

2018

-

2022

# EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA

## ZARAUZKO UDALA

2018-2022 PLANGINTZALDIA



ZARAUZKO UDALA



UDALERRI  
EUSKALDUNEN  
MANKOMUNITATEA

## AURKIBIDEA

1. SARRERA.....	4
2. EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANAREN TESTUINGURUA.....	5
3. METODOLOGIA ETA PROZEDURA.....	9
4. DIAGNOSTIKOA.....	10

### LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

### BIGARREN ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak
4. Pertsonen kudeaketa
5. Kanpo harremanak
6. Kudeaketa sistema

### AMIA MATRIZEA

5. ERABILERA PLANAREN HELBURU ESTRATEGIKOAK.....	45
6. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK 2018-2022.....	48

### LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia
2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

### BIGARREN ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak
4. Pertsonen kudeaketa
5. Kanpo harremanak
6. Kudeaketa sistema



**7. ADMINISTRAZIO ATALEN SAILKAPENA.....60**

## 1. SARRERA

---

Txosten honetan jaso dugu Zarauzko Udalaren Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana. Dokumentuaren helburua da erakustea euskarazko jardunak zer toki duen udal honetan, eta hura hobetzeko zer pauso eman behar diren. Horrez gain, UEMAREN irizpideak jasotzen dira bertan, haiek izango baitira erreferentzia ibilbide guztian. 2018ko abenduaren 27an onartu da plana, Zarauzko Udalaren ohiko osoko bilkuran.

2018-2022 artean izango du balioa txosten honek, eta urtez urte kudeaketa plan bat egingo zaio, eskuartean duzun plan honetan zehaztutako helburuak betetzeko ekintzak definitzeko.

Zarauzko Euskara Departamentuak prestatu du plana UEMAREN jarraibideak kontuan hartuta, eta horretarako udal langileen eta ordezkarien parte-hartzea ere izan du. Udal langile eta ordezkari guztiei zuzendutako plana da, behin plana osoko bilkuratik pasatuta, denek bete beharko dituztelako bertan jasotzen diren irizpideak.

## 2. EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANAREN TESTUINGURUA

---

EAEko **Euskararen Erabilpena Arauzkotzeko Oinarrizko Legeak**, azaroaren 24ko 10/1982 zenbakidunak, herritarren hizkuntza eskubideak aitortu eta herri aginteek hizkuntzaren alorrean dituzten betebeharrak ezartzen ditu.

Legearen 14. atalak herritarrei administrazioarekiko harremanetan aitortutako hizkuntza eskubideak bermatzeko, administrazioaren zerbitzupeko pertsonala arian-arian euskalduntzea aurreikusten du, eta baita administrazioetako plantilletan bi hizkuntza ofizialak jakitea derrigorrezkoa duten lanpostuak finkatu beharra ere.

Euskal Autonomia Erkidegoko **Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legearen** V. titulua eta hau garatzeko Eusko Jurlaritzak herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko onartutako erregelamenduzko arauak euskararen ofizialtasunak funtzio publikoaren eremuan izan beharreko isla ez ezik herri administrazioetako euskararen erabileraren normalizazioa prozesuaren oinarri ere badira.

Horri loturiko lehen plangintzaldian (1990-1995) euskal herri administrazioetako euskararen erabileraren normalizazio prozesuak izan zuen helburu nagusia administrazioaren giza bitartekoak arian-arian euskaraz ere jarduteko gaitzea izan zen.

Horrez gain, Euskal Herriaren berezko hizkuntza sustatzeko asmoz, Udala partaide den **Udalerrri Euskaldunen Mankomunitateak** (UEMA), berriz, bere jardunbidea arautzen duten estatutuetan dio bere helburu orokorra dela, besteak beste, udal partaideen administrazioetako barne jardueran eta udalerrietako arlo guztietan euskararen erabilera ahalbidetzea eta bermatzea.

Horiek horrela, UEMAk euskararen erabilera normalizatzeko plangintza abiatzea erabaki zuen 1995ean udal partaideen jarduera eremuan, eta lehen azterketak egin zituen hurrengo urtean.



Bigarren plangintzaldia araupetzen duen Euskal Autonomia Erkidegoko **86/1997 Dekretuak**<sup>1</sup>, apirilaren 15ekoak, elementu berriak erantsi zizkien lehenengo plangintzaldiko arauai.

Izan ere, lehen plangintzaldian aurrerapauso nabarmenak eman ziren euskarazko hizkuntza gaitasuna zuten langileen kopuruan. Bigarren plangintzalditik aurrera, administrazioaren baitan euskarazko erabilera areagotzeko ardura eta, hori lortzeko, neurri osagarriak hartu beharra ageri da.

Horrela, 86/1997 dekretuak euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu beharra ezarri die euskal herri administrazio guztiei. Gainera, plan horiek jaso beharreko gutxieneko osagaiak adierazten dira aipatu dekretuaren 18. atalean.

Euskara planaren **helburu nagusia** da Udalean euskararen erabilera indartzea eta areagotzea, bai zerbitzu hizkuntza bai lan hizkuntza modura, euskararen erabilera bermatu eta herritarren hizkuntza eskubideei erantzun ahal izateko.

Herritarrek eskubidea dute Udalarekin izaten dituzten harremanetan hizkuntza ofizial batean zein bestean ahoz zein idatziz aritzeko; edozein hizkuntza ofizialetan erantzuna jasotzeko; eta herritar gisa, hizkuntza ofizial batean edo bestean aske aritzeko udal bizitzaren eremu guztietan, bai eta harreman edo egintza publiko eta pribatuetan ere.

Udalak bermatu egingo ditu eskubide horiek, eta ez du inor baztertuko erabiltzen duen edo erabili nahi duen hizkuntzarengatik. Udalak hizkuntza politika integratzailea bultzatuko du, herritar guztien parte hartzea eta elkarbizitza bermatzeko bitartekoak jarritz.

Euskara plan honen **helburu estrategikoek** helburu nagusia lortzeko landu beharreko ildo nagusiak markatuko dituzte:

1. Herritarrekiko harremanetan **euskara zerbitzu hizkuntza** izan dadin bermatzea, beti ere herritarren hizkuntza eskubideak errespetatuz.
2. Euskara beste **administrazioekiko harremanetako** hizkuntza izan dadin bermatzea.

---

<sup>1</sup>Dekretuak indarrean jarraitzen du eta VI. Plangintzaldiak 2018ko urtarrilaren 1etik 2022ko abenduaren 31 arte iraungo du



### 3. Euskara **administrazio barneko lan hizkuntza** izan dadin bermatzea.

Helburu horiek lortzeko, Zarauzko Udalak indarrean izan du V. plangintzaldiko 2013-2017 epealdirako erabilera plana. Epeak Jaurlaritzako Hizkuntz Politikarako Sailburuordetzak ezartzen ditu. Plana plangintzaldiko lehenengo urtean onartu behar zen (hau da, 2013an), eta Zarauzko Udalak 2013ko abenduaren 18an onartu zuen Osoko Bilkuran. 2018an VI. plangintzaldia hasi da, eta 2022ko abenduaren 31 arte iraungo du.

7

VI. plangintzaldirako Eusko Jaurlaritzak hainbat gidalerro zehaztu ditu, arlo hauetan jauzi kualitatiboak emateko:

- Hizkuntza eskakizunak
- Borondatetik haragoko hizkuntza politika
- Berriazko hizkuntza prestakuntza eta trebakuntza
- Euskarazko komunikazioak
- Ahozkotasuna
- Itzulpen politika
- Dokumentuen estandarizazioa
- Kalitatezko komunikazioa
- Komunikazio digitala
- Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak
- Langile eta ordezkari politiko etorri berrientzako protokoloa
- Prestakuntza orokorra
- Kontratazio irizpideak



ZARAUZKO UDALA



UDALERRI  
EUSKALDUNEN  
MANKOMUNITATEA

Horrenbestez, Udalaren erabilera plan honetan gidalerro horiek lehentasunezkoak izango dira.



### 3. METODOLOGIA ETA PROZEDURA

---

VI. plangintzaldian Udalak bere egingo dituen neurri orokorrak zehazteko, ezinbestekoa da egungo egoera zein den jakitea; hau da, Udalaren hizkuntza erabileraren diagnostikoa egitea.

Diagnostikoa egiteko, **Bikain deialdiaren autodiagnostikoan eta Siadecoren diagnostiko ereduan** oinarritu gara. Diagnostikoa osatzeko, neurketa berezi batzuk ere egin ditugu erregistroan eta itzulpen zerbitzuan.

Udalaren egoera ezagutzeko, elkarrizketak egin dizkiegu departamentuburuei eta estrategikoak diren beste hainbat udal langileri, eta haiek sortutako dokumentazioa ere behatu dugu. Hogei langile elkarrizketatu ditugu: hain zuzen ere, ondorengo departamentuetako buru guztiak eta zenbait langile: Idazkaritza; Kontu-hartzailletza; Diruzaintza; Gizarte Zerbitzuak; Kultura Zerbitzuak; Udal Liburutegia; Hezkuntza; Udaltzaingoa; Gazteria; Hirigintza eta Ingurumena; Partaidetza eta Agenda21; Parekidetasuna; Kirola; Turismoa, Ekitaldiak eta Jaiak; Herritarren Arreta Zerbitzua; Giza Baliabideak eta Zarautz-Lur S.A. udal sozietatea.

Udalaren egoera horretatik abiatuta, plangintzaldi amaierarako lortu nahi diren helburu estrategikoak eta aurrerantzean Udalak bere egingo dituen neurri orokorrak zehaztu ditugu **Hizketa aplikazioaren bidez**. Horrekin bat, erabilera planaren barruan sartzen diren udal langileak zein diren zehaztu dugu.

Erabilera plana Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzara bidali dugu, osoko bilkurara eraman aurretik behar duen aldeko txostena jaso dezan.

Erabilera plana osoko bilkurak onartuko du eta plan honen jarraipenaren ardura izango duen Jarraipen batzordea eratu eta batzordeko kideak izendatuko ditu Udalak.

## 4. DIAGNOSTIKOA

### LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

#### 1. Erakundearen irudia

10

#### Egoeraren analisia

##### 1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

###### 1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Udaletxeko eta gainerako eraikin publikoetako (Sanz Enea, kiroldegia, Udaltzaingoa...) hizkuntza-paisaiari dagokionez, errotulu gehienak euskara hutsez daude; batzuetan ordutegiak eta azalpen-oharrak ele bitan jarrita daude, euskara lehenetsita.

Zigordia 33 kalean dagoen eraikinean azkena jarritako zenbait barne-errotulu ele bitan jarri dituzte (Gizarte Zerbitzuak, Parekidetasuna...)

Kalean jartzen diren bide-seinaleak ahal den guztietan euskaraz jartzen dira piktogramekin, eta hori ezinezkoa denean, euskaraz eta gaztelaniaz jartzen dira, beti ere euskara ondo lehenetsita.

Udal ibilgailuek euskaraz dituzte errotuluak. Udaltzainen arropetan ere euskarazko testuak daude, baina udaltzain batzuen arteko ahozko harremana gaztelaniaz da nagusiki, baita kalean lanean dabiltzanean ere (aurrez aurre, talki bidez...), eta hori ere Udalaren irudiaren parte da.

Herritarren Arreta Zerbitzuko (HAZ) langileen arteko hizkuntza euskara da.

Igogailu publikoetako mezuak euskaraz eta gaztelaniaz ematen dira, hurrenkera horretan.

Telefonoko kontestagailuaren mezuak ere bietara ematen dira, lehendabizi euskaraz.

Herrian seinale, panel edo bestelako euskarri finkoak jarri behar dituztenean Euskara Departamentuan kontsulta egiten dute zenbait Departamentuk, euskara ondo lehenesteko lanketa egiteko, baina beste zenbait Departamentuk ez dute jokabide hori barneratuta, eta hainbat euskarritan euskara ez da behar beste lehenesten.

Udalak kontratatutako zerbitzu eta obretan hizkuntza-irizpideak jartzen dira, baina gero ez zaie jarraipen zuzenik egiten. Obretan, adibidez, lehen bileratik bertatik ematen zaie hizkuntza-paisaia bete beharreko irizpideen berri kontratu-hartzaileei, baina gero ez da hizkuntzaren inguruko ikuskapen propiorik egiten. Erabiltzen duten hizkuntza paisaia elebiduna da nagusiki, baina oraindik ere ikusten dira tarteka seinaleak gaztelaniaz. Bestalde, ele bietan daudenak nahikoa elebitasun orekatuan idatzita egoten dira, eta zenbaitek, gainera, gaztelania lehenesten dute euskararen aurretik.

## 1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

### 1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak

Turismoko gidaliburuak hizkuntza batean baino gehiagotan argitaratzen dira normalean, eta euskara ez den beste hizkuntzaren batean dauden argitalpenetan euskarari erreferentzia egiten zaio. Testu horietan espresuki aipatzen da, besteak beste, Zarauzko hizkuntza propioa euskara dela eta Zarautzen kalean bizi-bizi entzuten dela. (Salbuespena: jatetxeen gida eta ostatuen gida; azkeneko berrikuntzekin desagertu egin da euskarari egiten zitzaion aipamena).

Kartel, eskuorri eta bestelako argitalpenei dagokienez, batzuk euskara hutsean argitaratzen dira eta beste batzuk ele bitan. Hartzaile multzo euskaldunari begirakoak (gazteak, ikastetxeak, euskaraz funtzionatzen duten elkarteak...) euskaraz dira nagusiki. Ele bitan daudenetan, bestalde, euskara lehenetsita ageri ohi da bai grafia ilunagoaz baliatuta, bai kokapenari dagokionez (gaztelaniazkoaren aurretik ipinita). Orokorrean, ordea, nahikoa elebitasun orekatuan prestatzen dira argitalpen horiek.

Zenbait Departamentuk oso barneratuta dute euskara ondo lehenesteko jarraibidea, eta zerbait argitaratu behar dutenean, Euskara Departamentuan egiten dute kontsulta. Azken urteetan aurrerapausoak eman ditugu zentzu horretan. Beste zenbait Departamentuk aldiz, oso tarteka bidaltzen dizkigute kartelak eta gainerako idatziak argitaratu aurretik edo askotan diseinua erabat itxita dagoenean.

Hilabeteko agenda, udako agenda eta Aste Santuetako programa ele bitan argitaratzen dira.

Zarauzko Udalak ez du publizitate asko kontratatzen, baina *Hitza* egunkarian eta Erlo telebistan egin ohi dutena euskaraz da, eta *Diario Vasco* eta *Noticias de Gipuzkoa* egunkarietan argitaratzen dena gaztelaniaz orokorrean.

Horretaz gain, Turismo Departamentuak bere publizitatearen %90 inguru Frantzian egiten du, eta orain arte dena frantsesez. Orain Iparraldean egiten duen publizitatean euskarari tokia egiten hasi dira, eta, bestalde, frantses egunkarietan egiten dituzten publierreportajeetan ere hizkuntzaren gaineko aipamena egiten hasi dira.

Kiroldegiko pistako, Asti kirolguneko eta igerilekuko publizitate-panel batzuk gaztelaniaz daude. Astiko kirolguneko eta kiroldegiko pistako publizitate paneletaz ZKE arduratzen da, eta igerilekuko publizitateaz Balea elkarteak.

Herriko lursailetan urbanizazio berriak eraiki nahi dituzten enpresa sustatzaileei ez zaie hizkuntza-irizpiderik ezarri publizitate-panelak jartzeko, eta Salberdingo panel bat euskaraz eta bestea nagusiki gaztelaniaz dago.

Jaietako egitarauai dagokienez, euskara ondo lehenesteko lanketa egin da hainbat Jai Batzorderekin. 2018. urtean euskaraz izan dira honako egitarauak: Azken Portuko festak, Iñurritzako Jai Batzordearen egitaraua (sanpelaioak), Danda-ren egitaraua (sanpelaioak), Elkano auzoko San Pedro jaiak. Ele bitan, euskara ondo lehenetsita: Santa Marinako jaiak. Elebitasun nahiko orekatuan: Vista Alegreko jaiak, Itxasmendiko jaiak, Zelai-Ondoko jaiak.

