

# HIZKUNTZA ESKUBIDEEN EGOERA

## 2020



HIZKUNTZ ESKUBIDEEN  
BEHATOKIA

**Izenburua:** HIZKUNTZA ESKUBIDEEN EGOERA 2020

**Mota:** Urteko Txostena

**Egilea:** HIZKUNTZ ESKUBIDEEN BEHATOKIA

**Argitaratze data:** 2021-03-30

**Argitalpen digitala:** [www.behatokia.eus](http://www.behatokia.eus) atarian eskuragarri

**OHARRA:** argitalpen honetan agertzen diren datuak, informazioa eta abar baliatu nahi izanez gero, iturria aipatzea eskertuko genuke.

**HITZAURREA: JAUZI EGIN BEHARRA** \_\_\_\_\_ **04**

**SARRERA** \_\_\_\_\_ **05**

**HERRITARREN ONGIZATEA JOKOAN** \_\_\_\_\_ **06**

**GERTAKARIEN KRONOGRAMA** \_\_\_\_\_ **08**

## **DATUAK**

DATU OROKORRAK \_\_\_\_\_ **09**

DATUAK ARLOKA \_\_\_\_\_ **10**

## **ARLOKAKO AZTERKETA**

**01 OSASUNGINTZA** \_\_\_\_\_ **11**

**02 HERRIZAINGOA ETA SEGURTASUNA** \_\_\_\_\_ **15**

**03 JUSTIZIA** \_\_\_\_\_ **19**

**04 HEZKUNTZA** \_\_\_\_\_ **22**

**05 ADMINISTRAZIO JARDUERA OROKORRAK** \_\_\_\_\_ **26**

**06 HERRIKO ETXEAK ETA UDALAK** \_\_\_\_\_ **30**

**07 KULTURA, AISIA ETA KIROLA** \_\_\_\_\_ **34**

**08 LAN MUNDUA** \_\_\_\_\_ **38**

**09 INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK** \_\_\_\_\_ **40**

**HIZKUNTZ ESKUBIDEEN BEHATOKIA, HERRITARREN BIDELAGUN** \_\_\_\_\_ **46**

# HITZAURREA: JAUZI EGIN BEHARRA

Egia esan, errespetua sortzen dit Behatokiaren hogeigarren urteko txostenaren hitzaurrea idazteak. Izan ere, gogoan dut 2001eko ekainean Behatokia sortzeko agerraldian Kontseiluak esandakoa: Ixteko bokazioa duen fundazioa sortu dugu.

Hogei urte joan dira, eta horrexegatik 2001eko urteko txostenera jo dut orduko eskubide-urraketen izaera eta nolakotasuna ikusteko.

Akaso, lehenik eta behin gogoratu behar dugu Behatokiaren lehen jarduna Nafarroako Gobernuak hainbat lan-deialdiri helegitea tarteratzea izan zela. Onartu berria zegoen euskararen erabilera eta presentzia zokoratzen zuen 372/2000 Foru Dekretua eta Gobernuak hainbat deialdi argitaratu zituen, zeintzuetan euskararen ezagutza baino, atzerriko hizkuntzena baloratzen baitzuen. Ikaratu nau, hogei urte beranduago, eta beste Gobernu bat egonik, oraindik ere atzerriko hizkuntzen ezagutza euskararena baino gehiago baloratzen dela ikusteak. Eta, ikaratu diot, izan ere, duela hogei urte onartezina dena gaur egun gero eta asumituagoa dugu.

Ondoren, Behatokiak kudeatu zuen lehen kexari erreparatu diot, hain zuzen ere, Espainiako Estatuko administrazio orokorrari lotutako kexa. Horretan ere, hogei urteren buruan aldaketa handirik ez dela izan erakusten du 2021eko txostenak. Urterik urte ohartu gara Espainiako Estatuko administrazio periferikoak urrats eskasak egin dituela herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko. Are gehiago, Europako Kontseiluak ere azken hogei urteotan hori utzi du agerian Estatuari egindako hainbat gomendiotan.

Azkenik, 2001 urteko txostenaren ondorio nagusiei erreparatu diet, eta ohartu naiz zentzu askotan 2021ekoan antza handia dutela. Hartara, hizkuntza-eskubideen urraketek dagokienez, egoera errepikatu edo kronifikatu dela ondorioztatuko nuke.

Horrek zer pentsa eman dit, baina bai eta egungo testuinguruak ere. Ezin albo batera utzi gure etorkizuna erabat baldintzatu(ko) duen COVID-19a, eta nabarmentzeko moduko bi ondorio partekatuk nahiko nituzke. Batetik, krisiak zaugarrienak kolpatu ditu larrien, eta sistema ez da gai izan erantzun egoki bat emateko: bere gabeziak eta ahuldadeak biluzik utzi ditu krisiak. Baita hizkuntza-eskubideei dagokienez ere. Eta, hor azpimarratu beharrekoa da Behatokiak egindako lana. Bestetik, herri ekimenak ez du etenik izan, zailtasunak zailtasun: zaintza sareak, euskal sortzaileen emanak, haurren euskara gaitasuna bultzatzeko taldeak, euskaraz informatzeko hedabide batzuen ahalegina... Halako ekimenek erakutsi digute elkar zaintzeko balioa eta gaitasuna izan baditugula. Badugula nondik abiatu.

Gauzak horrela, esandako guztiak ondorio nagusi batera narama, azken hilabeteotan hainbestetan errepikatzen ari naizen ondorioa: hizkuntza-politikak birpentsatu eta birdefinitu behar dira, baldin eta euskararen normalizazioan jauzi egingo badugu.

Horrela, ziurgabetasunez betetako etorkizunaren aurrean, berdinzaleagoa, demokratikoagoa, kohesionatuagoa eta eskubideen bermean oinarritutako etorkizun berri baten aldeko apustua egiteko unea dela uste dugu.

Oinarri horretatik abiatuta ekin dio Kontseiluak hizkuntza-politiketan eragiteko adostasun sozialak eraikitzeari, eta nahiko genuke adostasun sozial horiek politiko bihurtu, bai eta hizkuntza-politiketan islatu ere.

Izan ere, hori lortzen dugunean, Behatokiaren urteko txostenaren ondorioak ere desberdinak izango direlakoan gaude. Ausartegia litzateke esatea ixteko bokazioa zuen erakundearen itxiera etorriko denik, baina seguru nago hizkuntza-politika berriak eta berrituak indarrean jarriz gero, ez direla errepikatuko duela hogei urteko ondorioak, orain ez bezala.

**PAUL BILBAO SARRIA**

Hizkuntz Eskubideen Behatokiko lehendakaria



# SARRERA

Euskararen herrian euskaraz mintzatzeko, administrazioei zuzendu eta administrazioetatik zerbitzuak jasotzeko, (osasuna, hezkuntza, justizia, edo beste edozein zerbitzu), bai eta orokorrean, jendarteak eskaintzen dituen aukerak euskaraz baliatzeko eskubideak babestea da Behatokiaren xedea.

Horretarako Euskararen Telefonoa/Akuilari zerbitzua eskaintzen dio Hizkuntz Eskubideen Behatokiak doan euskal hiztunen komunitate osoari. Zerbitzu honen bidez Behatokiak Administrazioei, enpresei eta edozein motatako entitateei herritarrek zuzendutako kekek, zorion mezuak eta kontsultak bideratzen ditu.

Administrazio publikoen eremuan zein sektore sozioekonomikoan, euskaraz jarduteko eskubidea errespetatu ez zaienean herritarrek Euskararen Telefonoa/Akuilariaren bidez Behatokira idatzi edota kexa bat igortzen duenean, jarraipena egin ahal izateko dossier bat ireki eta zenbaki bat egokitzen dio jasotako kasu bakoitzari. Behatokiak zerbitzua erabiltzen duten pertsonen konfidentziasuna gordetzen du baina ez du kexa anonimorik onartzen.

Horrela bada, ondorengo lerro hauetan islatuko dugun azterketa herritarrek Behatokira helarazitako gertaeretan oinarritzen da, beraiek euren egunerokoan izan dituzten bizipenak dira azterlan honen iturria eta euskal hiztunen benetako egoerara, egunerokotasunera, gerturatzen gaituzte.



# HERRITARREN ONGIZATEA JOKOAN

2020a urte berezia izan dugu, mundu mailako osasun krisi baten erdian izan dira herritarrak. Egunerokotasuna, beharrak, lan egin eta bizitzeko moduak... dena aldatu zaigu, baina herritarrek inoiz baino gehiago kalitatezko informazioa eta zerbitzuak behar izan dituzte.

Pertsonen osasuna egon da jokoan, ongizate fisiko, psikiko zein soziala eta horretan hizkuntza eskubideen aitortza, babesa eta bermea ezinbesteko osagaiak dira.

2020an pandemia hasi zenetik urte bukaera bitarte, osasun eta segurtasun neurriei lotutako ehundaka kexa jaso ditugu, informazioa gaztelaniaz edo frantsesez zabaldu dela esanez.

Euskarak toki gutxi izan du hilabete hauetan eta zalantzarik gabe, presa edo bestelako aitzakiek euskara une garrantzitsuetarako bazter batean uzten dela adierazi digute.

Eman diren urraketa eta hauetatik eratorritako egoerak ez dira berriak izan inondik inora, baina testuinguru guztiak eta bizi izan ditugun gora-beherek bereziki kaltetu edo azalean utzi dituzte hizkuntza eskubideen errespetu eta bermearekiko ditugun gabeziak, kronifikatutako arazoak, zein aurrera bidean dauden erronkak.

2020an deigarria iruditu zaigu erakunde publikoek eragindako urraketak areagotu izana. %80 inguru igo da erakunde hauekiko kexa kopurua aurreko urtearekin alderatuaz. Egia da inoiz baino informazio gehiago jaso dutela herritarrek, baina jaso duten horrekiko erakunde publikoek ez dituztela herritarren hizkuntza eskubideak behar bezala kontuan hartu ere adierazten digu datu horrek.

Eusko Jaurlaritzaren eta Nafarroako Gobernua izan dira kexa kopuru igoera nabarmenena izan duten erakundeak, baina Foru Aldundiek eta zenbait herriko etxe eta udalen urraketak ere nabarmendu dira.

Euskarazko arreta eta informazioa ez bermatzea, herritarren oinarriko eskubideak behar bezala kontuan ez izateak harago, ematen den zerbitzuaren kalitatearekin erabat lotua dago. Herritarrak informazioa eta jarraibideak hobe barneratzen ditu bere hizkuntza kontuan hartzen bada. Gaixo edo ondoeza duenean artatzen duen profesionalarekin bertoko hizkuntzan komunikatu ahal izateak diagnostika eta elkar ulertzea errazten ditu eta herritarrak egoera sozioekonomiko larria duenean laguntza baliabideak edo zerbitzuekiko informazioa euskaraz jaso ahal izateak herritarrekiko enpatia eta zaintza ere erakusten ditu.

Baina tamalez, oso bestelako egoeretan aurkitu dira herritarrak:

-Lehen mailako informazio eta jarraibide garrantzitsuen esperoan izan direnean, mezu garrantzitsuenak gaztelania edo frantsesez jaso dituzte. Agintariek euskara bigarren mailako mezueterako erabili dute, denbora gutxiago hitz egiten zuten euskaraz eta euskara erabili den kasuetan, laburpen orokortuak egiteko erabili da batik bat. Honek, eragina izan du euskarazko hedabideetako kazetariak informazioa euskaraz jasotzeko izan duten oztopoetan nola ez, baina EITB bezalako kate publikoaren kasuan, agintariek ematen zuten informazioa bere horretan helarazteko irizpidea lehenetsi da herritarren hizkuntza hautuaren gaitetik. Ondorioz, ETB1 bezalako kateetan azpidatzirik gabeko gaztelaniazko informazioa gailentzen zela ere salatu dute herritarrek.

-Osasunaren bermea, jarraibideak eta neurriak ongi azaltzea eta barneratzea inoiz baino garrantzitsuagoa izan denean, euskaraz bizi nahi izan duten herritarrak, ez dira ausartu zerbitzu horiek euskaraz eskatzen edo bestelako albo kalte edo atzerapenen beldur, erdaraz jaso behar izan dituzte.

-Euskal Herriko milaka haur eta gaztetxori euskarazko heziketa moztu edo gutxitu zaienean, ez zaie euskarazko baliabide eta aisiarako tresna bereziturik eskaini.

-Euskal Herriko paisaia linguistikoa osasun neurriei buruzko kartel eta oharrez josi da, gehientsuenak gaztelaniaz edo frantsesez idatzita agertu

dira eta zenbaitetan euskarari toki txikiagoa eman zaio edo informazio gutxiago jasotzen zuten.

-Administrazio publikoarekin harremana (jasotzen diren gutunak, jakinarazpenak, hitzorduak...) euskaraz nahi dituztela adierazita eta dagozkien datu-baseetan hala markatua duten herritarrei ere, gaztelaniaz heldu zaizkie jakinarazpenak eta herritarrek behin eta berriz eskatu behar izan dituzte euskarazkoak.

-Lan-munduan barne-sistemak, tresnak eta baliabideak euskaraz ez izateak asko zaildu du aldaketak egin eta denborak mugatu diren uneetan euskaraz lan egin ahal izatea eta ondorioz euskarazko zerbitzua eman ahal izatea.

-Alarma egoeran oinarrizko zerbitzu bezala dekretatutako sektoreetan ere ez dira herritarren hizkuntza eskubideak kontuan hartu, batzuk legezko betebeharrak dituzten arren (adibidez EAEko elikadurako kate komertzial handiek edo energia hornitzaileek).

-Herritarren segurtasunak protagonismo berezia izan du 2020an eta horrek segurtasun indarrek hizkuntza-eskubideekiko dituzten hutsuneak ere agerian utzi ditu (Foruzaingoa, Ertzaintza, Udaltzaingoa).

-Herritarrak etxean gehien geratu behar izan diren urtean, euskarazko baliabide digitalen eskaintza eta aukera falta nabaritu dute.

-Estatuko administrazioek ia dena gaztelaniaz edo frantsesez komunikatzen jarraitzen dute, egoera edo gai garrantzitsuetan zer esanik ez.

Aipatu behar da, zenbait Udalek salatu zuten bezala, osasun-neurriei buruzko jarraibide eta arauak gaztelania hutsean heldu zitzaizkiela Eusko Jaurlaritza edo Espainiako administrazioen eskutik. Euskarazkoak atera izan diren kasuetan, erdarazkoak baino beranduago edo interes informatiboa galdu zutenean heltzen zitzaizkiela ere salatu zuten.



# GERTAKARIEN KRONOGRAMA

Iruñeko haur eskolen euskarazko eskaintza murriztearen aurkako agerraldia



URTARRILA

Alarma egoera: agintarien hizkuntza erabilerarekiko eta EITBri buruzko keak. Osasun neurriei buruzko informazio gehiena erderaz



MARTXOA

Euskarazko irakasgai gehiago izatea onartu zen NUPeko erizaintzako ikasketetan



MAIATZA

Mendigorriko kasua epaitegitara eraman zuten Behatokiak eta gurasoek



UZTAILA

Nafarroako Gobernuak euskara hizkuntz eskakizunetatik kanpo uzten duela salatzeko agerraldia, Administrazioa euskaraz taldearekin elkarlanean



IRAILA

EAEko irakasleek formakuntzak euskaraz jasotzeko eskubidearen aldeko agerraldia



AZAROA

OTSAILA



Ipar Euskal Herrian Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Protokoloaren Udal Garapenaren aurkezpena

APIRILA



Behatokiaren 2019ko Urteko Txostenaren aurkezpena

EKAINA



Nafarroa Suspertu planari ekarpenak, Euskalgintzaren Kontseiluarekin elkarlanean

ABUZTUA



'Hizkuntza-eskubideak ez daude oportetan' sentsibilizazio eta aktibazio kanpaina

URRIA



Euskarazko irakaskuntzaren kontrako Frantziako Gobernuaren erasoak salatu zituen Behatokiak Baionan

ABENDUA



Euskal Herriko Bilgune Feministak antolatutako Topaketa Feministatan hitzartzea

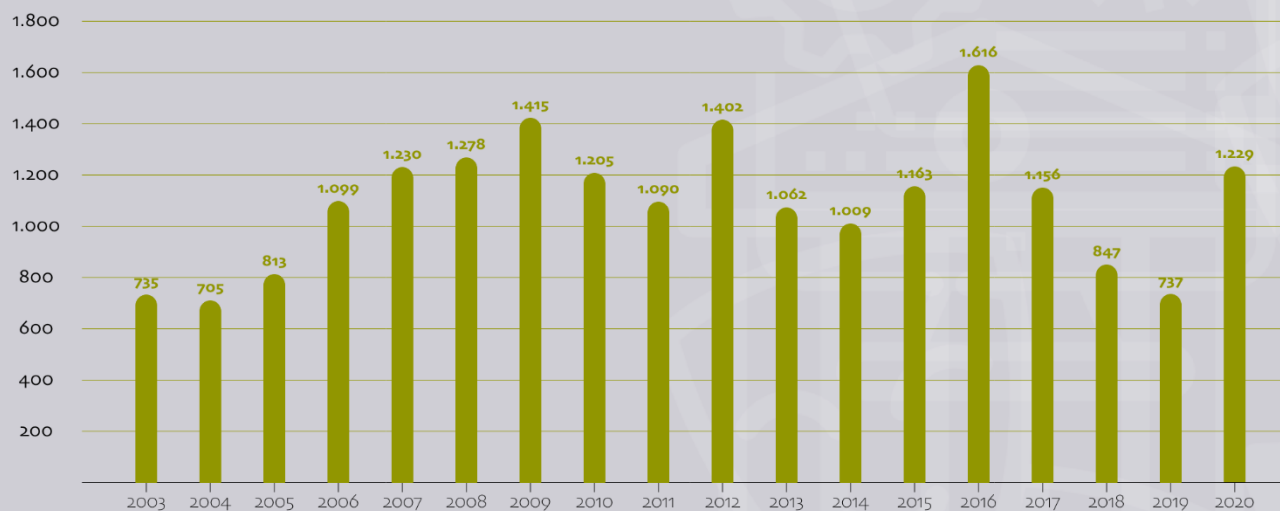


# DATU OROKORRAK

## 2020KO KASUAK

| ERREGITRO MOTA         | KOPURUA      |
|------------------------|--------------|
| Kexak                  | 1.148        |
| Zoriontzeak/Esker onak | 36           |
| Iradokizunak           | 23           |
| Kontsultak             | 18           |
| Izaera gabeak          | 4            |
| <b>GUZTIRA</b>         | <b>1.229</b> |

