

## II. ERANSKINA: Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideak (HOEI)

### ANDOAINGO UDALAREN HIZKUNTZA OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK

2024ko maiatza

# AURKIBIDEA

1. Sarrera .....	4
1.1. Misioa .....	4
1.2. Hizkuntza irizpideen helburu nagusiak .....	4
1.3. Eragin eremua .....	5
1.4. Hizkuntza ofizial batean egindako jarduketan baliotasun juridikoa.....	5
1.5. Kalitatezko komunikazioa .....	5
2. Kudeaketa.....	7
2.1. Euskararen kudeaketa orokorra .....	7
2.2. Lidergoa.....	7
2.3. Langileak.....	8
2.4. Hizkuntza gaitasuna.....	8
2.4.1. Kontratututako langile berriak.....	8
2.4.2. Ordezko langileak .....	8
2.4.3. Praktikaldietako ikasleak.....	9
2.4.4. Agintari politikoak.....	9
2.5. Hizkuntza-klausulak .....	9
2.5.1. Kontratu publikoak .....	9
2.5.2. Dirulaguntzak, hitzarmenak, baimenak, lizentziak eta instalazioen zein materialen lagapenak .....	9
3. Erabilera .....	11
3.1. Zerbitzu-hizkuntza .....	11
3.1.1. Irudia .....	11
3.1.1.1. Errotuluak.....	11
3.1.1.2. Ikus-entzunezkoak .....	11
3.1.1.3. Argitalpenak.....	11
3.1.1.4. Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak .....	12
3.1.1.5. Prentsa oharrak .....	12
3.1.1.6. Agerraldi instituzionalak eta prentsaurrekoak.....	12
3.1.1.7. Webguneak eta sare sozialak .....	13
3.1.1.8. Mugikorretarako APPak.....	13
3.1.2. Herritarrekiko harremanak.....	13
3.1.2.1. Herritarrekiko harremana, ahoz .....	13
3.1.2.2. Herritarrekiko harremana, idatziz.....	14

3.1.2.3. Herritarrei zuzendutako ekimen publikoak: hitzaldi eta ikastaroak.....	16
3.2. Lan hizkuntza .....	18
3.2.1. Barne harremanak.....	18
3.2.1.1. Ahozko harremanak.....	19
3.2.1.2. Idatzizko harremanak .....	20
3.2.1.3. Lan bilerak .....	20
3.2.1.4. Hizkuntza paisaia .....	20
3.2.1.5. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak .....	21
3.2.1.6. Erakunde barneko prozedura administratiboak .....	21
3.2.1.7. Xedapen orokorrak .....	21
3.2.2. Kanpo harremanak .....	22
3.2.2.1. Euskal Sektore Publikoarekiko harremanak ahoz .....	22
3.2.2.2. Euskal Sektore Publikoarekiko harremanak idatziz.....	22
3.2.2.3. Entitate pribatuekin harremanak ahoz .....	23
3.2.2.4. Entitate pribatuekin harremanak idatziz .....	23
3.2.3. Prestakuntza .....	23
3.2.4. Baliabide informatikoak.....	24
3.2.5. Sortze hizkuntza.....	24
3.2.6. Itzulpen irizpideak.....	25
3.2.6.1. Udal barrurako irizpideak .....	25
3.2.6.2. Andoainen euskararen erabilera bultzatu eta normalizatzeko irizpideak.....	25
I. ERANSKINA: kontratu publiko handietarako prozedura .....	27

# 1. Sarrera

Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak dira euskal sektore publikoko entitate bakoitzak bere hizkuntza-plangintzaren esparruan ezarritakoak, euskal sektore publikoko entitateek eta haien zerbitzura diharduten langileek hizkuntza-arloan bete behar dituzten oinarrizko jardunbideak biltzen dituztenak (19/2024 Dekretuaren 7.1 artikulua).

