Oarsoaldea

OARSOALDEA GARAPEN AGENTZIAREN HIZKUNTZA IRIZPIDEAK

ESKU-LIBURUA

2021 URTEA

ERRENTERIA UDALA

Lezoko Unibertsitateko Udala

Oarsoaldea geroa ereiten creando futuro Errenteria Lezo Oiartzun Pasaia

OIARTZUNGO UDALA

PASAIAKO UDALA

IRIZPIDE NAGUSIAK

Dokumentu hau euskararen normalizazioaren aldeko apustua egiten duen esku-liburua da, eta langile, bezero/erabiltzaile eta hornitzaile euskaldunen eta erdaldunen hizkuntza eskubideak bermatzen ditu.

"Dokumentu honetan zehazten diren hizkuntza irizpideak Garapen Agentziak bere eguneroko jarduera publiko nahiz pribatuan erabiltzeko dira. Euskararen normalizazioaren aldeko diren neurrian, gutxienekotzat hartu behar dira."

"Oarsoaldeko lau udalek osatutako erakundea den neurrian, Oarsoaldea Garapen Agentziak, udalek bezala, eredu izan behar du herritarren aurrean: euskarari lehentasuna emanez, euskararen normalizazio prozesuan eragile."

FERNANDO NEBREDA

Gerentea

ERRENTERIA UDALA · Lezoko Unibertsitateko Udala · Oarsoaldea geroa ereiten creando futuro · Errenteria Lezo Oiartzun Pasaia · OIARTZUNGO UDALA · PASAIAKO UDALA

1.AURKIBIDEA

1) Aurkibidea

2) Sarrera

3) Misioa

4) Oinarri juridikoak

1.ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia

2. Bezeroekiko/Herritarrekiko harremanak

2. ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

3. Barne komunikazioa eta lan-tresnak

4. Pertsonen kudeaketa

5.- Kanpo-harremanak (Administrazioa, Erakunde pribatuak – finantza entitateak, hornitzaileak,...), bestelako harremanak –aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, ...).

6.- Kudeaketa-sistema (Zabalkundea, Jarraipena, Arduradunak, Baliabideak).

2.SARRERA

Oarsoaldea Garapen Agentzia Oarsoaldea eskualdearen garapenean eragiteko 1993an sortutako helburu publikodun baltzu anonimoa da. Sorrera beretik argi izan du Oarsoaldea Garapen Agentziak bere jardunak Errenteria, Lezo, Oiartzun eta Pasaiako herritarrei eta hauek bultzatutako ekimenei emana behar zuela. Hauei zerbitzu eman eta laguntza eskaintzea da, beraz, bere ekinbide nagusia, horretarako, gidari, lau herrietako agintariak dituela.

Dituen helburuek, indarrean dagoen legeriak eta eskualdeko gizartearen nahiak hasiera-hasieratik euskarari zegokion lekua eman behar zitzaiola eskatzen zuten.

Zentzu horretan, euskarak beti izan du presentzia Oarsoaldea Garapen Agentziaren hizkuntza paisaian, irudi korporatiboan, agerraldietan, argitalpenetan, dokumentu ofizial batzuetan eta erabilera informalean. Presentzia hau, ordea, orain arte, arau finkorik gabea eta intuizioaren araberakoa izan dela esan daiteke. Oarsoaldea Garapen Agentziaren gerentziaren euskararen aldeko borondateak ahalbidetu eta bermatu du euskarak leku bat izatea eguneroko jardunean.

1993

Jarraian azaltzen diren irizpideak garaiek eta unean uneko egoerak markaturiko errealitateak aginduko duen sistema dinamiko gisa ulertu behar dira dena dela. Abiapuntu bai, baina ez helmuga zurrun eta behin betiko legez.

Balio bezate gure hizkuntzari zor zaion lekua eta estatusa emateko eta herritar nahiz langile ororen hizkuntza eskubideak bermatzeko.

3.MISIOA

Aurretik esandakoak kontuan izanik, euskarari dagokionez, Oarsoaldea Garapen Agentziaren helburu nagusia edo misioa honako hau da:

Euskara lan eta zerbitzu hizkuntza izatea.

4.LEGE-OINARRIA

4.1. OINARRIZKO HIZKUNTZA ESKABIDEAK

4.1.1 OINARRIZKO HIZKUNTZA ESKABIDEAK

Egun, oraindik hizkuntza eskubideak behar bezala definiturik ez dauden arren, nolabaiteko definizioak egin izan dira.

1)Giza Hizkuntza Eskubideek oinarrizko eskubideen ezaugarriak dituzte: besterenezinak dira, unibertsalak eta ezin urra daitezke; alegia, edonon edonori aitortu beharrekoak eta inongo boterek murriztu ezin ditzakeenak dira. Hauen barruan ondorengo banaketa egin daiteke:

a. **Norbanako aldean edo alde indibidualean:** Nork bere ama hizkuntzarekin positiboki identifikatu ahal izatea eta besteek identifikazio hori errespetatzea; ama hizkuntza ikasteko eskubidea: oinarrizko hezkuntzan bederen; ama hizkuntzaren bidez egiteko eskubidea; testuinguru (ofizial) askotan erabiltzeko eskubidea...

b. **Giza taldeko aldean edo alde kolektiboan:** giza talde izateko eta izaten segitzeko eskubidea; hizkuntza erabili eta garatzeko eskubidea; eskolak eta bestelako ikastetxeak sortu eta mantentzeko eskubidea; ordezkaritza politika eta afera kulturaletan autonomia izateko eskubidea etab.

2)Hizkuntza eskubide arruntak eremu geografiko jakin batean hizkuntza bateko hiztunei aitortu beharrekoak dira.

Kontuan izan behar dugu oinarrizko eskubide horiek bermatu ezean, horiei lotutako beste giza eskubideak ere urratu egingo direla: babes judizial eraginkorrerako eskubidea, defentsa eskubidea, hezkuntza eskubidea... Horrela, hainbat eskubidetan zehar-lerroa litzateke oinarrizko hizkuntza eskubidea, eta ez da eskubidea bermatuko baldin eta eskubide horren alde linguistikoa urratzen bada.