### 1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak

Udaleko teknikari eta zinegotziek parte hartzen duten bilera, ekitaldi edo aurkezpenak euskaraz edo ele bitan euskara lehenetsita egiten ditu Udalak. Parte hartze prozesuetan, esaterako, auzoz auzo egin dituzten aurkezpen-bileretan (aurrekontuei buruzko aurkezpen bilerak, Azken Portu Goiko igogailuaren aurkezpen-bilera...), ezberdin jokatu izan dute auzoaren arabera: batzuetan erabat euskaraz; beste batzuetan nagusiki euskaraz, erdarazko laburpenarekin; eta besteren batean, bilera bat euskaraz eta bestea gaztelaniaz.

Haur eta gazteentzako ikuskizunak euskaraz antolatzen dira. (Kuadrilla Eguna, jaiak, liburutegia erakusteko bisita gidatuak herriko ikastetxeetako ikasleentzat, Gaztelekuan eta ludotekan antolatutakoak...)

Beste ekitaldi askotan euskarak presentzia handia du (Euskal Jaiak, Euskal Kosta krosa, Zarauzko triatloia...), baina hizkuntzari dagokionez badira hobetu beharrekoak ere: Erdi Aroko azoka, zenbait surf txapelketa...

Hitzaldiak eta ikastaroak antolatzekoan Departamentuek oro har oso kontuan hartzen dute euskara, eta, esaterako, kiroldegiko ikastaro gehienak, Prebentzio Departamentukoak... euskaraz dira; hala ere, badira gaztelaniaz egiten direnak: etorkinentzako berariaz antolatutakoak, Jabetza Eskolako eta Indarkeria Matxistari buruzko Jardunaldietako ikastaro eta hitzaldi batzuk, Mugibil, kiroldegiko yoga eta pilates ikastaroak...

Horretaz gain, hainbat ekitalditarako baimenak ere ematen ditu Udalak, eta jarduera horietan hizkuntza-irizpideak txertatzen dira gehienetan. Ez dira, ordea, beti betetzen: Udalez kanpoko elkarteek Gaztelekuan eta kiroldegian antolatzen dituzten hitzaldietan, Siroko surf txapelketa, Hondarkayakek urriaren 12an hondartzan antolatutakoa...

Sanz Eneako erakusketak aurkezterakoan, artistaren hizkuntza-gaitasunaren arabera egiten dute: artistak baldin badaki ele bitan, eta beste batzuetan gaztelaniaz.

Kalerkin hainbat ikuskizun atzerritik datoz, eta euskara ez den hizkuntzak erabiltzen dituzte.

Aurten arte Il Circo Italiano etorri izan da urtero, eta ikuskizuna nagusiki gaztelaniaz izaten zen, baina euskarari lekua egiteko ahaleginetan azken urtean euskarazko aurkezlea jarri zuten. Aurten Gure Zirkua etorri da lehenengoz, eta erabat euskaraz izan da ikuskizuna.

Beste erakundeetatik (Ihobe, Ecoembes, Osasun Saila) eginda datozen zenbait kanpaina elebitasun erabat orekatuan jaso ditugu, eta horietako batzuek, gainera, gaztelaniari euskarari baino lehentasun handiagoa eman diote.

### 1.3. Ingurune digitala

#### 1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia

Zarauzko Udalaren webgune nagusia euskaraz eta gaztelaniaz dago, eta eduki guztiak bi hizkuntzatan daude, salbuespenak salbuespen.

Kultura Departamentuaren webgunea ere bi hizkuntzatan dago.

Turismo Departamentuaren webgunea lau hizkuntzatan dago.

.eus domeinua du Zarauzko Udalak, baita langileen helbide elektronikoetan ere.

Facebooken eta Twiterren ele bitan zabaltzen dituzte mezuak oro har: lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz. Euskara, Kultura eta Prebentzioko Departamentuen Facebookak euskaraz dira nagusiki.

Webgunea berritzen gabiltzan honetan, turismoko atalean hizkuntzaren gaineko atal bat sartuko dute, hartzailearen hizkuntza perfilaren arabera mezu desberdina emanaz.

Gazteria Departamentuak blog bat du, eta, nagusiki euskaraz bada ere, gazteentzako hainbat informazio eta albiste elebitan ematen dituzte.

Inmigratioko blog hauek itxita daude dagoeneko, ez dituzte elikatzen:

<http://migrazioa.blogspot.com.es>

<http://migracionesydiversidad.blogspot.com.es/>

Prebentzioko Departamentuaren blogean euskara da nagusi.

Parekidetasunak bi blog ditu: bat euskarazkoa eta bestea gaztelaniazkoa, eta informazio guztia bi hizkuntzatan dute. Facebook-en beraiek sortzen duten guztia bi hizkuntzatan sortzen dute. Batzuetan, ordea, besteek sortutako albisteak ere partekatzen dituzte (batez ere Emakunde-renak), eta mezu horietako batzuk gaztelaniaz zabaltzen dituzte.

Partaidetza eta Agenda21 Departamentua eraztun berde-urdirari buruzko webgunea prestatzen dabil, eta bi kanal izango ditu: bat euskaraz eta bestea gaztelaniaz.

Herritarrentzako zerbitzu telematikoak prestatzen ari da Udala. Ele bietan egongo da, eta agirien bina bertsio eskainiko ditu: euskarazkoa eta ele bitakoa.

15

1. ERAKUNDEAREN IRUDIA	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele bitan
<b>ERROTULAZIOA ETA IKUS-ENTZUNEZKOAK (E)</b>	% 90	% 10
<b>ARGITALPENAK, IRAGARKIAK, PUBLIZITATE KANPAINAK, PRENTSA OHARRAK ETA PAPER GAUZAK (E)</b>	% 30	% 60
<b>JENDAURREKO EKITALDIAK (S)</b>	%81	
<b>HERRITARREI BEGIRA ANTOLATUTAKO IKASTARO ETA JARDUERAK (E)</b>	% 60	%20
<b>WEBGUNE ETA SARE SOZIALEN EDUKIA (E)</b>	% 10	% 90

(E) Estimazioa

(S) Siadecoren galdetegiarekin jasotako datua

(N) Neurketa berezia

## 2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak

16

### Egoeraren analisia

#### 2.1. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

##### 2.1.1. Idatzizko harremanak

Euskaraz egiten diren eskaerei euskaraz erantzuten die Udalak, eta gaztelaniaz egiten direnei ele bietan.

Inprimakiei dagokienez, Udalak bi eredu ditu: batetik, euskara hutsezkoa (eta lehenengo hauxe eskaintzen zaie herritarrei) eta bestetik, ele bitakoa, euskara lehenetsita duena (erdaldunei eskaintzen zaie).

Zerbikat-en dauden eredu guztiak euskaraz eta ele bietan daude. Jokabide orokorra hori da, baina badira salbuespenak ere, eta batzuetan automatikoki elebietako inprimakiak eskaintzen dira inertziaz.

Udala saiatzen da egiten dituen komunikazio masiboetan hartzailearen hizkuntza kontuan hartzen, baina herritarren hizkuntza hautua kudeatzeko sistemarik ez du. (Parekidetasunak Departamentuko erabiltzaileen datu-base bat du, eta haien hizkuntza hautua errespetatuz euskaraz edo ele bitan egiten dituzte komunikazioak).

Erroldatzera datozen herritarrei galdetzen zaie Udalarekiko harremanak zer hizkuntzatan nahi dituzten, baina une honetan hizkuntza-hautuaren datua ez dago denontzat eskuragarri, ezta espedienteen kudeaketarako aplikazioarekin lotuta ere.



Herritarrentzako komunikazio orokorrak nagusiki ele bitan prestatzen dira, nahiko elebitasun orekatuan.

Hartzaile talde euskaldunekiko harremanak (haurrak eta gazteak, herriko kirol eta kultur taldeak...) euskaraz egiten dira, eta Departamentu askoren harremanak euskara hutsean dira nagusiki. (Kultura, Gazteria, Hezkuntza, Euskara, Jaiak...)

IZFEren bidez elektronikoki ateratzen diren errolda-agiriak ele bitan ateratzen dira defektuz.

Isunak euskaraz jartzen dira. Salaketak salatzaileak nahi duen hizkuntzan; euskaraz gehiago gaztelaniaz baino.

Emailaz diren komunikazioetan, euskarazko mezuei euskaraz erantzuten zaie, baina gaztelaniazko mezuei oro har gaztelaniaz.

Datu orokorrak atalaren amaieran jasota daude, baina hara osagarri batzuk:

Iturria: Siadecoren galdetegia	Euskaraz	Ele bitan
<b>HERRITARREK AURKEZTUTAKO IDATZIAK</b>	% 45,8	% 7,4

Bestetik, sarrera eta irteera erregistroak aztertuta, honako datuak atera ditugu:

Iturria: Neurketa berezia	Euskaraz	Ele bitan
<b>HERRITARREK AURKEZTUTAKO IDATZIAK</b>	% 26,6	% 27,5
<b>HERRITARREI BIDLITAKO IDATZIAK</b>	% 44,31	% 54,76

## 2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

18

### 2.2.1. Harrera

Lehen hitza euskaraz egiten da, bai aurrez aurre eta bai telefonoz. Udal langileek guztiz barneratuta dute honakoa edo antzekoa esatea: “Zarauzko Udala. Egun on!” Zarauzko Udalaren kontestagailuak euskaraz eta gaztelaniaz egiten du, hurrenkera horretan.

Salbuespenak lirateke aurrez aurreko harremanetan herritar erdaldun ezagunei egindako harrera, euskaraz ez dakitela jakinekoa denean.

### 2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak

Udalak euskaraz egiten du harrera, eta ondorengo elkarrizketan ere euskara erabiltzen du euskaraz jarraitzen duten herritarrekin.

Herritarrekin eta herriko elkarte eta entitateekin egiten diren bilerak ere euskaraz dira nagusiki: Udal Eskola Kontseilua, ekitaldiak eta jarduerak antolatzeko koordinazio bilerak, Berdintasun Kontseiluko bilerak, Hezkidetza Foroa, Hirigintza Plangintzako Aholku Batzordea...

### 2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Udalera euskaraz doazen herritarrei zerbitzua euskaraz ematen die Udalak sistematikoki.

2. BEZEROEKIKO EDO HERRITARREKIKO HARREMANAK	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele bitan
IDATZIZKO HARREMANAK <sup>2</sup> (S)	% 48,6	% 48,7
EUSKARAZKO ESKAERARI EUSKARAZ EMANDAKO ERANTZUNAK (S)	% 91,3	%5,2
HARRERA (S, telefonoz)	% 98,4	
AHOZKO HARREMANAK TELEFONOZ, ONLINE ETA AURREZ AURRE (S, aurrez aurre)	% 73	
EUSKARAZKO ESKAERARI EUSKARAZ EMANDAKO ERANTZUNAK (S)	% 98,1	

(S) Siadecoren galdetegiarekin jasotako datua

<sup>2</sup> Udalak herritarrei BIDLITAKO agirien ehunekoak jarri ditugu hemen (Siadecoren galdetegietan langileek aitortutakoak). JASOTAKO agirien ehunekoak egoeraren analisisan azalduta daude.

## BIGARREN ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

---

### 3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

20

#### 3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

Ageriko elementuei dagokienez (egutegiak, horma irudiak...) euskaraz daude nagusiki, eta batzuk ele bitan. Kafe makinako testuak euskaraz daude, baina bestelako mezuak gaztelaniaz. Fotokopiagailu-inprimagailuak gaztelaniaz daude.

Espedienteen karpetak euskaraz daude, eta Intranetekoak ere bai nagusiki; baita langileek beraiek jarritako bestelako oharrak ere. (Langileen Atarian zintzilikatzen direnak...)

#### 3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

##### 3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresna

Posta elektronikoaren eta Langileen Atariaren bidez egiten da, euskaraz.

##### 3.2.2. Lan-bileretako idatziak

TGBko aktak eta plenoko aktak bietara egiten dira: euskaraz eta gaztelaniaz, akten liburuan bietara jasotzen direlako, eta plenoko aktak, gainera, webgunean zintzilikatzen direlako.

Dekretuak hartzailearen arabera euskaraz edo ele bitan egiten dira, eta halaxe jasotzen dira dekretuen liburuan: batzuk euskara hutsez eta besteak ele bitan.

Gobernu Ordezkaritzara ele bitan bidaltzen dira akta horiek; dekretuak euskaraz edo ele bitan, dauden bezala.

##### 3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Barne prozedurako dokumentuak euskaraz sortzen dira nagusiki, baina oraindik ere nahikoa esanguratsua da gaztelaniaz sortzen diren txostenen kopurua.

Udaltzaingoan eguneroko txostenak, udaltzainburuak egiten dituen eguneroko jarraibideak... euskaraz dira. Istripu-txostenak, berriz, erdiak euskaraz eta erdiak

gaztelaniaz gutxi gorabehera. Istripuak eta argiketak konplexuak badira edo epaitegian bukatzeko aukera badute, nagusiki gaztelaniaz egiten dituzte.

Euskaraz sortzen diren hainbat dokumentu itzuli egin behar izaten dira espedientea osatzeko; adibidez, udalaz kanpoko kudeatzaileak (aseguru-etxeek...) euskaraz ez dakielako.

Herrilan Departamentuan gaztelaniaz egiten dira kontratazio deialdietako balorazio txosten asko, adibidez, B Kartazalari dagozkionak. Enpresek gaztelaniaz aurkezten dituzte beren proposamenak, eta, teknikariei euskaraz lan egiteak ahalegin berezia eskatzen die, txosten luzeak izaten direlako eta enpresen proposamenetako eskaintzei egiten dietelako erreferentzia. C kartazalari dagozkion balorazio txostenak, aldiz, euskaraz egiten dituzte nagusiki, horiek txosten motzagoak eta errepikakorrakoak izaten direlako.

Hirigintzan nagusiki euskaraz lan egiten dute, eta euskaraz sortzen dituzte dokumentuak. Hartzailerean eskariz itzuli behar direnean, beraiek itzultzen dituzte edo itzultzaileei bidaltzen diete itzultzeko.

### 3.3. Ahozko Komunikazio bertikala eta horizontala

#### 3.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak

Barruko lan-bilerak euskaraz egiten dira nagusiki, nahiz eta zenbait langilek gaztelaniarako joera erakutsi. Langileek aitortutako datuen arabera, lan bileretako ahozko harremanen %94,7 euskaraz dira.

#### 3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak

Erakunde barruko telefonozko harremanak euskaraz dira oro har.

#### 3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak

Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak euskaraz dira oro har. Halere, zenbaitetan gaztelaniarako joera antzematen da, eta batzuetan albokoak ere gaztelaniara eramaten dituzte inertziaz.

### 3.4. Baliabide informatikoak

#### 3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua

Langileek aitortutako datuen arabera, euskarazko programak eta aplikazio informatikoak (Outlook, Office etab.) instalatuta dituzten lanpostuak %90 dira.

Turismoko langileek euskaraz dituzte biltegiko programa eta okupazioko programa, Itourbask-eko programa; Gizarte Zerbitzuetako aplikazio bereziak euskaraz eta gaztelaniaz eskaintzen dizkiete, eta langileek oro har euskaraz erabiltzen dituzte (Gizartenet, Extranet, Balora); Gazterian Salto Sistem euskaraz dute (lehen gaztelaniaz zegoen); Kontratazioan kontratatzailearen perfila eta kontratuen plataforma euskaraz dituzte; kiroldegiko aplikazio guztiak ele bitan kontratatu dituzte... Aitzitik, Udalaren inbentarioaren programa gaztelaniaz dago, eta liburutegian erabiltzen duten Asic-s programa ere bai. HAZeko makinaren pantaila gehienak euskaratuta daude eta gaztelaniaz geratzen direnak ezin dira aldatu, Madrilgo aplikazio batera egiten duelako lotura. Bideo aktak egiteko aplikazioa ere gaztelaniaz dago. Aurrekontuen IZFEko aplikazioa euskaraz eta gaztelaniaz dago, eta aukera eskaintzen du txostenak euskaraz, gaztelaniaz edo ele bitan sortzeko. Kontuhartzaitzako datuak Gipuzkoatariko Gunea zerbitzuaren bidez bidaltzen dituzte GFARA, eta aplikazioa euskaraz edo gaztelaniaz dago. Udaltzaingoan Eurocop aplikazioa gaztelaniaz da, baina txostenak euskaraz sortzen dituzte bertan. Autocad gaztelaniaz dago.