Dokumentu honetan jasotzen dira Andoaingo Udalean EAEko bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibide orokorrak. Osoko Udalbatzak 2013an onartu zituen Andoaingo Udalean Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak, eta horiek izan dira azken urteotako erreferentzia nagusia Udalaren jardueran. 2024an, berretsi, osatu eta eguneratu egin dira irizpideok, Andoaingo Udalean Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2023-2027 aldirako Plana onartzearekin batera. 1/88 Udal Ordenantza indarrean sartu zenetik, irizpide hauek dira Udalak bere jardunerako propio onartutako azken irizpideak.

Irizpide hauek Eusko Jaurlaritzak 2023an onartutako hizkuntza irizpideak, 179/2019 Dekretua, azaoaren 19koa, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoa eta 19/2024 Dekretua, otsailaren 22koa, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzekoa oinarri hartuta zehaztu dira.

Dokumentu honen xedea da legeria orokor horretan nahiz Udalak berak onartu dituen ordenantza, plan eta irizpideetan jasota eta indarrean dauden hizkuntza irizpideak bateratzea eta, guztiak bete beharrekoak izaki, eguneroko jardunean irizpide horiek betetzea erraztea.

## 1.1. Misioa

Andoaingo udalaren ardura eta erantzukizuna da udal jardunean bezala, udalerriko gizarte bizitzan herritarrek hizkuntzak baliatzen dituzten askotariko funtzio eta guneetan euskara ohikotasunez erabiltzen den komunikazio hizkuntza gisa indartzea eta handitzea. Hori dela eta, Andoaingo udalak zeharlerrotasunez eragingo du dagozkion arlo guztietan, udalerrian euskara sustatzeko, erabilera orokorra eta normala izan dezan. Zeregin hori aurrera eramateko, funtsezko tresnak izango dira orain onartuko diren Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak.

## 1.2. Hizkuntza irizpideen helburu nagusiak

Euskara eta gaztelania dira Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak; beraz, herritar guztiak dute euskara eta gaztelania jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, nola hitzez hala idatziz, eta botere publikoek bermatu egin behar dute eskubide horien erabilera. Oinarrizko printzipio horretatik

ondorioztatzen da hizkuntza eskubideak herritarrenak direla, eta ez botere publikoenak, eta azken horiei dagokiela eskubide horiek errespetatzea eta betetzen direla bermatzea. Horretarako jarraibideak dira, besteak beste, hizkuntza irizpideak.

Horrenbestez, hauek dira hizkuntza irizpideen hiru helburu nagusiak:

- Herritarren hizkuntza eskubideak bermatzea eta hizkuntza berdintasuna lortzea herritar horiek EAEko Sektore Publikoarekin harremanetan jartzen direnean, horretarako behar diren ekintzak bultzatuz eta xede hori eragozten duten oztopoak gaindituz.
- Euskararen erabilera normalizatzea eta sustatzea EAEko Administrazio Orokorrean eta hari atxikitako Sektore Publikoa osatzen duten gainerako erakunde guztietan, euskara ere zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza izan dadin, erabilera normala eta orokorra izango duena.
- EAEko Sektore Publikoa euskararen normalizazioan eredu izatea eta jarraibideak eskaintzea.

Andoaingo Udala EAEko Administrazio Publikoko erakundea denez gero, dokumentu honetan zehazten diren hizkuntza irizpideek ere helburu berak dituzte.

### 1.3. Eragin eremua

Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzeari buruzko 19/2024 Dekretuaren 2. artikuluan xedatutakagori jarraiki, hizkuntza irizpide hauek bete behar ditu Udalak bere jarduera instituzional eta administratiboan.

### 1.4. Hizkuntza ofizial batean egindako jarduketan baliotasun juridikoa

Hizkuntza bat edo bestea aukeratzeak ez du esan nahi administrazioak garatzen dituen egintza juridikoen eta jardueren balio juridiko osoa gutxituko denik. Euskaraz aurkeztutako egintza juridiko eta administrazio-jarduketek balio juridiko osoa izango dute (19/2024 Dekretuko 8.3 artikulua).