4.1.2 EUROPAKO KONTSEILUA

Gutxiengoen hizkuntzen inguruko Europako itunak dio:

- Gutxiengoen hizkuntzak onartzea Europaren kultura-aberastasunaren adierazpena da.
- Gutxiengoen hizkuntzak babesteko ekimenak behar dira.
- Bizitza publikoan eta pribatuan gutxiengoen hizkuntzen ahozko eta idatzizko erabilera bultzatu behar da.
- Gutxiengoen hizkuntzen alde hartutako neurri bereziak, nahiz hizkuntza horietako hiztunen eta besteetakoen arteko berdintasuna bultzatzeko nahiz bere egoera kontuan hartzeko hartutakoak, ez dira hizkuntza hedatuenen hiztunenganako diskriminazio ekintzatzat hartuko.

4.1.3 EUSKARAREN ESTATUSA ETA HIZKUNTZA ESKUBIDEAK

751.700

Euskaldun

Ipar Euskal Herrian:

Ipar Euskal Herrian, Frantziako Estatuko hegomendebaldeko hiru euskal probintzietan (Lapurdin, Nafarroa Beherean eta Zuberoan), biztanleriaren % 24,7 da euskalduna, 55.000 bat lagun (Eusko Jaurlaritza, 2003), baina euskarak ez du inolako estatus juridikorik ez eta babesik ere Frantziako Errepublikaren Administrazioaren aldetik.

Hego Euskal Herrian:

Espainiako Konstituzioak ere eskubide hau jasotzen du: "Derecho de los ciudadanos a usar cualquiera de las dos lenguas ante cualquier Administración en la comunidad respectiva con plena eficacia jurídica. Puede ésta, pues, enunciar este derecho, y junto a él el siguiente deber de todos los poderes públicos (estatales, autonómicos y locales) radicados en la Comunidad de adaptarse a la situación de bilingüismo constitucionalmente prevista y estatutariamente establecida».

Euskal Autonomia Erkidegoan:

Euskal Autonomia Erkidegoko – EAEko 1979ko Estatutuak euskarari berezko hizkuntza izatea aitortu zion, bai eta hizkuntza ofiziala izatea ere, gaztelaniarekin batera noski, bere lurralde osoan. Handik 3 urtetara Estatutuan ezarritako ofizialtasuna lege batez garatu zuen: 10/1982 Oinarrizko Legea, azaroaren 24koa, euskararen erabilera arautzeko.

Euskal Autonomia Erkidegoko Estatutuaren 6. artikulua:

1. Euskarak, Euskal Herriaren berezko hizkuntza denez, hizkuntza ofizialen maila izango du Euskal Herrian gaztelaniarekin batera eta guztiek dute bi hizkuntzok ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea.
2. Komunitate Autonomoko Erakunde komunek Euskal Herriko egoera sozio-linguistikoaren ñabardurak kontuan izanik, bi hizkuntzen erabilpena bermatuko dute, beroien ofizialtasuna erregulatuz, eta beroien ezagutza segurtatzeko behar diren neurriak eta medioak erabaki eta baliaraziko dituzte.
3.Hizkuntza dela eta ez da inor gutxietsiko.

Nafarroako Foru Komunitatean:

18/1986 Foru Legeak Nafarroa hiru hizkuntza eremutan zatikatu zuen: eremu euskalduna, eremu mistoa eta eremu ez euskalduna. Lehenbizikoan euskarari ofizialtasuna aitortu zion; bigarrenean, herritarrei zenbait hizkuntza eskubide aitortu zien; hirugarrenean herritarrei ia ez zien euskararekiko eskubiderik onartu.

Hizkuntza eskubideak eremu pribatuan

Hego Euskal Herrian, eremu pribatuko hizkuntza eskubideei dagokienez, lege hauek ditugu:

EAEn:

1. 10/1982 Euskararen Legearen 11. artikulua, garraio publikoei dagokiena.
2. 86/1997 Dekretuak elkarte publiko zein zuzenbide pribatuko erakundeei buruz dioena.
3. Eusko Jaurlaritzak 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena onartu zuen. Lege horren VII. kapitulu osoa kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei eskainita dago.

Espainia mailako legea, beraz, EAEn eta Nafarroan:

4. Estatu espainiarrean aseguruen kontratuak arautzen dituen 30/1995 Legea.

Quebecek, Kataluniak eta Belgikak, adibidez, euren hizkuntza komunitateen eskubideak eremu pribatuan ere arauturik dituzte.

1.ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

1.1 ERAKUNDEAREN IRUDIA

1.1. ERROTULAZIOA ETA IKUS-ENTZUNEZKOAK

Oarsoaldea Garapen Agentziaren zentroen kanpoko eta barneko errotuluak nahiz seinalizazioa bi hizkuntzetan, euskaraz eta gaztelaniaz egongo da, euskara lehenetsiz eta letra lodiz nabarmenduta, bi puntu gehiagoko letra tamainarekin. Gaztelaniarekin antzekotasuna duten errotuluak eta errotulu sinpleak dituztenak euskaraz idatziko dira.

Seinalizazio eskumena erabat gurea ez den kasuetan (besteak beste udalak eta bestelako erakundeak ere partaide direlako), gutxienez irizpide hori aplikatzeko eskatuko du Oarsoaldea Garapen Agentziak.

1.2. MARKETINA, PUBLIZITATEA ETA JENDAURREKO EKITALDIAK

1.2.1. ARGITALPENAK, IRAGARKIAK, PUBLIZITATE-KANPAINAK, PRENTSA-OHARRAK ETA PAPER GAUZAK:

IRUDI KORPORATIBOAREN OSAGAIAK

Identifikazio elementu guztiek euskaraz behintzat egon behar dute (logoa, karpetak, sobreak, papeleria eta zigiluak...). Erraz ulertzeko moduko testuak eta gaztelaniarekin antzekotasunak dituztenak euskara hutsean joango dira.

