

**EUSKARAREN ERABILERA
NORMALIZATZEKO PLAN
ESTRATEGIKOA**

OGASUN ETA FINANTZA SAILA

VII. PLANGINTZALDIA (2023-2027)

AURKIBIDEA

1. Sarrera.....	4
2. Saileko Plan Estrategikoa.....	6
3. Kudeaketa, lidergoa eta bilakaeraren jarraipena.	
3.1. Kudeaketa.....	7
3.2. Lidergoa.....	8
3.3. Jarraipena.....	9
4. Hizkuntza gaitasuna.....	10
5. VII. Plangintzaldiko gida-lerroak.....	12
5.1. Borondatetik haratago.....	12
5.2. Berariazko hizkuntza-prestakuntza eta trebakuntzaren garrantzia...	12
5.3. Euskarazko komunikazioak areagotzea.....	13
5.4. Itzulpenen kopurua gutxitzea.....	15
5.5. Korredakzioa.....	17
5.6. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak.....	17
5.7. Etorri berrientzako protokoloak.....	17
5.8. Prestakuntza orokorraren garrantzia.....	18
5.9. Baliabide informatikoak.....	19
5.10. Kontrataziorako irizpideak.....	20
5.11. Irudia. Hizkuntza-paisaia.....	20

6. Saileko Plan Estrategikoaren Autodiagnostikoa.....	21
1. ardatza. Kudeaketa.....	22
1.0.1. arloa. Euskararen kudeaketa orokorra.....	22
1.0.2. arloa. Lidergoa.....	24
1.0.3. arloa. Langileak.....	26
1.0.4. arloa. Gaitasuna.....	28
1.0.5. arloa. Euskararen erabilera sustatzeko strategiaren komunikazioa..	30
1.0.6. arloa. Hizkuntza klausulak.....	31
2. ardatza. Erabilera.....	33
2.1. eremua. Zerbitzu-hizkuntza.....	33
2.1.1. Irudia.....	33
2.1.2. Herritarrekiko harremanak.....	35
2.2. eremua. Lan-hizkuntza.....	37
2.2.1. Barne harremanak.....	37
2.2.2. Kanpo harremanak.....	39
2.2.3. Prestakuntza.....	41
2.2.4. Baliabide informatikoak.....	42
2.2.5. Sortze hizkuntza.....	44

1. Sarrera

Hizkuntza Politikako Sailburuordetzak VII. Plangintzaldiari dagokion plan estrategiko bat idatzi du, bost urteko iraupena duena: 2023ko urtarrilaren 1ean hasi eta 2027ko abenduaren 31n amaituko da. Gure sailak, plan hori oinarri hartuta, berea idatzi du: aztertu dugu abiapuntuko egoera, diagnosi bat eginda, eta ondoren zehaztu ditugu helburuak, baita zer emaitzak espero ditugun denbora tarte hori igarotakoan ere.

Plangintzaldia hasi aurretik, aztertu egin behar da zein den abiapuntua, eta, horretarako, diagnostiko zehatza egin beharra dago. Gauzak horrela, Siadecok egindako VI. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa erabiliko da; izan ere, datu horri esker bost urterako aurreikuspenak egin ahalko ditugu. Hala ere, bosturteko honetan kudeaketari lotutako adierazle berriak izango ditugunez, diagnostikoa osatzeko informazio gehiago behar dugu eta, horretarako, KEMEN plataforma erabiliko dugu.

Aipa ditzagun, labur bada ere, VI. Plangintzaldiko amaierako ebaluazioren (2022) hainbat datu:

→ Langileen hizkuntza-gaitasuna areagotu egin da, izan ere, langileen % 83,8k egiaztatuta zeukan hizkuntza-eskakizunen bat.

→ Gora egin du hizkuntza-eskakizuna egiaztatua duten lanpostuen ehunekoak (% 65).

→ Erabilerak gora egin du hainbat esparrutan:

- Zerbitzu-hizkuntzan: aurrez aurreko harreran, euskara erabiltzen dugu 2018an baino % 16 gehiago (egun, % 60). Era berean, telefonozko harreran ere, euskara 2018an baino % 13 gehiago erabiltzen dugu (egun % 58,1).
- Lan-hizkuntzan: lan bileretan gaztelania nagusi bada ere, 2018an baino % 8,6 gehiago egiten da euskaraz (egun, % 23). Lankideen artean ere, euskararen erabilerak gora egin du % 10,6 (egun, % 32,9).
- Ondoko taulan ikusi daiteke zein den gure egoera Eusko Jaurlaritzarekiko:

	Eusko Erakunde Autonomoak	Jaurlaritza eta Ogasun eta Finantza saila
	%	%
Zerbitzu-hizkuntzan	73,5	67,2
Lan-hizkuntzan	55,8	43,6
Guztira	65,1	55,7

Datu hauek aztertuta, gure saila ez da gai Eusko Jaurlaritzako datuak berdintzeko, gutxienez. Hori horrela, datozen bost urteetako erronketako bat hori izan daiteke, Eusko Jaurlaritzako

datuetara gerturatzea, hain zuzen ere. Txosten honetan ikusiko ditugu diagnosiaren datuak zehatz-mehatz aztertuta.

KEMEN (*Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako*) Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak VII. Plangintzaldi honetarako berriaz landu duen marko estandar berria da, eta hizkuntza ofizialen kudeaketa erakundeetako kudeaketa orokorrean txertatzeko beharrezan du oinarria; alde horretatik, KEMEN izango da Sektore Publikoko erakundeek euren erabilera planak egiteko erabiliko duten tresna. Marko berri hau, Bikainekin lerrokatuta dago.

Plangintzaldi berriari dagokionez, hiru zutabetan oinarritzen da:

- ✓ **Kudeaketa-egitura bat, ezinbestean lidergoari lotua.**
- ✓ **Adierazleei jarraipen egokia egiteko sistema egokia.**
- ✓ **Adostasuna.**

Alde batetik, kudeaketari eman behar zaio daukan garrantzia plangintzaldiak arrakasta izango badu, eta horretarako gure saileko euskara-planak kudeaketa-egitura bat sortuko du, batzorde baten bidez, betiere agintari politikoek, agintari teknikoek eta langileek osatutakoak. Saileko arduradun politikoek lidergoa eta gidaritza erakutsiko dute guztien gainera.

Bestetik, sailak prozesua kudeatzeko sistematika bat jarri behar du martxan: erakundearen egoera edo abiapuntua aztertu, helburuak adostu, helburu horiek lortzeko ekintzak antolatu eta abian jarri eta, batez ere, prozesua aldi berean behin ebaluatu eta, beharrezkoa denean, egokitzapenak egin hasierako planteamenduan. Plangintzaldiaren hasieran, erdialdean eta bukaeran ebaluatuko dugu, eta urte bakoitzaren bukaeran adierazle aukeratu batzuen ebaluazioa ere egingo dugu.

Gainera, kontuan hartu behar da planak aurrera eramateko guztion **adostasuna, inplikazioa eta elkarlana** behar direla. Erakundeak langileekiko hainbat konpromiso hartu behar ditu, eta langileek ere (politikoek zein teknikariek) hainbat konpromiso hartu behar dituzte euskararen erabilerekin.

Sailaren erabilera-plana guztion artean eraiki behar dugu, egunez egun, elkartasunez, eskuzabaltasunez, guztion parte-hartze aktiboarekin, agintariak eta langileak, den-denak beharrezkoak baitira euskararen erabilera bultzatzeko. Euskarak eguneroko praktikan lekua izan dezan, adostasuna, elkarlana, langileekiko komunikazioa eta horien konpromisoa bultzatu behar dira.

Hurrengo plangintzaldirako erronketako bat datu horiek sexuaren arabera bereizita biltzea eta ustiatzea izango da, ikusteko zer neurritan egon daitezkeen genero-desberdinkeria esanguratsuak euskararen erabileran, sustapenean, lidergotzan, kudeaketan eta abarretan.

Bestalde, ardatz honen beste erronketako bat izango da zeharkako beste politika batzuekiko (berdintasuna, kalitatea, eta abar) elkarlana sustatzea; normalizazio-politiken inplementazioa indartzeko, gainerako zeharkako politikekin batera.

Azkenik, esan beharra dago VII. Plangintzaldi honetan, ehundaka langilek hartuko dutela ondo merezitako erretiroa, eta beste batzuk, aldiz, hasi egingo direla lanean aurrekoek utzitako lanpostuetan. Etorri berri gehienak, guztiak ez badira, euskaldunak izango dira, eta euskaraz lan egiteko eskubidea bermatu behar zaie, herritarrei edozein hizkuntza ofizialetan artatuak izateko

eskubidea bermatu behar zaien bezalaxe. Bihur ditzagun, denon artean, eskubide horiek errealitate.

2. Saileko Plan estrategikoa

Gure sailean bi sailburuordetza daude: Ogasun Sailburuordetza eta Finantza Sailburuordetza. Sailburuordetza horiek 5 zuzendaritzatan eta Kontrol Ekonomikorako Bulegoan banatzen dira. Zerbitzu Zuzendaritza eta Kabinete eta Komunikazio Zuzendaritza zeharlerroko zuzendaritzak dira. Finantza eta Aurrekontu Sailburuordetza, bi zuzendaritzatan banatzen da: Finantza Politika Zuzendaritza eta Aurrekontu Zuzendaritza. Ogasun Sailburuordetzari dagokionez, beste 3 zuzendaritzatan banatzen da: Zerga Administrazio Zuzendaritza, Ondare eta Kontratazio Zuzendaritza eta Erakunde Baliabideetako Zuzendaritza. Era berean, gure sailari atxikita daude erakunde hauek: Leiharen Euskal Agintaritza, administrazio-organismo autonomoa; eta Finantzen Euskal Institutua, zuzenbide pribatuko ente publikoa.

Plan hau idatzi denean, Gobernu berriak eragindako aldaketen ondoriozko egitura berria behin betiko onartu gabe egon da; hori dela eta, egituraren egindako aldaketa horiek plangintzaldiaren lehen ebaluazioa egiten denean sartuko dira. Sailaren osiera aldatu bada ere, ez da aldaketa esanguratsurik aurreikusten hizkuntza-politikari dagozkion emaitzetan, organigraman aurreikusten diren aldaketak, Ekonomia eta Europako Funtsetako Zuzendaritza Sailean gehitzea, eta Ekonomia Sailburuordetza Ogasun eta Finantza Sailetik ateratzea baitira.

Kontratuen inguruko Errekurtsuen Administrazio Organoa (KEAO) ere Sailbarruan kokatutako dugu, eta jarraipena Ondarearekin batera egingo zaio.

Orain irakurtzen ari zaren txosten hau saileko plan estrategikoa da, orokorra sail osoarentzat, eta Leiharen Euskal Agintaritzarentzat, beste organismoak bere plan propioa egingo du eta. Dena den, eraginkortasunari begira, eta ikusita zuzendaritza bakoitzean errealitate jakin bat bizi dela, kudeaketa planak taldeka egingo dira:

1. Ondare eta Kontratazio Zuzendaritza gehi Kontratuen inguruko Errekurtsuen Administrazio Organoa (KEAO)
2. Aurrekontu Zuzendaritza gehi Finantza Politika Zuzendaritza
3. Zerga Administrazio Zuzendaritza gehi Erakunde Baliabide Zuzendaritza
4. Zerbitzu Zuzendaritza gehi Ekonomia eta Europako Funtsetako Saila gehi Kabinete eta Komunikazio Zuzendaritza
5. Kontrol Ekonomikorako Bulegoa.