Langileen Ataria euskaraz eta gaztelaniaz eskaintzen da, baina euskarazko kanala txukuntzeko dago hizkuntzaren zuzentasunari dagokionez, eta, gainera, askotan gaztelaniazko bertsiora aldatzen da automatikoki.

#### 3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera

Langileek aitortutako datuen arabera, langileen %72,4ek euskarazko bertsioak erabiltzen dituzte.

Zenbait langilek, halere, gaztelaniaz instalatuta dituzte aplikazio horiek. IZFEko aplikazioak (Sareko...), esaterako, bietara eskaintzen dira, baina batzuek diote zaila egiten zaiela euskarazko kodeekin lan egitea, eta horregatik dutela gaztelaniazko bertsioa instalatuta.

3. BARNE KOMUNIKAZIOA ETA LAN TRESNAK	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele bitan
LANARI LOTUTAKO HIZKUNTZA PAISAIA (E)	% 80	% 10
INFORMAZIORAKO EDOTA KOMUNIKAZIORAKO TRESNAK (E)	% 100	% 0
LAN BILERETAKO IDATZIAK (S)	% 91	% 6,7
ERAKUNDEAREN BARNE HARREMANETARAKO IDATZIAK (S)	% 92	% 6,9
ERAKUNDEAREN BARRUKO LAN BILERETAKO AHOZKOAK (S)	% 94,7	
ERAKUNDEAREN BARRUKO TELEFONOZKO HARREMANAK (E)	% 75	
ERAKUNDEAREN BARRUKO AURREZ AURREKO HARREMANAK (S)	% 91	
EUSKARAZKO BERTSIOEN INSTALAZIO KOPURUA (E)	% 90	
EUSKARAZKO BERTSIOEN ERABILERA (S)	% 72,4	

(E) Estimazioa

(S) Siadecoren galdetegiarekin jasotako datua

(N) Neurketa berezia

## 4. Pertsonen kudeaketa

### 4.1. Pertsonen kudeaketa

#### 4.1.1. Pertsonen kudeaketa

Baimenak, oporrak eta bestelako eskaerak egiteko Langileen Ataria erabiltzen da Zarauzko Udalean, eta, euskaraz eta gaztelaniaz dago. Euskarazko bertsioak, dena den, akats asko ditu eta hizkuntzari dagokionez zuzentzeko dago; gainera, askotan euskarazko kanala aukeratuta edukiagatik, gaztelaniaz erakusten ditu atal asko. Nominak ere bertatik inprimatzen dira, eta euskaraz daude. Nominak egiteko aplikazio bat ere badago, eta ele bitan da; aplikazio hartako datuak pasatzen dira Langileen Atarira.

Langileentzako jakinarazpenak eta informazio interesgarria (egutegiak, prestakuntza plana, arauak...) euskara hutsez zintzilikatzen dituzte Giza Baliabideetako langileek.

Izendapen proposamenak eta postuaz jabetzeko aktak euskaraz bideratzen dira.

Errenta aitorpenerako 10T agiriak ere euskaraz prestatzen dira.

Langile berriei harrera egiteko, Udalaren hizkuntza-irizpideen gaineko informazio-orri bat banatzen zaie Giza Baliabideen Departamentutik.

Udako udaltzain berriei Zarauzko egoera soziolinguistikoari eta Udalaren hizkuntza-irizpideei buruzko harrera-saio bat eskaintzen diegu lehen egunean bertan Euskara Departamentuko langileek.

### 4.2 Laneko prestakuntza

#### 4.2.1. Laneko prestakuntza

Azkena Udalean antolatu diren prestakuntza orokorrei dagokienez, batzuk euskaraz izan dira (berdintasun ordenantzaren ingurukoa eta Euskaraldiari buruzkoa) eta besteak gaztelaniaz (39-2015 Legeari buruzkoa eta kudeaketa ekonomiko finantziarioari buruzkoa).



Horretaz gain, udal langileek kanpoko erakundeek antolatutako ikastaroetan parte hartzen dute. Egindako ikastaroen zerrenda badugu, baina hizkuntzaren datua ez da jasotzen. Halere, IVAPek 2018ko prestakuntza planean sartutako ikastaroak kontuan hartzen baditugu, eta hizkuntza prestakuntzari dagozkionak kontatu gabe, ikastaroen %79 gaztelaniaz eskaintzen du oraindik ere. Hizkuntza prestakuntzari dagokionez, 4 gaztelaniaz eskaini dituzte eta 94 euskaraz, eta beste 24 atzerriko hizkuntzetan.

Kiroldegiko monitoreek ere euskaraz jasotzen dituzte Eusko Jaurlaritzak antolatutako ikastaroak, IKASFITen bidez; azkena legionelari buruzko ikastaroa gaztelaniaz jaso du langile batek, baina hori zerbait puntuala izan da; Kirol Egokituko Federazioaren ikastaroa euskaraz jaso dute.

Udaltzainek Arkauten jasotako prestakuntza gaztelaniaz izan da.

Horretaz gain, 2018-2019 ikasturtean 6 langile dabilta udal euskaltegiko talde normaletan (3 langile 4. HE prestatzen, 2 langile 3. HE prestatzen eta bat A2A1 mailan); beste 5 langilek trebakuntza jasotzen dute bi astetik behin eta turismoko lan-taldeari 2019ko otsail aldera euskaraz trebatzeko 12 orduko ikastaro bat ematea aurreikusi dugu.

2017-2018 ikasturtean ere 26 langile aritu ziren euskaltegiko ikastaroren bat egiten edo trebakuntza jasotzen, eta tartean atestatueta 7 udaltzaini trebakuntza eskaini genion.

2016-2017 ikasturtean, berriz, 5 langile aritu ziren euskaltegiko euskara ikastaroak egiten, eta beste 19 langilek trebakuntza jaso zuten, tartean atestatueta udaltzain guztiek.

Atestatueta udaltzaini trebakuntza eskaintzearen ondorioz, euskarazko sorkuntzak gora egin du, baina atestatueta udaltzain asko bitartekoak dira eta mugikortasun handia dago. Hizkuntza trebakuntza jaso zuten udaltzain horietako batzuk dagoeneko ez daude atestatueta udaltzain gisa lanean.

2015-2016 ikasturtean 55 udal langilek “Administrazio idazkiak I: bilera-akta, iragarkia eta txostena” ikastaroa jaso zuten. Horretaz gain, beste 12 langile ere ibili ziren udal euskaltegiko ikastaroetan edo trebakuntza jasotzen.

#### 4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

Prestakuntzarako araudia landua du Udalak, eta ikastaro bakoitzaren aurretik langileak fitxa bat bete behar izaten du. Eskabide hori euskaraz bakarrik dago, baina bertan ez da ikastaroaren hizkuntza zehazten, eta, beraz, ezin dugu jakin zehazki langileek zer hizkuntzatan jaso dituzten ikastaro horiek eta horregatik egin dugu estimazio bat.

Arkauteko ikastaroak gaztelaniaz badira ere, ikastaro horien kudeaketa (ikastaroei buruzko informazioa...) ele bitan da orain, lehen ez bezala. Lehen gaztelaniaz zen.

26

4.PERTSONEN KUDEAKETA	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele biz
PERTSONEN KUDEAKETA (E)	% 80	% 20
LANEKO PRESTAKUNTZA (E)	%30	
IKASTAROEN KUDEAKETA (E)	% 85	% 15

(E) Estimazioa

(S) Siadecoren galdetegiarekin jasotako datua

(N) Neurketa berezia

## 5. Kanpo harremanak

### 5.1. Administrazioa

#### 5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

UEMAk adostuta dauka Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Jaurlaritzarekin idatzizko harremana euskara hutsez izango dela hori eskatu duten UEMAko udalekin, eta Zarauzko Udalak eskaera eginda dauka. Sail jakin batzuekin betetzen da (Gipuzkoako Ogasuna, Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza...), baina beste askok agiriak ele bitan bidaltzen jarraitzen dute.

Puntu honen amaierako taulan BIDLITAKO datuak jarri ditugu, Udalak horietan zuzenean eragiteko modua duelako. Hala ere, eskura ditugu JASOTAKOAK ere. Horiek bidalitakoak baino kaxkarragoak dira euskararen erabilerari dagokionez:

Iturria: Siadecoren galdetegia	Euskaraz	Ele bitan
<b>ADMINISTRATIOETATIK JASOTAKO IDATZIAK</b>	% 36,6	% 54,9

Bestetik, sarrera eta irteera erregistroak aztertuta, datu hauek jaso ditugu:

Iturria: Neurketa berezia	Euskaraz	Ele bitan
<b>ADMINISTRATIOETATIK JASOTAKO IDATZIAK</b>	%37,2	% 54,3
<b>ADMINISTRATIOETARA BIDLITAKO IDATZIAK</b>	% 74,9	% 23,3

Epaitegira gehienbat ele bitan bidaltzen da, eta euskara hutsez bidali izan denetan, dokumentazioa ele bitan bidaltzeko eskaera zehatza egin izan digute. Gobernu Ordezkaritzara elebitan bidaltzen dira TGBko eta plenoko aktak, eta Espainiako

Gobernuaren mendeko Itsasertzen Zuzendaritzara ere ele bitan edo gaztelaniaz bidaltzen dira dokumentuak. Epaitegietatik ofizioak ele bitan iristen dira, baina sententziak gaztelaniaz.

### 5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

Zarauzko Udaleko langileek euskaraz hitz egiten dute gehienbat beste udaletako, Aldundiko eta Eusko Jaurlaritzako langileekin; halere, tarteka topatzen dituzte euskaraz gaitasun nahikorik ez duten langileak. Dena dela, azken urteetan egoera aldatzen ari da; belaunaldi gazteagoak euskaldunak dira kasurik gehienetan. Aldundiko langileekin gehiago egiten da euskaraz Jaurlaritzakoekin baino.

## 5.2. Erakunde pribatuak: bezeroak (pertsone juridikoak), finantza-entitateak, produktu-eta zerbitzu-hornitzaileak...

### 5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak

Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak ele bitan izaten dira askotan. Salbuespenak salbuespen, Udalak egiten dituen kontratu guztietan txertatzen dira hizkuntza-irizpideak gaur egun, eta zerbitzua euskaraz eskaintzeko hainbat baldintza ezartzeaz gain, Udalarekiko komunikazioa euskaraz izan dadin hainbat baldintza ere ezartzen zaizkie. Obra kontratuetan azken baldintza hau ez da beti betetzen, solaskide euskaldunak aurkitzeko zailtasunak dituztelako.

2013-2017 epealdian kontratu eskaintza gehienetan zehaztu dira hizkuntza baldintzak. 2018. urtean, esaterako, kontratu ireki guztietan txertatu ditugu Hlak, 25 kontratutan guztira. Kontratazioko teknikariak oso barneratuta du gaia, eta baita oro har gainerako langileek ere.

Udalarekin lan egiten duten hainbat enpresarekin euskara hutsez da harremana, batez ere, zerbitzua nagusiki euskaraz eskaintzen duten horiekin: kiroldegia kudeatzen duen

enpresarekin (BPXport), Gaztelekua eta ludoteka kudeatzen dituen enpresarekin (Kabia), ikastetxeetan zerbitzu eskaintzen dutenekin (Emun)...

Udaleko langileen osasun zaintzaz arduratzen den enpresak (IMQ) ere osasun azterketen txostenak euskaraz jasotzeko aukera ematen du.

Kutxabank eta Laboralkutxa entitateekin ere euskaraz da harreman gehiena (entitate horietara bidaltzen diren ordainketa-aginduak euskaraz dira). 2016. urtean, gainera, UEMAK hitzarmen bat sinatu zuen entitate horiekin, euskarazko harremanak sendotzeko.

Orain urte batzuk Udalak kanpaina bat jarri zuen martxan Udalarentzat lan egiten zuten enpresek fakturak, albaranak... euskaraz aurkez zitzaten, eta horren ondorioz, gora egin du euskarazko fakturen kopuruak. Gaur egun, halere, askok elektronikoki aurkezten dituzte fakturak, eta Gipuzkoako Foru Aldundiko Ogasun Departamentuaren eredia ele bitan da.

Obra eta eraikuntza arloa, udaletik kanpora, oso eremu erdalduna dira, eta langile euskaldunek ere, adin batetik gora behintzat, ez dute euskaraz idazteko ohiturarik. Obrako akta gehienak gaztelaniaz idazten dira. Giro erdaldun horrek udal teknikarien lana erdalduntzen du, edo behintzat zaildu egiten du beren lana euskaraz egitea.

### 5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak

Kontratuetan sartzten diren hizkuntza-irizpideen bidez euskarazko solaskidea eskatzen zaie enpresei, eta ahal den guztietan euskaraz egiteko jarraibidea dute langileek.

Alde horretatik, hobekuntzak izan dira erakunde pribatuekiko ahozko harremanetan, baina oraindik ere zenbait arlotan, batez ere, kostatzen da solaskide euskaldunak aurkitzea, hala nola, obra arloan.

Merkataritzako bilerak nagusiki gaztelaniaz egiten dira, zenbait parte hartzailek ez dakitelako euskaraz.

### 5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab.

#### 5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak

Herriko elkarte eta eragileekin euskaraz aritzen da nagusiki Udala: kirol eta kultur elkarteak, auzo elkarteak...

Notariotzarako dokumentu gehienak ele bietan idazten dira. Zenbait dokumentu, ordea, gaztelania hutsez bidaltzen dira (birpartzelazioa, esaterako), jabetza-erregistroan gaztelaniaz inskribatzen direlako.

#### 5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak

Nagusiki euskaraz egiten dute udal langileek.

5. KANPO HARREMANAK	HEDADURA	
	Euskaraz	Ele bitan
ADMINISTRAZIOEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK <sup>3</sup> (S)	% 79,3	% 20,1
ADMINISTRAZIOEKIKO AHOZKO HARREMANAK (S)	% 90	
ERAKUNDE PRIBATUEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK (S)	% 65,1	% 24
ERAKUNDE PRIBATUEKIKO AHOZKO HARREMANAK (S)	% 77,1	
BESTE ENTITATEEKIKO IDATZIZKO HARREMANAK (E)	% 70	% 15
BESTE ENTITATEEKIKO AHOZKO HARREMANAK (E)	% 80	

(E) Estimazioa

(S) Siadecoren galdetegiarekin jasotako datua

(N) Neurketa berezia

<sup>3</sup> Udalak beste administrazioetara BIDLITAKO agirien ehunekoak jarri ditugu hemen eta beheko lerroetan, erakunde pribatuetaoetan. Beste entitateen datuak elkarrizketetatik atera dira.

## 6. Kudeaketa sistema

### 6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea

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

31

Zarauzko Udalak indarrean izan du 2013-2017 epealdirako erabilera plana. Epeak Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak ezartzen ditu. Plana plangintzaldiko lehenengo urtean onartu behar zen (hau da, 2013an), eta Zarauzko Udalak 2013ko abenduren 18an onartu zuen Osoko Bilkuran. Plan hori 2013an egindako diagnostikoan dago oinarrituta. Planarekin batera, Jaurlaritzaren txosten bat ere onartu behar izaten da. Jaurlaritzaren txosten horrek adierazi behar du Zarauzko Udalak planean jasotako guztiak legea betetzen duela. Aurretik, euskara teknikariek planaren edukien azalpenak eman zizkieten udal langileei eta zinegotziei.

Legealdiaren hasieran, Euskara Departamentuak eta UEMAk elkarlanean zinegotzientzako saio batzuk antolatu genituen, planaren eta UEMAREN berri emateko (irizpideak, etab.). 2017ko martxoan, gobernuko taldeak eskatuta, “Zarautz: lider eta eredu” saioa eskaini genien gobernuko zinegotzi guztiei.

Planeko helburuetatik urtez urte lantzeko helburuak hautatzen dira, eta horiek kudeaketa plan batean jasotzen dira. Kudeaketa plan horren jarraipena euskara teknikariek eta Euskara zinegotziak egiten dute dagokion Departamentuburuekin batera, UEMAKO teknikariaren laguntzarekin. Euskarri fisikoak hauek dira: erabilera plana (irizpideak bertan daude), erabilera plana egiteko aintzat hartu zen diagnostikoa, urtez urteko kudeaketa planak eta urtez urteko helburuei lotutako jarraipen fitxak.

