

## LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

### 4.1. Erakundearen irudia

#### 4.1.1 ERROTULAZIO ETA IKUS ENTZUNEZKOAK

**Helburua:** Udal instalazioetan Udalak euskara sustatu duela adierazten duten elementuak jarrikoditu agerian, hala adieraztea beharrezkoa ikusten denean.

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

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan euskarazko mezua adieraziko da lehenbizi (igogailuak, bozgorailu bidezko ahozko oharrak, ikus-entzunezkoak...).

**Egoera:** Udaletxeko hizkuntz paisaiari dagokionez, udaletxe barruan euskararen erabilera sustatzeko Txantxangorriaren pegatinaz gain “Nahi baduzu nirekin euskaraz” mahai-gaineko bat dago harrerako mostradorean jarrita. Informazio panelak ele biz daude.

Bulegoetako ateetako errotulu ia guztiak euskaraz daude (bat ele biz). Udal ibilgailuak eta aguazilaren arropak euskaraz daude.

Udalerrian dauden errotuluei dagokienez, auzoen izenak zein norabide errotuluakeuskaraz daude. Herritarrei informazioa emateko panel elektronikoa ere ele biz

**Egitekoa:** Udaletxe barruan zein udaletxetik kanpo errotulu berriren bat jarri behar denean *piktograma + euskara hutsez* jarrita ulergarria izango den aztertu eta, horrela izanez gero, euskara hutsean ezarri (piktogramak lagunduta).

**Arduraduna:** Hirigintza / Alkatetza.

**Epea:** Jarraitua. Seinale berriak jarri ahala

ageri da.

#### 4.1.2. ARGITALPENAK, PUBLIZITATEA, ALBISTEAK ETA JENDAURREKO EKITALDIAK

### **Helburua:**

- Udalaren eta Udalaren menpeko erakundeen idazki orotan euskara erabiliko da beti.
- Udalerrian zabaldu beharreko agirietan ere euskara erabiliko da beti.
- Iragarpen ofiziala egin beharreko agirietan euskara erabiliko da.
- Sortze hizkuntza euskara izango da, horretarako gaitasuna duten langileentzat.

Arreta berezia jarriko zaio Udaleko agirietan hizkuntza kalitatea zaintzeari, betierekomunikagarritasuna errazteari begira. Udalak kontuan hartu beharko du beti agiri ororehartzailea nor den, eta horretara egokitu. Agiriek argiak eta ulergarriak izan behar dute.

Argitalpeni dagokienez, irizpide orokorra argitalpenetan beti euskara erabiltzea da.

Ekitaldi publikoetan edota prentsurrekoetan Udalaren izenean aritzen den edozeinekeuskarazko gaitasun egokia izan dezan saiatuko da Udala. Hartara, ekimen horietaneuskara erabiliko da beti.

### **Egoera:**

- Irudi korporatiboko elementuak:

Udal armarrian mezu elebiduna erabiltzen du udalak: “Zeberio Udala Ayuntamiento”.Udalaren gutun-azalak, orriak eta fax azala ele biz daude.

- Erakundearen beraren papereko argitalpenak:

Udalaren papereko argitalpenei dagokionez, ele biz argitaratzen ditu informazio-orriaketa udal aldizkaria. Egutegia eta jaietako egitarauari dagokienez, euskara hutseanargitaratzen ditu.

- Iragarkiak eta publizitatea:

Udalak ele biz argitaratzen ditu deialdiak, abisuak, etab. Bizkaiko Aldizkari Ofizialeanargitaratzen diren iragarkiei dagokienez, ele biz sortzen ditu iragarki horiek ZeberioUdalak.

Oro har, Udaletik egiten diren kanpainak (Udaltalde 21ek antolatutakoak, berdintasunasustatzeari buruzkoak...) ele biz izaten dira.

- Jendaurreko ekitaldiak:

Jendaurreko ekitaldiak egiten direnean euskara edo gaztelania erabiltzen da bertaratzenden jendearen arabera (kasu guztietan egoten da bermatua euskara erabiltzeko eskubidea). Kultura eta gazteria arloko ekitaldiak esaterako, euskaraz egiten dira. Baina, hirigintzako, ingurumen jasangarritasuneko zein berdintasun arloko ekitaldien kasuaneuskara zein gaztelania erabiltzen da (esan bezala, bertaratutako jendearen arabera).

Ikastaroei dagokienez, euskara, zaharberritze, ariketa fisiko eta hipopresibo ikastaroak antolatuta dira udaletik; guztiak euskaraz burutu dira.

**Egitekoa:** Jendaurreko ekitaldi guztietan euskarak lehentasuna izatea, eta hizkuntza kalitatea bermatze. Horretarako, (ele biz izango diren) jendaurreko ekitaldietan sarrera euskaraz egiteaz gain, amaiera ere euskaraz izango da. Galderak egiteko txanda zabaltzen bada, euskaraz adieraziko da.

**Arduraduna:** Udala.

**Epea:** Jarraitua. Jendaurreko ekitaldiak antolatu ahala.

## 4.2 Herritarrekiko harremanak

### 4.2.1. IDATZIZKO HARREMANAK

**Helburua:** Herrerako mahaian Udalak beti izango ditu herritarraren esku ele bietako agiriak (inprimakiak...).

Beste erakunderen baten inprimakien kasuan ere, Udalak onartuta dituen irizpideak beteko dira. Beraz, gaztelania hutsezko inprimakiren bat etorri gero, Udalak euskarazko

bertsioa duen inprimakia eskatuko dio dagokion erakundeari.