### 1.5. Kalitatezko komunikazioa

Kalitatezko komunikazio idatzia sustatu nahi da. Testu zuzenak eta egokiak erabiliko dira, baina batez ere hizkera argia sustatuko dugu, irizpide komunikatiboa nagusi duena. Hona hemen kalitatezko testuak idazteko irizpideak:

- Helburua komunikatzea da: hartzaileak lehen entzunaldi edo irakurraldian ulertu behar du

esaten zaiona. Testuak egokia zan behar du komunikazioaren ikuspegitik.

- Testuak egitura logikoa izango du, eta egitura hori agerian geratuko da era honetako estrategiak baliatuta: izenburuak eta azpi-izenburuak, ideiak paragrafoka, lege aipamenak oinohar modura...
- Testuak zuzena izan behar du.
- Hizkuntza bakoitzak badu bere esateko era: errespetatu.
- Idazkera eta hizkera molde eredugarriak baliatuko dira, eta komunikazioen hartzaileen arabera moldatutako hizkuntza erregistroak erabiliko.
- Arreta berezia jarriko da itzultzaile automatikoen laguntzaz itzultako testuak gainbegiratu eta orrazterakoan, jatorrizko testuak eta xede hizkuntzakoak gauza bera diotela bermatzeko.
- Idazkiaren diseinua zaindu, irakurgarritasuna bermatzeko.
- Udalak hizkera inklusiboa eta ez-sexista erabiliko du.

## 2. Kudeaketa

### 2.1. Euskararen kudeaketa orokorra

Udal Gobernuaren ardura izango da hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko arau hauek betetzen direla bermatzea, bai eta lansail bakoitzarena ere. Horretarako, Euskara Zerbitzuak emango ditu irizpide hauen aplikaziorako zehaztapenak eta egingo du Andoaingo Udaleko Euskararen Erabilera Planaren kudeaketa eta jarraipen zuzena.

ENBA Batzordean egingo zaie jarraipena hala irizpide hauei nola Erabilera Planari.

Honako hauek osatzen dute ENBA Batzordea:

- Batzordeburua: saileko arduraduna den zinegotzia
- Alderdi politikoetako ordezkariak
- Euskara Zerbitzuko burua
- Euskara Zerbitzuko administraria
- Hizkuntza normalizatzailerak
- Euskalgintzaren inguruan lanean dabiltzan norbanako zein eragileak (irekia da)

### 2.2. Lidergoa

Andoaingo Udaleko arduradun politikoek izango dute euren lansailletako hizkuntza politikaren gidaritza, eta zerbitziburuen ardura izango da kudeaketa hori sustatzea, gauzatzea eta lankideen artean zabaltzea, normalizazio teknikariarekin batera.

Udaleko arduradun politikoek —nahiz haiek izendatutako pertsonak— eta arduradun teknikoek era proaktiboan hartuko dute parte erabilera planaren diseinu, garapen eta jarraipenean. Horretarako:

- Euskararekiko jarrera aitzindaria erakutsiko dute erakundearen ordezkari gisa.
- Lidergoa agertuko dute hizkuntzen kudeaketari buruz hartutako erabakietan.
- Euren kargupeko pertsonak euskararen normalizazioan inplikatu dituzte
- Erabilera planean zehaztutako helburuak lortzeko behar besteko tresnak eta baliabideak jarriko dituzte.
- Erabilera planean zehaztutakoa bete ezean, neurri zuzentzaileak martxan jarriko dituzte.

## 2.3. Langileak

Andoaingo Udalak, Euskara Zerbitzuarekin elkarlanean, erabilera plana eta hizkuntza irizpideak onartzen diren bakoitzean, horien berri emango die langile guztiei, une oro argi izan dezaten zein den Udalaren bisio eta estrategia hizkuntzen kudeaketaren alorrean, eta noiz, norekin, zein hizkuntzatan egin behar duten beren lan jardunean.

Horrez gain, Andoaingo Udalean langile berri bat lanean hasten den bakoitzean, Euskara Zerbitzuak *Harrera linguistikorako saioa* egingo dio. Saio horretan, honako hauek landuko dira, besteak beste: erabilera planaren ardatz orokorrak, hizkuntza irizpideak, gerta daitezkeen egoera soziolinguistikoetan nola jokatu...