Udalak zehaztuta dauka hizkuntza politika, eta txertatuta ditu hizkuntza irizpideak udal jarduera gehienetan. Udalaren aginte organoetan aintzat hartzen dute udal jarduerak

hizkuntza erabileran eragin dezakeen, eta, oro har, irizpideak behar bezala betetzen eta betearazteko ahalegina egiten dute.

2016. urtean aldaketak izan ziren udalaren barne-funtzionamenduan, eta Udala 3 arlo nagusitan banatu zen, udal departamentu bakoitza arlo horietako batean sartuz: herritarrak, lurraldea eta antolamendua. Lehen arloz arlo egiten ziren batzordeak desagertu egin ziren, eta arlo horietako bakoitzean Koordinazio Taldeak elkartzen hasi ziren astero. Herritarren Arloko Koordinazio Taldean 13 Departamentuk osatzen dute: Euskara; Euskaltegia; Gazteria; Gizarte Zerbitzuak; Turismoa, Ekitaldia eta Jaiak; Hezkuntza; Kirola; Kultura; Liburutegia; Parekidetasuna; Partaidetza eta Agenda21; Udaltzaingoa eta Mugikortasuna. Herritarren Arloko Koordinazio Taldearen koordinatzaile Euskarako arduraduna izendatu zuen Udalak eta arduradun politikoa Euskarako zinegotzia; eta Zuzendaritza Taldean parte hartzen dute biek. Beraz, euskarari buruzko gaiak zuzenean aztertzen dira 2 foro horietan.

6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak Erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzailearen bat, etab.).

2013-2017 plangintzaldian Jarraipen Batzorde bat osatu zen, baina ez da elkartu aurreikusitako maiztasunarekin, goian aipatutako antolaketa-aldaketak medio. Erabaki batzuk euskara zinegotziarekin batera hartu dira, eta beste batzuetarako alkatearen oniritzia eskatu da. Zenbait gai onartu aurretik Zuzendaritza taldean eta koordinazio taldean aztertu dira.

Euskara Departamentuak jarrera irekia agertu du ikerketa eta metodologia berriekiko, eta euskararen arloan sortu diren lan-talde gehienetan parte hartu du. Horren adibide dira Gipuzkoako Foru Aldundiaren prestakuntza saioetan parte hartzea, Udaltop jardunaldietan parte hartzea, BIKAIN ziurtagiria egiaztatzeke ebaluatzaile aritu izana,



UEMATik sortutako bi lan-taldeetan parte hartzea (diskurtsoaren ingurukoa bata eta turismoaren ingurukoa bestea), Gipuzkoako Foru Aldundiaren Udal-ekin programaren barnean lidergotzaren inguruko lan-taldean parte hartzea...

Adierazleak	Datua	Oharrak
Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egitea (E)	% 60	Jarraipen Batzordea ez da planean zehaztutako maiztasunarekin elkartu, eta beste era batera kudeatu dira jarduerak.
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze maila (E)	% 80	Udal langileek euskara txertatuta dute eguneroko lanean, eta zalantzak edo gabeziak dituztenean Euskara Departamentuarekin harremanetan jarri ohi dira.
Euskara sortze hizkuntza (S)	% 82,2	Euskara da sortze hizkuntza nagusia, baina lege aldaketekin batera ereduak goitik behera aldatu dira eta batzuetan gaztelaniara jotzen da legeria gaztelaniaz sortzen delako.
Dokumentuen estandarizazioa (E)	% 80	Udalean egiten diren tramiteak eta erabiltzen diren agiriak berrikusten ari da Zarauzko Udala, eta euskaraz izan da abiapuntua. Bi bertsio eskainiko dira: euskarazkoa eta ele bitakoa.

(E) Estimazioa

(S) Siadecoren galdetegiarekin jasotako datua

## 6.2. Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

### 6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa

Udalaren jarduera guztietarako hizkuntza irizpideak zehaztuta daude. Erabilera planean jasota egoteaz gain, horren berri ematen zaie zinegotzietei kargua hartu berrian, eta udal langileei aldian behin.

Hizkuntza-irizpideen ezagutza handia dela antzeman dugu langileei pasatako galdetegietan eta zerbitziburuekin izandako elkarrizketetan. Erakundearen hizkuntza irizpideen ezagutza %96,7koa da galdetegiaren arabera.

Halere, ez da beti behar beste lehenesten euskara, eta euskara ondo lehenesteko lanketa horretan eredu argigarriak emateko beharra antzeman dugu.

Udalak oro har hizkuntza irizpideak txertatzen ditu kontratuetan, baimenak ematerakoan (Jai Batzordeen baimenetan, udalaz kanpoko jarduera eta ekitaldien baimenetan, obra baimenetan...), diru-laguntzak esleitzerakoan... eta adostutako baldintzak betetzen ez direnean Udalak arduradunei zuzenean eskatzen die akatsak zuzentzeko. Dena dela, hizkuntza-irizpideen jarraipena hobetu beharra daukagu.

Kontratuen eskaintzan txertatzen diren hizkuntza-irizpideetan zehaztutako hizkuntza-gaitasunik egiaztatu ez duten langileei hizkuntza-probak egiten dizkiegu Euskara Departamentuan: hondartzako kintinak, kiroldegiko monitorea...

Kontratazio arloan, Kontratuazain izeneko aplikazioa prest dugu kontratuen jarraipen/kontrola egiteko, eta besteak beste hizkuntza-irizpideen jarraipena egitea ere erraztuko du. Hizkuntzaren kudeaketaren ardura gainerako Departamentuetara zabaltzen ere lagunduko du. Kontratuen Lege Berriak Kontratuazainen ezarpena atzeratu du, baina datorren Plangintzaldirako lehentasuna izango da.

Kirol arloan, hizkuntza-irizpideak ezarri dira errugbiguneko tabernaren lagapen kontratuan, kirol elkarteei esleitzen zaizkien diru-laguntzetan, kiroldegiko jardueraz kanpoko ez-ohiko jardueraren bat kiroldegian egiteko baimena ematerakoan... Batzuetan zehatzago eta besteetan orokorrago.

Kiroldegiko zerbitzua kudeatzeko enpresa kontratatzeke pleguetan Hlak txertatu dira. Langileek eman beharreko zerbitzuaren arabera, derrigorrezko hizkuntza-gaitasun bat eskatu zaie kiroldegiko langileei. Subrogazio kasuetan, berriz, langileek eskatutako

hizkuntza-gaitasuna bete ez duten kasuetan, kontratatutako enpresak prestakuntza-plan bat aurkeztuko du langile horiek ahalik eta azkarren zerbitzua euskaraz eskaintzeko eta, kiroldegian euskararen erabilera indartzeko eta sustatzeko neurriak jasoko dituen.

Surf eskolen araudian, hau da, Zarauzko hondartzan uretako jarduerak egiteko araudian ere hizkuntza-irizpideak txertatu dira, baina hizkuntza-irizpide horiek berraztertu beharra dago, euskara erabiltzea baloratu egiten delako eta ez delako betebeharr gisa jartzen.

Gazteria Departamentuan euskaraz antolatzen dituzte jarduerak, eta hizkuntza-irizpideak ezartzen dituzte diru-laguntzetan; baina Gaztelekua erabiltzeko baimenak esleitzerakoan ez dira beti hizkuntza-irizpideak betetzen, bertan egiten diren hainbat hitzaldi, ezkaratzetako bilera... gaztelaniaz egiten direlako. Alde horretatik, Gaztelekuko erabiltzaileak euskaldunak eta gazteak direla kontuan hartuta, eta ESEPen ezarritako helburuekin bat eginez, Gaztelekua euskararen arnagune edo gune babestu izendatzeko beharra ikusten dugu. Horrek esan nahi du hirugarrenek Gaztelekuan antolatzen dituzten jarduerak euskaraz izan beharko direla, bai jarduera bera, baita horri buruzko komunikazioa ere.

Parekidetasun arloan, Kultura arloan eta Gizarte Zerbitzuen arloan eskaintzen diren diru-laguntzetan ere hizkuntza-irizpideak txertatzen dira, baina ez da hizkuntza-irizpideen betetze-mailaren gaineko jarraipenik egiten sistematikoki, eta zenbait elkarteri hizkuntza-betebeharren berri eman eta lanketa zuzena egiteko beharra ikusi da.

Gizarte-zerbitzuen arloko jarduerak egiten dituzten elkarteentzako diru-laguntzak emateko oinarri berezietan hizkuntza-irizpideak sartuta daude, baina deialdian ez dago ezer jasota. Deialdian ere sartu beharra ikusi dugu, elkarteek irakurtzen dutena hori izaten delako normalean eta hizkuntzaren gaia barneratu dezaten.

HAZen establezimendu berriak zabaltzeko baimen-eskaera egiten duten herritarrei Euskara Departamentuaren zerbitzuen berri jasotzen duen katalogoa banatzen zaie.

Halere, dezente dira oraindik Euskara Departamentuaren eskaintzaren berri ez duten herritarrak (diru-laguntzak, itzulpen zerbitzua, arloz arlokako hiztegiak...).

Bestalde, bide-publikoan aritzen diren musikarien eta gainerako jardueren baimenetan ez da hizkuntza-irizpiderik ezartzen.

2018. urtean elkarte batek udal intereseko izendatzeko eskaera egin du, eta izendapen horretan ere hizkuntza-irizpideak txertatu ditugu: “Elkarte bat udal intereseko izendatzeko, elkarteak euskaraz edo ele bitan gauzatu beharko du bere jarduera, eta ele bitan gauzatzen duenean, euskara lehenetsi beharko du. Baldintza hau aztertzerakoan, bereziki hartuko ditugu kontuan jarduera bera, jardueraren publizitatea eta memoria gauzatzeko erabilitako hizkuntza.”

Hirigintza eta Herrilan Departamentuetan hizkuntza-irizpideak ezartzen dituzte obra-baimen, bide publikoa okupatzeko baimenetan, kontratu... gehienetan, eta, bestek beste, Udalarekiko harremanetarako solaskidea euskalduna izatea eskatzen da, baina baldintza hau ez da beti betetzen. Horretaz gain, gero jendaurrean jarriko den dokumentazioa ele bitan eskatzen dute, hala nola, memoria eta planoak. Hornitzaileek euskaraz aurkezten dituzten dokumentuak itzulpenak izaten dira normalean, eta dokumentu horien kalitatea hala-holakoa izaten da askotan.

Terraza eta mahaien erabilera baimenetan ez da hizkuntza-irizpiderik ezartzen.

Hirigintza eta Herrilaneke Udal Departamentuek ahalegin handia egin dute euskara lan hizkuntza-bihurtzeko, baina udaletik kanpo, obren edo eraikuntzaren arloa oso eremu erdalduna da, eta horrek ahalegin berezi bat eskatzen die teknikariei euskaraz lan egiteko.

Itzulpen zerbitzuan 2018. urtean, urtarriletik irailera, egindako itzulpenen noranzkoa aztertu da, eta nahiko orekatua da euskaratik gaztelaniara eta gaztelaniatik euskarara egindako itzulpenen kopurua. Halere, esanguratsua da euskarazko zuzenketen kopurua, Itzulpen Zerbitzuaren lanaren heren bat gutxi gorabehera:

	ES-EU		EU-ES		ZUZ	
Urtarrila	122	42.828	62	15.564	68	12.001
Otsaila	57	17.959	65	15.835	92	10.057
Martxoa	85	12.693	53	10.769	119	26.808
Apirila	61	16.882	106	28.845	113	39.938
Maiatza	175	43.302	99	20.778	170	47.717
Ekaina	69	15.753	119	30.383	81	18.847
Uztaila	83	21.828	129	31.321	23	5.104
Abuztua	64	13.459	66	14.273	61	14.871
Iraila	49	15.831	70	16.478	27	5.790
Urria	106	29.521	136	34.169	150	31.984
Azaroa						
Abendua						
<b>Guztira</b>	<b>871</b>	<b>230056</b>	<b>905</b>	<b>218415</b>	<b>904</b>	<b>213117</b>

Adierazleak	Datua	Oharrak
Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideen betetze maila (E)	% 75	Euskaraz egin daitezkeen zenbait kontu ele bitan egiten dira batzuetan, inertziak edo. Langileek Siadecoren galdetegian aitortutako betetze maila handiagoa da (% 98,3)
Erakundearen hizkuntza irizpideen ezagutza (S)	% 96,7	Premia antzeman dugu langile eta zinegotziei eskura irizpideen bertsio laburrago eta argiago bat emateko, erakundearen adibideekin hornitua.

(E) Estimazioa

(S) Siadecoren galdetegiarekin jasotako datua

## 6.3. Pertsonak: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

### 6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne-sustapena

Udal lanpostu guztiek hizkuntza-eskakizuna eta, hala dagokionean, derrigortasun data dituzte ezarrita. Beraz, ezin da langilerik hasi lanean Zarauzko Udalean ez badu lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna.

Azken urteetan Zarauzko Udalean sartu diren langile berri guztiek egiaztatu dute dagokien hizkuntza-eskakizuna.

Langile kopururik handiena Udaltzaingorako kontratatu da: aldi baterako ordezkapenak, udako errefortzuak... eta langile berri guztiek egiaztatu dute 2. hizkuntza-eskakizuna. Giza Baliabideetatik eskaera berezia egin izan dute udaltzain berri horiek 2. hizkuntza-eskakizuna dutenak izan zitezten. Halere, 2. hizkuntza eskakizuna izateak ez du beti bermatzen zerbitzua euskaraz eskaintzeko gaitasun nahikoa izatea, eta Udalak hainbat kexa jaso izan ditu herritarren aldetik.

Udaltzainen kontratazioa Arkautetik bideratu da deialdi bateratuaren bidez, eta deialdian 2. Hizkuntza-eskakizuna eskatu zitzaien hautagaiei.

Udaltzaingoan hainbat ordezkapen egin gabe geratu dira deialdi bateratuaren bidez osatu zen zerrendan ez zegoelako 2. HE egiaztatutako hautagairik, eta, ondorioz, ez zituztelako betetzen udaltzain lanpostuak betetzeko baldintzak.

Udalak derrigorrezko 4. hizkuntza-eskakizuna ezarri dio herritarren segurtasuneko ofizial arduradun lanpostuari, eta 3. hizkuntza-eskakizuna Udaltzaingoko ofizialordeari.

Plangintzaldi honetan hainbat langile jubilatatu egin dira eta datorrenean beste hainbat jubilatzeaz daude. Estrategikoa izango da datozen langile berriek Udalaren hizkuntza-politika ondo barneratzea, oraingoari eutsi eta euskararen normalizazioan aurrerapausoak emateko.

Azken legealdi honetan zinegotzien hizkuntza-gaitasunak ere hobera egin du: zinegotzi guztiak direlako euskaraz hitz egiteko gai bat izan ezik, eta zinegotzi horrek ere baduelako euskara ulertzeko gaitasuna.

### 6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea

2017. urtean, Gobernuko taldeak eskatuta, “Zarautz lider eta eredu euskararen normalizazioan” saioa eskaini genien Gobernuko zinegotzi guztiei eta Herritarren Koordinazio Taldeari.

Adierazleak	Datua	Oharrak
Guztira langileek egiaztatutako hizkuntza eskakizunak (N)	% 90,42	Gaur egun Zarauzko Udalean lanean dauden 188 langiletatik 170ek egiaztatuta dute dagokien HE (horietatik 17 TG dira, eta beste 5 langilek 3. HE dute egiaztatuta nahiz eta lanpostuak 4. HE ezarrita izan)
Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna	% 95,24	Zinegotzi guztiak (21) dira euskara ulertzeko gai, eta bat ez beste guztiak hitz egiteko gai dira
Langileen eta erakunde ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko (S)	% 94,9	Zehazki euskarak planarekin izan duen bilakaera da langileek baloratu dutena.
Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan (E)	% 75	Ardura nabaria da, eta planeko helburuak oro har betetzen dira urtez urte

(E) Estimazioa

(S) Siadecoren galdetegiarekin jasotako datua

(N) Neurketa berezia

Oro har langileak bat datoz euskara Udalean geroz eta gehiago erabiltzen dela esaterakoan, eta, begi onez ikusten dute erabilera planaren bilakaera. Horren erakusgarri langileek galdetegian idatzitako ohar batzuk ekarri ditugu:

“Uste dut gero eta gehiago erabiltzen dugula euskara hutsa. Uste dut animatzen ari garela euskara hutsean aritzera, horrek sor dezakeen egonezinaz kezkatu gabe, jakinik beti gazteleraz aritzeko bigarren aukera bermatuta dagoela.”

