

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Autobus Geltoki batean, irteerak jakinaraziz bidaiariei zuzentzen zaizkien ahozko mezuak, gaztelania hutsean ematen dira.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ibarako Osasun Zentroko emaginak ez daki euskaraz. Ibarra herri euskalduna da, euskal hiztunak %70 inguru direlarik, eta Osakidetza erabat euskaldundu beharko litzateke batez ere, honelako herri inguruetan.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Durangoko Udalak aukera berdintasunaren inguruko ikastaroak antolatu ditu, zehazki, EMAKUMEENTZAKO JABEKUNTZA IKASTAROAK - CURSOS DE EMPODERAMIENTO PARA MUJERES 2007-2008. Ikastaroei buruzko liburuxkak eta publizitatea ele bietan dauden arren, ikastaroak gaztelania hutsean dira eta ez dago saio bakar bat ere euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Durangoko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.



Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osasun zentro pribatu batean, inprimakiak soilik gaztelaniaz daude eta sarrerako langileek eta medikuek soilik gaztelaniaz artatzen dute, herritarrek euskaraz hitz egiteko aukerarik izan gabe.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Durangoko udalak oposaketa bidez musika eskolarako ateratako lanpostuetako batera aurkeztu zen. Beste froga batzuen artean, test psikoteknikoa egin zuen. Azterketa hau egin aurretik idatziz eskatu zuen froga hau euskaraz egiteko aukera, baina azterketa eguna iritsi zenean material guztia gaztelania hutsean zegoen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Durangoko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Uraren erabilera kudeatzen duen enpresa batek ohar bat utzi zion etxeko atean, ur kontagailuko irakurketa egitera joanak zirela azalduz eta izandako ur kontsumoa hurrengo fakturazioan agertzea nahi izanez gero telefono batera deitzeko esanez. Herritarrak horrela egin zuen, eta ahozko erantzungailuak gaztelaniaz, katalanez eta galegoz artatua izateko aukera eman zion, baina ez euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gazteen Informazio Bulegoan izan zen azaroaren 28an arratsaldeko 19,30ak aldera, eta bertako langileari euskaraz hitz egin zion, honen erantzuna "en erderaz, por favor" izan zelarik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Durangoko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Enpresa baten web gunea gaztelania hutsean dago eta ez du euskaraz ikusteko aukera ematen. Hortaz gain, bertako telefono zenbakira deitu zuen etxean matxura bat zuelako, eta euskaraz bere arazoaren berri eman ahal izateko, 5 minutu pasa behar izan zituen telefonoan, euskaraz zekien pertsona bat libre geratu arte, eta denbora horren ondoren, pertsona horrek euskarazko oso maila baxuan hitz egin zion, "bai, bai..." erantzutera mugatuz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ingurumen Saileko web gunean, Uraren Esparru Zuzentaruari dagokion atalean parte hartzeko prozesuaren link-ean sartuz gero galdetegi bat dago betetzeko eta hau gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Galdetegi hori euskaraz jartzeko neurriak hartu ditugu eta dagoeneko bi hizkuntzatan bete daiteke.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gasteizko Olagibel Osasun Zentroan, pediatrian ez du mediku eta erizain euskaldunik izateko aukerarik, eta ondorioz haurra beste osasun zentro batera eraman behar izan du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaita: Konponbidean

Erantzuna: 7/2003 Dekretuak, martxoaren 18koak, Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko denak finkatutako lehentasun, helburu eta oinarriak kontutan hartuta Arabako Eskualdeak hizkuntza formakuntzaren inguruko beharrak aztertu zituen. Biztanleria euskalduna eta pazienteen zenbatekoa kontutan izanik, osasun arloko profesionalen %20ari derrigortasun data ezarri zitzairen eta era honetan, 8 pediatra, 19 famili mediku eta 28 erizainei derrigortasun data ezarri eta formazioa eman zitzairen. Une honetan Arabako Eskualdeak haur arreta elebiduna eskaintzen du honako unitateetan: Abetxuko, Alde Zaharra, Aranbizkarra I, Lakuabizkarra, Sansomendi eta Otxandioko, Legutianoko eta Ubideako osasun zentroetan. Epe laburrean arreta elebiduna eskainiko da Habana, San Martin eta Aguraingo unitateetan. Hortaz gain, protokolo bat ezarria dugu hizkuntza arrazoiengatik medikuz aldatzeko egin beharreko izapideak errazteko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Gipuzkoako Foru Aldundiko Garapen Iraunkorrerako Departamentuko Ingurumen Zuzendaritzara joan zen aurretik aurkeztu zituen idatzi batzuen kopien bila. Bertako langile bat gaztelaniaz zuzendu zitzaion eta herritarrak euskaraz hitz egiteko eskatu zion, eta ez bazuen nahi euskaraz zekien bati deitzeko esan zion. Langileak ezetz esan zion eta euskaraz nahi bazuen zuzendariarekin izan beharko zuela, baina une horretan lanpetuta zegoela. Langileak harro eta begirunerik gabe jardun zuen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Gipuzkoako Foru Aldundia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Pertsona hori idatzi batzuen kopien bila etorri zen eta modu zakar batean esan zion langileari denbora asko zeramala paper horiek jasotzeko. Langileak eskatutako kopiak berehala eman zizkion alde aurretik prestatuta zituelako eta erantzun zion kopia horiek hilaren hasieratik prest zeudela baina bera ez zela etorri. Orduantxe esan zion euskaraz hitz egiteko eta langileak esan zion euskaraz hitz egin nahi bazuen teknikari batekin - eta ez zuzendariarekin- egoteko baina une horretan beste bisita batekin zegoela eta itxaroteko. Denbora txiki bat egon ondoren, herritarrak alde egin zuen. Kexa aurkeztu duen herritar horrek beti jaso du Zuzendaritza honetan harrera zuzena eta begirunezkoa, eta, jakina euskaraz. Hain zuzen ere bera izan da tratu adeitsuagatik nabarmendu ez dena. Gure aldetik, ziurtasun osoa dugu erabat zuzen jokatu dugula eta euskal autonomia erkidegoko hizkuntza legediari dagokionez begirune osoz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Udal baten Ur Zerbitzua kudeatzen duen enpresak bidalitako fakturretan eredu nagusia ele bietan egon arren, fakturari dagozkion datu guztiak, zehaztasunak alegia, gaztelania hutsean daude.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Enpresa honek, gure eskarmentua eta galdetutako bezeroen desioa ikusirik, eta fakturak are argiago jartzeko asmoz, enpresarekiko harremanetan hizkuntza hautatzeko aukera eman zien bezeroei. Aukera hori prest dago guk kudeatzen dugun zerbitzu guztietan, hala nola Amorebieta, Zumarraga, Urretxu, Ermua, Lekeitio, Mallabia, Ispaster, Orduña... eta baita gerora kudeatuko ditugunetan ere. Gure bezeroei aukera horren berri emateko, zerbitzu berriaren hasierako denboraldian bidaltzen zaizkien fakturretan mezu bat agertzen zaie, bidaliko zaien fakturaren hizkuntza hautatzeko aukera daukatela jakinarazten zaielarik. Herri horretan hauxe izan da egin dugun lehen fakturazioa, eta akats bat dela medio, ez da azaldu mezu hori fakturan, baina hurrengo fakturan konponduta geratuko da hori. Nolanahi ere, aukera horren berri eman ez bada ere, gure gestioaren hasiera hasieratik prest dagoela jakinarazten dizut. Gainera, Udalari ere eman diogu gorabehera honen berri, hain zuzen ere zabalkundea eman diezaion ohiko hedabideen bitartez.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Galdakaoko ospitalean bozgorailuetan emandako azalpenak eta txanda tiketak gaztelania hutsean ematen dira. Ospitalean bertan aurkeztu zuen kexa herritarrak.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Osakidetzan ahaleginak egiten ari gara euskarak gure zerbitzuetan dagokion tokia izan dezan, eta, beraz, Euskara Plana abiatu ondoren, neurriak hartzen ari gara Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko. Ildo horretatik, saiatuko gara erakutsi diguzun arazoa ahalik eta arinen konpontzen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Tolosako ambulatorioan bai telefonozko arreta, bai zuzeneko arreta ere gaztelania hutsean ematen dute, ez baitakite euskaraz, eta herritarrak euskaraz hitz egin nahi luke.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Oraindik euskara planaren 1go fasean gaude, baina, orain arte abiarazitako neurriei esker, hizkuntz normalizaziorako lehentasunezko unitateetan - harreretan, informazio guneetan, ospitaleratze onarpenetan eta erabiltzaileak artatzeko ospitaleko bestelako unitateetan- gaur egun langileen %20k ematen dute euskarazko zerbitzua, eta, hasitako liberazio, ikasketa eta trebakuntza saiok medio, 2009rako %80 inguru izango dira. Hala ere, lehentasunezko unitate horien artean Tolosako ambulatorioko harrera salbuespena da, izan ere, 63/2003 Dekretuak zehaztutako derrigortasun daten portzentaia ezarrita egon arren (harrerako 6 langiletik 5ek derrigortasun data daukate, %83ak alegia), 5 langile horietatik 3ri ezin diegu euskarazko zerbitzua emateko exijitu, adinagatik salbuetsita daudelako; eta beste 3retatik 2k data 2009an daukate, eta beraz, une honetan euskara ikasten dabilta. Horrela bada, une honetan behargin bakarrak eman dezake euskarazko zerbitzua.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Tolosako klinika pribatu bateko arreta zerbitzuan edo sarreran herritarraren datuak jasotzerakoan, hauek gaztelaniaz idazten dira nahiz eta osasun txarteletan eta agiri ofizialetan euskarazko grafian idatziak egon. Klinikako langileen esanetan, enpresaren politika omen da.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Nortasun agiria aurkezten duen herritarrari, bertan azaltzen diren bezala hartzen zaizkie datuak, baina nortasun agiria aurkeztu behar da. Hala ere prest gaude herritarraren kasu konkretua aztertzeko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: RENFEk Donostian dituen aldiriko lineatan, zuzeneko arreta gaztelania hutsean ematen da eta ez dago aukerarik euskaraz hitz egiteko.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: RENFE

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Legeak euskaraz jarduteko edo euskara erabiltzeko eskubidea arian arian edo progresiboki bete behar dela aurreikusten du, eta adierazten dutenez, langileentzako ikastaroak dituzte eta etorkizunean hauek areagotzeko asmoa dute, baina ez dute zehaztasun gehiago ematen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Altzari denda batek etxeetara bidalitako iragarkiak gaztelaniaz daude.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua arautzen duen abenduaren 22ko, 6/2003 Legearen 37.b) artikulua araber, kontsumitzaile eta erabiltzaileek Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde eremuan kokatzen diren enpresa edo establezimenduekin dituzten harremanetan, ofizialak diren bi hizkuntzetako edozein erabiltzeko eskubidea dute; bi hizkuntza ofizialetako edozein erabiltzen dutela ere, zerbitzu egokia eman beharko diete. Hortaz gain, lege bereko 40.artikuluaren arabera, jendeari produktuak saldu eta zerbitzuak egiteaz arduratzen diren establezimenduek 38.artikuluko 2.parafragoan, a), b), c) eta d) idatz-zatietan ezarritako betebeharrak bete beharko dituzte, ez ordea, f) paragrafoko betebeharra, eta hemen aurreikusten da ondasun eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea erabilitako euskarria edozein dela ere ele bietan egiteko betebeharra. Beraz, ez dute betebeharririk gai honetan.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Kultura Sailaren Gipuzkoako Ordezkaritzara deitu zuen aurreko astean Lege Gordailuaren inguruko kontsulta bat egiteko, eta telefonoa hartu zuena erdalduna zen. Herritarrak zerbitzua euskaraz jasotzeko aukeraz galdetu, eta ez zela posible erantzun zioten, langileak ez zekiela euskaraz, bakarrik zegoela zerbitzu horretan, eta jubilatuta arte ez zegoela beste inor jartzeko aurreikuspenik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Administrazio atal horretan 4 lanpostu daude eta lauak dute derrigorrezko hizkuntza eskakizuna. Baina lau langile horietatik 3 legez salbuetsita daude hizkuntza eskakizuna egiaztatzen. Beraz, langile bakarra dago euskaraz dakiena. Egoera horretan elkar joka daude herritarren eskubideak eta herri langileen eskubideak, eta administrazio orokorraren normalizazio prozesuaren baitan ulertu behar da, eta beraz, aldi baterakoa.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Euskadiko federazio batek dokumentu eta gutun guztiak gaztelania hutsean bidaltzen ditu.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Irabazi asmorik gabeko jarduera

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Hainbat urte dira Euskadiko Federakuntza honek bere afiliatuei igorritako idatziak Euskal Autonomia Erkidegoan ofizial diren hizkuntza biak erabiliaz bidaltzen dituela. Dena den, inoiz igorri izan da idatzia gaztelania soilean, baina beti ere bertan adierazi beharrekoak azkartasun osoa behar izan duen heinean.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Azken aldian Barakaldoko Udaleko zenbait tokitan jartzen diren seinaleak eta kartelak gaztelania hutsean daude.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Barakaldoko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Musikaldi baten webgunea eta kalean jarritako kartelak gaztelania hutsean daude. Jada aurreko urtean gai hau kexa aurkezteko arrazoi izan zen, eta webgunea euskarara itzuliz zuzendu zen, baina aurten gauza bera gertatu da.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzun gabe.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Federazio batek argitaratutako aldizkaria jasotzen du etxean, eta edukia ele bietan egon arren, euskarazko testuen portzentaia oso urria da gaztelerazkoekin alderatuta.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Irabazi asmorik gabeko jarduera

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzun gabe.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: NANA berritzera joan zen Estatuko Gobernuak Donostian duen Ordezkaritzara. Bertako funtzionario guztiek gaztelaniaz hitz egin zioten.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Estatuko Administrazio Orokorra - Administración General del Estado

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Organismo administratibo guztietan kexa eta iradokizun liburuak daude herritarrek beraien desadostasuna agertzeko, eta ez dute honelako kexarik aurkitu. Aipatutako bulegoetan, euskaraz dakiten 5 funtzionario daude. Arau orokor bezala, funtzionarioak gazteleraz zuzentzen zaie herritarrei, baina hauek eskaturik euskaraz hitz egiteko aukera dago, eta funtzionario zehatz horrek euskaraz ez badaki, euskaraz dakien funtzionario batengana jotzen da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Donostiako Groseko osasun zentrora telefonoz deitzean gaztelaniaz erantzuten dute eta euskaraz hitz egitean modu txarrean erantzuten dute.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 67/2003 Dekretuan, martxoaren 18koa, euskararen erabilera arautzen duena, 11.2.C artikuluan, herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetzako langile batengana, nola jokatu behar dugun esaten digu, alegia langile horrek euskaraz ez badaki, langile elebidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko. Gure langileek ezagutzen dute Osakidetzan euskara arautzen duen dekretua eta honekin batera Eskualdeak egin zuen euskararen plana. Horrelako gertaerak gertatu ez daitezzen, komenigarria da Osasun Zentroan erreklamazioa egitea, horrela gertaera horiek, berehala zuzentzeko aukera ematen baitigu. Hala ere, Groseko Osasun Zentroaren buruarekin jarri gara harremanetan honelako gertaerak berri ere gertatu ez daitezzen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Donostiako Ospitale pribatu batean sarrera orriak gaztelania hutsean daude eta herritarrak ez zuten sinatu eta kexa aurkeztu zuen. Egun gutxira berriro proba egin behar zuela azalduz deitu zioten eta sarrera orria derrigorrez bete behar zuela.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Ospitaleko aholkularitza juridikoko departamentura bideratu da kexa honi irtenbide egoki eta zuzen bat emateko asmoarekin. Hori dela eta, neurri egokiak hartuko dira datorren urteari begira (2007.urtea), indarrean dagoen legedira egokitzeko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Enpresa batean Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko Zuzendaritzatik bidalitako kontratazio espediente bi jaso dira, eta aurkezpen gutunak ele bietan egon arren, baldintza administratiboak, klausula pleguen karatula, oinarri teknikoak etab. gaztelania hutsean daude, eta ez da lehenengo aldia.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Ogasun eta Administrazio Saila Eusko Jaurlaritzan erabiltzen diren kontratazio pleguak berritzen ari da. Prozedura aurrera doa, eta oraindik txosten batzuk falta dira. Hori dela eta, behin betiko kontratazio pleguak dituztenean itzuli eta euskarazko bertsioa ere egongo da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Alderdi politiko baten barne araudiak hiriburuetakoko alkateek euskaraz jakin behar dutela dio, eta arauak hautsiz aurkeztu duen alkategai batek ez daki euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Irabazi asmorik gabeko jarduera

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Ez dago legezko betekizunik kargudun politikoak euskaldunak izan daitezen, ez dute zertan euskaraz jakin behar. Hala ere, alderdi politikoek erabaki dezakete izendatzen dituzten hautagaiak baldintza batzuk bete behar dituztela, euskaraz jakitea adibidez. Alderdi politiko horrek Euskararen Erabilera Normalizatzeko Lehen Plana aurkeztu zuen 2005eko maiatzean. Hainbat konpromiso hartzen dira bertan, tartean euskaldunak izango direla hiriburuetakoko alkate izateko aurkeztu dituzten hautagaiak. Hala ere, plan horrek berak jasotzen duen malgutze irizpide bat hauxe da: 45 urtetik gorakoen salbuespena, eta ondorioz alkategai hori salbuetsita dago.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Autobus geltoki batean irteerak jakinaraziz bidaiariei zuzentzen zaizkien ahozko mezuak, gaztelania hutsean ematen dira, eta Argibide Zerbitzuan ere arreta gaztelania hutsean ematen da, erabiltzaileak informazioa euskaraz jasotzeko duen eskubidea urratuz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konpondu gabe

Erantzuna: Autobus Geltoki honi Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuen abenduaren 22ko 6/2003 Legeak eragiten dio, 38. artikulua arabera, administrazioari dagozkion zerbitzuak kudeatzeaz eta ustiatzeaz arduratzen delako. Hau horrela izanik, gure aldetik adierazi behar dugu sozietate hau 1996an eratu zela Geltokiaren sorrerarekin batera, egun indarrean dagoen legedia baino lehen. Bere sorreran giza talde batekin hasi ginen lanean, 10 urte beranduago sendotu den lantaldea. Baina Geltokiak eboluzionatu egin du eta hazi egin da eta ematen dugun zerbitzuaren baldintza bereziak direla medio, ez da batere bideragarria txanda bakoitzean euskaraz artatzeko gai den langile bat egotea. Hala ere, zuzendaritza honek, eskuragarri dituen neurriak guztiak hartzen ditu egoera hobetzeko, eta era honetan esan dezakegu, urtean 6 hilabete zehar lantaldea handiagotzen dela eta kontratatzen diren langileek euskaraz aritzeko gaitasuna izaten dutela.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: 50 CC baino txikiagoko motorretan ibiltzeko gida baimena lortu nahi du herritarrak. Ikastaroa euskaraz non hartu aurkitu du baina azterketa gaztelaniaz egin behar duela esan diote eta ikasliburuak ere soilik gaztelaniaz daude.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Estatuko Administrazio Orokorra

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konpondu gabe

Erantzuna: Inork ez du eskatu azterketa euskaraz egiteko aukera eta ez dute erregistraturik horren inguruko kexarik. Testuliburuari dagokienez, Trafiko Buruzagitzak horren inguruan eskuduntzarik ez duela azaltzen dute, hori autoeskolei dagokielarik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ordiziako Udalak Oianguko plan bereziari buruzko jende aurreko dokumentazioa gaztelania hutsean kaleratu zuen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Ordiziako Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Dokumentazioa itzuli eta berriro kaleratu zuen Udalak.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Donostiako Kirol Patronatuak Uda 2007 kirol ekintzak antolatu ditu. Izena emateko hitzordua lortzeko telefono batera deitu behar da. Ostiralean, arratsaldeko 17:30etan deitu zuen eta ez zegoen euskara zekienik hitzordua finkatzeko. Gainera linea guztiak hartuta zeudela adierazteko ahotsa gaztelania hutsean zegoen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Donostiako Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Zerbitzu hori kanpoko enpresa bitartez egin zen, Donostiako Kiroletako Udal Patronatuak kontratatuta. Zerbitzu hori kontratatzeko unean, euskaraz zein gaztelaniaz emateko baliabideak jarriko zituela aipaturiko enpresarekin adostu genuen. Enpresa horrekin kontsultatu ondoren, hauexek izan dira zerbitzuaren xehetasunak:

- Zerbitzuaren egun garrantzitsuena, maiatzaren 26an, 34 operadorek parte hartu zuten, 23 euskara menderatzen zutenak, 9:00 eta 18:00 bitartean sakabanatu ziren. Gainontzeko 11 ez ziren euskaldunak, eta 9:00 eta 11:00 bitartean eman zuten zerbitzua. Beraz, %70 euskaldunak eta %30 erdaldunak. Telefonoa programatu egin zen euskaldun ez ziren deiak, dei-ilararen bukaeran koka zedin, dei euskaldunei lehentasuna ematen.
- Asteko beste egunetan 6 operadore euskaldun jarri ziren 9:00etatik 14:00etara, eta 2 ez euskaldun 9:00etatik 18:00etara. Telefonogunea programatu zen operadore euskaldunek lehentasuna izan zezaten, baina arratsaldeko zerbitzuan, dei sarreraren fluxu txikiena zena, ez ziren operadore euskaldunak egon.
- Aurreikusita bazegoen ere 14:00etatik 18:00etara operadore euskaldun bakar batekin zerbitzua ematea (dei sarreraren kopurua oso txikia baitzen ordutegi horretan), gaixotasunez zerbitzua eman behar zuen pertsonak baja hartu zuen eta ezin izan zen eman zerbitzua euskaraz.
- Zehazki operadore euskaldunik gabeko ordutegian hartutako deiak hauek izan ziren:
 - Maiatzaren 28an: 431 deietatik 115
 - Maiatzaren 29an: 244 deietatik 83
 - Maiatzaren 30ean: 180 deietatik 57
 - Maiatzaren 31n: 176 deietatik 53
 - Ekainaren 1ean: 189 deietatik 68

- Beste alde batetik, egia da linea guztiak hartuta zeudela adierazteko ahotsa gaztelania hutsean zegoela, eta hori ez zela aurreikusi zerbitzua kontratatzerakoan.