PLAN ESTRATEGIKOAREN EGITURA



3. Kudeaketa, lidergoa eta bilakaeraren jarraipena

3.1. Kudeaketa

Hizkuntza-irizpideek honako hau jasotzen dute, kudeaketari dagokionez: “...*erakunde bakoitzak bere beharretara egokitu beharko du. Hori bai, sistema horrek, gutxienez, lau ezaugarri hauek izatea komeni da:*

- *Langile zein arduradunek (politikoak zein teknikoak) osatuta egotea.*
- *Zeharkako izaera izatea.*
- *Erabakitzeko ahalmena edukitzea.*
- *Funtzionamendu malgua eta lanerako eraginkorra izatea”*

Gure egingo ditugu irizpide horiek eta kudeaketa-egitura bat finkatuko dugu, honako hau, hain zuzen ere:

• Saileko Jarraipen-batzordea

- Sailburuordeek eta zuzendariak osatuko dute.
- Urte bakoitzeko kudeaketa-plana (ekintza estrategikoak) onartuko du eta jarraipena egingo dio.
- Zerbitzu-zuzendariak, hizkuntza-normalizazioko teknikariaren laguntzarekin, urtean egindakoaren berri emango du.
- Sailburuordeek eta zuzendariak euren ardurapeko lanen berri emango dute.
- Urtean bitan bilduko da (edo beharren arabera).

Kudeaketa egokiari begirako pausoak

Arestian aipatu dugun moduan, kudeaketak berebiziko garrantzia izango du plangintzaldi berrian.

Honakoak dira emandako urratsak:

- Gobernu Kontseiluak VII. Plangintzaldia onartu du 2023ko ekainean; Zerbitzu Zuzendaritzak Saileko Plan Estrategikoa idatzi eta Jarraipen-batzordeak onartu beharko du.
- Ondoren, Zuzendaritza-batzordeak onartuko du.

- Zuzendaritza bakoitzarekin jarraipen-batzordearen bilera-egunak finkatuko ditugu jarraian, honako helburu hauekin:
 - VI. Plangintzaldiko emaitzak baloratu
 - VII. Plangintzaldiko gida-lerroen berri eman
 - Plan estrategikoak eta urteko planeko ekintzak adostu

3.2. Lidergoa. Liderren jarrera eta egitekoa

Arestian aipatu moduan, gure sailean zuzendaritza bakoitzak bere kudeaketa-plana izango du eta zuzendari bakoitza haren zuzendaritzako gidaria izango da. Zerbitziburuen ardura izango da kudeaketa hori gauzatzea eta lankideen artean zabaltzea. Zuzendariak eta arduradun politikoak era proaktiboan hartuko dute parte erabilera planaren diseinu, garapen eta jarraipenean, saileko Hizkuntza-normalizazioko teknikariarekin batera. Horretarako, funtsezkoa da hauei erreparatzea:

- Erakundearen ordezkari gisa, euskararekiko jarrera aitzindaria erakutsiko dute.
- Lidergoa agertuko dute hizkuntzen kudeaketari buruz hartutako erabakietan.
- Euskararekiko erakundearen xedea eta ikuskera (bisioa/estrategia...) zein diren jakin eta onartuko dute.
- Estrategia gauzatzen eta helburuak lortzen inplikatu dira eta, horretarako, bileretan aktiboki hartuko dute parte.
- Euren kargupeko pertsonak euskararen normalizazioan inplikatu dituzte eta sustapen-lana egingo dute.
- Erabilera planean zehaztutako helburuak lortzeko behar besteko tresnak eta baliabideak jarriko dituzte.
- Erakundearen hizkuntza-irizpideen betetze-mailaren jarraipena egingo dute.

Horrez gain, Saileko Jarraipen-batzordea urtean bitan (edo beharren arabera) bilduko da, eta hauek dira haren eginkizunak:

- Urte bakoitzeko kudeaketa-plana onartuko du eta jarraipena egingo dio.
- Zerbitzu-zuzendariak, hizkuntza-normalizazioko teknikariaren laguntzarekin, urtean egindakoaren berri emango du.
- Sailburuordeek eta zuzendariak euren ardurapeko lanen berri emango dute.

Indarguneak:

Zuzendariak ardura dute plana diseinatu, kudeatu eta jarraipena egiteko, eta eredugarriak izan behar dira saileko langileen aurrean. Langileek plangintzaldien ebaluazioen berri jasotzen dute, baita irizpideen berri ere.

Zer hobetuak:

Zuzendarien eredugarritasuna indartzeko, plan estrategikoan eta kudeaketa-planetan finkatutako helburuak betetzen saiatu beharko lirateke. Zuzendariak langileen eredu dira, eta euskararen erabilera eredu balira, langileen arteko lan-hizkuntzan ere gora egingo lirateke.

3.3. Jarraipena. Jarraipen sistematikoa egiteko informazio-emate jarraia

Hizkuntza-irizpideek hau diote Hizkuntza ofizialak kudeatzeko egiturei dagokionez: *Egitura bakoitzak jarraipen sistematikoa egingo die bai erabilera planari, bai Hizkuntza-irizpide hauei, eta ikusitako emaitzen arabera, helburu berriak ezarri, planteamendua aldatu, edo mekanismoak egokituko ditu. Etengabeko hobekuntza lortzera bideratuta dago, beraz, jarraipen sistematikoa.*

Arestian aipatu ditugun kudeaketa-planen hasiera emateko, diagnosi bat egin behar dugu. Bukatu berri den VI. Plangintzaldian, Ekonomia eta Ogasun sailak VI. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazio txostena egin zuen; Siadeco enpresaren bitartez, eta Siadecok lagin bati pasa zion galdetegia (gure sailean 232 langilek egiten zuten lan memento horretan eta, horietatik, 106ko lagina). VII. Plangintzaldiaren hasieran Hizkuntza Politikako Sailburuordetzak prestatutako galdetegia langile guztiei pasatu diegu, zuzendariei eta aholkulariei izan ezik. Guztira, 254 langileri bidali zaie galdetegia eta 195k erantzun du (galdetegia Ekonomia eta Ogasun saila osatzen zuten langileek jaso zuten, izan ere, 2024ko hauteskundeak eta gero, hainbat aldaketa egon ziren gure Sailean), horrek %95eko konfiantza-maila suposatzen du eta %3ko errore-tartea. Diagnostika egiteko, aurreko galdetegia EMEREkin zegoen lerrotatuta, eta oraingo honetan plataforma berri bat sortu dute (Saregin), aginte-taula bateratu bat, KEMEN izenekoa, diagnostika egiteko erabili beharrekoa.

Plangintzaldiaren hasieran, erdialdean eta bukaeran pasatuko diegu galdetegia, 43 adierazle osatua, saileko langileei. Horrez, gain, urtero, urte bukaeran adierazle esanguratsuen datu-bilketa egingo dugu egoeraren berri izateko eta plan estrategikoaren jarraipena egin ahal izateko.

4. Hizkuntza-gaitasuna Ogasun eta Finantza Sailean

Gure Sailean (Zuzendaritzak, Kontrol Ekonomikorako Bulegoa, Kontratuen Inguruko Errekurtsoen Administrazio Organoa eta Lehiaren Euskal Agintaritza) 254 lanpostu ditugu, eta horietako 184n derrigortasun-data ezarrita dago. Hona hemen derrigortasun data duten lanpostuen bereizketa:

Hizkuntza eskakizuna	Lanpostu kopurua DDrekin
1	2 (%1,1)
2	58 (%31,5)
3	94 (%51,1)
4	30 (16,3)

Saileko lanpostu guztiei erreparatzen diegu, hau da lanpostu bakoitzean eskatutako hizkuntza-eskakizuna:

Hizkuntza eskakizuna	Lanpostu kopurua
0 *	9 (%3,5)
1	2 (%0,8)
2	66 (%26)
3	133 (%52,4)
4	44 (%17,3)

*9 horietatik, 5 aldi baterako programak gauzatzeko dira eta lanpostu horietan ez da hizkuntza-eskakizunik eskatzen. Beste 3 Lehiaren Euskal Agintaritzan dira eta azkena Kontratuen Inguruko Errekurtsoen Administrazio Organoan.

Guztira, dagokien hizkuntza-eskakizuna betetzen ez dutenak 24 dira, eta arestian aipatu dugun moduan, 184 lanpostutan ezarrita dago DD. Beraz, DD ezarrita dagoen lanpostuen %87an, bete egiten da. Hurrengo taulan zehaztuta dago DD betetzen ez dutenen kopurua HHen arabera:

Hizkuntza eskakizuna	Langile kopurua
2	7 (%3,8)
3	5 (%2,7)
4	12 (%6,5)

Aipatu behar dugu 4. HE ezarrita dagoenean, eta Jaurlaritzako horniketa-sistemak ahalbidetzen ez duenean 4HE duen norbait lortzea, 3. HE duenari esleitzen zaio. Hori horrela, derrigortasun-data ezarrita dauden lanpostuen %6,5ean ez da hizkuntza-eskakizuna betetzen.

Bukatzeko, gure sailean lanean ari diren langileen hizkuntza eskakizuna, guztira (254 langile), hau da:

Hizkuntza eskakizuna	Langile kopurua
0	30 (%11,8)
1	17 (%6,7)
2	53 (%20,9)
3	103 (%40,5)
4	51(%20,1)

Agintari politikoei dagokienez, erdiak dira euskaraz lan egiteko gai, bai ahoz, bai idatziz.

Indarguneak:

Langileen % 81,5 gai da euskaraz ahoz eta idatziz aritzeko

Zer hobetuak:

Langileen % 18,5 ez da gai euskaraz ahoz edo idatziz aritzeko, beraz, ezagutzen zer egina badugu. Era berean, DD data ezarrita duten eta langileek betetzen ez duten % 13 murriztu beharko litzateke.

5. VII. Plangintzaldirako gida-lerroak

Gure saileko helburu nagusia da euskararen ezagutza zabaltzea, **zerbitzu-hizkuntza bermatu ahal izateko**. Gaur egun, gure sailean langile guztiak ez dira gai euskaraz lan egiteko, eta ezagutza zabaltzea izan beharko litzateke lehentasunetako bat. Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenek esaten digute gure langile gehienak euskaraz lan egiteko gai direla, baina oraindik langileen ia % 20k ez du gaitasunik euskaraz lan egiteko.

Era berean, zerbitzu-hizkuntza bermatze aldera, zuzendaritza guztietan argi utziko dugu noiz jokatuko dugun gaztelaniaz, noiz ele bitan eta noiz euskaraz; izan ere, komeni da garbi izatea nola erabili behar ditugun hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak zuzendaritza eta zerbitzu guztietan.

Bestalde, estrategikoa da hizkuntzen kudeaketa zeharkako eran ezartzea gure saileko helburuen artean, hots, euskararen normalizazioak erakundearen helburu estrategikoen artean egon beharko luke; ez da albo batean kudeatu beharreko gai bat, erakundearen beste gai estrategiko batzuk bezala baizik.

5.1. Borondatek haratago

Administrazioak betebeharrak dauzka eta haren langileak dira Administrazioaren betebeharroriek gorpuzteko tresna. Euskara Administrazioan normalizatuko bada, guztion ekarpena behar da. **Herritar euskaldunek jakin behar dute Ogasun eta Finantza saila prest dagoela zerbitzua euskaraz emateko; agintari politikoek konpromiso sendoa eta benetakoa erakutsi behar dute normalizazioarekin; eta langileek jardun behar dute arlo honetan erakundeak ezartzen dien lan dinamikaren arabera.**

Dekretu berriak dio euskal sektore publikoko entitate bakoitzak bere hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideetan ezarri ahal izango duela hizkuntza-eskakizunaren derrigortasun-data igarota duen lanpostu bat betetzen duten beren zerbitzuko langileek euskara erabili beharko dutela zerbitzu- zein lan-hizkuntza gisa, betiere hizkuntza-eskakizuna egiaztatu badute.