## KASU KOPURUAREN BILAKAERA (2003-2020)



# DATUAK ARLOKA

## 2020KO ARLO SOZIOEKONOMIKOKO DATUAK

| EREMUA   | KOPURUA    |
|--|------------|
| Aisialdia, kultura eta kirola  | 26         |
| Aseguru etxeak eta finantzak   | 22         |
| Eragileak<br><small>Alderdi politikoak, sindikatuak eta mundu asoziatiboa</small>      | 24         |
| Industria, ekonomia eta ikerketa   | 4          |
| Lan mundua   | 3          |
| Interes orokorreko zerbitzuak<br><small>Garraioa, energia eta telekomunikazioa</small> | 25         |
| Merkataritza handia, elikadura eta ostalaritza   | 73         |
| Merkataritza txikia eta profesionalak zein zerbitzuak                                  | 28         |
| <b>GUZTIRA</b>   | <b>205</b> |

## 2020KO ARLO PUBLIKOKO DATUAK

| EREMUA                             | KOPURUA    |
|------------------------------------|------------|
| Espainiako Estatuko Administrazioa | 51         |
| Eusko Jauriaritza                  | 243        |
| Nafarroako Gobernua                | 114        |
| Euskal Hirigune Elkargoa           | 1          |
| Arabako Foru Aldundia              | 8          |
| Bizkaiko Foru Aldundia             | 41         |
| Gipuzkoako Foru Aldundia           | 13         |
| Baionako Herriko Etxea             | 1          |
| Bilboko Udala                      | 44         |
| Donostiako Udala                   | 27         |
| Gasteizko Udala                    | 20         |
| Iruñeko Udala                      | 50         |
| Arabako Udalak                     | 7          |
| Bizkaiko Udalak                    | 66         |
| Gipuzkoako Udalak                  | 9          |
| Nafarroako Udalak                  | 18         |
| Ipar Euskal Herriko Herriko Etxeak | 7          |
| Mankomunitateak                    | 8          |
| Eusko Legebiltzarra                | 1          |
| Besterik                           | 12         |
| <b>GUZTIRA</b>                     | <b>741</b> |

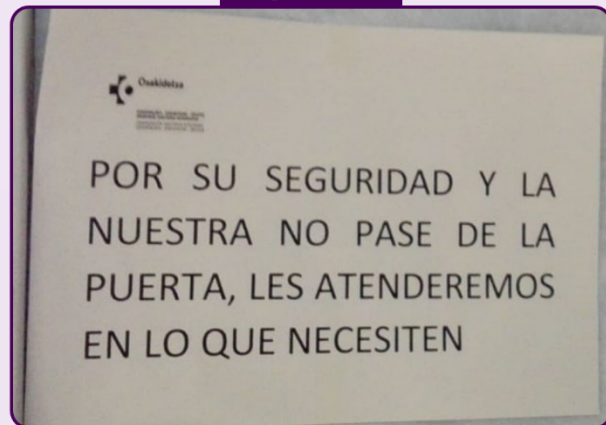
# OSASUNGINTZA



01

**Inoiz baino garrantzi handiagoa izan arren, hizkuntza eskubideak ia ez dira kontuan hartu**

652-2020



**2020an** osasungintza eta honekin erlazioatutako gai eta arazoak herritarren **lehentasun nagusienetakoa** bilakatu dira. Pertsonon osasunak zentralitatea hartu du eta mundu mailako larrialdi egoera baten erdian, herritarrek izan dituzten beharrak areagotu eta osasungintzako sistema osoak eskaintzen duen zerbitzua estutu eta larritu dira.

Honek, Euskal Herrian ere izan du eragina noski eta inoiz baino garrantzi handiagoa duenean pazienteen diagnostikoa garaiz egiteak eta paziente hauen behar eta egoera hobe ulertzeak, **hizkuntza eskubideen bermea ia ez da kontuan hartu** eta ondorioz, herritar askok inoiz baino zaurgarriago sentitu direla helarazi digute.

**137 kexa** jaso ditugu osasungintza publikoko zuzeneko urraketeekin zerikusia zutenak, hala ere, zenbait herritarrek pandemia eta larrialdi egoera baten erdian euskarazko zerbitzua eskatzea kostatu zaiela aitortu digute eta horrek, argi uzten du arazoa ditugun datuetatik haragokoa dela. Hizkuntza eskubideen kontzientzia izan arren, zerbitzua jaso nahi bada euskara erabiltzeari uko egin behar izatea, sistema osoaren hutsuneen seinale argia da. Herritarrari gehiago edo gutxiago uneoro baldintzatzen zaio euskaraz zerbitzua jasotzeko duen eskubidea eta zerbitzu horiek erdaraz jaso behar dituela asumitzeak eragin zuzena du eskaintzen zaion osasun zerbitzuen kalitatean eta ondorioz, herritarraren osasunean bertan.

**Profesional guztiek bertoko hizkuntza menperatu ezean, nekez eskaini ahal zaio herritarrari erabateko osasun zerbitzu egokia**, pandemia egoera baten erdian eman diren eguneroko aldaketa, kontratazio, zein bestelako neurriek aurretik genituen hutsuneak nabarmenki azaleratu dituztelako. Profesionalen eta sailen antolaketan aldaketa eta lekualdatzeak eman dira,

profesional horien aldi baterako ezgaitasunenugaritzea izan da eta horrek ere izan du eragina kontratazio berrietan ezartzen ziren irizpide edo lehentasunekiko, zelan ez, hizkuntzarena ez da inon lehentasuna izan.

476-2020

Bermeoko osasun etxera deitu behar izan dot nire gaixotasunaren inguruko aldi baterako ezgaitasuna tramitatzeko. Nire ohiko medikua ez zegoen eta ordezkorekin pasatu deustie. Gaztelaniaz erantzun deust eta nik euskaraz dakien medikua nahi nauela eskatu deustat, berak ordezkoa zela eta ez duela euskaraz jakin beharrik erantzun deust, barriro deitu beharko nauela zentralitara. Bermeo moduko udalerrri euskaldun baten euskarazko zerbitzua nahi dogula markata dogunok, zergatik ibili behar dogu holan? Gaztelania bakarrik hitz egiten dauienak ez dira horrela ibili behar, deiak egin eta mediku euskaldun eske. Alarma egoeran hau guztia gehiago zaindu beharko zan.

Osakidetza zein Osasunbideak, herritarrek harremanetarako hizkuntza hautatzeko aukera izan arren (lehentasunezko hizkuntza euskara ezarrita), euskarazko arreta berariaz eskatua dutenei ere ez zaie bermatu uneoro euskarazko arreta eta euskaraz dakien medikua ezarrita zutenei ere, hilabete hauetako aldaketak medio, hainbat kasutan ez zaie bermatu ordezko profesionalak euskarazko arreta ematea.

322-2020

Zorrotzako osasun-zentroan familia medikuarekin telefono hitzordua eskatu dut gaur eta euskara hartu-emanetarako hizkuntza lehenetsita badut ere, ordezko mediku erdaldunak deitu dit.



Herritarrek euskaraz beraien osasun egoera adierazteko beharra izateaz gaindi, osasun informazio orokorra, pandemiaren erdian jarraitu beharreko osasun gomendioak, zein zaintza neurriak bertoko hizkuntzan jasotzeko beharra izan dute. Honen inguruan, aurten bereziki nabaritu da **osasun informazio eta jarraibide gehienek azalpenak euskaraz berandu iritsi direla (eta kasu batzuetan ez dira euskarazkoak atera)**, herritarrek erdararazko informazioa jo behar izan dute. Dokumentu gehienak erdaraz sortutakoak izanik itzulpengintzara jo da eta denborak estutu diren uneetan ez zaio garrantzia eman euskarazko informazioa zegokionean ateratzeari.

Inoiz baino ohar eta kartel gehiago izan dira osasungintzan jarraibide, seinale zein bestelako bapateko informazio eta neurriak azaltzeko eta hauetan ere, erdara hutsean jarri izan dira gehienetan. Egunerokotasuna izan da erdera hutsean zeuden osasungintzako zentro ezberdinetako herritarren argazkiak jasotzea eta kasu askotan kexa bideratu ostean zuzenketak egin arren, kartel zein seinale berriak berriz erdara hutsean agertzen zirela ohartarazi digute herritarrek. Beraz, zuzendutako urraketak behin eta berriz errepikatzen joera izan da 2020 guztian zehar.

184-2020

Koronabirusaren harira, Olarizuko osasun zentroko oharak gaztelera hutsez.

Bereziki kezkatu dituzte herritarrek, **urgentzia zein PCR proben inguruko arreta, informazio eta mezuen inguruan izandako urraketek.**

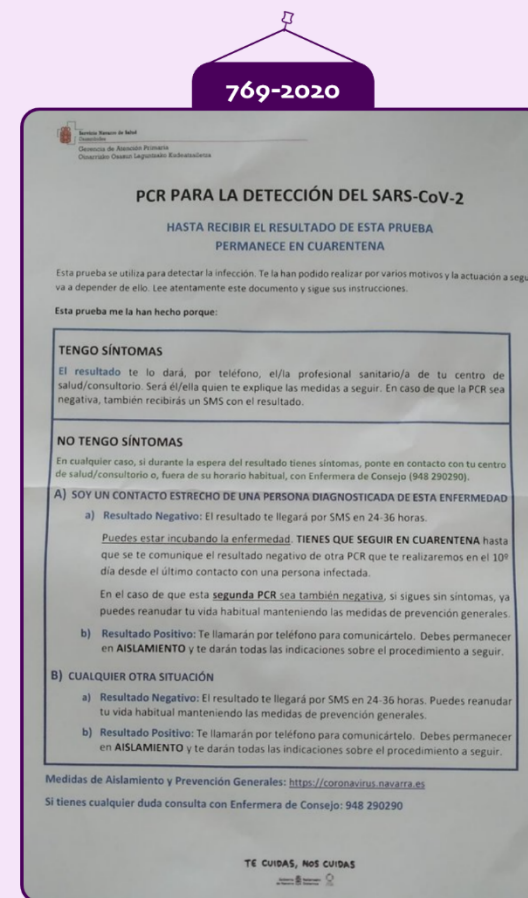
997-2020

Durangoko baheketara joan naiz PCR proba egitera, gaztelaniaz artatu naute nik euskaraz egin arren.

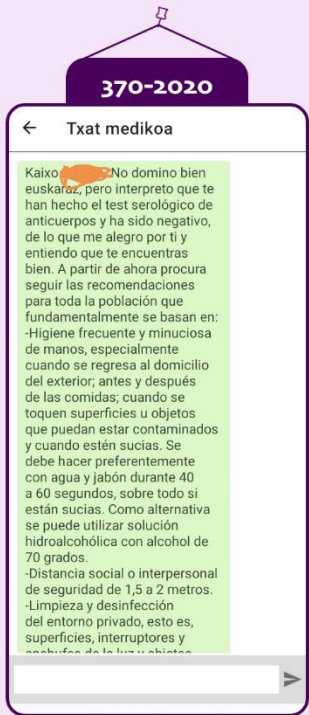
Bestalde, **pandemia** egoera honen **aurretik** detektatu izan ditugun hainbat **urraketek irtenbide egoki gabe** jarraitu izan dute 2020an ere eta nola ez, egoerak murriztu baino ez ditu egin urraketa horiek gaintzeko aukerak. Euskaldunen kopuru handia dagoen zenbait herri eta eremuetan ere, espezialitate ezberdinetako **profesional euskaldunak falta dira**, nabarmentzekoa pediatria alorreko profesional euskaldunen beharra, izan ere, txikiaren osasuna zaintzeko eta hauekin tratatzeko euskarazko hizkuntza-eskakizuna behar beharrezkoa izan beharko lukete profesionalak. Zenbaitetan herritarrek tinka larrian jartzen dituzten sistemak berak, espezialitate horretako profesionala edo euskaraz dakiena aukeratu behar diren estatusunean jartzen dituelako.

Guzti honek **osasungintzako zerbitzuak euskaraz jaso nahi dituen herritarrek bigarren planoan jartzen ditu eta zerbitzua berdintasunean bermatzen ez zaienaren seinale argia da**. Bestelako espezialitate batzuetan ere euskaraz dakiten profesionalen faltak eragin nabarmena izaten du herritarrengan; hala nola, psikologia edo psikiatria bezalako espezialitateetan herritarrek euskaraz adierazi ahal izatea behar beharrezkoa du. Egungo egoeran zerbitzu hauen beharra ugartu delarik, nahitaezkoa eta urgentziakoa izan beharko litzateke espezialitate hauetan derrigorrezko hizkuntza eskakizunak ezartzea, baita aldi baterako kontratazioetan ere.

## Pandemiaren inguruko osasun informazio eta jarraibideak berandu iritsi dira euskaraz



## Nafarroako Osasun Sistemaren egindako hainbat lan deialditan euskaraz ez da puntuatzen



579-2020

Gaur goizean nire alabarekin Gurutzetako pediatriako x-izpi gunera (E5 gela) joan naiz, eta ekografia egin bitartean ni eta nire alaba euskaraz hitz egiten dugu denbora guztia. Haiiek, 3 langile gazte, dena gazteleraz. Bukatzerakoan esan diet ezin nuela ulertu gertatutakoa. Haietako batek esan dit ixildu beharko zela baina zera esango zuela, berak suposatzen dela euskaraz egiten duela (dena hau gazteleraz noski) baina azalpenak emateko ez duela berdin egiten eta kalitatea begiratzen duela. Egia da ez dituela azalpenik eman, esan duen guztia (gazteleraz) hemen etzan, igo arropa, alde batera, bestera, hau hotza dago, zenbat urte dituzu... horrelakoak esan ditu bakarrik, azalpenik, ez, gauza oso sinpleak euskaraz egiteko. Hori dena esan diot. Guzti hau lasaitasun osoz haien eta gure partetik. Etxebarriko osasun zentroan, pediatriarekin berdin gertatzen zait. Honek hitzen bat esaten du euskaraz.

Nabarmentzekoa Euskal Herriko zenbait eremutan emakumeen osasun alorrari lotutako espezialitateetan euskarazko zerbitzua jasotzea kostatzen dela; adibidez, gaur gaurkoz erditzeari lotutako zerbitzuak euskaraz jasotzeko zailtasunak daude.

336-2020

Apirilaren 8a, goizeko 6ak aldera jaio zen gure semea Donostiako ospitalean. Izan genuen emaginak ez zekien euskaraz. Edota ez zuen hitz egin nahi. Auskalo. Gu euskaraz hitz egiten saiatu ginen, baina "que me dices" erantzuten zigun. Penagarria izan zen horrelako momentu intimo eta garrantzitsu batean, euskaraz aritzeko aukerik ez izatea zuzeneko emaginarekin. Bestalde ere, bere jarrera hotza eta agresiboa izan zen. Kexa bat jartzen ari gara zuzenean arrazoi desberdinak azalduaz. Erditzean zure ama hizkuntza erabili ezin izatea eskubide galera handia da.

Azkenik, osasungintza sistemaren barruan boluntarioekin edo kanpo zerbitzuekin estaltzen diren zerbitzuetan ere hizkuntza eskubideak bermatzearen beharrari erreparatzean, hutsuneak izan dira 2020 honetan.

**Aurrera begira, erronka handiak** daude osasun zerbitzuetan baina **kezka berezia** sortzen du urtero egoera okertzen duten, **Nafarroako Osasun Sistemaren barruan egiten diren kontratazioek**. Euskararen legearen mugez gaindi, 2020an egindako hainbat deialditan, euskarak puntuatu ere ez zuen egiten, Europar Batasuneko beste hizkuntza batzuk jakiteak lanpostu publiko horietan sartzeko puntuak ematen zituen bitartean. Euskaraz nahitaezko eskakizuntzat legeak ezarritako eremu euskaldunean soilik hartzen da kontuan, eta osasun zerbitzu asko Iruñerrian zentralizatua daudelarik, eremu horietako **herritarren eskubideak** ere **sistematikoki urratzen** dira.