HEDABIDEAK

Euskarazko eta euskal administrazio publikoaren mendeko hedabideetan idatzizko eta ahozko komunikazioa euskaraz bakarrik egingo da. Azken hauetan, publiko xedeak edo ekintzaren helburuak hala eskatzen duenetan, beste hizkuntza bat erabiltzeko aukera aztertuko da. Gainontzekoetan bi hizkuntzetan egingo dira komunikazioak, euskaraz eta gaztelaniaz. Euskara lehenesteko, dokumentuei tamainaren arabera dagozkien irizpideak aplikatuko zaizkie: 5.2.4, 5.2.5 eta 5.2.6 puntuetan zehaztutakoak.

Publizitatea Euskal Autonomia Erkidegotik, Nafarroako Foru Komunitatetik eta Iparraldetik kanpora egin beharra gertatzen den kasuetan publiko xedeari egokituko zaio hizkuntza erabilera, beti ere euskararen presentzia bermatuz.

Argitaratu edo kaleratuko diren elkarrizketak aurretik hedabidearekin adostutako hizkuntzan egingo dira. Beti ere euskara izango da oinarri baina komunikazio ekintzaren helburuen arabera beste hizkuntzetan egiteko aukera aztertuko da.

PUBLIZITATEA

Prentsa idatzia: Euskarazko hedabideetan publizitatea euskaraz bakarrik egingo da, eta gainontzekoetan bi hizkuntzetan, euskaraz eta gaztelaniaz egingo da euskara lehenetsiz, gaztelaniazkoa baino bi puntu gehiagoko letra tamainarekin.

Irrati eta telebista: Euskarazko irrati eta telebistetan publizitatea euskaraz bakarrik egingo da, eta gainontzekotan bi hizkuntzetan, euskaraz eta gaztelaniaz. Hizkuntza bakoitzeko spot bana egiten den kasuetan, euskarazkoa gehiagotan emitituko da. Spot bera bi hizkuntzetan egiten den kasuetan euskararen presentzia handiagoa izango da. Euskara lehenesteko aukera guztiak kontuan hartuko dira.

Jasoko duen publiko xedea euskalduna bada, euskaraz egingo da nahiz eta erdarazko hedabidea izan.

Publizitatea Euskal Autonomia Erkidegotik, Nafarroako Foru Komunitatetik eta Iparraldetik kanpora egin beharra gertatzen den kasuetan publiko xedeari egokituko zaio hizkuntza erabilera, beti ere euskararen presentzia bermatuz.

FERIAK

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOKO, NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ETA IPAR EUSKAL HERRIKO FERIAK:

Ahozkoa: bertan egon behar duten agente turistikoek euskaraz jakitea ziurtatuko da.Lehenengo hitza beti euskaraz egingo da eta solaskideak hautatzen duen hizkuntzan (euskaraz nahiz gaztelaniaz) jarraituko du harreragileak.
Erakusgaien antolaketa: euskarari lehentasuna emango zaio; euskarazko bertsioa har dezaten sustatuko da (kokapen hurbilagoa, kantitatea…).

Euskarrien edukia:

"Euskal Autonomi Erkidegoan, Nafarroako Foru Komunitatean eta Iparraldean Agentziak argitaratutako izaera publikoa duen material oro euskaraz eta gaztelaniaz/ frantsesez egongo da, euskarari lehentasuna emanez bai kokapenari bai tamainari dagokionean (gaztelaniazkoa/frantsesezkoa baino bi puntu handiagoko letra tamainarekin) eta euskarazko bertsioa nabarmenduko da bi bertsioak baldintza berean daudenean. Promoziorako argitaratzen den materiala Euskal Autonomi Erkidegotik, Nafarroako Foru Komunitatetik eta Iparraldetik kanporako hartzaileei zuzentzen zaienean duen helburuaren arabera egokituko da."

IKUS-ENTZUNEZKOEN PRODUKZIOA

Ikus-entzunezko produktuak (bideoak, CDak, DVDak...) bi hizkuntzetan egongo dira. Hasierako orrian euskara lehenetsiko da eta bertan hizkuntzak aukeratu ahal izango dira.

MERCHANDISING

Erraz ulertzeko modukoak direnean, euskaraz bakarrik jarri ahal izango dira. Bestelakoak bi hizkuntzetan euskaraz eta gaztelaniaz joango dira, euskara lehenetsiz gaztelaniazkoa baino bi puntu gehiagoko letra tamainarekin.

AUTOBUSETAKO PUBLIZITATEA, BANDEROLAK, SEINALIZAZIOA

Gaztelaniarekin antzekotasuna dutenak eta sinpleak direnak euskara hutsez jarriko dira eta gainontzekoak bi hizkuntzetan, euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira euskara lehenetsiz, gaztelaniazkoa baino bi puntu gehiagoko letra tamainarekin.

1.2.2. JENDAURREKO EKITALDIAK

Parte-hartzaileen interbentzioak euskaraz izango dira. Ezin denetan, euskararen erabilera ziurtatuko da ahoz eta idatziz, eta euskarari lehentasuna emango zaio (hitzaldia euskaraz egin, hitzaldia euskaraz hasi, aipamen nagusiak euskaraz egin, hitzaldia euskaraz bukatu…).

%100
ELEBIDUNA

1.3. INGURUNE DIGITALA

1.3.1. WEBGUNE ETA SARE SOZIALEN EDUKIA:

WEBGUNEAK

Hasierako orria euskaraz egongo da eta bertan hizkuntzak aukeratu ahal izango dira. Web orria bi hizkuntzetan egongo da eta orrian sartzen diren berriak eta edukiak bi hizkuntzetan jarriko dira.
Beste web guneko bateko loturak gure horman edo gunean argitaratzen direnean, eta lotura hauek gaztelaniaz daudenean, loturaren goialdean jarri beharreko testua euskaraz idatziko da.