Gurean, berriz, bide luzea dugu aurretik euskara gure saileko lan-hizkuntza izateko, gaztelania baita, oro har, langileen arteko hizkuntza.

5.2. Berariazko hizkuntza-prestakuntzaren eta trebakuntzaren garrantzia

Langileei lagunduko diegu, gure saileko zuzendaritza eta erakunde guztietan, euskaraz eta gaztelaniaz, hala dagokionean, lan egin ahal izateko, eta horretarako eskainiko diegu hizkuntza-prestakuntza, trebakuntza, zuzenketa eta itzulpen-zerbitzua, dokumentu estandarrak eta abar. Nolanahi ere, kasu guztietan, langileak ziurtatu beharko du badagoela lotura planaren arabera landu behar duen komunikazioaren eta horretarako antolatutako ikastaro espezifikoaren artean. Ezin da ahaztu langilea prestatzen ari dela, ez euskara ikasteko, baizik eta emaitza jakin bat lortzeko: ahozko zein idatzizko komunikazioak egin ahal izateko. Horixe, beraz, prestakuntza mota honen eraginkortasunaren erakusgarria: langileak, prozesua amaitutakoan, lanean euskaraz eroso egitea.

Hizkuntza-eskakizunak lortzeko ikastaroei dagokionez, Jaurlaritzan, oro har, lanpostuko HE izanez gero, ez dira onartzen hurrengo HE lortzeko eskaerak. Gure asmoa beti izan da langileek ahalik eta gaitasun handiena izatea euskaraz lan egin ahal izateko eta langileek ahalegin partekatua bitartez (langileak ordubete ipintzen du bere aldetik eta sailak beste ordubete) bi orduko ikastaroak egin ahal izango dituzte lanorduetan euren lanpostuak eskatzen duen HETik goragoko ikastaroak bi egoera hauetan: 1. HE eskatzen denean 2. HE prestatzeko eta 3. HE eskatzen denean, 4. HE prestatzeko.

Bestalde, etorri berrientzako protokoloaren barruan, proposatuko diegu ikastaroren bat egitea, hizkuntza ofizialak erabiltzeko gutxienekoak lantzeko: Administrazioan nola idatzi, nola sortu testu elebidunak itzulpenetara jo gabe, euskarazko baliabide eta tresna informatikoak, Itzultzaile Neuronalaren erabilera egokia...

5.3. Euskarazko komunikazioak areagotzea

5.3.1. Ahozotasuna

Legeak aukera ematen dio Administrazioari bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan lan egiteko, **herritarrekiko harremanetan ez dagoenean**. Legearen ikuspegitik, bi hizkuntzak (euskara eta gaztelera) ofizialak dira, eta bi hizkuntza horietako edozeinetan idatzitako dokumentuek balio bera daukate. Hortaz, euskaraz lan egiteak ez dakar inolako arazo legalik. Udal Legeak **bidea ematen du euskaraz lan egiteko, betiere herritarren hizkuntza eskubideak bermatzen badira**.

Gure sailean euskaraz lan egiteko hizkuntza-gaitasuna egon badago, baina datuek erakusten dute erabilerara jauzia ematea ez dela lortu. Izan ere, langileei bidalitako galdetegiaren datuen arabera, **euskara da Ogasun eta Finantza saileko lan-hizkuntza langileen % 29,7rako**.

Euskaraz gero eta gehiago lan egiteak benetako Administrazio elebiduna ahalbidetuko du, euskaraz eta gaztelaniaz lan egiteko prestatuta dagoena. Arestian aipatu bezala, herritarrekiko komunikazioa herritarrek beraiek hautatzen duten hizkuntzan izan behar da; administrazioen artekoan, berriz, administrazioek hautatzen duten hizkuntzan.

Indarguneak:

Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenek eta langileen euskararen ezagutzak erakusten dute langile guztiak gai direla bezeroekiko nahiz herritarrekiko harremana euskaraz izan daitekeela.

Eskatzen duten herritarrei euskaraz ematen zaie zerbitzua ahoz hein handi batean (% 72,4) eta datu hau hobetu egin da VI. Plangintzaldiko datuarekin alderatuta (% 66,8).

Zer hobetuak:

Langileek herritarrei euskaraz jarduteko egiten dieten eskaintza eskasa da langileen ezagutzarekin alderatuta. Izan ere, herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen, langileen % 50,6k besterik ez du euskaraz egiten.

Era berean, sektore publikoko erakundeekin euskaraz egiten da ahozko harremana ahal den baino gutxiagotan, harremanen % 32,3 besterik ez da euskaraz egiten.

Erakunde pribatuekiko ahozko harremana publikoekin baino baxuagoa da, harremanen % 20,9 besterik ez da euskaraz egiten. Dena den, datu hau baxua bada ere, gure sailarekin ahozko harremana duten erakunde pribatu gehienek gaztelaniaz egiten dute eta zaila izango da datu honi buelta ematea.

Lan bileretan euskararen erabilera ia sinbolikoa da, izan ere, lan bileren % 8,3 besterik ez da euskaraz egiten. Datua hobetu daiteke, nahiz eta gaztelania izan laneko hizkuntza nagusia.

5.3.2. Idatzizko alorra

Idatzizko euskarazko harremanetan, gure sailean oraindik bide luzea dago egiteko. Izan ere, ofizioz abiatutako prozedura administratiboen barne izapideak, hartzailea ezaguna ez den kasuetan, gaztelaniaz bideratzen dira. Dena den, zerbitzu-hizkuntzari dagokionez, herritarrei euskaraz edo ele bitan bidaltzen zaie dokumentuen % 67 eta herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei edo euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei % 100ean erantzun zaie euskaraz.

Barneko idazki ofizialen hizkuntza

Idazki horiek zeharkako ibilbidea dute eta erakunde barruko idatzizko lan-komunikazioen erdia euskaraz egiten da, baina, sarreran aipatu bezala, xedapen orokorrak gaztelaniaz lantzen dira izapidetze-prozesu osoan zehar.

Sortze hizkuntza

Gure sailean, langileek dokumentuen % 26,4 besterik ez dute euskaraz sortzen. Hobekuntzarako tarte handia dago eta hurrengo urteotarako erronketako bat izan beharko luke.

Erakunde publikoekiko harremanak

Sektore publikoko erakundeei euskaraz edo ele bitan bidaltzen zaizkie dokumentuen erdia baino gehiago (% 60).

Erakunde pribatuekiko harremanak

Enpresa pribatuei euskaraz edo ele bitan bidaltzen zaizkie dokumentuen erdia baino gehiago (% 64).

Indarguneak

Dokumentazioa euskaraz kalitatez sortu dadila bermatzeko, sailean apostu handia egin da ezagutza zabaltzearen alde eta, horretarako, testuen kalitatea bermatzeko bitartekoak jarri egin dira (Prestakuntza, IVAPeko idazlagun zerbitzua, saileko HNT...).

Itzultzaile neuronalari esker, langileak autonomoagoak dira euren lanean euskarazko testuak sortzeko garaian eta, horren ondorioz, gutxitu egin dira itzultzera bidaltzen diren dokumentuak.

Euskaraz aurkeztutako dokumentuei edo euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei euskaraz erantzuten zaie beti.

Zer hobetuak

Langileek euskaraz sortzen dituzten idazkiek 6,5 puntuko jaitziera izan dute aurreko plangintzalditik. Izan ere, egun langileek euskaraz sortzen dituzte dokumentuen % 26,4 eta datu hori oso urruti dago Eusko Jaurlaritzak duenarekin (% 49,1).

Herritarrei euskaraz bidaltzen zaizkie dokumentuen % 67 eta datu hori ere urrun dago Eusko Jaurlaritzak duen datutik (% 77).

Erakundeak ez du euskaraz lantzen ofizioz abiatutako prozedura administratiboen barne izapideak eta xedapen orokorrak ere gaztelaniaz lantzen dira izapidetze-prozesu osoan zehar. Hori horrela, komeniko litzateke eredu horiek euskaraz ere jartzea, pixkanaka euskararen erabilerak gora egin dezan.

5.4. Itzulpen kopurua gutxitzea

Nahiz eta Administrazioako langileak, neurri batean edo bestean, euskaraz lan egiteko eta dokumentuak hizkuntza horretan idazteko gaitasuna izan, egia da Administrazioan orain arte egon den dinamika orokorragatik joera nagusia izan dela, eta oraindik ere badela, testu gehienak gaztelaniaz sortu eta gero euskarara itzultzea.

Joera horrek bi arazo nagusi sortzen ditu: alde batetik, ez da behar bezala aprobetxatzen langileen hizkuntza-gaitasuna (horrek dakarren gastuarekin); eta, bestetik, itzulpen ia guztiak norabide berean egiten direnez (gaztelaniatik euskarara), garbi dago erdal testuak markatzen duela maiz euskal itzulpenak izango duen egitura estiloa eta itxura.

Dokumentuak itzultzera bidaltzetik euskaraz sortzera jauzia egingo duten langileei laguntza emango die erakundeak, euren lana eroso egin dezaten. Helburua izango da gure hizkuntza-gaitasuna baliatzea, gaur egungo itzulpen-kopurua ahalik eta gehien murrizteko.

Sailak ez du sistematikoki joko Itzultzaileen Zerbitzu Ofizialera (IZO) idatzi bat bi hizkuntza ofizialetan egin behar duen bakoitzean:

- *Testu laburrak*: langileak berak sortuko ditu euskaraz eta gaztelaniaz.
- *Testu luzeak eta txostenak*: euskaraz sortzen saiatuko gara; idazki luze berriak (memoria, aginduak) eredurik ez den kasuan baino ez dira itzultzera bidaliko.
- *Testu oso luzeak*: hizkuntza bakarrean egingo dira eta itzultzera bidali. Zerbitziburuen baimena beharko da itzultzera bidaltzeko, eta urte bukaeran jarraipena egingo zaie itzulpenei.
- *Estandarizatuko dokumentazioak*: ezingo dira itzultzera bidali. Itzulpenen ordez, itzulpen-zerbitzuak edo hizkuntza normalizatzeko teknikariak (HNT) aldeztu aurretik estandarizatutako dokumentuak erabiliko dituzte langileek.

Estandarizaturik gabeko dokumenturen bat identifikatuz gero, HNTari jakinaraziko zaio.

- *Zabalkunde handiko testuak*: edo euren garrantzia handia denean, sailak IZOra bidali ahal izango ditu itzulpena egin dezaten.
- *Kontratazio memoriak eta pleguak*: eredurik ez dagoen kasuan baino ez dira itzultzera bidaliko.
- Saileko beste zuzendaritzetara bidaltzen diren komunikazio administratiboak euskaraz sortu eta bidaliko dira (kontratuen memoriak, dirulaguntza memoriak...). Eredurik izan ezean, itzultzeaz bidali ahalko dira. Zuzendaritzen artean ezingo diote elkarri itzulpenik eskatu.

Lan hori errazte aldera, itzultzaile neuronalen laguntza ere izango dute langile guztiek. Itzultzaile neuronalak egindako itzulpenen kalitate-maila handia da, baina muga batzuk badauzka. Horregatik, funtsezkoa da testuak berrikustea eta, beharrezkoa denean, zuzenketak egitea. Itzultzaile neuronalen erabiltzaileak izango dira sortu dituzten testuen eta testu horiek zabaltzeak izan ditzakeen ondorioen erantzule zuzenak. HNTaren laguntza izango dute, langileek zalantzaren bat izanez gero.