1144-2020

Osasunbideak 2020ko azaroaren 4tik zortzi lan deialdi egin ditu, Europako Batasuneko hizkuntzak euskaraz baino gehiago puntuatuta. Euskararen balorazioa zein izan behar zuen sartu gabe ere, iraingarria da Europako Batasuneko hizkuntzak gehiago baloratzea. (1121E/2020 EBAZPENEA, 1120E/2020 EBAZPENEA, 1122E/2020 EBAZPENEA, 306E/2020 FORU AGINDUA, 219/2020 EBAZPENEA, 224/2020 EBAZPENEA, 228/2020 EBAZPENEA eta 229/2020 EBAZPENEA).

# HERRIZAINGOA ETA SEGURTASUNA



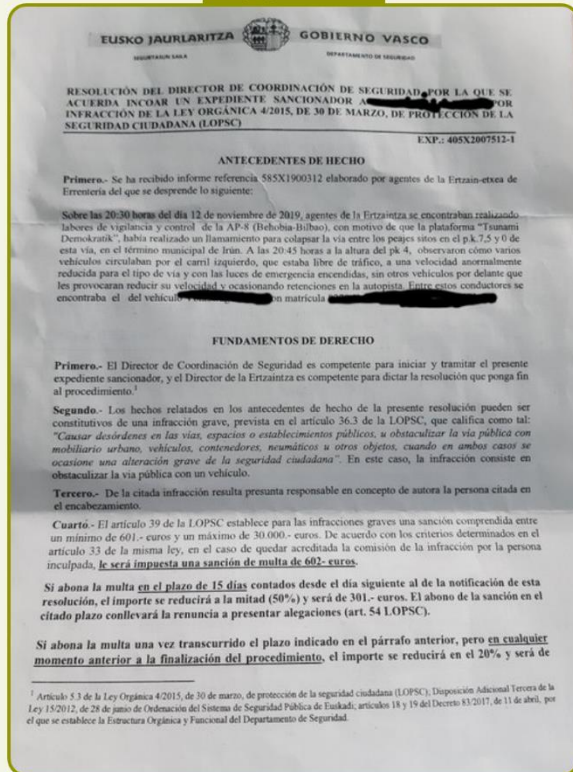
02





**Bestelako ondorioen beldur, herritarrek ez dute euskarazko zerbitzua eskatzeko saiakerarik egiten**

713-2020



Aurten ere segurtasun alorrean **Ertzaintza izan da kexa gehien jaso dituen segurtasun indarra**. Frantziar zein espainiar poliziaekiko harremanetan herritarrek normalizatua dute gaztelania edo frantsesa erabili behar izatea eta beraien eskubideei muzin egin beharra, alarma egoera urtea izanik, egoera hori normalizatu da eta **bestelako ondorioen beldurrez, askotan herritarrek ez dute agente hauekin euskarazko zerbitzua eskatzeko saiakerarik egiten**.

Udaltzaingo zein bestelako segurtasun agenteekiko harremanetan ere zailtasunek bere horretan dira, alarma egoerak eta ezarritako neurri zein debekuek asko baldintzatzen dute herritarrek beraien hizkuntza eskubideen errespetua lasaitasunez eskatzea.

Izan ere, agenteak euskalduntzeko euskara plan edo eskakizunetan azken urteetan emandako aurrerapausoak txikiak dira euskarazko zerbitzua bermatzeko eta herritarrek euskaraz artatu ahal izateko, **hizkuntza gaitasunik ez duten pertsonak kontratatzen jarraitzen da**. Oporraldi, aldi-baterako ezgaitasun zein bestelako gora beheretan ere lanpostu horietarako hizkuntza eskakizunek bigarren mailan jarraitzen dute (adib. Udaltzaingoak).

2020 honetan agente hauek inoiz baino informazio, jarraibide eta ohar gehiago eman behar izan dizkiete herritarrei eta hauek zituzten zalantza asko argitzeko ere herrizaingora jo behar izan dute, ondorioz zuzeneko informazio eskaerei lotutako urraketak ere ugaritu egin dira.

**234-2020**

Koronabirusa dela eta igandean ertzain-autoetako mezuak erdara hutsean izan dira non eta arnaguneetan, Azpeitian eta Getarian jasotako audioetan.

Kezkatzekoa da Ertzaintzaren kasuan, II. Euskara plana izan arren, hamarkadetan hizkuntza eskubideekiko dauden **arazoak betikotzen** ari direla. Erakunde hau zuzeneko arretan ere ez da behar bezala eta inongo atzerapenik eragin gabe euskarazko zerbitzua bermatzeko.

**53-2020**

Urtarrilaren 17an Ondarretako ertzain-etxera joan nintzen salaketa bat jarri behar izan nuelako eta ez harrerako ertzainak ezta salaketa prozesatu duen ertzainak etzekien euskeraz.

**401-2020**

Gaur Ertzaintzak mugikortasun aukeren inguruan informatzeko gaitu duen 900103584 telefonora deitu dut: Ertzaintza, ¿dígame? Arratsalde on, begira, jakin nahi nuke... bla bla bla-Erderaz, mesedez Dirudienez euskara konfinamenduan dago.

Ertzaintzaren euskara planaren bidez betikotu diren prozedimenduak daude. Herritar batek euskaraz egiteko eskatzen badiu agente bati eta honek gaitasunik ez badu, euskaraz dakien beste bat aurkitu behar du. Hala ere, behean aipatzen ditugun kasuek eta jaso izan ditugun erantzunen arabera, herritarrek berariaz aipatu behar du euskaraz egoki hitz egiten duen agente batek artatzea nahi duela, beraz, praktikan ez da herritarren eskubideak egoki bermatzeko neurria. Aipatzekoa da ere kasu askotan une askotan euskaraz dakien agenterik ez dagoela suertatzen dela eta beste zenbaitetan, herritarrek behar duen zerbitzuaren urgentziak euskaraz zerbitzua jasotzeko itxaron behar ez izana lehenesten duela.

731-2020

Gaur Gasteizen lagun batekin paseoa ari nintzela lagunak antsietate atake bat izan du. Antsietate trastornoa diagnostikatuta du eta oso ongi daki zer gertatzen zaion. Ezin arnastu eta musukoa kendu du. Lasai eta egoera kontrolatuta geneukan, esan bezala ondo daki egoera kudeatzen, baina Ertzaintza agertu da eta musukoa ez eramateagatik isuna jarri behar ziola esan digu, NAN-a eskatu digu eta antsietateareiz dio kasurik egin. Ertzaintzak ez digu ezta hitz bat ere euskaraz egin, nahiz eta eskatu diogun eta gu ere gaztelaniaz egitera behartuak ikusi gara musukoa momentu horretan kendu duela azaltzeko, baina hala ere alperrikakoa izan da.

Gaztazka egoeren erdian emandako urraketek ere zeresan handia hartzen dute, greba, mobilizazio zein bestelako agenteen interbentzioa egoten den ekimenetan hizkuntza-eskubideak behar bezala ez direla bermatzen salatzen dute herritarrek.

79-2020

Urtarrilaren 30eko greba egunean Galdakaon Nortasun Agiria eskatu zidan ertzainak. Nik euskaraz hitz egiteko eskatu nion. Agentearen erantzuna izan zen bost aldiz eskatu zidala eta zazpigarrenean espediente bat irekiko zidala. Nik berriro euskaraz egiteko eskatu eta "no quiero hablar en euskara" izan zen bere erantzuna. Guztiz oldarkor jokatu zuen eta nire eskubide linguistikoak urratu zituen.

Udaltzaingoei dagokienean ere arazoak erreproduzitu dira. **Alarma egoera zein pandemiari lotutako kontrol, ohar eta neurrien zabalpenean eman dira urraketak batik bat.**

338-2020

Apirilaren 23an, Donostiako Antiguon, Psikologia fakultate parean, udaltzainen kontrola pasatu nuen. Gaztelera hutsean aritu ziren: ea zein den desplazamenduaren arrazoia; senarra medikuarengana eramatea (atzealdean zegoen); ea agiririk dudan; ezetz, eskatzea ahaztu zaigula. "La próxima vez intente llevarlo por escrito. Puede continuar, que tenga buen día." Ez da gauza izan agur soil bat ere esateko euskaraz, nire lehen eta azken hitzak halaxe izan arren. Lanerako behar duen B2a eskatuko banio? Garbi gera dadila nik agiri hori gainean izan behar nuela, baina Donostiko Udala, faborez, ez urratu herritarren eskubideak. Gero Euskaraldian zein konprometituak zaudeten erakutsiko diguzue. Niri ez dit balio.

461-2020

Antsoango udaltzain batek bere kotxetik galdegin dit: No tienes mascarilla? Euskaraz erantzun diot. "Como pretendes mantener la distancia?" jarraitu du gero. Udaltzainari euskaraz egin badiot ere bera espainolez egin dit.

Hainbat udaletan alarma egoera dekretatu zenean udaltzaingoak ere bozgorailuen bidez oharrak eta neurriak azaltzen zituzten, eta hainbat herritarrek gaztelaniazko mezuak zirela helarazi ziguten.

221-2020

Gasteizko Udaleko Udaltzaingoa koronabirusa dela eta etxera itzultzeko eskatzen bozgorailutik. Gaztelania hutsean. Euskara ere berrogeialdian dago, ala?

## HERRIZAINGOA ETA SEGURTASUNA



**Pandemiari lotutako kontrol, ohar eta neurrien zabalpenean eman dira urraketak batik bat**



272-2020



**Policía Municipal Udaltzaingoa 092**  
@PamplonaIrunaPM

Ayer en un control realizado en un autobús urbano, se denunció a una persona al no dar un explicación coherente de su viaje. Se desplazó desde Beriain hasta Berriozar para comprar, pero se volvía a casa por que no encontró nada de interés  
Un poco de coherencia y  
[#QuédateEnCasa](#)



**Informazio garrantzitsua sare sozialetatik helarazten da; informazioa euskaraz ere zabaltzea bermatu behar da**

870-2020

Barakaldoko udaltzaingoari irailaren 18ko gaueko 22ak-23ak bitartean deitu eta enegarren aldiz azken hamarkadan gutxienez, erdaldunak arreta eman. "Sino te importa en castellano." Hau da udal honen kontra honengatik jartzen dudan enegarren kexa, etengabe euskaldunen eskubideak urratzen dituelako, behin eta berrito, goizez, arratsaldez edo gauez, inoiz ez dagoelako euskaraz arreta jasotzeko aukera Udaltzaingoa telefonoan. Horrela darama hamarkadak, eta aldatu barik, euskaldunei iseka egiten eta 2. hiritar bezala artatzen. Ez dut beste erantzun bat jaso nahi gauzak aldatuko dituztela esanez, denbora sobera izan dutelako, Udaltzaingoa berritu izan dutelako eta honek berdin jarraitzen duelako, oso, oso penagarria da.

Segurtasun indarrek gero eta gehiago erabiltzen dituzte sare sozialak mezuak zein gomendioak herritarrei zabaltzeko asmoz. **Beharrezkoa da sare sozial hauetan helarazten diren mezuek euskarazko informazioa zabaltzen dutela bermatzea, gero eta ohikoagoa bai da herritarrek informazio garrantzitsua jasotzeko tresna hauek erabiltzea.** Horretarako agenteek erabiltzen dituzten kontu ez-ofizialekiko kontrola bermatzea ere beharrezkoa da, zenbait kasutan kontua bera ofiziala ez zela erantzun diguten arren, profesionalek erakunde horretako informazio publikoa erabiltzen bai dute. Hala ere, kontu ofizialetatik ere mezu gehienak erdaraz publikatzen dira eta zenbait kasutan interes informatiboa galdu dutenean publikatu izan dira herritarren kexen eraginez.

222-2020

Iruñeko Udaleko udaltzaingoa twitter kontuan herritarrei zuzendutako mezu GUZTIAK (%100)gaztelania hutsean daude. "Policía Municipal Udaltzaingoa 092 @PamplonaIrunaPM Cuenta oficial

de la Policía Municipal de Pamplona - Iruñeko Udaltzaingoaen kontu ofiziala." jartzen du. Hizkuntza-eskubideak ez dira inondik inora bermatzen, lotsagarria beste behin.

2020an Nafarroan ordenantza bidez euskararen derrigortasuna ezarri zitzaizen legeak ezarritako eremu mistoko udaltzaingo lan-postu ezberdinei, derrigortasun hori kendu zitzaizen udal horiek epaitegietara eramanez, beraz, **herritarren eskubideak bermatu nahi dituzten udalek hartutako neurriak epaitegietan baliogabetzen jarraitzen dira.** Nafarroan euskararen legearen babes ezaren ondorio nagusietako bat izan da urte honetan ere.

Orokorrean herrizaingo eta segurtasun alorreko sektore gehientsuenean, kontratazio eta deialdietan lan-postu guztiei derrigortasun-data zehaztu beharrean, herritarra euskaraz artatzeko behin-behineko neurri ez efektiboetan oinarritzen jarraitzen da. **Egun, agenteen hizkuntza-eskakizunak inguru soziolinguistikoaren arabera ezartzen dira herritarren eskubideetan oinarritu beharrean.**

# JUSTIZIA



03

## Beste urtebetez, aitortza eta eskakizun ezak dira Frantziar zein Espainiar justizia sistemen gabezia nagusiak

Poderjudicial.es web-orrian esfortzu handia egiten ari gara, atariko informazio guztia hainbat hizkuntzatan agertzeko.

Barkatu, arren, edukiren bat oraindik itzuli ez bada.



Justizian 2020 honetan ere **ez da aurrerapausorik eman hizkuntza eskubideen urraketak gainditze aldera**. Kexa kopuruaren jaitsiera bat izan da, baina pandemia dela eta, 2020an justizia denbora luzean geldirik egon dela kontuan izan behar dugu.

Espainia zein Frantziar estatuen menpeko justizia sistemetan herritarrak eskubideak berdintasunean bermatu gabe dituzte.

**Ipar Euskal Herriko** justiziaren alorrean frantsesa dugu hizkuntza ofizial bakarra eta beraz, **inongo babes eta aitortzarik gabe** aurkitzen dira justizian euskaraz jardun nahi duten herritarrak.

Espainiako Justiziari dagokionean, **arazo nagusia oraindik lan-postu askotan euskara eskakizunik ez izatea da**. Langileek euskaraz jakiteak babes eraginkorrerako eskubidea edo defentsa eskubidea ere galarazten ditu. Batez ere epaileen karguetarako hizkuntza eskakizunak ezartzeak asko erraztuko luke herritarrek justiziarekin euskaraz harremanak eduki ahal izatea. Itzulpengintza, interpreteak eta prozeduren luzatzea dute oinarri egun indarrean dauden neurriek eta hori muga da justizian herritarrek euskara lasaitasunez erabili ahal izaterako orduan.

**Espainiako Estatuak prozedura penal eta zibiletan euskara erabili ahal izatea bermatzeko konpromisoa ez da betetzen ari**, Botere Judizialaren 6/1985 Lege Organikoa aldatu beharko litzateke beste neurri batzuen artean. Lege honen arabera, "jarduera judizial orotan, epaile, magistratu, fiskal, idazkari eta epaitegietako gainerako funtzionarioek, Estatuak hizkuntza ofiziala, gaztelania erabiliko dute. Epaile, magistratu, fiskal, idazkari eta epaitegietako gainerako funtzionarioek Autonomia Erkidegoetako berezko hizkuntza

ofizialak ere erabili ahal izango dituzte, beti ere, aldeetako bakar bat ere aurka agertuko ez balitz indefentsioa alegatuz hizkuntza ez ezagutzeagatik". Beraz, aldeetako batek indefentsioa alegatzea nahikoa da hizkuntza eskubideekiko oztupoak ezartzeko.

Euskal Autonomi Erkidegoko eta Nafarroako **lan-postu** batzuetan soilik baloratzen du euskara jakiteak eta zerrendetan puntuazio handiagoa lortzeko balio du, **gehienetan ez da nahitaezko** eskakizuna.

### 957-2020

Espainiako Justizia Administrazioaren hemengo ordezkartzan gaztelaniak gero eta indar gehiago dauka: euskaraz irakurtzen ez diren errotuluak (estiloa aldatu dute euskararen kalterako, noski), lehen bi hizkuntzetan baina orain gaztelania hutsez dauden inprimakiak aitzaki informatiboengatik (kasu honetan botere moduko agiria), etab, etab... Eta, noski langile erdalduna. Eusko Jaurilaritzak errotulu horiek onartzen baditu, dena esanda dago.

Justizia administrazioaren barruan erregistroek herritarrekin harreman zuzena eta egunerokoa izaten dute, baina **arreta zuzenean** ere herritarrek ez dute behar dituzten zerbitzuak euskaraz eroso jasotzeko aukerarik izaten.

### 886-2020

Erregistro Zibileraren joan ginen ezkontza zibileko tramiteak egitera ekainaren 15ean, goizean. Langile erdalduna zen eta paper guztiak erdaraz eman zizkigun, euskaraz eskatutakoan hau bere erantzuna: "No se euskera y ahora no tengo tiempo para hacerlo en ese idioma". Ez ziguten beste langile batekin egoteko aukerarik eman ezta paperak euskaraz egiteko aukerarik ere. Erakunde publiko honek legez



arreta eman behar dit aukeratzeko dudak hizkuntza ofizialen artean. Eta unean ezin badu, gutxienez, zilegizkoa litzateke gerora emandako eta sinatutako informazioa euskaraz helaraztea.