“Euskararen erabilera guztiz egokia delako. Langileok dugun maila oso altua da, eta herritarrekin lehen harremana beti euskaraz izateaz gain, bere osotasunean ere, hala mantentzen saiatzen garelako”

“Langileen jarrera euskararekiko hobeagoa da”

“Gure sailean barne lana euskaraz egiten dugulako. Jende aurrekoa aldiz, bezeroaren arabera, 4 hizkuntzetan burutzen dugu”

“Euskararen erabilera errazteko baliabideak jarri dira (euskaraz lan egiten dugu eta itzulpena behar bada itzultzaileek egiten dute eskatzen diogun guztietan)”

“Orokorrean nabarmentzen da euskarari bultzada emateko nahia eta ahalegina”

“Udaletxe honetara lanera sartu nintzenetik lan ohiturak asko aldatu dira ahozko eta idatzitako komunikazioari dagokionez; eta esan behar da hizkuntza irizpideak jarri zirenetik eragin handia izan duela erabileran.”

“Gure sailean barne-lana euskaraz egiten dugu, jendaurrekoa, berriz, bezeroaren arabera da, lau hizkuntza erabiltzen baititugu”.

“Euskara asko erabiltzen delako eta erakundearen aldetik babesa oso handia delako”



“Gure sailean, barne lana, euskara hutsean egiten dugulako. Jendaurrekoa, berriz, bezeroaren arabera lau hizkuntzatan.”

Badira ikuspegi kritikoagoa erakusten dutenak ere:

“Uste dut gure Udalean lan handia egin dela euskara lan-hizkuntza izan dadin, baina inertzia handiak daude eta politikoki zuzena da esatea euskaraz jarduten dugula, baina atal askotan gaztelania da nagusi, horretarako joera dagoelako ahoz zein idatziz”

“Erabakiak hartu bai, baina gero hainbat ikastaro, hitzaldi, zerbitzu... gaztelaniaz egiten dira, eta eginarazten dizkigute”.

## AMIA matrizea

Diagnostikoan Zarauzko Udalaren azterketa zehatza egin ostean, AMIA matrizean jaso dira erakundearen jardunaren ahulguneak, mehatxuak, indarguneak eta aukerak. Zati honen helburua da dagokion horrek begirada batean ikustea udalean euskarak lan-tresna bezala duen lekua.

AHULGUNEAK	MEHATXUAK
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentuak (txostenak, araudia...) euskaraz sortzeko zailtasunak, jatorrizko testuak eta eredu berriak gaztelaniaz bakarrik daudenean</li> <li>- Elebitasunaren beharra hainbat espedientetan. Euskaraz landu arren, zenbait espediente (hirigintza eta obretako gaiak, hainbat aseguru etxerekiko harremanak...) gaztelaniara itzuli behar izaten ditugu hartzaileek eskatuta.</li> <li>- Zenbaitetan erosoagoa da “defektuz” dena ele bitan egitea, bereizten aritu gabe. Dokumentu elebidunetan euskara ondo lehenesteak ere bere lanketa eskatzen du.</li> <li>- Langile batzuek gaztelaniarako joera dute ahoz, lankideen arteko harremanetan. Jendaurrean lan egiten dutenen artean, gainera, gaztelaniarako joera horrek zuzeneko eragina du Udalaren irudian</li> <li>- Aldi baterako langile batzuek ez dute beren jarduna euskaraz egiteko euskara maila nahikorik,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lege berriek (kontratuak, gardentasuna...) ereduak goitik behera aldatzea eskatu dute</li> <li>- Kanpoko erakundeetatik datozen zenbait jarduera edo kanpainak ez dituzte betetzen Zarauzko Udalaren hizkuntza-irizpideak</li> <li>- Hauteskundeak egiten diren bakoitzean udal ordezkarien hizkuntza gaitasuna alda daiteke; ez dago bermerik ordezkari guztiak euskaldunak izateko.</li> <li>- Urte gutxitan langile berri asko hasiko da lanean udaletxean, eta gehienak seguru asko ez dira zarauztarrak izango. Garrantzitsua izango da haiek herriko egoera soziolinguistikoaren jakitun egitea eta Udalak onartutako Hlak barneratzea.</li> </ul>

<p>nahiz eta dagokien hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta izan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zenbait langilek erraztasun gehiago dute oraindik ere gaztelaniaz idazteko, euskaraz idazteko baino</li> <li>- Hizkuntza-irizpideen jarraipena ez da beti egiten era sistematiko batean</li> </ul>	
<p><b>INDARGUNEAK</b></p>	<p><b>AUKERAK</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zarauzko egoera soziolinguistikoa euskararen aldekoa da: zarauztarren %74,14 euskalduna da eta beste %10,87 euskara ulertzeko gai da. Belaunaldi gazteenak dira euskaldunenak.</li> <li>- Zarauzko Udalaren jarduna euskaraz da nagusiki, eta herrian ere lehentasuna ematen zaio beti. Euskararen erabilera herritarren onarpen zabala du, eta udal ordezkari eta langileen jarrera ere aldekoa da</li> <li>- Lanpostuei ezarritako hizkuntza-eskakizunen betetze-maila oso handia da. Langile eta zinegotzien euskara mailak aukera ematen dute lan hizkuntza euskara izan dadin.</li> <li>- Administrarien lanpostuei 3. hizkuntza-eskakizuna ezartzea</li> <li>- Elebitasun orekatua gainditzeko eta euskara ondo lehenesteko irizpidea nahikoa barneratuta dago langile eta zinegotzien artean</li> <li>- Euskara lan-hizkuntza bihurtzea lortu dugu neurri handi batean</li> <li>- Udalarekin gauzatutako kontratuetan eta Udalak baimendutako jarduera guztietan hizkuntza-irizpideak ezartzen dira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herritarren hizkuntza hautua jaso eta kudeatzea. Orain arte ez dugu aukerarik izan herritarren hizkuntza hautua eta espedienteen kudeaketarako aplikazioa lotzeko. Orain espedienteen kudeaketarako aplikazioa aldatu egin du Udalak. Guretzat aukera paregabea eta ezinbestekoa da euskararen normalizazioan aurrerapausoak emateko.</li> <li>- Kontratuen kudeaketarako Kontratuazain aplikazioaren erabilera orokortzea. Hlen betetze-mailaren jarraipena erraztuko luke, baita Departamentu guztiak hizkuntzaren jarraipenean inplikatzeko ere.</li> <li>- Diru-laguntza guztietan hizkuntza-irizpideak sartzea eta jarraipena egitea</li> <li>- Herritarrek Udalarekiko harremanetan euskarazko hizkuntza-hautua egin dezaten sustatzea</li> <li>- Elebitasun ez orekatua sistematizatzea eta langile guztiek barneratzea Udalak euskaraz funtzionatuko duela defektuz, herritarren hizkuntza-aukera errespetatuz beti ere.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>- Euskara Departamentu dinamikoa du Zarauzko Udalak, ekimen eta esperientzia berrietan parte hartzeko prest dagoena.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- UEMAREN lankidetzaren eta mankomunitateko udalen elkarlana</li><li>- Udal Lege berriak eta hura garatzeko prestatzen dabiltzan dekretu berriak ate berriak ireki ditzake.</li><li>- Bikain deialdian parte hartu eta ziurtagiria eskuratzeak planarekiko atxikimendua handitu dezake.</li><li>- Euskaraldiak balio lezake herritarrak aktibatze eta administrazioetan eragiteko.</li></ul>
--	--

## 5. ERABILERA PLANAREN HELBURU ESTRATEGIKOAK

ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK	
	EUSKARAZ	ELEBITAN	EUSKARAZ	ELEBITAN
<b>ZERBITZU-HIZKUNTZA</b>				
<b>ERAKUNDEAREN IRUDIA</b>				
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak				
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	90	10	95	5
Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak				
Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak.	30	60	40	50
Jendaurreko ekitaldiak	81		85	
Herritarrei begira antolatutako ikastaro eta jarduerak	60	20	70	25
Ingurune digitala				
Webgune eta sare sozialen edukia	10	90	15	85
<b>HERRITARREKIKO HARREMANAK</b>				
Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan.				
Idatzizko harremanak	48,6	48,7	60	40
Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak.	91,3	5,2	100	
Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan.				
Harrera	98,4	100		
Telefonoz, on-line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak	73		80	
Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak	98,1		100	
<b>LAN-HIZKUNTZA</b>				
<b>BARNE HARREMANAK</b>				
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia				
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	80	10	90	10
Barne harremanak idatziz				
Informaziorako edota komunikaziorako tresnak	100		100	

Lan-bileretako idatziak	91	6,7	95	5
Erakundearen barne harremanetarako idatziak	92	6,9	95	5
<b>Barne harremanak ahoz</b>				
Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak	94,7		100	
Erakundearen barruko telefonozko harremanak	75		85	
Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	91		95	
<b>Baliabide informatikoak</b>				
Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua	90		95	
Euskarazko bertsioen erabilera	72,4		80	
<b>PERTSONEN KUDEAKETA</b>				
Pertsonen kudeaketa				
Pertsonen kudeaketa	80	20	85	15
<b>Laneko prestakuntza</b>				
Laneko prestakuntza	30		45	
Ikastaroen kudeaketa	85	15	95	5
<b>KANPO HARREMANAK</b>				
Administrazioa				
Administrazioekiko idatzizko harremanak	79,3	20,1	90	10
Administrazioekiko ahozko harremanak	90		95	5
Erakunde pribatuak: finantza-entitateak, erakunde kolaboratzaileak, etab.				
Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	65,1	24	75	25
Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	77,1		85	
Bestelako harremanak: aliatuak, erakunde kolaboratzaileak, etab.				
Beste entitateekiko idatzizko harremanak	70	15	80	20
Beste entitateekiko ahozko harremanak	80		85	
<b>KUDEAKETA SISTEMA</b>				
PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea				
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak	90,42		95	
Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna	95,24		100	
Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko	94,9		95	



Langile eta erakunde ordezkarien parte-hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan	75		85	
<b>ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea</b>				
Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egitea (0-%100)	60		75	
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila (0-%100)	80		90	
Euskara sortze hizkuntza (0-%100)	82,2	13,2	87	13
Dokumentuen estandarizazioa (0-%100)	80		85	
<b>HERRITARRAK ETA ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea</b>				
HOElen betetze maila (0-%100)	75		85	

## 6. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK, 2018-2022

---

### LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

---

48

#### 1. Erakundearen irudia

##### 1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

###### 1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Udal instalazioetan Udalak euskara sustatu duela adierazten duten elementuak jarriko ditu agerian, hala adieraztea beharrezkoa ikusten denean.

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

Errotulu, ohar, seinale eta gainerako komunikazio orokorretan euskara erabiliko da. Piktograma baten bidez adierazteko moduko mezuak piktograma hutsarekin adieraziko dira: “Debekatuta hemen aparkatzea”.

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan euskara erabiliko da beti (igogailuak, ate automatikoetako ahozko oharrak, ikus-entzunezkoak...).

##### 1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

###### 1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharrak eta paper gauzak

Udalaren iragarkietan, publizitatean eta kanpainetan euskarak behar duen presentziari buruzko irizpideak finkatzeko, honako jarraibideak beteko dira:

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

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

Argitalpenei dagokienez, irizpide orokorra argitalpenetan beti euskara erabiltzea da.



### 1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak

Ekitaldi publikoetan edota prentsaurrekoetan Udalaren izenean aritzen den edozeinek euskarazko gaitasun egokia izan dezan saiatuko da Udala. Hartara, ekimen horietan euskara erabiliko da beti.

## 1.3. Ingurune digitala

Webgunea euskaraz irekiko da, eta euskaraz nabigatzen ari denari informazio guztia lehenengoz euskaraz bistaratuko zaio, errore oharrak barne.

Webgunea beste hizkuntza batean erabiltzen denean, Internet bidez lor daitezkeen idazki orok eta online izapidetzeek herritarrentzako agirien hizkuntza irizpide berberak bete beharko dituzte; hau da, euskaraz egon beharko dute.

Beste webgune batzuetarako estekek euskarazko atarietara eramango gaituztela bermatuko da.

Udalak sare sozialetan euskara erabiliko du.

## 1. Herritarrekiko harremanak

### 2.1. Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

#### 2.1.1. Idatzizko harremanak

Harrerako mahaian Udalak beti izango ditu herritarraren esku euskarazko eta ele bietako agiriak (inprimakiak...), eta, herritarrak agiriren bat eskatzen duenean, udal langileak herritarraren eskaeraren arabera euskarazkoa edo ele bietakoa emango dio.

Beste erakunderen baten inprimakien kasuan ere, Udalak onartuta dituen irizpideak beteko dira. Beraz, gaztelania hutsezko inprimakiren bat etorritz gero, Udalak euskarazko inprimakia eskatuko dio dagokion erakundeari.

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

#### 2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Herritarrek idatziz euskaraz egindako eskaerei Udalak euskaraz erantzungo die.

## 2.2. Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

### 2.2.1. Harrera

Telefonoz eta aurrez aurrekoan lehenengo hitza euskaraz izango da.

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan euskara erabiliko da beti (erantzungailu automatikoz, bozgorailuz... emandakoak).

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean, Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du, eta elkarrizketa euskaraz jarraitzeko saiakera egingo du, beti ere herritarraren hizkuntza hautua kontuan hartuz.

### 2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean, Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du, eta elkarrizketa euskaraz jarraitzeko saiakera egingo du, beti ere herritarraren hizkuntza hautua kontuan hartuz.

### 2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Herritarra euskaraz hitz egiten hasten bada, udal langileak nahiz zinegotziak euskaraz erantzungo dio.

## BIGARREN ARDATZA: LAN HIZKUNTZA

---

## 2. Barne komunikazioa eta lan tresnak

### 3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia

#### 3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia

Udal instalazioetan Udalak euskara lehenesten duela adierazten duten elementuak jarriko ditu agerian, hala adieraztea beharrezkoa ikusten denean.

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

Gutun azalak, orriak, fax azalak eta abarrak euskaraz egongo dira. Egutegiak eta horma irudiak ere euskaraz egongo dira.

Zigiluak euskaraz egongo dira.

### 3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

#### 3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak, 3.2.2. Lan bileretako idatziak

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntza eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena.

#### 3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Hemen adierazten diren jarraibideak dira memoria, azterketa, txosten eta zirriborroak bezalako dokumentuetarako batez ere, eta, erabili beharreko hizkuntza ofiziala dela-eta, legezko xedapenek ezartzen ez dituzten bestelako idatzizko jarduketetarako.

### 3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

#### 3.3.1. Erakundearen barruko lan bileretako ahozkoak

Udal bileretako hizkuntza nagusia euskara izango da.

Batzar edo batzorde berriren bat egin behar denean, batzordekide berriak hautatzerakoan kontuan hartuko da Udaleko lan hizkuntza euskara izatea dela Udalaren helburua. Batzordekideak bi hizkuntza jakitea hartu beharko da kontuan.

#### 3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak, 3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak

Lan ordutegiko ahozko harremanei dagokienez, kontuan hartu behar da jendaurreko lanpostuetan (bai leihatilaren beste aldean zein kalean) herritarrari lehenengo hitza euskaraz egin arren, herritarrarentzako pisu handia daukala udal langileek beraien artean zein hizkuntzatan hitz egiten duten. Udalean entzuten den hizkuntza, udalaren irudia ere bada. Udal langileak euskaraz hizketan aritzeak euskarari prestigioa ematen dio. Hori dela eta, udal langileek euren artean euskaraz hitz egin dezaten sustatuko du Udalak.