Era berean, zuzendaritza bakoitzak, urtero, (HNTaren laguntzarekin) itzulpenen egoerari jarraipena egingo dio, helburu hauei jarraituta:

- Itzulpenen kopurua murriztea
- Itzultzaile neuronalaren erabilera sustatzea
- Hizkuntza-irizpideei jarraituta, zuzendaritza bakoitzak modu autonomoan jardutea itzulpen-zerbitzuak ahalik eta gutxien erabilia.

5.5. Korredakzioa

Ezagun denez, dokumentuak hizkuntza jakin batean idatzi, eta gero itzultzera eraman beharrean, teknika horren bidez dokumentu bera bi hizkuntza ofizialetan idazten da aldi berean; alegia, testuak, hasiera-hasieratik, bi erredaktore izaten ditu, bakoitza ondoen menderatzen duen hizkuntzan espezializatua, baina elebidunak biak. Idatzi beharreko testuaren edukia eta ezaugarriak zein diren jakin ondoren, bi korredaktoreak ados jartzen dira testuaren helburu, egitura, estilo, hiztegi, testu-aipamen, tonu eta gainerakoetan. Hori eginda, korredaktore bakoitzak bere irakurleen kulturaren ezaugarrietarako moldatzen du testua, eta hizkuntz ofizial biak maila berean jartzea lortzen da horrela. Eusko Jaurlaritzak bide hau urratu nahi du arian-arian sail guztietan, eta hori lortze aldera, IVAPek doako zerbitzu hori eskaintzen du aspalditik.

5.6. Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak

2023ko ekainean Gobernu Kontseiluak onartu berri zituen VII. Plangintzaldirako Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak eta hainbat berrietasun daude aurrekoekin alderatuta, batez ere kudeaketari eta lidergoari dagokionez. Bertan jaso dira, besteak beste, hizkuntza ofizialak nola

erabili ahozko harremanetan zein idatzizkoetan edo komunikazio telematikoetan; itzulpen irizpideak ere finkatuko dira, baita erregistroa, dirulaguntzetan, kontratazioetan edo erakundeak kudeatzen dituen argitalpenetan zer-nolako tratamendua emango diegun bi hizkuntza ofizialei ere.

Hori guztia, errotulazioan, publizitatean edo ekitaldi publikoetan zein irizpide hartuko diren ahaztu gabe. Gure sailak bat egin du irizpide horiekin eta ziurtatuko du horiek betetzen direla.

5.7. Etorri berrientzako protokoloak

Jakina da Administrazioako langileon batez besteko adina altua dela eta datozen urteotan langile berri asko sartuko direla gurekin lan egitera. Etorrera hori aukera paregabea da azkeneko hamarkadan sustatzen ari garen euskararen erabilera indartzeko, ez soilik zerbitzu-hizkuntzari dagokionez, baizik eta, batez ere, lan-hizkuntzaren eremuan aurrerapauso sendoagoak eman ditzagun.

Gure sailera etorri berri diren langile gehienak gazteak dira eta, hortaz, euskarazko hezkuntzan heziak asko, eta ez gutxi euren geroko ikasketak euskaraz egin dituztenak. Bestela esanda, euskara-gaitasun handiko jendea etorri zaigu; hori dela eta, oinarriak ezarri behar ditugu pertsona horiek gurekin lanean hastean bide izan dezaten euren euskararekiko gaitasuna garatzeko; erakutsi behar diegu gure sailean euskaraz egiteko aukera dagoela, kanpotik ekarri duten gaitasun hori praktikan jarri dezaten.

Helburua da datozen pertsona horiek euskaraz lanean hastea modu naturalean. Horretarako, uste dugu Administrazioan lanean hasi bezain pronto hizkuntza-politikan hartutako erabakien berri eman behar zaiela eta harrera-protokoloa da bide-orria. Horretarako, gure sailera iristen diren langile berri guztiei harrera protokoloa egiten diegu lanean hasi eta aste batzuen buruan, gure sailaren egoera ezagutzeko aukera izan dezaten.

Indarguneak:

Langileek irizpideen eta euskara planaren inguruko informazio etengabea eta zehatza dute.

Langile sartu berriek zeharkako irizpideen eta planen berri jasotzen dute harrera-protokoloaren bitartez. Sailera etorri berri diren langile horiek euskara gehiago erabiltzen dute, oro har, eta horri esker, erabileraren bilakaera hobetu daiteke.

Zer hobetuak:

Langileek planaren inguruko informazioa dute. Hala ere, langileak aktibatzeke formularen bat bilatu beharko genuke; izan ere, gure sailean oso zabaldua dago gaztelaniaren erabilera eta langile euskaldun berriek zaila dute hizkuntza ohiturak aldatzea.

5.8. Prestakuntza orokorraren garrantzia

Normalizazioari begira, dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da prestakuntza orokorra euskaraz ere jasotzea. Neurriak hartu behar dira prestakuntza hori euskaraz eskaintzen dela bermatzeko, eta erraztasunak eman behar zaizkie langileei euskaraz antolatzen diren ikastaroetara joan daitezen.

Gure sailean, euskararen ezagutza gero eta handiagoa bada ere, bide luzea dugu erabileran aurrera egiteko. Horretan laguntzeko, urtearen hasieran, IVAPeko berariazko ikastaroen eskaintza zabaltzen dugu lankideen artean, horien berri izan dezaten.

Bestalde, aipatu behar dugu gure sailean euskarazko berariazko eta berdintasuneko nahi beste ikastaro egin ditzakegula, prestakuntza orokorrerako berrogei orduko mugatik kanpo geratzen baitira.

Hauek dira, urtez urte, hizkuntzarekin lotutako ikastaroen bilakaera eta guztira adierazleak egin diren ikastaro guztien datua:

Prestakuntza ikastaroak (lankideek jasotakoak)					
	2018	2019	2020	2021	2022
Berariazkoak (euskaraz)	21	32	11	24	12
Guztira	129	109	128	108	85

Beraz, gure sailean egiten diren ikastaroen % 17,8 dira euskararekin lotutako ikastaroak, hau da, berariazko prestakuntzakoak. Jaurlaritzan, berriz, 2022ko datuen arabera, eskaini diren ikastaroetako % 24,4 izan dira euskaraz. Beraz, datu horietatik urrun gaude eta hurrengo urteetan horien sustapena bultzatu beharko genuke.

Sailak, bestela, ez du ikastarorik antolatzen eta IVAPen eskaintzara mugatzen dira ikastaroak.

5.9. Baliabide informatikoak

Aplikazio orokor batzuk, Tramitagune kasu, gaztelaniaz zabaltzen dira, euskaraz ordenagailua konfiguraturata izanda ere. Arazoa larria da, eta Jaurlaritza mailan konpondu beharrekoa.

Onartu berri ditugun hizkuntza-irizpideetan eta aurrekoetan, baliabide informatikoak zaintzeari arreta jarri zaio, estrategikoak baitira euskarazko funtzionamenduan. Hala ere, arlo batzuetan ez da erraza bermatzea hizkuntza irizpideetan jasotzen duguna.

Honako hauek dira gaur egungo arazoetako batzuk:

- Gure sailean gaztelaniaz lan egiteko joera dago, eta baliabide informatikoak, normalean, gaztelaniaz daude.
- Aplikazioak eguneratzearen ondorioz, hainbat aplikazio euskaratik gaztelaniara pasatu dituzte, eta honakoak dira konpontzeko bideak:
 - Adobeko sinadura gaztelaniaz edo ingelesez agertzen zaie sinatzaileei: Konpontzeko, langile bakoitzak eskatu diezaiotke CAUri euskarazko bertsioa jartzea.
 - Office paketea euskaratzea: Eskaguneraren bitartez egin beharko du bakoitzak. Ez da CAUra deitu behar.

- Windows euskaratzea: Eguneratzearen ostean, gaztelaniara pasatzen da. Euskaratzeko pausoak jarraituta, langile bakoitzak egin beharko du. Ez da CAUra deitu behar.

Indarguneak:

Baliabide informatikoetan euskararen erabilera indartzeko hizkuntza irizpideak zehaztuta daude.

Sailaren esku dauden aplikazio ia guztiak euskaraz ere badaude, nahiz eta hobetzeko atalean jasotzen den moduan, euskaraz erabili ahal izateko hainbat zailtasun antzeman diren.

Zer hobetuak:

Egunerokoan euskaraz lan egiteko arazo zehatzak daude, zenbait aplikazio gaztelaniaz soilik daudelako, edota euskarazko bertsioek arazoak ematen dituztelako. Hori horrela, zaila da euskarazko aplikazioen erabilera sustatzea.

Eusko Jaurlaritzako aplikazio gehienak bi hizkuntza ofizialetan egon ohi dira, hala ere, badira salbuespenak. Horietako bat SAP kudeaketarako tresna da, zeina gaztelaniaz dagoen. Inoiz SAP tresnaren testuak euskarara itzuli eta tresna euskaratzeko eskaerak egin izan badira ere, oraindik ez dago aplikazioa euskaraz erabiltzerik. Aplikazio zehatz horri dagokionez, edota hori bezala gaztelania hutsez egon daitezkeen beste batzuei begira, dagokien arduradunei egoeraren berri eman eta egoerari konponbidea lortzeko eskaera egin beharko litzaieke.

Sailean erabiltzen diren zenbait aplikaziok dituzten arazoak askotarikoak dira; aplikazioa gaztelaniaz zabaltzen da (Tramitagune), datak eta sinadurak gaztelaniaz agertzen dira, orria defektuz gaztelaniaz azaltzen da (gelen erresebak egiteko aplikazioa), ele bitan dauden aplikazioak ez dira erabat elebidunak (INTEGRA), BADATOR datu basean bilaketak euskaraz egiteko zailtasunak daude, EIZU aplikazioaren euskarazko bertsioan arazoak sortzen dira, eta abar.

Bi hizkuntza ofizialetan dauden baliabide informatikoak zein hizkuntzatan erabiltzen diren jakiteak lagun dezake aurrera begira euskarazko aplikazioen erabilera sustatzen.

5.10. Kontrataziorako irizpideak

Gure sailean ez dago dirulaguntza deialdirik, kenduta COVIDak eragindako itxierak laguntzekoa. Kasu horretan, Madrildik ezarri ziren irizpideak eta gure sailak dirulaguntza horiek kudeatu eta ele bitan jarri besterik ez zuen egin.

Kontratuei dagokionez, kontratua egikaritzean hartzailea herritarra denean, hizkuntza-klausulak ezarri egiten dira. Normalean komunikazioarekin lotutako kontratuak izan dira (sare sozialak kudeatzeko, argitalpenak...)

Indarguneak:

Hartzailea herritarra denean, hizkuntza-klausulak bermatuta daude kontratu guztietan.

Kontratu horien erabateko jarraipena egiten da.

Zer hobetuak:

Gainerako kontratuetan ere pixkanaka hizkuntza-klausulak sartzea.

5.11. Irudia. Hizkuntza-paisaia.

Sailean behin-behineko nahiz behin betiko errotulu eta kartel guztiak ele bitan daude.

6. Saileko Plan Estrategikoaren autodiagnostikoa

Autodiagnostikoaren bitartez jakin dugu zein den saileko egoera plangintzaldiaren hasiera pasatuta, izan ere, 2024ko otsailean egin genuen (plangintzaldia 2023an hasi behar zen, baina autodiagnostikoa egiteko Saregin aplikazioa ez da erabilgarri egon 2023ko abendua arte). Autodiagnostiko bikoitza egin da Saileko Plan Estrategikoa osatu ahal izateko: kuantitatiboa zein kualitatiboa.

