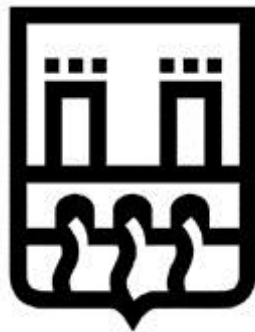


Durangoko Udalaren  
Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana  
2019-2022



Hizkuntza eskubideak herritarrenak dira,  
obligazioak administrazioarenak



## Aurkibidea

1. <u>Abiapuntua</u> .....	5
2. <u>Diagnostikoa eta adierazleen taula</u> .....	7
<u>Euskara zerbitzu hizkuntza</u> .....	7
1. <u>Erakundearen irudia</u> .....	7
2. <u>Bezeroekiko edo herritarrekiko harremanak</u> .....	8
<u>Euskara lan hizkuntza</u> .....	9
3. <u>Barne komunikazioa eta lan tresnak</u> .....	9
4. <u>Pertsonen kudeaketa</u> .....	10
5. <u>Kanpo harremanak</u> .....	11
6. <u>Erakundearen hizkuntza kudeaketa</u> .....	12
3. <u>Ekintza orokorrak</u> .....	15
3.1. <u>Euskara zerbitzu hizkuntza</u> .....	15
3.1.1. <u>Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea</u> .....	15
3.1.2. <u>Herritarrekiko harreman hizkuntza neurtzea</u> .....	16
3.1.3. <u>Herritarrak euskara erabiltzera animatzeko jarduna</u> .....	16
3.1.4. <u>Euskara zerbitzuak itzulpenetarako irizpideak finkatzea</u> .....	16
3.2. <u>Euskara lan hizkuntza</u> .....	18
3.2.1. <u>Euskarazko idatzizko ekoizpena sustatzea</u> .....	18
3.2.2. <u>Euskara hutsezko komunikazio-ekintzak sustatzea</u> .....	18
3.2.3. <u>Motibazio ekimenak, ahozko harremanak sustatzeko</u> .....	19
3.2.4. <u>Trebakuntza sistematizatzea</u> .....	19
4. <u>Ekintzak sailez sail</u> .....	21
<u>Zerbitzu orokorrak</u> .....	21
<u>Informatika</u> .....	23
<u>Giza baliabideak</u> .....	25
<u>HAZ</u> .....	27
<u>Gizarte zerbitzuak: immigrazioa, berdintasuna eta gizarte ekintza</u> .....	29
<u>Euskara, kultura, hezkuntza, gazteria</u> .....	31
<u>Turismo bulegoa</u> .....	33
<u>Zerbitzu ekonomikoak</u> .....	35
<u>Zerbitzu teknikoak</u> .....	37
<u>Erakunde autonomoen koordinazioa</u> .....	39
<u>Bartolome Ertzilla musika eskola</u> .....	41
<u>Astarloa Kulturgintza</u> .....	43
<u>Durango Kirolak</u> .....	45
<u>Udaltzaingoa</u> .....	47
<u>Ordezkaritza politikoak</u> .....	48
5. <u>Planaren jarraipena</u> .....	49
6. <u>Ekintzen kronograma</u> .....	51
1. <u>Eranskina: Euskara Sustatzeko eta Normalizatzeko Araudia</u> .....	53
2. <u>Eranskina: Administrazio-kontratueta bete beharreko irizpideak</u> .....	59



## 1. Abiapuntua

Euskararen Erabilera Sustatzeko V. Plangintza-aldia amaituta (2013-2017), VI. Plangintza-aldia diseinatzeko metodologia sortu du Eusko Jaurlaritzak, eta tokiko herriko erakundeok ere tresna berekin jardutera gonbidatu gaitu. Udalean euskarak duen egoeraren argazki objektibo bat ateratzea da gakoa, zenbakiekin koantifikatu daitekeena, eta Bikain ziurtagiria izango duena oinarri.

2018ko urte amaieran langile guztiei bidalitako galdetegi esker, 2013-2017 Euskara Planaren ebaluazio-datu orokorrak lortu ditugu, eta baita departamendu eta erakunde autonomoetako datu espezifikoak ere. Zifra horiek aintzat hartuta, hurrengo pausoa izango da udalaren eta erakunde autonomoen egoera hobetzeko ekintzak planifikatzea, alegia, Euskara Plana 2019-2022 diseinatzea.

Nolanahi ere, komenigarria da, lehenik eta behin, udaleko langileen hizkuntza-gaitasuna zertan den erreparatzea:

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	Egiatztatuta	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiatztatu barik	Salbuetsita <sup>1</sup>	Hutsik <sup>2</sup>
254	207	185	13	58	83	16	5	10	38

<sup>1</sup> Plangintza-aldi bakoitzaren hasieran 45 urte beteta dituzten langileak salbuetsita daude, 10 guztira.

<sup>2</sup> Lanpostu hutsek, 38k, derrigorrezko hizkuntza eskakizuna iraungia dute; beraz, lanpostuok hornitzen direnean, hizkuntza eskakizun egiatztatuen kopurua igo egingo da nabarmen: 185 + 38 = **223**

Koadroan jasotzen ez bada ere, 27 langileek euren lanpostuari dagokien hizkuntza eskakizuna baino altuagoa dute egiatztatuta.

Aurrerapausoak egin dira euskarazko ekoizpenean, eta sail batzuetan, itzulpen barik, zuzenketen laguntzarekin ekoizten da euskaraz; eta udaleko sail batzuetan lanketa egin da langileek euskaraz jarduteko motibazioa izan dezaten.

Datorren plangintza-aldiari begira lau erronka aurreikusten ditugu:

### UDALARI BEGIRA

- Euskarazko idatzizko ekoizpena handitzea:** euskara lan-hizkuntza bilakatzeko ahaleginak egingo dira udaleko sail batzuetan. Ondorioz, berebiziko garrantzia hartuko du TREBAKUNTZA-SAIOAK areagotzeak: diagnostia eta planifikazio zehatza egingo dira.
- Ahozko euskara indartzeko saioak:** Ikusirik udaleko langile gehienak hizkuntza gaitasun nahikoa dutela euskaraz, zenbait saio egingo dira hizkuntza-ohiturak aldatzeari begira.

### HERRITARREI BEGIRA

- Herritarren euskararen erabilera handitzea,** ahoz zein idatziz.
- Neurketak egitea:** diagnostia, planifikazioa eta ebaluazioa egiteko

Beste barik, hurrengo orriotan Euskara Plan honek jasotzen dituen diagnostia, ekintzak eta kronograma aurkeztuko ditugu.



## 2. Diagnostikoa eta adierazleen taula

<b>EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA</b>							
<b>1. Erakundearen irudia</b>							
<b>1.1. ERROTULAZIO ETA IKUS-ENTZUNEZKOAK</b>	<b>Adierazleak (%)</b>						<b>Ekintzak</b>
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Elebi 2018	Elebi 2022	Gazt. 2018	Gazt. 2022	
1.1.1. Eraikinetako errotulazioa			100	100			Jarraipena, ikuskatze-lana
<b>1.2. ARGITALPENAK, PUBLIZITATEA, ALBISTEAK ETA JENDAURREKOAK</b>	<b>Adierazleak (%)</b>						<b>Ekintzak</b>
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Elebi 2018	Elebi 2022	Gazt. 2018	Gazt. 2022	
1.2.1. Irudi korporatiboko elementuak			100	100	0	0	
1.2.2. Erakundearen beraren papereko argitalpenak			100	100	0	0	
1.2.3. Iragarkiak eta publizitatea	30	30	70	70	0	0	
1.2.4. Erakundeari buruzko albisteak							
1.2.5. Jendaurreko ekitaldiak	30	30	?	70	?	0	
<b>1.3. INGURUNE DIGITALA</b>	<b>Adierazleak (%)</b>						<b>Ekintzak</b>
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Elebi 2018	Elebi 2022	Gazt. 2018	Gazt. 2022	
1.3.1. Webguneak eta zerbitzu telematikoak	10	10	90	90	0	0	1.1.Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea
1.3.2. Sare sozialak eta aplikazio digitalak	10	10	90	90	0	0	

<b>2. Bezeroekiko edo herritarrekiko harremanak</b>							
<b>2.1. BEZEROEKIKO ETA HERRITARREKIKO IDATZIZKO HARREMANAK</b>	<b>Adierazleak (%)</b>						<b>Ekintzak</b>
	<b>Eusk. 2018</b>	<b>Eusk. 2022</b>	<b>Ele bi 2018</b>	<b>Elebi 2022</b>	<b>Gazt. 2018</b>	<b>Gazt. 2022</b>	
2.1.1. Herritarrek udalera bidalitako idatziak eta aurkeztutako idatzizko eskaerak	30,9	40	13,7	jaitsi	56,9	jaitsi	1.3. Herritarrak euskara erabiltzera animatzeko jarduna
2.1.2. Udalak herritarrei bidalitako idatzizko komunikazio ofizialak	12,1	20	59,5	60	27,1	20	1.1.Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea
2.1.3. Azken 12 hilabeteetan herritarrek udalean aurkeztutako eskaerak	Daturik ez	Datuak jaso	Daturik ez	Datuak jaso	Daturik ez	Datuak jaso	1.2.Herritarrekiko harreman-hizkuntza neurtzea
2.1.4. Herritarrek euskaraz egindako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza	67	100	17,7	0	13,8	0	1.1.Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea
2.1.5. Azken 12 hilabeteetan herritarrek udalera euskaraz aurkeztutako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza	Daturik ez		Daturik ez		Daturik ez		
<b>2.2. BEZEROEKIKO ETA HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANAK</b>	<b>Adierazleak</b>		<b>Ekintzak</b>				
	<b>Euskaraz 2018</b>	<b>Euskaraz 2022an</b>					
2.2.1. Telefono bidezko herritarren harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza	90,6	100	1.1.Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea				
2.2.2. Herritarren aurrez aurreko harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza	86,4	100	1.1.Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea				
2.2.3. Herritarrek erakundearekin komunikatzerakoan telefonoz erabilitako hasierako hizkuntza	53	igo	1.3.Herritarrak euskara erabiltzera animatzeko lanketa egingo da, premia handiena dagoen arloan.				
2.2.4. Herritarrekiko aurrez aurreko harremanetan, herritarrek erabilitako hasierako hizkuntza	52,7	igo	1.3.Herritarrak euskara erabiltzera animatzeko lanketa egingo da, premia handiena dagoen arloan.				
2.2.5. Elkarrizketa osotasunean hartuta, telefono bidezko herritarrekiko komunikazioetako hizkuntza	53	igo	1.3.Herritarrak euskara erabiltzera animatzeko lanketa egingo da, premia handiena dagoen arloan.				
2.2.6. Elkarrizketa osotasunean hartuta, herritarrekiko aurrez aurreko komunikazioetako hizkuntza	53,4	igo	1.3.Herritarrak euskara erabiltzera animatzeko lanketa egingo da, premia handiena dagoen arloan.				
2.2.7. Herritarren ahozko euskarazko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza	87,8	100	1.1.Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea				



## EUSKARA LAN HIZKUNTZA

### 3. Barne komunikazioa eta lan tresnak

3.1. IDATZIZKO BARNE KOMUNIKAZIOA	Adierazleak (%)						Ekintzak
	Eusk. 2018	Eusk 2022	Ele bi (%)	Elebi 2022	Gazt. (%)	Gazt 2022	
3.1.1. Lan bileretako dokumentu idatziak	33,6	35	25,7	40	40,7	25	2.1.Euskarazko idatzizko ekoizpena sustatzea.
3.1.2. Barneko idazki ofizial eta prozedura administratiboetarako erabilitako hizkuntza	17	25	43,6	50	39,4	25	
3.1.3. Langile arteko idatzizko komunikazio ez formaletako hizkuntza	53	65	7,9		39,6	jaitsi	
3.1.4. Erakunde barruko prozedura administratiboen azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza	Daturik ez		Daturik ez		Daturik ez		
3.1.5. Herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza	Daturik ez		Daturik ez		Daturik ez		Kudeaketa planaren bidez egingo dugu jarraipena.

3.2. AHOZKO BARNE KOMUNIKAZIOA	Adierazleak (%)		Ekintzak
	Euskaraz 2018	Eusk 2022	
3.2.1. Lan bileretako ahozko harremanetarako hizkuntza	49,6	60	2.3.Motibazio eta sentsibilizazio ekimenak euskarazko ahozko harremanak sustatzeko
3.2.2. Langileen arteko ahozko harremanetarako hizkuntza	58,6	70	2.3.Motibazio eta sentsibilizazio ekimenak euskarazko ahozko harremanak sustatzeko
3.2.3. Langile eta ordezkari politikoen arteko ahozko harremanetarako hizkuntza	49,4	60	

3.3. BALIABIDE INFORMATIKOAK	Adierazleak (%)		Ekintzak
	Euskaraz 2018	Eusk. 2022	
3.3.1. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoak instalatuta dauden lanpostuak (guztira 166)	1		Informatika sailarekin protokolo bat egin langileei maiztasun batekin eskaintza egiteko.
3.3.2. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoen erabilera	38,8		Programak eguneratzerakoan, euskarazko aukera egin dutenei euskarazkoa jartzea bermatu.

