

## 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:** 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

**Emaitza:** 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:** 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:** 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 daukate 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:** 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:** 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

**Eraitza:** 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:** 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 batzutara 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

**Emaitza:** 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:** 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:** Enpresa batek BEC-eko Ferroforma /Briciforman 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: 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:** 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

**Emaita:** 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:** 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 zekiela 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: 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 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

Emaitza: Bestelakoak

**Erantzuna:** UPV/EHuko telefono komunikazioetako zerbitzua honela antolatuta dago: administrazio laguntzaile bat, 22 telefonari eta zerbitzuko arduraduna. 22 telefonari horien banaketa honelakoa campuska: 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 jarduera 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 gaituta, 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:** 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:** 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 aurtan 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.