Autodiagnostiko **kuantitatiboan** KEMEN osatzen duten 43 adierazleak neurtu dira, eta, horretarako, datu-iturri bikoitza erabili da: batetik, langileei zuzendutako galdetegien erantzunak kontuan hartu dira, eta, bestetik, erakundeari zuzendutako galdetegiaren erantzunak.

Autodiagnostiko kualitatiboa egiteko, Zerbitzu Zuzendaritzako zuzendariarekin hainbat arloren inguruan hausnarketa egin dugu: erakunde euskararen egoera, orain arte euskararen erabilera normalizatzeko egindakoa, eta, azkenik, indarguneak eta hobetzekoak.

Bi diagnostiko horietako emaitzak kontuan hartuta, lehenengo eta behin erabaki da zein adierazlek osatu behar duten erakundearen plan estrategikoa eta, hori erabakita, VII. Plangintzaldirako helburu kuantitatiboak zein kualitatiboak zehaztutara, erakundeak datozen lau urteetarako euskararen normalizazioan duen ikuspegia lortu ahal izateko.

6.1. Plan Estrategikoa osatuko duten adierazleak

Erakundearen euskara normalizatzeko plan estrategikoa 43 adierazlez osatuta dago: batetik, Adierazleen Aginte Panela osatzen duten 14 adierazleez, eta, bestetik, aurreko ez gain, erakundeak ezinbestekotzat hartzen dituen beste 29 adierazlez.

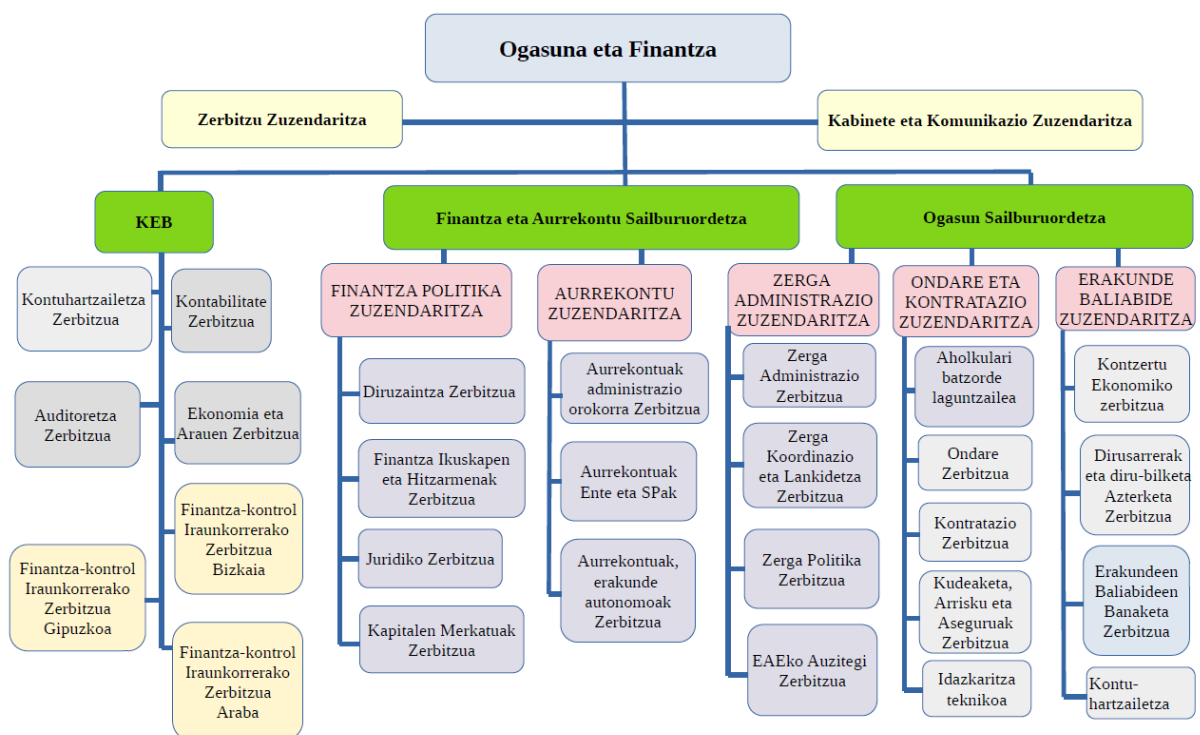
Nahiz eta, esan bezala, zenbakia adierazleek osatu erakundearen plan estrategikoa, VII. Plangintzaldi honetan lehentasunak zehaztuko dira eta, horien arabera, diseinatuko eta garatuko dira urteko kudeaketa planak.

1. Ardatza. KUDEAKETA

1.0.1. Arloa. EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	60
51,6	31	

Gure saila horrela dago banatuta:



Organismo autonomo eta erakunde hauek ere Ogasun eta Finantza sailari atxikita daude:



Leiharen Euskal Agintaritza



Finantzen Euskal Institutua

Arloaren gaur egungo egoera

Gaur egun transizio garaian gaude, izan ere, VI. Plangintzalditik VII. Plangintzaldirako transizioa behar baino luzeagoa izaten ari da, baina memento egokia da etorkizunean egin beharrekoa zehazteko. Honakoak dira helburuak:

- VI. Plangintzaldiko emaitzak baloratu
- VII. Plangintzaldiko gida-lerroen berri eman
- Plan Estrategikoa eta urteko planeko ekintzak adostu

Arloaren indargune orokorrak

Sailak bilakaera positiboa izan du azken bost urteotan, izan ere, egun langileen % 88,2k egiaztatu du hizkuntza eskakizunen bat eta aurreko Plangintzaldien langileen % 78,7k egiaztatua zuen.

Era berean, egun langileen % 60,7k egiaztatu du 3HE edo 4HE, eta 2018an langileen % 46,5ek. Beraz, zabaldu egin da gure sailean euskararen ezagutza eta zabalkunde horretan, euskararen ezagutza-gaitasun handiko langileak ari dira gurean.

Zuzendariak planaren jarraipena egiten dute, eta langileek badakite norengana jo zailantzen aurrean. Langileek informazioa jasotzen dute eta plangintzaldien ebaluazioetan parte hartzen dute galdetegiak betez.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Saileko lan-hizkuntza, batez ere, gaztelania da, irizpideetan ele bitasunaren alde egiten bada ere. Errealitatea oso bestelakoa da, eta lankide erdaldunak direla, hizkuntza ohiturak gaztelaniaren aldekoak direla, kontua da oso errotuta dagoela gurean gaztelaniaren erabilera.

Egia da azken bolada honetan gurera lanean hasi diren gazte gehienek euskara maila oso altua dutela, baina aurretik “ezarrita” dagoen ohiturara moldatzen dira eta zaila egiten zaie hori aldatzea.

Gainera, zaila da lan-hizkuntza euskara izatea, lana, bere horretan, gaztelaniaz gauzatzen bada. Hori horrela, euskararen erabilera sustatu nahi badugu, euskararekiko sentsibilizazioa sustatzeaz gain, lana euskaraz ere egiteko apustua egin beharko litzateke.

Helburu estrategikoak

Agintari politikoen % 50 gai da euskaraz hitz egiteko eta lidergoari dagokionez, eta lidergoa hartu behar dute.

Beraz, helburuetako bat hurrengo urteei begira izan daiteke euskara ere lan-hizkuntza izatea, ezagutzak gora egin baitu azken urteotan. Era berean, ezagutza hori dela eta, itzulpenen kopurua ere jaitsi beharko genuke, egiaztatutako hizkuntza eskakizunek bidea eman behar baitute helburu hori lortze aldera.

Adierazle mailako helburuak

1.0.1.1	Erakundeak plan estrategiko eta kudeaketa-planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du.		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	0	15	15

1.0.1.2	Plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza irizpideen jarraipen sistematikoa egiten da.		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	50	65	15

1.0.1.3	Erakundeak neurriak hartzen ditu euskararen indarberritzean positiboki eragiteko, bere lan-jardun eta politika publiko guztien diseinuan, garapenean eta jarraipenean (INPAKTUA EUSKARAREN INDARBERRITZEAN)		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	0	0	0

1.0.2. Arloa. **LIDERGOA**

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	75
40,7	30,5	

Arloaren gaur egungo egoera

Zerbitzu-zuzendaria da zeharkako politiken arduraduna, eta hizkuntzen kudeaketa ere bere gain hartzen du. VI. Plangintzaldian horrela izan da.

Zuzendaritza guztiak Plan Estrategiko honen aterpean daude, baina zuzendari bakoitza plan estrategiko honen liderra da. HNTaren ardura da epeak markatzea eta guztien lanak koordinatzea.

Lidergoa. Liderren jarrera eta egitekoa

Gure sailean plan estrategiko bakarra izango badugu ere, zuzendari bakoitzaren ardura izango da kudeaketa hori gauzatzea eta lankideen artean zabaltzea.

Zuzendari bakoitza haren zuzendaritzako gidaria izango da, kudeaketaz eta lankideen artean zabaltzeaz arduratuko dena. Zuzendariek eta arduradun teknikoek era proaktiboan hartuko dute

parte erabilera planaren diseinu, garapen eta jarraipenean, saileko hizkuntza-normalizazioko teknikariarekin batera. Horretarako, funtsezkoa da hauei erreparatzea:

- Erakundearen ordezkari gisa euskararekiko jarrera aitzindaria erakutsiko dute.
- Lidergoa agertuko dute hizkuntzen kudeaketari buruz hartutako erabakietan.
- Euskararekiko erakundearen xedea eta ikuskera (bisioa/estrategia...) zein diren jakin eta onartuko dute.
- Estrategia gauzatzen eta helburuak lortzen inplikatuko dira, eta horretarako foroetan, bileretan... aktiboki hartuko dute parte.
- Euren kargupeko pertsonak euskararen normalizazioan inplikatuko dituzte eta sustapen-lana egingo dute.

Arloaren indargune orokorrak

Zuzendaritza guztietako zuzendariak, zerbitzu zuzendaritzako zuzendariaren gidaripean, prestutasuna azaltzen dute euskararekin lotura duen edozein bileratan parte hartzeko.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Zuzendarien eredugarritasuna indartu beharko litzateke. Izan ere, gure sailean zuzendari batzuen ezagutza falta ez litzateke oztopoa izan beharko langileen artean euskararen sustapena bultzatzeko.

Helburu estrategikoak

Zuzendarien aldetik, lidergoa landu behar da, parte hartzen plan estrategikoaren eta kudeaketa-planen diseinuan, garapenean eta jarraipenean.

Adierazle mailako helburuak

1.0.2.4	Arduradun politiko eta teknikoek parte hartzen dute plan estrategiko eta kudeaketa planen diseinuan, garapenean eta jarraipenean		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	41,2	75	33,8

1.0.2.5	Arduradun politiko eta teknikoek jarrera proaktiboa erakusten dute, erabilera planean finkatutako helburuak bete daitezten		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	75	100	25

1.0.2.6	Izendatutako arduradunek dagozkien adierazleen datuak biltzen dituzte, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan zehaztutako moduan		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	0	25	25

1.0.3. Arloa. LANGILEAK

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	60
61	36,6	

Arloaren gaur egungo egoera

Gobernu Kontseiluak 2021eko apirilean onartu zituen Hizkuntza Politikako Sailburuordetzak idatzitako Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak eta horiek izan ditugu indarrean VI. Plangintzaldian zehar. VII Plangintzaldi honetan izandako berritasunak kontuan hartuta, zenbait aldaketa izan dituzte irizpide horiek, batez ere kudeaketari eta lidergoari dagokionez. Gobernu Kontseiluak onartu berri ditu, 2023ko ekainean. Bertan jaso dira, besteak beste, hizkuntza ofizialak nola erabili ahozko harremanetan zein idatzizkoetan edo komunikazio telematikoetan; itzulpen irizpideak ere finkatuko dira, eta baita erregistroan, dirulaguntzetan, kontratazioetan edo erakundeak kudeatzen dituen argitalpenetan zer-nolako tratamendua emango diegun bi hizkuntza ofizialei ere. Hori guztia, errotulazioan, publizitatean edo ekitaldi publikoetan zein irizpide hartuko diren kontuan ahaztu gabe. Horretarako, gure sailak bate gin du irizpide horiekin eta ziurtatuko du horiek betetzen direla.