## 2.4. Hizkuntza gaitasuna

Plangintzaldi bakoitzaren hasieran berrikusiko dira Andoaingo Udalaren hizkuntza eskakizunak eta derrigortasun datak. Hauek dira berrikusketaren helburu nagusiak:

1. Hizkuntza eskakizunak modu egokian esleitu direla ziurtatzea.
2. Derrigortasun datak normalizazioa arautzen duen Dekretuan jasotako lehentasunen arabera jarrita daudela bermatzea (jendaurreko lanpostuak, harreman sarea...).
3. Euskararen normalizazioan izandako lorpenak egonkortzea eta arduradun nahiz langileek egindako ahaleginari ahalik eta etekinik handiena ateratzea.

Andoaingo Udalean, honela jokatuko da langile eta politikarien hizkuntza gaitasunari dagokionez:

### 2.4.1. Kontrataturako langile berriak

Kontratazio berrietan, deialdi publikoz nahiz barne sustapenez betetzen diren lanpostuetan eta lanpostu horiek derrigortasun data dutenean, dagokien hizkuntza eskakizuna betetzea eskatu eta bermatuko da.

### 2.4.2. Ordezko langileak

Udalean egin beharreko ordezkapenekin ere kontratazio berriekin bezala jokatuko da. Nolanahi ere, legerian jasotako araubidea beteko da kasu guztietan.



### 2.4.3. Praktikaldietako ikasleak

Irizpide bera aplikatuko zaie Andoaingo Udal Administrazioa praktikak egitera datozen ikasleei. Horrenbestez, ikasleei eskatuko zaie beraiek betetzen dituzten funtzioen araberako hizkuntza eskakizuna.

### 2.4.4. Agintari politikoak

Euskadiko Toki Erakundeei buruzko 2/2016 Legeak 25.9 artikuluan jasotzen duenari jarraiki, Andoaingo Udalak erraztasunak emango dizkie udal hautetsiei euskararen behar besteko ulermena lortzeko.

## 2.5. Hizkuntza-klausulak

### 2.5.1. Kontratu publikoak

Andoaingo Udalak egiten dituen kontratu publikoetan, beharrezkoak diren klausulak sartuko dira, herritarrei bermatzeko udalak zuzenean eskaintzen dituen hizkuntza baldintza berberetan jasoko dituela kontratu bidezko jarduerak edo zerbitzuak.

Andoaingo Udalak hizkuntza bien ofizialtasunaren araubidea betearaziko du kontratu publikoetan. Beraz, kasuan-kasuan kontratuaren helburua zein den, halako hizkuntza betekizunak ezarriko ditu kontratu txiki nahiz handietan.

Kontratu handiekin zein prozedura jarraitu zehaztuta dago dokumentu honen I. eranskinean.

### 2.5.2. Dirulaguntzak, hitzarmenak, baimenak, lizentziak eta instalazioen zein materialen lagapenak

Andoaingo Udalak dirulaguntzak, hitzarmenak, baimenak, lizentziak edo instalazioen eta materialen lagapenak kudeatzen dituenean, elkarrekin zein entitateekin, pertsona fisiko nahiz entitate juridikoekin, hizkuntza irizpideak ere kontuan hartuko dira. Ondorioz, honako hauek bete beharko dituzte, gutxienez, eta idatziz jakinaraziko dira, dagokion inprimakian:

- *Xede den jarduerak herritarrekin harreman zuzena izatea dakarrenean, euskararen erabilera normalizatua bermatuko da.*
- *Ekitaldi edo jardunetan, argitaratutako idatzi, iragarki, ohar eta gainerakoak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz idatzi eta ezagutzera emango dira. Hartzaileak haurrak, gazteak edo euskal hiztunak diren kasuetan, euskara hutsean egin ahal izango da komunikazioa.*

- *Propaganda, ahozkoa nahiz idatzizkoa, euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egin beharko da, betiere mezuaren hartzaileen hizkuntza ezaugarriak kontuan hartuz.*