4. Pertsonen kudeaketa			
4.1. LANEKO PRESTAKUNTZA	Adierazleak (%)		Ekintzak
	Euskaraz 2018	Euskaraz 2022	
4.1.1 Erakundeak bultzatuta azken hamabi hilabeteetan langile bakoitzak parte hartutako lan prestakuntzarako saio edo ikastaro kopuruen batez bestekoa	0,9 (edozein hizkuntzatan)		
4.1.2. Azken hamabi hilabeteetan euskaraz egiteko aukera eskainitako lan prestakuntzarako saio edo ikastaroen ehunekoa	28	35	2.4.Trebakuntza sistematizatzea
4.1.3. Azken hamabi hilabeteetan langileek parte hartutako erakunde beraren prestakuntza ikastaroetako hizkuntza	29,6	35	2.4.Trebakuntza sistematizatzea

## 5. Kanpo harremanak

5.1. ADMINISTRAZIOA	Adierazleak (%)						Ekintzak
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Ele bi 2018	Ele bi 2022	Gazt. 2018	Gazt. 2022	
5.1.1. Beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza	14,8		78,9		6,3		
5.1.2. Azken hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza	Daturik ez		Daturik ez		Daturik ez		
5.1.3. Erakundeak beste herri erakundeetara bidalitako idatzietako hizkuntza	27,3	30	57,5	70	15,2	0	1.1.Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea 2.2.Euskara hutsezko komunikazio-ekintzak sustatzea.
5.1.4. Beste herri erakundeekiko ahozko harremanetako hizkuntza	66,1	70					

5.2. ENPRESA PRIBATU HORNITZAILEAK	Adierazleak (%)						Ekintzak
	Eusk. 2018	Eusk. 2022	Ele bi 2018	Ele bi 2022	Gazt. 2018	Gazt. 2022	
5.2.1. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuek erakundera bidalitako dokumentazioa	19,5		10,8		69,7		
5.2.3. Azken hamabi hilabeteetan erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik jasotako idatzietako hizkuntza	Daturik ez		Daturik ez		Daturik ez		
5.2.4. Erakundeak, beretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza	15,3	igo	28,4	igo	56,3	40	(Arlo bakoitzean garatuko da)
5.2.5. Erakundeak, azken hamabi hilabeteetan beretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza	Daturik ez		Daturik ez		Daturik ez		
5.2.6. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuekiko ahozko harremanetarako hizkuntza	44,2	50					(Arlo bakoitzean garatuko da)

<b>6. Erakundearen hizkuntza kudeaketa</b>							
<b>6.1. SORTZE HIZKUNTZA</b>	<b>Adierazleak (%)</b>						<b>Ekintzak</b>
	<b>Eus 2018</b>	<b>Eus 2022</b>	<b>Ele bi 2018</b>	<b>Ele bi 2022</b>	<b>Gazt 2018</b>	<b>Gazt 2022</b>	
6.1.1. Idatzizko lanaren sortze hizkuntza	27,3	40	25		47,4	jaitsi	2.1.Euskararazko idatzizko ekoizpena sustatzea. 2.2.Euskara hutsezko komunikazio-ekintzak sustatzea 2.4.Trebakuntza sistematizatzea
<b>6.2. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK</b>	<b>Adierazleak</b>		<b>Ekintzak</b>				
	<b>2018</b>	<b>2022</b>					
6.2.1. Erakundearen hizkuntza irizpideen ezagutza	64,7	100	1.1.Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea.				
6.2.3. Lanpostuen hizkuntza irizpideen betetze maila	73,4	100					
6.2.4. Erakundeari dagokion derrigortasun indizea	62,78	62,78					
<b>6.3. HIZKUNTZA ESKAKIZUNAK</b>	<b>HE</b>		<b>Lanpostuak HErri jarraikiz (kopuruak)</b>		<b>Dagokiona edo altuagoa egiaztatuta (%)</b>		
6.3.1. Lanpostu kopurua hizkuntza eskakizunari jarraiki. Dagokion hizkuntza eskakizuna edo altuagoa egiaztatu duten lanpostuak	<b>1 HE</b>		38		71		
	<b>2 HE</b>		107		89		
	<b>3 HE</b>		66		86		
	<b>4 HE</b>		21		71		
	<b>Guztira</b>		<b>232</b>		<b>84</b>		

<b>6. 4. LANGILEEN SOSLAI LINGUISTIKOA ETA LANPOSTUEN FUNTZIO LINGUISTIKOA</b>	<b>Adierazleak (%)</b>						<b>Ekintzak</b>
		<b>Ezer ez 2018</b>	<b>Hitz batzuk 2018</b>	<b>Zerbait 2018</b>	<b>Nahiko ondo 2018</b>	<b>Ondo 2018</b>	
6.4. Erakundeko langileen euskara gaitasuna	<b>Ulertu</b>		1,4	2,1	25,7	70	2.1.Euskararazko idatzizko ekoizpena sustatzea. 2.2.Euskara hutsezko komunikazio-ekintzak sustatzea 2.4.Trebakuntza sistematizatzea
	<b>Hitz egin</b>	0,7	0,7	7,1	43,6	47,9	
	<b>Irakurri</b>	0,7	1,4	4,3	39,3	53,6	
	<b>Idatzi</b>	0,7	2,1	19,3	44,3	33,6	
	<b>Hitz egiteko gai 2018</b>		<b>Idazteko gai 2018</b>				
	91,4		77,9				

6. 5. ORDEZKARI POLITIKOEN SOSLAI LINGUISTIKOA	Adierazleak		Ekintzak
	Ulertzeko gai (%)	Hitz egiteko gai (%)	
6.5.1. Erakundeko ordezkari politikoen hizkuntza gaitasuna	85	81	

6.6. LANGILEEN BALORAZIOAK EUSKARAREN BILAKAERAREKIKO	Adierazleak (%)				Ekintzak
	2018an		2022an		
6.6.1. Erakundeak bultzatutako euskararen normalizazioarako ekimenetan parte hartzea	22,5		40		2.3.Motibazio eta sentsibilizazio ekimenak ahozko harremanak sustatzeko.
6.6.2. Erakundearen euskararen erabilerak duen bilakaerari buruzko balorazioa	<b>Positiboa 2018</b>	<b>Positiboa 2022</b>	<b>Negatiboa 2018</b>	<b>Negatiboa 2022</b>	
	59,5	70	6,6	0	
	<b>Oso positiboa</b>	<b>Positiboa</b>	<b>Ez negatibo ez positibo</b>	<b>Negatiboa</b>	<b>Oso negatiboa</b>
	9,1	50,4	33,9	5,8	0,8

	Gero eta + 2018	Berdin 2018	Gero eta - 2018	Ekintzak
6.6.3. Duela bost urtetik hona, laneko ahozko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera	48,6	37	13,8	Plan osoko ekintzen eraginez datu hauek hobetu egingo dira.
6.6.4. Duela bost urtetik hona, laneko idatzizko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera	36,2	47,8	15,94	

<b>6.7. ERABILERA PLANAREN EBALUAZIO KUALITATIBOA</b>	<b>UDALEKO EUSKARA ZERBITZUAREN EBALUAZIOA</b>
2013-2017 Euskara Planaren lorpenik garrantzitsuenak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Udaleko ia informazio orokor dena, ahozkoa zein idatzizkoa, ele bietan ematen da, hortaz, euskara hizkuntza-zerbitzua izatearen helburua bermatuta dagoela esan daiteke.</li> <li>2. Udal langile askok euren lanpostuei dagokien hizkuntza-eskakizuna baino altuagoa dute egiaztatuta.</li> <li>3. Udaleko sail batzuetan euskaraz ere ekoizten da, itzulpen barik, zuzenketen laguntzarekin.</li> <li>4. Udaleko sail batzuetan lanketa egin da langileek euskaraz jarduteko motibazioa izan dezaten.</li> </ol>
2013-2017 Euskara Planaren hutsunerik garrantzitsuenak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Herritarren eskariak eta udalak eskaintzen dituenak neurtzeko sistemarik ez daukagu, alegia, ahozko zein idatzizko komunikazioei dagokienez.</li> <li>2. Sail batzuetan zaila gertatzen da euskara lan hizkuntza izatea.</li> </ol>
2019-2022 Euskara Planaren erronkak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Euskarazko jarduna sistematikoki neurtu ahal izatea, helburuak jartzeko eta ebaluazioa egin ahal izateko.</li> <li>2. Trebakuntza beharrei buruzko diagnosia egitea eta planifikazio zehatzagoa egitea.</li> <li>3. Herritarrak animatzea udalarekin euskaraz egin dezaten ahoz zein idatziz.</li> <li>4. Euskara lan-hizkuntza bilakatzeko ahaleginak egitea udaleko beste sail batzuetan, alegia, euskarazko ekoizpena udaleko sail gehiagotara hedatzea.</li> </ol>
Bestelako ohar edo iradokizunak	<p>Arduradun politikoek aginduak behar dira euskara lan-hizkuntza bilakatu dadin eta udal langileek euskaraz ere ekoitzi dezaten. Bestela, akuilu lagungarrien faltan, hankamotz gera daiteke euskara planaren eragingarritasuna.</p>

### 3. Ekintza orokorrak

#### 3.1. Euskara → zerbitzu hizkuntza

- 3.1.2. Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea
- 3.1.2. Herritarrekiko harreman-hizkuntza neurtzea
- 3.1.3. Herritarrak euskara erabiltzera animatzeko jarduna
- 3.1.4. Euskara zerbitzuak itzulpenetarako irizpideak finkatzea

##### 3.1.1. Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea

Durangoko Udalean indarrean dauden hizkuntza irizpideak 2010ean onartu ziren ([Euskararen Erabilera Sustatu eta Normalizatzeko Araudia](#)). Irizpideok erreparasatu eta gaurkotu egin beharko dira, esaterako, ingurune digitalak gaur egungo lanean duen eragina kontuan hartzeko. Udalak eta bere erakunde autonomoak, eta herri mailako zenbait elkartek ere, sare sozialak erabiltzen dituzte herritarrekiko komunikatzeko. Eta horrexegatik uste dugu behar beharrezkoa dela hizkuntza irizpideak eguneratzea, ingurune digitala, eta bestelakoak ere, bertan txertatzeko.

Horrez gain, hizkuntza irizpideen transmisioa egiteko ahalegin berezia egin behar da. Ildo horretan, euskara trebatzaileak langile berriekin harrera batzarrak egiten jarraituko du, eta erakunde autonomoetan, erakundeetako arduradunak izango dira transmisio hori egiteko arduradunak. Izan ere, indartu egin behar da departamendu-buruen eta erakunde autonomoetako arduradunen inplikazioa, euskara presente egon dadin langile guztien laneko eginkizun guztietan. Hots, udal administrazioak burutzen dituen edonolako jardunetan, izan hauek ahozkoak edo idatzizkoak, euskarak beti agertu behar du. Beste modu baten esanda: ezin da euskararik gabeko administrazio-ekintzarik egon.

Kontratazioetan aintzat hartu beharreko hizkuntza irizpideak dokumentu honen amaieran jasotzen dira eranskin gisa (56. orrialdea). Kontratazio prozesurako dokumentu administratiboak euskaraz ere jartzen hasiko gara apurka-apurka.

Hizkuntza irizpideak, bestelako hizkuntza baliabide batzuekin batera, Durangoko Udalaren Euskaren Estilo Liburuan barneratuko ditugu.

Ekintzak	Kronograma	Egileak
IRIZPIDEAK GAURKOTZEA	→ 2019ko azken hiruhilekoan	→ Euskara zerbitzua
IRIZPIDEAK TRANSMITITZEA	→ Urtero, lehen hiruhilekoan, kudeaketa plana egiterakoan → Langile berriak hasterakoan → Uneoro	→ Euskara zerbitzua eta departamendu-buruak → Euskara zerbitzua → Euskara zerbitzua
IRIZPIDEAK ESTILO LIBURUAN BARNERATZEA	→ 2021eko abendua	→ Euskara zerbitzua

### 3.1.2. Herritarrekiko harreman-hizkuntza neurtzea, ahoz zein idatziz

Orain arte ez dugu udalaren eta herritarren arteko harreman-hizkuntza neurtu. Datuak lortzea garrantzitsua izango da, egoeraren diagnosia egin, ekintzak planifikatu eta ebaluazioa egiteko. Neurketa hori egiteko sistema diseinatu beharko dugu. Urtero neurketa-aldi bat ezarriko dugu eta datu-base batean bilduko dugu bertan jasotako informazio guztia. Honela, administrazioaren eta administratuen arteko euskararen erabilerari buruzko informazio orokorra izango dugu esku artean, eta udaleko sail bakoitzaren berezko kasuistiken gaineko informazio zehatza ere bai. Garrantzitsua izango da argazki horren berri langileei ere ematea, euren kontzientziazioan eta motibazioan eragiteko.

Ekintza	Kronograma	Egileak
HARREMAN-HIZKUNTZA NEURTzea	→ Urtero, urteko lehen hiruhilekoan	→ Harrera-guneetan lan egiten duten langileak. → Trebatzaileak prozesatuko ditu datuak

### 3.1.3. Herritarrak euskara erabiltzera animatzeko jarduna

Herritarrek udalarekin harremanak zein hizkuntzatan dituzten neurtu eta gero, komunikazio horiek euskaraz egitera animatu ahalko ditugu. Horretarako, Euskal Herrian erabilera bultzatzeko haizea ekarriko duen Euskaraldiko bigarren edizioko olatura gehituko gara, eta udalak entitate gisa emango du izena Euskaraldiaren bigarren edizioan (2020. urtea). Horrez gain, ekimen propioak ere sor ditzakegu. Datuen arabera, ikusi ahalko dugu ea udal osoarekin lotutako ekimenak izan beharko diren edo sail edo erakunderen baten ahalegin berezia egin behar den, eta horren arabera ezarriko ditugu lehentasunak.

Ekintza	Kronograma	Egileak
HERRITARRAK EUSKARA ERABILTzERA ANIMATzEA	→ 2020ko Euskaraldian → Uneoro	→ Euskara zerbitzua eta langileak elkarlanean

### 3.1.4. Euskara zerbitzuak itzulpenetarako irizpideak finkatzea

Euskara zerbitzuaren egiteko nagusienetako bat da udal departamentu ezberdinen itzulpenak egitea; halaber, laguntza teknikoa eskaintzen diegu udaleko sail ezberdinei euskarazko testuak zuzentze aldera. Nolanahi ere, euskara zerbitzuak itzuli beharreko testuen bolumena gutxitu egingo da udaleko gainerako langileek euskarazko ekoizpenak gora egiten duenean; eta proportzio berean egingo du lehenak behera eta bigarrenak gora. Bestalde, itzulpenen dinamika ahalik eta eraginkorren eta ondoen egiteko hainbat irizpide ezarri ditu euskara zerbitzuak, eta udaleko eta erakunde autonomoetako langileak irizpide horien jakitun izan behar dira. Hauexek dira, zazpi puntutan laburtuta, itzulpenetarako euskara zerbitzuak ezarri dituen irizpideak:



1. ITZULTZEKO DENBORA EMAN: Euskara zerbitzuari itzulpenen bat eskatzen zaionean, gogoan izan itzultzeko ere denbora behar dela, hau da, denbora-tarte nahikoa izan behar dela itzulpena egiteko. Hortaz, zentzuzko epe bat adostu behar dute bi parteek.
2. TXANTILOIAK PRESTATU: Euskara zerbitzuak itzuliko ditu udalean maiztasun handiz erabiltzen diren eta euskaratu barik dauden dokumentuak, hau da, txantilo moduan erabiltzen direnak. Sail bakoitzak jakinarazi ondoren zeintzuk diren itzuli barik dauden agiriak, euskara zerbitzuak txantiloak prestatuko ditu.
3. ALDAKETAK MARKATU: Itzuli beharreko dokumentuetan aldaketak badaude, aldaketok kolorez markatzea eskatuko da, itzuli behar duenari lana errazteko.
4. EUSKARAZ ANTZEKO TESTURIK BADAGO, BIDALI: Zenbaitetan, euskaratzera bidalitako testuak antzeko bertsioa dute euskaraz (ordenantzak, lege-arauak, oinarriak, etab.). Horrelakoetan, jatorrian euskarazko bertsioa badago, euskara zerbitzuari bertsio hori helaraziko zaio, itzulpen-lanak errazteko.
5. DOKUMENTUAK ARTXIBATZEA
  - a. ARTXIBO BAKARRA: dokumentua artxibo bakarrean gordetzean denean, hau da, bi zutabetan doazen dokumentu elebidunak badira, esaterako, aktak, gai-zerrendak, bandoak, txostenak, eta antzekoak, -eu-es kodea erabiltzea proposatzen dugu. Adibidez: Bandoa-eu-es.docx, Akta2019-02-24-eu-es.docx, Txostena-eu-es.docx,...
  - b. BI ARTXIBO: dokumentua bi artxibotan gordetzen denean haxe proposatzen dugu: -eu kodea erabiltzea euskararako eta -es gaztelaniarako. Adibidez: Ordenantza fiskalak-eu.docx eta Ordenantza fiskalak-es.docx. Horrela eginez, hau da, izen bera jarri bi artxiboetara, euskarako testuaren kopia bat gordetzen da eta gaztelaniakoaren beste bat. Eta honek gauzak erraztu egiten ditu aurrerantzean aldaketak egin behar badira hizkuntza baten edo bestean.
6. ITZULPENAK KANPORA BIDALI: Itzuli beharreko testuak luzera handikoak badira, eta euskarazko antzeko bertsiorik ez badago, kanpora bidaliko dira itzultzen, eta dagokion saila arduratuko da testuok itzultzera bidaltzeaz eta itzulpenok ordaintzeaz.
7. ITZULPENAK ETA ZUZENKETAK NORI BIDALI: Itzulpenak euskara teknikariari bidali behar zaizkio, gero bera arduratuko da berauen kudeaketaz egokien deritzon moduan. Zuzenketak, aldiz, euskara trebatzaileari igorriko zaizkio.