### 78-2020

Etxebizitzaren Ohar soila egitera joan naiz Durangoko jabeagoaren erregistroa. Orria erdaraz hutsean. Langileari euskaraz eskatu eta, ulertzen bazidan ere ia erdaraz ez nekien galdetu dit. Gaztelaniaz aritu behar izan dut.

Pandemiari lotutako osasun neurri eta gomendioen kartel eta ohar gehienak gaztelaniaz izan dira EAE zein Nafarroan. **Herritarren eskura jartzen den dokumentazio guztia ez dago elebitan eta zenbait kasutan gaztelaniazko aleak soilik banatzen dira.**

Web orrialdeei dagokionean, EAE-ko guinea izan ezik, gainerakoak (bai Estatukoak zein Nafarroako Erkidegokoak) gaztelania hutsean agertzen dira edo oraindik ez dago informazio guztia euskaraz eskuragarri.

2020an Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Nagusiaren eta Justizia Ministerioaren arteko hitzarmena sinatu da, honen bidez, abokatuen eta prokuradoreen lanbideetako sarbide-probak gaztelaniaz zein euskaraz egin ahal izango dira, izangaiak erabakitzen duenaren arabera. Euskal Autonomia Erkidegoko itzulpen-zerbitzuek egingo dituzte itzulpen lanak.

78-2020

Formulario de solicitud de nota simple

REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE DURANGO.

DATOS DEL SOLICITANTE O INTERESADO:

Nombre: ..... Apellidos: .....  
 D.N.I./N.I.F./PASAPORTE/T. RESIDENCIA: ..... Teléfono de contacto: .....

DATOS PARA FACTURACIÓN (SI SON DISTINTOS A LOS DEL SOLICITANTE)

Nombre y apellidos o Entidad: .....  
 N.I.F./PASAPORTE/T. RESIDENCIA: ..... Teléfono de contacto: .....

Nota simple relativa a las fincas o titulares que se detallan, y a tal efecto

SOLICITA

MANIFIESTA

A) Que tiene interés legítimo en la información que solicita por la siguiente causa (márquese la que proceda):  
 a) Investigación jurídico-económica sobre crédito, solvencia o responsabilidad  
 b) Investigación jurídica sobre el objeto, su titularidad, o limitaciones  
 c) Investigación para contratación o interposición de acciones  
 d) Otros (especificar) .....

B) Que señala como domicilio hábil a efectos de notificaciones, de conformidad con el artículo 322 de la Ley Hipotecaria, el siguiente: (dirección postal completa) .....

C) Que  SI /  NO (se: *márquese la que proceda*) ACEPTA que dichas notificaciones, de acuerdo con dicho artículo 322, puedan realizarse por vía telemática, y se compromete a remitir acuse de recibo por igual medio:  
 Fax: ..... Correo electrónico: .....

D) Que, a los efectos de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal queda informado de que:  
 1.- Los datos personales expresados en el presente documento serán incorporados al fichero del Registro y a los ficheros que se llevan en base al anterior, cuyo responsable es el Registrador y cuyo uso y fin del tratamiento es el previsto expresamente en la normativa registral. La información en ellos contenida sólo será comunicada en los supuestos previstos legalmente, o con objeto de satisfacer las solicitudes de publicidad formal que se formulen de acuerdo con la legislación registral.  
 2.- En cuanto resulte compatible con la legislación específica del Registro, se reconoce a los interesados los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición establecidos en la Ley Orgánica citada pudiendo ejercitarlos dirigiendo un escrito a la dirección del Registro.  
 3.- La obtención y tratamiento de sus datos en la forma indicada, es condición necesaria para la prestación de estos servicios.

Lugar, fecha y firma .....

FINCAS O TITULARES DE LOS QUE SE SOLICITA NOTA SIMPLE

**Dokumentazio guztia ez dago elebitan, eta zenbait kasutan gaztelaniaz soilik banatzen dira**

# HEZKUNTZA



04

Hezkuntza etorkizunean euskaraz bizi ahal izateko oinarritzko ardatza dugu. Egoera ezberdinak ditugu euskararen lurraldean, baina han edo hemen hezkuntza euskaraz jaso ahal izateko **oztopoek bizirik jarraitzen dute** eta zenbait kasutan atzerapausoak ere izan dira.

2020a urte oso berezia izan da hezkuntzako komunitate osoarentzat eta zenbait hilabetetan sektorea ohiko moduan etenda geratzeak, kalte nabarmenak eragin dizkie euskararekin kontaktua hezkuntzaren alorrean soilik mantentzen zuten pertsonen. Ezintasun bereziak izan dituzte euskaraz ikasten ari zirenak, are gehiago askoren egoera sozioekonomikoagatik bitarteko telematikoak lortzeko zituzten zailtasunak kontuan hartzen baditugu.

Pandemia egoerak informazio asko eta azkarra behar izatea eragin du hezkuntzan ere eta **azkartasun horren aitzakiapean gaztelaniaz heldu dira hainbat jakinarazpen zein neurriren azalpenak**. Askotan beranduago heltzen ziren euskarazko azalpenak, jada neurri horiek beste batzuegatik ordezkatuak zirenean. Euskadiko Kontseiluak berak ere alarma egoeran egindako prentsaurrekoan ia saio osoa gaztelaniaz eskaini zutela ere aipatu digute herritarrek.

Irakasleek behar izan dituzten formakuntza saio zein hitzaldiak ere askotan gaztelaniaz izaten direla salatzen dute irakasleek eta honen inguruan Eusko Jaurlaritzatik argi adierazi izan zaie, ahalegina egiten duten arren, irakasleek ez dutela berariaz formakuntza euskaraz jasotzeko eskubidea araubidean aitorturik.

#### 1087-2020

Eusko Jaurlaritzak antolaturiko Hezkuntza Sailaren baitako Prest Gara programaren "Sarea norberaren prestakuntza iturria Steam esparrurako" izena eman

eta ikastaroa gaztelania hutsean izango dela erantzun didate, itunpeko eskoletako irakasle batzuek ez dutenez hizkuntza menperatzen dena erdaraz emango dutela, eta garaiz nabilela ikastaroari uko egiteko! Ikastaroa elebiduna da, baina bai materiala, bai edukiak, bai emailak erdara hutsean daude. Beti euskara ateratzen da galtzaile. Oso haserre nago, lekuz kanpo sentiarazi naute, non geratzen da ikastaroa euskaraz egiteko nire eskubidea?

#### 1092-2020

Azaroaren 11n Bilboko San Adrian intitutua (Bilbo) antolatutako formakuntza saioa izan genuen irakasleok: Irakurketa plana. Berritzeguneko andra batek emon zeuen erdera hutsean. D ereduko eskola bat da eta ez jata ondo (ezta normala) iruditzen (Eusko Jaurlaritzako webgunean euskaraz dao informazioa). Beste 2 saio izango doguz honen inguruan. Oso haserre naio. Holako egoerak ostera be gertau ez daitezkan eskatzen dot!

Beraz, ikasleek ez ezik, aurten ere sektoreko profesionalak ere zailtasunak izan dituzte hezkuntzaren alorrean euskaraz beraien lana aurrera eraman ahal izateko.

#### 895-2020

Astebeteko epean Bilboko Hezkuntza Fakultateko irakasleek bi aldiz jaso dugu COVIDari buruzko mezu bat gaztelania hutsean dekanotzatik (bhf.covid19@ehu.eus). Azken aldia gaur bertan izan da.

#### 920-2020

Irakaslea naiz eta pasaden astean konfinatuta egon naiz. Hezkuntza saileko osasun laboral sailak kudeatu du dena. Lehenengo eguneko txostena eta konfinamendua egiteko protokoloa gaztelaniaz soilik

452-2020

"Buenos días, egun on:

Dado que se han confirmado recientemente las fechas en las que disponemos de la UPNA para la realización de pruebas de EOI, hemos tenido que reordenar todo el calendario de junio. Esto provoca que os tengamos que preguntar de nuevo acerca de la disponibilidad de espacios y medios.

Además, puesto que tenemos que transmitir a Función Pública que contamos con los medios humanos necesarios, necesitamos no sólo que nos confirméis que contáis con el profesorado suficiente, sino que es necesario un listado del profesorado con nombre y apellidos que asistirá las pruebas en cada uno de los días requeridos en vuestro centro.

Hay que tener en cuenta que todas las pruebas de inglés y euskera de B1, B2 y C1 de los centros de secundaria colaboradores de EOIDNA de la comarca de Pamplona se celebrarán en los espacios cedidos por la UPNA, por lo que para esos días solo es necesario que indiquéis la disponibilidad de profesorado.

Esta información tiene que llegar a este correo antes del viernes a las 11 de la mañana, ya que nuestro servicio debe pasar el informe con los nombres y apellidos de esas personas el mismo viernes a Secretaría Técnica, que se pondrá a su vez en contacto con Función Pública.

Como sabéis estas horas de examen son retribuidas a 20,12 €/h (con la actualización de la subida de este año). El profesorado con reducción de EOIDNA también es retribuido una vez haya superado las 5 horas de dedicación a pruebas certificativas por cada reducción en su horario semanal por cuidar exámenes, corregir escritos o participar en tribunales de orales.

Os adjunto el archivo con las necesidades de EOIDNA de todos los centros en los distintos idiomas y el calendario de pruebas, que todavía no se ha publicado, así que solo es para uso interno.

Si observáis algún error en los cálculos que afectan a vuestro centro, o tenéis alguna duda, ponednos cuanto antes en contacto conmigo.

Gracias de antemano, y disculpad por la urgencia con la que se os pide esta labor.

Un saludo,

Sección de Lenguas Extranjeras • Atzeriko Hizkuntzen Atala  
Servicio de Plurilingüismo y Enseñanzas Artísticas • Eleoniztasunaren eta Arte Ikasketen Zerbitzua

Tel. 848 42 65 43

[sla@navarra.es](mailto:sla@navarra.es)  
[marik.sotgi.cordero@navarra.es](mailto:marik.sotgi.cordero@navarra.es)

**Azkartasunaren aitzakiapean,  
hainbat jakinarazpen eta  
neurri gaztelaniaz soilik  
zabalduta dira**

# Oztopoak Ipar Euskal Herrian, atzerapausuak Nafarroan eta hutsune nabarmenak EAEn

243-2020



**CURSO: USO DE TECNOLOGIA CON MENORES EN ENTORNOS DEPORTIVOS**

El uso de tecnología por menores en entornos deportivos es una actividad que debe saber gestionarse desde un principio para garantizar un uso controlado y adecuado. Si trabajas con menores en entornos deportivos, el acceso a la tecnología debe controlarse para potenciar sus grandes ventajas y evitar algunos de los inconvenientes que su uso inadecuado puede acarrear. ¿Estás seguro o segura de que haces lo correcto al utilizar el whatsapp como canal de comunicación con tus deportistas menores de edad? El microlearning es una metodología que permite la formación de cualquier colectivo mediante el acceso a recursos formativos de corta duración. En este curso encontrarás una colección de videos accesibles desde tu Smartphone, Tablet y ordenador. El objetivo de este curso es que reflexiones sobre el uso de la tecnología y puedas plantearte el desarrollo de un marco ético dentro de tu actividad, en tu club equipo.

|  |  |
|--|--|
| <b>ESTRUCTURA, CONTENIDOS Y PONENTES</b> |  |
| ¿EN QUÉ CONSISTE EL PROYECTO?            | Cada día, de lunes a viernes, recibirás 1 o 2 píldoras de información, de unos 3 minutos de duración que, en algún caso, acompañaremos de material complementario, para profundizar en el tema del día. Podrás acceder a los videos desde tu móvil, Tablet y ordenador. Tras recibir la última píldora te invitaremos a jugar, contestando a preguntas sobre el tema y retando al resto de los participantes en la semana siguiente. Recibirás un mail cuando se inicie "la batalla" y podrás acceder al mismo hasta el último día. Podrás jugar desde tu móvil, en cualquier momento, demostrando lo que has aprendido. Al finalizar el Proyecto, te daremos un diploma de participación, para ello es necesario que completes todos los videos y los retos del juego. El curso completo se compone de estos videos, más una serie de material adicional y actividades. |
| Plan de trabajo                          | 1. Introducción<br>2. Ventajas de las tecnologías en el deporte<br>3. Riesgos de las tecnologías en el deporte<br>4. Menores y agentes en el entorno digital deportivo<br>5. Marco ético y buenas prácticas: Protección de datos de carácter personal<br>6. Marco ético y buenas prácticas: Comunicaciones<br>7. Marco ético y buenas prácticas: protocolo de conversación<br>8. Marco ético y buenas prácticas: Normas de uso<br>9. Decálogo para el cuerpo técnico<br>10. El marco ético en la entidad deportiva: pasos a seguir<br><b>FIN DEL PROYECTO Y DEL JUEGO</b>  |

|                    |   |
|--------------------|---|
| TIPO DE ACTIVIDAD  | Curso   |
| AMBITO DEL DEPORTE | Gestión   |
| DESTINATARIOS      | Técnicos y técnicas del deporte, gerentes y directivos/as de federaciones deportivas y de los clubes que las conforman. Cualquiera otra persona interesada en la temática.  |
| FECHAS Y HORARIOS  | Del 17 de Febrero al 28 de Febrero. Horario libre. Recibirás un mail con instrucciones antes del inicio del curso.  |
| LUGAR              | ONLINE. Plataforma telemática de la Escuela Vasca del Deporte   |
| IDIOMA             | Castellano  |
| INSCRIPCIONES      | A través del proceso de inscripción on-line de la página web de Kiroleskola <a href="http://www.kiroleskola.net">www.kiroleskola.net</a> .<br>- Clickar en el siguiente enlace: <a href="#">Inscripción</a> , y seguir los pasos que se indican.<br>- En el Paso 2, seleccionar la presente actividad de entre las diferentes opciones. Seleccionar la actividad correspondiente al lugar donde desee acudir.<br>- Dudas/consultas relacionadas con el proceso de inscripción: en el nº de teléfono 944032866 o en el correo electrónico <a href="mailto:kiroleskola@euskadi.eu">kiroleskola@euskadi.eu</a> . |

jaso dut. Hezkuntza departamentuko Osasun laboreko gure kontaktuari helarazi diot kexa. Eman didaten erantzuna izan da txostena eta protokoloa MINISTERIO DE SANIDAD-ek ezarrita dagoela eta hor euskara ez dala erabiltzen. Nik txostenaren menbretean Hezkuntza Saila agertzen dela eta beraz bere ardura dela dokumentua euskaraz bidaltzea Hezkuntza Sailak ardura badu eta egoera salatu nahi dut.

**Ipar Euskal Herriko** hezkuntzari dagokionean, **Frantziar Gobernuak** derrigorrezko irakaskuntza frantsesez egin behar zela argudiatuta, euskarazko murgiltze ereduaren **kontra egin nahi izan arren**, azkenean debekuen kontra kalera atera ziren herritar eta erakundeei esker, **euskarazko murgiltze erdua martxan jarri ahal izango da** ikastetxe ezberdinetan. Hala ere, bere horretan jarraitzen dute urraketa sistematikoek eremu honetan oinarritzko eskubideen aitortzarik ez dagoelako (baxoa euskaraz egin ezina edo unibertitate edo lanbide heziketan frantsesezko eskaintza izatea).

**Nafarroako Foru Erkidegoan** 2020 urteak ere argi utzi du Euskararen Legeak ez diola herritarrari bere hizkuntza eskubideekiko babes efektiborik eskaintzen eta **euskarazko irakaskuntza sustatu ordez, atzerapausoak bultzatu dituztela**.

2020an Nafarroako Auzitegi Gorenak behin betikoz baliogabetu zituen euskarazko perfila zuten 108 irakasleen plazak. Azkenean irakasle hauek mantentzeko erabakia hartu zuten baina hori egiteko gaztelaniazko perfila zuten beste 108 plaza sortuko dituztela jakinarazi zuten Nafarroako Gobernutik.

Eremu misto eta ez euskaldunean euskarazko irakaskuntza lerroak irekitzeko zailtasunak jartzen

dira eta D erdua zentro zehatz batzuei mugatua dago, irekiera berriak eman nahi badira oztopoak aurkitzen dituzte familiek, askotan euskarazko irakaskuntzaren alde egitean kalteak edo baldintza ezberdinak asumitu behar dituztelarik.

0-3 urte bitarteko Nafarroako haurren irakaskuntzan ere, hizkuntza eskubideen zapalkuntza eman eta euskarazko lerroak hautatu ahal izatea eragozten da. Horren adibide nagusia dugu Iruñeko Udalaren haur eskolen kasua, non euskarazko 4 haur eskola izatetik, aurrerantzean auzo bakarrean eskainiko dela euskarazko lerroa erabaki zen. Ingelesa eta gaztelaniarekin batera nahasten den heziketa erdua sustatzeko asmoa adierazi zuten erakundeek.

Bestalde, Antsoaingo Udalaren erabakia bezalakoak aurkitzen ditugu. 2020an haur eskolan euskarazko lerroa irekitzeko pausoak ematen hasi dira.