MEZUAK ETA SARE SOZIALEN EDUKIA

Erabiltzaileei mezu pribatuak bidaltzen dizkiegunean: hartzailea euskalduna bada, mezua euskaraz bidaliko zaio. Aldiz, erabiltzailearekin daukagun harremana gaztelaniaz bada, erantzuna bi hizkuntzetan bidaliko diogu, euskaraz eta gaztelaniaz, beti ere euskarari lehentasuna emanez.
Mezu baten edukia euskaldunei zuzendurikoa bada, mezua euskaraz idatziko dugu. Hartzailea gizarte osoa denean, lehenengo gaztelaniazko testua argitaratuko da, eta ondoren euskarazko testua, modu honetan, euskaraz idatzita dagoen mezua lehenengo postuan azalduko da.
Sare sozialetan argitaratzen diren edukietan beti euskararen presentzia ziurtatuko da (bideoetan, irudietan, testuetan,...) eta lehentasuna emango diogu formula desberdinak erabiliz: euskarazko testua lehenengo postuan, eta abar.

2.BEZEROEKIKO EDO HERRITARREKIKO HARREMANAK

2.1. BEZEROEKIKO (PERTSONA FISIKOAK) ETA HERRITARREKIKO HARREMAN IDATZIA ZERBITZUA EMAN EDOTA PRODUKTUA ESKAINTZEKO ORDUAN:

2.1.1. IDATZIZKO HARREMANAK:

"Euskal Autonomi Erkidegoan, Nafarroako Foru Komunitatean eta Iparraldean Agentziak argitaratutako izaera publikoa duen material oro euskaraz eta gaztelaniaz/frantsesez egongo da, euskarari lehentasuna emanez bai kokapenari bai tamainari dagokionean (gaztelaniazkoa/frantsesezkoa) baino bi puntu handiagoko letra tamainarekin) eta euskarazko bertsioa nabarmenduko da bi bertsioak baldintza berean daudenean. Promoziorako argitaratzen den materiala Euskal Autonomi Erkidegotik, Nafarroako Foru Komunitatetik eta Iparraldetik kanporako hartzaileei zuzentzen zaienean duen helburuaren arabera egokituko da, beti ere, euskararen presentzia bermatuz."
Sare sozialetan argitaratzen diren edukietan beti euskararen presentzia ziurtatuko da (bideoetan, irudietan, testuetan,...) eta lehentasuna emango diogu formula desberdinak erabiliz: euskarazko testua lehenengo postuan, eta abar.

DOKUMENTU LABURRAK

Dokumentu eta testu laburrak (10 lerro bitartekoak: faxa, foiletoak, kartelak, gidak, planoak, mapak, postalak, tarjetak...) euskara lehenetsiz idatziko dira, gaztelaniazkoa baino bi puntu gehiagoko letra tamainarekin.

DOKUMENTU ERTAINAK

Dokumentuak partekatuko dituztenak euskaldunak badira, euskaraz sortuko dira.
Gainerakoan, dokumentu ertainak (txosten ertainak, gutunak, diktamenak, hitzarmenak...eta abar. 10-12 lerrotik 5 orrialde artekoak) euskara lehenetsiz joango dira, gaztelaniazkoa baino bi puntu gehiagoko letra tamainarekin.
Dokumentu guztiak bi zutabetan idatziko dira. Euskarazko bertsioa ezkerraldean idatziko da nabarmenduta, gaztelaniazkoa baina bi puntu handiagoa, eta zutabearen zabalera ere handiagoa izango da, bi testuak parean joan daitezen. Dokumentuak luzera handia hartuko balu, gaztelaniazko bertsioa puntu bat jaitsiko litzateke eta euskarazkoa bi puntu handiagoko letra tamainan idatziko litzateke.

DOKUMENTU LUZEAK

Dokumentu luzeak (txosten luzeak, lan bereziak, ikerketa-lanak, memoriak, liburuak, aldizkariak...) euskara lehenetsiz edo nabarmenduz joango dira.
Hala ezin denean, alde batetik euskaraz eta bestetik gaztelaniaz idatziko dira.
Dokumentua oso luzea baldin bada bi bertsio / argitalpen desberdin egiteko aukera izango da, nolanahi ere euskarazko argitalpena bermatuko da. Jasotzaileari nahi duen bertsioa bidaliko zaio, eta euskarazko bertsioa hautatzea sustatuko da.

MEZU ELEKTRONIKOAK, GONBIDAPENAK, MAILING-AK

Hartzailea euskalduna bada, euskaraz bidaliko zaizkio eta gainontzekoei bi hizkuntzetan, euskaraz eta gaztelaniaz, euskara lehenetsiz, gaztelaniazkoa baino bi puntu gehiagoko letra tamainarekin.
Posta elektronikoko mezuen sinaduran kargua euskaraz jarriko da, helbidea euskaraz eta gainerako lege-oharrak euskaraz eta gaztelaniaz, euskara lehenetsiz.

EUSKARA LEHENETSI

TAULAK, FITXAK GALDE-SORTAK

Taulak, fitxak, galdesortak eta halako kasuetan, euskara lehenetsiko da ezkerraldean edo goian azalduta. Dokumentu labur, ertain edo luzeetan halakorik agertuko balitz, irizpide bera jarraitu beharko da.
Letra txikia: euskarazko bertsioa beti letra lodiz nabarmenduta idatziko da.
Izenburuak: euskarazkoa lehenik idatziko da, letra tamaina puntu bat handiagoa izango da eta letra lodiz nabarmenduta idatziko da.
Taula baten barruan (nahiz eta nabarmendu nahi ez) euskarazkoa kasu guztietan letra lodiz idatziko da.