Ekintza	Kronograma	Egileak
ITZULPENETARAKO IRIZPIDEAK FINKATZEA	→ 2019ko azken hiruhilekoan	→ Euskara zerbitzua

### 3.2. Euskara → lan hizkuntza

- 3.2.1. Euskarazko idatzizko ekoizpena sustatzea
- 3.2.2. Euskara hutsezko komunikazio-ekintzak sustatzea
- 3.2.3. Motibazio eta sentsibilizazio ekimenak ahozko harremanak sustatzeko
- 3.2.4. Trebakuntza sistematizatzea

#### 3.2.1. Euskarazko idatzizko ekoizpena sustatzea

**Udalaren Estilo Liburua** landuko dugu, eta bertan barneratuko ditugu laneko ohiko zalantzak, hizkuntza irizpideak, aholkuak eta udal jardunean erabiltzen diren formulak. Eskuliburu honen helburua langileei egunerokoan euskaraz ekoizten laguntzea eta lan hori erraztea izango da.

Eskuliburua amaitutakoan, haren transmisioa egiteko bilduko gara udaleko sail eta erakunde autonomo guztiekin, eskuliburua aurkezteko. Estilo Liburua erreferentziazko lan tresna bihurtuko da.

EKINTZA	KRONOGRAMA	EGILEAK
UDALAREN ESTILO LIBURUA SORTZEA	→ 2019ko irailetik 2021eko abendura arte	→ Udaleko euskara zerbitzua. (Langileen ekarpenak jasoko dira, Estilo Liburua ahalik eta praktikoen izan dadin).

#### 3.2.2. Euskara hutsezko komunikazio-ekintzak sustatzea

Euskara hutsez izan daitezkeen komunikazio-ekintzak detektatuko dira, mota horretako komunikazio bideak ere jorratzeko eta udal langileek euskara hutsezko dokumentuak sortzeko, betiere, bi hizkuntzatan egiteko premiarik ez dagoenean.

Herri-administrazioak, legeak halaxe ahalbidetuta, euskara hutsez igorri ditzake agiriak, betiere, jakitun bada hartzaileak euskara ulertzen duela. Hortaz, lana ez bikoizteko, eta eragozpenik eragiten ez denean, zenbait agiri euskara hutsez sortu eta bidali ditzakegu:

- Sail barruko eta sailen arteko komunikazio idatziak.
- Erakunde publikoei igorritako komunikazio idatziak: Eusko Jaurlaritza, Foru Aldundia...
- Herriko ikastetxeei zuzendutako komunikazio idatziak.
- Euskaraz funtzionatzen duten herriko elkarteei zuzendutako komunikazio idatziak.
- Norbanakoei ere bidali ahal zaie, betiere, jakitun bagara euskara dakitela eta euskaraz jaso nahiko luketela.

Plangintzaldi hasieran gutun bat bidaliko zaie herriko eragileei, Udalak euskara hutsezko harremanak bultzatu gura dituela esateko, eta galdetzeko ea aurrerantzean euskara hutsezko harremana izan gura duten Udalarekin, ahoz zein idatziz.

EKINTZA	KRONOGRAMA	EGILEAK
EUSKARA HUTSEZKO KOMUNIKAZIO- EKINTZAK SUSTATZEA	→ Plangintzaldi hasieran, gutuna → Uneoro	→ Euskara zerbitzua eta departamendu-buruak → Euskara zerbitzua

### 3.2.3. Motibazio eta sentsibilizazio ekimenak ahozko harremanak sustatzeko

- **Euskaraldiaren** bigarren edizioan parte hartuko dugu. Udalak entitate gisa emango du izena. Ariketa 2020ko azaroaren 20tik abenduaren 4ra izango da, baina aurretik lanketa luzea egin beharko da udaleko langileen arteko harremanak euskararantz bideratzeko; Euskaraldiaren lehen edizioan baino lanketa sakonagoa egitea da asmoa.
- Eusle metodologiatik abiatutako **lehiaketak**: aurreko urteotan sail batzuetan egin den moduan, euskarari eusteko erronkak planteatuko dira.
- **Kafelagun**: kafe orduan euskaraz egiteko tartea; Berbalagun egitasmoan egiten den moduan, lankideekin. Trebatzaileak ere parte hartuko du taldeotan.
- **Bikote linguistikoak**: lankideekin euskarazko ohiturak hartzeko dinamika. Binaka, denbora tarte baten euskaraz aritzeko proposamena egingo zaie.

EKINTZA	KRONOGRAMA	EGILEAK
AHOZKO HARREMANAK SUSTATZEKO EKIMENAK	→ 2020ko Euskaraldia prestatzeko prozesuan eta Euskaraldian bertan → Urte osoan zehar, Kafelagun, bikote linguistikoak	→ Euskara zerbitzuak dinamizatuko ditu eta langile guztiekin edo premia dutenekin egingo da lanketa, beharren arabera.

### 3.2.4. Trebakuntza sistematizatzea

Bi saio mota eskainiko dira: atalez ataleko trebakuntza eta trebakuntza orokorra.

- **Trebakuntza orokorra**: hainbat sailetako kideek nahastuta jardungo dute euskara arloan sakontzen. Horretarako Udal Euskaltegiaren laguntza izango dugu, eta 30 ordu inguruko ikastaroak izango dira. Ikastaro hauek bi urterik behin antolatuko dira.
- **Atalez ataleko trebakuntza**: Departamendu eta erakunde autonomoei eguneroko laneko eginbeharrekin lotutako ikastaro berezituak eskainiko zaizkie, 6-8 ordukoak. Horrez gain, trebatzaileak bere lanordua batzuk sail edo erakunde autonomoetan egitea planteatuko da, "trebatze sasoiak", alegia. Horrela, ikastaroak emateaz gain, lan sakonagoa egin ahalko da eta Erabilera Planeko helburuen jarraipen zehatzagoa egin ahalko da: txantiloak erreparatu eta eguneratu, unean uneko zalantzak argitu, idazketa lanetan lagundu...
- **Banakako trebakuntza**: Askotariko arrazoiengatik sailean taldea osatzea zaila izanez gero, langile batzuekin banakako saioak planteatuko dira.
- **5 minutuko ikastaroa**: e mailez bidaliko dira zenbait argibide euskararen zuzentasunari begira.

**Hizkuntza eskakizunekin loturiko prestakuntza**: udaleko euskara zerbitzua arduratuko da deialdien berri emateaz eta ikastaroetan zein azterketetan izena eman nahi duten langileen eskariak egiteaz.

EKINTZA	KRONOGRAMA	EGILEAK
ATALEZ ATALEKO TREBAKUNTZA	→ Departamendu bakoitzean adostu beharrekoa.	→ Euskara trebatzailea
TREBAKUNTZA OROKORRA	→ Bi urterik behin, lehen bi hiru hilekoetan	→ Euskara zerbitzua eta Udal Euskaltegia
HIZKUNTZA ESKAKIZUNEKIN LOTURIKO PRESTAKUNTZA	→ Urtean zehar	→ Euskara teknikaria



## 4. Ekintzak sailez sail

### 1.1. ZERBITZU OROKORRAK

#### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
11	11		4	1	3	72,72	3	2

HIZKUNTZA GAITASUNA: Langileen %72,72ak dauka egiaztatuta dagokion hizkuntza eskakizuna.

IDATZIKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Euskaraz sortzen diren idatziak % 37,5 dira (udalean, %27,3), ele bietan ez da sortzen (udalean % 25) eta gaztelaniaz % 62,5 (udalean % 47,4).

#### Herritarrekiko harremanak

IDATZIKOAN batez ere, herritarrek gaztelania erabiltzeko joera dute. Euskaraz aurkezturiko idatziak nahiko urriak dira: %15,5 (udalean, %43,1). Departamendu honetatik herritarrei bidalitako komunikazio ofizial gehienak elebitan dauden arren, oraindik %35 dira gaztelaniaz.

AHOZKOAN ere, udaleko batez bestekoa baino gutxiago egiten da euskaraz: %35 (udalean, %53,4).

#### Barne komunikazioa

IDATZIKOAN, lan bileratako dokumentuen %23,3 dira euskaraz (udalean, %33,6).

AHOZKOAN, euskara askoz gehiago egiten da elkarrizketa informaletan lan bileretan baino (%65,2 eta %40, hurrenez hurren).

#### Kanpo harremanak

ERAKUNDE PUBLIKOEI bidalitako dokumentu gehienak bi hizkuntzatan bidaltzen dira.

ENPRESA HORNITZAILEEKIN, berriz, ia harreman guztia gaztelaniaz da. Enpresa horiek udalera dokumentu guztiak gaztelaniaz bidaltzen dituzte eta departamenduak berak ere gehienak (%75) gaztelaniaz.

#### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA nahiko baxua da: %33,3 (udalean, %64,7).

NORMALIZAZIO EKINTZAK: langileen erdiak dio udalak bultzatutako euskararen normalizatorako ekintzaren baten parte hartu duela eta positibotzat jotzen dute denek erakundearen euskarak izandako bilakaera.

**NABARMENTZEKOAK:** Herritarrei zerbitzu orokorretan euskaraz egin dezaketela transmititu behar zaie (ahoz zein idatziz). Enpresa hornitzaileekin dagoen harremanean ere euskarak leku gehiago hartzeko ahalegina egin beharko litzateke.

<b>ZERBITZU OROKORRAK</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finkoak errebisatuko dira. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Udaleko webean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trebatze saioak planteatuko dira lan hizkuntza euskara izatea sustatzeko.</li> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak euskara hutsez egitea.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Kontratazio eta ondarea</b>	
HIZKUNTZA IRIZPIDEAK BETETZEA Eranskina (59. or.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udalak egiten dituen administrazio-kontratueta hizkuntza-irizpideak betetzen direla bermatu: obra kontratuak, hornidura kontratuak, aholkularitza eta asistentzia teknikoak, zerbitzu publikoak kudeatzeko kontratuak eta kontratu mistoak. <a href="#">Kontratazio arloko Hizkuntza irizpideak</a> Durangoko Udalaren dokumentu honetan jasota daude: Euskararen Erabilera Sustatu eta Normalizatzeko Udal Araudia.</li> <li>- Udalak kontratazio prozesuetarako dituen agiriak (plegu teknikoak, administrazio pleguak, eranskinetarako ereduak...) apurka-apurka euskaratzen joatea.</li> </ul>

## 1.2. INFORMATIKA

### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
3	3	1		2		66		
<p>HIZKUNTZA GAITASUNA: %66an dute egiaztatuta dagokien hizkuntza eskakizuna edo altuagoa.</p> <p>IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Euskaraz sortzen diren idatziak % 25 dira (udalean, %27,3), ele bietan % 50,5 (udalean % 25) eta gaztelaniaz % 24,5 (udalean % 47,4).</p>								

### Herritarrekiko harremanak

Askorik ez da izaten Informatika sailean. Udaleko langileekin bai, ia guztiekin dute harremana departamendu honetakoek.

### Barne komunikazioa

IDATZIZKOAN, lan bileretako dokumentu idatzien kopurua oso txikia da: %2,5 (udalean, %33,6). Komunikazio ez formaletan berriz, udaleko batez bestekoa baino altuagoa da.

AHOZKOAN, euskaraz udaleko batez bestekoa baino gehiago egiten dute informatika saileko langileek: %70 (udalean, %58,6).

### Kanpo harremanak

Enpresa hornitzaileekin dagoen harremana gaztelania hutsezkoa da batez ere: idatzizkoan, enpresek bidalitako agirien %85 gaztelaniaz dira, eta informatika sailak hornitzaileei bidalitakoak, %75.

### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA %100ekoa da.

NORMALIZAZIO EKINTZAK: Normalizazioari buruzko pertzepzioa positiboa da.

**NABARMENTZEKOAK:** Barne komunikaziorako departamendu inportantea da informatikakoa. Langile guztiek dute harremana sail honekin, eta harreman hori euskarazkoa izateko aukera handiak daude, eta askotan hala egiten da.

Horrez gain, baliabide informatikoetan euskarazko programa eta aplikazioak txertatzeko elkarlana egiten jarraitu beharko da informatika sailarekin.

<b>INFORMATIKA</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Webguneko “literalak” eta informatika sailari dagozkion bestelakoak errebisatu egingo dira. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak euskara hutsez egitea.</li> </ul> </li> </ul>
PROGRAMAK ETA APLIKAZIOAK EUSKARAZ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Euskarazko programa eta aplikazio informatikoen katalogoa osatu eta eskaini.</li> <li>- Programak eguneratzen direnean euskarazko bertsio berria jarri programak euskaraz dituztenei.</li> <li>- Aplikazio berrietan euskaraz lan egiteko egon daitezkeen aukeren jarraipena egin.</li> </ul>
HORNITZAILEEKIKO HARREMANAK Eranskina (59. or.)	<p>Administrazio-kontratuak gauzatzeko orduan bete beharreko hizkuntza-irizpideak aintzat hartzea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahozko jardunean, ahal denean, euskara erabiltzea hornitzailearekin.</li> <li>- Hornitzaileei eskatzea aurrekontuak, fakturak eta antzeko agiriak euskaraz edo ele bietan bidali ditzatela.</li> </ul>



### 1.3. GIZA BALIABIDEAK

#### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
4	4		1	3		75		
<p>HIZKUNTZA GAITASUNA: 4 langileetatik 3k (% 75) daukate dagokien HE egiaztatuta.</p> <p>IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Euskaraz sortzen diren idatziak % 30 dira (udalean, %27,3), ele bietan % 32,5 (udalean % 25) eta gaztelaniaz % 37,5 (udalean % 47,4).</p>								

#### Herritarrekiko harremanak

IDATZIZKOAN, sailera bideratutako idatzi gutxi dira euskarazkoak: %17,7 (udalean, %56,9). Udal barnera begirako departamendu bat izanik, idatzi horiek langileenak izango direla suposatzen dugu.

AHOZKOAN, batez beste udal osoan dauden datuen antzerakoak dauzka Giza Baliabideen departamenduak: % 50 (udalean, % 53,4).

#### Barne komunikazioa

IDATZIZKOAN, lan bileretako dokumentuak gaztelaniaz (%80) edo ele bietan (%20) izaten dira. Formalak ez diren idatzietan handitu egiten da euskarazkoen kopurua (%50)

AHOZKOAN berriz, lan bileretan euskara gutxitxo egiten da: %33,3 (udalean, %49,6), baina langileen arteko bestelako ahozko harremanetan bertako datuak udaleko datuen parekoak dira: % 57,5 (udalean, % 58,6).