Gure saileko lankideei zabaldu zaizkie, mezu elektronikoaren bitartez, hizkuntza-irizpideak, baita azaldu langile berriei harrera-protokoloan ere.

Arloan egindakoak

Euskarazko ahozkotetasuna areagotzeko

Gure sailean lan egiteko hizkuntza-gaitasuna badago ere, lan egiteko gaztelania da nagusi. Horregatik, oso garrantzitsuak izan dira ahozkotetasuna sustatzeko Euskaraldiko bi edizio, VI. Plangintzaldiaren barruan. Bietan hainbat zuzendaritzatan modu aktiboan hartu dugu parte, hainbat Arigune izendatuta. Bietan ikusi ahal izan dugu, emaitzen azterketa bat eginda, gai garela hein handi batean euskaraz aritzeko gure artean.

Arloaren indargune orokorrak

Langileek irizpideen eta euskara planaren inguruko informazio zehatza dute.

Langile sartu berriek zeharkako irizpideen eta planen berri jasotzen dute sistematizatuta dauzkagun harrera bileren bidez. Sailera etorri berri diren langile horiek, euskara maila oso altua dute, eta horri esker erabileraren bilakaera hobetzen ari da.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Gure sailean azken urteotan langileen euskara ezagutza areagotu egin bada ere, erabileran ez da datu hori islatzen ari eta lan handia egiteko dago zerbitzu- zein lan-hizkuntzan. Euskararen erabilera zabalduz gero, datozen langile berriek hasieratik eredu izango lukete.

Langileek planaren inguruko informazioa dute. Halere, langileak aktibatzeke formularen bat bilatu beharko genuke. Lantaldeak sortu daitezke horretarako: ahozko erabilera, ereduak sortzea...

Helburu estrategikoak

Jarraitu lankideei informazioa zabaltzen online eta modu presentzialean erakundeko plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpideei buruz.

Adierazle mailako helburuak

1.0.3.7	Langileei ematen zaie informazioa erakundeko plan estrategiko, kudeaketa-plan eta hizkuntza-irizpidei buruz, eta argi dute beren jardunean zeintzuk bete behar dituzten		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	65,3	80	14,7

1.0.3.8	Langileek dagozkien hizkuntza-irizpideak betetzen dituzte		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	67,8	80	12,2

1.0.3.9	Langileek betetzen dituzte kudeaketa-planean adostutako eginkizunak		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	62	80	18

1.0.3.10	Langileek parte hartzen dute kudeaketa-planean zehaztutako sustapen-ekintzetan		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	19	35	16

1.0.3.11	Langileek iritzi positiboa dute euskararen erabilerak erakundean duen bilakaeraz		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	44,2	65	20,8

1.0.4. Arloa. GAITASUNA

Arloaren gaur egungo egoera eta azken urteetan egindakoak

Gure sailean 254 lanpostu ditugu, eta horietako 184tan derrigortasun-data ipinita. Hona hemen gure sailean nola dauden banatuta derrigortasun datak:

Hizkuntza eskakizuna	Lanpostu kopurua	%
0	6	3,3
1	17	1,6
2	53	20,1
3	103	50
4	51	25

Beraz, gure sailean lanpostu guztiak kontuan hartuta, lanpostuen %20k ezarrita dauka 4. HEa eta datu altua da, Jaurlaritzako datuarekin konparatuta. Izan ere, Jaurlaritzan %8,5 dira. Aipatu behar dugu 4. HEa ezarrita duten 51 lanpostu horietako 12 okupatzailek 3. HEa dutela, eta ez 4. HEa. Berez, Jaurlaritzako horniketa-sistemak ahalbidetzen du egoera hori: ez badago 4. HEa egiaztatuta duen inor lanpostua okupatzeko hautagaien artean, 3. HEa duenari esleitzen zaio. Badaude horietako batzuk amore eman dutenak, eta lortu ez dutenak nahiz eta saiatu diren, baina sailak baliabide guztiak ipintzen ditu baldintza hori betetzen ez dutenei maila goren bat lor dezaten.

Guztira, dagokien hizkuntza-eskakizuna betetzen ez dutenak 24 dira, eta horrela daude sailkatuta HEaren arabera beheko taulan:

HEa betetzen ez dutenak	
4HE	7
3HE	5
2HE	12
Guztira	24

Agintari politikoei dagokionez, erdia besterik ez da gai euskaraz lan egiteko. Horrek mugatzen du euskararen erabileraren sustapena, eredurik ez baitago goi-karguetan.

Arloaren indargune orokorrak

Bide luzea egiteko badago ere, azken urteotan jauzi handia eman da gure sailean ezagutzari dagokionez. Izan ere, 2018an langileen % 21,3k ez zeukan egiaztatuta inolako hizkuntza eskakizunik eta egun % 11,8k. Era berean, 2018an langileen %46,5ek 3. HEa edo 4. HEa egiaztatua zuen eta egun kopuru hori % 60,5era igo da.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Euskararen ezagutzan jauzi handia eman bada ere, gero ez da zerbitzu- zein lan-hizkuntzan islatzen, batez ere azken honetan.

Euskararen erabilera oso murrizta da, bai maila dutenek erabiltzen ez dutelako, bai maila ez dutenek euskaldunen arteko erabilera “baldintzatzen” dutelako.

Oso terminologia berezitua eta esamolde juridikoak lantzea mesedegarri izan liteke lanean ari diren zein sartu berri egiten diren langileek euskaraz sortzeko dituzten zailtasunak ekiditeko.

Maiz erabiltzen dituzten ereduakin trebatu, dokumentu ereduak elkarlanean sortu eta prestakuntza euskaraz jasoko dutela ziurtatzea izan liteke horretan lagungarri.

Helburu estrategikoak

Langileen ezagutza areagotzeko baliabideak sustatu egin behar dira (prestakuntza, prestakuntza berezitua, eta abar).

Arduradun politikoaren egoerari begira, estrategikoa litzateke erdaldunen artean prestakuntza ere sustatzea, langileen eredu izan daitezen.

Adierazle mailako helburuak

1.0.4.12	Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz ahoz betetzeko		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	50,2	95	45,2

1.0.4.13	Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz idatziz betetzeko		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	47,2	75	27,8

1.0.4.14	Arduradun politikoak gai dira postuaren funtzioak euskaraz betetzeko		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	50	75	25

1.0.5. Arloa. EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIA

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	45
41,5	18,6	

Arloaren egoera eta azken urteetan egindakoak

Gure sailak, azken urteetan, hainbat eratan adierazi du eskaintza aktiboa egiten duela euskararen erabilera sustatzeko, esate baterako, Euskaraldia edo Euskaraz barra-barra.

Dena den, ekimen horiek ez dira nahikoak izan euskararen erabilera jauzia emateko. Batetik, ohituraz gure sailean gaztelaniaz egin da. Bestetik, langile erdaldunen edo hizkuntza eskakizuna duela urte asko egiaztatu duten eraginak ere indar handia dauka.

Sailak hizkuntza normalizazioko teknikariaren esku uzten du euskararen erabileraren sustapena, baina argi dago “babesik” gabe ez dela nahikoa.

Ezinbestekotzat jotzen dugu, sailean egiten diren ekimen guztiak langileei jakinaraztea.

Arloaren indargune orokorrak

Ezagutzan azken urteotan egindako jauzia erabileran ere islatzeko aukera paregabea izan daiteke.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Barne-harremanei begira, outlooken (eu) adierazgarria jartzea sustatu beharko litzateke. Era horretan, gurekin harremanetan jarri nahi duten Jaurlaritzako lankideek jakin dezakete euskaraz egiteko prest daudela.

Langileen arteko erabilera sustatzeko, hizkuntza normalizatzailearen traktore lanaz gain, komeniko litzateke goi-kargudunen sustapena ere areagotzea.

Helburu estrategikoak

Zuzendaritzaka aztertuko dugu gaia eta egun dagoen egoerari buelta emateko aukerak aztertu.

Adierazle mailako helburuak

1.0.5.15	Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatzen die herritar eta gainerako interes-taldeei.		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
		0	

1.0.5.16	Erakundeak beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeko ekimenetan parte hartzen du		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	41,5	60	18,5

1.0.6. Arloa. HIZKUNTZA-KLAUSULAK

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	60
85	51	

Arloaren egoera eta azken urteetan egindakoak

Kontratuak

Eusko Legebiltzarraren 56/2014 legez besteko proposamenaren bidez, Eusko Jaurlaritzari eskatu zitzaion onar zitzala jarraibide batzuk, bere Administrazio orokor eta erakunde-mailako administrazioen eremurako, administrazio-kontratazioetan euskararen erabilera garrantzitsua izan daitekeen kasuetarako printzipio orokorrak garatu eta arautzeko. Eskaera hari erantzuteko, Eusko Jaurlaritzaren Gobernu Kontseiluak 2016ko apirilaren 26an onartu zituen EAeko Herri-administrazioak egiten dituen kontratuetan euskararen erabilera eta ezagutza sartzeko oinarri orokorrak ezartzen dituzten jarraibideak.

Hori horrela, gure sailean herritarra denean kontratuaren hartzailea, hizkuntza-klausulak ezinbestean txertatu dira, hizkuntzaren erabilera errespetatu dadin.

Dirulaguntzak

Dirulaguntza deialdirik ez da egiten gure sailean, baina, egitekotan, kontratuetan bezala hizkuntza-klausulak txertatzeko irizpide bera dago.

Jarraipena

Herritarra xedean denean, hizkuntza-klausuletan ezarritakoa nahitaez bete behar dute kontratatutako enpresek, kontratua bide onean joango bada.

Arloaren indargune orokorrak

Herritarra xedea denean, hizkuntza-klausulak txertatzeko joera dago. Gurean, batez ere, komunikazioarekin lotutako kontratuak dira eta horietan berमतuta dago euskararen erabilera.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Hizkuntza-klausulak txertatu arren, lan-hizkuntza gaztelania da eta prozesu osoa gaztelaniaz egiten da. Ondo legoke prozedura ere ele bitan egotea.

Helburu estrategikoak

Kontratu guztiak gaztelaniaz idazten ditugu, eta aholkularitza juridikoarekin gaztelaniaz landu; prozeduraren azken pausoen, itzultzera bidali edo Itzultzaile neuronalaren bitartez itzultzen ditugu. Lan-hizkuntza pixkanaka euskara izan dadin, agiri horiek eta xedapen orokorrak hasieratik euskaraz ere idazteko ahalegina egin beharko genuke.