- *Ospakizun konkretuetan bozgorailu bidez ematen diren mezuak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz eman beharko dira.*

- *Hizkuntza paisaiari dagokionez, bi hizkuntza ofizialetan egongo da. Ondoren aipatzen diren kasuetan euskara bakarrik erabiltzearen hautua egingo da:*

- *Piktogramak erabiltzen diren kasuetan*
- *Errotulu, seinale eta antzekoetan euskaraz eta gaztelaniaz oso antzeko grafia duten hitzak idazterakoan (“kultura”)*
- *Mezua erraz ulertzen denean (“kanposantua”)*
- *Oso izen ezagunak eta ezagutuak direnean (“udaletxea”, “kiroldegia”)*
- *Ezagutzera ematen den ekintzaren izaerak eta hartzaileen hizkuntza-ezaugarriek hala eskatzen dutenean (haurrentzako ekintza batean, esaterako).*

*Hizkuntza ofizial biak erabiltzen direnean, lehentasuna emango zaio euskarari. Horretarako, euskarazko testua goian edo ezkerrean jarriko da, hizki larriz, lodiz edo letra tamaina handiagoarekin nabarmenduta.*

Unean uneko dirulaguntzak, hitzarmenak, baimenak, lizentziak nahiz instalazioen eta materialen lagapenak kudeatzeko eskumena duten organoek bidezkoak diren neurriak hartuko dituzte onuradunek artikulu honetan xedatutakoa betetzen dutela egiaztatzeko (baimen, lizentzia nahiz lagapenen kasuan, esaterako, fidantza itzuli aurretik egiaztatuko du lansailak).

Bestalde, dirulaguntzen oinarrietan eta laguntzen zenbatekoa finkatzeko irizpideen artean kontuan izango da hizkuntza ofizialen erabilera, dirulaguntzaren objektuan hizkuntzaren erabilerak eragin handia duenean.

Pertsona fisiko nahiz juridikoekin sinatzen diren hitzarmenak gutxienez euskaraz idatziko dira.

**Obra baimenak** ematerakoan, baldintza moduan eskatuko da ageriko elementuetan euskararen presentzia ziurtatzea. Horren jarraipena dagokion lansailak egingo du.

## 3. Erabilera

### 3.1. Zerbitzu-hizkuntza

#### 3.1.1. Irudia

##### 3.1.1.1. Errotuluak

19/2024 Dekretuaren 10. artikuluan dioenari jarraiki, udalaren egoitza, bulego zein hirugarren batzuei lagatako lokal guztietako kanpoaldeko nahiz barrualdeko errotulazio finkoa, aldakorra zein noizbehinkako oharrak (askotan paperean egindakoak), bi hizkuntza ofizialetan egingo dira.

Ondoren aipatzen diren kasuetan euskara bakarrik erabiltzearen hautua egingo da:

- Piktogramak erabiltzen diren kasuetan
- Errotulu, seinale eta antzekoetan euskaraz eta gaztelaniaz oso antzeko grafia duten hitzak idazterakoan (“kultura”)
- Mezua erraz ulertzen denean (“kanposantua”)
- Oso izen ezagunak eta ezagutuak direnean (“udaletxea”, “kiroldegia”)
- Ezagutzera ematen den ekintzaren izaerak eta hartzaileen hizkuntza-ezaugarriek hala eskatzen dutenean (haurrentzako ekintza batean, esaterako).

Hizkuntza ofizial biak erabiltzen direnean, lehenetsuna emango zaio euskarari. Horretarako, euskarazko testua goian edo ezkerrean jarriko da, hizki larriz, lodiz edo letra tamaina handiagoarekin nabarmenduta.

Bi hizkuntza ofizialez gain, errotulazioa beste hizkuntza batzuetan ere egin behar denean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

##### 3.1.1.2. Ikus-entzunezkoak

Ikus-entzunezkoen kasuan, azpitoluekin jokatu da. Audioa euskarazkoa denean, gaztelaniaz jarriko dira azpitoluak. Audioa gaztelaniazkoa denean, ez da azpitolurik jarriko.