ERREKLAMAZIOAK, KEXAK, IRADOKIZUNAK

Orriak euskaraz eta bi hizkuntzetan euskara lehenetsiz egongo dira. Harreragileak orria eskatzen duenari zein hizkuntzatan nahi duen galdetuko dio eta euskarazko bertsioa hautatzea sustatuko da.
Erreklamazioa euskaraz egiten duenari erantzuna euskaraz emango zaio eta gainontzekoei ele bietan.

BEZEROAREN ASEBETETZEA NEURTZEKO GALDE-SORTAK

Euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez, eta ingelesez egongo dira. Harreragileak zein hizkuntzetan nahi duen galdetuko du eta euskarazko bertsioa hautatzea sustatuko da.

2.1.2. EUSKARAZKO ESKAERARI EUKARAZ EMANDAKO ERANTZUNAK

Euskal Autonomia Erkidegoko, Nafarroako Foru Komunitateko eta Iparraldeko bezeroentzako erantzunak euskaraz eta bi hizkuntzetan, euskaraz eta gaztelaniaz/frantsesez egongo dira, euskara lehenetsiz, gaztelaniazkoa/frantsesezkoa baino bi puntu gehiagoko letra tamainarekin.
Euskaraz egiten duenari erantzuna euskaraz emango zaio eta gainontzekoei ele bietan (hegoaldekoei euskaraz/gaztelaniaz eta iparraldekoei euskaraz / frantsesez).

2.2. BEZEROEKIKO (PERTSONA FISIKOAK) ETA HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANA ZERBITZUA EMAN EDOTA PRODUKTUA ESKAINTZEKO ORDUAN:

2.2.1. HARRERA

Enpresaren egoitza guztietan aurrez aurrekoan eta telefonozkoan lehenengo hitza beti euskaraz egingo da eta solaskideak hautatzen duen hizkuntzan (euskaraz nahiz gaztelaniaz) jarraituko du harreragileak.
Harremanetarako komunikazio hizkuntza, ahoz eta idatziz, zein izango den erabakitzea sustatuko da, eta euskararen alde egingo da.

EUSKARAREN ALDE

2.2.2. TELEFONOZ, ONLINE ETA AURREZ AURRE BURUTUTAKO AHOZKO HARREMANAK:

Bai aurrez aurre, bai telefonoz nahiz online, kanpoko enpresa edo partikularrei zuzentzean, lehenengo hitza beti euskaraz egingo da eta solaskideak hautatzen duen hizkuntzan (euskaraz nahiz gaztelaniaz) jarraituko du harreragileak. Solaskideak euskaraz badakiela dakigunean, euskaraz egingo da, ez dakigunean, harremanetarako komunikazio hizkuntza, ahoz eta idatziz, zein izango den erabakitzea sustatuko da, eta euskararen alde egingo da.

2.2.3. EUSKARAZKO ESKAERARI EUSKARAZ EMANDAKO ERANTZUNAK:

Lehen hitza euskaraz egin ondotik, solaskideak hautatzen duen hizkuntzan (euskaraz nahiz gaztelaniaz) jarraituko du harreragileak/zerbitzuemaleak. Solaskideak euskaraz badakiela dakigunean, euskaraz egingo da, ez dakigunean, harremanetarako komunikazio hizkuntza, ahoz eta idatziz, zein izango den erabakitzea sustatuko da, eta euskararen alde egingo da.

3. BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK

3.1. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA-PAISAIA

3.1.1. LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA-PAISAIA

Gaztelaniarekin antzekotasuna duten errotuluak eta errotulu sinpleak edo piktogramak dituztenak euskara hutsez idatziko dira.
Bestelakoak bi hizkuntzetan euskaraz eta gaztelaniaz, euskara lehenetsiz eta letra lodiz nabarmenduta, bi puntu gehiagoko letra tamainarekin.

MAKINAK (EDARI/KAFE-MAKINAK, FOTOKOPIAGAILUAK)

Makinetako errotulazioa euskaraz behintzat egongo da gure esku dagoen kasuetan.

3.2. IDATZIZKO KOMUNIKAZIO BERTIKALA ETA HORIZONTALA

3.2.1. INFORMAZIORAKO EDOTA KOMUNIKAZIORAKO TRESNAK

GERENTZIAREN EDO ZUZENDARIEN JAKINARAZPENAK
Euskaraz izango dira.

INTRANETA
Euskaraz egongo da.

SAILEN ARTEKO KOMUNIKAZIOA EDOTA INFORMAZIO TRUKEA
Euskaraz izango da.

3.2.2. LAN-BILERETAKO IDATZIAK:

Bilera:

Komunikazio hizkuntza, ahoz eta idatziz, zein izango den erabakitzea sustatuko da eta euskararen alde egingo da.

- Partaide batzuk euskaraz adierazteko bestekomaila izan ez arren, ulertzeko gaitasuna badute, bilera euskaraz egingo da.
- Partaideak euskaldunak badira, bilera euskaraz egingo da.

Bileretako deialdiak:

Bileretako kideak euskaldunak badira, deialdia euskaraz egingo da eta bestelakoan edota hala diren ez dakigunean, euskaraz eta gaztelaniaz egingo da, euskara lehenetsiz gaztelaniazkoa baino bi puntu gehiagoko letra tamainarekin.

Bileretako euskarriak (dokumentuak, gardenkiak…):

Bilerako kideak euskaldunak badira, euskarriak euskaraz prestatuko dira eta bestelakoan euskararen presentzia ziurtatuko da (ahoz, dokumentuetan, gardenkietan…).

Bileretako aktak:

Bilera euskaraz egin bada, akta euskaraz hartuko da.
Bilera gaztelaniaz egin bada, akta euskaraz eta gaztelaniaz egingo da .
Akta guztietan euskararen presentzia ziurtatuko da (gaien izenburuak, ideia nagusiak, erabakiak, laburpena…).