#### Kanpo harremanak

HERRI ADMINISTRAZIOEKIN, oro har, harremana ele bietan edo euskaraz izaten da.

ENPRESA HORNITZAILEEKIN berriz, harreman ia osoa gaztelaniaz izaten da. Idatzizkoan, erakundeak idatzien % 60 gaztelaniaz bidaltzen dizkie enpresei, eta % 40 ele bietan. Ahozko harremanetan, %32,5 izaten da euskarazko jarduna (udalean, %44,2)

#### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA % 50ekoa da.

NORMALIZAZIO EKINTZAK, erakundeak bultzatutako ekimenetan ez dutela parte hartu adierazi dute, eta oro har (%75) positibotzat hartzen dute erakundeak euskararen erabileran izan duen bilakaera.

**NABARMENTZEKOAK:** Barne komunikaziorako departamendu inportantea da giza baliabideena. Langile guztiek dute harremana sail honekin, eta harreman hori euskarazkoa izateko aukera handiak daude; beraz, aukera horiek baliatu beharra ikusten da.

<b>GIZA BALIABIDEAK</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finkoak errebisatu. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Udaleko webean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak euskara hutsez egitea.</li> </ul> </li> </ul>
PRESTAKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestakuntza euskaraz: urtero prestakuntza diseinatzen den unean euskarazkoa bermatuko da euskara sailarekin elkarlanean.</li> <li>- Euskaraz eskainitako udal barruko zein udalaz kanpoko prestakuntza-ikastaroetan hizkuntza-gaitasuna bermatzea (curriculumaren bidez, esaterako)</li> </ul>
HIZKUNTZA ESKAKIZUNEN JARRAIPENA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udaleko eta erakunde autonomoetako plantilla organikoko lanpostuak aldi baterako hornitzen direnean lan-poltsen bidez, lanpostuen zerrendan ezaugarri bertsuak dituzten lanpostuei ezarritako hizkuntza eskakizunak egiaztatu beharko dute hautagaiek.</li> </ul>
HORNIKUNTZA KONTRATUAK Eranskina (59. or.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrazio-kontratuak gauzatzeko orduan bete beharreko hizkuntza-irizpideak aintzat hartzea: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ahozko jardunean, ahal denean, euskara erabiltzea hornitzailearekin.</li> <li>o Hornitzaileei eskatzea aurrekontuak, fakturak eta antzeko agiriak euskaraz edo ele bietan bidali ditzatela.</li> </ul> </li> </ul>

## 1.4. HAZ

### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
8	8		1	6		100		1

HIZKUNTZA GAITASUNA: 7 langileetatik 7ek (%100) daukate hizkuntza eskakizuna egiaztatuta, zortzigarrena hutsik dago.

IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Euskaraz sortzen diren idatziak % 32 dira (udalean, %27,3), ele bietan % 21 (udalean % 25) eta gaztelaniaz % 47 (udalean % 47,4).

### Herritarrekiko harremanak

IDATZIZKOAN, euskaraz herritarrek aurkeztutako idatzien kopurua udaleko kopuru orokorra baino baxuagoa da: % 23 (udalean, % 30,9)

AHOZKOAN, berriz, elkarrizketak osotasunean hartuta, batez beste udalean baino euskarazko elkarrizketa gehiago izaten dira: % 57,1 (udalean, % 53,4)

### Barne komunikazioa

IDATZIZKOAN, lan bileretako dokumentuetan dago batez ere eragiteko premia. Izan ere, %83,3 gaztelaniaz dira (udal osoan, % 40,7)

AHOZKOAN, langileen arteko harremanetan batez bestekoaren antzera egiten da euskaraz, baina lan bileretan bajatu egiten da kopuru hori: % 35 (udalean, % 49,6)

### Kanpo harremanak

HERRI ERAKUNDEEKIN idatzizko harremana oro har ele bietan izaten dute, eta ahozkoan, udal osoko batez bestekoa baino altuagoa da euskarazko elkarrizketen kopurua: % 80 (udalean, %66,1)

ENPRESA HORNITZAILEEKIN, berriz, harremana nahiko erdalduna da. Enpresek departamenduetara bidalitako agirien % 80 gaztelania hutsez dira, eta ahozko harremanetan euskararen presentzia baxua da: % 35 (udalean, % 44,2)

### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA inkestetan adierazi dute % 28,6koa dela.

NORMALIZAZIO EKINTZAK: Normalizazioari buruzko pertzepzioa nahiko ona dela esan daiteke, baina hobetu daiteke: %57,1ek positibotzat dauka, eta %42,9k ez negatibo ez positibotzat.

**NABARMENTZEKOA:** Herritarrek udalarekin harremanak izateko lehen atea da HAZ. Oso garrantzitsua da herritarrek bulego honetan euskaraz eroso egin dezaketela sentitzea. Plan berria eratu aurreko urtean egin legez, HAZeko langileekin formazioa eta motibazioa lantzen jarraituko du Euskara Zerbitzuak.

<b>HAZ</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finkoak errebisatu. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Udaleko webean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trebatze saioak planteatuko dira HAZeko lan hizkuntza euskara izatea sustatzeko.</li> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak euskara hutsez egitea.</li> <li>o Norbanakoei, jakitun bagara euskara dakitela eta euskaraz jaso gurako luketela</li> </ul> </li> </ul>

## 1.5. GIZARTE ZERBITZUAK: IMMIGRAZIOA, BERDINTASUNA ETA GIZARTE EKINTZA

### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiatztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
8	8			7		87,5	1	

HIZKUNTZA GAITASUNA: Gizarte Zerbitzuetako langileen hizkuntza eskakizunen egiaztatze maila % 87,5ekoa da: 8tik 7k daukate egiaztatuta dagoen HE.

IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Euskaraz sortzen diren idatziak % 18,6 dira (udalean, %27,3), ele bietan % 40 (udalean % 25) eta gaztelaniaz % 41,4 (udalean % 47,4).

### Herritarrekiko harremanak

IDATZIZKOAN, herritarrei bidalitako ia idatzi guztiak (%97,1) bi hizkuntzatan izaten dira; hala ere, herritarrek euskaraz egindako eskaerei ez zaie beti euskaraz erantzuten: % 37,1 (udalean, %67). AHOZKOAN, nahiko baxua da herritarrekin euskaraz izandako elkarrizketen kopurua: %37,1 (udalean, % 53,4). Kontuan izan behar da Immigrazio arloarekin harremana duten herritar askok ez dakitela euskaraz, eta adinekoen adin tartean dagoela euskaldun gutxien Durangon. Telefonoz lehen hitza %75,7 da euskaraz, eta aurrez aurrekoan, %67,1 (udalean, %86,4).

### Barne komunikazioa

IDATZIZKOAN, euskara hutsezko dokumentuak oso gutxi dira (lan bileretakoak %3,8; prozedura administratiboetan % 4). Langileen arteko idatzi ez formaletan handitu egiten da portzentaje hori, baina nahiko baxua da oraindik: % 32,9 (udalean % 53). AHOZKOAN, orokorrean gaztelaniaz izaten dira bilerak (euskaraz % 28,6) eta langileen arteko harremanetan, euskara elkarrizketen erdietan erabiltzen da (udalean, % 58,6).

### Kanpo harremanak

HERRI ERAKUNDEEKIN dagoen idatzizko harreman gehiena bi hizkuntzatan izaten da, eta ahozko harremanetan euskara dezente erabiltzen da (% 80). ENPRESA HORNITZAILEEKIN: enpresek dokumentazio gehiena (%66,5) gaztelaniaz bidaltzen dute, eta departamendutik idatzi erdiak ele bietan bidaltzen dira, eta beste erdiak gaztelaniaz.

### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA ez da oso altua: %57,1. NORMALIZAZIO EKINTZAK: Normalizazioari buruzko pertzepzioa nahiko ona dela esan daiteke, baina hobetu daiteke: %57,1ek positibotzat dauka, eta %42,9k ez negatibo ez positibotzat

**NABARMENTZEKOA:** Herriko jende askok dauka harremana gizarte zerbitzuekin. Gainera, langileen lantokiez gain, espazio berezituak daude arlo honetan (Andragunea eta Adinekoen Udala Egoitza), eta leku horiek ere euskarara zabalik daudela transmititza garrantzitsua da, herritarrek bertako jarduna euskaraz eroso bizi dezaten. Arlo hauetako hainbat langilek trebakuntza premia eta gogoia dutela adierazi dute, eta eurekin lan egiteko konpromisoa hartuko du Euskara Zerbitzuak.

<b>GIZARTE ZERBITZUAK</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finkoak errebisatu. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Udaleko webean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EKITALDIAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Euskarazko ikastaro eta tailerrak areagotzeko ahalegina egingo da.</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trebatze saioak planteatuko dira gizarte zerbitzuen lan hizkuntza euskara izatea sustatzeko.</li> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Herriko ikastetxeei zuzendutako komunikazio idatziak euskara hutsez igortzea.</li> <li>o Euskaraz funtzionatzen duten herriko elkarteei zuzendutako komunikazio idatziak euskaraz igortzea.</li> <li>o Norbanakoei ere bidali ahal zaie, betiere, jakitun bagara euskara dakitela eta euskaraz jaso nahiko luketela.</li> </ul> </li> </ul>
HERRITARRAK KOORDINAZIO-ORGANOAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Herritarrak” lantaldean aurkezturiko dokumentuak euskaraz edo bi hizkuntzetan joango direla bermatzea.</li> </ul>
HORNIKUNTZA KONTRATUAK Eranskina (59. or.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrazio-kontratuak gauzatzeko orduan bete beharreko hizkuntza-irizpideak aintzat hartzea: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ahozko jardunean, ahal denean, euskara erabiltzea hornitzailearekin.</li> <li>o <u>Aholkularitza eta asistentzia kontratuetan</u> kontratugileari eskatuko zaio azterlanak, txostenak eta bestelako proiektuak ele bietan aurkeztea.</li> <li>o Hornitzaileei eskatuko zaie aurrekontuak, fakturak eta antzeko agiriak euskaraz edo ele bietan bidali ditzatela.</li> </ul> </li> </ul>

## 1.6. KULTURA, HEZKUNTZA, GAZTERIA eta KIROLA

### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
7	7		1	5	1	100		

HIZKUNTZA GAITASUNA: Euskara, Kultura, Hezkuntza eta Gazteria saileko 7 langileetatik 7ek (%100) daukate hizkuntza eskakizuna egiaztatuta.

IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Euskaraz sortzen diren idatziak % 45 dira (udalean, %27,3), ele bietan % 26,7 (udalean % 25) eta gaztelaniaz % 28,3 (udalean % 47,4).

### Herritarrekiko harremanak

IDATZIZKOAN, herritarrek oro har udal osoan baino gehiagotan jotzen dute euskaraz sail honetara: % 50,7 (udalean, % 30,9). Dena dela, herritarrek euskaraz egindako eskaerei ez zaie beti euskaraz erantzuten: %21,2 gaztelaniaz erantzuten da.

AHOZKOAN, lehen hitza oro har euskaraz egiten da, eta elkarrizketak osotasunean hartuta nahiko maila handian egiten dira euskaraz: %66,7 (udalean, %53,4).

### Barne komunikazioa

IDATZIZKOAN: Lan bileretako dokumentuak eta prozedura administratiboetan erabilitakoak, gehienak, bi hizkuntzatan edo euskaraz izaten dira. Langileen arteko komunikazio ez formaletan ere, euskara udaleko batez bestekoa baino gehiago erabiltzen da: %71,7.

AHOZKOAN: Udaleko batez bestekoa baino altuagoa da euskararen erabilera: lan bileretan % 60 (udalean, %49,6) eta langileen arteko beste elkarrizketetan % 78,3 (udalean, % 58,6).

### Kanpo harremanak

ERAKUNDE PUBLIKOekin idatzizko harremana euskara hutsez (%66,7) edo ele bietan (%33,3) izaten da, eta ahozkoan, gehienetan, euskaraz: %88 (udalean, % 66,1).

ENPRESA HORNITZAILEekin datuak baxuagoak dira, baina udaleko batez bestekoa baino altuagoak. Enpresetara bidaltzen diren idatzien % 35 da euskaraz (udalean, % 15,3) eta ahozko harremanen % 60 euskaraz dira (udalean, % 44,2).

### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA %100ekoa da.

NORMALIZAZIO EKINTZAK: Normalizazioari buruzko pertzepzioa, oso positiboa (% 25) edo positiboa da (% 50) bertako langileentzat.

**NABARMENTZEKOAK:** Esparru honetan aukera handiak daude euskaraz funtzionatzeko. Kultur eta kirol arloko eragileekin, gazteekin eta euskararen normalizazioarekin lotura duten eragileekin egiten da lan, eta, hortaz, beste sail batzuetan baino jende gehiago hurreratzen da euskaraz sail honetara. Beharrezkoa deritzogu euskara hutsezko egungo komunikazioak identifikatzeari eta egoera berean izan daitezkeen bestelako eragileei hedatzeko ahaleginak egiteari. Azkenik, bermatu beharra dago esparru hauetako eragileekiko euskarazko komunikazioak, ahozkoak zein idatzizkoak, kalitatekoak izatea.

<b>EUSKARA, KULTURA, HEZKUNTZA ETA GAZTERIA</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finkoak errebisatu. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Udaleko webean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EKITALDIAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Euskarazko ikastaro eta tailerrak areagotzeko ahalegina egingo da.</li> <li>- Haur eta gazteei zuzenduriko ekitaldietan (jaiak, Gabonak, Inauteriak,...) euskara lehenestea.</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak euskara hutsez egitea.</li> <li>o Erakundeei zuzendutako komunikazio idatziak euskara hutsez igortzea: Eusko Jaurlaritza, Aldundia... Ildo horretan, kultura arloko langile publikoen harremanetan euskararen erabilera areagotzeko HAKOBAREN proiektuarekin egingo da bat.</li> <li>o Herriko ikastetxeei zuzendutako komunikazio idatziak euskara hutsez igortzea.</li> <li>o Gazteei igorritako informazioa ere euskara hutsez bidera daiteke.</li> <li>o Euskaraz funtzionatzen duten herriko elkarteei zuzendutako komunikazio idatziak euskaraz igortzea.</li> <li>o Norbanakoei ere bidali ahal zaie, betiere, jakitun bagara euskara dakitela eta euskaraz jaso nahiko luketela.</li> </ul> </li> </ul>
HERRITARRAK KOORDINAZIO-ORGANOAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "Herritarrak" lantaldean aurkezturiko dokumentuak euskaraz edo bi hizkuntzetan joango direla bermatzea.</li> </ul>
HORNIKUNTZA KONTRATUAK Eranskina (59.or.)	<p>Administrazio-kontratuak gauzatzeko orduan bete beharreko hizkuntza-irizpideak aintzat hartzea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahozko jardunean, ahal denean, euskara erabiltzea hornitzailearekin.</li> <li>- Aholkularitza eta asistentzia kontratuetan kontratugileari eskatzea programak, azterlanak eta bestelakoak euskaraz edo ele bietan aurkeztea.</li> <li>- Hornitzaileei eskatzea aurrekontuak, fakturak eta antzeko agiriak euskaraz edo ele bietan bidali ditzatela.</li> </ul>



## 1.7. TURISMO BULEGOA

### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
2	2			2		100		

HIZKUNTZA GAITASUNA: 2 langileek (%100) daukate hizkuntza eskakizuna egiaztatuta.

IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Euskaraz sortzen diren idatziak % 11,5 dira (udalean, %27,3), ele bietan % 45 (udalean % 25) eta gaztelaniaz % 47,5 (udalean % 47,4).

### Herritarrekiko harremanak

IDATZIZKOAN, herritarrek turismo bulegora bidalitako idatzi gehienak gaztelaniaz izaten dira (%80), eta sailetik herritarrei bidalitako idatzien erdia baino gehiago ere gaztelaniaz dira (%67).

AHOZKOAN, lehen hitza euskaraz egiten dute aurrez aurrekoan (% 100), telefonoz kopuru hori gutxitu egiten den arren (%75). Elkarrizketak osotasunean hartuta, herritarrekin dauden aurrez aurreko komunikazioen % 35 izaten da euskaraz (udalean, % 53,4)

### Barne komunikazioa

IDATZIZKOAN, lan bileretako dokumentuak ele bietan egoten dira osotasunean. Barneko idazkiak eta prozedura administratiboak, berriz, % 60 gaztelaniaz izaten dira (udalean, % 39,4).

AHOZKOAN, euskararen erabilera udal osoko batez bestekoa baino apur bat baxuagoa da: lan bileretan: % 40 (udalean, % 49,6); lankideen arteko harremana: % 40 (udalean, % 58,6).

### Kanpo harremanak

HERRI ERAKUNDEEKIKO harremana euskaraz edo ele bietan izaten da, eta ahozko harremanetako hizkuntza % 95ean euskaraz izaten da.

ENPRESA HORNITZAILEEKIN ere euskara beste departamendu batzuetan baino gehiago erabiltzen dela erantzun dute Turismo Bulegoko langileek.

### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA : %100.

NORMALIZAZIO EKINTZAK: Normalizazioari buruzko pertzepzioari dagokionez, oso positiboa (% 50) edo positiboa (% 50) da eurentzat.

**NABARMENTZEKOA:** Turismo Bulegora beste departamendu edo erakunde batzuetara baino kanpotar gehiago hurreratzen denez, ez da erraza euskararen erabilera indartzeko premiak identifikatzea. Turismo Bulegoko langileekin hizkuntza irizpideak betetzeko lana egin daiteke, eta baita trebakuntzan sakondu ere, ahozkoan zein idatzizkoan. Euren arteko harremanean euskarak presentzia handiagoa izateko ahalegina ere egin daiteke.

<b>TURISMO BULEGOA</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finkoak errebisatu. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Webgunean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trebatze saioak planteatuko dira turismo bulegoko lan hizkuntza euskara izatea sustatzeko.</li> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak euskara hutsez egitea.</li> <li>o Administrazio erakunde ezberdinen arteko euskara hutsezko komunikazioa indartzea.</li> <li>o Herriko ikastetxeei zuzendutako komunikazio idatziak euskara hutsez igortzea.</li> <li>o Euskaraz funtzionatzen duten herriko elkarteei zuzendutako komunikazio idatziak euskaraz igortzea.</li> <li>o Norbanakoei ere bidali ahal zaie, betiere, jakitun bagara euskara dakitela eta euskaraz jaso nahiko luketela.</li> </ul> </li> </ul>

## 2. ZERBITZU EKONOMIKOAK

### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
10	10		1	9		100		

HIZKUNTZA GAITASUNA: 10 langileetatik 10ek (%100) daukate HE egiaztatuta.

IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Euskaraz sortzen diren idatziak % 25,6 dira (udalean, %27,3), ele bietan % 13,8 (udalean % 25) eta gaztelaniaz % 60,6 (udalean % 47,4).

### Herritarrekiko harremanak

IDATZIZKOAN, herritarrek nagusiki gaztelaniaz bidaltzen dituzte sail honetara idatziak: %68,3 (udalean, % 56,9). Herritarrei bidalitako idatziak, berriz, erdia inguru ele bietan izaten dira, eta euskaraz % 8,8 bakarrik (udalean, % 12,1).

AHOZKOAN, oro har, euskaraz egiten da lehen hitza, eta elkarrizketak osotasunean hartuta, udal osoko batez bestekoa baino baxuagoa da euskararen erabilera: % 42,5 (udalean, % 53,4).

### Barne komunikazioa

IDATZIZKOAN, lan bileretako dokumentu gehienak gaztelaniaz izaten dira: % 65 (udalean, % 40,7). Langileen arteko komunikazio ez formala, aldiz, euskaraz izaten da gehienbat: % 75 (udalean, % 53).

AHOZKOAN, udalean batez beste baino euskara gehiago egiten da lan bileretan: %60 (udalean, %49,6), eta baita bestelako lankideen arteko elkarrizketetan ere: %62,2 (udalean, %49,4).

### Kanpo harremanak

HERRI ERAKUNDEEKIN izaten den idatzizko komunikazio gehiena ele bietan izaten da. Ahozkoan, euskara erabiltzen da kasuen %62,5ean (udalean, % 66,1).

ENPRESA HORNITZAILEEKIN, harremana nagusiki gaztelaniaz izaten da. Sail honetatik enpresetara bidaltzen diren dokumentu idatzien % 61 gaztelaniaz izaten dira (udalean, % 56,3) eta, ahozkoan, euskaraz udaleko batez bestekoaren antzeko erabilera dago: %43,32 (udalean, %44,2).

### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA: %77,8

NORMALIZAZIO EKINTZAK: Normalizazioari buruzko pertzepzioa, positiboa da oro har (% 75), batzuentzat (% 25) ez negatibo ez positibo den arren.

**NABARMENTZEKOA:** Herritarrek zerbitzu ekonomikoetara joaten direnean gaztelania erabiltzeko joera dute, departamentu teknikoa dela ulertzen dutelako beharbada. Hortaz, herritarrak animatu beharko ditugu diru kontuei buruzko gaietan ere udalarekin euskaraz komunikatzera.

Kontu-hartzailetza eta diru-bilketa saileko langileek badute gaitasuna euskaraz jarduteko eta euskaraz ekoizteko. Txantilo bidez egiten dituzte komunikazioak sarri. Komenigarri deritzogu txantiloak eguneratu eta bateratzeari.

<b>ZERBITZU EKONOMIKOAK</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finkoak errebisatu. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Udaleko webean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trebatze saioak planteatuko dira zerbitzu ekonomikoen lan hizkuntza euskara izatea sustatzeko.</li> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak euskara hutsez egitea.</li> <li>o Erakundeei zuzendutako komunikazio idatziak euskara hutsez igortzea: Eusko Jaurlaritza, Aldundia,...</li> <li>o Euskaraz funtzionatzen duten herriko elkarteei zuzendutako komunikazio idatziak euskaraz igortzea.</li> <li>o Norbanakoei ere bidali ahal zaie, betiere, jakitun bagara euskara dakitela eta euskaraz jaso nahiko luketela.</li> </ul> </li> </ul>
HERRITARREKIKO HARREMANAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrak animatu zerbitzu ekonomikoetan euskara erabiltzera.</li> </ul>

**3. ZERBITZU TEKNIKOAK****EGOERA**

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
13	13			12	1	100		

HIZKUNTZA GAITASUNA: 13 langileetatik 13ek (%100) daukate HE egiaztatuta.

IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Euskaraz sortzen diren idatziak % 24,2 dira (udalean, %27,3), ele bietan % 6,7 (udalean % 25) eta gaztelaniaz % 66,7 (udalean % 47,4).

**Herritarrekiko harremanak**

IDATZIZKOAN, herritarrek gaztelaniaz jo ohi dute departamendu honetara: % 80,9 (udalean, %56,9). Bulego Teknikotik herritarrei bidalitako idatzi gehienak ere gaztelaniaz bidaltzen dira (% 75). Euskaraz egindako eskariei % 73ean erantzuten zaie euskaraz (udalean, % 73).

AHOZKOAN, oro har euskaraz izaten da langileen lehen hitza, baina elkarrizketak osotasunean hartuta udaleko batez bestekoa baino euskara gutxiago egiten dute herritarrek Bulego Teknikoan: % 42,7 (udalean, % 53,4).

**Barne komunikazioa**

IDATZIZKOAN, prozedura administratiboetan erabilitako hizkuntza gaztelania da % 48,8an (udalean, % 39,4) baina lan bileretako dokumentuetan eta langileen arteko komunikazio ez formaletan udaleko batez bestekoa baino gehiago erabiltzen da euskara.

AHOZKOAN, udaleko batez bestekoa baino zertxobait gehiago erabiltzen dute euskara Bulego Teknikoan: lan bileretan, %55 (udalean, % 49,6); langileen arteko harremanetan, %61,7 (udalean, % 58,6).

**Kanpo harremanak**

HERRI ERAKUNDEEKIKO idatzizko harreman gehienak ele bietan izaten dira, nahiz eta erakundeak berak gaztelania hutsez agirien % 31,1 bidaltzen dituen (udalean, %15,2). Euskarazko ahozko harremana udaleko batez bestekoa baino baxuagoa da: % 60 (udalean, % 66,1)

ENPRESA HORNITZAILEEKIKO harremana nagusiki gaztelaniaz izaten da. Enpresek Bulego Teknikora bidaltzen duten dokumentuen % 93,3 dira gaztelaniaz (udalean, % 69,7) eta Bulego Teknikotik enpresetara bidaltzen diren dokumentuetan, berriz, % 78,3 (udalean, % 56,3).

**Hizkuntza kudeaketa**

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA: % 50

NORMALIZAZIO EKINTZAK: Langileen % 66,7k parte hartu du euskararen normalizaziorako erakundeak bultzatutako ekimenen baten. Euskarak izan duen bilakaera oso positiboa izan da %50rentzat, ez positibo ez negatibo %25rentzat eta negatiboa % 25entzat.

**NABARMENTZEKOA:** Euskaraz lan egiteko gaitasuna dute Bulego Teknikoko langile guztiak. Herritarrei hori transmititu eta aurrerapausoak emateko aukerak daude departamendu honetan, gero eta harreman gehiago euskarazkoak izan daitezten.

<b>ZERBITZU TEKNIKOAK</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz. EPACen zerbait ezarri euskaraz sartzen diren idatziek euskarazko zirkuitua egin dezaten eta euskaraz erantzuten zaiela bermatzeko.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finkoak errebisatu. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> <li>- Udaleko webean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trebatze saioak planteatuko dira zerbitzu teknikoan lan hizkuntza euskara izatea sustatzeko.</li> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak euskara hutsez egitea.</li> <li>o Erakundeei zuzendutako komunikazio idatziak euskara hutsez igortzea: Eusko Jaurlaritza, Aldundia,...</li> <li>o Euskaraz funtzionatzen duten herriko elkarteei zuzendutako komunikazio idatziak euskaraz igortzea.</li> <li>o Norbanakoei ere bidali ahal zaie, betiere, jakitun bagara euskara dakitela eta euskaraz jaso nahiko luketela.</li> </ul> </li> </ul>
HORNIKUNTZA KONTRATUAK Eranskina (59. or.)	<p>Administrazio-kontratuak gauzatzeko orduan bete beharreko hizkuntza-irizpideak aintzat hartzea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahozko jardunean, ahal denean, euskara erabiltzea hornitzailearekin.</li> <li>- Idatzizkoan hornitzaileari eskatzea errotulazio, ohar eta holakoak ele bietan joatea.</li> <li>- Hornitzaileei eskatzea aurrekontuak, fakturak eta antzeko agiriak euskaraz edo ele bietan bidali ditzatela.</li> <li>- Aholkularitza kontratuak: Kontratuaren xede diren azterlan, txosten, proiektu edo bestelako lanak hizkuntza ofizial bietan egingo dira, softwareetako testuak barne .</li> </ul>
HERRITARREKIKO HARREMANAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrak animatu zerbitzu teknikoetan euskara erabiltzera.</li> </ul>

#### 4. ERAKUNDE AUTONOMOEN KOORDINAZIOA

##### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiatzatuta %	Salbuetsita	Hutsik
2	2		1	1		100		

HIZKUNTZA GAITASUNA: lanpostuen zerrendan 2 langile daude eta biek daukate hizkuntza eskakizuna egiaztatuta.

IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: gehienbat gaztelania da: %56,7 (udalean, %47,4)

##### Herritarrekiko harremanak

IDATZIZKOAN, departamendu honetara bideratutako agiri gehienak gaztelaniaz heltzen dira: %95 (udalean, %56,9). Bertatik ele bietan bidaltzen dira agiri asko (%60), baina oraindik asko dira gaztelania hutsez bidalitakoak: %32,5 (udalean, % 27,1).

AHOZKOAN, elkarrizketak osotasunean hartuta, %30ean egiten da euskaraz (udalean, %53,4).

##### Barne komunikazioa

IDATZIZKOAN, euskaraz idatzitako dokumentuak udaleko batez bestekotik behera daude: lan bileretako idatziak, adibidez %21,7 dira euskaraz (udalean, %33,6). Prozedura administratiboetan eta langileen arteko idatzi ez formaletan ere euskarazkoak batez bestekoa baino gutxiago dira.

AHOZKOAN berdin gertatzen da, udal osoko batez besteko datua baino txikiagoa da euskarazko harremanena: langileen arteko hizkuntza, % 46,7 (udalean, % 58,6)

##### Kanpo harremanak

HERRI ADMINISTRAZIOEKIKO idatzizko harremana bi hizkuntzatan izaten da orokorrean. Ahozkoa, berriz, ia gehiena gaztelaniaz (euskaraz % 25).

ENPRESA HORNITZAILEEKIN, idatzizko harreman gehiena bi hizkuntzatan izaten da, eta ahozkoan, ia gehiena gaztelaniaz (euskaraz, %25).

##### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA: % 66,7.

NORMALIZAZIO EKINTZAK: Normalizazioari buruzko pertzepzioa positiboa da (% 100).

**NABARMENTZEKOAK:** Erakunde autonomoetako langileen plantiletan, guztira, 79 lanpostu daude, eta horietatik 69k dute egiaztatuta hizkuntza eskakizuna; hau da, %87k. Hortaz, egoera ezin hobea da erakunde autonomoen eta koordinazioaren arteko ahozko zein idatzizko harremanak euskarara bideratzeko. Egoera ona bada ere, errealitatean ez da hala gertatzen, udalaren gainerako departamentuetan baino gutxiago erabiltzen baita euskara ahoz zein idatziz.

Koordinazio organoa izanik, bertako langileek erakunde autonomoetako lan hizkuntza euskara izaten lagundu dezakete. Garrantzitsua izango da euskaraz izan daitezkeen komunikazio egoerak identifikatzea, eta apurka-apurka hizkuntza ohiturak aldatzea

<b>ERAKUNDE AUTONOMOEN KOORDINAZIOA</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finkoak errebisatu. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erakunde autonomoen arteko funtzionamendua, idatzizkoa zein ahozkoa, euskarara bideratu: batzarrak, dokumentazioa, e mailak...</li> <li>- Trebatze saioak planteatuko dira aurreko ekintza gauzatze aldera.</li> </ul>
EUSKARA KALITATE IRIZPIDEETAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kalitate irizpideetako adierazleetan euskara ere txertatu: Inkestak egin...</li> </ul>



## 5. BARTOLOME ERTZILLA MUSIKA ESKOLA

### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
29	29		2	24		90	1	

HIZKUNTZA GAITASUNA: 29 langiletik 26k daukate dagokien hizkuntza eskakizuna (% 90k).

IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Idatzizko lanetatik % 20 dira euskaraz sortutakoak (udalean, % 27,3), % 63,3 ele bietan (udalean, % 25) eta % 16,4 gaztelaniaz (udalean, %47,4).

### Herritarrekiko harremanak

IDATZIZKOAN, herritarrek udal osora orokorrean baino gehiagotan jotzen dute euskarara musika eskolan (musika eskolan %51,1; udal osoan %30,9). Musika eskolak, berriz, idatzi gehienak ele bietan bidaltzen dizkie herritarrei.

AHOZKOAN ere batez bestekoa baino altuagoa da euskarazko harremanen kopurua (musika eskolan % 65,4; udal osoan, % 53,4).

### Barne komunikazioa

IDATZIZKOAN, argi ikusten da euskara ez dela laneko ohiko hizkuntza: euskara hutsezko idatziak urriak dira (lan bileretakoak % 10, udal osoan % 33; langileen arteko idatzi ez formalak %37; udal osoan, %53).

AHOZKOAN, batez bestekoa baino dezente baxuagoa da euskarazko harremanen kopurua (lan bileretan % 20,8; udal osoan, %49,6) (langileen arteko harremanetan % 44,6; udal osoan, % 58,6)

### Kanpo harremanak

HERRI ADMINISTRAZIOEKIKO harreman gehiena ele bietan da.

ENPRESA HORNITZAILEEKIKO dokumentazio guztia ele bietan bidaltzen da musika eskolatik

### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA: % 76,9.

NORMALIZAZIO EKINTZAK: Musika eskolak euskararen erabileran izan duen bilakaera positiboa da % 75entzat, baina negatiboa % 8,3rentzat (udalean, %5,8rentzat).

**NABARMENTZEKOAK:** Musika eskolan dagokien hizkuntza eskakizuna daukate egiaztatuta langileen %90k. Euskaraz lan egiteko aukerak, beraz, badaude, bai idatzizkoan zein ahozkoan. Orain arte Euskara Zerbitzuak eta Musika Eskolak ez dute elkarlan sakonik izan, zuzenketa eta itzulpenez gain. Trebatze premiak asetu eta hizkuntza ohituretan eragin ahal izateko "trebatze sasoi" planteatuko da plangintzaldi berrian.

<b>BARTOLOME ERTZILLA MUSIKA ESKOLA</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finkoak errebisatu. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Webgunean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EKINTZAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Musika eskolak antolatutako ikuskizun eta emanaldietan euskarazko aurkezpenak lehenestea.</li> <li>- Ikastaro eta hitzaldietan euskararen presentzia areagotzea.</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trebatze saioak planteatuko dira aurreko ekintza gauzatze aldera.</li> <li>- Musika Eskolako barne funtzionamendua, idatzizkoa zein ahozkoa, euskarara bideratu: batzarrak, dokumentazioa, e-mailak, e.a. Eta koordinazio organoarekikoa ere bai.</li> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak euskara hutsez egitea.</li> <li>o Ikasle euskaldunei zuzendutako idatziak. Komunikazioa gurasoei ere zuzenduta badago, normalean, ele bietan joango da.</li> <li>o Erakundeei zuzendutako komunikazio idatziak euskara hutsez igortzea: Eusko Jaurlaritza, Aldundia,...</li> <li>o Euskaraz funtzionatzen duten herriko elkarteei zuzendutako komunikazio idatziak euskaraz igortzea.</li> <li>o Norbanakoei ere bidali ahal zaie, betiere, jakitun bagara euskara dakitela eta euskaraz jaso nahiko luketela.</li> </ul> </li> </ul>
HIZKUNTZA OHITURETAN ERAGIN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Irakasleen arteko barne-harremanetan, askotan, gaztelania nagusitzen da. Hortaz, hizkuntza ohiturak aldatzeko saioak egitea aurreikusten da.</li> </ul>

## 6. ASTARLOA KULTURGINTZA

### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
13	13		4	7	2	100		

HIZKUNTZA GAITASUNA: 13 langile dira eta 13ek (% 100) daukate egiaztatuta dagokien HE.

IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Euskaraz sortzen diren idatziak % 35,9 dira (udalean, %27,3), ele bietan % 34,5 (udalean % 25) eta gaztelaniaz % 29,5 (udalean % 47,4).

### Herritarrekiko harremanak

IDATZIZKOAN, udalean batez beste baino euskarazko idatzi gehiago aurkezten dituzte herritarrek Astarloa kulturgintzan: % 37,5 (udalean, % 30,9). Herritarrei bidalitako idatzi gehienak (%94) ele bietan izaten dira, eta besteak (% 6) euskara hutsez. Euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzuten zaie (% 100).

AHOZKOAN, oro har lehen hitza euskaraz egiten dute Astarloa kulturgintzako langileek eta herritarrekin dituzten elkarrizketetan, euskarazkoak udal osoko batez bestekoaren antzekoak dira: % 54,5 (udalean, % 53,4).

### Barne komunikazioa

IDATZIZKOAN, udalean batez beste baino euskara gehiago erabiltzen da oro har. Deigarria da prozedura administratiboetan dagoen aldea (Astarloa, %47,5 euskaraz; udal osoan, % 17).

AHOZKOAN, lan bileretan eta langileen arteko elkarrizketetan antzera erabiltzen da euskara (%48,3 eta % 51,7).

### Kanpo harremanak

ERAKUNDE PUBLIKOETATIK jasotzen den idatzizko dokumentazio gehiena ele bietan izaten da (%91,3) eta Astarloa Kulturgintzatik euskaraz (% 60) edo ele bietan (%33,3) bidaltzen dira dokumentuak erakunde publikoetara. Ahozkoan, elkarrizketa gehienak euskaraz dira (Astarloa % 80; udalean, % 66,1).

ENPRESA HORNITZAILEAK bidaltzen dituzten dokumentu gehienak (%89,2) gaztelaniaz dira. Erakundeak dokumentu erdiak euskaraz eta beste erdiak gaztelaniaz bidaltzen dizkie. Ahozkoan, elkarrizketa erdiak dira euskaraz (Astarloa %48,9; udalean, % 44,2).

### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA: %58,3

NORMALIZAZIO EKINTZAK: Euskararen normalizaziorako erakundeak bultzatu dituen ekimenetan langileen % 25ek parte hartu du. Normalizazioari buruzko pertzepzioa positiboa da (%66,7), ez negatibo ez positibotzat ere baloratu den arren (% 33,3).

**NABARMENTZEKOAK:** Aukera handiak daude Astarloa Kulturgintzan euskaraz lan egiteko, eta, datuak ikusita, bide onetik gabiltzala esan daiteke. Ildo horretatik egin beharko da lan, lankideen arteko hizkuntza naturala euskara izan dadin, eta gero eta errazagoa izan dadin eurentzat lan hizkuntza euskara izatea, ahoz zein idatziz.

<b>ASTARLOA KULTURGINTZA</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finkoak errebisatu. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Webgunean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trebatze saioak planteatuko dira aurreko ekintza gauzatze aldera (bibliotekan).</li> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak euskara hutsez egitea.</li> <li>o Erakundeei zuzendutako komunikazio idatziak euskara hutsez igortzea: Eusko Jaurlaritza, Aldundia,... Ildo horretan, kultura arloko langile publikoen harremanetan euskararen erabilera areagotzeko HAKOBAREN proiektuarekin egingo da bat.</li> <li>o Euskaraz funtzionatzen duten herriko elkarteei zuzendutako komunikazio idatziak euskaraz igortzea.</li> <li>o Norbanakoei ere bidali ahal zaie, betiere, jakitun bagara euskara dakitela eta euskaraz jaso nahiko luketela.</li> <li>o Ikasle euskaldunak. Komunikazioa gurasoei ere zuzenduta badago, normalean ele bietan joango da.</li> </ul> </li> </ul>
EKITALDIAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ikuskizun, hitzaldi eta gainerako ekitaldien euskarazko eskaintza handitzea.</li> <li>- Haur eta gazteei zuzenduriko ekitaldietan euskara lehenestea.</li> <li>- Gazteei igorritako informazio euskara hutsez bideratzea egoki iritziez gero.</li> </ul>
HORNIKUNTZA KONTRATUAK Eranskina (59. or.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrazio-kontratuak gauzatzeko orduan bete beharreko hizkuntza-irizpideak aintzat hartzea: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ahozko jardunean, ahal denean, euskara erabiltzea hornitzailearekin.</li> <li>o Idatzizkoan hornitzaileari eskatzea errotulazio, ohar eta holakoak ele bietan joatea.</li> <li>o Hornitzaileei eskatzea aurrekontuak, fakturak eta antzeko agiriak euskaraz edo ele bietan bidali ditzatela.</li> </ul> </li> </ul>

## 7. DURANGO KIROLAK

### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
29	23	4	10	8		80		

HIZKUNTZA GAITASUNA: Durango Kirolakeko plantillan dauden 29 langileetatik 22k (% 80k) daukate egiaztatuta dagokien hizkuntza eskakizuna edo altuagoa.

IDATZIZKO LANEN SORTZE HIZKUNTZA: Euskaraz sortzen diren idatziak % 21,2 dira (udalean, %27,3), ele bietan % 35 (udalean % 25) eta gaztelaniaz % 43,8 (udalean % 47,4).

### Herritarrekiko harremanak

IDATZIZKOAN, eskaera eta iradokizunak urtero neurtzen dira. Azken urtean herritarrek aurkeztutako eskaeren % 25,6 euskaraz izan da, eta astiro-astiro datu hori gorantz doala sumatzen da. Erakundeak herritarrei bidalitako idatzizko komunikazioetan, erdia baino gehiago (% 53,6) ele bietan izan dira; % 30,7 gaztelaniaz (udalean, %27,1) eta % 15,7 euskaraz (udalean, % 12,1)

AHOZKOAN, lehen hitza euskaraz izaten da % 74an (udalean, %86,4). Elkarrizketak osotasunean hartuta, % 46,7 izaten dira euskaraz (udalean, % 53,4).

### Barne komunikazioa

IDATZIZKOAN, lan bileretako dokumentu gehienak gaztelaniaz (% 44,7) edo ele bietan (% 37,2) dira. Langileen arteko komunikazio ez formaletan ere, idatzi gehienak erdaraz dira: %62,1 (udalean, % 39,6).

AHOZKOAN, gaztelania nagusitzen da lan bileretan (%29,3 euskaraz; udalean, %49,6) eta lankideen arteko elkarrizketetan ere, udaleko batez bestekoa baino euskara gutxiago erabiltzen da (Durango Kirolak % 40; udalean, % 58,6).

### Kanpo harremanak

HERRI ADMINISTRAZIOEKIKO idatzizko harremana elebiduna da oro har. Ahozkoan, udalean batez beste baino euskara gutxiago erabiltzen da (Durango Kirolak, % 60; udalean, % 66,1).

ENPRESA HORNITZAILEEKIN gaztelania gehiago egiten da. Idatzizkoan, DKra enpresek bidalitako dokumentuen % 74 dira gaztelaniaz, eta DK-k enpresei bidalitakoen % 50. Ahozko harremanetan, elkarrizketen % 22an egiten da euskaraz enpresen ordezkariekin.

### Hizkuntza kudeaketa

HIZKUNTZA IRIZPIDEEN EZAGUTZA: % 80.

NORMALIZAZIO EKINTZAK: Normalizazioari buruz, udal osoan baino iritzi negatiboagoak daude oro har: euskararen erabilerak eduki duen bilakaera positiboa da % 40rentzat, ez negatiboa ez positiboa % 40rentzat, negatiboa % 13,3rentzat eta oso negatiboa % 6,7rentzat.

**NABARMENTZEKOAK:** Durango Kirolakeko langile gehienek (% 80k) euskaraz lan egiteko gaitasuna dute. Baina hala ere, euren arteko harremanak oro har gaztelaniaz dira, eta euskarak DKn izan duen bilakaera negatibotzat hartzen dute batzuek. Hori dela eta, Durango Kirolakekin hartu-eman jarraitua eduki behar du Euskara Zerbitzuak: trebatze sasoiak prestatu eta urratsez urrats kirol eremua euskalduntzeko konpromisoak hartu behar dira.

<b>DURANGO KIROLAK</b>	
<b>Helburuak</b>	<b>Ekintzak</b>
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Txantiloiak eta dokumentu finakoak errebisatu. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Webgunean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarrita dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trebatze saioak planteatuko dira.</li> <li>- Durango Kirolak-eko barne funtzionamendua, idatzizkoa zein ahozkoa, euskarara bideratu: batzarrak, dokumentazioa, e mailak,... Eta koordinazio organoarekikoa ere bai.</li> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ume eta gazte euskaldunei zuzendutako komunikazioa. Gurasoei ere zuzenduta badago, normalean, ele bietan joango da.</li> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak euskara hutsez egitea.</li> <li>o Erakundeei zuzendutako komunikazio idatziak euskara hutsez igortzea: Eusko Jaurilaritza, Aldundia,...</li> <li>o Euskaraz funtzionatzen duten herriko elkarteei zuzendutako komunikazio idatziak euskaraz igortzea.</li> <li>o Norbanakoei ere bidali ahal zaie, betiere, jakitun bagara euskara dakitela eta euskaraz jaso nahiko luketela.</li> </ul> </li> </ul>
HIZKUNTZA OHITURETAN ERAGIN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lankideen arteko barne-harremanetan, askotan, gaztelania nagusitzen da. Hortaz, hizkuntza ohiturak aldatzeko saioak egitea aurreikusten da.</li> </ul>
EKITALDIAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ikastaro eta kirol ekitaldietako euskarazko eskaintza handitzea.</li> <li>- Haur eta gazteei zuzenduriko ekitaldietan euskara lehenestea.</li> <li>- Gazteei igorritako informazio euskara hutsez bideratzea egoki iritziez gero.</li> </ul>
HORNIKUNTZA KONTRATUAK Eranskina (59. or.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administrazio-kontratuak gauzatzeko orduan bete beharreko hizkuntza-irizpideak aintzat hartzea: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ahozko jardunean, ahal denean, euskara erabiltzea hornitzailearekin.</li> <li>o Idatzizkoan hornitzaileari eskatzea errotulazio, ohar eta holakoak ele bietan joatea.</li> <li>o Hornitzaileei eskatzea aurrekontuak, fakturak eta antzeko agiriak euskaraz edo ele bietan bidali ditzatela.</li> </ul> </li> </ul>
ZERBITZU KONTRATUA: ENPRESA ESLEIPENDUNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zirrikituak aurkitu euren jardunean ere euskara txertatzeko. Langileen borondatea eta bezeroen eskubideak uztartzen saiatzea. Euskara zerbitzuak behar besteko laguntza eskainiko die ahozkotasanari begira batez ere.</li> </ul>

## 8. UDALTZAINGOA

### EGOERA

Lanpostuak	Hizkuntza derrigortasunak	1HE	2HE	3HE	4HE	Egiaztatuta %	Salbuetsita	Hutsik
48	45	2	32	8			2	

HIZKUNTZA GAITASUNA: Udaltzaingoan 48 langiletik 42k (% 87,5) daukate egiaztatuta dagokien hizkuntza eskakizuna edo altuagoa.