Enpresak adierazi digunez, datozen urteetarako operadore euskaldun gehiago jarriko dute, eta telefonogunea programatuko dela hiritarak aukera ahal izateko zein hizkuntzetan nahi duen artatua izan, hori aukeratu baino lehen ematen diren mezu guztiak bi hizkuntzetan emango direlarik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak maiatzaren 27ko Udal Hauteskundeetan EHNArekin bozkatu nahi izan zuen, eta mahaiko lehendakariak gazteleraz eta modu txarrean dokumentu hori ezin zela erabili jakinarazi zion, eta nahi izanez gero kexa jartzeko azaldu zion. Herritarra euskaraz zuzendu zitzaion une oro, eta mahaikide batek lehendakariari errespetu faltaz jokatzeko ari zela adierazi zion. Azkenean herritarrak, kexa bikoitza jarri zuen, EHNA erabiltzen ez uzteagatik eta bestea, lehendakariak euskal hiztunekiko adierazitako mesprezuagatik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Estatuko Administrazio Orokorra

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzako web gunean EPEren azterketara joateko gomendioak izeneko dokumentua gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: BECeko azterketa egunen aurretik hauek prestatzeko gure eskuan izandako denbora epe murriztua zela eta, ez genuen denborarik izan testua itzultzeko. Dena de, sakonki ahaleginduko gara hurrengo beharrezko informazio guztiak bi hizkuntzatan argitaratzen direla aztertzeaz eta kontrolatzeaz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Gaztelania

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Naturgasetik iristen zaizkion gutunetan bere helbidea gaztelaniaz dator.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Naturgas Energia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: Kontratu papera bete zuenean bezala jasotzen du bezeroak jakinarazpena, euskaraz edo gaztelaniaz. Hortaz, bere helbideari zegozkion datuak gaztelaniaz idatziko zituen bezeroak, zalantzarik gabe. Jakina, datuak aldatu eta euskaraz idatzi nahi baditu inongo arazorik gabe egin daiteke, gure telefono urdinera deituz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Euskal Herriko museo baten web orria gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Akatsa zuzendu eta gaur egun web gunea euskaraz ere badago.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Santurtziko Kiroletarako Udal Institutuko sarrerako langileek ez dakite euskaraz, eta 2.hizkuntza eskakizuna izan beharko lukete egiaztatuta.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Santurtziko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: Kiroletarako Udal Institutoko langileek legez dagozkien kopuru eta perfilak betetzen dituzte. Sarrerako langileak, kontratatutako entpresa batekoak dira. Hala ere, entpresa kontratatzerakoan euskara jakitea derrigorrezko baldintza da. Are gehiago, azken 3 urteetan kontratatutako entpresa honek, bi langile aldatu behar izan ditu, hizkuntz baldintza nahikoak betetzen ez zituztelako.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Tolosako Osasun Zentroan ez dago emagin euskaldunik. Bakarra omen dago eta honek ez daki euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Gure eskualdeko euskara normalizatzeke plana 2005ean abian jarri zen, 67/2003 Dekretuan oinarrituta. Plan honek lehentasun batzuk markatzen ditu. Planaren fase honetan, Lehen Atentzioko espezialistak ez direnek ez daukate oraindik hizkuntza eskakizuna egiaztatu beharrik. Aurrerago, plana aurreratu ahala, alegia, hizkuntza eskakizuna egiaztatzeke derrigortasun datak ezarriko zaizkie.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Correos y Telégrafos S.Ak Barakaldon duen bulego nagusira hurbildu zen gutun ziurtatu bat jasotzera eta nahiz eta euskaraz aritzeko eskatu bertako langileari, gaztelerazko arreta jaso zuen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Correos y Telegrafos S.A.

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Era orokor batean bi hizkuntza ofizialak erabiltzen dira horrela aurrezagututa duten Erkidego Autonomoetan, formularioetan, foiletoetan eta publikoaren esku dauden gainerako dokumentuetan, eta baita errotuluetan, publikazioetan, komunikazioetan etab. Era berean, posta bulegoetan herritarrak beraiek aukeratutako hizkuntzan artatzen ditugu, salbu ezintasun materialen kasuan, eta gertaera hau hemen barneratu daiteke.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Judimendi Gizarte Etxera joan zen urriaren 4an, harrera gunera hurbildu, eta langile bi zeuden harrera emateko. Euskaraz zuzendu zitzaion bati, eta honek gaztelaniaz hitz egiteko esan zion, orduan beste langilea sartu zen, euskalduna, eta berarekin hitz egin zuen euskaraz, ondo. Ondoren urriaren 5ean berriro joan zen eta langile erdalduna libre zegoela ikusi zuen, eta euskalduna telefonoz hizketan. Zain egon zen euskalduna noiz libratu eta denbora luzez eduki zuen zain. Azkenean, langile euskalduna libratu zenean, herritarra beregana joan zen, euskaraz hasi, eta langileak adierazi zion berarekin ez zuela euskaraz egingo, gaztelaniaz baizik, nahiko zakar gainera. Antza, ez zitzaion gustatu langile honi herritarra bere zain egotea, bere lankidea libre zegoen bitartean.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Gasteizko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Bestelakoak

Erantzuna: Judimendi gizarte etxean bi zerbitzu daude jende aurrean eta biak toki berean daude: herritarrei laguntzeko bulegoa eta argibide eta kontrol zerbitzua. Aipatutako gertakarian ez da zehazten zein zerbitzutara zuzendu zen herritar hori, ezta zein izapide egin nahi izan zuen ere. Gainera ez dakigu zer ordutan gertatu zen. Ondorioz, ezin izan dugu jakin zer gertatu zen egun hartan eta zein egoeratan. Edozein kasutan ere, nahiz eta bi zerbitzu horietan euskaraz erantzuteko gai diren langileak egon, zenbait egoeratan langile horiek lanpetuta egon daitezke. Halaber, langile euskaldunek baimenak edo lizentziak dauzkate eta beti ez da posible ordezeko euskaldunik lortzea.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Donostiako jatetxe batean egon zen bazkaltzen, eta karta gaztelania hutsean zegoen idatzita. Hortaz gain, zerbitzari gehienek ere gaztelania hutsean hitz egiten zuten eta telefonoko erantzungailuko mezuetan euskara azken uanean agertzen da gaztelania, frantsesa eta ingelesaren atzetik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Jatetxetik adierazi zigutenez kartak eta gainerako idatziak itzultzaile batek egiten ditu, baina bajaran egon da pertsona hau, eta baliteke garai horretan gertatu izana zuk adierazitakoa. Barkamena eskatzen dute gertatutakoagatik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: SOS DEIAKen 112 telefonora deitu zuen azaroaren 2an, etxean gertatu berri zen heriotza baten aurrean egin beharrekoa argitze aldera, ez baitzekien nola jokatu. Euskaraz hitz egin nahi izan zuen eta telefonoz artatu zuenak ez zekien euskaraz eta ez zuen euskaraz zekien lankiderik aurkitu. Hori dela eta, Osakidetzarekin jarri zuen harremanetan, baina hemen ere ez zioten euskarazko arretarik eman. Azkenean, euskaraz zekien buru batekin hitz egin nahi zuela adierazi zuen eta txandako buruarekin jarri zuten. Honek adierazi zionez, bera arduratuko zen guztiaz eta lasai egoteko esan zion. Herritarrek 16,00etan burutu zituen gestio hauek, heriotza gertatu bezain laster, baina heriotza agiria eman behar zuen medikua, Gernikako osasun zentrotik joan zena, ez zen iritsi 18,30ak arte. Bere hitzetan, abisua pasa bezain laster gerturatu zen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Lan eta Gizarte Gaietako Ministeriotik IMSERSOk kudeatzen dituen nagusientzako oporretarako programaren berri ematen duen idatzia iritsi zaio eta hau gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Estatuko Administrazio Orokorra

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Jaurlaritzako segurtasuneko langileek ez dakite euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Adierazten dutenez, Lakuako eta Bilboko segurtasuneko pertsonala langile laboralek eta segurtasun enpresetako kanpoko langileek osatzen dute. Laboralen kasuan, lanpostu hauek iraungitzeaz daude, eta horregatik ez ziren barneratu hizkuntza normalizaziorako lehentasunezko unitateen artean. Kanpoko enpresak aldiz, lehiaketa bidez kontratatzen dira eta horiei dagozkien pleguetan langileen euskararen ezagutzarako aurkeztu beharreko prestakuntza plan bati egiten zaio aipamen. Kontutan izango dira hizkuntz irzipideak hurrengo kontratazioetarako.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Beasaingo anbulatoriora deitu du ordua eskatzeko eta telefonozko arreta gaztelaniaz eman diote eta ez da lehendabiziko aldia.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Beasaingo osasun zentroko harreran 7 langilek dihardute. Horietatik hiruk bere lanpostuari ezarritako hizkuntza eskakizuna eskuratu dute eta beste langile bat euskalduna da. Beraz, printzipioz ez luke egon behar arazorik euskaraz atenditzeko aipatutako zentroan.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: ETB2ko albistegietan herri baten imajinak ematen dituztenean, azpian hauen izenak agertzen dira eta ia bati gaztelania hutsean agertzen dira. Izen ofizialak ez al dira Donostia-San Sebastián, Vitoria-Gasteiz?. Beste alde batetik lotsagarria iruditzen zaio ETBk pertsona euskaldunei elkarrizketa euskaraz eta gaztelaniaz egitea; nahikoa litzateke euskaraz egin eta ETB2rako azpituak jartzea.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: EITB

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Legeak 22-25.artikulu bitartean jasotzen duenez, herritarrek komunikabideek emandako albisteak euskaraz eta gaztelaniaz jasotzeko eskubidea dute, eta Jaurlaritzak, euskara gero eta gehiago agertu dadin neurriak hartuko ditu, hizkuntza ofizialen erabilera arian arian bermatzeko. Horren emaitza dira ETB1 eta ETB2, eta honela ele bitasuna bermatua gelditzen da. ETB2n San Sebastián, Vitoria... agertzen den bezala, ETB1n Donostia, Gasteiz... agertzen dira, eta beraz, parekotasuna bermatua dago. Bestalde elkarrizketak euskara hutsean egitea planteatzen zenuen, baina badirudi ETBk ez dituela elkarrizketatzen dituenak ele bietan egitera behartzen; badaude euskara hutsean eta gaztelania hutsean hitz egiten dutenak ere, eta ala eta guztiz ere ele bakarreko elkarrizketa ematen dute bai ETB1n eta bai ETB2n. Ezin dugu kexa bideratu, ez baitugu hori oinarritzeko araurik. Ez da ageri hizkuntza eskubideen urraketarik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gipuzkoako Foru Aldundira hiru aldiz deitu behar izan zuen eta telefono batetik bestera ibiltzeaz gain guztietan gaztelaniaz hitz egin zioten. Herritarrak hizketaldia euskaraz hasi arren ez ziren gai izan euskaraz artatzeko, "por favor en castellano"eta gero guztia gaztelaniaz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Gipuzkoako Foru Aldundia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Bideratu gabe

Erantzuna: Gipuzkoako Foru Aldundiak datu zehatzagoak behar zituen gaia aztertzeko; herritarrari eskatu zitzaizkion baina ez dugu berririk jaso. Beraz, kexa bideratu gabe gelditu da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Lazkaoko anbulatorioan familia medikua aldatu dute eta ez du euskara menderatzen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Gaur egun bi familia mediku daude Lazkaoko osasun zentroan. Bata ebentuala barne mugikortasun prozesua amaitu arte. Plaza honi, euskara normalizatzeko plana aplikatuta, ez dagokio momentu honetan derrigortasun datarik. Beste plazan dagoen medikua euskalduna da. Beraz, kexa ezarri duen herritarrak nahi izanez gero, medikuz aldatzeko aukera irikia dauka. Horretarako, bete dezala eskabidea bere osasun zentroan.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Jaurlaritzatik e-postara iritsi zaio "Boletín de Noticias de Euskadi" eta gaztelaniaz dagoela frogatu ondoren euskaraz jaso nahiko lukeela erantzun die. Erantzunean azaldu diotenez, boletín hori ez dago euskaraz baina bai asteroko berriak eta gobernu bilerak, eta jaso nahi baditu edo baja eman nahi badu abisu bat bidaltzeko. Herritarrek informazioa euskaraz jaso nahiko luke.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponduta

Erantzuna: "Noticias de Euskadi" kanpokoei hemengo informazioa hedatzea helburu duen herri boletina da, Euskaditik urrun daudenentzat, eta horregatik zegoen soilik euskaraz. Hala ere, hartu dira neurri egokiak euskadi.net web orrian hemendik aurrera "Noticias de Euskadi" - Euskadiko Albisteak - hain zuzen, euskarazko bertsioan izateko. Honela gainera, munduko edozein pertsonak eskuragarri izango du bertsio hori. Gainera, gaztelaniazko bertsioan barne iragarki bat izango du boletín hau euskaraz jaso nahi duenak jakinarazteko, interneten bidez informazio hori euskaraz izateko aukera eskuragarri izatea alde batera utzirik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: UPV-EHUko Filosofia eta Hezkuntza Zientzien Fakultateak eta zehazki, Hezkuntzaren teoria eta Historia Sailak antolatutako "Hizkuntza Eskubideak Euskararen Herrian" mintegirako informazioa jaso du, eta triptikoa ele bietan egon arren, honekin batera doan mezu edo testua gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Beste herri administrazioak

Erakundea: UPV-EHU

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Gure mintegirako oharrak bidaltzean, ez dakit idazkariak egindako mezua gazteleraz iritsi zitzaizun. Ez da gure ohitura, baina oraingoan horrela izan da. Barkamena eskatzea besterik ez zait irudikatzen eta hurrengoan kontu gehiago izango dugulakoan arazorik gabe gure informazioa jaso dezazula.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bergarako Osasun Zentrora deitu du Elgetako bere medikuarekin zuen ordua zein zen konfirmatzeko. Telefonoz beste aldean gizonezko batek arreta gaztelania hutsean eman dio eta berarekin gaztelaniaz hitz egin behar duela azaldu dio.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Bergarako osasun zentroan gertatutako egoeraren aurrean prozedura zein den, 2003ko martxoaren 18ko 67/2003 Dekretuan aurreikusita dago, euskara Osakidetzan normalizatzen ez den bitartean. Dekretuak halaxe dio: "Herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuko langile batengana, langile horrek euskaraz ez badaki, ahal izanez gero, langile elebidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko, beti ere atentzio sanitarioaren jarduera normalari enbarazu egiten ez badi".
Bestalde, Pertsonaleko Zuzendaritza honetatik, Bergarako osasun zentrorra bidalitako Herreraren Programak, bezeroarekin hizkuntza erabileraren arauak aipatzen ditu, beti ere herritarren hizkuntz eskubideak babestu nahian. Programa hau urrian bidali zen eta honakoa dio: "Bezero batek euskaraz jotzen du euskaraz ez dakien langile batengana, eta badago bezeroa euskaraz nork atenditu. Langileak euskaraz ez dakiela esango dio bezeroari (begirunez) eta beste langile batek atendituko diola esango dio".

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Negoziazio Kolektiboko Zuzendaritzara zuzendutako eskaera bat egiteko ele bietan zegoen inprimaki bat bete behar izan zuen herritarrak. Hau egiterakoan, hizkuntza aukeratzetik ez zuenez, ahal izan zuen guztia (data...) euskaraz idatzi zuen. Baina ondoren, ebazpena jaso duenean hau gaztelera hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Sail eta erakunde autonomoetara eginiko 2006ko ekitaldiari zegozkion gizarte funtsaren laguntzak eman edo ukatzeko ebazpenen bidalketan, bi ebazpen mota horien euskarazko bertsioa ez zen bidali eta igorpen hori ez egitea akats bat izan da eta barkamena eskatzen dugu. Honekin batera, aipatutako ebazpen horien euskarazko kopiak bidaltzen dizkizut akatsa ahal den neurrian konpontzeko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Haurra katekesian hasi da eta euskaraz emango duen arren, jaunartzea ele bietan izango da. Euskara hutsean egin ezin izanaz kexatzen da.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Irabazi asmorik gabeko jarduera

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Eliza erakunde pribatu gisa kontsideratu daiteke eta ez dago legez behartuta ele bitasuna bermatzera. Urteetan zehar euskararen inguruan izan duten jarrera positiboa beraien konpromiso bat izan da. Eremu pribatuan hizkuntz eskubideak bermatzen dituen legea, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutua arautzen duen abenduaren 22ko 6/2003 Legea da, eta honek ez dio eragiten eliza katolikoari. Ezin dugu kexa bideratu ez dagoelako oinarri juridikorik horretarako, eta printzipioz ez delako hizkuntz eskubiderik urratzen, jaunartzea ele bietan egingo baitute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Udaleko gizarte ekintza sailak Erandio goikoako leku publiko batean jarritako iragarkia nekazal inguruko emakumeei zuzenduta dago eta gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Erandioko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Kexa jaso bezain laster iragarkia aldatu zuten, euskarazkoa alde batetik, eta gaztelarazkoa bestetik jarri. Aurrerantzean honelako ekimenak edo iragarkiak herritarrei zuzentzerakoan euskarazkoak A3 tamaina izango du eta gaztelarazkoak A4.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Otsailean Bilboko Udalak "Bilbao – Periódico Municipal"aren alea kaleratu zuen. Aldizkari publiko bat izateko, euskarak duen presentzia oso urria dela kontsideratzen du, ez dagoelarik euskarazko orrialde osorik eta berri nagusi guztiak gazteleraz daudelako.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Bilboko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Euskara Sailak euskararen berdintasunezko tratua eskatzen jarraituko du aipatutako argitalpenean, horixe baita gure zeregina, eta espero dugu aurrerantzean Bilbao hilabetekariak euskarari behar bezalako trataera ematea, Euskara Biziberritzeko Plan Nagusiak ekoizpen kulturei zein komunikabideei ematen dien lehentasunaren bidetik, are gehiago udal argitalpen den aldetik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: www.euskadi.net zabaldu dut gaur goizean, goizero legez. Lehen ez bezala, orriaren gaztelaniazko bertsioa zabaldu zait defektoz. (orain arte hizkuntza aukeratzekoa zabaltzen zen). Horrela izatea, lehentasuna gaztelania hizkuntzari ematea hain zuzen, hizkuntza berdintasunaren kontra doala uste dut, Jaurlaritza garatzen ari den EBPnren eta AEBE planeko helburuen aurka, eta azken finean, euskararen normalizazioaren aurka.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Planteatzen duzun akatsa ez dagokie Eusko Jaurlaritzari eta honen zerbitzu informatikoei. Froga egin dugu eta, beti legez, euskarazko bertsioa zabaldu zaigu. Momenturen batean gaztelerazko bertsioa aukeratuko zenuen konturatu gabe, edota cookie-ren batek eragin dizu hori. Euskarazko bertsioa aukeratu berriro eta gero itxi leihoa; suposatzen da ondorengoetan jada euskarazko bertsioa agertu behar zaizula.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Irungo anbulatorio zaharrera deitu zuen herritarrak medikuarekin ordua hartzeko. Euskaraz egin arren gaztelaniaz erantzun zioten eta azkenean gaztelaniaz hitz egin behar izan zuten. Ez da lehendabiziko aldia.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Irun Erdiko osasun zentroan, harrera unitatean 10 langile ditugu, horietako 2 langilek ez dute derrigortasun datarik ezarrita, beste zazpi 2008ko derrigortasun data dute eta beste batek 2005ekoa du. 67/2003 Dekretuaren arabera, Osakidetzan euskararen erabilera arautzen duena, 2005eko derrigortasun data igarota duen langileak euskarako 2.HE egiaztatuta eduki behar du eta gaur egun hala du. 2008ko derrigortasun data duen langile bat euskara ikasteko liberatuta dago eta beste langile bat adina dela eta salbuetsita dago. Langile hauen lan uzteak 2.HE duten ordezkoekin betetzen saiatzen gara. Baina ordezkoak deitzeko zerrenda errespetatu behar dugu eta derrigortasun data igaro gabe baldin badu euskara ez dakien ordezkoa joan daiteke. Gehiago esango dugu, 2. HE duten ordezkoak bidaltzen ditugu eta horregatik sindikatuen kexak izaten ditugu. Hala ere, 2008 urtetik aurrera beste egoera batean egongo garelaikoan gaude.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: LANBIDE Euskal enplegu zerbitzura joan zen izena ematera. Balizko lanak aukeratzekoan, "euskara irakaslea" ordenagailuan bilatu, eta "atzerriko hizkuntzaren arloko irakaslea" agertu zen. Akatsa zuzentzeko eskatzen du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Irakasle gisa izena eman nahi duenak ondoko eratan egin dezake:-"Okupazioak" atalean "Hizkuntza irakaslea" hautatu (22200217 kodea).- "Hizkuntzak" atalean, behin hizkuntza hautatu ondoren "irakaskuntza" agiria sakatu (datu horrek adierazten duena gai dela aipatu hizkuntza irakasteko eta horrela frogatzen da)."Hala ere, sorturiko egoera zuzendu nahian herritarraren lan eskaera aldatuko dugu eta zentro guztietara argibide ohar bat bidaliko da, eta bertan, enplegu eskaeran "okupazioa" nola sartzen den argituko da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gipuzkoako Federazio batek gutun guztiak gaztelania hutsean bidaltzen ditu, txapelketen azalpenak gaztelaniaz ematen ditu eta web gunea ere gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Irabazi asmorik gabeko jarduera

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Baliteke berri ematearen premia dela eta, idatzien itzulketarako astirik ez izateagatik horietako bat edo beste gaztelaniaz bidali izana. Lehiaketetan ematen diren xehetasunei dagokionez, laguntzaile bolondresek ematen dituzte eta zenbaitetan gerta daiteke hauek euskaraz ez jakitea. Web orriari dagokionez, argitaratzen den informazioaren iturria hainbatetan gaztelaniazkoa izaten ohi da, eta epe laburrean itzulketa lanak betetzea ezinezkoa egiten zaigu. Baina une honetan ahaleginak egiten ari gara hizkuntzaren normalkuntzarako 16/2006 Dekretuak agintzen duena betetzeko. Azkenik, eragindako egoerarengatik barkamena eskatzeaz gain, aurrerantzean egoera bera errepikatu ez dadin eskura ditugun ahaleginak egingo dira.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak Euskadi mailako Federazio baten aurkako kexa aurkeztu du. Entrenatzaile ikastaroa burutu behar du eta Eusko Jaurlaritzak ematen duen zati komuna euskaraz egiteko aukera dagoen bitartean, Federazioak ematen duen zati espezifikoa soilik gaztelaniaz egin daiteke. Aipatu 40 ikasletik 35ek euskaraz dakitela eta hizkuntza honetan burutu nahiko luketela ikastaroa.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Irabazi asmorik gabeko jarduera