3.2.3. ERAKUNDEAREN BARNE HARREMANETARAKO IDATZIAK

Dokumentu sortzaileek dokumentu labur eta ertainak euskaraz sortu beharko dituzte. Enpresa edota sail arduradunak erabakitzen duen langilea arduratuko da, hala behar den kasuetan, gaztelaniara itzultzeaz.
Halaber, dokumentu jasotzaileak euskaldunak badira, idatzizko harremana euskara hutsez egingo da.
Gainerako kasuetan, bilerei, dokumentu labur, ertain eta luzeei nahiz taulei eta fitxei dagozkien puntuetan zehaztutako irizpide berak aplikatuko dira barneko idatzizko harreman formalei eta lan bilerei gagozkiela.

Kalitate sistemako barne dokumentu guztiak (prozedurak eta inprimakiak) euskaraz egongo dira.

Kalitate sistemako kanpo dokumentuak bi bertsiotan izango dira euskaraz bata eta euskaraz eta gaztelaniaz, euskara lehenetsiz, bestea.

Dokumentuen karpeten izenak euskaraz egongo dira.

3.3. AHOZKO KOMUNIKAZIO BERTIKALA ETA HORIZONTALA

3.3.1. ERAKUNDEAREN BARNEKO LAN-BILERETAKO AHOZKOAK:

Komunikazio hizkuntza zein izango den erabakitzea sustatuko da eta euskararen alde egingo da.

❑ Partaide batzuk euskaraz adierazteko bestekomaila izan ez arren, ulertzeko gaitasuna badute, bilera euskaraz egingo da. Bilera gidatzen duenak guztiek ulertzeko modua bilatuko du. (laburpena gaztelaniaz, erantzuna gaztelaniaz...).
Bilerak euskaraz egiteko joera bultzatuko du enpresak ahalik eta gehien, era progresiboan euskaraz egin daitezen.

❑ Partaideak euskaldunak badira, bilera euskaraz egingo da.

3.3.2. ERAKUNDEAREN BARNEKO TELEFONOZKO HARREMANAK:

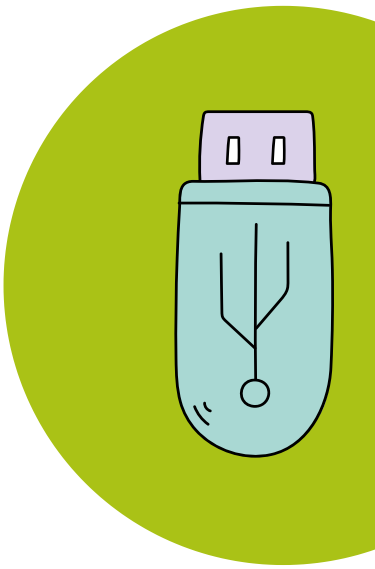
Komunikazio hizkuntza euskara izango da eta hori hala izan dadin irizpidea emango dute arduradunek, aldian-aldian, gogoraraziz, egoki deritzoten bakoitzean.

3.3.3. ERAKUNDEAREN BARNEKO AURREZ AURREKO HARREMANAK:

Komunikazio hizkuntza euskara izango da eta hori hala izan dadin irizpidea emango dute arduradunek, aldian-aldian, gogoraraziz, egoki deritzoten bakoitzean.

3.4. BALIABIDE INFORMATIKOAK

3.4.1. EUSKARAZKO BERTSIOEN INSTALAZIOA



Ordenagailuko sistema operatiboa eta aplikazio informatiko estandarrak euskaraz jarriko zaizkio langileari.

Ordenagailuetako karpeten izenak euskaraz jartzea gomendatuko eta sustatuko da.

Dokumentuen izenak euskaraz jartzea gomendatuko da.

3.4.1. EUSKARAZKO BERTSIOEN ERABILERA

NEURRIRA EGINDAKO APLIKAZIO INFORMATIKOAK:

Euskaraz egiteko eskatuko zaio hornitzaileari. Bestelakoetan, derrigorrez hizkuntza aukera izango dute eta euskaraz erabiltzeko irizpidea emango dute arduradunek.

HIZKUNTZA-AUTONOMIARAKO TRESNA INFORMATIKOAK:

Informatikako arduradunek merkatuko hizkuntza autonomiarako tresnen berri izango dute (hiztegiak, zuzentzaile ortografikoak, euskara ikasteko metodoak...).
Informatikako arduradunek hiztegiak eta zuzentzaile ortografikoak ordenagailu guztietan instalatuko dituzte.

DATU BASEAK, TRESNA GISA ERABILTZEKO SORTZEN EDO ESKURATZEN DIREN EXCELL ORRIAK...

Sortzen diren datu base berrien arloak edota berritzen direnenak euskaraz jarriko dira, eta erabilera orokorreko datu baseak euskaraz egongo dira.

4. PERTSONEN KUDEAKETA

4.1. PERTSONEN KUDEAKETA

4.1.1 PERTSONEN KUDEAKETA

LANGILE BERRIEI HARRERA

Harrera bilera euskaraz egingo da. Harrera plana euskaraz egongo da. Harrera planean Hizkuntz politikari buruzko informazioa eta Euskara Planari buruzkoa jasoko da.
Irteera bilera euskaraz egingo da.

LANPOSTUEI BURUZKO INFORMAZIOA, EZAUGARRIAK ETA BALORAZIOA

Dokumentu horiek guztiak euskaraz egongo dira. Edozein arrazoirengatik langileak dokumentu horiek gaztelaniaz nahi baldin baditu, idatziz eskatu beharko dio nahi hori administrazio orokorrari.

KONTRATUAK, NOMINAK, T-10 ETA ORDUEN KONTABILITATEA

Langilearentzako diren edo hari zuzendutako dokumentu idatzi guztiak euskaraz egongo dira. Edozein arrazoirengatik langileak dokumentu horiek gaztelaniaz nahi baldin baditu, idatziz eskatu beharko dio nahi hori administrazio orokorrari.

ZABALKUNDE HANDIKO KOMUNIKAZIOAK

Euskaraz bidaliko dira.