Adierazle mailako helburuak

1.0.6.17	Kontratueta hizkuntza-klausulak txertatzen dira		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	50	75	25

1.0.6.18	Dirulaguntza eta hitzarmenetan hizkuntza-klausulak txertatzen dira		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	25	50	25

1.0.6.19	Jarraipen sistematikoa egiten zaio kontratueta hizkuntza-klausulen betetze-mailari		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	100	100	

1.0.6.20	Jarraipen sistematikoa egiten zaio dirulaguntza eta hitzarmenetako hizkuntza-klausulen betetze-mailari		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	100	100	

2. Ardatza. ERABILERA

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	700
40,5	283,5	

Erabilerarako erronkak

Zerbitzu-hizkuntzan bermatu behar dugu %100eko zerbitzua ematen dugula euskaraz. Bide luzea dugu oraindik helburua lortzeko eta ondo aztertu beharko genituzke helburua lortzeko eman beharreko pausuak.

Lan-hizkuntzan %30tik gertu gaude eta oso datu baxua da:

Barne-harremanak batez ere gaztelaniaz izaten dira eta ahalegina egin beharko genuke datu hori hobetzeko.

Kanpo-harremanetan, erakunde publikoekiko harremanetan zein erakunde pribatuekikotan gaztelaniaren erabilera gailentzen da. Gure kasuan, Euskaditik kanpoko erakunde askorekin dugu harremana eta datu hori asko hobetzea zaila izango da.

Prestakuntza eta baliabide informatikoen euskarazko erabilera estrategikoa bada ere, ez daude gure esku neurri handi batean eta saiatu behar dugu arduradunak inplikatzeko (IVAP eta Gobernantza, besteak beste).

2.1. eremua. ZERBITZU-HIZKUNTZA

2.1.1. Arloa. IRUDIA

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	42
74,2	31,1	

Arloaren egoera

Erakundearen errotulazioa eta ikus-entzunezkoak euskaraz daudela bermatuta dago. Gure esku ez dagoen kontu bat da, baina bai ikuskatzea eta bermatzea egoki daudela.

Argitalpen, iragarki eta publizitateari dagokionez, euskararen erabilera ez dago bermatuta horien erdian. Gauza bera gertatzen da agerraldi instituzionaletan, erdira mugatzen dela euskararen erabilera. Webgunean eta sare sozialetan, berriz, bi hizkuntzak erabiltzen dira.

Bestalde, gure webgune eta helbide elektronikoen **.eus** domeinua dute.

Arloaren indargune orokorrak

Irudiari dagokionez, erabat orokortua eta bermatua dago euskararen erabilera. Irizpideak argiak dira eta bete egiten dira.

Ele bietan edo euskaraz daude erakundaren errotuluak eta oharrak, izaera finkoa nahiz behin-behinekoa dutenak, baita ikus-entzunezkoak ere. Irudiari dagozkion irizpideak betetzen direla bermatzeko, eta nahiz eta sailaren beraren ardura ez diren eremuak izan (behin betiko errotulazioa eta ikus-entzunezkoak) ikuskatu edo zaindu egiten dira sailean.

Erakundeak ele bitan dauzka webgunea eta sare sozialak, eta hizkuntza irizpideetan jasotzen dena betez, euskara lehensteko edo euskarazko mezuei ikusgarritasun handiagoa emateko praktika errotua dago sailean.

Irudiari dagozkion gainerako alderdietan (agerraldi instituzionaletan, iragarkietan...) aurrerapausoak eman behar dira euskararen erabileraren alde.

Helburu estrategikoak

Egindakoari eutsi behar zaio eta aurrerapausoak eman behar diren alderdiei erreparatu eta aurrera egin.

Adierazle mailako helburuak

2.1.1.21	Erakundearen errotuluak (finkoak zein behin-behinekoak), eta ikus-entzunezkoak euskaraz		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	100	100	

2.1.1.22	Erakundearen argitalpen, iragarki eta publizitatea euskaraz		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	46	100	54

2.1.1.23	Erakundeak euskara erabiltzen du agerraldi instituzionaletan		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	50	100	50

2.1.1.24	Erakundeak euskaraz dauzka webgunea eta sare sozialak		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	100	100	

2.1.2. Arloa. HERRITARREKIKO HARREMANAK

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	168
66,3	111,3	

Arloaren egoera

2022an egindako galdetegian jasotako emaitzek adierazten dute herritarrekiko harremanak ez direla euskaraz hein handi batean, eta okerrera egin duela Plan Estrategiko hau osatzeko erabili dugun galdetegiaren arabera.

Arreta berezia jarri behar diegu beheko taulako lehen eta azken adierazleei, hau da:

Herritarrek euskaraz aurkeztutako idatziei erantzuteko erabilitako hizkuntza, eta

Euskarazko ahozko eskaeraei, erakundeak emandako erantzuna

Herritarrek euskaraz aurkeztutako idatziei eta euskarazko ahozko eskaerei nola erantzuten diegu? Herritarrek euskaraz aurkeztutako idatziei beti euskaraz erantzuten diegu. Oso barneratuta dago gurean horrela izan behar duela. Ahoz, berriz, arreta euskaraz eskatzen duten herritarrei ez zaie beti bermatzen.

Aipatzeko modukoa da, era berean, herritarrek gurekiko daukaten jokaera. Izan ere, herritar gutxi zuzentzen bazaizkigu ere euskaraz, herritarrek jakin behar dute euskaraz lan egiteko gai garela.

Arloaren indargune orokorrak

Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenen eta langileen euskararen ezagutzak erakusten dute langile gehienak gai direla herritarrekiko harremana bermatzeko.

Euskaraz jasotako idatzizko eskaerei euskaraz erantzuten zaie, eta hori zaintzeko ahalegina egiten da.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Nahiz eta azken urteetako bilakaera positiboa den, komeniko litzateke herritarrek hizkuntza aukeratu bitartean sailetik egiten zaien euskarazko eskainta areagotzea, ahoz zein idatziz.

Herritarrek ahoz euskaraz egiteko hautua egiten badute, guk zerbitzua eskatutako hizkuntzan bermatu behar dugu, 19/2024 Dekretuak, otsailaren 22koa, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzea arautzen duen harira.

Herritarrei bidaltzen zaizkien dokumentuetan, euskararen presentzia bermatu egin behar dugu.

Helburu estrategikoak

Herritarrek hizkuntza aukeratu bitartean sailetik egiten zaien hizkuntza eskaintza, kasu guztietan, euskaraz ere izan behar da, eta hori hobetzeko neurriak hartu beharko genituzke. Ahozko arreta euskaraz eskatzen duten herritarrei, euskaraz eman behar zaie zerbitzua eta gure sailean ez da betetzen % 27,6an.

Adierazle mailako helburuak

2.1.2.25	Langileek euskaraz jarduteko eskaintza aktiboa egiten diete herritarrei, ahoz; herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen.		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	50,6	100	49,4

2.1.2.26	Eskatzen duten herritarrei euskaraz ematen zaie zerbitzua, ahoz		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	72,4	100	27,6

2.1.2.27	Herritarrentzako ekitaldiak eta ikastaroak euskaraz eskaintzen dira		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	40	50	10

2.1.2.28	Herritarrei euskaraz edota ele bietan bidaltzen eta eskuratzen zaizkie dokumentuak		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	67	100	33

2.1.2.29	Herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei edota euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei euskaraz erantzuten zaie, idatziz		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	100	100	

2.1.2.30	Herritarrek euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, ahoz		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	27	35	8

2.1.2.31	Herritarrak euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, idatziz		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	5	20	15

2.2. eremua. LAN-HIZKUNTZA

2.2.1. Arloa. BARNE-HARREMANAK

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	147
24,5	36	

Arloaren egoera

Langileen arloan aipatu dugun moduan, bukatu berri den VI. Plangintzaldian ikusi genuen atal guztietan gaztelania lan-hizkuntza nagusia dela. Azken diagnosiak, gainera, erakutsi digu gero eta gutxiago erabiltzen dela euskara atal horitean.

Bestalde, idatzizko euskarazko harremanen erdiak besterik ez dira euskaraz eta prozedura administratiboetan eta xedapen orokorrak gaztelania hutsean egiten dira izapidetze-prozesu guztian zehar.

Beraz, estrategikotzat jotzen dugu hizkuntzen kudeaketa zeharkako eran ezartzea saileko helburuen artean; hots, euskararen normalizazioak erakundearen helburu estrategikoen artean egon behar du; ez da albo batean kudeatu behar den gai bat: erakundearen beste gai estrategiko batzuk bezala kudeatu beharra dago.

Arloaren indargune orokorrak

Euskara gaitasuna gero eta altuagoa da langileen artean eta lanean hasi diren langile gehienek ikasketak euskaraz egin dituztenez, euskara lan-hizkuntza izateko arazorik ez dute.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Plangintzaldi berrian sail guztietan euskarazko hizkuntza-ohiturak indartzeko programak garatu beharko liriateke. Programa horiek duten eragina sailera ahalik eta gehien zabaltzeko, interesgarria izan daiteke programa horiek zuzendaritzen edota zerbitzuen arteko lan-harremanak kontuan izanda diseinatzea, epe ertain-luzeko begiradarekin.

Sail barruko idatzizko komunikazio erdiak gaztelaniaz egiten dira eta komunikazio horiek euskaraz ere izan daitezen neurriak hartzea komeniko litzateke.

Lan bileretan euskaraz ia ez egitearen arrazoirik nagusiena da kide batzuen erraztasun eta ohitura falta. Interesgarria izan daiteke bilerei begirako berariazko programak martxan jartzea.

Xedapen orokorren izapidetzean ele bietan egin beharra zehazten du legeak eta gurean gaztelania hutsean izaten dira.

Helburu estrategikoak

Lankideen arteko ahozko lan-harremana gaztelaniaz nagusiki denez, euskarazko hizkuntza-ohiturak indartzeko programak garatu.

Sail barruko idatzizko gaztelaniazko komunikazioak aztertu eta euskaraz ere izan daitezen neurriak hartu.

Lan-bileretan euskarazko erabilera areagotzeko, hobekuntza-tarteak aztertu.

Xedapen orokorrak euskaraz ere landu izapidetze-prozesu osoan zehar, baita prozedura administratiboen barne izapideak ere.

Adierazle mailako helburuak

2.2.1.32	Lan-bilerak euskaraz egiten dira		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	8,3	40	31,7

2.2.1.33	Lankideen arteko ahozko lan-harremana euskaraz izaten da		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	23,6	60	36,4

2.2.1.34	Lankideen arteko ahozko harreman ez-formala euskaraz izaten da		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	24,5	60	35,5

2.2.1.35	Erakunde barruko idatzizko lan-komunikazioak euskaraz egiten dira		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	55,6	75	19,4

2.2.1.36	Erakundeak euskaraz gutxienez lantzen ditu ofizioz abiatutako prozedura administratiboen barne izapideak, betiere hartzailea ezaguna ez den kasuetan		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	0	100	100

2.2.1.37	Xedapen orokorrak euskaraz gutxienez lantzen dira izapidetze-prozesu osoan zehar		
----------	--	--	--

	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	0	100	100

2.2.1.38	Lanari lotutako hizkuntza-paisaia euskaraz dago		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	52	80	28

2.2.2. Arloa. KANPO-HARREMANAK

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	
46,4	45,4	98

Arloaren egoera

Erakunde publikoekiko harremanari dagokionez, 2018an dokumentuen % 68,6 bidaltzen genituen euskaraz edo ele bietan. 2023an %60k besterik ez du euskaraz edo ele bietan bidali. Beraz, atzerapauso nabarmena eman dugu eta ez diogu eutsi euskarazko harremanari.

Ahoz, 2023an, %32,3k euskaraz hitz egiten du erakunde publikoetako solaskideekin, 2018an baino 6,4 puntu gutxiago.