**NABARMENTZEKOA:** Ez dira galdetegiak bete, beraz, ez daukagu daturik. Zalantzarik gabe, aipatzekoa da hizkuntza eskakizuna egiaztatuta duten udaltzainen ehunekoa (%87,5).

Udaltzainen hamarretik ia bederatzik euskaraz badaki ere, herritarrek joera daukate gaztelaniaz egiteko Udaltzaingoaren bulegoan (% 70etik gora gaztelaniaz zuzentzen da udaltzainei, 2018an Euskaraldiaren bueltan egindako neurketen arabera). Hortaz, eragin beharreko arloa dugu honako hau.

\*Lantaldean aldaketa ugari izango dira datozen urteotan, jubilazio eta oposaketa garaia bizi baitute udaltzainek. Hori dela eta, lantaldea egonkortu arte zaila izango da trebakuntza lako ekimenak egitea udaltzainekin.

UDALTZAINGOA	
Helburuak	Ekintzak
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarrei zuzenduriko komunikazio orokorra ele bietan joango da.</li> <li>- Herritarrek euskaraz egindako eskariei euskaraz erantzungo zaie beti, ahoz zein idatziz.</li> <li>- Ahalegin berezia egingo da txantiloak eta dokumentu finkoak errebisatzeko. Euskara zerbitzua arduratuko da gabeziak detektatu eta gero.</li> <li>- Webgunean sartzen diren edukiak bi hizkuntzetan doazela bermatu. Ezarri protokolo bat.</li> <li>- Kontuan izan euskara zerbitzuak dokumentuak itzultzeko ezarritu dituen irizpideak (16. or.)</li> </ul>
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trebatze saioak planteatuko dira euskara lan hizkuntza izatea sustatzeko.</li> <li>- Euskara hutsez egin daitezkeen komunikazioak detektatu eta euskara hutsezko komunikazio bideei ekin. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sail barruko zein sailen arteko komunikazio idatziak.</li> <li>o Erakundeei zuzendutako komunikazio idatziak: Eusko Jaurilaritza, Aldundia,...</li> </ul> </li> </ul>
HARREMANAK HERRITARREKIN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ahozko jardunean -telefonoz, jendaurrean eta kalean-lehenengo hitzak euskaraz egitea, herritarrek jakin dezaten udaltzainekin ere euskaraz egiteko aukera daukatela.</li> </ul>
HIZKUNTZA OHITURETAN ERAGIN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udaltzainen arteko barne-harremanak euskarara bideratzeko saioak egitea aurreikusten da.</li> </ul>

## 9. ORDEZKARI POLITIKOAK

EGOERA: 2019-2023 legegintzaldiko ordezkari politikoetatik %85 dira euskara ulertzeko gai eta gainerako %15a zertxobait ulertzeko gai da. %81, berriz, berba egiteko gai da.

Euskara Planean udaleko langileak baino sartzen ez badira ere, ezinbestekoa da zinegotziek ere jakitea planak zein helburu eta ekintza biltzen dituen. Azken baten, langileek eta ordezkariak norabide berean joan behar dute helburu bakarra indartze aldera: euskararen erabilera sustatzea udal administrazioan. Udal ordezkariak dagokiena da baliabideak jartzea eta euskararen araudia betearaztea aipatutako euskara sustatzeko helburua gauzatze aldera.

Zeharkakotasuna indartze aldera, berebiziko garrantzia du euskara presente egotea udaleko hiru batzordeetan (Antolakuntza, Lurralde eta Herrigintza).

ORDEZKARI POLITIKOAK	
Helburuak	Ekintzak
EUSKARA ZERBITZU HIZKUNTZA	- Euskara, gaztelania bezala, hizkuntza ofiziala da, eta honek esan nahi du euskarak udaleko ekintza guztietan egon behar duela presente.
EUSKARA LAN HIZKUNTZA	- Apurka-apurka bada ere, udal administrazio barruko lana euskaraz egitea lortu behar da.
HIZKUNTZA IRIZPIDEAK	- Euskararen udal araudian jasota daude eta behar beharrezkoa da beraiek betearaztea.
EUSKALDUNTZEA ETA TREBAKUNTZA	- Euskara ez dakiten zinegotzietan euskara ikasi dezaten ahalbidetzea: Udal Euskaltegia, AEK... - Trebakuntza saioak, idatzizkoak zein ahozkoak.
HIZKUNTZA OHITURAK ALDATZEA	- Zinegotzien artean saioak prestatu



## 5. Planaren jarraipena

---

Euskara Planaren jarraipena egiteko **Jarraipen Batzordea** eratuko dugu plangintzaldi berrian. Batzordearen helburu nagusia planean jasotako konpromiso eta helburuen betetze-maila aztertzea eta lan koordinatu egitea da. Euskara Planaren zeharkakotasuna landuko da horrela; plan honen ardura udal osoarena da, eta atalburuak, erakunde autonomoetako zuzendariak eta zinegotziak kudeaketa planaren arduradun sentitu behar dira.

Jarraipen batzordea urtean bi aldiz batuko da (otsailean eta irailean) eta euskara arloko zinegotziak deituko ditu batzarrak. Batzordeko kide izango dira zinegotziak, atalburuak, erakunde autonomoetako arduradunak, euskara teknikaria eta trebatzailea.

Euskara Planarekin lotutako gaiak jorratuko dira batzordean, eta, horrez gain, dokumentu honetan batu barik geratu diren kezka landu ahalko dira, kideek hala gura izanez gero.

Batzarraren aurretik gai zerrenda helaraziko da, eta etxerako lanak zehaztuko dira. Bileraren aurretik, batzuetan norbere departamendu edo erakundearen informazioa batu beharko dute kideek; bilera amaitzerakoan, adostutakoak aurrera eramateko konpromisoak zehaztu beharko ditugu.

Hauexek izan daitezke Jarraipen Batzordean lantzeko gaiak:

- Hizkuntza irizpideak gaurkotzea eta transmititzea: irizpideen lanketa egin, azaldu eta transmisiorako bidea egin. Harrera protokoloaren ingurukoak.
- Harreman hizkuntza neurtzea: Urteroko neurketen irakurketa, emaitzak ditugunean. Hitzaldi eta tailerretako euskarazko eskaintza.
- Herritarrak euskaraz egitera animatzea: ekintzaren bat egin behar bada, horixe diseinatzea.
- Itzulpenetarako irizpideak finkatzea: irizpideak transmititu, eta agiri eta txantilloien berritzea eta euskaratzea koordinatu.
- Ekoizpena sustatzea eta Estilo Liburua egitea: Baliabide informatikoak euskaraz izateko protokoloa transmititu (Informatika sailarekin landu eta gero). Estilo Liburua eratzeko prozesuaz hitz egin.
- Euskara hutsezko komunikazioa sustatzea: Udalarekin euskara hutsean komunikatu gura duten herriko eragileen zerrenda sortu.
- Ahozko harremanetan euskara sustatzea udal barnean: 2020ko Euskaraldia antolatzea. Udalaren parte hartzea nola gauzatu pentsatu, aurretik simulakroren bat egin daiteke.
- Trebakuntza: Trebakuntza premiez hitz egin eta ikastaro luze, labur eta banakakoak planifikatu
- Norberak lekarkeena



## 6. Ekintzen kronograma

### 6.1. Ekintza orokorren kronograma

URTEAK	2019	2020			2021			2022		
EKINTZAK	Iraila - abendua	Urtarrila - martxoa	Apirila - ekaina	Iraila - abendua	Urtarrila - martxoa	Apirila - ekaina	Iraila - abendua	Urtarrila - martxoa	Apirila - ekaina	Iraila - abendua
<b>3. 1. Euskara zerbitzu hizkuntza</b>										
3. 1.1. Hizkuntza irizpideak gaurkotu eta transmititu										
3. 1.2. Herritarren hizkuntza-harremana neurtu										
3. 1.3. Herritarrak animatu										
3.1.4. Itzulpenetarako irizpideak finkatu										
<b>3. 2. Euskara, laneko hizkuntza</b>										
3. 2.1. Estilo liburua										
3. 2.2. Euskara hutsezko komunikazio ekintzak sustatu										
3. 2.3. Ahozko harremanak sustatzeko motibazio ekintzak										
3. 2.4. Trebakuntza saio laburrak, banakako trebatze saioak eta trebatze sasoiak										
3.2.4. Trebakuntza saio luzeak										
Kudeaketa plana - jarraipen batzarrak										

### 6.2. Trebakuntza saioen kronograma

2019	Urtarrila	Otsaila	Martxoa	Apirila	Maiatza	Ekaina	Uztaila	Abuztua	Iraila	Urria	Azaroa	Abendua
Banakako ikastaroak (5)												
Musika eskola												

2020	Urtarrila	Otsaila	Martxoa	Apirila	Maiatza	Ekaina	Uztaila	Abuztua	Iraila	Urria	Azaroa	Abendua
Ikastaro luzea												
Durango Kiroiak												
Udaltzaingoa												
Astarloa+turismo												

2021	Urtarrila	Otsaila	Martxoa	Apirila	Maiatza	Ekaina	Uztaila	Abuztua	Iraila	Urria	Azaroa	Abendua
Bulego teknikoa												
Ekonomia saila												
Gizarte ekintza												

2022	Urtarrila	Otsaila	Martxoa	Apirila	Maiatza	Ekaina	Uztaila	Abuztua	Iraila	Urria	Azaroa	Abendua
Ikastaro luzea												
HAZ												
Erak auton kude												
Erabilera plana												

## 1. ERANSKINA

### EUSKARAREN ERABILERA SUSTATU ETA NORMALIZATZEKO UDAL ARAUDIA (bertsio laburtua)

#### 2. Atalburua: Euskararen Normalizazioa Udal Administrazioan

##### 2.1. Administrazio jarduerak

7. artikulua.- Euskarak Durangoko udal administrazioaren zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza izan behar du ([86/1997 Dekretua](#)). Beraz, administratuei zuzenduriko edo administratuekin lotutako administrazio egintza eta jarduera guztiak euskaraz eskaini eta burutzeko moduan eman behar ditu Durangoko Udalak. Horretarako, beharrezkoak diren baliabide material eta pertsonalak jarriko ditu Udalak.

##### 2.1.1. Udalaren idazkun, errotulazio eta seinaleak

8. artikulua.- Durangoko Udalak era zuzenean edo zeharka kudeatzen dituen sail, departamentu eta bulegoetako idazkunak euskaraz eta gaztelaniaz agertuko dira eta, betiere, euskarari emango zaio lehentasuna [IVAPek](#) proposatzen dituen gomendioei jarraituz. Udaleko zerbitzuetako idazkun, errotulu eta seinaleak esaten denean honakoez dihardugu:

- a) Bulego eta langetako errotuluak eta bestelako adierazleak.
- b) Udalaren orri, inprimaki eta dokumentu guztien idazpuruak.
- c) Gomazko zigiluak, seiluak eta antzekoak.
- d) Udal langileen jantzietan txertatutako idazkun serigrafiazkoak.
- e) Udalaren ibilgailu, garraio eta makineriako idazkunak.

9. artikulua.- Kale, bide, auzo, auzune, mendi, ibai eta erreka izenak, ofizialki, euskaraz idatziko dira, eta halaxe agertuko dira errotulu eta informazio-paneletan.

Horietan guztietan ager daitezkeen [toki izen guztien izen ofizialak](#) udalak berak finkatuko ditu, betiere izenaren jatorrizko hizkuntza eta egungo idazkera-arauak errespetatuz. Alabaina, izen ofizialok ezarri aurretik, udalak irizpena eskatuko dio Euskaltzaindiari, eta Durangoko toponimia aztertzen duen ikerketa jarraituko du.

Halaber, udalerrian egin daitezkeen hirigintza-proiektuen ondorioz, Durangoko Udalak egoitza-gune berriak, kaleak, plazak edo antzekoak izendatu behar baditu, Euskaltzaindiaren onomastika batzordearen diktamena eskatuko du izendapena egin baino lehen.

10. artikulua.- Trafiko seinale, bide eta zeharbideen adierazgarriak eta, oro har, udalak jarritako herri-bideko iragarren guztiak euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, betiere ulergarritasuna eragotzi barik eta nazioarteko araei jaramon eginez. Ele bietan joango direnetan euskarari emango zaio lehentasuna.

11. artikulua.- Euskaraz eta gaztelaniaz antzera idazten diren errotulazio, iragarki eta seinaleak, hala nola, "merkatua/mercado", "autobusa/autobus", "aparkalekua/aparcamiento", "ludoteka/ludoteca", euskaraz idatziko dira.

Euskaraz eta gaztelaniaz antzera samar idatzi ez arren zabalera handia duten hitzak edo piktogramenez baliatuz adierazi daitezkeenak euskaraz joango dira, esaterako, "isilik", "ez erre", "irteera/sarrera", "txakurrik ez", eta antzekoak.

##### 2.1.2. Udal erregistroko agiriak

12. artikulua.- Udaletxera sartzen eta udaletxetik ateratzen diren agiriak jatorriz idatzita dauden hizkuntzan inskribatuko dira udal erregistroan. Agiriak ele bietan idatzita badaude, euskaraz inskribatuko dira.

13. artikulua.- Udal erregistroak egiten dituen ziurtagiriak eta gainerako dokumentuak ele bietan egingo dira, salbu eta eskatzaileak euskaraz egin badu eskaria. Kasu honetan, ziurtagiria euskaraz egingo da.

### 2.1.3. Administratuekiko harremanak

14. artikulua.- Durangoko Udalak honako oinarritzko hizkuntza eskubideak aintzatesten dizkie bere administratuei:

- a) Udalarekin eta haren menpeko edozein erakunderekin euskarazko ahozko eta idatzizko harremanak izateko eskubidea.
- b) Bai udalaren argitalpenak bai udalak egunkari, aldizkari, irrati eta beste edozein komunikabidetan argitara ematen dituen jakinarazpen eta xedapen guztiak euskaraz jasotzeko eskubidea.
- c) Udalaren osoko bilkura eta batzarretan, erakunde autonomoetako gobernu batzordeetan eta enpresa publikoen administrazio kontseiluetan, euskaraz egiteko eskubidea eta konpromisoa.
- d) Udalak edo Erakunde Autonomoek antolatzen, kudeatzen edo bultzatzen dituen ikastaroen %50a, gutxienez, euskaraz izateko eskubidea.
- e) Udalaren menpe dauden udal zerbitzuak zeharka kudeatzen dituzten enpresek euskarazko ahozko eta idatzizko harremanak izateko eskubidea bermatuko dute.
- f) Udalak antolatzen, kudeatzen edo bultzatzen dituen foro eta kontseiluetan euskaraz egiteko eskubidea.

15. artikulua.- Euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira pertsona fisiko zein juridikoentzako berri-emate eta agiri guztiak; hala ere, interesdunek euskaraz edo gaztelaniaz jasotzea hautatzen badute, hala egingo da.