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Eusko Jaurlaritzako Kirol Zuzendaritzak adierazi duenez bloke espezifikoa Federazioek ematen dute, eta hauek erabakitzen dute erabiliko duten hizkuntza. Orain arte, piraguismo federazioa ezik, beste guztiak gaztelaniaz ari dira ematen ikastaro hauek. Baina salatutako Federazioarekin jarri dira harremanetan zure eskaerari irtenbide bat eman nahian eta hauek hurrengo ikastaroa euskaraz eskaintzeko asmoa eta konpromisoa azaldu dute. Gainerako federazioek ere erabaki bera har dezaten lanean arituko direla ere adierazten dute Kirol Zuzendaritzakoek.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Zuzeneko arreta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ogasun eta Herri Administrazio Saileko prebentzio zerbitzutik adierazi ziotenez EPIko (Equipos de primera intervención) kide izendatu zuten eta ikastaroak gaztelaniaz egingo zirela jakitean langileak uko egin zion kide izateari.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Prebentzio Zerbitzuak antolatzen dituen kurtsoak aurten gaztelaniaz eskaini zaizkie langileei. Honen arrazoia izan da, orain arte, langileei horrelako aukera eman zaienean kurtsoak hutsik geratu direla euskaraz egiteko. Izan ere, 10 langilek gutxienez izena eman behar dute kurtso bat prestatzeko. Dena den datorren urtean berriro aukera emango diegu langileei kurtsoa euskaraz egiteko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Urnietako osasun zentroan ez dago mediku euskaldunik eta herritarrak ez daki ondo gaztelaniaz, eta beraz, ez da ondo moldatzen medikuekin.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Martxoaren 18ko 67/2003 Dekretuko 5.1.artikuluari, lehen mailako atentziorik euskararen erabileraren gutxienezko helburuak aurreikusten dira. Honela, biztanleen %45a eta 70%a bitarteko pertsona kopurua euskalduna bada, Urnietaren kasuan bezala gutxienezko helburuak dira: bezeroen arreta eremuetan eta ospitalez kanpoko haur zerbitzuak elebidunak izango dira eta medikuntza orokorrean euskararen ezarpena progresiboa izango da. Urnietan, euskaraz dakien medikuntza orokorreko sendagile bat dago HABEren 9.maila duelarik. Herritarra arreta gunean informatuko dute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Irakasleen Errektoreordetzatik agiri bat gaztelania hutsean jaso du eta ez da lehendabiziko aldia.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Beste herri administrazioak

Erakundea: UPV-EHU

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrari Bizigune programako etxebizitza bat esleitu zitzaion. 2006ko errenta aitortpena egiteko, Visesatik aurreko urtean zehar ordaindutako alokairu sari kopurua zehazten duen gutuna iritsi zaio eta gaztelera hutsean dago. Herritarra harritu egin zen badakielako Visesak euskara plana abian duela eta langile asko euskara ikasten ari direla. Gasteizko egoitzara deitu zuen, eta bertan azaldu ziotenez, gutuna horrela bidali zaie guztiei.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Visesa, Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Egiaztatu dugunez, gure ERPk urtean eta zuzenean ematen dituen errenta ziurtagiriak ez ziren euskarara itzuli, Bizigune programaren gainerako dokumentuekin batera. Hortaz, erreklamazioarekin bat etorri, onartu beharrea gaude idazki horiek gaztelaniaz soilik aurkeztu ditugula. Horrenbestez, okerra konpondu dugu, berriro bidaliz ziurtagiria ele bitan herritarrari eta idazkien hartzaileei barkamena eskatzen diegu eragindako eragozpenengatik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Abanto-Zierbenako Udalak kartel eta seinale berri batzuk ezarri ditu herrian azken hilabete hauetan, baina hauek gaztelera hutsean daude.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Abanto Zierbenako Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Abanto Zierbenako udalak jadanik aipatutako seinale eta kartelak euskaratzeko agindua eman du, horrela ele bietan egon eta herritarren hizkuntza eskubideak errespetatu daitezzen. Dena den, baliabideek ahalbidetzen duten neurrian, orain arteko kartel eta seinale guztiak ele bietan argitaratu izan dira eta horrela egingo da hemendik aurrera aipatutako arrazoiengatik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Enpresa batek gutun bat bidali zion eta Plan Renove zeritzon kanpainaren publizitatea zuen erantsita. Guztia gaztelaniaz zegoen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: FEnpresa pribatua izanik, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuen abenduaren 22ko 6/2003 Legeak ez du behartzen gutunetan edo publizitatean euskara erabiltzera. Baina, alde batetik, enpresa hau euskalduna izanik eta euskararen zabalkundearen parte hartze eta konpromisoa agertu izanak, eta bestetik, Plan Renove kanpaina delakoa Eusko Jaurlaritzako Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak sustatuko ekintza izanik, biekin jarri ginen harremanetan. Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak argitu zigunez, Energiaren Euskal Erakundeak zuzenean egindako publizitate, foileto eta iragarkiak elebidunak izaten dira beti, eta ez omen zen inolako hitzarmenik egin publizitate kanpaina horren inguruan. Enpresak aldiz, euskararen zabalkundearen ahalegin berezia egiten ari direla adierazi zigen. Horren adibide gisa, produktu baten garantia testua bidali zuten, hau Espainiako Estatuan ofizialak diren lau hizkuntzetan dagoelarik. Bestalde, etorkizunean kontsumitzaileei begira burutzen diren ekintzetan elebitasuna bermatzea kontutan izango dutela diote.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bizkaiko herri bateko TAO kudeatzeaz arduratzen den enpresa batek 2007ko urteari dagokion bertakoentzako txartela eguneratzeko eman beharreko pausoak azaltzen dituen gutuna igorri dio, eta ele bietan egon arren euskarazko atalak akats nabarmenak agertzen ditu.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponduta

Erantzuna: Enpresaren hitzetan gramatikazko akats gehienak ordenagailuz gaizki idazteagatik izan omen dira. Gutun berria bidali digute moldatuta.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Jaurlaritzako Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Sailetik gutun bat iritsi zaio eta hau gaztelaniaz hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saila eta herritarra zuzenean jarri genituen harremanetan gertaera soluzionatuz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bizkaiko Foru Aldundiko telefonogunean ez du aukerarik izan arreta euskaraz jasotzeko.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Bizkaiko Foru Aldundia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emitza: Bestelakoak

Erantzuna: Bizkaiko Foru Aldundiko telefonogunean telefonozko arreta euskaraz zein gaztelaniaz ematen da eta Foru Administrazioarekiko harremanean erabiliko duen hizkuntza ofiziala hiritar bakoitzak aukeratzen du telefonogune horretako langileekin hitz egiterakoan. Aurrekoa dela bide, Euskararen Erabilera Arautzeko Legean hiritar orori onartzen zaion Bizkaiko Foru Aldundiarekin dituen harremanetan euskara zein gaztelania erabiltzeko eskubidea erabat bermatuta geratzen da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bizkaiko Foru Aldundiko ustiapen zerbitzutik isun bat iritsi zaio gaztelania hutsean. Zerbitzura deitu du gai horretaz hitz egiteko eta ez dago langile euskaldunik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Bizkaiko Foru Aldundia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaita: Bestelakoak

Erantzuna: Ustiapen zerbitzuak bere jarduera administratibo guztietan euskara erabiltzen du, jakinarazpenetan, sailetik kanpo eragina izan behar duten dokumentuetan eta herritarrei ematen zaien arretan, hauek aukeratutako hizkuntza ofizialetan izaten da. Kexan azaldutakoa gertakari isolatu bat bezala kontsideratu daiteke, une horretan arreta eman zuen langilea HE egiaztatzetik salbuetsita dago adinagatik eta beste lankide batek artatuko zuela argitu zion, baina herritarrak berarekin hitz egin nahi zuen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saitetik Laguardiako Samaniego Institutuko ikasleek datorren ikasturterako aurrematrikula egiteko informazioa bidali diote, eta zenbait agiri ele bietan dauden arren, sarrera gutuna gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Arabako Hezkuntza Lurralde Ordezkaritzaren bitartez, Laguardiko SAMANIEGO BHri eskatu diogu informazioa, kexa eragiten duen idazkiari buruzkoa. Institutuak esaten duenez, hurrengo ikasturteko ikasleen onarpenerako kanpaina zela eta, inguruko 6.mailako ikasleen familiekin bilerak egin ziren. Horretarako, deialdiaren gutunak eta ikastetxeari buruzko informazioa bidali ziren. Informazio hori guztia euskaraz eta gaztelaniaz bidali zen, Oingo "RAMIRO DE MAEZTU" LHleko ikasleen familiei bidalitako gutunak izan ezik, ikasle horiek A eredukoak zirenez, euskaraz bidaltzea beharrezkoa ez zela pentsatu zelako. Ikastetxeen zuzendaritza honek "SAMANIEGO" BHri eskutitz bat bidali dio, administrazio abisu eta jakinarazpen guztiak bi hizkuntzatan egon beharko dutela, ohiko araua bezala, legeak ezartzen duela gogorazteko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: KZguneetan IT txartela ateratzeko azterketen euskarazko eta gaztelaniazko ereduak daude, baina euskarazko ereduak ez du euskara zuzena erabiltzen, ulertezina da eta jendeak euskaraz egin nahi izan arren azkenean gaztelaniaz egiten du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: IT txartela azterketako hainbat modulutako azterketak berrikusi ditugu eta ez dugu aurkitu okertzat har litekeen idazketarik edo terminorik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak Erandioko Bake Epaitegitik zitazio zedula bat jaso zuen maiatzean, eta hau gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Sailak hitzetan, bake epaitegiek euren jardunerako dagozkien bitartekoak udalaren menpe daude, eta Justizia Sailari sustapen lana baino ez dagokio. Baina gaur egun, funtzionamendu eta inbertsio gastuetarako dirulaguntzen programa baten bitartez, finantziario laguntzak eskaintzen dira, eta aurtengo programari dagokionez, EPAINET aplikazioa eskaintzen ari da Justizia Saila, agiriak ele bietan emititzeko aukera ematen duelarik aplikazio honek. Ondoren, Erandioko Elizateko Udalarekin jarri ginen harremanetan, eta azaldu zigunez, bake epaitegia Udaletxean kokatuta dagoen arren, ez hierarkikoki ez funtzionalki ez dago Erandioko Udalaren menpe, baina, gai honi dagokionez, bake epaitegiari gertatukoaren berri eman zioten.

Bake epaitegiak adierazten duenez, EPAINET aplikazio informatikoa duela pare bat urte instalatu zieten baina ez zen behar bezala instalatu eta maiatza edo ekaina aldera zuzen instalatzeko eskaera egin zuten. Ekainean instalatu zieten berriro, eta aste betera aplikazioaren funtzionamenduaren berri emango zietela adierazi zieten, baina irailerarte itxaron behar izan zuten. Ordutik, dokumentu elebidunak erabiltzen dituzte, baijan ezin dute ziurtatu langile guztiek erabiltzen dutenik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Errenteriako Udaleko zinegotzi talde batek Udaleko beraien jarduera euskaraz gauzatzen du. Udalbatzan badago itzultzaile zerbitzua baina batzordeetan ez, eta zenbait zinegotzik ez diete ulertzen eta ondorioz ezin dute eztabaidan parte hartu. Halaber, hainbat txosten tekniko gaztelania hutsean jasotzen dituzte beraien jarduerari trabak jarriz. Hortaz gain, Alkateak batzordeetan, zinegotzi hauek euskaraz egiten dituzten proposamenak ez ditu onartzen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Errenteriako Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osasun Saitetik bidalitako gutun bat jaso du, eta gutun-azalean ortografia akats bikoitza dago: - Guipuzkoako (Gipuzkoako legoke ondo) Lurralde Zuzendaritza. -Dirección Territorial de Guipuzkoa (Guipuzcoa edo Gipuzkoa legoke ondo).

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Osasun Finantziario eta Kontratazioko Zuzendaritzarekin harremanetan jarri gara detektatutako akatsak jakinarazteko. Erantzun digute jakinaren gainean geratzen direla eta ortografia errakuntzak zuzenduko dituztela.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrek, bidai batetik bueltan, maleta kontrol bat pasa behar izan zuten. Herritarrek euskaraz artatuak izan nahi zutela adierazi zieten guardia zibilei, eta hauek gaztelaniaz hitz egiten jarraitu zuten. Herritarrek maletak husteari ekin zioten guardia zibilen eskariz, baina berriro azaldu zieten euskaraz artatuak izateko zuten nahia. Hauek beraien nagusiari deitu zioten eta minutu batzuk geroago beraiengana gerturatu zen informazioko langile batekin. Nagusiak desobedientziagatik salatuko zituela azaldu zien eta ondoren langileak itzultzaile lanak egin zituen. Herritarrek adierazi digutenez, ez zioten errespeturik falta autoritateei, are gehiago, eskatutako guztia bete zuten, soilik, euskaraz artatuak izan nahi zuten. Orain, zitazio bi jaso dituzte falta epaiketa batera joan daitezen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Estatuko Administrazio Orokorra

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: 2007ko irailaren 9an, arratsaldeko 15:15 aldera, Loiuko Aireportuko Atalekoak diren guardia zibilak, nazioarteko bidaietatik zetozen bidaiarien maletak ikuskatzen ari ziren, eta bidaiari bi hauek maletak irekitzeari uko egin zioten guardia bilien eskariaren aurrean eta era errepikatu batean agindua hautsiz. Jarraian bietako batek euskaraz zekien langile baten presentzia eskatu zuen, bere maleta ez irekitzeko asmoa baieztatuz. Azkenean, zerbitzuko sarjentuarekin batera gerturatu zen AENAKo azafata bat itzultzaile gisa aritu zen, eta ekipaiak ireki zituzten. Ez dut ondoren emandako gertaeren berri emango, jarduketa judizialei bide ematen diezaieketelako, eta hauen edukia aztertzea ez dela komeni kontsideratzen dudalako.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Deklaratzera deitu zuten 2007ko urriaren 1ean, Gasteizko administrazioarekiko auzietako 2.zk.ko epaitegira. Honek euskaraz deklaratu nahi zuela adierazi zuen, baina egun horretan ez zegoela itzultzailerik eta beste egun batean deklaratzeko deituko ziotela azaldu zioten. Gaiaren garrantziagatik eta deklarazioa lehenbailehen egitea komeni zenez, gaztelaniaz deklaratu zuela adostu zuen, baina gertatutakoa ziurtagiri baten jasoz. Hala ere, jarrera horren aurrean kexu da, erakundeetan euskararen erabilera etengabe bultzatzen den garai honetan.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Gasteizko justizia jauregian itzultzaile bakarra dago eta bajaran zegoen adierazitako data horretan. Antzeko inguruabarrak eman direnean, badago ezarritako protokoloa eta, bertan azaltzen denez, eskaria Bilboko Zerbitzuari helarazten zaio, ahalik eta irtenbiderik egoki eta azkarrena emateko asmoz. Gertakizun hauek kontutan hartuta, eskatzailea elkarrizketan zegoelarik, bertako langileek egokitzen jo zuten bide hori hartzea. Baina eskatzaileak deklarazioa atzeratu (itzultzailea Bilbotik etorri behar zela eta) edo hurrengo egun batean bertaratu beharko zela ikusita, gaztelaniaz deklaratzera erabaki zuen nahita. Bilbon, adibidez, ez litzateke horrelakorik gertatuko, bertan itzultzaile gehiago daudelako lanean. Dena den, gaztelaniaz deklaratzeko erabakia, azalduko inguruabarrak kontutan izanda, borondatezko ekintza izan zen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Trenen Bilbo-Durango ibilbidean idatzizko informazio guztia ele bietan dagoen arren ahozko arreta gaztelaniaz jaso zuen euskaraz aritzeko duen eskubidea urratuz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Eusko Trenbideak, Ferrocarriles Vascos S.A (Euskotren)

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Eusko Tren euskalduntze plana garatzen ari da. Honen arabera, urtero langile kopuru jakin bat liberatzen da euskara ikasteko. Sentitzen dugu zure kezkarari erabateko erantzuna ezin ematea; espero dugu hemendik urte batzuetara gure helburuak bete ahal izatea, Eusko Treneko langile guztiek gutxieneko maila lortuz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bizkaiko Foru Aldundiak Ibañez kaleko 20.zkian duen egoitzara joan zen. Sarrerako bedelarekin aritu nahi izan zuen, baina euskaraz ez zekiela eta gaztelaniaz hitz egiteko eskatu zion. Gauza bera gertatu zitzaion hango bi departamentutan. Ondoren, egun batzutura departamentu bereko bi telefonotara deitu zuen eta ez zuen euskarazko arretarik lortu.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Bizkaiko Foru Aldundia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Bestelakoak

Erantzuna: Herri Lan eta Garraio Sailaren arabera, SAITEC enpresako langile batek artatu zuen eta euskaraz dakien langile bat dagoen arren, une horretan ez omen zegoen. Sarrerako bedelari dagokionez, hau argitu dezazun eskatu digute, segurtasun zaindaria edota menpeko zaindaria (zeladorea) izan daitekeelako, eta kasu bakoitzean kexa bide ezberdinetik bideratu behar dugulako. Ondoren herritarrak zehaztasunik bidali ez zuenez kexa bideratu gabe gelditu zen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak kexa jarri zuen Arartekoan Ertzaintza salatuz, errepidean kartel bat gaztelania hutsean jarri zutelako. Ondoren, Arartekotik zerbitzua baloratzeko inkesta bidali zioten, eta herritarra kexu da hau gaztelania hutsean zegoelako.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Beste herri administrazioak

Erakundea: Arartekoa

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Interesdunari bidalitako idazkiak (kexa hartu izanaren adierazpena eta azken ebazpena) berak aukeratutako hizkuntzan bidali genizkion. Baina ezin dugu baztertu galdera – sortak bidaltzerakoan agian hutsegiteren bat burutu izana. Ararteko erakundeak gure autonomia erkidegoko bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatzen du. Edonola ere, herritarrari ondo iruditzen bazaio, gurekin harremanetan jar daiteke, datu zehatzen bidez benetan gertatu zena argi dezagun eta beharrezko azalpenak eman diezazkiogun.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Gaztelania

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzako zerbitzuetako langileen oposaketa gainditu dut. 1HEra aurkeztu naiz, eta atariko frogara eta irakurmena gainditu ditut, eta ahozko frogara aldiz ez dut gainditu. 14 urtez Oreretako ikastolan ikasi dut, eta orain euskaraz hitz egiten ez dakidala diote? Zertan oinarritzen dira?

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde autonomiadunak

Erakundea: IVAP - EHAA

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Ezin dugu prozesua hasi ELEBIDEk soilik legez jasotako kasuetan bideratzen baititu kexa keta kasu honetan ez dago oinarri juridikorik.
Euskal Funtzio Publikoari buruzko 6/1989 Legeak, uztailearen 6koak, bere 99.artikuluak honakoa aurreikusten du:

- Hizkuntza eskakizun ezberdinak bete direla egiaztatzeko, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak erabakiko ditu kasu bakoitzean beharrezko izango den euskararen jakintza haztatze saioen edukia eta nolakoa, eta horiek euskal Administrazio Publiko guztientzat berdina keta guztiek ezarri beharrezkoak izango dira.
- Euskal Administrazio Publikoetan sartzeko aukeraketa – aldiako epaimahaietan Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeari dagokion ordezkotzaren kaltetan gabe, erakunde horretako ordezkari bati zango da epaimahaikide deian eskatutako hizkuntz eskakizuna egiaztatze saioetan. Lanpostuak betetzeko lehiaketak epaitzeko batzordeen osaketan ere, ordezkotza hori, ondorio beretako, beharrezko izango da.

Bestalde, 67/2003 Dekretuak, martxoaren 18koak, euskararen erabilera Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuan normalizatzeko denak bere 25.artikuluari jasotzen duenez, hizkuntza eskakizunak egiaztatuko dira, langileak hartzeko hautaketa – prozesuetan, lanpostuak betetzeko prozesuetan eta Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuen aldi baterako lanerako zerrendetako langileentzat berariaz egiten diren proben bidez. Hizkuntza eskakizunak egiaztatze probak Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak xedatutakoaren arabera egingo da.

Laburtuz, HAAE da hizkuntz eskakizunak egiaztatze azterketak prestatzen dituena eta zuzenketarako irizpideak ezartzen dituena.