Sailak hitzarmen bat dauka UEMAko udalerriekin, zeinaren bitartez adostu genuen euskara hutsean bidaliko dizkiegula idatzizko dokumentu guztiak. Horren jarraipena egiten da.

Enpresa pribatuekiko harremanari dagokionez, 2018an dokumentuen % 30,6 bidaltzen genituen euskaraz edo ele bietan. 2023an, berriz, %64 bidali dira. Beraz, aurrerapauso nabarmena eman da enpresa pribatuekin.

Ahoz, 2023an, harremanen %20,9 izan da euskaraz edo ele bietan erakunde pribatuekin, 2018an baino 0,9 puntu gehiago. Beraz, aurrerapauso nabarmenik ez badago ere, eutsi egin zaio.

Arloaren indargune orokorrak

Langileen euskara gaitasuna gero eta altuagoa da, beraz, bermatu beharko luke sailarekin harremanetan dauden pertsona gehienekin harremana euskara izatea. Oro har, erakunde publikoetako nahiz erakunde pribatuetako kideekin euskaraz aritzen dira sailean, erakundeek eskatutako hizkuntza bermatuta.

Erakunde pribatuei bidalitako dokumentuetan euskararen erabilera bikoiztu egin da.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Erakunde publikoekiko ahozko harremanen ia %70 gaztelaniaz dira. Gure sailean Euskaditik kanpoko entitate askorekin harremana dago, baina bertakoekin sustatu beharko litzateke euskararen erabilera.

Erakunde pribatuei dagokionez, ahozko harremanen ia %80 gaztelaniaz dira. Publikoekin gertatzen den bezala, kanpoko entitate askorekin daukagu harremana, baina bertakoekin bultzatu beharko genuke euskararen erabilera.

Helburu estrategikoak

Erakunde publikoekiko harremanetan, ahal denean, gure prestutasun proaktiboa erakutsiko dugu, gure ahozko harreman guztiak euskaraz izan daitezzen. Idatzizko harremanetan euskararen erabilera ere orokorra izan dadin sustatuko da.

Sektore pribatuekiko harreman idatzizko eta ahozkoak euskaraz izan daitezzen ahaleginak egingo ditugu.

2.2.2.39	Sektore publikoko erakundeekin euskaraz egiten da ahozko harremana		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	32,3	60	27,7

2.2.2.40	Sektore publikoko erakundeek euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie idatzizko komunikazioak		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	60	100	40

2.2.2.41	Enpresa pribatuekin euskaraz egiten da ahozko harremana		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	20,9	50	29,1

2.2.2.42	Enpresa pribatuekin euskaraz edo ele bietan izaten dira idatzizko komunikazioak		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	64	100	36

2.2.3. Arloa. PRESTAKUNTZA

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	
20,4	14,9	73,5

Arloaren egoera

Normalizazioari begira, dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da Prestakuntza orokorra euskaraz ere jasotzea. Neurriak hartu behar dira Prestakuntza hori euskaraz eskaintzen dela bermatzeko, eta erraztasunak eman behar zaizkie langileei euskaraz antolatzen diren ikastaroetara joan daitezen.

Horretan laguntzeko, urtearen hasieran, IVAPeko berariazko hizkuntza prestakuntzako eskaintza zabaltzen dugu lankideen artean.

Bestalde, aipatu behar dugu euskarazko berariazko eta berdintasuneko nahi beste ikastaro egin ditzakegula gure sailean, hau da, prestakuntza orokorrerako berrogei orduko mugatik kanpo geratzen da.

Gure sailean, ondoko taulan ikusten da langileek urtez urte zer hizkuntzatan egin dituzten ikastaroak:

Prestakuntza ikastaroak (langileek jasotakoak)

	2018	2019	2020	2021	2022
Euskaraz	21	32	11	24	12
Gaztelaniaz	108	77	117	84	73

Arloaren indargune orokorrak

Sailetik ahalegina egiten da berariazko prestakuntza euskaraz eskaintzen. Izan ere, urte hasieran urte osorako eskaintzaren berri emateaz gain, bidalketa berezituak ere egiten dira, langileen hizkuntza beharretara egokituta.

Elebi prestakuntzan parte hartzeko deialdia egin denean, beti lortu egin da talde bat sortzea.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Prestakuntza euskaraz jasotzen dutenen kopurua igotzeko, aukera bat izan daiteke 3.HE eta 4.HE dutenek euskarazko prestakuntza jaso dezaten agindua, betiere egin nahi duten ikastaroa euskaraz egiteko aukera badago.

Helburu estrategikoak

Prestakuntza euskaraz jasotzea estrategikoa izan beharko litzateke gure sailarentzat, euskaraz lan egin ahal izateko oso baliagarria baita. IVAP da gure prestakuntza-hornitzaile nagusia. Horretarako, komeniko litzateke euskarazko eskaintza areagotzea.

Adierazle mailako helburuak

2.2.3.43	Erakundeak euskaraz eskaintzen die prestakuntza orokorra langileei		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	28	40	12

2.2.3.44	Langileek euskaraz jasotzen dute prestakuntza orokorra		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	18,3	40	21,7

2.2.3.45	Hizkuntza-trebakuntza eskaintzen zaie langileei		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	25	40	15

2.2.4. Arloa. BALIABIDE INFORMATIKOAK

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	
31,7	23,3	73,5

Arloaren egoera

Aplikazio orokor batzuk, Tramitagune kasu, gaztelaniaz zabaltzen dira, euskaraz ordenagailua konfiguratuta izanda ere. Jende askok amore ematen du eta gaztelaniaz erabiltzen du. Arazo larria da, Jaurlaritza mailan konpondu beharrekoa.

Onartu berri ditugun hizkuntza-irizpideetan eta aurrekoetan, kontu handia ipini zaio baliabide informatikoak zaintzeari, estrategikoak baitira euskarazko funtzionamenduan. Hala ere, ez da erraza bermatzea hizkuntza-irizpideetan jasotzen duguna arlo batzuetan.

Honako hauek dira gaur egun dauzkagun arazoak, esate baterako, aplikazioak eguneratzearen ondorioz, hainbat aplikazio euskaratik gaztelaniara pasatu dituzte, eta konpontzeko bideak:

- Adobeko sinadura gaztelaniaz edo ingelesez agertzen zaie sinatzaileei. Konpontzeko, langile bakoitzak eskatu diezaioke CAUri euskarazko bertsioa jartzea.
- Office paketea euskaratzea. Eskaguneraren bitartez, norberak egin behar du. Ez da CAUra deitu behar.

- Windows euskaratzea. Eguneratzearen ostean, gaztelaniara pasatzen da. Euskaratzeko pausoak jarraituta, langile bakoitzak egin beharko du. Ez da CAUra deitu behar.

Arloaren indargune orokorrak

Baliabide informatikoetan euskararen erabilera indartzeko hizkuntza-irizpideak zehaztuta daude.

Sailaren esku dauden aplikazio ia guztiak euskaraz ere badaude.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Egunerokoa euskaraz lan egiteko arazo zehatzak daude, zenbait aplikazio gaztelaniaz soilik daudelako, edota euskarazko bertsioek arazoak ematen dituztelako. Hori horrela, zaila da euskarazko aplikazioen erabilera sustatzea.

Eusko Jaurlaritzako aplikazio gehienak bi hizkuntza ofizialetan egon ohi dira, hala ere, badira salbuespenak. Horietako bat SAP kudeaketarako tresna da, zeina gaztelaniaz dagoen.

Sailean erabiltzen diren hainbat aplikaziok dituzten arazoak askotarikoak dira; aplikazioa gaztelaniaz zabaltzen da (Tramitagune), datak eta sinadurak gaztelaniaz agertzen dira, orria defektuz gaztelaniaz azaltzen da (gelen erreserbak egiteko aplikazioa), ele bietan dauden aplikazioak ez dira erabat elebidunak (INTEGRA), BADATOR datu basean bilaketak euskara egiteko zailtasunak daude, EIZU aplikazioaren euskarazko bertsioan arazoak sortzen dira, eta abar.

Helburu estrategikoak

Informatikako baliabideak euskaraz gehiagotan erabiltzea da plangintzaldi honetako helburuetako bat. Hori horrela, hobetu behar dugu baliabide horien euskarazko erabilgarritasuna eta, horretarako, HPSri laguntza eskatuko diogu, ez baita soilik gure saileko arazoa, Jaurlaritza osokoa baizik.

Horrez gain, adierazi behar da, Saileko Kudeaketa egiteko erabiltzen dugun aplikazio informatikoa (EIKA) euskaraz ere erabiltzeko aukera badagoela.

Adierazle mailako helburuak

2.2.4.46	Erakundeak langileen eskura jartzen ditu euskaraz lan egiteko behar dituzten baliabide informatikoak		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	42,8	80	37,2

2.2.4.47	Langileek euskaraz erabiltzen dituzte euskaraz erabilgarri dituzten baliabide informatikoak		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	20,6	80	59,4

2.2.5. Arloa. SORTZE-HIZKUNTZA

Hasierako egoera		Lortu ahal den gehieneko puntuazioa
%	Lortutako puntuazioa	98
26,4	25,8	

Arloaren egoera

Dokumentuen %26 inguru sortzen ditugu euskaraz, gure arteko barne-komunikazioetan zein laneko bileretan. Prestakuntza nahikoa daukagu bermatzeko kalitatez idazten dugula, baina, hala ere, badauzkagu baliabideak gure idazkiak behar bezala zuzentzeko: IVAPeko Idazlagun zerbitzua edo saileko Hizkuntza Normalizazioko teknikaria.

Itzultzaile neuronalaren etorrerak ere asko erraztu du norberaren autonomia idazkiak ekoiztean; izan ere, tresna hori erabilita, asko murriztu da itzultzera bidaltzen ditugun dokumentuen kopurua.

Hala ere, dokumentuen konpromiso-maila handia denean (luzeak eta kanpora begirakoak) itzultzera bidaltzen ditugu.

Arloaren indargune orokorrak

Dokumentazioa euskaraz kalitatez sortzeko, ezagutza dela eta, gero eta berme handiagoa dago sailean. Horretaz gain, testuen kalitatea bermatzeko bitartekoak (prestakuntza, IVAPeko Idazlagun zerbitzua, saileko HNT) ere jartzen dira.

Itzultzaile neuronalaren erabilerarekin euskaraz sortzea indartu egin da, langileak autonomoagoak dira euren lanean eta, ondorioz, gutxiago dira itzultzera bidaltzen diren dokumentuak.

Arloaren zer hobetu orokorrak

Langileek euskaraz sortzen dituzten idazkiek 6 puntuko jaitsiera izan dute aurreko plangintzalditik. Beraz, gaztelaniaz sortzen diren eta euskarara itzultzen diren idazki kopurua oso altua da.

Bileretarako idazkiak ere, nagusiki, gaztelaniaz egiten dira, beraz, euskara sortze hizkuntza gisa indartzeko neurriak hartu beharko lirateke. Izan ere, dokumentuak euskaraz sortzeak ekarriko luke, idatzizkoan ez ezik, ahozko jardunean ere eragin positiboa izatea.

Helburu estrategikoak

Aztertu, zuzendaritzaka, gaztelaniaz sortzen diren dokumentuak eta horiek euskaraz sor daitezen neurriak hartu.

2.2.5.48	Langileek euskaraz sortzen dituzte dokumentuak		
	Hasierako egoera (%)	Aurreikuspena (%)	Aldea (%)
	26,4	50	24,6

Alicia Benítez Alonso

Izaskun Barbarias Garaizar (Aliciaren ordezkoa)

Hizkuntza normalizazioko teknikaria eta itzultzailea

Ogasun eta Finantza Saila

Lakuan, 2024ko azaroan