**Euskal Autonomia Erkidegoan, egungo eredu sailkatzeak ez du ikasle guztiek gaitasun berbera izateko eskubidea bermatzen.**

**Hutsune nabarmenak daude Lanbide Heziketako eskaintzan ere.** Adibidez, Bizkaian oinarritzko Lanbide Heziketa ematen duten 33 zentrotan 91 ziklo eskaintzen dira baina 2 baino ez daude D ereduari (mekanizazio eta instalazio elektronikoen eta mekanikoen buruzkoak). Beste 5 daude B ereduari baina nola ez, ez die euskarazko irakaskuntza osoa bermatzen. Beraz, ikasleek zailtasunak dituzte nahi duten formakuntza euskaraz jaso ahal izateko. Kontuan izan behar da, curriculum egokitzapenak dituzten ikasle asko Oinarritzko Lanbide Heziketara bideratzen dituztela eta beraz, kalte handia egiten zaie behar bereziak dituzten ikasleei.



Nafarroako Lanbide Heziketan ere eskaintza gehiena gaztelaniazkoa da. Honen adibide, abenduan Lanbide Heziketako irakasle teknikoen 122 lanpostu betetzeko deialdia argitaratu zen. Eskaintako 122 plazetatik 106 gaztelaniaz eta 16 euskaraz.

Arlo akademikotik kanpo, hezkuntza sistemako **bestelako jardueretan urraketek** bere horretan jarraitzen dute, batez ere **langileen hizkuntza gaitasunekin zuzenean lotutakoek**.

#### 832-2020

Donostiako Hizkuntza Eskola ofizialera telefonoz deitu eta gaztelaniaz erantzuten dute "Escuela Oficial de idiomas, dígame", telefonoko mezu automatikoak ere gaztelaniaz baino ez. Gaur, bertan egon naiz eta zuzeneko arreta ere ez didate euskaraz eskaini gaztelaniaz aritu behar izan dut.

Erantzuna: aipatzen duzun beste arazoa dela-eta, gure bulegoan 3 idazkaritik 1ek baino ez du euskaraz hitz egiten eta atezaintzan ere antzeko egoeran gaude. Beraz, onartzen dugu aipatzen duzun arazoa gertatzen zaigula tarteka, gehienbat euskaraz hitz egiten dutenak ez daudenean.

#### 950-2020

Eusko Jaurlaritzan, Hezkuntzan, egiten dut lan. Nominekin dudak ditudan bakoitzean 944031141 telefonora deitu behar dut eta bertako langileek ez dakite euskaraz.

## Eremu akademikotik kanpo, urraketek jarraitzen dute, batez ere langileen hizkuntza gaitasunei lotuak

431-2020

632-2020

**Sobre los exámenes / Azterketak buruz** Recibidos

**E** EOIP - IHEO 8:35  
para Cco: mí

Buenos días / Egun on.

Estimado alumno o alumna: sabemos que estás en un momento difícil, de desánimo y con mil preguntas sin respuesta. Desde el Equipo Directivo, y junto con tu profesor o profesora, estamos trabajando constantemente para tratar de resolver cuestiones que te afectan como alumnado de nuestra Escuela, Queremos agradecerte tu paciencia: entendemos perfectamente que los plazos se acortan y que aún falta mucha información. Esta información no siempre se nos ha transmitido de manera suficientemente clara o bien ha habido posteriormente modificaciones. Lo sentimos.

En este mensaje ponemos a tu disposición diversa documentación:

- Una [carta de introducción](#) sobre el material que recibes (versión castellano y euskera)
- Unas [infografías](#) que habíamos

ZERRENDA ARGITARA / PUBLICACIÓN LISTA

**N** noreply@hezkuntza.net  
a usuario  
hace 21 horas [Detalles](#)

Bihar, ustailak 7: Behin-behineko zerrendak argitaratuko dira. Kontsultatu ikasgunean. Erreklamazio epea: uztailak 9ra, 23:59tara.

Día 7 de julio: publicación listas provisionales de admisión BirtLH. Consulta en ikasgunea.eus. Plazo de recamaciones: hasta el 9 de julio a las 23:59.

# ADMINISTRATIO JARDUERA OROKORRAK



05

Administrazio jarduera eta zerbitzu orokorrekiko, **sail eta eremu guztietan pairatu dituzte herritarrek urraketak.**

Ahozko arretan (zuzenekoan, telefonoz, zein bide telematikoak erabiltzerakoan), herritarrak **lehen hitza euskaraz egin arren, gaztelaniazko erantzuna** eman zaió hainbat kasutan, egoera horiek herritarra gaztelaniaz egitera bultzatzen dutela helarazi digute.

668-2020

EuskoTrenen Gasteizko bulegoan (Antso Jakituna 9) izan naiz gaur, Bat txartel bat eskuratzeko. Berba euskaraz egin badut ere, erdaraz atenditu nau langileak, ederto atenditu ere, eta neu ere erdarara lerratu naiz, orduan. Langileek ez dute garbi herritarrak hautatzen duen hizkuntzan atenditu behar dutela? Euskara hizkuntza ofiziala dela? Atean maskara nahitaezkoa delako kartela erdara hutsean dago.

418-2020

Nafarroako Gobernuo Ogasuneko 948550505 telefonora deitu eta euskaraz ez dute artatzen.

**Oinarritzkoak diren zenbait alorretan ere urraketak** izan dira: hauteskunde barrutietako informazio eta jakinarazpenak jasotzerakoan, errenta aitortpena egiteko informazioa eskatzerakoan edo ogasuneko bestelako zerbitzuekin harremana izaterakoan.

218-2020

Gipuzkoako hauteskunde batzordea. Nire alabak euskaraz idatzi bazien ere, hauteskunde batzordetik erdara hutsez erantzun diote!

Aurten sail ezberdinetako kexak izan dira **erakunde publikoen** izenean egindako inkestan inguruan ere, herritarraren **hizkuntza aukera behar bezala bermatu ez** dela adieraziaz. Izan ere, inkesta ofizialena bezalako zerbitzuetan, herritarren hizkuntza aukera nahitaez bermatu behar den arren, lan horietarako azpikontratatu diren enpresetan langileei beharrezko irizpideak azaldu ez zaizkiela nabaritu izan dugu. Era berean, inkestagileak euskaraz ez dakiela azaldu ostean, herritarrak askotan gaztelaniara ere pasatzen duela nabaritu izan dugu, izan ere, herritar asko horrelakoetan ez dakite ongi zein diren beraien eskubideak eta noraino exijitu ahal dituzten.

**Administrazio publikoaren zeregina da beraz uneoro herritarraren hizkuntza hautua bermatuko dela ziurtatzea.**

580-2020

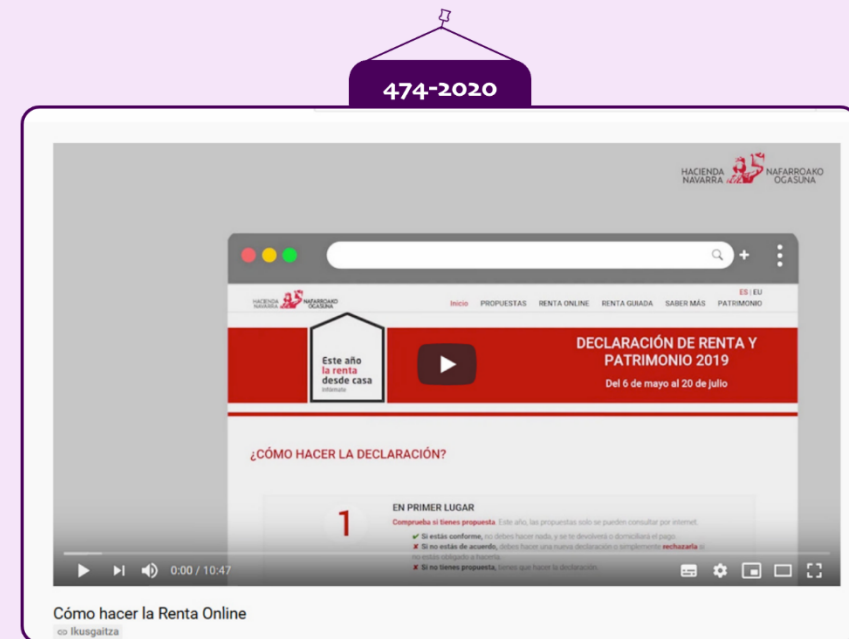
Nafarroako Gobernuua. Errenta aitortpena online egiteko telefono zenbakira deitu dut (948106106). Ez naute euskaraz artatu. Erdaraz hitz egin behar izan dut.

1179-2020

Atzo 946857273 telefonotik deitu zidaten arratsaldeko 15:00tan. Gaztelaniaz, Nafarroako Estatistika Erakundearen inkesta bat egin behar nuela eta korreoz ezer heldu zaidan galdetuz. Ez nuela ezer jaso baina informazioa eta inkesta euskaraz nahi nituela erantzun nion. Emaila eskatu zidan eta gaur goizean ondorengo emaila jaso dut, dena gaztelania hutsean berriz. Zenbat hizkuntzatan eskatu behar da informazioa euskaraz? Nafarroako Gobernuaren izenean diharduten enpresa guztiek herritarren eskubideak bermatu beharko lituzkete.

## — ADMINISTRAZIO JARDUERA OROKORRAK

### Administrazio publikoaren zeregina da herritarren hizkuntza hautua bermatuko dela ziurtatzea





## Frantziako zein Espainiako Gobernu administrazioek ez dute zerbitzua euskaraz jasotzea bermatzen

**Idatzizko eta paisaia linguistikoarekiko urraketak** ere sail guztietan ugaritu dira. Batez ere **Covid-ak eragindako osasun eta segurtasun oharren ugaritzeak eragina** izan du. Web orrialde eta sistema telematikoetako euskarazko aukerak egoki garatuak ez izatean, telematikoki herritarrak egin beharreko tramite asko ez dira euskaraz bermatu.

**211-2020**

Nafarroako Gobernuaren Gobernu Irekiaren web orrialdearen bitartez ezin da prozesu guztia euskaraz egin (itzulpelak gaizki egin dira eta bukaerako pausua zuzenean gaztelania hutsean dago).

**674-2020**

Nafarroako Gobernuaren web orrialdean, gaztelaniazko albistek informazio gehiago du euskarazkoak baino. Informazio osoa eta momentukoa nahi badugu, Nafarroako Gobernuak gaztelaniaz irakurtzera behartzen gaitu, gure hizkuntza eskubideak urratuz.

**Frantziako Gobernu zentraleko administrazioek ofiziala den hizkuntza bakarrean soilik bermatzen dute zerbitzua,** frantsesez. Beraz, herritarrak ez du administrazio zerbitzu hauetara euskaraz jotzeko aukera aztertu ere egiten.

**Espainiako Gobernu zentraleko zerbitzuetan** herritarrek zuzenean gaztelaniara jotzen dute euskaraz egiteko duten eskubidearekiko kontzientziarik ez dutelako, zein zuzenean euskaraz zerbitzua bermatuko ez zaiela jakin badakitelako, beraz, atzerapen zein bestelako kalteen beldur, zerbitzu hauek **euskaraz jasotzeko eskari gutxiago egiten dira beste administrazio batzuekin alderatuz.**

**385-2020**

INEk -Instituto Nacional de Estadística- hilero datuak eskatzen dizkigu eta beti mezua gaztelera dago. Esana diegu baina kasurik ez.

**1119-2020**

Gizarte Segurantzza - INSS - Durangoko bulegoa Durangoko Gizarte Segurantzaren bulegora joan naiz ziurtagiri bat eskatzera...euskaraz zuzendu naitzaie denei baina atezainak "perdona?"; mahaikoak "no te entiendo! no tengo todo el día"; bertako hizkuntza paisaia ere erabat erdaldua...

**872-2020**

CIS-eko langile batek deitu zidan atzo etxera Espainiako interes orokorreko gaietaz galdetzeko. Eskatu nion galderak euskaraz egiteko eta esan zidan "pixka bat arrazista nintzela". Erantzun nion arrazismo ez, kultura kontua zela eta eskegi zidan.

Hala ere, jaso ditugun kexetan bidaltzen den informazioa, gutunak, mezu zein ohar ugari gaztelania hutsean bidaltzen dituzte Espainiako Gobernuko sail ezberdinetatik. Web gune, sare-sozial zein aplikazio ezberdinak ere oraindik euskaratu gabe edo guztiz euskaratu gabe dituzte administrazio hauek.

**808-2020**

Gai Ekonomikoen Ministeritzako web orria euskaraz hautatu arren, izenburu gutxi batzuk baino ez dira euskaraz agertzen eta batzuk gaizki daude.

**976-2020**

INEk hilero enpresaren datu batzuk eskatzen ditu eta mezua gaztelera hutsean bidaltzen du.

**805-2020**

Europar Osasun Txartela eskatu dut eta eskutitza gaztelaniaz bakarrik ailegatu zait.



Administrazio orokorreko zerbitzuetan ere, **lanpostu guztietan hizkuntza eskakizunak ezartzea beharrezkoa da** herritarrek inongo atzerapen eta albo-kalterik gabe zerbitzuak euskaraz jaso ahal izateko.

Nafarroan, Administrazioan Euskaraz Taldearekin batera azaroan egindako agerraldian salatu genuen bezala, oso lanpostu gutxik dute Nafarroan hizkuntz eskakizuna. Irakasleak salbu, **Nafarroako Gobernuko lanpostuen %99 inguruk ez du hizkuntz profilik**. Gainera, euskara puntuagarria denean ere, ia baliorik gabe gera daiteke: Euskaraz jakitea praktikan %1eko abantaila soilik izan daiteke, merituen 40 puntutik 39 euskaraz jakin gabe lor daitezkeelako.

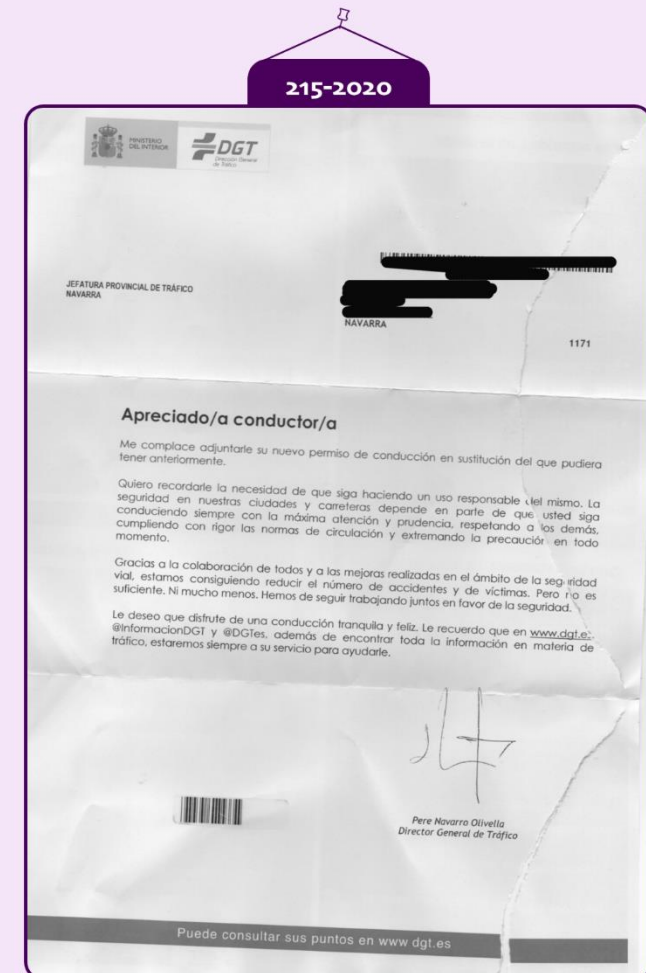
Lehen legeak ezarritako eremu ez euskaldunear gertatzen zen praktika, eremu mistoko administrazio lan-postuetara ere zabaldu dute, euskara erregulatzen zuen dekretuaren parte bat epaitegietan baliogabetu ostean.

Izan ere, **Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak baliogabetu egin zituen Euskararen foru dekretuak euskara meritu gisa baloratzeko ezartzen zituen artikulua**. Eremu mistoko, ez euskalduneko eta Foru Komunitateko Administrazio zentralako lanpostuak, lehiaketa-oposizio bidez betetzerakoan eta euskara nahitaezko hizkuntza eskakizun gisa definiturik ez dutenean, euskara meritu gisa baloratzea aurreikusten zuen eta balorazio horiek dira hain zuzen baliogabetu direnak.

Beraz, 2020an atera diren hainbat deialditan, alemana edo ingelesa bezalako hizkuntzek 2 puntu arte izan dituzte, euskara jakiteari punturik esleitu ez zaion bitartean. Administrazioak ez du euskara puntuatzeko debekurik, baina ez dute egiten.

**EAE-n ere hainbat lanpostu derrigortasun-data gabe ateratzen jarraitzen da** eta beraz, euskarazko inongo ezagutzarik ez duten pertsonak sartzen ari dira sail ezberdinetan, honek, lanerako hizkuntza euskara erabili ahal izatea ere zaildu egiten du.

## Nafarroako Gobernuko lanpostuen %99 inguruk ez du hizkuntz profilik, euskara ia baliorik gabe utziz



**HERRIKO ETXEAK**

**ETA**

**UDALAK**



**06**

Herriko etxe eta udalek eskaintzen dizkiguten zerbitzuak oinarritzekoak eta gertukoak ditugu, horregatik garrantzia hartzen dute herritarrek helarazitako intzidentziak.