HAAErekin harremanetan jarriz gero, azterketa ez gainditzearen inguruko arrazoiak ezagutzeko eskubidea dagokizu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Biztanleria Aktiboaren Inkestari buruzko galdeketa egiteko deitu izan diote herritarrari EUSTATen izenean jarduten duen enpresa batetik. Lehenengoz deitu ziotenean euskaraz egiteko eskatu zien, baina euren esanetan, zerbitzu hori goizez baino ez zen eskaintzen eta bera arduratu beharko zen hara deitzeaz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde autonomiadunak

Erakundea: EUSTAT, Euskal Estatistika Erakundea

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Hasteko barkamena eskatu nahi diot "Biztanleria Jardueraren Arabera"ren inkesta egin behar izan duenari. Inkestak erantzutea dakarren zama ezagutzen dugu eta beti ere gauzak errazten saiatzen gara. Eustat-ek bere eguneroko jardunean, inkestak egitea du helburu nagusien artean. Inkestak egitea gure jardueren ardatzetariko bat da eta betiere lan hori modu hobereanean gauzatzeko baliabideak jartzen ditugu. Hala ere, sarritan gure landa-lanak (inkestak batez ere) egiteko kanpoko enpresetara jo beharra daukagu. Halakoetan enpresa horiei guk geuk daukagun kontu eta arreta berdina izateko exijitzen diegu. Honako kasu honetan aldiz, ematen du gauzak ez direla izan guztiok nahi bezala. Egia da batzutan zaila dela euskaraz ari diren inkestatzaileak eguneko ordu guztietan zehar prest edukitzea. Baina arazorik balego malgutasun minimo batekin konpontzeko aukerak bilatu behar dira. Alde horretatik, "Biztanleria Jardueraren Arabera"ren inkestan parte hartzen duen enpresari gure kezka azaldu dizkiogu. Beraz, aurrerantzean kexa honen kasuaren antzekorako egoerei aurre egiteko beharrezkoak diren baliabideak jarriko ditugu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Irungo anbulatorioan eta Bidasoa eskualdeko ospitalean egon den bitartean 8 funtzionariokin izan dituen harremanak gaztelaniaz izan dira (medikuak, erizainak, administratiboak) eta beste birekin izan dituenak euskaraz (informazio bulegoko langileak). Idatziz eman dioten informazio guztia, orri bat izan ezik, gaztelaniaz zegoen eta larrialdi seinale guztiak gaztelaniaz hutsean zeuden.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia eta harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 67/2003 Dekretuan, martxoaren 18koan, euskararen erabilera arautzen duena, 11.2.c artikuluan, herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetzako langile batengana, nola jokatu behar dugun esaten digu, alegia, langile horrek euskaraz ez badaki, langile elebidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko. Gure langileek ezagutzen dute Osakidetzan euskara arautzen duen dekretua eta honekin batera Eskualdeak egin zuen Euskara Plana. Beste alde batetik, idatziz ematen dugun informazio estandarizatua elebiduna da. Informazio individualizatua idatziz jartzerakoan arazo gehiago edukitzen dugu, horregatik euskaraz nahi izanez gero, Harrera Unitatean informatuko zaio, zerbitzu hori zeinek ematen dion.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bilboko aireportuan errotulu edo seinaleak gaztelaniaz, ingelesez eta euskaraz daude, baina euskarazkoak gaizki daude idatzita. Adb. ekipaiaren ordeaz, bagajea edo ekipala.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: AENA, Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: AENAK 1995eko uztailaren 5ean kontsulta egin zion Eusko Jaurlaritzako Kultura Saileko Hizkuntza Politikarako Idazkaritzari, aireportuetan ezarri beharreko seinaleen testuetan euskarazko kontzeptuen inguruan. Hauen itzulpena jaso ondoren 1995eko irailaren 21ean aplikatu ziren.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: A8 autopistan Erletxeko birbilgunean, Durangora bidean kartel batzuk daude, eta euskaraz egon arren gaizki idatzita daude, "ASTIRAGOA" jartzen duelarik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Bizkaiko Foru Aldunda

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Seinaleak 2007ko otsailaren 2an aldatuak izan dira akatsa zuzenduz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Donostiako aurrezki kutxa bateko bulegoan bere hizkuntza eskubideak urratzen direla kontsideratzen du, ez dagoelako arreta euskaraz jasotzeko aukerarik. Langile euskaldun bakarra omen dago eta leihatilak automatikoki esleitzen direnez ez dago honekin arreta aukeraterik. Gainera langile erdaldunen jarrera ez da zuzena euskaraz zuzentzen zatzaizkienean bezeroak.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Bezero bakoitzari modu automatikoan esleitzen zaio leihatila, baina dagoeneko aspaldi samar ere bada prozedura berri bat prestatu genuela, hizkuntza edo beste zenbait arrazoi tarteko (amaitu gabeko eragiketak burutzea, etab.), bezeroak enplegatu jakin batekin hitz egin nahi duenean, hura dagoen leihatila aukeratzeko aukera ematen duena. Pozedurak honetan datza: • Bezeroa bulegora sartzen denean, makina banatzaileak ematen dion txartel zenbakiduna jasotzen du.
• Aurreko bezeroari arreta eman ahala, hurrengoei deitzen zaie, dagokion leihatila esleitzuz eta arreta emango zaien leihatilaren zenbakia pantailan islatuz.
• Bezeroen batek, dena delako arrazoiengatik, arreta ez baldin badu esleitu zaion leihatilan hartu nahi, aditzera eman besterik ez du bertara iristen denean. Honako hiru aukera hauek ditu orduan enplegatuak:

- Bezeroa hartu, arreta berak eman behar dionean.
- Hurrengo bezeroari deitu, deitutako zenbakiaren jabeak alde egiten badu.
- Leihatilaz aldatzeko gestioak egin.

• Azken aukera hori oso erraza da. Bezeroak arreta zein leihatilatan hartu nahi duen adierazten dionean enplegatuak leihatila horri dagokion tekla sakatuko du.
• Leihatila hori libre geratzen denean, eta bertako enplegatuak hurrengo bezeroari deitzeko tekla sakatzen duenean, leihatila horretan artatua izan nahi duela jakinarazi duen bezeroari esleituiko zaio txanda. Bestalde, aurrezki kutxa honen baitan belaunaldi arteko errelebo garrantzitsua ari da gauzatzen, gaur egun enplegatu gazte asko sartzen ari baita gurera lanera, eta lankide berrien hautaketarako darabiltzagun irizpideen arabera, dagoeneko elebidunak dira Gipuzkoan sartzen ari diren enplegatu guztiak.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Zinea asko gustatzen zaio eta bere seme alabei zaletasun hori transmititzeko, hizkuntza arazoak direla eta ezinezkoa egiten zaio. Lotsagarria iruditzen zaio, bertan Euskal Herrian egindako filmak azpi-idatziekin (gaztelera) etortzea eta beste guztiak gaztelera hutsean. Egoera honen aurrean euskal erakundeen erantzukizunak zertan datzan galdetzen du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Bestelakoak

Erantzuna: Zinea ekimen pribatu bat da, bere baitan biltzen diren ekintzak (sortze, ekoizpen, banaketa, emanaldiak) ekimen pribatuetan sustatzen dira. Eusko Jaurlaritzak, zinemak dituen une orotan euskararen presentzia bermatzea bultzatzen du. Horretarako urtero banatzen dituen diru laguntzetan, eta batez ere, beherago aipatzen diren bi Aginduetan euskararen presentzia eta erabilera sustatzeko hainbat tresna jartzen ditu enpresen eskuetan. 1. Agindua (2007ko ekainaren 13an EHAAan argitaratua) Kultura sailburuarena, euskarara bikoiztutako edota azpidatzitako ikus-entzunezkoetan ekoizpenen estreinaldiak eta horien DVD formatuko banaketa komertziala sustatzeko ekimenetarako diru laguntzak nola eman arautzen duena (Zinema euskaraz). 2. Agindua, 2007ko apirilaren 11koa, Kultura sailburuarena, ikus-entzunezkoen arloan sorrera, garapen eta produkzioaren aldeko diru laguntzetarako deialdia egiten duena (2007ko maiatzak 7an EHAAan argitaratua). (Euskarazko ekoizpenak sustatzen dituena). Konkreteki, Zinema Euskaraz aginduarekin Kultura Sailak Euskal Autonomia Erkidegoko zine-areto komertzialetan euskarazko filmen eskaintza eta euskarazko zinematografi produktuak DVDtan izatea bultzatu nahi du. Asmo hori egia bihurtzeko, agindu honen bitartez, beharrezkoa da zine eta DVD enpresa banatzaileei pizgarriak eskaintzea, aipatutako ikus-entzunezko produktuak euskaraz bikoizteak edo azpigituluak jartzeak sor diezazkiekeen errezeloak, batez ere diruari dagokionak, ekiditeko. Diru laguntza hauek 2000. urtean hasi ziren ematen. Urte hauetan estreinatzeke ziren 53 film luze euskaratu dira.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Zuzeneko arreta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bilboko epaitegiko Jakinarazpen Egintzen Zerbitzutik komunikazio bat jaso du eta hau gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Euskal Erkidego Autonomoko bulego judizialean badauzkate inprimaki normalizatu elebidunak. Hala ere, dagokion jakinarazpena zein motatakoa den zehaztu ostean, ez dagoela normalizatutako dokumentu sortaren artean ohartu gara. Hau guztia berretsita, dagokion Zerbitzu Orokorrari jakinarazi diogu gertatutakoa eta epe labur batean eredu elebiduna helaraziko zaio zerbitzu horretan diharduten langileek aurrerantzean berori erabil dezaten.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saileko norbaitekin eskatuz gero, euskaraz ez dakien langilea jartzen da. Gaztelaniaz ez duela nahi behin eta berriro esan ezean, gaztelaniaz hitz egiten dute. Gainera sail horretako teknikoek, abokatu, ingeniariak... ere ez dakite euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Egia da Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saileko atal batzuetan euskararen egoera ez dela nahi bezalakoa. Bestalde, kontuan izan behar da arlo batzuetan zailtasun bereziak daudela bertako langile ugari estatuko administrazioetik transferituak direlako, Uren arlokoak hain zuzen ere. Badira euskarazko klasetara joaten diren langileak baina hizkuntza gaitasuna ez da egun batetik bestera lortzen. Bestalde, euskara klasetara joatea borondatezkoa da eta ez daukagu horiek behartzeko ahalmenik. Beraz, arazoak ez dauka konponbide erraza. Edonola ere, gure Saila ari da bere esparruan euskara sustatzeko ahaleginetan, eta ahal dituen baliabide guztiak jartzen ditu bertako langileak euskaldundu daitezen. Langile mordoska dago euskaraz moldatu edo oso ongi aritu daitekeena, baina ez guztiak; eta neurriak hartu baditugu ere herritarrekin harreman zuzena izan dezaketen langileak euskaldunak izan daitezen, ezin berma genezake, tamalez, herritar orok saileko edozein langilerekin euskaraz mintzatzeko duen eskubidea. Nolanahi ere, dudarik ez zian horrelako gertaerak saihesteko bideak jorratzen saiatuko garena. .

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bilboko Larrako AEK Euskaltegiko irakasleak lanera iristean norbait euskaltegian sartzen saiatu zela konturatu ziren eta hori dela eta 092 telefonora deitu zuten, Udaltzaingoan salaketa jartzeko asmoz. Telefonoa hartu zuena gaztelaniaz entzutean, irakasleetako batek mesedez euskaraz hitz egiteko eskatu zion eta oso zakar ezetz erantzun zion, zerbait nahi bazuen gazteleraz izan behar zuela, eta orduan euskaraz zekien norbaitekin jartzeko eskatu zion eta berriz ere ezezkoa eman zuen, ez zegoela euskaraz zekien inor erantzunez. Ondoren ikuskatzera joan ziren udaltzainak ere gaztelaniaz zekiten bakarrik, baina gutxienez hauek ez zuten telefonokoak bezala, zakar jokatu.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Bilboko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Udaltzaingoaren zuzendaritzari gogoratu zaio Udal esparruan indarrean dagoen Euskararen Erabilera Planak ezartzen duena: herritarrak erabakitako hizkuntzan eman behar dela zerbitzua, ahoz nahiz idatziz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bizilagun Zerbitzura, jabetza horizontalaren eta hiri errentamenduen zerbitzu publikora bertaratu da, zehazki Gipuzkoako ordezkartzara, eta ez du euskaraz dakien inor aurkitu. Gaztelaniaz egin behar izan ditu egin beharreko guztiak. Ondoren abokatu batekin harremanetan jartzerakoan abokatu euskalduna nahi duela adierazi du eta ez dagoela euskaraz dakienik argitu diote.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaiza: Konponbidean

Erantzuna: Bizilagun zerbitzua orain dela gutxi txertatu da sail honetan, izan ere, bertan dauden langileak Jabetza Ganbaratik etorritakoak dira. Langile horiek betetzen dituzten lanpostuak oraindik ere ez daude guztiz biribilduta, eta ez daukate ezarrita ez hizkuntza eskakizunik, ezta derrigortasun datarik ere. Sail honen asmoa da etorkizunean, zerbitzu horretako lanpostuak erabat zehaztea beharrezkoak diren baldintza guztiak (euskara irizpideak barne) bete ditzaten. Beraz, oso kontuan hartuko ditugu egindako oharrak, eta euskara arloan aurrera egiten saiatuko gara.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Sailaren Gipuzkoako Ordezkaritzan ez dago euskaraz dakien langilerik, eta ondorioz herritarrak ezin du euskarazko arretarik jaso. Adierazi digunez, Gipuzkoako Ordezkaritzako Sail horretan euskaraz dakiena zuzendaria da, eta honek batzuetan izaten duen idazkaria. Gutxi batzuekin euskaraz hitz egin daitekeen arren, gehienek ez dakite euskaraz. Herritarrak ez dakizki langileen izenak baina, dioenez urteak dira egoera horrela dagoela askotan salatu izan baitu.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Egia da Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saileko atal batzuetan euskararen egoera ez dela nahi bezalakoa. Bestalde, kontuan izan behar da arlo batzuetan zailtasun bereziak daudela bertako langile ugari estatuko administrazioetik transferituak direlako, Uren arlokoak hain zuzen ere. Badira euskarazko klasetara joaten diren langileak baina hizkuntza gaitasuna ez da egun batetik bestera lortzen. Bestalde, euskara klasetara joatea borondatezkoa da eta ez daukagu horiek behartzeko ahalmenik. Beraz, arazoak ez dauka konponbide erraza. Edonola ere, gure Saila ari da bere esparruan euskara sustatzeko ahaleginetan, eta ahal dituen baliabide guztiak jartzen ditu bertako langileak euskaldundu daitezen. Langile mordoska dago euskaraz moldatu edo oso ongi aritu daitekeena, baina ez guztiak; eta neurriak hartu baditugu ere herritarrekin harreman zuzena izan dezaketen langileak euskaldunak izan daitezen, ezin berma genezake, tamalez, herritar orok saileko edozein langilerekin euskaraz mintzatzeko duen eskubidea. Nolanahi ere, dudarik ez izan horrelako gertaerak saihesteko bideak jorratzen saiatuko gara.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Aurrezki kutxa baten internet bidezko banku zerbitzuek ez dute euskarazko bertsiorik, eta bai bertsio katalana eta ingelesa, era honetan bere hizkuntza eskubideak urratuz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Denbora da erakunde honetan euskarazko bertsioa lantzen ari garela, eta urte honetako azken hiruhilekoan erabiltzeko bezala egongo dela uste dugu (2007).

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bilboko Udalaren web gunean dauden Udalbatzaren aktak gaztelaniaz baino ez daude. Bilboko eskaldunek udaleko aktak euskaraz kontsultatzeko aukera izan behar dutela deritzo.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Bilboko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Bilboko Udalean egiten diren batzarren aktak batzarrean erabilitako hizkuntzan jasotzen dira, normalean gaztelaniaz, inoiz ez euskaraz ere. Dena dela, bertan hartutako erabakien zabalkunde ofiziala egiten denean hizkuntza ofizial bietan idazten da agiria. Honen adibidea, astero-astero Gobernu Batzarrek hartzen dituen erabakien zerrenda, komunikabideei igortzen zaiena.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Lehendakaritzaren egoitzara joan zen bilera batera. Sarrera kontrolean zegoen ertzainari euskaraz zuzendu zitzaion. Hark gaztelaniaz erantzun zion eta elkarrizketak gaztelaniaz jarraitu zuen harik eta kontroleko gestioak bukatu arte. Bukatzean herritarrak gaztelaniaz galdetu zion bilera izan behar zuen pertsonagatik eta ertzainaren erantzunak harri eta lur utzi zuen, honek "en cristiano por favor" erantzun baitzion. Itxuraz euskaraz ari zitzaioela iruditu zitzaion. Ertzainak emandako erantzuna iraingarria iruditu zitzaion herritarrari.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Jakinarazi behar dizugu diziplina – espedienteak ikuskatzeko eta bideratzeko ardura duen organoak ikerketa – eginbideak gauzatu dituela. Horietatik ondorioztatu da deskribatutako jokabidea Diziplinazko Araudiaren 10.5.artikuluak barne har dezakeela; izan ere, hutsegite arintzat jotzen du honakoa: "...Herritarrekiko edo beste Segurtasun Indar eta Kidegoetako kideekiko zuzentasunik ez, larriagotzat jo ez dadinean". Horren ildotik, Araudi horren 31.1.artikuluan honakoa xedatuta dago: "Zigorra jartzeko gaitasuna duen organo berberak izango dute diziplinazko prozedurari ekiteko gaitasuna"; eta 56.2.artikuluak, berriz, beste hau dakar: "Hutsegite arinengatik zigorrak jartzeko, aurreko organoek gain (Herrizaingo sailburua, Segurtasun sailburuordea), hutsegileek lan egiten duten unitate edo tokietako Buruzagiak...". Hori dela eta, informazio hau ertzaina atxikita dagoen unitateko buruari helarazi zitzaion, dagozkion ondorioetarako.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gasteizko Lakuabizkarrako Osasun Zentroan pediatriako mediku euskalduna eskatu zuten. Bertako langileek ez zekiten bertako mediku pediatrek euskaraz dakiten ala ez, eta langile ezberdinei kontsulta egin ondoren, euskaraz ez zekitela azaldu zioten. Egoera horren aurrean herritarrak zein aukera duen argitzen ere ez zuten jakin.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 7/2003 Dekretuak, martxoaren 18koak, Osakidetza – Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko denak finkatutako lehentasun, helburu eta oinarriak kontutan hartuta Arabako Eskualdeak hizkuntza formakuntzaren inguruko beharrak aztertu zituen. Biztanleria euskalduna eta pazienteen zenbatekoa kontutan izanik, osasun arloko profesionalen %20ari derrigortasun data ezarri zitzaien eta era honetan, 8 pediatra, 19 famili mediku eta 28 erizainei derrigortasun data ezarri eta formazioa eman zitzaien. Une honetan Arabako Eskualdeak haur arreta elebiduna eskaintzen du honako unitateetan: Abetxuko, Alde Zaharra, Aranbizkarra I, Lakuabizkarra, Sansomendi eta Otxandioko, Legutianoko eta Ubideako osasun zentroetan. Epe laburrean arreta elebiduna eskainiko da Habana, San Martin eta Aguraingo unitateetan. Hortaz gain, protokolo bat ezarria dugu hizkuntza arrazoiengatik medikuz aldatzeko egin beharreko izapideak errazteko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bilboko CORREOS-eko posta bulego bateko hainbat karteletan euskara agertzen den arren, horretan dauden erabiltzaileei zuzendutako kartel gehienak gaztelania hutsean daude. Badirudi kartel gehienak langileek idatzirikoak direla: "RESPETAN LOS TURNOS", "COJAN LA VEZ...".

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Correos y Telégrafos, S.A

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Kartelak indarrean dagoen araudira egokitzeari ekin diote.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzak deitutako oposaketetan aurkeztu ahal izateko, eskabidea internet bidez egitean, euskarazko bertsioan arazo edo akatsak planteatzen dira. Azkenean gaztelaniaz bete behar izan du eskabidea herritarrek. Ez dio onartu jaiotze data euskaraz. Hortaz gain, euskarazko bertsioan gauza asko gaztelaniaz datoz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Jaiotze datari dagokionez, informatikako arduradunak aztertzen ari diren arazo bat da, sistemaren formatu ezberdinen konpatibilitatearekin zerikusia duena. Ez da nahita egindako akatsa izan, baizik eta azken unerarte saihestea saiatu den hutsunea. Gazteleraz agertzen diren zenbait datuei dagokienez, saiatuko gara hauek lehen bai lehen eguneratzen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Erletxeko biribilgunearen ondoan, Durangora bidean, kartel bi daude alderik alde aspalditik (3-4 urte). Bietan jartzen du "ASTIRAGOA" "ASTIROAGO" behar lukeen lekuan.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Bizkaiko Foru Aldundia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Seinaleak 2007ko otsailaren 2an aldatuak izan dira akatsa zuzenduz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Hezkuntza Saileko langile batek baino gehiagok ez du gaitasunik jendea euskaraz erantzuteko. Kontuan izanik, zerbitzu publikoa dela eta herritarren eskubidea dela ofiziala den edozein hizkuntzan jardutea, uste du langile guztiek euskara jakin beharko luketela. Horrez gain, ordezkapenatarako izangaiei laguntzeko ez dute behar besteko informaziorik eta askotan ezta jarrera egokirik ere. Ez dira gai izan herritarren zalantzak argitzeko ezta egindako eskabidearen ziurtagiria emateko, beste batzuei eman dietenean.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaita: Bestelakoak

Erantzuna: Lurralde ordezkaritza honetan, hizkuntza normalizazioari dagokionez, Informazio Atala herritarrengandik hurbilen dagoen atala izanik, lehentasunezko atala dugu. Horregatik, 6 langile horietatik 5ek 2.HE egiaztatuta dute, eta batek ez, adinagatik salbuetsita baitago. Beraz, 6 langile horietatik 5ek herritarrek aukeratzen duten hizkuntzan atenditzen dituzte, edo atenditzen ahalegintzen dira. Euskaraz atenditzeko gai ez den langilearen kasuan, herritarrek euskaraz atenditua izateko eskatuz gero, ondoko leihatilara joateko aukera ematen die, ondokoak euskaraz atenditu ahal izango baitute. Lan karga dela medio laguntzera joaten diren langileen kasuan, salbuespeneko egoera izanik, eta egunean - egunean ezberdinak direnez, ez dugu modurik jakiteko zein hizkuntza maila dute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Hezkuntza Saileko langile batek baino gehiagok ez du gaitasunik jendea euskaraz erantzuteko. Kontuan izanik, zerbitzu publikoa dela eta herritarren eskubidea dela ofiziala den edozein hizkuntzan jardutea, uste du langile guztiek euskara jakin beharko luketela. Horrez gain, ordezkapenatarako izangaiei laguntzeko ez dute behar besteko informaziorik eta askotan ezta jarrera egokirik ere. Ez dira gai izan herritarren zalantzak argitzeko ezta egindako eskabidearen ziurtagiria emateko, beste batzuei eman dietenean.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaita: Bestelakoak

Erantzuna: Lurralde ordezkaritza honetan, hizkuntza normalizazioari dagokionez, Informazio Atala herritarrengandik hurbilen dagoen atala izanik, lehentasunezko atala dugu. Horregatik, 6 langile horietatik 5ek 2.HE egiaztatuta dute, eta batek ez, adinagatik salbuetsita baitago. Beraz, 6 langile horietatik 5ek herritarrek aukeratzen duten hizkuntzan atenditzen dituzte, edo atenditzen ahalegintzen dira. Euskaraz atenditzeko gai ez den langilearen kasuan, herritarrak euskaraz atenditua izateko eskatuz gero, ondoko leihatilara joateko aukera ematen die, ondokoak euskaraz atenditu ahal izango baitute. Lan karga dela medio laguntzera joaten diren langileen kasuan, salbuespeneko egoera izanik, eta egunean - egunean ezberdinak direnez, ez dugu modurik jakiteko zein hizkuntza maila dute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: XII. Kalitatearen Europar astean parte hartzeko, erakunde antolatzaileak prestatutako internet bidezko formularioa bete behar da eta hau gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Erakunde honek euskararen sustapen eta normalkuntzan lanean dihardu eta barkamena eskatzen dute idatzia gaztelaniaz egoteak sorrarazi zitzakeen eragozpenengatik. Zenbaitetan, idatzi batzuk euskaratzen dituzte baina beste batzutan, lan pilaketa edo presa dela medio gaztelaniaz iristen zaizkienak dauden bezala jartzen dituzte. Baina euskararekiko konpromisoa dutela adierazi digute, eta horren adibide da, abiarazi berri duten hobekuntza taldea, euskararen inguruko gaiak lantzeko eta bideratzeko, hurrengo aldietan gertaera berriro ez emateko irtenbide ezberdinen inguruan lanean dihardutelarik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gipuzkoako Foru Aldundiarekin haur bat umeordetzan hartzeko izapideak egitean, guztia gaztelaniaz egin behar izan dute euskaraz egiteko aukerarik izan gabe (hitzaldiak, psikologoarekin elkarrizketak eta testak, izapideak). Diputaziora telefonoz deitzean ere beti gaztelaniaz erantzun diote nahiz eta herritarrak euskaraz hitz egin. Euskaraz egin dien bakarra etxera joan zitzaien gizarte laguntzailea izan da.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Gipuzkoako Foru Aldundia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Adopzioak konplexutasun juridikoa azaltzen du gaur egun prozesua euskara hutsean burutzeko, baina konponbidea bilatzeko behar diren neurriak aztertzen ari gara.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Azaroaren 30ean Eusko Jaurlaritzak Donostiako Andia Kanean duen bulegoetan izan zen IZENPE txartela jasotzen. Harrerako pertsonak gaztelania hutsean hartu zuen. Beraien arteko harremana egon zen bitartean gaztelaniaz hutsez egin zion langileak, nahiz eta herritarrak euskaraz erantzun. Garbi zegoen euskara bazekiela, primeran ulertzen baitzuen herritarrak esandakoa, baina ez zion euskaraz hitz egin. Barregarria deritzo Kultura Sailak ELEBIDE bezalako zerbitzuak izatea, eta gero Kultura Sailaren bulegoetan harrera ematen duten pertsonak euskaraz ez egitea.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Bideratu gabe