4.2. LANEKO PRESTAKUNTZA

4.2.1. LANEKO PRESTAKUNTZA

EUSKARA PRESTAKUNTZA

Euskarako trebakuntza lantegiko formazioaren barruan txertatuko da.
Lanpostuari ezarritako hizkuntza eskakizuna lortzeko trebakuntza plana egingo da adostutako betetze data zehaztuz.

Langileek bete behar duten galdesortan euskarari buruzko atal bat sartuko da, bere postua betetzeko lortu behar duen euskara mailara iristeko behar duen prestakuntza zehaztuz.

EPRESTAKUNTZA OROKORRA

Trebakuntzaikastaroak euskaraz izango dira, oro har.
Trebakuntzaren kontratazioa lehiaketara atera behar den kasuetan, pleguetan jasoko da arestian aipatutako irizpidea.

Barruko trebakuntza:

Enpresaren ildoa trebakuntza euskaraz eskaintzea izango da. Ondorioz euskaldunek trebakuntza euskaraz jasotzeko bideak beti aztertu eta jorratuko dira (hartzailearen hizkuntza-ezagutza, nahia, emailearen gaitasuna, materiala, baliabide ekonomikoen arabera...).

Prestakuntza euskaraz eman ezin denean, euskararen presentzia nola ziurtatu aztertuko da (aurkezpena, gai bat, % hainbat euskaraz, formazio osoa euskaraz, gardenkiak, eskura ematen den materiala...).

Kanpoko trebakuntza:

Enpresak euskarazko trebakuntza bilatu eta eskatuko du. Erabat ezinezko denean bakarrik eskainiko du gaztelaniazko trebakuntza. Kasu horietan euskararen gutxieneko presentzia ziurtatzeko arestian ezarritako baldintzekin.

BETI TREBATZEN

4.2.2. IKASTAROEN KUDEAKETA:

PRESTAKUNTZA BEHARRAK ANTZEMAN

Prestakuntza beharrak antzemateko langileek bete behar izaten duten galde-sorta euskaraz egongo da.

PRESTAKUNTZARAKO DEIAK

Euskaraz egingo dira.

PRESTAKUNTZAREN ASEBETETZE INKESTA

Asebetetze inkesta Oarsoaldea Garapen Agentziaren langileentzat euskaraz egongo da, eta erabiltzaileentzat euskaraz eta euskaraz eta gaztelaniaz egongo da, euskara lehenetsiz gaztelaniazkoa baino bi puntu gehiagoko letra tamainarekin.

PRESTAKUNTZAREN ZIURTAGIRIA

Oarsoaldea Garapen Agentziak sortzen dituen ziurtagiriak euskaraz egongo dira. Hala eskatzen duenari ele bietako bertsioa emango zaio, euskaraz eta gaztelaniaz, euskara lehenetsiz, gaztelaniazkoa baino bi puntu gehiagoko letra tamainarekin.

5. KANPO-HARREMANAK

5.1. ADMINISTRAZIOA

5.1.1. ADMINISTRAZIOEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK:

Eusko Jaurlaritza, foru aldundiak, udalak, Estatuko administrazioa:

Hego Euskal Herriko administrazioekin eta bestelako erakunde publikoekin idatzizko harremanak euskaraz izango dira, Ipar Euskal Herrikoekin euskaraz eta frantsesez, eta estatuko administrazioarekin eta haren mendekoekin, euskaraz eta gaztelaniaz euskara lehenetsiz.

Honako puntu hauetan jasotakoa aplikatuko da:
POSTA ELEKTRONIKOAK, GONBIDAPENAK, MAILING-AK, LAN BILERAK, DOKUMENTU LABURRAK, DOKUMENTU ERTAINAK, DOKUMENTU LUZEAK.

Diru laguntza eskaerak eta zuriketak ahal den neurrian euskaraz egingo dira.

AHOZ ETA IDATZIZ

5.1.2. ADMINISTRAZIOEKIKO AHOZKO HARREMANAK:

Eusko Jaurlaritza, foru aldundiak, udalak, Estatuko administrazioa:

Hego Euskal Herriko administrazioekin eta bestelako erakunde publikoekin ahozko harremanak euskaraz izango dira, Ipar Euskal Herrikoekin euskaraz eta, behar denetan, frantsesez, eta estatuko administrazioarekin eta haren mendekoekin, euskaraz eta, behar denetan, gaztelaniaz euskara lehenetsiz.

Honako puntu hauetan jasotakoa aplikatuko da:
TELEFONOZ, ONLINE, ETA AURREZ AURREKOA 6.2.2..

5.2. ERAKUNDE PRIBATUAK: BEZEROAK (PERTSONA JURIDIKOAK), FINANTZA ENTITATEAK, PRODUKTUA- ETA ZERBITZU HORNITZAILEAK...

5.2.1. ERAKUNDE PRIBATUEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK:

Helbide nagusia Euskal Herriaren (Nafarroa, Nafarroa Beherea, Araba, Bizkaia, Lapurdi, Gipuzkoa eta Zuberoa) lurralde eremuaren barnean duten erakunde pribatuekin idatzizko harremana euskaraz izango da. Hori hala izan dadin bilatuko da beti.
Beste aldeak eskatuta, harreman hori euskaraz soilik izan ez daitekeen kasuetan, salbuespena egitea ala hornitzailea aldatzea erabakitzea Oarsoaldea Garapen Agentziaren esku egongo da.
Euskal Herritik kanpoko erakunde pribatuekin euskaraz eta gaztelaniaz, euskaraz eta frantsesez edota euskaraz eta erakunde horren herrialdeko hizkuntzan, beti euskara lehenetsiz, gauzatuko da.

