietan betetzen dituzten atalak eta atal elebidun izendatuko dira honako baldintza hauek betetzen dituzten atalak:

1. Atala osatzen duten lanpostuen % 60tik gorakoek derrigortasun data ezarria izatea.
2. Atalburu den langileak dagokion hizkuntz eskakizuna edo bat baxuago egiaztatua izatea, eta atala osatzen duten gainerako langileen %60tik gorakoek dagokien hizkuntz

eskakizuna egiaztatua izatea. Laugarren hizkuntz eskakizuna duten lanpostuetan, kontuan izango da langileak hirugarren hizkuntz eskakizuna egiaztatua izatea.

7.1.2 Euskarazko administrazio atalak

VI. plangintzaldirako hizkuntz irizpide orokorren arabera, euskarazko atalak dira euskarazko atalak dira bere eginkizunak batez ere euskaraz betetzen dituztenak eta euskarazko atal izendatuko dira honako baldintza hauek betetzen dituzten atalak:

1. Atalburuak eta atala osatzen duten lanpostu guztien edo ia guztien lanpostuetan derrigortasun data ezarrita izatea.
2. Atalburu den langileak eta gainerako langile guztiek edo ia guztiek diharduten lanpostuaren hizkuntz eskakizuna egiaztatuta izatea. Laugarren hizkuntz eskakizuna duten lanpostuetan, kontuan izango da langileak hirugarren hizkuntz eskakizuna egiaztatuta izatea.
3. Zeregin gehienak euskaraz betetzea, betiere herritarrek zerbitzu hizkuntza hautatzeko duten eskubidea urratu gabe.

Horrenbestez, Tolosako Udalean atal guztiak euskarazko atal izendatu ditugu; izan ere, administrazio atal guztiek zeregin gehienak euskaraz betetzen dituzte. Ondorioz, atal guztietan zerbitzu hizkuntza izateaz gain, lan hizkuntza ere izango da; hau da, agirien sorburu hizkuntza euskara izango da, baita lehen hizkuntza ere jendaurreko harremanetan eta atalaren gainerako zereginetan ere.

Administrazio atala	SAILKAPENA	Langile kopurua guztira
Finantza administrazioa	Euskarazko administrazio atala	8
Administrazio orokorra	Euskarazko administrazio atala	13
Gizartea, Berdintasuna	Euskarazko administrazio atala	14
Kirolak	Euskarazko administrazio atala	11
Garapen ekonomiko, Turismo eta Enplegua	Euskarazko administrazio atala	4
Euskara eta Hezkuntza	Euskarazko administrazio atala	3
Osasuna eta Gizarte Zerbitzuak	Euskarazko administrazio atala	3
Segurtasuna	Euskarazko administrazio atala	30
Hirigintza, Obrak eta Zerbitzuak	Euskarazko administrazio atala	28

Horiek horrela, euskara planak era honetan Tolosako Udaleko langile guztiak sartuko dira.

8. LANPOSTUEN ZERRENDA EGUNERATUA

ADMINISTRAZIO ATALA: FINANTZA ADMINISTRAZIOA

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Kontu hartzailea	4HE	1994-01-31	3
Kontu hartzailetzako goi teknikaria	4HE	1994-01-31	4
Diruzaina	3HE	1994-01-31	3
Zergaria	2HE	1994-01-31	3
Errenta teknikaria	3HE	2007-03-27	4
Kontabilitate eta erosketa administraria	3HE	1994-01-31	3
Kontu hartzailetzako administraria	3HE	1994-01-31	3
Kontu hartzailetzako administraria	3HE	1994-01-31	3

ADMINISTRAZIO ATALA: ADMINISTRAZIO OROKORRA

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Idazkari orokorra	4HE	1994-01-31	4
Administrazio orokorreko teknikaria	4HE	1994-01-31	4
Errolda eta estatistikako administraria	3HE	1994-01-31	3
Higiezin kudeaketako administraria	3HE	1994-01-31	3
Osoko bilkuretako idazkari administraria	3HE	1994-01-31	3
Ordenantza-notifikadore-harregilea	2HE	1994-01-31	-
Publikoaren arretako administraria	3HE	1998-06-19	3
Administrazio orokorreko teknikaria (II)	4HE	2001-03-29	4
Administraria (I), pertsonalekoa	3HE	1994-01-31	3
Informatikaria	3HE	2011-12-26	3
Teknikari laguntzaile informatikoa	3HE	1994-01-31	3
Espediente administraria	3HE	2001-03-29	4
Administraria (II), pertsonalekoa	3HE	2007-01-30	3

ADMINISTRAZIO ATALA: GIZARTEA, BERDINTASUNA

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Administraria, kultura eta gazteriakoa	3HE	1994-01-31	4
Kultura eta festetako koordinatzailea	3HE	1994-01-31	4
Kulturako teknikaria	3HE	2009-07-28	4
Gazteriako teknikaria	3HE	2011-12-26	3
Berdintasuneko teknikaria	3HE	2011-12-26	3
Berdintasuneko teknikaria	3HE	2012-12-26	3
Etxezaina (II), udal eraikinetakoa	2HE	1994-01-31	-
Artxibozaina	4HE	1994-01-31	4
Liburuzaina (I)	4HE	1994-01-31	4
Liburuzaina (II)	4HE	2006-02-07	3
Liburutegiko laguntzailea	3HE	1994-01-31	3
Liburutegiko laguntzailea	3HE	1994-01-31	3
Gazte informatzailea	3HE	1994-01-31	3
Laguntzaile balianiztuna	3HE	2011-12-26	3