Erantzuna: Zure kexa bideratzeko orduan zalantza baten aurrean aurkitu gara. Bidali zenigun idatzian, IZENPE txartelaren bila joan zinela aipatzen zenuen, baina Kultura saileko langile bat izan omen zen arreta gaztelaniaz eman zizuna. Kontua da txartela ez duela kulturak jaulkitzen. Hori dela eta, ez da oso argi gelditu gertatu zena. Hori argitzerik izango bazenu, ahalik eta datu gehien emanez, eskertuko genizuke. Ondoren, ELEBIDEk ez du erantzunik jaso eta kexa bideratu gabe gelditu da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Gaztelania

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Basauriko Alkateak Udaleko langile batzuei derrigorrezko hizkuntza eskakizuna barkatzeko proposamena eraman zuen udalbatzara eta ez zen onartu. Hala ere, prentsan azaldu zuenez ez zien eskatuko hizkuntza eskakizuna. Diskriminazioa eta hizkuntza eskubideen urraketa eman dela uste du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Basauriko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: Udalak proposamena ezetsia izan zeneko Euskara Batzorde Informatiboaren akta igorri zigun, beraz, printzipioz ez dirudi urraketarik dagoenik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Informazio eta telekomunikazio enpresa bateko arretara deituz gero, euskarazko edo gaztelaniazko arreta aukeratu daiteke. Euskarazko arreta hautatu arren, gaztelaniaz erantzuten dute eta teknikariek pasatzen baldin bazaituzte hauek ere gaztelaniaz egiten dute.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Egoera hori berriz gerta ez dadin bitartekoak jartzen ari gara. Enpresa honi zerbitzua ematen dioten hornitzaileekin hitz egin dugu eta gure prozedurak gogoraraziko dizkiegu, bezeroari berak aukeratutako hizkuntzan erantzun diezaioten. Operadore baten jarduera desegoki eta jakin abten ondorio izan dela arazoa uste dugu, bezeroak nahi duen hizkuntzan erantzuteko bitartekoak jarrita baititugu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Naturgasetik bi gutunazal iritsi zaizkio. Gutunak ele bietan egon arren, horri erantsitako egutegi pertsonalizatuak gaztelania hutsean daude. Enpresak bezeroen izenekin gabonak zorionduz eskuko egutegi txiki batzuk bidali ditu. Bere garaian bezeroak enpresa horrekin euskarazko harremanak izatea aukeratu zuen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Naturgas Energia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Bestelakoak

Erantzuna: Bezeroari bidaltzen zaion informazio komertzial guztia euskaraz eta gaztelaniaz idatzia igortzen da, legeak agintzen duenez. Egutegiaren alde bati buruz ari da bezeroa (gaztelaniazko agur pertsonalizatua du alde horrek). Leku ezagatik egin dugu hori horrela. Berez, Naturgas Energiaren eslogana, justu azpian jartzen dena, euskaraz idatzen da beti : "argia eta gasa". Irtenbide hori geneukan bakarrik, diseinuari zegokionez. Egutegiaren gainerako atal guztiak, hilabeteen izenk eta Telefono Urdinaren eslogana bi hizkuntzatan daude. Bestalde, gogoan izan behar da Naturgas Energiak bezeroei opari ematen diela egutegia, ezin dela beraz, informazio komertzialtzat jo.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gizarte babes eremuko elkarte batek egutegia bidali dio eta guztia gaztelaniaz dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Bidalitako agiria gabonetako postal bat da ez iragarki edo antzeko ezertxo ere eta horregatik adierazitako legezko kasuetatik kanpo dagoela iruditzen zaigu. Hala ere, elkarte honen euskararekiko kezka handia denez, gure iragarki eta erabilitako agiri guztiak elebitan daudela jakinarazi nahi dizugu. Inprenta batean erostiako agiri itxi bat zenez, moldaketarik onartzen ez zuena, ohartuko zinetenez gure logotipoaren alboan elebitan idatzi dugu mezua.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gernikako Epaitegitik jakinarazpen bat jaso du eta hau gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Gernikako epaitegietan 27 zedula mota dauzkate, horietatik 16 ele bietan baino ezin dira emititu, datu basean badaudelako ordezkaturata. Beste 11 zedula hiru bertsiotan daude: ele bietan, gaztelaniaz eta euskaraz. Horregatik, zein zedula mota den zehatzago ez dakigunez, zedula horretaz arduratu den funtzionarioak azken horietako bat emititu duela esan genezake, bertsio elebiduna eta euskarazkoa hautazkoa den horietakoa, eta gaztelaniazkoa aukeratuko zuen agi denez. Bestalde, Gernikako epaitegietan itzultzaile bat dago. Honen zeregina da, herritarrek daukaten eskubidea aintzat hartuta, EAEko edozein hizkuntzatan harrera egin diezaieten, beharrezkoak diren itzulpenak eta interpretatze lanak egitea, prozeduraren idatzizko fasean zein ahozkoan eta deklarazioa hartzean. Azkenik, ez da ahaztu behar Justizia Administrazioarekiko Harremanetarako Zuzendaritzak badaramatzala hiru bat urte euskararen erabilera sustatzeko programak bideratzen Gernikako epaitegietan, eta 2007ko lehenengo hiruhilabetekoan emititu diren dokumentu guztien %46 ele bietan izan direla (14.506 dokumentu) eta gainontzeko %54 gaztelaniaz hutsean (16.952 dokumentu). 2006.urtean, berriz, ele bitan emititu ziren dokumentu kopurua %23koa izan zen. Beraz, 2007ko 1.hiruhilabetekoan ele bitan emititutako dokumentuen kopurua %100 gehitu da aurreko urteko datuekin alderatuta. Hortaz gain astero eskaini dira ahozko gaitasuna hobetzeko moduluak, gaitasuna bera ez ezik, erraztasuna, konfiantza eta motibazioa hobetzea helburu. Epaile eta magistratuei dagokienez, ordea, Zuzendaritza honek euskarazko gaitasuna hobetzeko ikastaroak bideratzen ditu, epaitegietan bertan, halaxe gura duten guztiei.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak energia enpresa baten erabiltzaileen arretarako telefonora deitu zuen 17,15etan, eta arreta euskaraz jaso nahi zuela azaldu ondoren 17,55ak arte telefonotik zintzilik izan zuten inolako azalpenik eman gabe, azkenean euskarazko arreta emateko inor ez zutela adierazi ziotelarik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Espainian ditugun hamar milioi baino gehiago bezero telefono bidez artatu ahal izateko, Iberdrolak 3 plataforma ditu. Hauek Madril, Güeñes eta Valentzian kokaturik daude. Zehazki kasu honetan, Güeñesko gure plataforman 60 langile ditugu euskaraz nahi duena hizkuntza horretan artatzeko. Telefonozko Arreta Zerbitzua antolatuta dagoen moduan, Euskal Herriko bezero baten deia hiruetatik edozein plataformatan jaso dezakegu; bezeroak euskaraz artatzeko eskatzen baldin badu, kasu horretan, bere deia Güeñeseko plataformara bidaltzen dute. Sarean gertakariren bat izaten denean, telefono dei asko jasotzen ditugu eta, gerta litekeena da une zehatzean libre ez egote lankide elebidunik. Kasu hauetan, normalean bezeroak gazteleraz artatzea nahi du, itxoin edo berriz deitzea baino. Halaber, zera adierazten dizuegu: bezeroak eskaturik, gure sistema informatikoak bidaltzen duen informazio guztia (kontratuak, fakturak, etab.) Euskal Herriko bi hizkuntzazko idatziak dira. Euskaraz bidaltzen diguten idazkiak hizkuntza beraz erantzuten ditugu, eta Euskal Herriko kontsumitzaile guztiei bidaltzen zaizkien adierazpenak elebidunez idazten dira.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Produktu katalogo bat gaztelaniaz jasotzen du, eta lehen euskaraz ere bazegoen. Web orria ere gaztelaniaz dago eta informaziorako telefonora deituz gero ez dute arreta euskaraz ematen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Kudeaketaren ardura duen enpresa nazioarte mailako enpresa pribatu bat da eta Madrilen du egoitza. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua arautzen duen abenduaren 22ko 6/2003 Legearen arabera, enpresa ez dago derrigortuta elebitasuna beramtzera, egoitza Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo delako.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ortuellako Udaleko bandoak ia beti gaztelania hutsean daude.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Ortuellako Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Ondoko lerroetan azalduko dizut lehenengo gutuna jaso eta berehala Udalak hartu zituen neurriak zertan diren, gure herriko bizilagunari erabakitakoa jakinarazi diezaiozun. Izan ere, urtarrilaren 25etik aurrera Udalaren Sail guztiek kaleratu beharreko edozein bando, iragarki edo jakinarazpen ofizial oro ele bitan argitaratzeko agindua jaso dute Alkatetzatik. Neurri honek gertatutakoa berriro errepika ez dadin bermatuko duelakoan gaude.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Udaletik iristen zaizkion gutun guztietan bere helbidea gaztelaniaz dator eta berak euskarazko izen ofiziala agertzea nahiko luke, 2003ko abenduan udalbatzan onartutako alegia. Herritarrak hori horrela izan zedin eskaera burutu zuen Udalean behin baino gehiagotan, eta eroldan horrela jaso zegoela adierazi zioten arren, oraindik ere gazteleraz jasotzen ditu. Gai honek alboko kalteak eragin dizkio, isunak direla eta, jaso beharreko (eta jaso ez dituen) diru laguntzak direla eta... Ondorioz, bai ahozko eta bai idatzizko harreman ezberdinak izan ditu Udaleko sail ezberdinekin; eta ahoz gaia konponduta dagoela esan dioten arren, idatziz ez du inoiz erantzunik jaso, eta ahoz esandakoa ere ez da betetzen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Bilboko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzun gabe.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Igogailuen ikuskapenak egiten dituen enpresa batek ahozko harremanetan gaztelania erabiltzen du eta idatzizko zereginetan zenbaitetan gaztelania hutsean iritsi zaizkio idatziak eta beste batzuetan agiri batzuk euskaraz eta beste batzuk gaztelaniaz, denak nahastuta.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: www.galdakao.net gaztelaniaz dago lehen sarreran. Euskaraz ikusteko aukera orriaren oinean agertzen da eta bilatu beharra dago. Hau dela eta kexa aurkeztu zuen web gune horren bitartez euskara aukeratu eta gero eta kexa idazteko kutxatxoaren zuzentzaile ortografikoa gaztelaniazkoa zen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Galdakaoko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Galdakaoko Udalaren web orriari dagokionez ez dugu kexarako oinarririk aurkitu. Froga egin dugu eta gaztelarazko bertsioa aurrean izanik, behin euskarazko bertsioa aukeratu ondoren leihoa itxi eta berriro zabalduz gero euskarazko bertsioa mantentzen da (egin froga); web gune bat diseinatzerakoan hizkuntzetako batean agertzea konfiguratzeko da, eta ondoren erabiltzaileak erabili nahi den hizkuntza aukeratzen du. Honela ondorengoetarako aukeratutako hizkuntza hori konfiguraturik gelditzen da, erabiltzaileari web gunea irekitzen duen bakoitzean berak aukeratutako hizkuntzan agertuko zaiolarik. Bestalde, kexa edo erreklamazioa jartzeko aukerak ez dugu zuzentzaile ortografikorik aurkitu. Baliteke zure nabigatzaileak ematen dizun aukera bat izatea, edozein unetan erabili dezakezuna, baina ez da Galdakaoko Udalak ezarritako zuzentzailea.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Galdakaoko osasun zentroko aparkalekuaren berri ematen duen trafiko seinalea gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Galdakaoko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: Lehengo seinale zaharra, gaztelania hutsez zegoena, aldatu egin da, eta, orain P batekin aparkatu daitekeela adierazten duen seinalea jarri dugu. Seinale honekin nazioarteko arau guztiak betetzen omen dira, eta, beraz, guztiontzako balio omen du.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Loiuko Udalak bidalitako gutun bat jaso du eta gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Loiuko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Bideratu gabe

Erantzuna: Herritarrari datu gehiago eskatu genizkion, kexa ez zelako zehatza eta ez du erantzun, beraz, bideratu gabe gelditu da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Donostiako Ospitalera joan zen. Bai harreran eta bai larrialdietan gaztelaniazko arreta jaso zuen. Ondoren medikuarekin euskaraz hitz egin arren honen laguntzailearekin ez zuen posible izan. Beste mediku batzuekin ere egon zen eta gaztelaniaz hitz egin behar izan zuten.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: ELEBIDEk emandako datuengatik badirudi pazienteak ginekologia larrialdietan izan zela, eta unitate horretako buruak azaldu digu aipaturako egunean eta ondokoetan langile titularren baja ugari egon zirela, eta, orain arte aldi baterako ordezkoei hizkuntza eskakizuna eskatzen ez zaienez, ziur aski une hartan ohi baino murriztuago egongo zen zerbitzuko enplegatu euskaldunen kopurua. Zerbitzuko arduradunek barkamena eskatu nahi diote kaltetuari normalean ospitaleko harrera guztietan langile euskaldunak jartzen diren arren, batzuetan, batez ere azken momentuko ordezkapenak egin behar direnean, egoera ezin da guztiz kontrolatu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzak deitutako EPE 2006 dela eta, eskabidea internet bidez egiteko aukera ematen du, baina ordainketa egiterakoan, euskaraz eta gaztelaniaz egiteko aukera ematen badu ere, gaztelania hutsean dago. Bestalde, eskabidea betetzeko euskarazko formularioan ikasketa tituluaren espedizio data galdetuta, ordena honetan (UUUU/HH/EE) betetzeko eskatzen badu ere, ez du uzten eta azkenean gaztelaniazko eran bete behar da.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Orria bakarrik gaztelaniaz agertzearen arrazoiek informatika ez beharretan daukate beren jatorria. Bere garaian, bi hizkuntzetako formatodun orriak sartzea zen asmoa. Baina ezinezkoa suertatu zen aplikazioa daraman zerbidoreak ez duelako uzten formato bat baino gehiago sartzen. Bestetik, ikasketa tituluaren espedizio data sartzeko bakarrik gaztelaniazko formatoan agertzeari dagokionez, gure informatika sailari jakinarazi diogun kontua da eta hurrengo aldietan berriro ez emateko irtenbide ezberdinak lantzen ari dira.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: EHUko udako ikastaro batean parte hartu du. Berriki hartu du ikastaroaren matrikula gastuei buruzko faktura, eta hau gaztelania hutsean dago. Iaz gauza bera gertatu zitzaion, eta UPV/EHUk kexa bat aurkeztu zuen. Hala ere, aurten ere berdin jaso du, gaztelaniaz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Beste herri administrazioak

Erakundea: UPV-EHU

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Adostasun osoa azaldu dute kexarekiko, dokumentu eta agiri guztietan bi hizkuntza ofizialak erabili behar dituztela uste baitute. Gainera, inprimaki eta agiri guztiak berrikusteari ekin diote, eleaniztasunarekiko jarrera betetzen ote den ziurtatzeko. Eta azkenik, herritarrarekin izandako hutsegitea jada konpondu dutela adierazten digute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak merkatal gune bateko denda batean arazoa izan zuen dendariarekin ordainketa euskal nortasun agiri bidez egin nahi zuelako. Dendariak ertzainei deitu zien, eta hauek iristean herritarra euskaraz zuzendu zitzaien. Ertzain batek oso modu txarrean eta irainduz gaztelaniaz hitz egiteko obligazioa zuela adierazi zion herritarrari. Honek legezko betebeharrak ezagututa, dendaria ez zegoela euskaraz hitz egitera behartuta azaldu zion, baina bai eurak; gainera, legez euskaraz ez baldin badakite, eta herritarrak euskaraz hitz egin nahi badu, dakien ertzain bati deitu behar diotela adierazi zion. Ertzainak euskaraz bazekiela erantzun zion baina ez ziola egingo. Ertzainek bere datuak jaso zituzten eta hurrengoan ertzainetxera eramango zutela jakinarazi zioten.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Bestelakoak

Erantzuna: Ertzaintzaren baliabidea dendara iritsi zenean herritarrak arreta euskaraz jasotzeko eskubidea erabili nahi zuela adierazi zion agenteei. Lekuko baten arabera, agenteak euskaraz zein gaztelaniaz hitz egingo zuela erantzun zion, eta ez zion euskaraz hitz egiteari uko egin, izan ere, uneren batean hizkuntza horretantxe mintzatu zen. Halaber, jardueraren bilakaerari dagokionez, eta lekukoaren arabera, herritarraren jarrera desegokia eta errespetugabea izan zen. Hala ere, herritarraren jarrera alde batera utzita, nabarmendu beharra dago arreta hautatutako hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea duela, kasu honetan euskaraz. Sail hau, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin batera, Ertzaintzaren erkidegoa euskalduntzeko egitaraua ari da garatzen; egitarau horren xedea herritarrei norberak hautatzen duen hizkuntza ofizialean jaramon egitea da. Jakina da prozesua motela dela, mailaz - maila burutu beharrekoa eta egun, oraindik, osatu gabe dagoela; dena dela, hori gorabehera, jakin ezazu helburu hori lortzeko etenik gabe eta era iraunkorrean lanean ari garela, berriaz zaintzen ditugula herritar horien guztien eskubideak jagotzeko, hizkuntzaren arloko eskubideak barne.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Europako Osasun Txartela jaso berri du Bizkaiko ordezkari batzuek eta hau gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Estatuko Administrazio Orokorra

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: Kasu honetan irailaren 17ko, 1465/99 Errege Dekretua betetzen da, bertan hizkuntza koofizialen erabilera inprimatutako materialean eta eredu normalizatuetan arautzen delarik. Zentzu honetan aipatu behar da, Europako Osasun Txartela ez dela errege dekretuak araututako kategorietan barneratzen departamentu edo unitateko arduradunen esku utziz erabakia. Gainera, ez dugu kontsideratzen Europako Karta urratzen denik, Instituto honek herritarren esku jarritako formulario eta idatzi administratiboetan Estatuko hizkuntza koofizialak erabiltzen dituelako. Europako Osasun Txartela zuzenean eskatzen da inolako inprimakirik bete gabe eta herritarren ohiko egoitza kontutan izan gabe.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Tolosako ertzain etxean ez dute euskaraz artatzen, gaztelaniaz hitz egiteko eskatzen dute.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Herrizaingo Saila Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin batera Ertzaintzaren erkidegoa euskalduntzeko egitaraua garatzen ari da; prozesua motela izan arren, lanean dihardute etenik gabe.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Abadiñoako Udalaren zigilua daramaten kartelak gaztelania hutsean daude. Euskarak presentzia urria du udal aldizkarian. Udaetik jasotzen dituen ordainagiriak gaztelania hutsean daude.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia eta harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Abadiñoako Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Gobernu talde berria Udalaren adierazpen guztiak hizkuntza ofizial bietan jasotzearen aldekoa da, eta horretara zuzenduko du bere jarduera. Aipatu, kexa udal hauteskundeetan aurretik zegoen gobernuari luzatu zitzaioala erantzunik jaso gabe.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: 2004ko azaroan ekin zion enpresa batek Eusko Jaurlaritzako Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Sailarentzat Hizkuntza normalkuntzaren alorreko sorospen teknikoko lanak burutzeari eta gaurdaino horretan dihardute. Kontratazioaldi bakoitzean, dokumentazio ugari gaztelera hutsean jaso dute, hauen artean azpimarratzekoak baldintza administratiboen klausula-pleguaren karatula, baldintza administratiboen klausula-plegua eta oinarri teknikoen plegua. Ez da kontratazio espedienteen plegu eta agiriak gaztelania hutsez jasotzen dituzten lehen aldia, baina Justizia, Lan eta Gizarte Segurantzza Sailaren proiektuaren eta sinatutako kontratuen xedea kontuan hartuta, beraien hizkuntz eskubideak urratzen direla pentsatzen dute.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Otsailaren 9an posta elektronikoko bidez bi mezu jaso zituzten Hizkuntzalaritza Programako ikasleek doktoretza programako zuzendaritzatik. Mezuak zenbait kurtsoen gorabeherak aipatzen zituzten: ordutegia, atzerapenak...eta hauek gaztelania hutsean zeuden.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Beste herri administrazioak

Erakundea: UPV-EHU

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: ELEBIDEn ez genuen erantzunik jaso baina ondoren herritarrak adierazi zigunez, azken hilabeteetan informazioa bi hizkuntzetan bidaltzen hasiak ziren.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Zamudioko osasun-zentrora deitu du, alabaren pediatrarekin hitzordu bat aldatzeko asmoz. Telefonoa hartu duenak herritarra euskaraz hasi denean, "en erderas, por favor" esan dio. Euskaldunik ez ote zegoen galdetu dio, eta berak "sí, pero ahora no" erantzun dio. Nahiko zakarra izan da, gainera. Hitzordua aldatzeko gaztelaniaz egin behar izan du azkenean.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Alabarentzat eskatutako beka dela eta Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saitetik jaso duen erantzuna gaztelania hutsean dago. Bekaren inprimakia ele bietan dago, euskarazkoa nabarmenduta gainera, baina gutunean espresuki erantzun gisa idatzitakoa gaztelania hutsean bidali diote. Gainera kontutan izan behar da jasotzailea D ereduari dagoela matrikulatuta.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Bestelakoak