### 3.4. Baliabide informatikoak

#### 3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio kopurua

#### 3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera

Idatzizko harremanetarako jarraibidea gauzatzeko aldera, lanpostuei tresna edo aplikazio informatikoak esleitzerakoan, Udalak euskarazko bertsioa jarriko die beti guztiei, kasuan kasuko euskarazko bertsioa egonez gero.

### 3. Pertsonen kudeaketa

#### 4.1. Pertsonen kudeaketa

Udal lanpostu baterako hautaketa probaren baitan, eskabide orrietan aukeratu ahal izango da hautatze prozesua zein hizkuntzatan egin, eta egindako aukera bermatzeko neurriak hartuko dira. Alde horretatik, epaimahaikideak izendatzerakoan, kontuan hartu beharko da hizkuntza gaitasuna.

Derrigortasun data iraganda duten lanpostuak betetzeko hautaketa prozesuan, udalak probetako bat, gutxienez, euskaraz egitea eskatuko die hautagaiei. Horretarako, eta hautatze probei buruzko oinarriek hala agintzen dutenean, lanpostuaren funtzioak euskaraz zein gaztelaniaz betetzeko gaitasuna neurtzeko probak diseinatu eta egingo ditu hautatze probetako epaimahaiak.

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntza eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena. Gainerako kasuetan agiriak euskaraz egongo dira.

#### 4.2. Laneko prestakuntza

##### 4.2.1. Laneko prestakuntza

Udalak berak antolatzen dituen prestakuntza jarduerak euskaraz izan daitezzen saiatuko da.

Udal langileek kanpo erakunderen batek antolatutako prestakuntza jardueretan parte hartu behar badute, Udalak jarduera hori euskaraz izan dadin eskatuko du zuzenean erakunde horrekin harremanetan jarriz.

##### 4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntza eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena. Gainerako kasuetan agiriak euskaraz egongo dira.

## 4. Kanpo harremanak

### 5.1. Administrazioa

#### 5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden beste administrazio publikoekin nahiz erakunde ofizialekin, euskara ofiziala den lurraldeetakoekin behintzat, euskara hutsezko harremanak bultzatuko dira, eta horretarako beharrezko neurriak hartuko dira. Haiei zuzendu beharreko dokumentazioan euskara bakarrik erabiliko da, eta beraiengandik gutxienez euskaraz jasotzea eskatuko zaie.

Horrenbestez, horietako batek hala jokatu ezean —hau da, gaztelania hutsezko agiria bidaliz gero—, Udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera, jakinarazpen administratiboak gutxienez euskaraz jaso nahi direla adieraziz.

EAEko lurralde esparruan kokatutako estatuarentzako eta beraren mendeko administrazioentzako komunikazio administratiboetan ere euskara erabiliko da beti. Administrazio horietatik gaztelaniaz jasotako idazkien kasuan, Udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera, jakinarazpen administratiboak gutxienez euskaraz jaso nahi direla adieraziz.

#### 5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden erakunde publiko batekin hitz egin behar denean, telefonoaren bestaldean dagoena euskalduna ez bada, euskaraz hitz egiteko gai den norbait ba ote dagoen eskatuko da. Hala, Udalaren eta beste erakunde publikoen arteko harremanak euskara hutsez izan daitezen bermatzeko, alde biko hitzarmenak egitea sustatuko du Udalak.

### 5.2. Erakunde pribatuak: pertsona juridikoak, finantza entitateak, produktu eta zerbitzu hornitzaileak...

#### 5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak

Erakunde pribatuetarako agirien kasuan euskara erabiliko da beti (jakinarazpenak, bai-menak, dekretuak, gutunak...).

#### 5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du, eta elkarrizketa euskaraz jarraitzeko saiakera egingo du, beti ere herritarraren hizkuntza hautua kontuan hartuz.

### 5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak...

#### 5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak

Bestelako entitateetarako agirien kasuan euskara erabiliko da beti (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak, gutunak...).

#### 5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du, eta elkarrizketa euskaraz jarraitzeko saiakera egingo du, beti ere herritarraren hizkuntza hautua kontuan hartuz.

## 6. Kudeaketa sistema

### 6.1. Estrategia: hizkuntzen kudeaketa kudeaketa sistema orokorrean integratzea

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

Udalaren hizkuntza politikaren baitan, ordezkari politikoaren eginkizuna izango da Udalaren jardura guztietan hizkuntza irizpideak betetzea eta betearaztea.

Hartara, Udalaren kudeaketarako aginte organoetan hizkuntza ofizialen kudeaketa integratuko da, eta hizkuntza irizpideak zeharkakotasunez landuko dira. Udalaren jardura guztietan, jardura horiek gauzatu aurretik hizkuntzaren erabilera eragingo duten faktore guztiak hartuko dira aintzat, eta hizkuntza irizpideen betetzeko neurriak hartuko dira. Nolanahi ere, udal jardura batek hizkuntza kexak sortzen baditu, Udalak kexa hori jaso eta dagokion sailari edo aginte organoari bideratuko dio, Udalaren hizkuntza irizpideen araberako erantzuna eman dezan.

Udalaren hizkuntza politikaren baitan, udal ordezkariak (zinegotziak nahiz langileak) eredugarriak eta hizkuntza irizpideekin koherenteak izango dira, eta Udalarekin harremanetan dauden herritarrekin, beste erakunde publikoekin, entitate pribatuekin eta abarrekin euskararen aldeko jarrera proaktiboa izango dute.

Horretarako guztirako, udal hautetsiek eta udal langileek Euskara Departamentuaren eta UEMAREN aholkularitza eta laguntza izango dituzte.

### 6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua

Udalaren aginte organoetan hizkuntza kudeaketa zeharkakotasunez lantzearekin bat, hizkuntza irizpideen jarraipena egiteko eta Udalaren hizkuntza kudeaketaren Erabilera Planaren Jarraipen batzordea kide hauek osatuko dute:

- Arduradun politikoek: garrantzi handia izango du UEMAko ordezkariak edo euskara arloko zinegotziak parte hartzeak.
- Udal langileek: garrantzi handia izango du departamentuburuek parte hartzeak. Langileek euren zereginekin lotutako gaiak aztertutakoan hartuko dute parte batzordean.
- UEMAko hizkuntza normalizatzaileak.
- Zarauzko Udaleko euskarako arduradunak eta hizkuntza normalizatzaileak.

Horretaz gain, Udalak duen egituraz baliatuta, erabilera planaren jarraipena Koordinazio Taldean eta Zuzendaritza Taldean ere egingo da.

Batzordearen zeregin nagusiak hauek izango dira:

- Hizkuntza irizpideak Udalaren kudeaketan zenbateraino bete diren neurtzea.
- Neurri zuzentzaileak proposatzea (behar izanez gero).
- Erabilera planaren jarraipena egitea.
- Planaren helburuak betetzeko ekintzak proposatzea.
- Planaren helburuak zenbateraino betetzen ari diren ebaluatzea.

## 6.2. Herritarrak eta produktua edo zerbitzua: hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

### 6.2.1. Zerbitzu enpresak

Kontratua sinatu aurretik, euskarazko baldintza agiriak prestatu eta zabalduko dira. Kontratazio guztietan Udalak pleguen bidez, horiek behar diren kasuetan, edota, kontratuan zehaztuta, pleguak behar ez direnetan, argi utziko du kontratatuko den enpresak Udalean euskaraz aritu beharko duela.

Zerbitzu enpresei bidalitako agiriak euskaraz bidaliko dira.

Zerbitzu enpresa berriekin kontratua sinatzean euskararen baldintza sartuko da.

Udalak prestatutako kontratuak euskaraz sinatuko dira, eta, Udalak prestatzen ez dituen kontratuetan, euskarazko bertsioa eskatu eta sinatuko da.

56

### 6.2.2. Hornitzaileak

Udala hornitzaileekin harremanetan jartzen denean eta horniketa eskatzeko baldintzak adosten direnean (gonbidapena, aurrekontua...), euskararen baldintza zehaztuko da.

### 6.2.3. Kontratazio administratiboak

Udalaren eta beraren erakunde autonomiadunen kontratazioetarako pleguetan puntu berezi bat jasoko da eta bertan adieraziko, kasuan kasuko kontratuari apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan ezarritako neurriak dagozkion ala ez.

Kontratazio gaia den prestazioak zerbitzuaren erabiltzaileekiko edo, oro har, jendearekiko harremanak dakartzanean, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan eta abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 38.1.b) artikuluan ezarritakoari jarraiki, honako neurriak hartuko dira:

- a. Erabiltzaileek eta, oro har, herritarrek euskaraz artatuak izateko duten eskubidea errespetatuz eman beharko du prestazioa kontratistak.
- b. Herritarrentzako inprimakiak, oharra eta jakinarazpenak euskaraz edo ele bietan ematea bermatu beharko du kontratistak.
- c. Kontratazio gaia herritarren zuzeneko zerbitzu prestazioa denean edo/eta herritarren adierazpeneko jarduketetan (errotuluak, abisuak...) aipatu hizkuntza baldintza horiek betetzen ez badira edo, pleguetan zehaztutakoaren arabera, prestazioa emateko euskarazko hizkuntza gaitasuna duten nahikoa langile jartzen ez badira, espediente irekiko da kalte-ordainak eskatzeko edo, prestazioaren ezaugarriak kontuan izanda, bete gabeko baldintza funtsezkoa bada, kontratua bertan behera uzteko.

### 6.2.4. Diru laguntzak

Udalaren eta beraren erakunde autonomiadunen diru laguntzak esleitzerakoan —kultur, kirol eta aisialdi mailakoak batik bat—, Udalak kontuan izango du diruz lagunduko den jardueraren hizkuntza, Gizarte Zerbitzuetako laguntzetan salbuespena egiteko aukerarekin. Zehazki, ondorengo eskatuko du gainerakoetan:



- a. Diru laguntzaren xede den ekintzan euskara erabil dezaten sustatuko du Udalak.
- b. Diru laguntzaren xede den ekintzaren publizitatean ere euskara erabiltzea.
- c. Hirigintza alorreko udal baimenetako hizkuntza irizpideak jorratzen dituen puntuaren eraginkortasunerako, Udalak zehaztuko du nola diruz lagundu beren jardunbideko errotulazioa euskarara aldatzen duten establezimenduetan.

Diru laguntza jasotzen duen ekintzatik ondoriozta daitekeen hitzaldi edo antzekoren bat antolatuko balitz, hizlari elebidunak hobestea, —hizlaria euskalduna ez balitz, laguntzaile euskaldun bat behintzat egotea— euskaldunen hizkuntza eskubideak ere errespetatu daitezkeen.

#### 6.2.5. Baimenak

Udalak hirigintzako baimenen bat eman behar duenean, ondorengo baldintzapean emango die: kale eta bide publikoetako hizkuntza erabileran bederen iragarpen, errotulu, ohar, seinale eta abarretan, alegia euskara erabil dezatela.

Era berean, irekitzeko baimena emateko espedientean Udalak errotulazioa euskaraz jar dezala gomendatuko dio eskatzaileari, eta, egotekotan, dauden laguntzen berri emango die.

Edozein delarik ere ekitaldia, Udalaren jabegoko instalazioak erabiltzeko baimena behar den kasuetan Udalak laguntza eskainiko die euskara erabil dadin, jendaurreko ekitaldietan batik bat.

Baldin eta pertsona edo erakunderen batek baimena jaso eta Udalaren hizkuntza baldintzei jaramonik egiten ez badie, Udalak bere esku dituen kasuan kasuko neurriak hartuko ditu (baimen ukatzea, fidantza ez bueltatzea, edo dagokiona) hizkuntza araudia bete ez dutenen aurka.

Jaiak direla-eta postua jartzeko baimen eske datozenekin Udalak hitzarmenak sinatuko ditu, haiek postuak jartzerakoan bete beharreko baldintza guztiekin batera euskararen baldintzak ere betetzeko helburuarekin eta Udalak laguntza eskainiko die prezioak, errotuluak eta oharrak euskaraz jartzeko, baita girotzeko erabiliko den musikan euskararen erabilera bermatzeko ere.

Baimen eske datozen horiei udalarekin sinatzen duten hitzarmen horretan dauden hizkuntza jarraibideak betetzen laguntzeko, udalak hizkuntza aholkularitza eta laguntza teknikoak eskainiko dizkie hala eskatzen dutenei.

Bestelako baimenetan, hizkuntzari eragiten dioten neurrian, Udalak berrmatuko du jendaurrean jartzen diren errotulu, ohar, seinale eta abarrak euskaraz egongo direla.

### 6.3. Pertsonak: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

58

#### 6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne sustapena

Udaleko administrazio atal eta lanpostuetako dokumentazioa euskaraz sortuko dute horretarako gaitasuna duten langileek. Eta Udalaren helburua izango da Funtzio Publikoaren Legeari kalterik egin gabe udaleko langile guztiek lana euskaraz egiteko gaitasuna izatea.

Hizkuntza prestakuntzaren inguruan administrazio honek jarraitu beharreko politikak kontuan izan behar ditu bere lanpostu zerrendako hizkuntza eskakizun zehatzak. Legeek arautzen dutenari jarraituz, beraz, aginduak, baimenak eta laguntzak emango dira langile zerrendako enplegatuek kasuan kasuko hizkuntza prestakuntza egokia lor dezaten.

Horretarako, irizpide argiak eta bateratuak beharko dira lanorduetan hizkuntza prestakuntzako baimenak ematerakoan:

- Derrigor bete beharreko hizkuntza eskakizunek dakartzaten prestakuntza beharri aurre egingo zaie lehenengo. Hori dela eta, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langileen eskariei lehentasuna emango zaie.
- Udal jardueran, kanpora zein barrura begira, hizkuntza erabilera eta eragin handiagoa duten lanpostuak lehenetsiko dira.
- Edozein kasutan, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langile guztiak izango dira kontuan hizkuntza prestakuntza ematerakoan, karrerako nahiz behin-behineko funtzionario zein lan itunpeko langileak izan.

Hizkuntza eskakizuna egiaztatzeko langile baten hizkuntza prestakuntza aldia bete eta, kasuan kasuko luzapenak eman ondoren, dagokien HE egiaztatu ez duten izaera berezikoak ez beste lanpostuetako langileei plangintzaldi hau arautzen duen 86/1997 Dekretuaren 44. artikuluan ezartzen den lanpostutik kentzeko espedientea hastea aztertuko du udalak.

Edozein dela ere egitekoa, aldi baterako langileren bat kontratatu behar izanez gero, udalak lanpostu zerrendako langileei kasuan kasuko betebeharren arabera exijitzen dien hizkuntza eskakizunaren pareko euskara gaitasuna eskatuko die. Betekizun hori EAEko uztailaren 6ko Euskal Funtzio Publikoaren 6/1989 Legeak, II. tituluko I. kapituluaren 15.1 artikuluko d) puntuan, zehaztutakoari jarraituz egingo da.

1. atala: lanpostu zerrendek honako hauek adieraziko dituzte nahitaez horietako bakoitzeko:

(...) d) Hori betetzeko eskatutako baldintzak, horien artean derrigor hizkuntza eskakizuna eta hala badagokio derrigortasun data (...)

Beraz, udalean, edozein lanpostu legez hornitzeko, dagokion hizkuntza eskakizunari igarotako derrigortasun data ezarriko zaio langileak lanean hasi baino lehen egiaztatua izan dezan.

Lanpostu zerrendakoa ez den beste lanposturen bat sortu edo hornitu behar den kasuetan, lanpostu horrek dituen funtzioen araberrako HE ezarriko zaio, eta langile gaiak lanean hasi baino lehen egiaztatu beharko du. Betiere, 86/97 Dekretuko 5. xedapen gehigarriak dioenari jarraiki.

Horretarako, deialdian espresuki zehaztuko da zein den ondorengo euskara mailetatik kasuan kasuko kontrataziokoan eskatuko dena:

- Ahoz eta idatziz euskara ulertzea (1 HE).
- Euskara ulertzea, mintzatzea eta irakurtzea (2 HE).
- Euskara ulertzea, mintzatzea, irakurtzea eta idaztea (3 HE).
- Gaitasun maila jasoak euskararen ulermen, mintzamen, irakurmen eta idazmenean (4. HE).

Beharrezkoa denean, beraz, udalak kontratazioa egin aurretik dagokion euskara proba egingo die izangaiei eta kontratazio guztietan lan kontratuak euskaraz sina daitezen sustatuko du.