5.2.2. ERAKUNDE PRIBATUEKIKO AHOZKO HARREMANAK:

Helbide nagusia Euskal Herriaren (Nafarroa, Nafarroa Beherea, Araba, Bizkaia, Lapurdi, Gipuzkoa eta Zuberoa) lurralde eremuaren barnean duten erakunde pribatuekin ahozko harremana euskaraz izango da. Hori hala izan dadin bilatuko da beti.
Beste aldeak eskatuta, harreman hori euskaraz soilik izan ez daitekeen kasuetan, salbuespena egitea ala hornitzailea aldatzea erabakitzea Oarsoaldea Garapen Agentziaren esku egongo da.
Euskal Herritik kanpoko erakunde pribatuekin euskaraz eta gaztelaniaz, euskaraz eta frantsesez edota euskaraz eta erakunde horren herrialdeko hizkuntzan, beti euskara lehenetsiz, gauzatuko da.

5.3. BESTELAKO HARREMANAK: ALIATUAK, TALDEKO ENPRESAK, ERAKUNDE KOLABORATZAILEAK, ETA ABAR.

5.3.1 BESTE ENTITATEEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK:

Gainerako idatzizko kanpo harremanetan ere Euskal Herriaren lurralde eremua edo solaskidea euskalduna izatea izango da harremana euskaraz ala euskaraz eta erdaraz izan erabakitzeko irizpide nagusia.
Hortaz, Euskal Herriaren (Nafarroa, Nafarroa Beherea, Araba, Bizkaia, Lapurdi, Gipuzkoa eta Zuberoa) lurralde eremuko eragileak badira, euskaraz egingo da eurekin eta Euskal Herritik kanpoko eragileak badira, berriz, euskaraz eta gaztelaniaz, euskaraz eta frantsesez edota euskaraz eta eragile horren herrialdeko hizkuntzan, beti euskara lehenetsiz, gauzatuko da harremana.
o da.

5.3.2 BESTE ENTITATEEKIKO AHOZKO HARREMANAK:

Gainerako ahozko kanpo harremanetan ere Euskal Herriaren lurralde eremua edo solaskidea euskalduna izatea izango da harremana euskaraz ala euskaraz eta erdaraz izan erabakitzeko irizpide nagusia.
Hortaz, Euskal Herriaren (Nafarroa, Nafarroa Beherea, Araba, Bizkaia, Lapurdi, Gipuzkoa eta Zuberoa) lurralde eremuko eragileak badira, euskaraz egingo da eurekin eta Euskal Herritik kanpoko eragileak badira, berriz, euskaraz eta gaztelaniaz, euskaraz eta frantsesez edota euskaraz eta eragile horren herrialdeko hizkuntzan, beti euskara lehenetsiz, gauzatuko da harremana.

6. BEZEROAK EDO HERRITARRAK

6.1. BEZEROAK EDO HERRITARRAK ETA PRODUKTUA EDO ZERBITZUA: HIZKUNTZEN KUDEAKETA HORIEKIKO HARREMANETAN EDO HORIEN GARAPENEAN

6.2.1. BEZEROAK EDO HERRITARRAK, ZERBITZUAK EDO PRODUKTUAK ETA HORNITZAILEEK KUDEAKETA:

BEZEROAK/ERABILTZAILEAK/HERRITARRAK

2. ataleko 2.1. eta 2.2. azpi-ataletan zehaztutakoaren arabera jokatuko da.

LEHIAKETA PUBLIKOAK

Baldintzak bi hizkuntzetan, euskaraz eta gaztelaniaz argitaratuko dira. Euskara lehenesteko, dokumentuei, tamainaren arabera, dagozkien irizpideak aplikatuko zaizkie: dokumentu laburrei, ertainei eta luzeei dagozkien puntuetan zehaztutakoak.
Lehiaketa publiko baten bidez enpresa aukeratzeko orduan eman beharreko zerbitzuaren arabera euskara kontrataziorako betebeharreko baldintza izango da.
Enpresa esleipendunak, eman beharreko zerbitzuaren arabera, Oarsoaldea Garapen Agentziaren hizkuntza irizpideak bete beharko ditu.
Baldintza pleguetan hizkuntza irizpideak zehazteko orduan gerta litekeen zeinahi gabezia, hutsune edo zalantzaren kasuan Gipuzkoako Foru Aldundiak Gipuzkoako udalekin (eskualdeko lauak tartean) adostutako irizpideen katalogoa hartuko da eredu.
Enpresa udalerri batean berariaz aritzeko kontratatzen bada, udal bakoitzak bere buruari jarritako irizpide eta helburuak hartuko dira kontuan.

AUDITORITZA:

Kanpo auditoritza egiteko auditore euskaldunak eskatuko dira.

HORNITZAILEAK

Hornitzailea homologatzeko garaian harremana euskaraz izan daitekeen edo ez baloratuko da eta idatzizko dokumentazioa euskaraz emateko aukera duten edo ez ere baloratuko da.
Eskaintza berdinaren aurrean harremana euskaraz izateko aukera ematen duenaren aldeegingo da.

Homologatutako hornitzaileen datu basean hornitzaile bakoitzarekiko idatzizko harremanaeuskaraz izan daitekeen ala ez jasoko da.

Lehiaketa publiko baten bidez hornitzailea aukeratzeko orduan, eman beharreko zerbitzuaren arabera, euskara kontrataziorako betebeharreko baldintza izango da.

Enpresa esleipendunak eman beharreko zerbitzuaren arabera, Oarsoaldea Garapen Agentziaren hizkuntza irizpideak bete beharko ditu, horretarako Garapen Agentziak hizkuntza irizpideak jakinarazi beharko dizkio.
Baldintza pleguetan hizkuntza irizpideak zehazteko orduan gerta litekeen zeinahi gabezia, hutsune edo zalantzaren kasuan, Gipuzkoako Foru Aldundiak Gipuzkoako udalekin (eskualdeko lauak tartean) adostutako irizpideen katalogoa hartuko da eredu.

Oarsoaldea

ERRENTERIA UDALA

Lezoko Unibertsitateko Udala

Oarsoaldea geroa ereiten creando futuro

Errenteria Lezo Oiartzun Pasaia

OIARTZUNGO UDALA

PASAIAKO UDALA