Erantzuna: Beken jakinarazpenak elebitan daude idazkiaren zati orokorrean eta erdialdean, berriz, arrazoi zehatzak azaltzen dira, eta euskaraz edo gaztelaniaz dago, eskatzaileak hala eskatuta. Eskabidearen inprimakian laukitxo bat dago, erantzuna jasotzeko hizkuntza (euskara edo gaztelania) hautatzeko. Eskatzaile batek euskaraz erantzuteko eskatu badu eta erantzuna gaztelaniaz jaso badu, arrazoia bakarrik izan daiteke gaizki grabatu dela. Kexa jarri duenak Hezkuntza Ordezkaritzako Beken atalera jo behar du eta jakinarazpenetarako nahi duen hizkuntza eskatu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Donostiako gasolindegri batean, gasolina makinak ahozko zerbitzua du, baina gaztelania hutsean ematen du mezua, herritarrek zerbitzua Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko duen hizkuntza eskubidea urratuz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Kexa hau ahalik eta azkarren konpondu nahian, gaztelaniazko ahozko mezua ezabatu da, bertikalki errotulu bat dagoelako produktu bakoitza azalduz. Ahozko mezua ezabatzeak ez du inolako eragozpenik suposatzen bezeroen informaziorako bermean.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak azaldu bezala, itsutasuna duten pertsonen kolektiboarentzat, ohiko baliabideen bitartez informazio eta kulturara heltzea oso zaila da. Egunerokoak diren jarduerak, hala nola, liburu bat irakurtzea, aldizkari bat, web gune bat etab. ez lirateke posible izango ez balute braillee bezalako sistemarik. Mugaketa nabarmenagoa da euskarazko informazioaz ari garenean, ez baitago honelako argitalpenik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Eusko Jaurlaritzako Kultura Sailak Hitzarmena sinatu zuen ONCEekin 2006.urtean liburuak brailleeratze eta argitaratutako 30 libururen zerrenda bidali zuten. Aurrerantzean ere zerrenda hori ugalduz joango dira ONCEekin elkarlanean.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Tolosako Osasun Zentroko emaginarekin zuen hitzordua eta honek ez daki euskaraz. Kontsultara sartzean euskaraz ote zekien galdetu zion herritarrak. Emaginak oso modu txarrean galdetu zion herritarrari, ia berak gaztelaniaz bazekien. Herritarrak baietz erantzun zion, ez zuela beste erremediorik eta.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Zinez esan nahi dizut sentitzen dugula horrelako egoerak gertatzea. Izan ere, dakizunez, gure osasun eskualdean ahaleginak egiten ari gara euskarak gure zerbitzuetan dagokion tokia izan dezan eta, beraz, Euskara Plana abiatu ondoren, neurriak hartzen ari gara gure zentroetan euskararen erabilera normalizatzeko. Baina, jakina euskararen normalizazioa prozesu bat da, arian – arian hezurmamitu eta gizarte osoarekin batera burutuko dena. Horregatik, zure kezkarekin bat egin badugu ere, aitortu behar da, Euskara Planak lehenbat batzuk markatzen dituela. Planaren fase honetan, Lehen Atentzioko espezialistak ez direnek ez daukate oraindik hizkuntza eskakizuna egiaztatze beharrik. Aurrerago, plana aurreratu ahala, alegia, hizkuntza eskakizuna egiaztatze derrigortasun datak ezarriko zaizkie. Kexan aipatutako langileari, kexa honen berri emango zaio, erantzuteko modu txarra gertatu bazen errepika ez dadin.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Medikuarekin hitzordua eskatzeko Tolosako osasun zentrora deitu zuen. Herritarrek euskaraz eskatu zuen hitzordua baina ez "barkatu ez dizut ulertzen" edo antzekorik esan gabe, telefonoaz beste zegoenak gaztelaniaz hitz egiteari ekin zion.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Zinez esan nahi dizut sentitzen dugula horrelako egoerak gertatzea. Izan ere, dakizunez, gure osasun eskualdean ahaleginak egiten ari gara euskarak gure zerbitzuetan dagokion tokia izan dezan eta, beraz, Euskara Plana abiatu ondoren, neurriak hartzen ari gara gure zentroetan euskararen erabilera normalizatzeko. Neurri hauen artean Tolosako Harrerara bidali ziren euskararen erabilerari buruzko jarraibideak, hain zuzen ere, 67/2003 Dekretuaren 11.2.c) artikuluan jasotzen direnak.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Bilboko Deusto herri ikastetxeko orain arteko idazkaria jubilatutik ondoren, Hezkuntza Sailak euskaraz ez dakien idazkari bat bidali du ikastetxera. Herritarraren hitzetan, horrek izugarritzko kaltea egin dio eta egingo dio euskararen erabilerari (hasi telefonozko "Buenos dias ikastola de Deusto" tik eta segi irakasleen eta ikasleen jarduera erdalduntzera...).

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ordiziako KZgunean egon zen, IT txartela ateratzeko azterketa eguna hartu eta demo pare bat egiten. KZguneko langilearekin euskaraz aritu zen, eta azterketa ereduak edo demoak ere euskaraz egiteko aukera izan zuen. Baina ondoren, ziurtagiria jaso zuenean guzti-guztia gaztelera huts eta gordinean zetorren.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: A8ko teleordainketa (ViaT) eskatzeko inprimakiak gaztelania hutsean daude aurrezki kutxan. Banku bidez izapidetzen diren arren, inprimakiak autopistako tarte bat kudeatzen duen erakunde bati dagokio.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Tarte hori kudeatzen duen erakundeak azaldu bezala inprimakiak ez dira beraienak aurrezki kutxa batenak baizik. Erakunde hori jarri da harremanetan aurrezki kutxarekin eta inprimakiak euskaratu dituzte.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Enpresa batek BEC-eko Ferroforma /Bricoforman parte hartzeko dagokion inskripzioa egin ondoren, jaso duen gonbidapena gaztelaniaz eta ingelesez dago idatzita soilik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Bestelakoak

Erakundea: BEC, Bilbao Exhibition Centre

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: BECen ohiko funtzionamenduak honetan datza:
- Inskripzioak hizkuntza ezberdinetan bidaltzen dira, beti ere bidalketen norakoa kontutan izanda. - Hala ere, erabaki ez da behin betikoa jatorrizko fitxeroaren arabera baizik. Horrela gonbidapen hori mundu guztian banatu da, funtsean gaztelania menderatzen duen norakoetara bidaliz. - Euskara eta gaztelaniaren arteko elkarbizitza bultzatzen dugu, eta bereziki gure egoitzetan (Ansio) eta oro har publikoari eta bereziki gertuko gure eremuari zuzendutako ekintzetan.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak Bizilagun Zerbitzura, jabetza horizontalaren eta hiri errentamenduen zerbitzu publikora deitu du, zehazki Gipuzkoako ordezkartzara. Telefonozko arreta gaztelaniaz jaso du eta horren aurrean, egunean zehar arreta euskaraz jasotzeko aukera izan dezakeen galdetu duenean ezetz esan diote, ez dakiela inork. Ondoren abokatu batekin harremanetan jartzerakoan abokatu euskalduna nahi duela adierazi du eta ez dagoela euskaraz dakienik argitu diote.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Bizilagun zerbitzua orain dela gutxi txertatu da sail honetan, izan ere, bertan dauden langileak Jabetza Ganbaratik etorritakoak dira. Langile horiek betetzen dituzten lanpostuak oraindik ere ez daude guztiz biribilduta, eta ez daukate ezarrita ez hizkuntza eskakizunik, ezta derrigortasun datarik ere. Sail honen asmoa da etorkizunean, zerbitzu horretako lanpostuak erabat zehaztea beharrezkoak diren baldintza guztiak (euskara irizpideak barne) bete ditzaten. Beraz, oso kontuan hartuko ditugu egindako oharrak, eta euskara arloan aurrera egiten saiatuko gara.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ortuellako Udalak 2007ko apirilaren 20ko data duen Udal bandoa gaztelania hutsean kaleratu du eta ez da lehenengo aldia.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Ortuellako Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Herritar horrek arrazoi osoa dauka eta gure aldetik esan behar dugu daukagun aitzakia bakarria hauxe dela: bandoa lehenbailehen kaleratu behar izan genuenez ez genuen ez astirik ez modurik ele bietan egiteko. Hortaz, gure herritar honi barkamena eskatu beharrean gaude. Hala ere, Udalak lehenengo kexa ailegatu eta hartu zituen neurriek bere horretan dirautela adierazi nahi dugu. Esandakoaren lekuko dira gaurko egunean (uztailaren 4an) iragarki taulan eskegita egon diren bando eta iragarki guztiak, guzti – guztiak ele bietan baitaude.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Abanto Zierbenako Udala (udaltzaingoak) kartel batzuk jarri zituen errepide mozketaren baten berri emateko eta gaztelania hutsean daude.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Abanto - Zierbenako Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Abanto – Zierbenako Udala, dituen baliabideak aintzat hartuz, lan egiten ari da Euskara Ordenantzak betetzeko. Hala eta guztiz ere, aipatzekoa da Udaltzaingoan oraindik baliabide gutxi daudela oharrak bezalako dokumentuak euskaraz sortzeko. Oro har, kanpoko itzulpen zerbitzu baten bidez sortzen dira ele bietan argitaratutako dokumentu guztiak eta, gehienetan, denboraz kudeatzen diren lanak dira. Hala ere, oraingoan Udaltzaingoari oso berandu heldu zitzaion oharra eta, ondorioz, ez zen itzultzeko astirik egon, horregatik, bada, gaztelera hutsean argitaratu dira.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra bere garaian informazio eta telekomunikazio enpresa bateko bezero egin zenean, Alcatel etxeko telefonoa eskaini zioten eta hau hartu zuen menua euskaraz zuelako. Orain arte erabili du telefono hori, baina enpresan eman diren aldaketak direla medio, nonbait ez omen du balio aldaketa egiteko eta berria eskaini diote, baina honek ez dauka euskarazko menurik. Dendan azaldu diotenez, Alcatel etxeak bakarrik ditu menuak euskaraz eta eskaintza horretan ez direla sartzen, ez dituztela aspaldi zerbitzatzen. Herritarrak atzera pauso bat eman dela uste du, lehen euskaraz zeukana orain gatzeleraz izan behar duelako.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Gutun honen bidez jakinarazten dizuegu egoera hori berriz gerta ez dadin bitartekoak jartzen ari garela. Zure kasuari dagokionez, telefono horien eskuliburuak euskaratzen ditu enpresa honek, telefonoetan euskararen hutsunea bete nahirik; jakinik, betiere, arazo horren konponbidea ez dagoela enpresa honen esku, telefonoak fabrikatzen dituztenen esku baizik. Izan ere, fabrikatzaileek erabakitzen dute haien softwarean zer hizkuntza eskaini. Enpresa honek beti eskatu du terminaletan euskara eskaintzeko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Zuzeneko arreta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Gasteizko Udalaren menpeko Judimendi gizarte etxera joan zen azaroaren 9 edo 10ean. Euskaraz aritu nahi izan zuen, baina funtzionarioak ez zuela ulertzen eta gaztelaniaz hitz egiteko esan zion.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Gasteizko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Judimendi gizarte etxean jende aurreko izaerako lanpostuetan 8 langile aritzen dira: 6 kontrol ofizial (3 goizean eta 3 arratsaldean) eta herritarrei laguntzeko bulegoko 2 langile (biak goizez eta arratsaldez). Zortzi horietatik 5 euskaldunak dira, 3 kontrol ofizial eta herritarrei laguntzeko bulegoko bi langileak. Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana onartzearekin batera, haren puntu nagusien zabalkundea egin zuen Gasteizko Udalak bere langile guztien artean "Euskararen Eskuliburua" argitalpenaren bidez. Han argi eta garbi esaten da nola jokatu behar duen euskaraz ez dakien langileak euskaraz egiten dion herritarri erantzuteko: aldamenean duen lankide euskaldunari herritarra atenditzeko eskatuz, alegia. Ohar hori gogoan hartu ez edo, beharbada, une hartan lankidea beste zeregin batean izan, kontua da ez genituela herritarren hizkuntza eskubideak gorde. Horrelakorik berriro gerta ez dadin gogoraziko diegu jende aurreko langileen arduradunei lehenago aipatutako irizpide hori.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Zuzeneko arreta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Jaurlaritzaren aurka kexa aurkeztu du. Euskara ofiziala da Autonomia Erkidegoan eta euskara ikastea doan izan beharko lukeela uste du. Diruz gaizki dabilenak ez du euskara ikasten garestia delako.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: HABEK bere helburuak betetzearren eta euskara ikasteak duen kostuari dagokionez bi laguntza mota ditu: a) Euskaltegien jarduera finantzatzen laguntzeko diru partidak ditu bere aurrekontuan eta, euskaltegien jardueraren kalitatea sustatzeko eta ikasleentzako kostuak mugatzeko, 2006ko aurrekontuetan gehikuntza nabaria izan dute partida horiek, 30 milioi euro inguru izan ditu HABEK ekitaldian. Hortaz, ikasleak ordaindu ohi duen matrikulazio kostua zerbitzuaren kostua baino txikiagoa da; b) Ikasleentzako diru laguntza zuzenak ditu HABEK. Urtero deitu ohi dituen egiaztatze probetan mailaren bat gainditzen duen ikasleari 600 euroko (1.maila gainditzean) edo 400 euro (2., 3. edo 4.mailak gainditzean) laguntza zuzena ematen dio HABEK. Hortaz gain, udal askok ere badituzte ikasleentzako laguntza zuzenak, emaitzaren, asistentziaren edo egoera sozialaren arabera emanak. Bestalde, HABE kostu azterketa egiten ari da Legebiltzarraren eskariz matrikula kostua ez dadin inorentzako eragozpena izan euskara ikasteko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra, Eusko Jaurlaritzak Usurbilen duen LANBIDE Zerbitzuan izan zen. Hitz ordua hartzerakoan telefonoz gaztelaniaz hitz egin zioten, nahiz eta bera euskaraz aritu. Bertara joan zenean gaztelaniaz artatu zuten.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Orientazio zerbitzua ematen duten pertsonak euskaraz hitz egin dezakete, nahiz eta ez izan egiaztatuta hizkuntza eskakizunik. Herritarrak zerbitzua euskaraz eskatzen badu hizkuntza horretan eskainiko diogu. Enplegu zentruko arduradunak EGA egiaztatuta du, baina 3.hizkuntza eskakizuna eta Euskara Teknikoa ere; izan ere, erabiltzailearen batek hala eskatuta orientabide zerbitzua euskaraz eskaini izan du. Zerbitzuko koordinatzaileak Euskaltzaindiako D titulua egiaztatuta du (EGA eta EIT tituluekin baliokidetua). Zerbitzua eskatutako edozein orientabide lan euskaraz eskaintzeko gai da, eta euskarazko arreta jaso nahi duen edonori horrela eskainiko zaio, hala enplegu zentruko arduradunaren aldetik, nola zerbitzuko koordinatzailearen aldetik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: UPV-EHUko doktorego bulegotik zenbait inprimaki eta agiri gaztelania hutsean jaso ditu, zehazki, 3.zikloko matrikularen gordekina, ikerketa gaitasunaren proba egiaztatzeko sinatu beharreko inprimakia eta unibertsitateko egoera formalizatzeko agiria.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Beste herri administrazioak

Erakundea: UPV-EHU

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Doktorego atalak emandako azalpenen arabera, agiri horiek bi hizkuntzetan dituzte, eta horien ereduak bidali zituzten. Baina herritarrak adierazi zigunez, agiri horiek ez dira berak sinatu behar izan zituenak, beste agiri batzuk baizik. Berak sinatu zituen agiriak eta doktorego atalak bidalitako ereduak ez datoz bat. Aipatu, herritarra Hizkuntzalaritza Doktoretza Programa burutzen ari dela. Hortaz gain, ez du uste bere kasua isolatua denik, gainerako ikasleek ere agiri berdinak sinatu zituztelako. Honen berri eman genion unibertsitateari eta ondoren bidalitako erantzunean adierazi zigutenez, aipatutako agiriak aplikazio informatiko batek ematen ditu eta ez dago beste agiri batzuk izateko modurik. Hori dela eta, herritarrak esku artean zituen agiriak bidaltzeko eskatu ziguten, baina herritarra atzerrian zenez ezinezkoa izan zen eta bertan behera gelditu zen gertaera.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Jaurlaritzako doktoreak prestatzeko diru laguntza programako onuradun den neurrian txosten bat bidali zioten Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailerik eta agiria gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Erantzun gabe

Erantzuna: Kexa Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saileko Unibertsitate Zuzendaritzara bideratu genuen ELEBIDEtik eta adierazi zigutenez gai hori Zientzia Politikarako Zuzendaritzari dagokionez bertara igorri zuten. Ondoren Zuzendaritza horrekin jarri ginen harremanetan baina ez dugu erantzunik jaso.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzaren Santiago ospitalean (dermatologia zerbitzuan) ebakuntza egiteko onespen agiri bat sinatu behar izan zuen eta hau gaztelania hutsean zegoen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: 67/2003 Dekretuak, martxoaren 18koak, Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko denak finkatu ditu Ente Publikoaren eta sareko ospitaleen euskara plana arautuko dituen oinarriak. Dekretuan aurreikusitakoari jarraiki Santiago Apostol Ospitalearen euskararen erabilera normalizatzeko plana oarntu da. Plana progresiboa da helburuak eta epeak zehazterakoan, ospitale honen jarduera eremuko euskara ezagutzaren portzentaia kontutan hartuta. Hauek dira gure helburu espezifikoak: erabiltzaileak atenditzeko helburuak: bezeroak atenditzeko eremuetako zerbitzuak elebidunak izando dira. – arlo asistentzialeko helburuak: zerbitzu elebidunak eskaintzen hasiko da ospitaleko urgentzietan, eskaintza hori arian-arian handituz joango da. Hori dela eta, dermatologia zerbitzua eta bertan erabiltzen diren protokoloak ez dira gure ospitalearen lehen fase honetako premiazko unitatetzat hartzen. Dena den, ospitale honek paziente eta bezeroen erregistroa egokituko du bertan herritarren lehentasunezko hizkuntza aukera jasotzeko. Herritarrek komunikazioak euskaraz nahi dituztela berariaz adieraziz gero, edozein arrazoi dela medio, idatziz ospitale honetara euskaraz jotzen badu, ulertuko da komunikazioetarako lehentasunez euskaraz nahiago duela. Erregistro hau martxan jarriko da 2007ko lehen seihilekoan Harrera Nagusian eta Larrialdietako Herreran.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak informatika enpresa baten Donostiako egoitzara deitu zuen maiatzaren 15aren inguruan 902 zenbakidun telefono batera. Herritarrak euskaraz hitz egin zuen, eta telefonoz beste aldekoak gazteleraz erantzun zion, baina agerian gelditu zen dena ulertzen zuela. Beste behin ere deitu zuen, orduan ere euskaraz zuzenduz, baina arreta eman zionak berriro ere gazteleraz erantzun zion, euskaraz esandako guztia ulertu arren. Herritarrak harrituta euskaraz ulertzen bazuen zergatik ez zion euskaraz erantzuten galdetu zion, ez zekielako ondo edo euskaraz hitz egitea debekatuta zuelako. Langileak arrazoia bigarrena zela erantzun zion. Herritarrak uste du enpresaren jarrera hori baztertzaila dela, euskararen aurkakoa.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Enpresa honek ez die inoiz erakundeko partaideei bezeroekin eta erabiltzaileekin euskaraz hitz egitea debekatu eta ez da partaideen artean inolako diskriminazio edo baztertzetik egin euskararekiko. Aldi berean, enpresa honek aitortzen du gure Bezeroarekiko Arreta Zerbitzua departamentuaren %50ak euskaldunak direla, eta gainontzekoek euskara arazorik gabe ulertzen dutela. Bezeroarekiko Arreta Zerbitzuaren bidez gurekin harremanetan jartzen den edozeinek teknikari euskaldun batek erantzun diezaiola eska dezake, eta momentu horretan teknikariak lana dela eta ezin izango balu, ohar batez abisua utziko litzaioke teknikariari, erabiltzaile horrekin lehenbailehen harremanetan jar dadin.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Donostiako Groseko anbulatoriora deitu du eta telefonozko arreta gaztelaniaz eman diote. Euskaraz hitz egin nahi zuela adierazi du eta ez diote ezer ulertu.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaiza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: 67/2003 Dekretuan, martxoaren 18koa, euskararen erabilera arautzen duena, 11.2.C artikuluan, herritar batek euskaraz jotzen duenean Osakidetzako langile batengana, nola jokatu behar dugun esaten digu, alegia langile horrek euskaraz ez badaki, langile elbidun bati eskatuko dio une horretan laguntzeko. Gure langileek ezagutzen dute Osakidetzan euskara arautzen duen dekretua eta honekin batera Eskualdeak egin zuen euskararen plana. Horrelako gertaerak gertatu ez daitezzen, komenigarria da Osasun Zentroan erreklamazioa egitea, horrela gertaera horiek, berehala zuzentzeko aukera ematen baitigu. Hala ere, Groseko Osasun Zentroaren buruarekin jarri gara harremanetan honelako gertaerak berri ere gertatu ez daitezzen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak informazio eta telekomunikazio enpresa bateko informazio zerbitzura deitu zuen eta euskaraz hitz egiteko aukera hautatu ondoren, arreta eman zionak une horretan arreta euskaraz ematea ezinezko zela eta berak artatutako zuela, gaztelaniaz, azaldu zion. Gauzak honela, herritarra gaztelerara pasa zen, baina arreta eman zionak zakar tratatu zuen, eta une batean "no" esan beharrean "bai" esan ziolako haserretu egin zen enpresako langilea.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Egoera hori berriz gerta ez dadin bitartekoak jartzen ari gara. Enpresa honi zerbitzua ematen dioten homitzaileekin hitz egin dugu eta gure prozedurak gogoraraziko dizkiegu, bezeroari berak aukeratutako hizkuntzan erantzun diezaioeten. Operadore baten jarduera desegoki eta jakin baten ondorio izan dela arazoa uste dugu, bezeroak nahi duen hizkuntzan erantzuteko bitartekoak jarrita baititugu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Euskara.euskadi.net web gunean, hizkuntza eskubideen gainean, osasun zerbitzuak ataleko EAEko oinarri juridikoetako legeetan klikatuz gero "fichero no encontrado" ageri zaio, gaztelaniaz soilik. Gainera nahi duen legea, 255/1997 hain zuzen ere, ez zaio ageri.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Konponbidean