Dena dela, Udalak apustua egingo du ahozko edukiaren gehiengoa euskaraz izan dadin.

##### 3.1.1.3. Argitalpenak

Udalaren argitalpenak eta Udalak egunkari, aldizkari, irrati eta beste edozein komunikabidetan jakitera ematen dituen berri eta xedapen oro gutxienez euskaraz egingo dira.

Euskara hutsean argitaratuko dira euskarazko komunikabideetan eta ezagutzera ematen den ekintzaren izaerak eta hartzaileen hizkuntza ezaugarriek hala eskatzen dutenean (bereziki haur, gazte eta helduentzako kultur eta aisia ospakizunetan).

Hizkuntza ofizial biak erabiltzen direnean, lehentasuna emango zaio euskarari. Horretarako, euskarazko testua goian edo ezker aldean jarriko da, eta kasuaren arabera hizki larriz, lodiz edo letra tamaina handiagoarekin nabarmenduta.

Argitalpenak bi hizkuntza ofizialez gain beste hizkuntza batzuetan ere plazaratu behar direnean, ondorengo hurrenkerari jarraituko zaio: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

#### **3.1.1.4. Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak**

Hedabideetan argitaratzen diren iragarkiak gutxienez euskaraz emango dira ezagutzera.

Euskara hutsean argitaratuko dira iragarkiak euskarazko komunikabideetan eta ezagutzera ematen den ekintzaren izaerak eta hartzaileen hizkuntza ezaugarriek hala eskatzen dutenean.

Publizitate kanpainak kontratatzen direnean, bereziki zainduko da euskarazko leloak euskaraz sortzen direla, eta ez direla gaztelaniazko leloaren itzulpen hutsa.

Oro har, publizitate kanpainari laguntzen dioten euskarri guztietan (informazio eta dibulgazio liburuxkak, kartelak eta oharra), euskara hutsezko aleak egon ahal izango dira.

#### **3.1.1.5. Prentsa oharra**

Hedabideetara bidaltzen diren ohar eta informazioak euskara hutsean igorriko dira euskarazko hedabideetara, eta euskaraz eta gaztelaniaz igorriko dira gainerako hedabideetara.

Hizkuntza ofizial biak erabiltzen direnean, lehentasuna emango zaio euskarari. Horretarako, euskarazko testua goian edo ezker aldean jarriko da, eta kasuaren arabera hizki larriz, lodiz edo letra tamaina handiagoarekin nabarmenduta.

Argitalpenak bi hizkuntza ofizialez gain beste hizkuntza batzuetan ere plazaratu behar direnean, ondorengo hurrenkerari jarraituko zaio: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

#### **3.1.1.6. Agerraldi instituzionalak eta prentsaurrekoak**

Jendaurreko ekitaldietan sistematikoki eta diseinu fasetik hartuko da kontuan hizkuntzen kudeaketa, eta bermatu beharko da gutxienez euskaraz egingo dela.

Oro har, ekitaldien hartzaileak euskaldunak direnean edo euren jarduera euskaraz gauzatzen dela jakina den kasuetan, ekitaldi horiek euskaraz egingo dira.

Bi hizkuntza ofizialak erabiltzen direnean, lehenik euskaraz egingo da.

### 3.1.1.7. Webguneak eta sare sozialak

Andoaingo Udalaren webguneetarako hasierako orria, era lehenetsian, euskarazkoa izango da, eta orri horretan ikusgai egongo da edukiak gaztelaniaz eskuratzeko esteka.

Bestalde, Udalak edozein egitasmotarako sortzen dituen webgune eta helbide elektronikoek **.eus domeinua** izango dute.