**Idatzizko paisaia linguistikoari buruzko urraketak ugaritu dira**, karteldegi eta seinalizazioetan, isun eta ordainagiriak, herritarrentzako informazio zein osasun neurriekin lotutakoetan... Pandemiak udalen egunerotasunean ere izan du eragina, informazio gehiago eman behar izan da eta azkartasunez, honek agerian utzi ditu herriko etxe eta udal batzuk dituzten gabeziak.

**1208-2020**

Baionako Herriko Etxea. Usaian bezala, Baionako haur guzietan eskuratu dituzte auzapezaren partez errota itzuli txartel bana eta gutun bat. Biak frantses hutsean. Euskaraldia pasa eta hau da egia.

**201-2020**

Bilboko Udala - Herritarren Laguntza Saila. Alegazino bat aurkeztu neban udalari, auzoko parkean guneak zaintzeko eta eraikin gehiago ez egiteko; atsedean gune gitxi dekozulako eta auzoak halakon beharrak dekozulako. Auzoko euskeraren izenean idatzi neban, euskara hutsez eta erantzuna, aitzikitute bidaltzen dotsuedala, gaztelera hutsez bota dostie. Bilboko udala izanda!!!! Ez dakit kekka gehiago jasoko dozuenez baie neuri oso gogorra egin jata.

**407-2020**

Donostiako Udala - Euskara Zerbitzua. "Donostia Sustapena" erakundeak euskararekiko duen jarreraren adierazgarri da bere web orria. Enpresa publiko bat izan arren, eta euskaraz hautatu arren, gaztelera non-nahi azaltzen da eta euskara kaxkarra.

**223-2020**

Iruñeko Udala - Herritarren Partaidetzako Alorra. Iruñeko Udalak eposta bidali digu koronabirusa dela eta sektore publikoko prozeduren tramitazioa bertan behera geratzen dela jakinaraziz. Gaztelania hutsean, euskaldunok erabat baztertzuz.

Nabarmentzekoa 2020an Tuterako Udaletik emakumeen aurkako indarkeriaren egunean ateratako kartel informatiboa euskaraz ez ezik hainbat hizkuntzatan agertzen zela (gaztelania, ingelesa, frantsesa eta arabiera). Udaletik erantzun zuten, "ahalik eta emakume gehienengana heltzeko" atera zutela horrela. Hurrengo adierazi zuten: «Lingua navarrorum hitz egiten duen pertsonak lanak baditu gaztelera irakurri eta ulertzeko, arazo bat du, Nafarroako eremu ez-euskalduneko hizkuntza ez baitaki». Beraz, **oraindik orain euskal hiztunekiko aitortza eza eta mespretxu jarrerak ere jasan behar dituzte herritarrek.**

Zuzeneko arretari dagokionean, herritarrek udal eta herriko etxe batzuek ez dietela telefono edo zuzeneko arreta euskaraz bermatzen aipatzen dute. Euskarazko arreta nahi izateagatik beranduago deitu behar dute edo zain izan dituzte, askotan euskaraz dakien langilea suertatzea ezinezkoa egiten da. Beraz, herritarrek zerbitzua euskaraz jasotzeko asmoa tinko mantendu arren, etsitzera eramaten dute udaletako zerbitzuetako hutsuneek, euskara lasai erabiltzeko dauden oztopoen seinale.

**326-2020**

Sestaoko Udala. Gizarte-zerbitzuetara deitu dut eta zera esan didate: por favor, en castellano. Lehenik eta behin barkamena eskatu nahi dugu herritarrek izandako arretagatik. Bigarrenik, halakorik berriro gerta ez dadin kexa eragindako udal zerbitzuari

**Recursos de atención a mujeres en situación de violencia machista en Tudela**  
**Ressources de prise en charge des femmes en situation de violence sexiste à Tudela**  
**Resources for assisting women in situations of male violence in Tudela**

سي سن چال ف ن عل ا ت ا ل ا ح ي ف ء اس ن ل ا ة د د اس م ل ئ اس و ة ل ي ط ت ة ن ي دم ي ف

**948 40 36 65**  
**C/ Gayarre, 8**  
 Atención socieducativa y psicológica (EAIV)  
 Prise en charge socio-éducative et psychologique  
 Socio-educational and psychological care  
 ة ي س ف ن ل و ة ي ء ا م ت ج ا ل ا ة م د ع ل ا

**948 82 67 61**  
**C/ Díaz Bravo, 26**  
 Servicio social de base  
 Service social de base  
 Base social services  
 ة ي س ا س ا ل ا ة ي ء ا م ت ج ا ل ا ة م د ع ل ا

**112**  
 Urgencias  
 Urgences  
 Emergencies  
 ة ي ر ا و ط ل ا ت ا ل ا ح

**016**  
 Información  
 Informations  
 Information  
 ت ا م ا ل ا ح ت س ا ر ا

**948 84 83 09**  
**Policia local**  
**Police locale**  
**Local police**  
 ة ي ا ر ح ل ا ة ط ل ا ة ل ا

**Oraindik ere euskal hiztunekiko aitortza eza eta mespretxu jarrerak jasan behar dituzte herritarrek**



### Azpikontratutako enpresen betebeharrak ziurtatzeko mekanismoak ezarri behar dituzte udalek

608-2020



737-2020



helaraziko zaio Sestaoko Udalararen Euskara Planean kanpo harremanei dagokionez jasotzen direnak, hurrenez hurren: "hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak" eta "kanpo harremanak" izenekoetan jasotakoak. Hirugarrenik, eta amaitzeko, eskertzekoa da gure herritarrek erakusten duten euskararen aldeko jarrera.

537-2020

Iruñeko Udala - Alkatetza Enrique Maya. 010 deitu eta elebitan ematen didate egun ona. Euskaraz hitz egiten hasi eta ez dakiela euskaraz erraten dat telefonoaren bertze aldekoak, gaztelaniaz (nik gaztelaniaz jakinen dudala ziurtzat emanez. Ez da aurreuposatzen Iruñeko zerbitzu publiko bat behar duen Baionarra izaten ahal naizenik, adibidez). Gaztelaniaz ere, bi aukera ditudala erraten segitzen du hizketaldiak: gaztelaniaz solastea bat, berriro deitzea eta deitzea euskaldun batek artatzea tokatzen zaiten arte. Zuzenean deia lankide euskaldun bati pasatzeko aukera ez ote dagoen galderari, ezezkoa da erantzuna, telelanean ari direla eta aukera hori bertan behera gelditu dela. Berriro deitzen dut, hirutan gehiagotan. Denetan pertsona berdinak artatzea tokatu zait, hasierako erdaldun bera. Oraindik ezin izan dut deia erantzun nagusia zen nire zalantza argitu. Euskaraz, noski. Gaztelaniaz aspaldi artatua nengo. Lotsa sentitzen dut, berriro deitu behar dutelako eta agian erdaldun berak, edo bertze erdaldun batek, erantzungo didalako. Administrazio Publikoan hizkuntza eskubideak bermatzea loteria bilakatu dute. Ez naiz errespetatua sentitzen, lotsa, lotsa sentitzeagatik amorrua eta guztiagatik zapaldua sentitzen naiz.

785-2020

Miarrizko Herriko Etxea. Biarritzeko turismo bulegoan ez dago euskaldunik. Ingelesez, frantsesez, gaztelaniaz, italieraz, ordea, badakite. Dagokion zerbitzuan galdetuta egiaztatu dut momentuko ez dela langile euskaldunik Biarritz

Tourisme egiturako urte osoko lantaldean, nahiz eta udako langileen artean egoera ezberdina izan ohi den. Dakizun bezala duela gutxi sartu naiz auzapez karguan eta hiri turistikoaren gaia lantzen ari gara nirekin ari diren hautetsiekin batera. Harreraren kalitatea, eta nola ez hizkuntzarena, oinarritzak izanen da. Azpimarratzekoa da zure gutunaren izaera eraikitzailea. Hizkuntz Eskubideen Behatokian egiten duzuen lan eredugarriaren isla da.

Herriko etxe eta udalek azpikontratutako zerbitzuekiko keak ere izan dira beste behin. Udal batzuetan zuzeneko zerbitzuak zaintzen dituzte, baina **azpikontratutakoek hizkuntza betebeharrak izan arren, betetzen ote dituzten ziurtatzeko mekanismoak behar dira.**

858-2020

Behargintza - Basauri. Basauri-Etxebarriko Behargintzatik deitu didate zerbitzu juridikoak "ahal bada" euskaraz eskatu ditudalako eta lehiaketa irabazi duen enpresak langile euskaldunak ez dituela esateko. Hau dena gaztelaraz nahiz eta ni euskaraz hasi. Behargintzan ez omen dakite ezta ere.

Honen harira, udal askotako kiroldagietan dagoen euskarazko ikastaro eskaintza urria salatu izan dute hainbat herritarrek. Euskaraz iragarritakoak ere, askotan gaztelaniaz egiten dira.

941-2020

Bilboko Udala - Kirolak Saila. Alaba nagusia Bilbaokirolak-ek EUSKARAZ eskaini duen ikastaro batean apuntatu dugu Txurdiragan (INICIACION 10-14 años Euskara (0001001300540008) LX 18:00-19:00 o 10-14). Ikastaro berean euskara ez dakien gazte bat apuntatzen dute bere gurasoek eta ondorioz ikastaroa erdara hutsean ematen ari dira. Nazkatuta gaude, euskeraz bizi nahi dugu.

Aurrera begira herriko etxe eta udaletan **hainbat erronka** daude hizkuntza eskubideen bermeari behar bezala ekiteko.

**Ipar Euskal Herrian**, EuskaGintzaren Kontseiluak eta Euskal Konfederazioak **Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Protokoloaren Garapena Herriko Etxeetan** ekimenaren ondorioz, hainbat herriko etxetan hizkuntza eskubideak bermatze alderako politiketan pausoak ematen jarraitzea espero da.

Bestalde, **Nafarroako udaletan** (legeak ezarritako eremu mistokoetan batez ere), **kezka handia dago udaletan onartutako plantila organikoek euskarazko eskakizunak jartzen dituztenetan epaitegietan demandatzen dituztelako**. Herritarren arreta egoki baterako hizkuntza eskakizunak ezartzen zaizkien hainbat lan-postutarako deialdiak epaitegietan baliogabetzen ari dira.

Zerbitzuetan herritarren eskubideak bermatu ahal izateko, **beharrezkoa da udaletako lan-postuetan hizkuntza eskakizunak ezartzea, bestela urraketak betikotuko dira**.



**Urraketak ez betikotzeko, beharrezkoa da udaletako lan-postuetan hizkuntza eskakizunak ezartzea**

# **KULTURA, AISIA ETA KIROLA**



**07**



Herritarrek **aisialdirako** ditugun aukerak asko zabaldu eta berriren arren, **euskarazko eskaintza urria eta eremu zehatz batzuei bideratutakoa izaten da.** Aisiarako eskaintza zabaltzen hasi den heinean, segurtasun eta osasun neurriei lotutako ohar eta karteldegietako urraketak ere ugaritu dira.

Eskaintza kulturalaren barnean, askoz aukera zabalagoa izaten da erderazko ikuskizun, tailer zein ikastarotan, bai eremu pribatuko eskaintzan zein administrazio publikoek egiten duten kultur eskaintzan.

1155-2020

Hilabetero bezala, Iruñeko Udalaren eskaintza kultural gehien-gehiena gaztelaniaz da. Nagusientzako eskaintza kulturean (hitzaldi, kultur ekintza, tailerrak...) 3 ekintza soilik dira euskaraz.

770-2020

Oso gustuko izan dut Bilboko Udalaren ekimen hau. Bilbao Izan programaren bitartez, gure auzoetako historiari ibilbidea egiteko aukera eskaini digute. Alde arraro bat: asteko 10 aukera auzoa ezagutzeko. Euskaldunontzako eta EUSKARAZ BAKARRA!!

759-2020

Gaur Donostiako Santa Klara uhartera txalupaz joateko sarrerak internetez erostera joan naizenean, web orriaren hasieran hizkuntza aukeratu ahal izan dut, baina erreserbak egiteko orrialdean dena espainolez dago eta ez du aukerarik ematen euskaraz jartzeko.

Zinema, opera emanaldiak, museoetako bisita gidatuak... erdaraz izaten dira gehientsuenak eta euskarazkoak dauden kasuetan emanaldi

gutxiago izaten dira, herritarrek dituzten ordutegi aukerak murriztuaz.

77-2020

ABAO elkarteak Arriaga Antzokian eskaintzen dituen opera emanaldi bat ere ez da euskaraz izaten. Noizko opera euskaraz? Umeei zuzendutako emanaldiak ere gazteleraz izaten dira denak.

1167-2020

Nafarroan euskarazko bisita gidatuak atzerriko hizkuntzen gainkostua duten kasua ere helarazi zigun herritar batek.

54-2020

Plataforma digitalak gero eta gehiago gailentzen ari dira herritarren aisiarako aukeren artean, baina herritarrek, hauek gaztelaniaz edo ingelesez kontsumitu behar dituzte, plataforma hauek ez bait dituzte gutxitutako hizkuntzak kontuan hartzen.

Honen inguruan, gurasoen plataforma bat sortu da administrazio publikoei eskatzeko kanpoko ekoiztetxeek ere euskaraz ekoiztu ditzaten haurrei zuzendutako eskaintza eta era berean, Disney-ri euskaldunak diskriminatzeari utz diezaien eskatu diete. "DISNEY EUSKARAZ" izeneko plataforma honek sinadura bilketa abiatu du 2020an.

463-2020

DisneyPlus plataformak ez du euskarazko edukirik eskuragarri jartzen. Haur euskaldunek ere eskubidea dute eduki horiek euskaraz ikusteko. Noizko izango ditugu eskuragarri?

## Eskaintza publiko zen pribatuan, euskarazko eskaintza urria eta eremu zehatzetan izan ohi da

**435-2020**

diputación

**CASA CLUB CERRADA**

DIRÍJASE A LA ZONA DE LOCKERS POR EL EXTERIOR

REGISTRO OBLIGATORIO PARA JUGAR y/o PRACTICAR EN LA CASETA DEL STARTER DEL HOYO 1

TODA PERSONA con 37.5 °C ó superior deberá abandonar las instalaciones inmediatamente. Se tomará la temperatura en la zona de registro

Les recordamos que es obligatorio cita previa (reserva) por

**623-2020**

**CABARET FESTIVAL**

VITORIA-GASTEIZ

DEL 01 AL 12 DE AGOSTO

**IRADIER ARENA**

FORMATO TECHO DESCUBIERTO

PRIMEROS ARTISTAS CONFIRMADOS

|   |  |
|---|--|
| 01 AGOSTO<br>CANTAJUEGOS<br>GURUTZE BEITIA - GORRA ACUINAGALDE<br>MARIBEL SALAS - OSCAR TEROL<br>ANTONIO JOSÉ | 07 AGOSTO<br>CARLOS LATRE - IZARO - ZEA MAYS<br>ROBERTO<br>PIRITX, PORROTE ETA MARIMOTOTS<br>GOYO JIMÉNEZ - GATIBU |
| 02 AGOSTO<br>CANTAJUEGOS - HUNTXA - INDIA MARTÍNEZ  | 08 AGOSTO<br>PIRITX, PORROTE ETA MARIMOTOTS<br>LUIS PIEDRAHITA - HOMBRES G   |
| 03 AGOSTO<br>PABLO LOPEZ  | 09 AGOSTO<br>OMAR MONTES   |
| 04 AGOSTO<br>DAVID BISSAL   | 10 AGOSTO<br>NATALIA LACUNZA   |
| 05 AGOSTO<br>LOS MORANCOS - ARA MALIKIAN  |  |
| 06 AGOSTO<br>DUO DINÁMICO   |  |

Y MUCHO MÁS...

ENTRADAS A LA VENTA EN  
NERVIONENTRADAS.COM - CABARETFESTIVALES - KUTXABANK

**CABARET FESTIVAL**

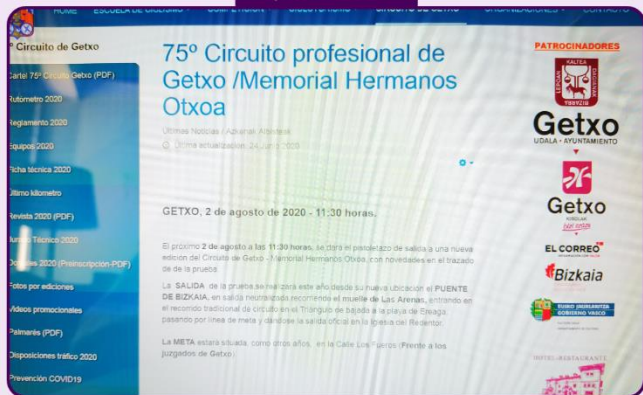
NERVIONENTRADAS Concert Tour

MÁS INFORMACIÓN EN WWW.CABARETFESTIVALES.ES



## Kiroldegietako jarduera eta ikastaro gehienak erderaz izaten dira, baita kirol taldeen mezu nagusiak ere

710-2020



1008-2020



Kirolaren alorrari dagokionean, **kiroldegi publiko eta pribatuetako zerbitzu orokorrak zein horietan egiten diren jarduera eta ikastaro gehienak erdaraz izaten dira**. Euskaraz eskaintzen diren edo eskaini ahalko ziren kasuetan ere, euskara ez dakiten pertsonak apuntatzeagatik erdaraz izatera pasatu dira ikastaroak.