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

### **Egoera:**

Alde batetik, zabalkunde orokorreko mezuak: bandoak, iragarkiak, abisuak, oharrak... ele biz argitaratzen dira.

Udalak inprimakiak euskaraz ditu.

Arlo ezberdinetan langileek herritarrekin dituzten harreman idatziei dagokionez:

- Idazkaritza-administrazioa: idatziak euskaraz (%6), ele biz (%48) edo gaztelaniaz (%46) bidaltzen dira; dena den, herritarrek prozedura euskaraz hasten duten kasuetan ele biz edo euskaraz burutzen dira gehienbat (%90ean).

- Hirigintza: herritarrekin dituzten idatzizko harreman guztiak ele biz izaten dira. Posta elektronikoei dagokionez, arkitektoak euskaraz bidaltzen ditu; aparejadorearen kasuan, gaztelaniaz.

- Ongizatea: herritarrekin dituen idatzizko harremanen %50 ele biz eta %50 gaztelania hutsean izaten dira.

-Berdintasuna: herritarrekin dituen idatzizko harremanak ele biz izaten dira.

**Egitekoa:** Zabalkunde orokorreko idatzietan euskarari lehentasuna nola eman aztertu (eredua erabaki), eta lehentasuna eman.

**Arduraduna:** Alkatetza, Idazkaritza.

**Epea:** Apirila

#### 4.2.2. Euskarazko idatzizko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

**Helburua:** Herritarrek idatziz euskaraz egindako eskaerei Udalak euskaraz erantzungo die.

**Egoera:** Agiri errazei dagokienez, eskaera euskara hutsez egiten badute, Udalak euskara hutsez edo ele biz erantzuten die.

Eskaera gaztelaniaz egiten badute, Udalak ele biz edo gaztelaniaz erantzuten die.

Agiri konplexuen kasuan euskaraz edo gaztelaniaz egindako herritarren eskaerei ele biz zein gaztelaniaz erantzuten die Udalak.

**Egitekoa:** Euskarazko eskaerei euskara hutsez erantzun behar zaie. Gaztelaniazkoei ele biz.

**Arduraduna:** Udala.

**Epea:** Apirila

#### 4.2.3. Ahozko harremanak

**Helburua:** Telefonoz eta aurrez aurrekoan lehenengo hitza euskaraz izango da.

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan entzungo den lehenengo mezua euskarazkoa izango da beti (erantzungailu automatikoz, bozgorailuz... emandakoak).

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

**Egoera:** Gehienetan (%83an), lehen hitza euskaraz egiten da.

**Egitekoa:** Harrera egiten den lehen hitz euskaraz izatea, bai aurrez aurrekoan bai telefonoa hartzean.

**Arduraduna:** Harreragileak.

**Epea:** Apirila

## 6. Kudeaketa sistema

### 6.1. HIZKUNTZEN KUDEAKETA KUDEAKETA-SISTEMA OROKORREAN INTEGRATZEA

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

**Helburua:** Udalaren hizkuntza politikaren baitan, ordezkari politikoen eginkizuna izango da Udalaren jarduera guztietan hizkuntza irizpideak betetzea eta betearaztea.

Hartara, Udalaren kudeaketarako aginte organoetan hizkuntza ofizialen kudeaketaintegratuko da, eta hizkuntza irizpideak zeharkakotasunez landuko dira. Udalaren jarduera guztietan, jardura horiek gauzatu aurretik hizkuntzaren erabileran eragingoduten faktore guztiak hartuko dira aintzat, eta hizkuntza irizpideen betetzeko neurriak hartuko dira. Nolanahi ere, udal jardura batek hizkuntza kexak sortzen baditu,

Udalakkeza hori jaso eta dagokion sailari edo aginte organoari bideratuko dio, Udalaren hizkuntza irizpideen arabera erantzuna eman dezan.

Udalaren hizkuntza politikaren baitan, udal ordezkariak (hautetsiak nahiz langileak) eredarriak eta hizkuntz irizpideekin koherenteak izango dira, eta Udalarekin harremanetan dauden herritarrekin, beste erakunde publikoekin, entitate pribatuarekin eta abararekin euskararen aldeko jarrera proaktiboa izango dute.

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

**Egoera:** Zeberioko Udalak indarrean du 2018-2022 epealdirako erabilera plana. Epeak Jaurlaritzako Hizkuntz Politikarako Sailburuordetzak ezartzen ditu. Zeberioko Udalak 2019ko otsailean onartu zuen plana Osoko Bilkuran. Plan hori 2018an egindako diagnostikoan dago oinarrituta. Planarekin batera, Jaurlaritzaren txosten bat ere badago Zeberioko Udalak planean jasotako guztiak legea betetzen duela adierazten duena. Planeko helburuetatik urtez urte lantzeko helburuak hautatu eta horiek kudeaketa plan honetan jaso dira.

Beraz, euskarri fisikoak hauek dira: erabilera plana (irizpideak bertan daude), erabilera plana egiteko aintzat hartu zen diagnostikoa eta urtez urteko kudeaketa planak.

**Egitekoak:** Langile guztiei erabilera planaren berri ematea eta haren garrantzia transmititzea. Horretarako, langile guztiei hizkuntza irizpideen gida bana ematea proposatzen da.

**Arduraduna:**

- Euskara teknikariak aurkezpena prestatu eta eman

**Epea:** Martxoa, apirila.