16. artikulua.- Udal administrazioak ontzat hartuko ditu pertsona fisikoengandik eta juridiko pribatuengandik jasotzen dituen euskara edo gaztelania hutsezko berri-emate eta agiri guztiak.

17. artikulua.- Udalak herritarrei bidalitako jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz joango dira. Herritarrak eskaria euskaraz egiten duenean euskaraz erantzun goaio.

### 2.1.4. Instituzio edo erakunde ofizialekiko harremanak

19. artikulua.- Durangoko Udalak dokumentazio guztia hizkuntza ofizial bietan bidaliko die herri-administrazio eta erakunde ofizialei. Erakunde ofizial hauetakoren batek eurekiko komunikazioa euskaraz izatea eskatuko balu, Durangoko Udalak halaxe egingo luke.

Halaber, euskara ofiziala den eremu erakunde ofizialek nahiz administrazio publikoek igorritako dokumentazio gaztelania hutsean jasoko balitz, interesatuari jakinaraziko zaio, hamar eguneko epean, akatsa zuzendu dezala edo dagozkion dokumentuak erantsi ditzala. Hala egiten ez badu, eskaria ez dela kontuan hartuko adieraziko zaio, betiere, herri-administrazioen erregimen juridikoaren eta administrazio-prozedura erkidearen 30/1992 Legearen 71. artikulua ezartzen duena aintzat hartuta.

### 2.1.5. Udalaren ebazpenak eta argitalpenak

20. artikulua.- Udal ebazpen eta argitalpen guztiak ele bietan argitaratuko dira. Esaterako: bandoak, ordenantzak, ebazpen eta erabakiak, iragarkiak, udalaren web orria, aldizkariak, inkestak (ahoz zein idatziz), berri-paperak, gida eta antzeko argitalpenak. Ele bietan egiten diren ebazpen eta argitalpenetan euskarari emango zaio lehentasuna.

### 2.1.6. Udal batzarrak eta aktak

21. artikulua.- Durangoko Udalaren osoko bilkuretan, gobernu batzordearen batzarretan, informazio batzordeetan, erakunde autonomoetako gobernu batzordetan, enpresa publikoen administrazio kontseiluetan eta udal kontseilu eta foroetan, partaideek nahi duten hizkuntza ofiziala erabili ahal izango dute, eta hala jakinaraziko die organoko arduradunak. Behar izatekotan, organo bakoitzak aztertu eta erabakiko du zein bitarteko baliatu hizkuntza dela-eta bileraren funtzionamendua oztopatu ez dadin eta kide guztien adierazpenak modu zehatzean entzun eta jaso daitezten.

22. artikulua.- Durangoko Udalaren osoko bilkura, gobernu batzorde eta informazio batzordeetako deialdiak eta aktak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira. Batzarrotako dokumentazioa euskaraz ere aurkeztuko da, kontuan izanda betiere Udaleko Euskara Planak ezarritako lehentasunak eta epeak administrazio barruko euskararen erabilera sustatzeari dagokionez.

## **2.2. Udal langileen hizkuntza-gaitasuna eta Euskara Plana**

### **2.2.1. Langileen hizkuntza-gaitasuna eta trebakuntza**

23. artikulua.- Durangoko Udalak taxuzko neurriak hartuko ditu bere zerbitzuean lan egiten duten pertsonak euskaraz jarduteko gaitasun egokia lor dezaten. Horretarako, udalak langileen euskalduntzea eta trebakuntza bultzatu eta erraztuko ditu.

Halaber, derrigorrezko hizkuntza eskakizuna ezarrita ez duten langileei, edo/eta euskara maila egokia ez dutenei, aukera eta erraztasunak emango zaizkie euskara ikasi dezaten.

### **2.2.2. Hizkuntz eskakizunak eta derrigorrezko datak**

24. artikulua.- Durangoko udal administrazioko lanpostu bakoitzari hizkuntz eskakizuna esleituko zaio eta, hala badagokio derrigortasun-data ere bai.

### **2.2.3. Udaleko Euskara Plana**

25. artikulua.- Durangoko Udalak euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu eta gauzatu beharko du.

### **2.2.4. Udal langileen kontratazioa**

26. artikulua.- Gizarte mailako ataletan eta atal orokorretan edozein lanpostu sortzean, kontratu mota edozein dela ere, hizkuntza eskakizuna egiaztatu beharko da alde zuzenetik.

27. artikulua.- Atal berezietako lanpostuak betetzerakoan, udalak kasuan-kasuan erabakiko du derrigorrezko hizkuntz eskakizunik ezarri behar den ala ez. Horrela, lanpostuari derrigorrezko hizkuntz eskakizunik ezartzea erabaki ezean, euskara merezimendua izango da hautespen probetan, eta puntuazio osoan 86/1997 Dekretuak ezartzen duen portzentajea izango du, ondoko eran:

1. HE eta 2. HE: %10; 3. HE eta 4. HE: %20

28. artikulua.- Durangoko Udalak, bere Erakunde Autonomoek eta enpresa publikoek aldi baterako langileak kontratatatu behar badituzte azterketa, lan-poltsa edo bestelako sistemaren baten bidez, udaleko lanpostuen zerrendan maila bereko lanpostuei eskatzen zaizkien euskararen ezagutza bera eskatuko zaie aipatutako lanpostu horiek beteko dituztenei.

29. artikulua.- Oposaketa-aldiko froga eta azterketa guztiak euskaraz eta gaztelaniaz egiteko aukera emango zaie hautagai guztiei.

## **3. Atalburua: Euskararen erabilera udalerrian**

30. artikulua.- Durangoko Udalak beharrezko neurri eta bitartekoak jarriko ditu euskararen hedapen demografiko, geografiko eta funtzionala bultzatu eta lortzeko udalerrian.

31. artikulua.- Durangoko euskaldunen gehi ia-euskaldunen kopurua, %73, esanguratsua izanik, esparru ugari lehenetsi behar dira euskararen normalizazioan. Ingurumari horretan, udalak ahaleginak egingo ditu ondoko helburua lortzeko: eguneroko bizimoduan eta gizarte-zerbitzu orotan euskaraz egiteko aukerak ziurtatzea eta areagotzea adin guztietako herritarrei.

32. artikulua.- Durangoko Udalak udalerrian euskara berreskuratu eta normalizatzeko plan estrategikoa diseinatu, onartu eta garatuko du.

33. artikulua.- Durangoko Udalak honako esparru hauetan gauzatuko du bere hizkuntza-politika: familia transmisioa, euskalduntze-prestakuntza, irakaskuntza, administrazioa, lan mundua, aisia, kirola, kulturgintza, komunikabideak eta teknologia berriak.

34. artikulua.- Durangoko Udalak, euskara sailaren bitartez, dirulaguntza-deialdiak esleituko ditu euskararen sustapenaren inguruko zenbait alorretan, esaterako: euskara sustatzeko ekimenetarako, euskara darabilten aldizkarietarako, errotuluak eta web orriak euskaraz jartzeko eta euskalduntze-alfabetatze bekak banatzeko.

35. artikulua.- Durangoko Udalak, hala deritzon, diru-laguntza nominatiboak esleituko ditu euskararen sustapenaren inguruan. Diru-laguntza hauek lankidetzak-hitzarmenaren formulapean egingo dira.

36. artikulua.- Durangoko Udaleko sail ezberdinek deituriko diru-laguntza deialdien onuradunek, ezinbestez, euskara edo euskara eta gaztelania erabili beharko dute argitaratzen dituzten iragarki, ohar, jakinarazpen eta holakoetan. Betebehar hau jakinarazi eta jaso egingo da diru-laguntza deialdiak edo/eta lankidetzak-hitzarmenak egiten direnean.

37. artikulua.- Diru-laguntza deialdietako balorazio-irizpideetan puntu osagarriak esleituko zaizkie euskaraz burutuko diren jardura eta programei.

38. artikulua.- Durangoko Udalaren eta bere erakunde autonomoen sail guztiek euskara-irizpidea hartuko dute kontuan dena delako plangintza, egitarau eta ekimenak prestatzerako orduan. Kultura, gazteria, hezkuntza, gizarte ekintza, berdintasuna, immigrazioa eta kirol arloek euskaraz ere eskainiko dituzte tailer, ikastaro, hitzaldi eta holakoak. Era berean, ekintza iragartzen denean argi eta garbi adierazi behar da berau zein hizkuntzatan egingo den.

39. artikulua.- Udal instalazioak erabili edota udal diru-laguntzak jasotzen dituzten elkarte eta entitateek euskara erabili beharko dute ekimena iragartzeko erabiliko dituzten euskarrietan, sare sozialetan eta baita ahozko komunikazioetan ere.

40. artikulua.- Herri-lurra edo/eta udal instalazioak erabiltzeko baimena eskatzen duten instituzio zein enpresa pribatu eta norbanakoek, euskara edo euskara eta gaztelania erabiliko dituzte jardura iragartzeko orduan eta baita berau burutuko dutenean ere. Hortaz, megafonia, sarrerak, eskuko programak, ekitaldiaren aurkezpena eta gainerako euskarri guztiak, sare sozialak barne, ahoz zein idatziz, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz joan beharko dira.

Ezinbesteko baldintza hau esleipena egin edo baimena ematerakoan jakinaraziko zaio eskatzaileari.

41. artikulua.- Durangoko Udalaren, erakunde autonomoen eta enpresa publikoen kontratazio-organoen nahitaez sartuko dituzte administrazio kontratuak karatuletan eta berariazko klausula administratiboaren pleguetan kontratuak burutzean bete behar diren [kontratazio-irizpideak](#).

Hizkuntza biak erabiltzea kontratua gauzatzeko baldintzetako bat da eta, bete ezik, kontratu honetako edozein klausula ez betetzeak oro har dakartzan ondorio berberak izango ditu.

42. artikulua.- Durangoko Udalak herriko kultur, kirol, aisialdi eta gainontzeko elkarten euskararen erabilera indartzeko, laguntza tekniko eskainiko die udaleko euskara zerbitzuaren bitartez.

43. artikulua.- Durango Udalak, euskara sailaren bitartez, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko zerbitzu publikoa jarriko du martxan. Herritarrek egindako kexa, iradokizun edo proposamenei hamabost eguneko epean erantzun die Udalak.

#### **4. Atalburua: Xedapen gehigarriak**

Lehenengoa.- Udal ebazpen guztiek eta udaleko organo edo sail ezberdinek abian jarriko dituzten egitasmoek araudi honetan jasotako aginduak errespetatu beharko dituzte.

Euskara arloko kargudun politikoak euskararen araudia indarrean jarri dela jakinaraziko die udaleko sail eta zerbitzu guztiei eta, halaber, araudiaren xedapenei buruzko argibideak emango dizkie eta hizkuntza-normalizazioa aintzat hartzearen garrantzia ere helaraziko die.



**5. Atalburua: Xedapen indargabetzailea**

Lehenengoa.- Indargabetuta geratzen dira araudi honek xedatutakoarekin bat ez datozen maila bereko edo txikiagoko xedapen eta erabaki guztiak.

**6. Atalburua: Azken xedapena**

Lehenengoa.- Araudi hau indarrean jartzen den unetik bertatik Durangoko Udalak eskumena izango du xedapenok ezarri eta garatze aldera beharrezkoak diren arau, erabaki edo egitarau bereziak agindu eta sustatzeko.



## 1. ERANSKINA

### ADMINISTRAZIO-KONTRATUETAN BETE BEHARREKO IRIZPIDEAK

Berriazko klausula administratiboen pleguko karatulan jaso beharrekoa:

"Kontratu honek nahitaez bete behar du hizkuntza-ofizialtasun bikoitzaren araubidea, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 6. artikuluan ezarria eta Euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legean eta hori garatzen duten arauetan erregulatua.

Hizkuntza biak erabiltzea kontratua gauzatzeko baldintzetako bat da eta, bete ezik, kontratu honetako edozein klausula ez betetzeak oro har dakartzan ondorio berberak izango ditu."

Berriazko klausula administratiboen pleguetako klausulak:

#### **Obra-kontratuetan**

KLAUSULA HAU SARTUKO DA:

"Errotuluak, oharrak, seinaleak eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira".

UDALAREKIKO HARREMANAK:

Ahoz, ahal denean, euskara erabiliko da.

Idatziz, euskara eta gaztelania erabiliko dira, salbu eta igorleak eta hartzaileak euskara hutsean egitea erabakitzen badute.

#### **Herri-lanen emakidetan**

KLAUSULA HAU SARTUKO DA:

"Errotuluak, oharrak, seinaleak eta gainerako komunikazio orokorrak euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira".

UDALAREKIKO HARREMANAK:

Ahoz, ahal denean, euskara erabiliko da.

Idatziz, euskara eta gaztelania erabiliko dira, salbu eta igorleak eta hartzaileak euskara hutsean egitea erabakitzen badute.

#### **Hornidura kontratuetan**

KLAUSULA HAU SARTUKO DA:

"Enpresa esleipendunak hizkuntza bietan eskainiko ditu erabilera-eskuliburuak eta kontratuaren xede diren ondasun eta produktuei buruzko dokumentazioa, softwareetako testuak barne."

UDALAREKIKO HARREMANAK:

Ahoz, ahal denean, euskara erabiliko da.

Idatziz, euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira, salbu eta igorleak eta hartzaileak euskara hutsean egitea erabakitzen badute.

### **Aholkularitza eta asistentzia kontratuetan eta zerbitzu kontratuetan**

KLAUSULA HAU SARTUKO DA:

"Kontratuaren xede diren azterlan, txosten, proiektu edo bestelako lanak hizkuntza ofizial bietan egingo dira, softwareetako testuak barne."

UDALAREKIKO HARREMANAK:

Ahoz, ahal denean, euskara erabiliko da.

Idatziz, euskara eta gaztelania erabiliko dira, salbu eta igorleak eta hartzaileak euskara hutsean egitea erabakitzen badute.

### **Zerbitzu publikoak kudeatzeko kontratuetan eta zerbitzuak ematea edo hirugarrenekin harremanetan jartzea eskatzen duten administrazio-kontratu berezietan**

KLAUSULA HAU SARTUKO DA:

"Esleipendunek euskara eta gaztelania erabiliko dituzte errotuluetan, megafonia bidezko komunikazioetan, erabiltzeko jarraibideetan, etiketetan eta ekoiztako produktuen bilgarrietan, baita eskaintzen dituzten zerbitzuak emateko sortzen diren dokumentuetan ere."

UDALAREKIKO HARREMANAK:

Ahoz, ahal denean, euskara erabiliko da.

Idatziz, euskara eta gaztelania erabiliko dira, salbu eta igorleak eta hartzaileak euskara hutsean egitea erabakitzen badute.

### **Kontratu mistoetan**

Xedearen araberako klausulak sartuko dira, bateratzeak eskatzen dituen egokitzapenak eginda.

### **Kontratu mota guztietan**

Euskara Sailak eskumena izango du hizkuntza-baldintzak zenbateraino bete diren ebaluatzeko. Ebaluaketan, hizkuntzaren zuntasuna eta komunikazioaren aldetik prestazioak izan duen kalitatea ere aztertu ahal izango dira. Horretarako, Euskara Sailak ebaluazio-lanerako behar duen informazio eta dokumentazio guztia kontsultatu ahal izango du.