**OHARRA:** Erabilera plan honek euskararen erabilera du ardatz, beste hizkuntzen erabilera ez du arautzen. Beraz, "euskaraz egongo da", "euskara erabiliko da", "euskaraz jarriko da" edo antzeko esaldiak jasotzen direnean ez du baztertzen gaztelania eta beste hizkuntzaren batzuk erabiltzea. Gaztelania erabiliko da herritarrek udalarekin duten harreman administratiboetan hala eskatzen duten kasuetan. Eta kanpotik etorri berri diren herritarren integrazioari eta segurtasuna, osasuna, eta turismoari dagozkion mezu eta jarduerak ere elebidun edo eleanitzak izango dira, kasuan kasu. Egoera horietan euskara ondo lehenesteko neurriak hartuko dira beti.

## 7. ADMINISTRAZIO ATALEN SAILKAPENA

---

### 7.1 Administrazio-atalen sailkapena eta lehentasunak

86/1997 Dekretuan (apirilaren 15ekoa euskaren erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duena) administrazio-atalen izaeraren arabeko hurrengo sailkapena jasotzen da:

- **Jendaurreko atala:** beren zeregin nagusia, ahoz zein idatziz, herritarrarekiko harremanetan oinarritzen denean.
- **Gizarte-izaerako atala:** herri-administrazioaren harreman-sareak oso nabarmenak eta bereziki gizarte-mailakoak direnean.
- **Atal Orokorra:** bere zeregin nagusia batez ere administrazio barruko alorrean gertatzen denean.
- **Atal berezia:** atal berezizat joko da bitarteko eta baliabideak eskaintzen dituzten atal zein zerbitzuak. Gehienetan, eskuz egindako lanak burutzen dituzte, besteak beste, eraikinen mantenimendu- eta kontserbazio-lanetan, obra, garbiketa eta abarretan, edo, bestela, lan teknikoak burutzen dituzte instalakuntza zein ekipoen, laboratorio eta antzekoen mantenimendu eta kontserbazio-zereginetan.

Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua dagoeneko seigarren plangintzaldian dago, 2018-2022 aldiari dagokionean hain zuzen ere. 2016ko erroldaren arabera Zarauzko Udalarari dagokion derrigortasun-indizea [euskaldunak + (ia-euskaldunak/2)] %79,63koa da (11. art.), hortaz, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren arabera, 4. helburu mailakatua betetzea dagokio II. plangintzaldi honetarako (17.d) artikulua).

Laugarren helburu mailakatuari lotuta, 86/1997 Dekretuak dioenari jarraituz, Zarauzko Udaleko administrazio atalak era honetan sailkatuko lirateke:

- **Jendaurreko atalak:** Turismoa, Ekitaldia eta Jaiak; Kultura – Udal liburutegia, Herritarren Arreta Zerbitzua.
- **Gizarte-izaerako atalak:** Gizarte Zerbitzuak, Kultura – Kultura Zerbitzuak, Euskara, Euskaltegia; Hezkuntza, Udaltzaingoa, Gazteria, Hirigintza eta Ingurumena, Partaidetza eta Agenda 21, Parekidetasuna, Kirola, Zarautz-Lur.
- **Atal orokorrak:** Idazkaritza, Zerbitzu ekonomikoak/Kontu-hartzailtza, Zerbitzu ekonomikoak/diruzaintza, Informazio eta komunikazio teknologiak; Giza baliabideak; Dokumentazioa.
- **Atal berezia:** Herrilan, azpiegitura eta zerbitzuak.

## 7.2 Administrazio-atalak: euskarazkoak eta elebidunak

86/1997 Dekretuak administrazio atalen sailkapena zehazten du:

- Beren zereginak Euskal Autonomia Elkarteko bi hizkuntza ofizialetatik edozeinetan, batean zein bestean, betetzen dituzten administrazio atalak izango dira administrazio atal elebidunak.
- Beren zereginak batez ere euskaraz betetzen dituzten administrazio atalak izango dira euskarazko administrazio atalak.

Sailkapen horretan sakonduz, “Eusko Jaurlaritzan euskararen erabilera normalizatzeko irizpide orokorrak eta plan nagusia. VI. Plangintzaldia (2018-22)” dokumentuak atal mota bakoitzak ze baldintza bete behar dituen zehazten du.

### 7.2.1 Administrazio atal elebidunak

VI. plangintzaldirako hizkuntza irizpide orokorren arabera, atal elebidunak dira euren berezko eginkizunak bai euskaraz, bai gaztelaniaz, bietan betetzen dituzten atalak eta atal elebidun izendatuko dira honako baldintza hauek betetzen dituzten atalak:

1. Atala osatzen duten lanpostuen % 60tik gorakoek derrigortasun-data ezarria izatea.
2. Atalburu den langileak dagokion hizkuntza-eskakizuna edo bat baxuagoa egiaztatua izatea, eta atala osatzen duten gainontzeko langileen % 60tik gorakoek dagokien hizkuntza-eskakizuna egiaztatua izatea. Laugarren hizkuntza-eskakizuna duten lanpostuetan, kontuan izango da langileak hirugarren hizkuntza-eskakizuna egiaztatua izatea.

### 7.2.2 Euskarazko administrazio atalak

VI. plangintzaldirako hizkuntza irizpide orokorren arabera, euskarazko atalak dira bere eginkizunak batez ere euskaraz betetzen dituztenak eta euskarazko atal izendatuko dira honako baldintza hauek betetzen dituzten atalak:

1. Atalburuak eta atala osatzen duten lanpostu guztien edo ia guztien lanpostuetan derrigortasun-data ezarrita izatea.
2. Atalburu den langileak eta gainontzeko langile guztiek edo ia guztiek diharduten lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta izatea. Laugarren hizkuntza-eskakizuna duten lanpostuetan, kontuan izango da langileak hirugarren hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta izatea.
3. Zeregin gehienak euskaraz betetzea, betiere herritarrek zerbitzu-hizkuntza hautatzeko duten eskubidea urratu gabe.

Horrenbestez, Zarauzko Udalean euskarazko atal izendatu ditugu Udaltzaingoa eta Herrilan, azpiegitura eta zerbitzua ez beste Departamentu guztiak, eta bi horiek administrazio atal elebidunak izango dira. Ondorioz, euskarazko atal eta lanpostu horietan euskara zerbitzu-hizkuntza izateaz gain, lan-hizkuntza ere izango da: hau da, agirien sorburu-hizkuntza euskara izango da, baita lehen hizkuntza ere jendaurreko harremanetan eta atalaren gainerako zereginetan ere. Udaltzaingoa eta Herrilan, Azpiegitura eta Zerbitzuen Departamentuan ere euskara izango da zerbitzu-hizkuntza, eta, lan-hizkuntza moduan geroz eta gehiago erabil dadin neurriak hartuko dira.

Administrazio-atala	SAILKAPENA	Langile-kopurua guztira
Idazkaritza	Euskarazko administrazio atala	15
Zerbitzu ekonomikoak/kontu-hartzailletza	Euskarazko administrazio atala	8
Zerbitzu ekonomikoak/Diruzaintza	Euskarazko administrazio atala	5
Herrilan, azpiegitura eta zerbitzuak	Administrazio atal elebiduna	24
Gizarte Zerbitzuak	Euskarazko administrazio atala	15
Kultura – Kultura zerbitzuak	Euskarazko administrazio atala	5
Kultura – Udal liburutegia	Euskarazko administrazio atala	5
Euskara	Euskarazko administrazio atala	3

Euskaltegia	Euskarazko administrazio atala	13
Hezkuntza	Euskarazko administrazio atala	4
Udaltzaingoa	Administrazio atal elebiduna	46
Gazteria	Euskarazko administrazio atala	2
Hirigintza eta ingurumena	Euskarazko administrazio atala	9
Partaidetza eta agenda <sup>21</sup>	Euskarazko administrazio atala	1
Parekidetasuna	Euskarazko administrazio atala	2
Kirola	Euskarazko administrazio atala	9
Turismoa, ekitaldiak eta Jaiak	Euskarazko administrazio atala	7
Herritarren Arreta Zerbitzua	Euskarazko administrazio atala	7
Informazio eta komunikazio teknologiak	Euskarazko administrazio atala	2
Giza Baliabideak	Euskarazko administrazio atala	3
Dokumentazioa	Euskarazko administrazio atala	1
Talde politikoak	Euskarazko administrazio atala	4
Zarautz-Lur S.A.	Euskarazko administrazio atala	2
<b>GUZTIRA</b>		<b>192</b>



Horiek horrela, euskara-planak era honetan eragingo du Zarauzko Udalean:

Zarauzko Udalean eta bere menpe dagoen Zarautz-Lur S.A. udal sozietatean guztira 192 lanpostu daude.

Zarauzko Udalari 2018-2022 Plangintzaldirako dagokion derrigortasun-indizea %79,63 da. Horrenbestez, 152 lanpostuk izan behar dute derrigorrezko hizkuntza eskakizuna.

Gaur egun Udalaren lanpostu zerrendako 170 lanpostuk dute derrigorrezko hizkuntza-eskakizuna; 22k, berriz, ez dute derrigorrezko hizkuntza-eskakizunik. Azken horietatik, 17 teknikari gaituak (TG) dira (hain zuzen ere, euskaltegiko irakasleak, euskarako arduraduna eta hizkuntza normalizatzailea), 1 informazioa kudeatzeko teknikari laguntzailea eta beste 4ak alderdi politikoei behin-behinean izendatutakoak.

Ikus honako taula:

	LANPOSTUAREN DATUAK			LANGILEEN DATUAK						
	DD dutenak	TG	DD gabe	Dagokien HE edo handiagoa egiaztatu dutenak	4 HE ezarrita izan eta 3 HE egiaztatu dutenak	TG	Dagokion HE egiaztatu gabekoak	HE egiaztatzetik salbuetsita daudenak	Lanpostuak hutsik	
192	170	17	5 <sup>4</sup>	148	5	17	10	8	4	
Zarauzko Udalaren lanpostuak GUZTIRA	192			188						4

Betetze mailari dagokionez, derrigortasun data duten 170 lanpostuetako 149 langilek eskatutako hizkuntza eskakizuna egiaztatua dute, alegia, derrigortasun-daten betetze

<sup>4</sup> DDrik ez dute honako lanpostuek: informazioa kudeatzeko teknikari laguntzaileak eta behin-behineko langileentzako gordetako lanpostuek (alderdi politikoei behin-behinean izendatutakoak)

maila %87,65ko da (4. HE ezarrita duten langileen kasuan, 3. HE egiaztatu izana balekotzat hartu da DDren betetze-maila kalkulatzeko; 5 dira egoera horretan daudenak). Gainera, 28 langilek eskatutakoa baino goragoko HE daukate.

Udalaren lanpostu zerrendatik 4 lanpostu hutsik daude. Une honetan, beraz, 188 lanpostu daude beteta, eta horietatik 18 langilek ez dute egiaztatu dagokien HE. 18 langile horietatik 8 langile dagokien HE egiaztatzenetik salbuetsita daude, eta beste 2 langilek eskatutakoa baino bat beheragokoa egiaztatu dute. Gainera, bat izan ezik beste guztiak gai dira euskaraz komunikatzeko.

Udalak derrigortasun-indizea goitik betetzen duen arren, egokia da behin betiko lanpostu guztiek derrigorrezko hizkuntza-eskakizuna izatea.

Gauzak hala, informazioa kudeatzeko teknikari laguntzaile lanpostuari derrigortasun-data ezartzea proposatzen dugu. Horretaz gain, behin-behineko langileentzat gordetako lanpostuei DD ezartzeko aukera aztertzea proposatzen dugu, eta udaltzain lanpostuek 3. HE izateko aukera aztertzea ere proposatzen dugu.

Zarauzko Udalaren derrigorrezko hizkuntza-eskakizunen betetze-maila eta langileen euskara-maila ikusita, Udaleko langile guztiei eragingo die erabilera planak, bereziki honakoei: betetzen duten lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatu duten langileei, Teknikari Gaituei, eta betetzen duten lanpostuaren HE egiaztatzenetik salbuetsita daudenei (euskarako titulurik ez izanagatik, guztiak direlako beren jarduna euskaraz egiteko gai).

Bere lanpostuari ezarritako hizkuntza eskakizuna betetzen ez duten langileekin lanketa berezia egingo da plangintzaldi honetan, kasuan kasuko prestakuntzaren bidez jarritako helburuak betetzeko bidea egin dezaten. Gehien-gehienak gai dira beren jarduna euskaraz egiteko.

Lanpostu zerrendaren xehetasunak I. eranskinean jasota daude.

**OHARRA:** Erabilera plan honetako hizkuntza-irizpideen jarraibide zehatzak plana onartu ondoren garatuko dira.

**I. ERANSKINA**

**2018ko LANPOSTUEN ZERRENDA/ ZARAUZKO UDALA**

**FUNTZIONARIOENTZAT GORDETAKO LANPOSTUAK**

**DEPARTAMENTUA: IDAZKARITZA (02)**

68

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.1	Idazkari nagusia	4	1994/12/31	Jabetzan	3	
1.1.9	Ebazpen organoetako administraria	3	2003/01/30	Jabetzan	3	
1.1.15	Jakinarazlea	2	1990/12/31	Bit. funtzio.		3
1.1.4	Zerbitzu juridikoetako AOT (Kontratazioa)	4	2007/02/14	Bit. funtzio		4
1.1.13	Zerbitzu juridikoetako administraria (Kontratazioa)	3	2013/12/18	Jabetzan	3	
1.1.180	Zerbitzu juridikoetako AOT (ondarea,,ondare erantzukizuna eta zigortzeko ahalmena)	4	2008/01/25	Bit. funtzio		4
1.1.186	Zerbitzu juridikoetako administraria (Ondarea, ondare erantzukizuna eta zigortzeko ahalmena) (%50)	3	2016/12/29	Bit. funtzio		3
1.1.161	Itzulpenetako koordinatzailea	4(TP)		Jabetzan		4
1.1.6	Itzultzailea	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.6	Itzultzailea	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.8	Estatistika eta Erroldako koordinatzailea	3	2003/01/30	Jabetzan	3	
1.1.11	Estatistika eta Erroldako administraria	3	2003/01/30	Jabetzan	3	
1.1.10	Erregistroko administraria (murrizketa dauka)	3	2003/01/30	Jabetzan	3	
1.1.10	Erregistroko administraria (murrizketa betetzen)			Bit. funtzio.		3

**DEPARTAMENTUA: ZERBITZU EKONOMIKOAK/KONTU-HARTZAILTZA (0301)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.16	Kontu-hartzailea	4	1990/12/31	Bit. funtzio		4
1.1.17	Kontabilitate eta Aurrekontuetako teknikaria	3	2001/12/26	Jabetzan	3	
1.1.19	Kontabilitate eta Aurrekontuetako administraria	3	2013/12/18	Jabetzan	2	
1.1.23	Kontu-hartzailezako administraria	3	2013/12/18	Bit. funtzio		3
1.1.18	Errentetako teknikaria	3	1995/03/09	Jabetzan	3	
1.1.20	Errentetako administraria	3	2013/12/18	Jabetzan	3	
1.1.129	Errentetako administraria	3	2013/12/18	Jabetzan	3	
1.1.129	Errentetako administraria	3	2013/12/18	Jabetzan	4	

69

**DEPARTAMENTUA: ZERBITZU EKONOMIKOAK/DIRUZAINTZA (0302)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.24	Diruzaina	4	1994/12/31	Bit. funtzio		4
1.1.26	Diruzaintzako administraria	3	2013/12/18	Jabetzan	Ez dauka	
1.1.25	Zerga-biltzailea	3	2014/12/17	Jabetzan	2	
1.1.27	Zerga-bilketako administraria (1 zk.)	3	2013/12/18	Jabetzan	3	
1.1.28	Zerga-bilketako administraria (2 zk.)	3	2013/12/18	Jabetzan	3	

**DEPARTAMENTUA: HERRILAN, AZPIEGITURA ETA ZERBITZUAK (04)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.29	Bulego Teknikoko arduraduna	4	1994/12/31	Bit. funtzio.		3