Erantzuna: Euskadi.net barruan dauden edukien helbidea (URLa) programa nabigatzailean gaizki adierazten bada, bost hizkuntzatan dagoen mezu bat sareko 18 ataritan ikus daiteke. Beste 2 ataritan (Osanet eta Hezkuntzan) oraindik gaztelania hutsezko mezua agertzen da, baina arazo teknikoa detektatu dugu eta laster konponduko dugu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Aitor Ikastolan langileen mediku azterketetan euskaraz komunikatzeko eskubidea ez zaie bermatu. Bestalde, jangelako langile baten ordezkapena egitera euskaraz ez dakien langile bat bidali du Hezkuntza Sailak, eta ikastola D eredukoa da.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Autobuseko begirale bat bajaran dagoenez Hezkuntza Sailak beste begirale bat bidali du eta honek ez daki euskaraz. Ikastolak egoera honen berri eman zien Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritari eta Pertsonal Buruari eta ez dute inolako erantzunik jaso.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Getxoko Lanbide bulegoan eman zuen izena eta euskara hitz egiten saiatu zen, baina langileak ez zekien euskaraz. Hala ere, honek ordutik aurrerako gestioak euskaraz egiteko aukera luzatu zion eta herritarrak gustura onartu zuen naiz eta elkarrizketa beste egun baterako utzi behar izan. Ondoren hitzordua beste langile batekin izan zuen eta honek herritarraren kurrikuluma euskaraz irakurri zuen arren, elkarrizketa gaztelaniaz izan zen, nahiz eta hasierako galderei herritarrak euskaraz erantzun.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Lanbide Bulegoko arduraduna eta orientatzailea elebidunak dira. Arduradunak baieztatu digu Lanbide bulegoko zerbitzuan, orientatzaileen ehuneko ehun euskal hiztunak ez izan arren, edozein herritarrek arreta euskaraz jasotzeko eskubidea bermatzen dutela. Beraz, berak ez daki zer gertatu zen egun hartan baina suposatzen du gaizki ulerturen bat edo izan zela. Baita esan dit ere beraien errua izan bazen, sentitzen duela eta prest dagoela zuri eman beharreko azalpenak zuzenean emateko. Bestalde, orientatzailearen hitzetan, batzuetan gertatzen da herritarrarekin gaztelaniaz hastea, baina erantzuna euskaraz entzun bezain pronto, euskaraz jarraitzen duela beti.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saileko web gunean sartu da aztarna ekologikoaren inkesta betetzeko asmoarekin eta inkesta gaztelania hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Lehen informazio eta telekomunikazio enpresa batera deitzen zenuenean aukera ematen zizun gaztelaniaz edota euskaraz hitz egiteko eta orain ez du aukera hori ematen. Hori dela eta, euskarazko departamentuarekin hitz egin nahi duzula adieraztean, hauekin pasatzen saiatzen diren arren ez da posible, beti omen daude lanpetuta eta beranduago deitzeko adierazten dizu telefonoz beste aldekoak. Beste batzutan euskarazko departamentuarekin pasatzen zaituzte baina une horretan ez dagoela euskaldunik adierazten dute. Gainera, asteburuetan deituz gero, euskarazko departamentuak asteburuetan lanik ez duela egiten diote, bai ordea beste departamentu batzuk, ingelesa, frantsesa, galegoa... Hortaz gain, enpresak ez du aukera ematen honen gaineko erreklamaziorik jartzeko, euren prozeduran halako erreklamazio bat jartzeko tresnarik ez dagoelako.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gasteizko Lakuako osasun zentroan arreta gaztelaniaz ematen dute eta oraindik ez du lortu inork euskaraz erantzuterik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Lakua - Arriaga unitatean 5 administratibo daude, horietatik 3 liberatuta daude hizkuntza eskakizuna lortzeko. Hortaz gain, EPEarekin helburu den portzentaia (%80) lortuko dugu eta gainera langilegoaren hizkuntza gaitasuna lortzeko formakuntza indibidualizatuak ere egin dira.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Arabako Errioxan herrien izenak adierazten dituzten kartel edo seinaleak gaztelania hutsean daude, euskarazko izen ofizialak saihestu direlarik. Horren adibide da El Villar.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Arabako Foru Aldundia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Seinaleen aldaketa automatikoak zailtasunak aurkezten du errepideen kudeaketa arduratsu baten ikuspegitik, eta egokitzapena arian-arian burutzen ari gara, aurrekontu baliabideen arabera.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Laguardiako kaleen izenak adierazten dituzten kartel edo seinaleak gaztelania hutsean daude, euskarazko izen ofizialak saihestu direlarik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Laguardiako Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzun gabe.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: UPV-EHUko euskaraz matrikulatutako Filologiako ikasleek ikasgaien artean bigarren hizkuntza bezala frantsesa aukeratu dute eta hau gaztelaniaz jasotzen dute irakasleak ez dakielako euskaraz. Hasieran, eskolak euskaraz ziren baina azterketa egin ondoren, gaztelerako taldean sartu zituzten eskolak euskaraz jasotzeko inolako aukerarik gabe.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Beste herri administrazioak

Erakundea: UPV-EHU

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Irakasle elebidun berri bat eskatuko genuela aginduta genuen eta orain dela egun batzuk Ikastegiko Batzarrek eskari hori onartu du.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak Bilboko Begoñako KZguneko langileari erreklamazio bat aurkeztu zion IT txartelaren azterketa egiterakoan sarea 20 aldiz bertan behera gelditu zitzaiolako, eta ez ziolako inolako irtenbiderik eman. Langileak ez zion erreklamazioaren kopiarik eman ordutegitik kanpo zegoela argudiatuz, nahiz eta KZgunea ixteko 5-10 min gelditu. Azkenean haserretu eta herritarrak euskaraz hitz egiten jarraitu arren, langileak gaztelaniaz erantzuteari ekin zion.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Begoñako KZgunean erabiltzaile horrek egindako IT txartelaren proba ez zen baldintza egokietan garatu zerbitzaria erori zelako; erorketa hori laneko kargak eragin zuen eta, gaur egun, zerbitzuak behar bezala funtzionatu ahal izatea bermatzen duten hainbat hobekuntza egin dira bertan. Bestalde, KZgune guztietan, erabiltzaileentzako eskuragarri dauden erreklamazio orriak formatu estandarrekoak direnez, ez dute kopiarik biltzen. Begoñako KZguneko tutoreak, kexaren xedeari dagokionez, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan egin ohi du lana eta erabiltzaileengana jotzen duenean, bere betebeharrak egoera normalizatzean betetzerakoan, haiek erabiltzen duten hizkuntza erabiltzen du. Erabiltzaileak KZguneko tutorearen aurrean bistako moduan eta behin eta berriro egin zituen erreklamazioak direla eta, ordura arte euskara hutsean gertatu zen iritzi trukea gaztelaniazko bihurtu zen tutorearen aldetik, gertatu zen tentsioa zela eta.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Enpresa batek sustatutako babes sozialeko etxebizitza bat egokitu zaio alokairuan. Etxebizitzetan jarri dituzten igogailuek ahozko mezua dute eta hau gaztelania hutsean dago, herritarrari euskaraz izateko dagokion hizkuntza eskubidea urratuz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Alokairuko babes sozialeko etxebizitzaren sustapenari buruzko informazio eta jakinarazpenak gaztelania hutsean jaso ditu, informazioa euskaraz ere jasotzeko dagokion hizkuntza eskubidea urratuz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Jakinarazten dizuegu, kontutan izango dugula gertatutakoa legea era arduratsu batean betetzeko eta, ahalik eta epe laburrenean neurriak jarriko ditugu martxan berriro gerta ez dadin.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: UPV-EHUtik posta elektronikoko bidez mezu bat jaso du eta guztia ele bietan egon arren gaztelaniari ematen dio lehentasuna.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Beste herri administrazioak

Erakundea: UPV-EHU

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Mezua eta beka eskariaren inprimakia ele bietan daude, eta legea betetzen dute. Egia da gaztelaniazko testua gailentzen dela, baina ez dago xedapenik idatzizko hizkuntza ofizial bezala euskarari garrantzia handiagoa eman behar zaiola esaten duenik. Horrek jarrera bat azaldu dezakeen arren, bat lehenetsiz, ezin da ezer egin, ez baitago lege urraketarik. Bestalde, ikastaroen izenak gazteleraz azaltzen badira, logikoa dirudi hauek gaztelaniaz emango badira. Kasu honetan kexa baztertu beharrean gaude ez dagoelako horren inguruko oinarri juridikorik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra maiatzaren 11n, Eusko Jaurlaritzaren Bilboko Lurralde Ordezkaritzara joan zen bere laneko dokumentazioa eramatera, eta Hezkuntza Sailean euskaraz hitz egitea lortu zuen arren, beheko solairuko Hezkuntzak Sailak dituen leihatiletan gazteleraz hitz egitea eskatu zioten, ez baitzekiten euskaraz, era honetan herritarren euskaraz aritzeko eskubidea urratu zelarik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Hezkuntza Saileko Bizkaiko Lurralde ordezkaritzako informazio atalean 6 langilek egiten dute lan eta horietatik 5ek 2.HE egiaztatuta dute, eta batek ez, adinagatik salbuetsita baitago. Beraz, 6 horietatik 5ek herritarrek aukeratzen duten hizkuntzan atenditzen dituzte, edo atenditzen ahalegintzen dira. Euskaraz atenditzeko gai ez den langilearen kasuan, herritarrak euskaraz atenditua izateko eskatuz gero, ondoko leihatilara joateko aukera ematen die, ondokoak euskaraz atenditu ahal izango baitute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzatik gutun bat iritsi da Laudioko Udalera Lan Hitz egitasmoa aurkeztuz. Kanpoko gutun-azalean "Llodio-ko Udala" ageri da, eta herria aipatzerakoan ere "Llodio" jartzen du. Herritarra kexu da udalerraren euskarazko izena Laudio delako eta ez Llodio eta hortaz gain "Laudioko Udala" izan beharko lukeelako eta ez "Laudio-ko Udala".

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponduta

Erantzuna: Nahiz eta EHAko 58.zenbakian (2007-03-22) herriaren izen ofiziala Laudio/Llodio, lehenengoa euskaraz eta bigarrena gaztelaniaz dela esaten den, eta Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza jakinaren gainean egon, Herri Administrazioetan Euskara Normalizatzeko Zuzendaritzaren esku dagoen datu basea eguneratu gabe egoteak eragin zuen aipatutako akatsa. Beraz, jakinarazi nahi dizugu hutsegitea zuzendu ez ezik, Sailburuordetza honetako datu base guztiak errebisatu ditugula berriro ere horrelakorik gerta ez dadin.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak Eusko Jaurlaritzako ordezkari batzuek (ez du zehazten) arreta zerbitzura deitu du eta gaztelaniaz hitz egin diote, ez baitute euskara ulertzen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Bideratu gabe

Erantzuna: Kexa ez da zehatza eta herritarrarekin jarri ginen harremanetan datu eta argibide gehiago eman ziezagun, baina ez genuen erantzunik izan. Ondorioz, bideratu gabe gelditu da.

Fitxa

Eskubidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gernikako epaitegian 3 epaile eta 3 fiskal daude eta inork ez daki euskaraz, eta bere defentsarako itzultzailea jarri zioten. Bere hizkuntza eskubideak defendatzeagatik 2 aldiz atxilotu dute eta une honetan baldintzapeko askatasun egoeran dago. 15 egunetik behin epaitegira bertaratu behar da sinatzera eta Lekeitioko epaitegian izan ezik, gainerakoetan (Bilbo, Tolosa, Gasteiz) gaztelaniaz egin behar du izapidea. Gainera euskara erabiltzeagatik tratu txarra jasotzen du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Gaur egun, Auzitegi Konstituzionalak euskaraz jardun nahi dutenentzat itzultzaileak egotea babesten du eta egun zaila da euskaldunen hizkuntza eskubideak bermatzea, eta ez dirudi justizia administrazioa elebidun bat egongo denik epe ertainean.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Barakaldoko Udaleko organismo autonomoa den kirol erakundetik (UKE) jakinarazpen bat iritsi zaio eta gaztelania hutsean dago. Orain dela urte batzuk eskatu zien agiriak euskaratzeko baina badirudi berdin jarraitzen dutela.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Barakaldoko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Jakinarazten dizuegu, oro har, UKEren dokumentuak elebidunak direla, edo bestela euskaraz kopuru jakin bat argitaratu dugula eta gaztelaniaz beste kopuru jakin bat. Batzuetan, presazko arrazoiak eta baliabide egoki eza direla eta, indarrean dagoen araudia zehatz-mehatz betetzen ez dugula aitortzen badugu ere, behar bezala jarduteko ahalegintzen gara oraindik ere, zentzu horretan guri iradokitako guztia onartzen presta gaudelarik.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Zestoako Eskolan sukaldari berria dago bajaran dagoena ordezkatzuz, eta ez daki euskaraz, honek eskolan sustatu nahi den giro euskalduna kaltetuz. Hezkuntza Sailean kontsulta egin eta adierazi diotenez langile horrek ez du hizkuntza eskakizunik egiaztatu beharrik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Izapidetzen

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Arabako, Hezkuntza Saileko zentralitara deitu zuen. Telefonoa hartu zuenak gaztelaniaz hitz egin zion eta herritarrak euskaraz erantzun arren gaztelaniaz jarraitu zuen. Orduan herritarrak euskaraz zekien inor zegoen galdetu zion eta baietz erantzun zion baina oportetan zegoela. Ondoren Hezkuntza Sailaren Bilboko ordezkari zara deitu zuen, eta han gauza bera gertatu zitzaion. Telefonoa hartu zuenak pertsonalekoa zela esan zion eta harekin ere gaztelaniaz hitz egin behar izan zuen ez baitzekien euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: UPV-EHuko telefonoguneko pertsonak ez daki euskaraz. Euskal Erkidego Autonomoan euskara hizkuntza ofiziala den heinean gazteleraren pareko, iruditzen zaio elebidun izatea euskaldunentzako beharra dela eta administrazio langileentzat aukera. Badaki ezin dela momentu batetik bestera administrazio guztia euskaldundu, baina herritarrekin hartu emana dutenek jakitea ezinbesteko ikusten du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Beste herri administrazioak

Erakundea: UPV-EHU

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: UPV/EHuko telefono komunikazioetako zerbitzua honela antolatuta dago: administrazio laguntzaile bat, 22 telefonari eta zerbitzuko arduraduna. 22 telefonari horien banaketa honelakoa campuskat: 4 Arabako campusean, 6 Gipuzkoakoan eta 12 Bizkaikoan. Lanpostu hauek guztiek dute jarrita 2.HE.Baina 86/1997 Dekretuko laugarren atalburuan aipatzen denari jarraituz lanpostu horiei derrigortasun datak esleitu behar zaizkie eta horretarako 20.ataleko lehenengo puntuan aipatzen den moduan "lanpostuari dagokion jardura betetzerakoan jendearekin izaten den harremana aztertu egingo da, beraz, lanpostu bakoitzetik eskainitako zerbitzua norentzat den eta harremanak nolakoak eta zenbaterainokoak diren " aztertu behar da. Horrela zilegi dirudi telefonari lana betetzen duen norbaiti derrigortasun data jartzea. Baina lanpostu batek dotazio bat baino gehiago duenean, dekretuko 21.atalean aipatzen diren 5 baldintzak izango dira kontutan derrigortasun datak ezartzerako orduan; horrek esan nahi du hizkuntza eskakizuna denak izango duten arren, ez da berdin gertatuko derrigortasun datekin. Telefonarien kasuan 22 horietatik 15ek dute derrigortasun data gaitutua, horrek esan nahi du egiaztatua dutela, eta are gehiago UPV/EHuko kasuan beste hiruk ere derrigortasuna izan ez arren badute egiaztatuta, beraz 18 dira guztira elebidunak. Horrek esan nahi du 4 besterik ez daudela hizkuntza eskakizuna bete barik, baina derrigortasuna ez dutenez ez daude behartuta.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Pasai Donibaneko aurrezki kutxa bateko sukurtsalean jendaurrean dagoen pertsonak ez daki euskaraz eta, ondorioz, ez dago, leihatilara joan ezkeru, euskaraz egiteko aukerarik. Euskararen azken kale neurketaren arabera, sukurtsal hori dagoen ingurua da Pasaiako udalerrri osoan euskara gehien egiten den zonaldea.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Pasai Donibaneko bulegoan hiru enplegatu daude. Horietatik bik inolako arazorik gabe egiten dute euskaraz, eta hirugarrenak, leihatilan ari denak, euskararen oso oinarrizko ezagutza du. Leihatilan ari den pertsonaren inguruabar pertsonalak direla eta, zaila da une honetan hizkuntza bietan egiten duen pertsona batez ordezkatzea. Nolanahi ere, euskaraz oinarrizko maila duenez eta gure hizkuntzarekiko jarrera ona erakusten duenez, lanpostuan bertan trebakuntzako modulu bat egitea proposatuko diogu, ulermena hobetu eta elkarrizketarik arruntak bederen aurrera eramateko gai izan dadin. Bestalde, kutxa belaunaldi errelebo bete- betean murgildurik dago, lankide gazte asko ari baita sartzten gure erakundean, eta, lankideok hautatzeko darabiltzagun irizpideen ondorioz, elebidunak dira, gaur egun dagoeneko, Gipuzkoan lan egiteko kontratatzen ditugun pertsonak. Beraz, epe ertainean arazo hau konponbidean egon daitekeela uste dugu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Enpresa batek Gipuzkoako Foru Aldundiko Fiskalitate eta Finantzatarako Departamentuko, Zeharkako Zergak Kudeatzeko Zerbitzutik BEZ.ari buruzko berrikuspen helegite bati buruzko ebazpena gaztelania hutsean jaso du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Gipuzkoako Foru Aldundia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: Gai horren inguruko aurrekariak bildu ondoren, zera azaldu nahi dizut: enpresa horrek bi idatzi aurkeztu zituen auzi berari buruz. Bi idatziak gaztelania hutsean aurkeztu zituen eta bieie gaztelania hutsean erantzun zitzaizkien. Martxoaren 8ko 21/2004 Foru Dekretuak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren jardura esparruan hizkuntza ofizialen erabilera arautzen duenak, idatzizko harremanei buruz ezartzen dizkigun jarraibideak aplikatuz, gaztelania hutsean jasotzen ditugun idatzien aurrean jokabidea honakoa da: - Erantzuna estandarizatua badago lege aipamenei eta eman beharreko azalpenei dagokionez, ele bietan erantzuten da. - Aitzitik, erantzuna oso-osorik prestatu behar bada, kasu horretan gaztelania hutsean erantzutea da irizpidea. Praktikoak eta eraginkorrak izateari lehentasuna ematen diogu, gaztelania hutsean zuzentzen zaigunari gaztelania hutsean erantzunda nire hizkuntz eskubideak errespetatzen ditugulakoan. Enpresa horri dagokionez, bigarren irizpidea erabili dugu. Nahiz eta espresuki ez izan, kontuan hartuz gero enpresaren beraren jokabidea, hots, aurretik beste idatzi bat gaztelaniaz aurkeztu zuela eta idatzi horri gaztelaniaz bakarrik erantzun arren, ez zuela ezer esan, eta berriro gaztelaniaz zuzendu zitzaigula erantzun haren kontra egiteko, gure jarduteko moduak nahiko oinarri zuelakoan gaude.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra informazio eta telekomunikazio enpresa batek Bilbon duen denda batera joan zen telefono kontratua egitera. Datuak hartu zizkionak hauek idazterakoan eta zehazki helbidera iritsi zenean, herritarrek emandako euskarazko helbidea gaztelaniaz idatzi zuen eta euskaraz idazteko eskatu ondoren haserrea izan zuten ez zuelako euskaraz idatzi nahi.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Bestelakoak

Erantzuna: Dendan arreta bi hizkuntza ofizialetan ematen da, bezeroaren esku utziz aukera hori eta legea zehatz mehatz betetzen da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Bizkaiko Foru Ogasunak Bilbon, San Mamesen duen egoitzara joan zen BEZa ordaintzera. Inprimakia eskatzerakoan arreta gaztelaniaz jaso zuen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Foru Aldundiak

Erakundea: Bizkaiko Foru Aldundia - Diputación Foral de Bizkaia

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Barkamena eskatzen diote herritarrari eta lanean ari direla adierazten dute, jende aurrean dauden langileak ele bidunak izan daitezzen eta herritarrek nahi duten hizkuntza erabili dezaten.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak Kultura Sailera deitu zuen, ELEBIDekin harremanetan nola jarri galdetzeko asmoz. Telefonozko arreta eman zionak ez zekien euskaraz eta ondorioz gaztelaniaz hitz egin behar izan zuen, baina hortaz gain, langileak ez zekien ELEBIDE existitzen zenik ere, herritarra guztiz harrituta gelditu zelarik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gasteizko Udalak antolatzen dituen erakusketa, hitzaldiak, informazioa etab. gaztelania hutsean dira. Herritarra "The World Press Photo" erakusketan egon da eta ez zegoen azalpenik euskaraz, eta 4 langiletik bakar batek zekien euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Gasteizko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Montehermoso kultur guneko erakusketetan euskarazko testuak gaztelaniazkoen maila berean jartzen dituzte. Baina aipatutako erakusketa nazioarte mailakoa da eta debekatuta dago euskarrietan aldaketak egitea. Argazki panelak ingelesez eta gaztelaniaz daude eta horregatik, kultur gunek gida bat argitaratu du euskaraz erakusketako testu guztiak jasoz. Langileen euskara mailari dagokionez, gehienek euskaraz aritzeko gaitasuna egiaztatuta dute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Jaurlaritzako Gipuzkoako Ordezkaritzako Kultura Sailean jende aurrean dauden 3 langilek ez dakite euskaraz.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Administrazio atal horretan 4 lanpostu daude eta lauak dute derrigorrezko hizkuntza eskakizuna. Baina lau langile horietatik 3 legez salbuetsita daude hizkuntza eskakizuna egiaztatzen. Beraz, langile bakarra dago euskaraz dakiena. Egoera horretan elkar joka daude herritarren eskubideak eta herri langileen eskubideak, eta administrazio orokorraren normalizazio prozesuaren baitan ulertu behar da, eta beraz, aldi baterakoa.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Galdakaoko anbulatorioko aparkalekuan, errepidearen alde bakoitzean gaztelania hutsean dauden seinale 2 daude "PARKING PUBLICO" agertuz. Udalera kexa bidali zuen baina ez du erantzunik jaso eta ez dute seinalea aldatu.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Galdakaoko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Kexa aurkeztu ondoren, euskarazko seinalea eskatu dutela eta berehala jarriko dutela adierazi zuen Udalak.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra lanaldi murrizketa bat eskatzeko asmotan Eusko Jaurlaritzako Lan Sailarekin eta Gipuzkoako Ordezkaritzako Lan Sailarekin harremanetan jarri da. Bi kasuetan arreta gaztelania hutsean eskaini diote, euskara badakiten galdetu eta beharrezko ez dutela erantzun diote.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Ez dute horrelako gertaeraren berririk izan zuzendaritza horretan eta beraz, ez dute erantzun egokia emateko datu nahikorik. Baina honelako kasuetan, herritarrari arreta ematen dion pertsonak euskaraz ez badaki, euskaraz dakien norbaitekin jartzen dute harremanetan. Orain arte ez dute arazorik izan horrela jokatuta.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak bere nortasun agiria berritu zuen Laudion (Araba), eta ez zioten onartu euskal grafiarekin idaztea bere jaioterriaren izena, Ludio/Llodio, eta bizi den herriaren izena, Luiaondo, poliziek erabiltzen duten datu basean horrelakorik ez zela azaltzen argudiatuta. Ondorioz, Llodio eta Luyando izenak jarri zituzten, hurrenez hurren.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Estatuko administrazio orokorra