657-2020

Nire alabak Piraguismo Pamplona/Iruñea Piraguismoa ikastaroetara joateko interesa du. Ikastaroa euskaraz egin nahi dugula adierazi eta nahiko harrিতa utzi nau jakiteak, zuen langile gehienak euskaldunak diren arren, egiten duzuen eskaintza gaztelania hutsezkoa dela. Hau izan da zuen erantzuna: "Talde osoak euskaraz hitz egiten badu, horrela egingo genuke, baina izena ematen dutenen artean norbaitek ez badaki ezin dugu egin. Ikastetxez ikastetxe etortzen direnean, eskatzen diguten hizkuntzan egiten dugu jarduera, baina ikastaro bat eskaintzen dugunean, izen-emateak bete behar ditugu. Haur bat baino gehiago baldin baduzue eta aukera hori nahi baduzue, talde guztiarentzat euskaraz interesatzen zaizuen egunetan eska diezagukezue ikastaroa, eta egin dezakegu". Antza denez, txanda bateko talde osoa %100 euskalduna izan behar da, edo bestela, antolaketa-ahalegina familiek egin behar dute, txikien hizkuntza-eskubideak errespetatuak izan daitezen. Gutxietsia sentitu naiz zuen erantzunarekin.

749-2020

Kirol eskaintza jardueran ez da euskara aurreikusten. Hortaz, oso zaila da euskara talde bat ateratzea informazio ezagatik. Euskara ikusezina da. 8 urtetik aitzina ia ezinezkoa da eskolaz kanpoko jardueretan euskaraz aritzea Garesen eta are gehiago administrazio publikoek antolatutako ikastaro batean.

941-2020

Bilboko Udala - Kirolak Saila. Alaba nagusia Bilbaokirolak-ek EUSKARAZ eskaini duen ikastaro batean apuntatu dugu Txurdiragan (INICIACION 10-14 años Euskara (0001001300540008) LX 18:00-19:00 o 10-14). Ikastaro berean euskara ez dakien gazte bat apuntatzen dute bere gurasoek eta ondorioz ikastaroa erdara hutsean ematen ari dira. Nazkatuta gaude, euskaraz bizi nahi dugu.

**Kirolaren alorreko mezu, web orrialde, sare sozial zein bestelako ekitaldietan erabiltzen den hizkuntza ere gutxitan izaten da euskara.**

958-2020

Seme-alabek ikastaroetan parte hartzeko agiria sinatu behar dugula esan digute eta erdara hutsez dagoena eman digute. Euskarazkoa eskatuta ez dagoela esan digute. Kexa jarri dugu eta ez dugu sinatu.

896-2020

Bizkaiko Eskubaloi Federaziotik dokumentazio guztia gaztelara hutsean bidali digute.

741-2020

Bizkaiko Txirindularitza Federazioa. Beraien Facebook-ean jartzen dituzten berri ia guztiak gaztelaniaz bakarrik daude euskaldunak alde batera utzita. Izena ere gaztelaniaz dago bakarrik.

260-2020

Real Sociedad. Koronabirusaren itxialdia dela eta, antzerki emanaldia antolatu du Errealak martxoaren 27an youtube kanalaren bidez. Gaztelaniaz, lotsagarria eta etsigarria da.

210-2020

Athletic Club. Buletin ofiziala erdara hutsez berriz ere. Beti berdin.

**Telebista publikoko eskaintzarekiko kexen igoera izan da aurten.** EITB taldeak jaso dituen kexen artean aipatzekoak izan dira pandemiari lotutako informazio eskaintzan euskarazko katean hartutako erabakiekikoak. Izan ere, EITBn larrialdi egoeran ere erdara hutsezko ordezkarien adierazpenak eta informazioa gailendu zirela kexatu ziren herritarrak Behatokian.

312-2020

Gaur, Eitb-ko Gaur Egun saioan Eusko Jaurlaritzako turismo sailburua gaztelaniaz aritu da: ez itzulpen ez azpigitulu. Lotsagarria.

328-2020

Nekane Murga osasun kontseilaria eta Josu Erkorekaren prentsaurrekoa etb1en 13,00tan. 17 galdera eta beraien erantzunak gaztelaniaz dena, euskaraz soilik 3. Hau zer da? Etb2ko gaztelaniazko informazio eta programazioak handitzea Etb1en sartuaz? LOTSAGARRIA. Euskal Telebista publikoa EUSKARAZ nahi eta behar dugu. Egun bizi dugun egoerari buruzko informazioa jasotzeko inoiz baino garrantzitsuagoa da.

411-2020

ETB2n badaude azpidatziak Teleberrin baina ETB1en ez. Bietan berdin jokatu beharko luke.

449-2020

Etb1-k osasun alarma egoera honetan izan duen jokabidea salatu nahi dut. Etxealdian egon garen denbora guztian jarraitu dut eta esan dezaket terriblea izan dela. Gaur bertan 9:00etatik 11:00etara bitarteko

programazioan behin eta berriro entzun ditut adierazpenak gaztelania hutsean. Oro ar, egoeraren gaineko informazio garrantzitsua, eztabaida saioak eta mahai-inguruak Etb2-n ematen dituzten bitartean, Etb1-en kirol saioen errepikapenak eta antzekoak ikusi ditugu. Alegia, egoeraren gaineko informazioa euskaraz jasotzeko aukera gutxiago izan da.

**Batez ere larrialdi egoeran,  
telebista publikoko  
eskaintzarekiko kexen igoera  
izan da aurten**

# LAN MUNDUA



08



Lanerako erabiltzen diren **hizkuntza nagusiak gaztelania eta frantsesa** dira lurralde guztietan.

Lan tresnak erdara hutsean egotea, teknologia berriak euskaraz edo gaztelaniaz sortzea, beharrezko hizkuntza eskakizunak lan-postuetan ez ezartzea edo lan jarduerari lotutako gestioak erdaraz egin behar izateak erabat baldintzatzen dute lan munduko hizkuntza aukera.

#### 976-2020

INE egoitza nagusia. INEk hilero enpresaren datu batzuk eskatzen ditu eta mezua gaztelera hutsean bidaltzen du.

#### 95-2020

Tesorería General de la Seguridad Social. Gizarte Segurantzaren SMS bidezko jakinarazpen guztiak gaztelera hutsean bidaltzen dizkirate, euskaraz jaso nahi ditudanean.

Euskara ez da formazio planetan behar bezala kontuan hartzen eta barne komunikaziorako ere erdarak erabiltzen dira. Zuzendaritza edo goimailako arduetan ere, euskarak ez du beharko lukeen protagonismoa eta euskararekiko hartzen diren erabaki asko marketing-ean oinarritzen dira, bestelako helburu eta lehenasun batzuk gailentzen direlarik. Honek guztiak, eragin zuzena izaten du bezeroen hizkuntza eskubideen errespetuan ere.

#### 257-2020

ICAGI Gipuzkoako abokatuen elkargo prestua. Gipuzkoako Abokatuen Elkargotik bidaltzen ari zaizkigun zirkular guztiak gaztelera hutsez bidaltzen ari zaizkigu, dela Gipuzkoako Abokatuen Elkargokoak, zein bestelako justizia instituzioetakoak.

#### 311-2020

Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofiziala - Gipuzkoako ordezkariak. Arkitektoa naizen einean arduratuta naukan gai bati buruz idazten dizuet. COAVNek ez du bere kideekiko eta gizartearekiko harremanetan euskaraz egin ahal izatea bermatzen. Adibidez, beren webgunean eta Twitter kontuan euskara erabat baztertuta dago.

Lanbide Heziketa bezalako alorretan gaztelania eta frantseseko eskaintza zabalagoak ez izateak eragin zuzena du gero lan mundurako erabiltzen den hizkuntzarekiko ere.

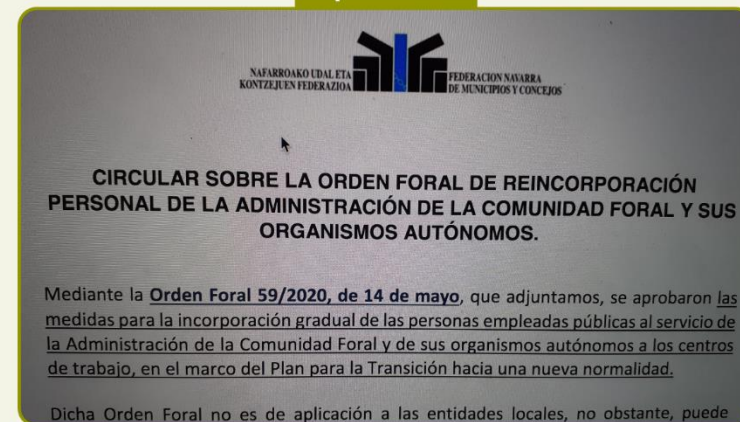
2020an alor honetan ere inoiz baino informazio gehiago behar izan dute herritarrek eta osasun neurri zein bestelako protokoloek ere protagonismo nabarmena hartu dute. Gehientsuena gaztelaniaz izan da eta askotan langileen beraien kexek eragin dute euskarazko informazioa beranduago argitaratzea.

#### 808-2020

Ministerio de Asuntos Económicos y Transición Digital. Gai Ekonomikoen Ministeritzako web orria euskaraz hautatu arren, izenburu gutxi batzuk baino ez dira euskaraz agertzen eta batzuk gaizki daude.

Azkenik, langileen ordezkarietara dagokionean, langileen ordezkariak helarazitako informazio ugari gaztelania hutsean helarazten jarraitzen denaren kezka helarazi digute.

486-2020



685-2020



**Euskal Herri osoko lan munduko esparru guztietan gaztelania eta frantsesa dira hizkuntza nagusiak**



# INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK



09

Kontsumitzen ditugun ondasun eta zerbitzuen artean interes orokorra dutenek betebeharrak bereziak izan beharko lituzkete lurralde guztietan.

887-2020

Bacterisan markako gel hidroalkoholikoaren ontziek hiru hizkuntzetan dituzte produktuaren izena eta informazioa, baina horien artean ez dago euskara, Euskal Herrian ekoizten eta saltzen bada ere.

**Euskal Autonomi Erkidegoan sektore horiei idatzizko zein ahozko komunikazioan betebeharrak ezartzen zaizkie** hizkuntzari dagokionean. Energia hornitzaileek eskainitako zerbitzuak, telekomunikazio enpresek eskainitakoak, entitate finantzarioak, etxebizitzak saldu edo erosten dituztenak, garraio-zerbitzuak, denda-kate handiak...

Hala ere, lege betebeharrak eduki edo ez, gutxiago edo gehiago, **entitate edo enpresa horiek eskainitako zerbitzuak ez dira bermatzen euskaraz eta beraz, bezeroen hizkuntza eskubideak urtero urratzen dira.**

Hona hemen adibide batzuk.

### KOMUNIKAZIO OPERADOREAK

705-2020

Movistar telefonia konpainiara deitu eta euskaraz erantzuteko agente guztiak okupatuak daudela dio, gaztelaniaz atendituko dutela. Behin baino gehiagotan gertatu zait, zerbitzua euskaraz ere ematen dutela erraten dute, baina gezurra da.

113-2020

Vodafone-ren SMS bidezko jakinarazpenak gaztelera bidaltzen dituzte. Bezeroei komunikazioetarako hizkuntza euskara edo gaztelera izan nahi duten

erabakitze aukera eman beharko liekete, eta ez guztioi gaztelera lehenetsi.

198-2020

Telefonikara deitu dut, Movistar zerbitzura kontsulta bat egiteko eta esan didate ez dutela euskeraz artatzen. 40 urte eta gero hau!

### FINANTZA ENTITATEAK ETA ASEGURU ETXEAK

Finantza entitateak eta aseguru etxeak: Pandemia egoeratik eratorritako informazioa (sms-ak, gutunak...) zein web gune eta sare sozialetan bezeroei zabaltzen zaien informazio gehiena gaztelaniaz zabaldu da bai EAE zein Nafarroan eta kasu batzuetan euskarazko mezuak ez ziren zuzenak, bezeroek gaztelaniazko informazioetara jo behar izan dute mezua ulertu ahal izateko.

294-2020

Santa Lucia aseguru etxeak bidaltzen dizkidan eposta guztiak gaztelaniaz bidaltzen dizkit. Kontratua ere gaztelaniaz.

283-2020

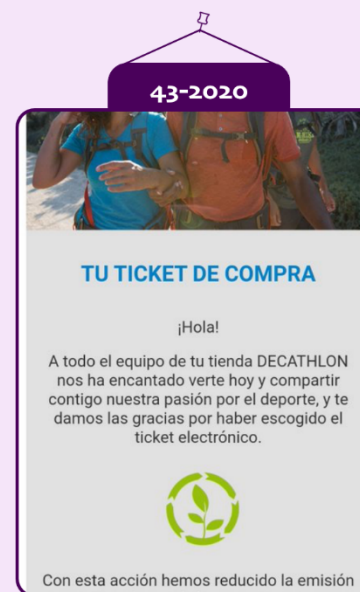
Kutxabankek koronabirusak finantza-merkatuetan izan dezakeen eraginaren inguruan argitaratu duen informazioa gaztelania hutsean dago, eta hori ezin dugu euskaraz irakurri, nahiz eta web-orriaren euskarazko bertsioan egon. Kutxabanken bezero euskaldunok informazio hori euskaraz irakurtzeko eskubide osoa daukagu, baina Kutxabankek ez digu hori errespetatu.

258-2020

Kutxabank-en Kutxanet aplikazioa euskaraz erabili nahi izanez gero, gaztelera hutsezko zenbait atal azaltzen

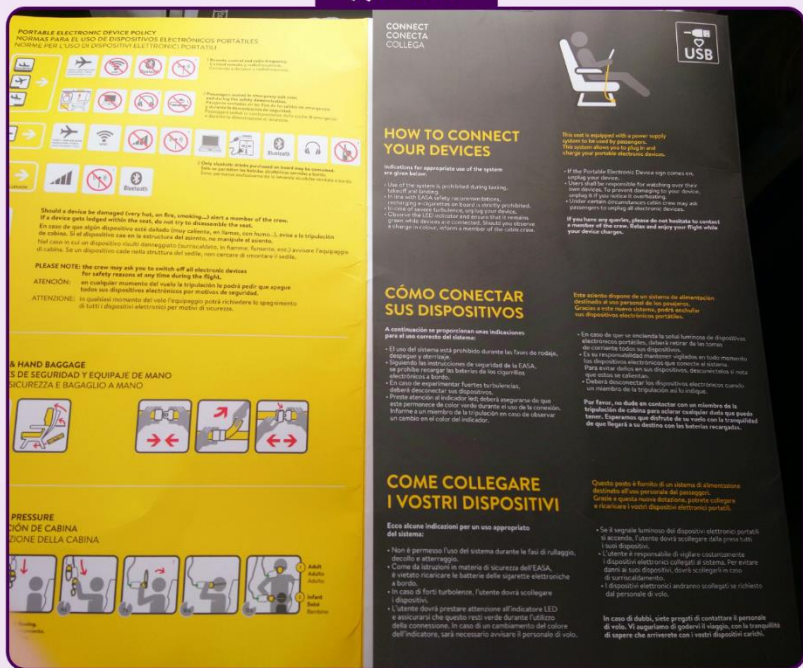
## INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK

### Betebeharrak bereziak izan biharko lituzkete; EAEn badira jarraibideak, baina ez dituzte betetzen



# Ipar Euskal Herrian finantza entitateek euskaraz dauden dokumentuak onartu ere ez dituzte egiten

796-2020



dira. Adibidez: kudeatzailearekin komunikatzeko atal berria edota sesioa ixten denean azaltzen diren mezuak. App-a guztiz euskaraz nahi dugu. Mila esker.

**Ipar Euskal Herrian** finantza entitateek euskaraz dauden dokumentuak **ez dituzte onartu ere egiten** eta euskarazko arreta zuzena bermatzea tokatzen zaigun langilearen arabera izaten da.

**1228-2020**  
Urriaren 8an Donibane Lohizungo HSBC bankuak euskaraz idatzitako txeketa ez digula onartu salatu nahi dugu.

## ENERGIA HORNITZAILEAK

**140-2020**  
Iberdrolara hiru dei egin ditut gaur, euskaraz artatuko ninduen inor bazen galdetzean, lehen bietan itxaroteko esan eta melodia. Hirugarrenak aitortu dit inor ez zutela eta gestioa gaztelera hutsez egin behar izan dut. Fakturan eskuragarri dagoen telefonora deitu dut. Hor ere izan beharko genuke arreta euskaraz, ezta?!

**280-2020**  
Naturgy konpainiara deitu dut 900100251 telefono zenbakira. Atentzioa espainolez, euskaraz eta galegoz eskaintzen dute, baina ez euskaraz. Berdin gertatzen da produktuak eta zerbitzuak kontratatzeo 900333555 telefonoan. Web-orria ere hizkuntza horietan guztietan kontsultatu daiteke baina ez euskaraz. (Fakturak bai, euskaraz jasotzen ditut)

**320-2020**  
Endesa energiak ez du faktura euskaraz jasotzeko aukera eskaintzen, eskatu arren.

**GARRIAOAK**  
2020an bidalketa zerbitzuak ugaritu dira eta **arazoak** izan dituzte herritarrek zenbait bidalketa enpresekin **helbideak euskaraz izateagatik**.