ADMINISTRAZIO ATALA: KIROLAK

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Kiroletako burua	4HE	1994-01-31	4
Administraria, kiroletakoa	3HE	2002-09-30	3
Kirol monitorea	2HE	1994-01-31	3
Kirol monitorea	2HE	1994-01-31	2
Kirol monitorea	2HE	1994-01-31	3
Kirol monitorea	2HE	1994-01-31	3
Usabalgo kirol eraikin arduraduna	2HE	1994-01-31	-
Kirol eraikinetako arduraduna	2HE	1994-01-31	-
Kirol eraikinetako arduraduna	2HE	1994-01-31	-
Takillariak – Kirol instalazioetako harreragilea	2HE	1994-01-31	2
Takillariak – Kirol instalazioetako harreragilea	2HE	1994-01-31	2

ADMINISTRAZIO ATALA: GARAPEN EKONOMIKO, TURISMO ETA ENPLEGUA

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Teknikaria, G. ekonomiko, turismo eta enplegukoa	3HE	1994-01-31	3
Administraria, G. ekonomiko, turismo eta enplegukoa	3HE	1998-06-19	4
Administraria, G. ekonomiko, turismo eta enplegukoa	3HE	2014-12-31	4
Ingurumeneko teknikaria	3HE	2011-12-26	4

ADMINISTRAZIO ATALA: EUSKARA ETA HEZKUNTZA

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Euskara eta Hezkuntza burua	4TG		
Itzultzailea	4TG		
Administraria, Euskara eta Hezkuntzakoa	3HE	1994-01-31	4

ADMINISTRAZIO ATALA: OSASUNA ETA GIZARTE ZERBITZUAK

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Osasun eta Gizarte Zerbitzuen burua	4HE	1994-01-31	4
Gizarte laguntzailea	3HE	2007-12-27	3
Administraria, gizarte zerbitzuetakoa	3HE	1994-01-31	2

ADMINISTRAZIO ATALA: SEGURTASUNA

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Ofiziala	3HE	1994-01-31	2
Ofizial ordea	2HE	2011-12-29	3
1. agentea	2HE	1994-01-31	3
1. agentea	2HE	1994-01-31	2
1. agentea	2HE	1994-01-31	2
1. agentea	2HE	1994-01-31	2
1. agentea	2HE	1994-01-31	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	3
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	3
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	3
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	3
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	3
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	3
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	2

ADMINISTRAZIO ATALA: SEGURTASUNA (JARRAIPENA)

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	2002-09-30	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	2002-09-30	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	2010-12-28	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	1994-01-31	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	2011-12-26	2
Udaltzaingoko agentea	2HE	2013-12-26	2
Udaltzaingoko agente adm.	3HE	1994-01-31	3
Udaltzaingoko agente adm.	3HE	2002-09-30	3

ADMINISTRAZIO ATALA: HIRIGINTZA, OBRAK ETA ZERBITZUAK

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Hirigintza, obra eta zerbitzuetako burua	4HE	2011-12-26	4
Goi mailako ingeniaria	4HE	2011-12-26	4
Arkitektoa	4HE	2001-03-29	3
Letratua, hirigintza, obra eta zerbitzuetakoa	4HE	1994-01-31	4
Administrari burua	3HE	1994-01-31	3
Administraria (A), hirigintza, obra eta zerbitzuetakoa	3HE	1994-01-31	3
Administraria (B), hirigintza, obra eta zerbitzuetakoa	3HE	2007-01-30	3
Administraria (B), hirigintza, obra eta zerbitzuetakoa	3HE	2007-01-30	3
Administraria (B), hirigintza, obra eta zerbitzuetakoa	3HE	2001-03-29	2
Ingeniaria	4HE	2014-12-30	3
Aparejadorea, Liz. txiki eta salbuetsiak	3HE	1994-01-31	3

ADMINISTRAZIO ATALA: HIRIGINTZA, OBRAK ETA ZERBITZUAK (JARRAIPENA)

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Eskoletako etxezaina	2HE	1994-01-31	-
Eskoletako etxezaina	2HE	2010-12-28	-
Udal eraikinetako arduraduna	2HE	2002-09-30	2
Garbiketako lantaldeko arduraduna	2HE	1994-01-31	2
Peoia – Garbiketa	1HE	Ez dauka	-
Obretako lantaldeko arduraduna	2HE	2008-12-31	-
Peoia–Obrak, zerb. Mant. (A)	1HE	Ez dauka	-
Peoia–Obrak, zerb. Mant. (B)	1HE	Ez dauka	-
Peoia–Obrak, zerb. Mant. (B)	1HE	Ez dauka	-
Zuzendari teknikoa	3HE	1994-01-31	3
Arduraduna	2HE	1998-06-19	2
Ur eta argiko 1. ofiziala	1HE	Ez dauka	2

ADMINISTRAZIO ATALA: HIRIGINTZA, OBRAK ETA ZERBITZUAK (JARRAIPENA)

Lanpostuaren izena	HE	DD	LANGILEAREN HE
Ur eta argiko 1. ofiziala	1HE	Ez dauka	-
Ur eta argiko 1. ofiziala	1HE	Ez dauka	-
Ur eta argiko 1. ofiziala	1HE	Ez dauka	-
Ikuskatzailea – Delineatzailea	3HE	1994-01-31	3
Obra eta zerbitzuetako agentea	3HE	1994-01-31	2