1.1.159	Eraikuntzetako teknikaria	3	2009/03/03	Bit. funtzio.		Ez dauka
1.1.33	Urbanizazioetako teknikaria	3	2013/12/18	Jabetzan	3	
1.1.34	Zerbitzuetako teknikaria	3	2013/12/18	Bit. funtzio		3
1.1.130	Delineatzailea	2	1999/01/01	Jabetzan	2	
1.1.130	Delineatzailea	2	1999/01/01	Jabetzan	2	
1.1.35	Bulego Teknikoko administraria	3	2007/12/31	Jabetzan	2	
1.1.30	Mantentze-lanetako arduraduna	3	1995/03/09	Bit. funtzio		3
1.1.142	Mantentze-lanetako eta Brigadako administraria	3	2013/12/18	Bit. funtzio		4
1.1.38	Brigadako enkargatua	3	2014/12/17	Jabetza	Ez dauka	
1.1.131	Ofizial elektrikaria	1	1990/12/31	Jabetza	3	
1.1.131	Ofizial elektrikaria	1	2001/12/26	Bit. funtzio.		
1.1.132	Ofizial iturgina	1	1990/12/31	Bit. funtzio		3
1.1.132	Ofizial iturgina	1	1999/05/01	Jabetza	2	
1.1.133	Ofizial igeltseroa	1	2013/12/18	Jabetzan	1	
1.1.133	Ofizial igeltseroa	1	1999/05/01	Jabetzan	1	
1.1.133	Ofizial igeltseroa	1	2008/07/30	Jabetzan	1	
1.1.48	Zeregin anitzeko ofiziala-gidaria	1	2013/12/18	Bit. funtzio		2
1.1.165	2.mailako ofizial elektrikaria	1	2001/12/26	Jabetzan	2	
1.1.166	2.mailako ofizial iturgina	1	2001/12/26	Bit. funtzio		2
1.1.167	2.mailako ofizial igeltseroa	1	2001/12/26	Bit. funtzio		2
1.1.167	2.mailako ofizial igeltseroa	1	2001/12/26	Bit. funtzio		Ez dauka
1.1.167	2.mailako ofizial igeltseroa	1	2001/12/26	Bit. funtzio		1
1.1.45	Lorategietako arduraduna	1	1990/12/31	Jabetzan	4	

**DEPARTAMENTUA: GIZARTE ZERBITZUAK (05)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.63	Gizarte Zerbitzuetako arduraduna	4	2009/03/03	Jabetzan	4	
1.1.135	Oinarrizko gizarte langilea	3	1993/12/31	Jabetzan	2	

1.1.135	Oinarrizko gizarte langilea	3	2001/12/26	Jabetzan		3
1.1.135	Oinarrizko gizarte langilea	3	2005/12/26	Jabetzan	3	
1.1.135	Oinarrizko gizarte langilea	3	2008/01/25	Jabetzan	3	
1.1.168	Programa berezietako gizarte langilea	3	2001/12/26	Bit. funtzio.		3
1.1.156	Gizarte Zerbitzuetako administraria	3	2009/03/03	Bit. funtzio		3
1.1.156	Gizarte Zerbitzuetako administraria	3	2009/03/03	Bit. funtzio		3
1.1.136	Gizarte Zerbitzuetako administraria	3	2003/01/30	Jabetzan	2	
1.1.136	Gizarte Zerbitzuen koordinaziorako administraria (% 50)	3	2007/02/14	Bit. funtzio		3
1.1.151	Ekintza soziokomunitarioko teknikaria	4	2008/01/25	Jabetzan	3	
1.1.185	Koordinaziorako gizarte langilea	4	2017/12/17	Bit. funtzio		3
1.1.192	Ekintza soziokomunitarioko administraria %50 Immigrazio eta kultur aniztasuneko administraria %50	3	2013/12/18	Bit. funtzio		3
1.1.193	Immigrazio eta kultur aniztasuneko teknikaria	4	2014/12/17	Bit. funtzio		4
1.1.194	Gizarte langilea (genero-indarkeria)	3	2017/12/11	Bit. funtzio		3

**DEPARTAMENTUA: KULTURA – KULTURA ZERBITZUAK (06)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.73	Kulturako arduraduna	4	1994/12/31	Jabetzan	4	
1.1.76	Kultur dinamizatzailea	3	2007/02/14	Jabetzan	4	
1.1.74	Kultur ondarearen, artearen eta museoen kudeatzailea (*)	3	1990/08/31	Jabetzan	3	
1.1.80	Kulturako administraria	3	2003/01/30	Bit. funtzio		4
1.1.195	Kultur eraikinetako zainatzailea	2	2007/02/14	Jabetzan	2	

**DEPARTAMENTUA: KULTURA – UDAL LIBURUTEGIA (06)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.75	Liburutegiko arduraduna	4	2014/12/17	Bit. funtzio		3
1.1.137	Liburutegiko teknikari laguntzailea	3	1990/12/31	Jabetzan	3	
1.1.137	Liburutegiko teknikari laguntzailea	3	1991/12/31	Jabetzan	3	
1.1.137	Liburutegiko teknikari laguntzailea	3	2001/12/26	Bit. funtzio		3
1.1.137	Liburutegiko teknikari laguntzailea	3	2011/03/18	Bit. funtzio		4

72

**DEPARTAMENTUA: EUSKARA (07.01)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.81	Euskarako arduraduna	4(TP)		Jabetzan	4	
1.1.144	Hizkuntza normalizatzailea	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.82	Euskarako administraria	3	2001/12/26	Jabetzan	3	



**DEPARTAMENTUA: EUSKALTEGIA (07.02)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.83	Euskaltegiko zuzendaria	4(TP)		Jabetzan	4	
1.1.138	Euskaltegiko irakaslea	4(TP)		Jabetzan	4	
1.1.138	Euskaltegiko irakaslea	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.138	Euskaltegiko irakaslea	4(TP)		Jabetzan	4	
1.1.138	Euskaltegiko irakaslea	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.138	Euskaltegiko irakaslea (%100)	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.138	Euskaltegiko irakaslea (%100)	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.138	Euskaltegiko irakaslea (%100)	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.138	Euskaltegiko irakaslea (%66,66)	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.138	Euskaltegiko irakaslea (%66,66)	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.138	Euskaltegiko irakaslea (%50)	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.138	Euskaltegiko irakaslea (%50)	4(TP)		Bit. funtzio		4
1.1.87	Euskaltegiko administraria (% 50)	3	1990/08/31	Bit. funtzio		4

73

**DEPARTAMENTUA: HEZKUNTZA (08)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.154	Hezkuntzako arduraduna	4	2008/01/25	Jabetzan	4	
1.1.143	Hezkuntzako administraria (% 50)	3	1990/08/31	Bit. funtzio		3
1.1.139	Eskola instalazioetako zainzailea	1	1990/12/31	Jabetzan 2. jarduera	2	

**DEPARTAMENTUA: UDALTZAINGOA (9)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.184	Herritarren segurtasuneko ofizial arduraduna	4	2007/12/11	Bit. funtzio	hutsik	
1.1.91	Udaltzaingoko ofizialordea	3	2007/12/11	Jabetzan	3	
1.1.140	Lehen mailako udaltzaina (*)	3	2017/12/17	Jabetzan	3	
1.1.140	Lehen mailako udaltzaina (*)	3	2017/12/17	Jabetzan	2	
1.1.140	Lehen mailako udaltzaina (*)	3	2017/12/17	Jabetzan	3	
1.1.140	Lehen mailako udaltzaina (*)	3	2017/12/17	Jabetzan	2	
1.1.140	Lehen mailako udaltzaina (*)	3	2017/12/17	Jabetzan	2	
1.1.187	Atestatuaren koordinaziorako lehen mailako udaltzaina (*)	3	2017/12/17	Jabetzan	3	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1990/12/31	Bit. funtzio		2
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1990/12/31	Bit. funtzio		2
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1990/12/31	Bit. funtzio		2
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1990/12/31	Bit. funtzio		2
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1990/12/31	Jabetzan	2	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1990/12/31	Jabetzan	2	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1990/12/31	Jabetzan		
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1990/12/31	Hutsik		
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1990/12/31	Bit. funtzio		2
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1990/12/31	Bit. funtzio		Ez dauka

1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1990/12/31	Bit. funtzio		2
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2001/12/26	Bit. funtzio		2
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2001/12/26	Jabetzan	2	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1999/05/01	Bit. funtzio		2
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1999/05/01	Bit. funtzio		Ez dauka
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1999/05/01	Bit. funtzio		2
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1999/05/01	Jabetzan	3	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1999/05/01	Jabetzan	3	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	1999/05/01	Jabetzan	3	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2000/01/01	Jabetzan	2	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2000/01/01	Bit. funtzio		2
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2001/12/26	Jabetzan	2	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2001/12/26	Jabetzan	3	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2004/12/29	Jabetzan	3	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2004/12/29	Bit. funtzio		2
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2004/12/29	Jabetzan	3	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2004/12/29	Jabetzan	2	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2018/01/25	Jabetzan	2	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2018/01/25	Jabetzan	3	
1.1.141	Udaltzaina (**)	2	2018/01/25	Jabetzan	2	
1.1.188	Bide-heziketako udaltzaina	3	2017/12/17	Jabetzan	3	
1.1.188	Bide-heziketako udaltzaina	3	2017/12/17	Jabetzan	3	
1.1.189	Mantentze-lanetako udaltzaina	2	2017/12/17	Jabetzan	Ez dauka	
1.1.189	Mantentze-lanetako udaltzaina	2	2017/12/17	Hutsik		
1.1.190	Udaltzain administraria	3	2016/12/29	Jabetzan	4	

1.1.98	Udaltzaingoko administraria	3	2013/12/18	Jabetzan	3	
1.1.99	Isunetako eta sarbideen kontroleko administraria	3	2013/12/18	Bit. funtzio		3
1.1.99	Isunetako eta sarbideen kontroleko administraria	3	2013/12/18	Jabetzan	3	

**DEPARTAMENTUA: GAZTERIA (10)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.155	Gazteriako arduraduna	4	2004/10/27	Jabetzan	4	
1.1.153	Gazteriako administraria (%50)	3	2008/01/25	Bit. funtzio		3

**DEPARTAMENTUA: HIRIGINTZA (11)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.54	Hirigintza eta Ingurumeneko arduraduna	4	1990/08/31	Jabetzan	4	
1.1.55	Arkitektoa	4	2004/12/29	Jabetzan	4	
1.1.57	Arkitekto teknikoa	3	1990/12/31	Jabetzan	3	
1.1.150	Arkitekto teknikoa	3	2008/01/25	Jabetzan	3	
1.1.56	Ingurumeneko teknikaria	4	2013/12/18	Jabetzan	4	
1.1.59	Hirigintza eta Ingurumeneko administraria	3	2004/12/29	Jabetzan	3	
1.1.59	Hirigintza eta Ingurumeneko administraria	3	2013/12/18	Bit. funtzio		3
1.1.61	Hirigintza eta Ingurumeneko administraria	3	2013/12/18	Jabetzan	3	
1.1.62	Obra eta jardueren zainzailea	2	1995/03/09	Bit. funtzio	3	

**DEPARTAMENTUA: PARTAIDETZA (12)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.160	Partaidetza eta Agenda 21eko arduraduna	4	2014/12/17	Bit. funtzio		3

77

**DEPARTAMENTUA: BERDINTASUNA (13)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.152	Parekidetasuneko arduraduna	4	2005/12/26	Jabetzan	4	
1.1.162	Parekidetasuneko administraria (% 50)	3	2007/02/14	Bit. funtzio		3

**DEPARTAMENTUA: KIROLAK (14)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.174	Kiroletako arduraduna	4	2007/12/31	Jabetzan	4	
1.1.175	Kiroletako teknikari laguntzailea	3	2007/12/31	Jabetzan	2	
1.1.176	Kirol instalazioetako administraria	3	2013/12/18	Bit. Funtzio.		3
1.1.177	Kiroletako administraria	3	2003/01/30	Jabetzan	3	
1.1.178	Kirol instalazioen mantentze-lanetako arduraduna	2	2003/01/30	Bit. Funtzio.		3
1.1.179	Kirol instalazioen mantentze-lanetako 2.mailako ofiziala	1	1993/12/31	Jabetzan	1	
1.1.179	Kirol instalazioen mantentze-lanetako 2.mailako ofiziala	1	1993/07/22	Jabetzan	1	

1.1.179	Kirol instalazioen mantentze-lanetako 2.mailako ofiziala	1	2007/02/14	Jabetzan	3	
1.1.179	Kirol instalazioen mantentze-lanetako 2.mailako ofiziala	1	2008/01/25	Jabetzan		

**DEPARTAMENTUA: TURISMOA, EKITALDIAK ETA JAIK (15)**

78

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.171	Turismoko arduraduna	4	2007/12/31	Zerbitzu eginkizunetan	4	
1.1.172	Turismoko teknikari laguntzailea	3	2001/12/26	Jabetzan	3	
1.1.172	Turismoko teknikari laguntzailea	3	1993/06/30	Bit. funtzio.		3
1.1.172	Turismoko teknikari laguntzailea	3	1993/06/30	Bit. funtzio		3
1.1.196	Turismoko teknikari laguntzailea	3	2017/12/11	Bit. funtzio		3
1.1.173	Muntatze-lanetako arduraduna	2	2013/12/18	Jabetzan	1	
1.1.183	Ekitaldi eta jaietako koordinatzailea	3	2014/12/17	Zerbitzu eginkizunetan	4	

**DEPARTAMENTUA: HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA (16)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.169	Herritarren Arreta Zerbitzuko arduraduna	4	2014/11/26	Jabetzan	4	
1.1.170	Herritarren Arreta Zerbitzuko agentea - informatzailea (*)	3	2014/11/26	Jabetzan	3	
1.1.170	Herritarren Arreta Zerbitzuko agentea - informatzailea (*)	3	2014/11/26	Bit. funtzio		3
1.1.170	Herritarren Arreta Zerbitzuko agentea - informatzailea (*)	3	2014/11/26	Jabetzan	3	
1.1.170	Herritarren Arreta Zerbitzuko agentea - informatzailea (*)	3	2014/11/26	Bit. funtzio		3
1.1.170	Herritarren Arreta Zerbitzuko agentea - informatzailea (*)	3	2014/11/26	Bit. funtzio		3
1.1.191	Informazioa kudeatzeko teknikari laguntzailea	3		Jabetzan	3	

**DEPARTAMENTUA: INFORMAZIO ETA KOMUNIKAZIO TEKNOLOGIAK (17)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.5	Informazio eta Komunikazio Teknologietako teknikari laguntzailea	3	2003/01/30	Jabetzan	3	
1.1.12	Informazio eta Komunikazio Teknologietako laguntzailea	3	2003/01/30	Jabetzan	3	

**DEPARTAMENTUA: GIZA BALIABIDEAK (18)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.2	Giza Baliabideetako arduraduna	4	2003/01/30	Bit. funtzio		4
1.1.163	Nominen kudeatzailea	3	2012/12/31	Jabetzan	2	
1.1.3	Giza Baliabideetako administraria	3	2007/12/31	Bit. funtzio		3

**DEPARTAMENTUA: DOKUMENTAZIOA (19)**

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.1.7	Dokumentazioko administraria	3	2001/12/26	Jabetzan	3	

## BIGARREN JARDUERARAKO GORDETAKO LANPOSTUAK

DEPARTAMENTUA: IDAZKARITZA (02)

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.3.130	Jakinarazlea	2	2011/03/18	Hutsik		

DEPARTAMENTUA: HEZKUNTZA (08)

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.3.129	Eskola instalazioetako zaintzailea	1	2007/02/14	Jabetzan	1	

### BEHIN-BEHINEKO LANGILEENTZAT GORDETAKO LANPOSTUAK

KOD.	IZENA	HE	DER. DATA	Lanpostuaren egoera	Langile titularrak egiaztatutako HE	Lanean dagoen langileak egiaztatutako HE
1.2.7	Alkatearen idazkaria	3				3
1.2.9	Komunikazio eta Protokolo arduraduna	3				3
1.2.8	Talde politikoko idazkaria EAJ-PNV (% 100)	3				3
1.2.8	Talde politikoko idazkaria PSE-EE (%69,03)	3				Ez dauka