**109-2020**  
Noaingo bizilaguna naiz. Banatzaile batek 609945092 telefono zenbakitik deitu dit pakete bat emateko asmoarekin. Ezin izan diot deia hartu. Ondoren deitu dut. Euskaraz hasi naiz erraten zenbaki horretako dei galdu bat nuela eta horrela erantzun dit: "A, tu eres el que tiene todas las direcciones en euskera". Segidan, horrela hitz egin dit: "Pues ya las puedes poner en castellano porque yo no entiendo y no sé cuál es tu dirección". Erantzun diot interneten bidez oso erraza dela itzulpena lortzea eta Noain kale guztiak euskaraz eta gaztelera daudela izendatuta. Gaztelera eta errespetuz hitz egin diot. Bere erantzuna hau izan da: "Yo no puedo perder el tiempo". Nik erantzun diot ez dela denbora galtzea baizik eta bezeroari behar duen trataera ematea. Berak segitu du berdinarekin: "Pues ya lo puedes poner en castellano que es lo que hablamos aquí". Orduan nik erantzun diot kexa bat jarriko nuela bere enpresan. Ondorioz, paketea jasotzeko MRWren bulegoetara joan beharko naiz, helbidea euskaraz jarri dudalako eta bere momentuan nere kalea non zegoen bilatu nahi ez duelako izan. Horretaz gain, tratua iraingarria izan da.

**261-2020**  
SEURrek lurretan daukan egoitzatik Gasteizera ekarri zidan pakete bat. SEUR banatzaileak (607160658 telefono zenbakia duenak) bigarren mespretxu handiz tratatu nau nire helbidea euskaraz izateagatik. Behartu nahi izan nau gaztelaniaz esatera, nahiz eta Google maps erabiltzeko aukera erraza badagoela esan. Nahiz eta nik haiekin gaztelaniaz hitz egin eta aukerak eman helbidea aurkitzeko, bera entzungor, ni hitz egiten utzi gabe, eta modu bortitzean adierazi da denbora guztian. Beste lankide batek ere deitu dit esanez gaztelaniaz ez badut helbidea esaten atzera



bidaliko zutela paketea. Aipatu dudanez, aurreko batean berdin agertu zen nire etxe atarian bertan, baina pentsatu nuen egun txarra edukiko zuela eta ez nintzen kexatu. Oraingo honetan ez baitu eraso hau pasatzen utziko.

Geltoki zein garraio-zerbitzu ezberdinetako ohar eta mezuak erdaraz jarri dira eta internet bidez eskaintzen duten zerbitzuetan ere ez da euskara erabili ahal izatea bermatu.

#### 720-2020

La Union-en online erosketak egitera joan naiz, euskara aukeratu dut eta menu gehienak gaztelaraz agertzen dira.

#### 725-2020

Garaia enpresak dauka kontratua Andoain eta Hernani eta Donostiaren artean autobus zerbitzuak eskaintzeko. Beraiek jendearentzat jarri behar dituzten ohar guztiak gaztelania hutsez jartzen dituzte beti. Foru Aldunditik bidalitako ohar orokorrak gaztelania eta euskaraz egoten dira, enpresak jartzen dituenak gaztelania hutsez.

Hegazkin konpainiei dagokienean, hainbat hizkuntzetan ematen dute zerbitzua gure lurraldeetako aireportuetan, baina euskarazko zerbitzua eta informazioa tarteka baino ez dute bermatzen eta konpainia batzuek soilik.

#### 796-2020

Vueling hegazkinean eserleku bakoitzean dagoen esku-orria, segurtasun-neurriez diharduena, hainbat erdaratan (gaztelaniaz, ingelesez eta italieraz) dago, baina euskaraz ez, Lioi - Lanzarote hegaldian.

#### 644-2020

KLM konpainiari mezua bidali diot Whatsapp aplikaziotik eta atoa erantzun didate hau adieraziz: "Hello and thank you for your message! We'd like to respond, but we only speak English, Dutch, Spanish, German, Japanese, (Brazilian) Portuguese, Italian, French, Korean and Simplified Chinese. Could you reply in one of these languages?" (Kaixo eta eskerrik asko zure mezuagatik! Erantzun nahiko genuke, baina ingelesez, nederlandaraz, gaztelaniaz, alemanez, japoniaraz, brasildaraz, portugesez, italieraz, frantsesez, koreeraz eta txineraz hitz egiten dugu. Hizkuntza horietako batean erantzungo zenuke?). Zergatik ezin diegu euskaraz idatzi? Zergatik KLM enpresak ez gaitu euskaraz artatzen? Euskaldunok eskubidea daukagu gure hizkuntza horrelakoetarako ere erabiltzeko.

#### 885-2020

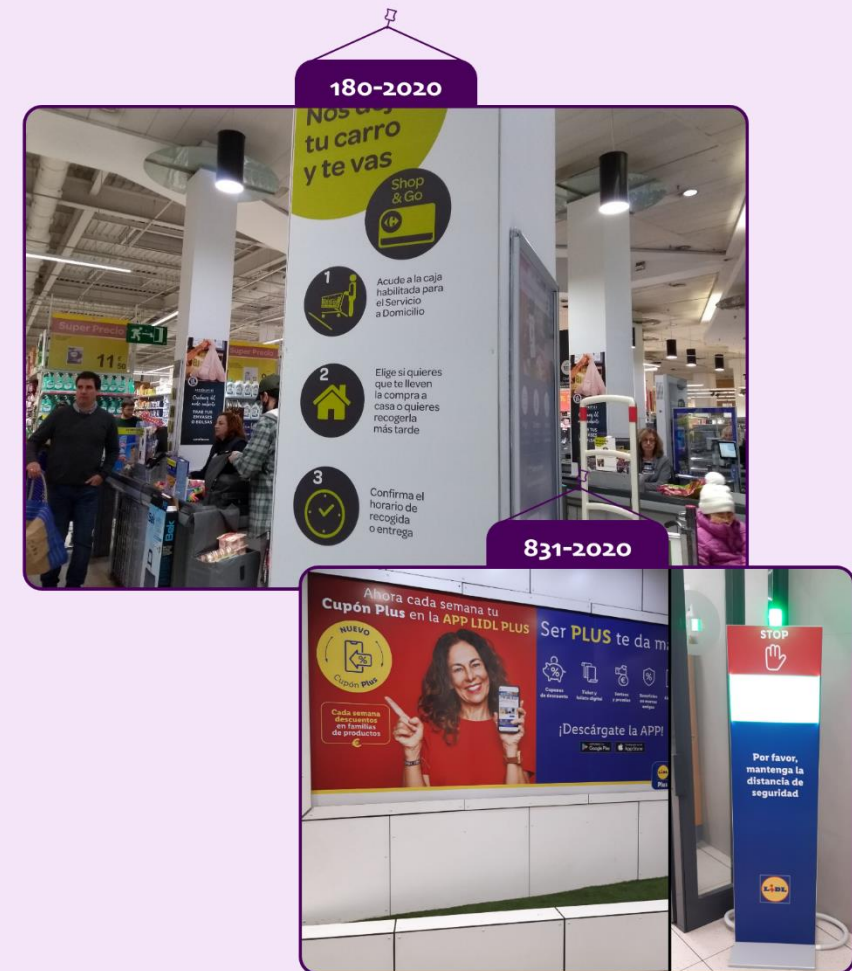
Air Europaren irailaren 9ko 14:45eko Madril-Bilbo hegaldian azalpen oro izan ziren gaztelaniaz eta ingelesez. Langile batek gaztelaniaz egin zidan, lehenik eta behin jakitearren ea gaztelaniaz dakidan, neure itxuragatik edo; mesede bat eskatu behar izan bait zidaten. Eserlekuen aurreko aldean dauden segurtasun esku-orria ere gaztelaniaz eta ingelesez. Euskara? Euskaldunok?

### MERKATARITZA GUNE HANDIAK

Sektore hau izaten da **kexa gehien jasotzen dituenetakoa**, pandemia garaian online bidezko erosketen igoerarekin batera ere urraketak areagotu dira.

Ez da bezeroen euskarazko arreta bermatzen, informazio eta ohar gehienak gaztelaniaz jarri dira eta hainbat kate komertzialek sare sozialetan zein web guneetan euskarazko informazioa bermatzeko ez dituzte beharrezko neurriak hartu (sorreatik bertokoak diren hainbat enpresek ezta).

## INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK



**Merkataritza gune handiak dira Behatokian jasotzen diren kexen iturburu nagusienetako bat**





**Hainbat herritarrek mespretxu jarrerak jasa dituzte euskarazko zerbitzuak eskatzeagatik**

12-2020

2019ko abenduaren 27an arratsaldean H&Mk Donostiako Garberan duen saltokian erosketa bat egin genuen. Lanean zegoen kutzazainak behin eta berriz ez zekiela euskaraz esaten zigun derrigortzen gaztelaniaz egitera, harrotasunez. Ez dakit horrelako saltoki bati dagokion harrera euskaraz egin beharra, baina behintzat ez zuen azaldu inongo begirunerik

132-2020

Carel-ek Donostian etxez-etxe banatzen duten esku-orriak gaztelera hutsez daude.

239-2020

Abadiñoko Eroski hipermerkatuko kutxa guztietan erdara hutsean dute "Mantén una distancia prudente entre personas" idatzia. Sarreran eskularruak eta eskuetarako likidoa dute, bata arkuak pasatu orduko, bestea barrurago mahaitxo baten gainean. Horietan ere idatziak erdara hutsean dira.

323-2020

Fnac-eko web orria ezin da euskaraz erabili. Bazkideei katalana eta gaztelera besterik ez zaigu eskaintzen komunikazio hizkuntza hautatu behar denean.

561-2020

Forum Sport S.A. Ustekabe handia hartu dut zuen web-orrira sartu eta euskarazko bertsiora sartzen hasita, ezer ere ez dagoela hizkuntza honetan ikustean. Espainola, ingelesa, frantsesa, italiara eta portugesa. Basaurin kokatua eta euskara hain ongi erabili duen Eroski kooperatibaren jabegoko enpresak, ez du hitz bat bera ere euskaraz. Argi dago bost axola zaizuela. Uste dut euskara zabaltzeko hitzarmenen bat ere sinatu zenutela noizbait. A zer tristura.

721-2020

Ikea Barakaldoko kafetegiko zerbitzari bakarrari (momentu horretan, behintzat) ebaki bat eta kafesne bat eskatu nion euskaraz. Berak ez zekiela euskaraz ezertxo eta gaztelera eskatzeko esan zidan. Orduan errepikatu nion "ebaki bat" eta ondoren erderaz "es cortado" eta gauza bera, "café con leche, que se dice kafesnea". Baina ez zidan kasurik egin eta behartuta sentitu nintzen gaztelera hutsean eskatzen. Moduak nahiko "gogorrak" izan ziren bere aldetik, nolabait definitzeagatik. Kafeak prestatu zizkidanean esan nion modu "ahalik eta leunean" bezero euskaldunok asko eskertzen dugula ikusten dugunean ez dakienak ahalegintzen dela zertxobait ulertzen. Orduan erantzun zidan bera han zegoela ingelesez hitz egiteko behar zuenarekin eta erakutsi zidan uniformeari josita zeraman UK-ko ikurrina. Dendan pasatu nituen 3 ordutan ez nion bertan zebiltzan bezero bakar bati ere ez ingelesez hitz egiten, euskaraz ari ginenok, berriz, ugariak ginen. Ezin dut ulertu IKEAren hizkuntza politika non eskaintzen du ingelesa hitz egiteko aukera eta ez die eskatzen kafetegiko langileei oinarritzko hiztegi bat euskaraz bezero euskaldunei arreta begirunez egiteko. Hirugarren mailako herritarrak al gara?

**Merkataritza gune handietan mespretxu jarrerak ere jasan dituzte herritarrek euskarazko zerbitzua eskatzeagatik.**

776-2020

Oraintxe bertan gertatutakoa partekatu nahi dut. Bretxako MINISO dendan gertatu zait. Haserre nago egia esan. Erosketa txiki bat egin dut eta dendariak galdetu didanean: ¿Quieres bolsa??? Ez, erantzun diot. ¿Como?? eta nik: EZ, ez zidala entzun pentsatuz. Berriz ere, EZ. Berak: ¿Perdona? No entiendo! ? Nik: No entiendes ez? Eta berak, No. Ya oso haserre: "Pues no te lo voy a traducir" "Usted verá señora." Yo estoy en España y sólo tengo que hablar

español. Esan diot noski ez naizela denda horretan berriz sartuko.

Amazon bezalako enpresak indar handiz sartu dira gurean ere, baina ez dituzte inondik inora hizkuntza eskubideak errespetatzen.

#### 793-2020

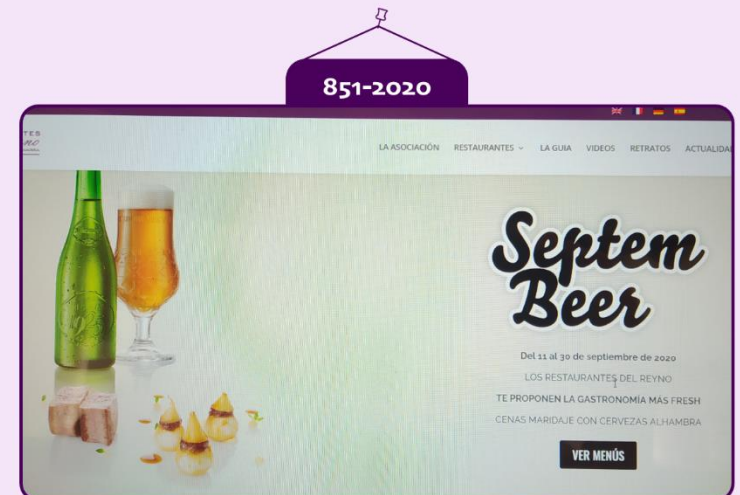
Amazon Locker direlakoak txekieraz, ingelesez, gaztelaniaz, frantsesez, nederlandera, polonieraz, italieraz, alemanez eta turkieraz erabili daitezke. Nik, ordea, ezin dut euskaraz erabili, lurretan, Euskal Herrian.

**Ostalaritzako** sektoreak jasan dituen itxierak kexa kopuruaren jaitsieran eragina izan arren, bezeroentzako jarri diren **ohar eta jarraibide gehienak erdaraz** izan dira.

## INTERES OROKORREKO ZERBITZUAK



**Itxieren eraginez, ostalaritzan jarritako ohar eta jarraibide gehienak erdaraz izan dira**





# HIZKUNTZ ESKUBIDEEN BEHATOKIA, HERRITARREN BIDELAGUN

Herritarrek egiten duten euskaraz bizitzeko ahalegina eremu guztietara zabaltzen ahalegintzen gara, aldaketak emateko eragin behar da eta horretan ezinbestekoak dira herritarren kontzientzia eta eragite ahalmena aktibatzea.

Herritarrak 2020. urtean beraien hizkuntza-eskubideak erreklamatzearen aldeko hautua egin dute eta kasu askotan, pauso horiekin aldaketak eragitea lortu dugu.

Egia da ere herritarrentzat neketsua dela kexak jartzen edo zerbitzua euskaraz jaso nahi dutela uneoro eskatzen ibili beharra, baina aldaketak eragin eta dagozkien arduradunek neurriak hartzea nahi badugu, behar beharrezkoa izango da hurrengo urteetan ere aktibazio horrekin jarraitzea.

Bestalde, eremu publiko zein pribatuko arduradunek hizkuntzarena oinarritzko giza eskubide bezala aitortu eta dagokion garrantzia emateko garaia ere bada. Neurri zuzentzaileak aplikatu eta erakunde bakoitzeko azterketa eta ebaluazioak egiteaz gaindi, neurri efektibo eta berehalakoak hartu behar dira. Askotan zerbitzuak euskalduntzeko planak gehiegi luzatzen dira eta ditugun hutsuneak erakundeetan kronifikatuak geratzen direla egiaztatzen dute herritarrek.

Beraz, euskara hizkuntza bizia izatea nahi badugu egunerokotasunean aitortu eta txertatu behar dugu, ez daiten herritar bakar bat geratu bertoko hizkuntza erabili edo ikasi gabe, oztopoen beldur izanagatik.

Aurretik erronka handiak ditugu, zaintza ardatz hartuta hizkuntza eskubideen defentsa eta errespetua gure jendarteko ikur izan behar da. Zaurgarrienei ere euskara ikasi eta euskaraz bizitzeko eskubidea eskaini eta bermatu behar zaie, hori izango bait da berdintasunean eta elkarbizitzan pertsona guztiak kontuan hartzeko adierazleetako bat.

Hurrengo urteetan behar beharrezkoa izango da eskubideen bermean eta berdintasunean zubiak eraikitzea. Arazo sozioekonomikoak dituzten pertsonak, sektore prekarioetan daudenak, egoera irregularretan dituztenak, ikusezin bilakatu dituztenak... horiek denak lehen lerrora ekarri eta berauei ere gure herri eta hirietan euskaraz bizitzeko aukerak eskaintzeko bitarteko bereziak eskaintzea funtsezkoa izango da. Oinarritzko eskubide guztiak Euskal Herria lau haizetara osatzen dugun komunitate osoarenak izateko urratsak ematea, elkar zaindu eta babestea.



**akuilari.eus**

APLIKAZIOA



**euskararentelefonoa.eus**

WEBGUNEA



**948 14 61 72**

TELEFONOA





@behatokia



@HizkuntzEskubideenBehatokia



@behatokia