Erakundea: Estatuko Administrazio Orokorra

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Kexan aipatutako herrien izenak euskal grafian barneratu dira datu basean eta herritarrari nortasun agiria, inolako tasarik ordaindu gabe, berritzeko aukera luzatzen diote.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzako medikuek anbulategi guztietan erabiltzen duten "OSABIDE" programa gaztelania hutsean dago eta euskaraz erabiltzeko aukera ere egon beharko lukeela adierazten du.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Osabide eta jarduera bideratzen duten beste kudeaketa aplikazioak inplementatzeko eta hedatzeko prozesuak arian-arian gauzatzen ari dira eta, orobat, prozesu horretan behin baino gehiagotan egokitzen, berriro osatzen eta birmoldatzen dira aplikazio horiek, aurreikusitako eta aurreikusi gabeko antolamenduzko zailtasun eta eskakizun teknikoei erantzun behar baitzaie. Hori guztia ez da oztopo izan Osabideren bidez euskararen erabilera bermatzeko pausoak ematen hasteko. Horrela, Osabideko pazienteen erregistroa egokitu da herritarren hizkuntza aukera jasotzeko, eta lehen mailako atentzioko erakundeetan protokoloak garatzen ari dira hizkuntza aukera hori berma dadin. Orobat, urratsak ematen ari gara Osabiden bilduta dauden pazienteentzako gomendio orriak ele bietan egon daitezzen. Bestalde, behar diren azterketa teknikoak egiten ari gara profesionalek Osabide hizkuntza ofizial bietan erabiltzeko modua izan dezaten.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Barakaldoko Udalak herriko atari guztietan hauteskondeen inguruko informazioa emateko ohar batzuk jarri zituen, eta hauek gaztelera hutsean zeuden.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Barakaldoko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: UPV/EHUko irakasle izanik, errenta aitopenean aurkeztu behar den 10-T dokumentua jaso du UPV/EHUko gerenteak bidalita. Dokumentu hau, inprimaki edo formularioa eta bertako datuak, gaztelera hutsez idatzita jaso ditu.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Beste herri administrazioak

Erakundea: UPV-EHU

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: 2006ko errenta aitopenetik aurrera, EHU/UPVko langile guztientzat eskuragarri dago 10T dokumentua euskaraz; hain zuzen ere, "Langileen Ataria" aplikazioaren euskarazko bertsioan. Era berean "Langileen Ataria" aplikazioaren erabilera sustatzearekin batera, aurrerantzean langileak dokumentazioa posta bidez etxean jaso nahi badu, berori espresuki eskatu beharko du eta, halaber, berak aukeratu beharko du zein hizkuntzatan jaso nahi duen. "Langileen Ataria" aplikazioa berria da eta oraindik langile asko ez dira ohitu erabiltzera. Hori dela eta, salbuespen gisa, erabaki zen azkeneko aldiz aurten ere 10T dokumentua posta bidez bidaltzea, nahiz eta gaztelania hutsean izan behar. Informatika baliabideei lotutako arazoek eragotzi zuten bi hizkuntzatan bidaltzea. Hala ere, aplikazio horri esker, UPV/EHUko langileentzako 10T dokumentua eskuragarri egon da une oro euskaraz eta horrela egongo da etorkizunean.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Igogailu enpresa batek igogailu berria jarri du bere etxean, eta igogailuaren ahotsa eta atarian/eskaileretako seguritate tresnetan jarritako informazio txarteltxoak, dena, erdara hutsean dago.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Etxebizitza horretako komunitateak ez zigun honen inguruko kexarik luzatu, ez idatziz ez telefonoz. Hala ere igogailuaren mezuak gazteleraz gain euskaraz emateko aldaketak egin dira eta bertako administratzailearekin kontaktuan jarrita egungo egoerarekin ados daudela azaldu digu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak Bilbo Zaharra eraberritzeko udal bulegoaren aurka kexa aurkeztu du, InfoBLV esku orriaren 10.alea kaleratu berri delako ekainean, eta edukiaren %95a gazteleraz dagoelako, euskara eta gazteleraren erabileraren arteko proportziorik eman gabe.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Bilboko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Aurrerantzean eskuorrian erabiliko diren hizkuntza irizpideak hauexek izango dira: 1)Euskaraz portzentaia handiagoa. Egia esan, argitalpenaren xedea diren Bilbo Zaharra zonaldeko biztanleen artean baxua da euskaldunen portzentaia, baina Udalaren argitalpena izanik, helburua da 2011 urtean hizkuntza ofizial bien erabilpena parekoa izatea. 2)Euskaraz argitaratuko den informazioa ez da izango gazteleraz argitaratutako berbera. Gure udalerrian hain indartsua den gazteleraren aldeko inertiak baliogabetu egingo luke neurri handi batean buletin ofizialen elebitasun simetrikoa. Kasu honetan, euskara biziberritzeko neurriaren oinarria komunikazioa izan beharko. Berri batzuk euskaraz eta beste batzuk gazteleraz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Gabon zaharreko krossa dela eta Galdakoko Udalak liburuxka bat atera du iragarki ele bakarrez hornitua. Sarreran dagoen alkatearen agurra ele bietan dago, baina euskarazko bertsioa akatsez betea dago. Ele bietan jarduteko saioa eskertzekoa da baina, txukun eta akatsik gabeko testuak jasotzea ere beharrezkoa dela uste du herritarrek.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Galdakaoko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Gabonetako krossari buruzko liburuxka ez du Galdakaoko Udalak argitaratu, Galdakao Atletismo Taldeak baizik, Galdakaoko Udalak Bizkaiko Foru Aldundiarekin batera subentzionatu duen arren. 32 orri ditu liburuxkak; horietatik 26,5 publizitatekoak dira, eta kasu honetan babesle bakoitzak aukeratzen du hori nola egin, eta 5,5 orri informaziokoak dira. Informazioko 5,5 orri horietatik 3 elebietan daude eta 2,5 gaztelaniaz. Egoera honen aurrean Udala antolatzaileekin jarriko da harremanetan laguntza eskaintzeko orri elebidunen zuzenketan eta soilik gaztelaniaz argitaratzen diren itzulpenean, 2007an elebidun egon daitezen.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Gaztelania

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Euskara ofiziala da Euskal Autonomia Erkidegoan, eta Eusko Jaurlaritzak neurriak hartu beharko lituzke euskara ikastea doakoa izan dadin. Izan ere, euskara ikasteko ordaindu egin behar da, eta garestia dela azaldu du herritarrak. Hortaz gain, lan ordutegiak planteatzen dituen zailtasunak ere kontutan izan behar dira. Herritarrak ondo deritzo, azken egunetan komunikabideetan agertzen ari den UKAN birusaren kanpainari, baina kexu da praktikan ez delako inolako erraztasunik ematen euskara ikasteko.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde autonomiadunak

Erakundea: HABE

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Ez dago urraketarik

Erantzuna: HABEk bere helburuak betetzearren eta euskara ikasteak duen kostuari dagokionez bi laguntza mota ditu: a) Euskaltegien jarduera finantzatzen laguntzeko diru partidak ditu bere aurrekontuan eta, euskaltegien jardueraren kalitatea sustatzeko eta ikasleentzako kostuak mugatzeko, 2006ko aurrekontuetan gehikuntza nabaria izan dute partida horiek, 30 milioi euro inguru izan ditu HABEK ekitaldian. Hortaz, ikasleak ordaindu ohi duen matrikulazio kostua zerbitzuaren kostua baino txikiagoa da; b) Ikasleentzako diru laguntza zuzenak ditu HABEK. Urtero deitu ohi dituen egiaztatze probetan mailaren bat gainditzen duen ikasleari 600 euroko (1.maila gainditzean) edo 400 euro (2., 3. edo 4.mailak gainditzean) laguntza zuzena ematen dio HABEK. Hortaz gain, udal askok ere badituzte ikasleentzako laguntza zuzenak, emaitzaren, asistentziaren edo egoera sozialaren arabera emanak. Bestalde, HABE kostu azterketa egiten ari da Legebiltzarraren eskariz matrikula kostua ez dadin inorentzako eragozpena izan euskara ikasteko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Itsasmendikoi enpresa publikoak argitaratutako lan eskaintza batean euskarari ematen zaio tratamenduaz kezutzen da.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Itsasmendikoi S.A

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Euskara soilik, administrazio publikoan baloratzen da meritu bezala, eta kasu batzuetan soilik, zehazki lanpostuak hizkuntza eskakizuna ezarri gabe duten kasuetan. 6/89 Legeak, uztailaren 6koak, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoak arautzen du euskara meritu bezala baloratzeko aukera baina administrazio langileei begira. Lege honek 98.4 artikuluan jasotzen du aukera hori: "Baztertze indarreko saioetan inolako hizkuntza eskakizunik bete beharrik izango ez balitz, euskaraz jakitea merezimendutzat hartuko da. Horren balioa lanpostuaren Kidegoaren eta Eskalak bete beharreko lanpostuei izendatutako artean nagusi den hizkuntza eskakizunaren eretzean neurtuko da, eta horren heinekoa ez da inoiz ere aukeraketa aldi guztian lortu daitekeen gehienerako puntuazioaren ehuneko bostetik beherakoa, ez eta ehuneko hogeitik gorakoa ere izango". Enpresa publikoen kasuan, hauek ez daude legez behartuta euskara egiaztatuta duten langileak hartzera. Lanpostuek berez, ez dute hizkuntza eskakizunik ezarrita, eta ez da aurreikusten euskara meritu bezala baloratzeko oinarririk. Enpresa publikoei hizkuntza dela eta eragin dakiekeen araudia 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua arautzen duena da, baina enpresei hizkuntza eskubideen inguruan zenbait betebeharrak ezarri arren, ez du langileen euskara maila baloratzeari buruzko aipamenik aurreikusten. Hortaz gain, Jaurilaritzaren Lehendakariordetzaren 15/2004 Ebazpenak, abuztuaren 2koak, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioan euskararen erabilera normalizatzeko 2003-2007 aldirako Euskara Plana argitaratzen du, eta 9.puntuak sozietate publikoetarako eta zuzenbide pribatuko ente publikoetarako aurreikuspenak jasotzen ditu. Aurreikuspen hauetan helburu batzuk zehazten dira hizkuntza ofizial bien erabilerari dagokionez, baina ez da langilearen hizkuntza gaitasuna arautzen. Beraz, ikuspegi juridiko batetik bidali diguzuen lan eskaintza horretan euskara mailari emandako balioa ezin dugu neurtu edo baloratu, ELEBIDEK soilik, legez jasotako suposamenduetan bideratu ditzakeelako kexak.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: Posta arrunta

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak energia enpresa bateko erabiltzaileen arretarako telefonora deitu zuen maiatzaren 23an. Herritarra euskaraz zuzendu zitzaion langileari eta telefonoz beste aldekoak gazteleraz. Euskaraz ba al zekien galdetu zion eta baietz ala ez erantzun beharrean gazteleraz hitz egiten jarraitu zuen honek. Herritarraren ustez oso era desegokian artatu zuen, begirunerik gabe.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Deia, edozein dei bezala, libre zegoen lehenengo langileari sartu zitzaion, itxoiteko denbora gutxitzearen. Zuek adierazten duzueenez, bezeroa euskaraz zuzendu bazitzaion, gure gestoreak ezin izan zuen mezua ulertu, beraz, gaztelera hitz egiten jarraitu zuen honek, bezeroaren sentikortasuna mindurik geratzen zela ohartu gabe. Beraz, barkamena eskatzen diogu. Güeñeseko gure plataforman 60 langile ditugu euskaraz nahi duenak hizkuntza horretan artatzeko. Telefonoz Arretako gure Zerbitzua antolatuta dagoen moduan, Euskal Herriko bezero baten deia hiruetatik edozein plataformatan jaso dezakegu; bezeroak euskaraz artatzeko eskatzen baldin badu, kasu horretan, bere deia Güeñeseko plataformara bidaltzen dute. Une horretan euskaraz hitz egiten duten gestore guztiak lanean badaude, bezeroak itxoin egin behar du. orrez gain, eta gure nahia etengabe hobetzea denez, elebiduneko langileen telekomunikazioko sarea aldatzen saiatzen ari gara, euskaraz artatzeko eskatzen duten bezeroek denbora gutxiago itxoiteko.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarrak bi aldiz deitu behar izan du Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Sailera, eta bi pertsona ezberdinek hartu dute telefonoa, biak gaztelaniaz. Herritarrak euskaraz hitz egin dien arren gaztelaniaz erantzun diote, eta batek mesedez gaztelaniaz hitz egiteko ere eskatu dio.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Protokoloak bitartekoak ezartzen ditu

Erantzuna: Saila euskara sustatzeko ahaleginetan ari da. Langile mordoska dago euskaraz moldatu edo oso ongi aritu daitekeena; ez guztiak ordea; eta neurriak hartu baditugu ere herritarrekin harreman zuzena izan dezaketen langileak euskaldunak izan daitezen, ezin berma dezakegu tamalez herritarren eskubidea. Duela urte bete zirkular bat zabaldu genuen sailean honakoa adieraziz: "Inoiz pertsonaren bat sail honekin hartu emanean jarri eta, administrazioko langileak ezin badio euskaraz zerbitzurik eman, horrela jokatu dugu: a) sailaren euskara zerbitzuan laguntza eskatu, edo inguruko langileren bati, hark hartu eman horretarako arazorik ez badu b) Ezin bada, aukera eman interesdunari itzulpen zerbitzuaz baliatu ahal denerako hitzordua hartzeko".

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Gaztelania

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Udaletik iristen zaizkion gutun guztietan bere helbidea gaztelaniaz dator eta berak euskarazko izen ofiziala agertzea nahiko luke. Herritarrak hori horrela izan zedin eskaera burutu zuen Udalean, baina horretarako aukerarik ez dagoela erantzun zitzaion. Aldiz, bere dokumentazio ofizialetan helbidea euskaraz dator, hots, bai nortasun agirian eta bai gida baimenean.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Udalak

Erakundea: Bilboko Udala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaizta: Konponduta

Erantzuna: Herritarrak duen hizkuntz eskubidea behar bezala betetzeko, herritar horren datuak beharko genituzke Udaleko sail eta zerbitzu guztietan honen berri emateko. Ondoren herritarrak bere datuak eman zituen aldaketa egin zezaten.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Euskal Herriko Lurraldearen Antolamendurako Batzordeak Udaletara bidaltzen dituen txostenak gaztelera hutsean idatziak egoten dira.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Egia da Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Saileko atal batzuetan euskararen egoera ez dela nahi bezalakoa, eta arazoak ez dauka gainera, konponbide erraza. Edonola ere, orain udalerrri euskaldunetara bidali beharreko ziurtagiriak ele bietan bidaltzen ahalegintzen gara, horretarako dokumentuak euskarara itzuliz.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Autopistako ordain-lekuan jasandako tratua dela eta kexa aurkeztu zuten. Kexa orria eskatzeko euskaraz zuzendu zitzaizkion hartu zituen langileari, baina elebiduna ez zela eta azkenean gazteleraz egin behar izan zuten.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Irekita

Erantzuna: Erantzunaren zain.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Osakidetzak Arabako Eskualdean Difteria eta Tetanoaren kontrako txertoak hartzeko ematen duen txartelean itzulpen hau topa daiteke: Lleve siempre esta tarjeta. Si sufre usted un accidente, preséntela al médico que le atiende. Eraman ezazu beti txartel hau. Iztripurik baduzu, aurkez diezaiozu zure mendikuari (sic). Vacuna Difteria-Tetanos (Adultos). Difteria eta Tetanoaren kontrako txertoa (Helduarena). Fecha prevista al mes al año cada 10 años. Aurreikus. data hilea betetzean urtea betetzean 1 urtean behin.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Erakunde, ente eta sozietate publikoak

Erakundea: Osakidetza, Euskal Osasun Zerbitzua

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponduta

Erantzuna: Kexa urtarilaren 8an jaso genuen eta aztertu ondoren, hilaren 11n euskarazko itzulpen zuzena egin da eta egun berean inprentara bidali da txartel berriak egin ditzaten aurreko guztiak erretiratu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: 012, Zuzenenan

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Ondarroako norabidean, zehazki Markinako gasolindegian, alkoholemia kontrol batean gelditu zuen Ertzaintzak. Ertzain bat gaztelaniaz zuzendu zitzaion, eta herritarrak euskaraz hitz egin nahi zuela azaldu zion. Printzipioz ez zen arazorik egon lankideen artean euskaraz zekitenak baitzeuden, eta harremana zuzena eta egokia izan zen; baina lehendabizi zuzendu zitzaionak mehatxatu egin zuen esanez "te voy a empapelar" eta ondoren IATaren txartela jarri gabe zuelako isuna jarri zion. Herritarrak gertatutakoa guztiz ahaztu zuen zegokiona ordaindu eta gero. Orain, Gernikako epaitegitik zitazio bat jaso du bertaratu dadin, autoritatearekiko desobedientzia kasu bategatik. Herritarrak bere harriduraren aurrean ELEBIDErengana jo du, ez baitzuen honen berririk, eta ez zuelako espero euskaraz hitz egiteko eskatzeak honelako ondorioz izan zezakeenik.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Gertakaria argitzeko beharrezko ikerketa-eginbideak gauzatu ondoren, disziplina-espeditentak ikuskatzeko eta bideratzeko ardura duen organoaren iritzi ez zen interesdunak arreta euskaraz jasotzeko zuen eskubidea urratu, izan ere, hasieran gaztelaniaz mintzatu zitzaion agenteari eta ondoren, ez zien jaramonik egin agentearen esanei, horrenbestez errespetu falta eta desobedientzia egotziko zitizozkiola jakinarazi zitzaion azkenean. Halaber, kexa idazkian aitortzen den legez, interesdunak ibilgailuaren agiriak ematea eta alkoholemia proba egitea onartu zuenean, agenteek euskaraz artatu zuten.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Gaztelania

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Informazio eta telekomunikazio enpresa batek ez du aukerarik ematen mugikorreko "interface"a, hots, menuak euskaraz izateko.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Baztertua

Erantzuna: Enpresa honi Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutua arautzen duen abenduaren 22ko 6/2003 Legeak eragiten dio, eta ez du aurreikusten betebeharrik gai honen inguruan. Hizkuntz eskubideen inguruan honakoa bermatuko beharko luke:a) Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde eremuko establezimenduetan, errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz emango dira.b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileek betetzeko egiten diren inprimaki edo eredu ofizialak bi hizkuntzatan emango dira.c) Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berak hizkuntza ofizialetako bakarra erabiltzea nahi duela adierazi ezean, bi hizkuntzatan idatziko dira atxikipen kontratuak, klausula ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak.d) Kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak, fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak ere bi hizkuntzatan emango dira, erabiltzaileak bi hizkuntza ofizialetako bat bakarrik erabiltzea aukeratu ezean.Beraz, oinarri juridiko ezaren aurrean kexa baztertu beharrean aurkitzen gara.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailburuak, Lekeition babes ofizialeko etxebizitzak inauguratzean emandako prentsaurrekoan, kazetariari banatu zitzaien prentsa oharra gaztelania hutsean zegoen.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritza

Erakundea: Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Izapidetuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Bestelakoak

Erantzuna: Prentsa txostena gaztelaniaz banatu zuten, ez zutelako denborarik izan hori itzultzeko; horixe izan zen arrazoi bakarra. Berebiziko garrantzia ematen diote prentsa bulegotik argitaratzen diren testu guztiak euskarara itzulita egoteari, izan ere, ahal duten guztia egiten dute hori horrela izan dadin. Akats puntual bat izan da.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Arratia zeharkatzen duten 3 autobus lineatan gidariak gaztelaniaz baino ez dakite. Herritarra kudeaketaren arduraduna den enpresarekin jarri zen harremanetan, baina ez zuen erantzunik jaso.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Eraitza: Konponbidean

Erantzuna: Hiru linea hauetan, badago kopuru nabarmen bat euskara hizkuntza nagusizat duena, gainera, gainontzekoen artean badago ere beste kolektibo garrantzitsu bat oinarrizko elkarrizketetan, gidari-bidaiari artekoetan adibidez, erraz moldatzen dena, gutxieneko beharrezko ezagupenak edukiz. Dena den, hizkuntza normalizazioan oraindik bide luze bat ibiltzeko dagoela konturatuz, enpresa honetako eguneroko jardunetan euskararen erabilpena sustatzen jarraituko dugula gure esku dauden baliabide guztiekin, agintzen dugu.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Herritarra Donostiako ireki berri zuten jatetxean egon zen, eta ia guztia gaztelaniaz zegoen. Zerbitzari eta arduradunen artean, bakarra zen euskalduna, karta gaztelaniaz zegoen eta baita errotuluak ere.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Paisaia eta harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Pribatua - Jarduera profesionala

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bideratuta

Egoera: Itxita

Emaitza: Konponbidean

Erantzuna: Jatetxeak bere adostasuna agertzen du egindako gomendioekiko eta egin beharrekoa aztertuko dute.

Fitxa

Eskabidearen Datuak

Erabilitako bidea: E-mail

Erabilitako hizkuntza: Euskara

Urraketa gertatu den hizkuntza: Euskara

Zioa: Eusko Jaurlaritzako langile batek bere lan hizkuntza euskara izatea nahi du, baina praktikan jarri duenean zailtasunak aurkitu ditu.

Inzidentzia mota: Kexa

Urraketa mota: Harremana

Urraketa-harreman mota: Ahozkoa eta idatzizkoa

Eremua: Publikoa - Eusko Jaurlaritzan

Erakundea: Eusko Jaurlaritzan - Gobierno Vasco

Ebazpenaren Datuak

Izapidetza: Bestelakoak

Egoera: Bideratu gabe

Erantzuna: Kexa ez da zehatza, herritarrak ez du gertaeraren inguruko daturik eta argibiderik eman izan nahi. Ondorioz, bideratu gabe gelditu da.