Sare sozialei dagokienez kanal bakarraren alde egingo du Andoaingo Udalak, eta irizpide hauei jarraituko die:

- Ekimenaren izaerak edota hartzaileen hizkuntza-ezaugarriek hala eskatzen dutenean (haurrak, gazteak...) euskara bakarrik erabiliko da.
- Profilari edo kanalari buruzko informazioa euskaraz eta gaztelaniaz egongo da, euskarazkoa nabarmenduta.
- Twitterren kasuan, euskara eta gaztelania kanal berean joango dira. Txio nagusia euskaraz izango da, eta txioan sortzen den harian jasoko da gaztelaniazko testua. Edukia laburra denean, txio berean jasoko dira euskarazko eta gaztelaniazko testuak; lehenbizi euskarazkoa eta gero gaztelaniazkoa.
- Instagram eta Facebooken kasuan, argitalpen berean jasoko dira goialdean euskarazko testua eta behean gaztelaniazkoa.

### 3.1.1.8. Mugikorretarako APPak

Andoaingo Udalaren mugikorretarako aplikazioek euskarazko nahiz gaztelaniazko bertsioak izango dituzte, herritarrek hizkuntza aukera dezaten. Euskara aukeratuz gero, eduki guztia euskaraz jasoko da. Aplikazioen izena euskaraz izango da.

## 3.1.2. Herritarrekiko harremanak

### 3.1.2.1. Herritarrekiko harremana, ahoz

Herritarrari zerbitzua ematen zaionean, aurrez aurre zein telefonoz, euskarazko harrera eta jarduna bermatuko da, eta bereziki herritarrekin zuzeneko harremana duten zerbitzu guztietan, neurriak hartuko dira ahozko komunikazioa bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan egiteko herritarrak duen eskubidea bermatzeko.

19/2024 Dekretuaren 11.2 atalean jasota dago honakoa: Euskal sektore publikoko entitateek herritarrekin dituzten harreman mota guztietan, herritarrak hautatutako hizkuntza ofizialaren erabilera

bermatuko da. Horretarako, euskal sektore publikoko entitateek kudeaketa-sistema bat ezarriko dute, herritarrek komunikazio-hizkuntza aukeratzeko duten eskubidea bermatzeko.

Hori dela eta, honela jokatuko dute herritarrekin harremana duten Udaleko langileek, bai aurrez aurreko harremanetan, bai telefono bidezkoetan:

- Herritarrei lehen hitza euskaraz egingo dio langileak, eta solaskideak hautatzen duen hizkuntzan jarraituko du elkarrizketa.
- Langileak euskaraz ez badaki edo herritarrekin euskaraz moldatzeko behar besteko mailarik ez badu, lankide elebidun bati eskatuko dio laguntza. Langileek ez diote eskatuko herritarrari hizkuntza batean ala bestean jarduteko.
- Hartzaile zehatzik ez duten mezuak zabaltzen direnean gailu informatikoen bidez, edo telefonozko informazio zerbitzuen bozgorailuen eta antzeko bitartekoen bidez, aurrena euskarazkoa emango da eta ondoren gaztelaniazkoa.

Udaleko bileretan eta elkarrizketetan, herritarrei modu proaktiboan eskainiko zaie bilerak edota elkarrizketak bi hizkuntza ofizialetan egiteko aukera, euskaraz ere bai, baina herritarrak hautatutako hizkuntza ofizialean gauzatuko dira beti. Ekintza publikoak eta publiko zabalarekin egiten diren lan bilerak (herriko plangintza, parte hartze prozesuak, bilkurak...) euskaraz egingo dira, eta mezuak beste hizkuntza batzuetan jasotzeko aukerak zabalduko dira, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko. Era berean, ikus-entzunezko euskarriak erabiliz gero, azpitoluak erabiliko dira.

Herritarrari jakinaraziko zaio hizkuntza eskubideen urraketa gertatuz gero kexa bat jarri dezakeela, honako hauen bidez:

- Andoainapp aplikazioa
- Udalaren erregistroa
- Herritarren postontzia

### 3.1.2.2. Herritarrekiko harremana, idatziz

Andoaingo Udalak euskara hutsez bidaliko ditu idatziak, baldin eta:

- Herritarrak aldez aurretik jakinarazi badu euskarazko komunikazioa lehenesten duela (adibidez, euskararen erroldan badago).
- Herritarrak euskara erabili badu Administrazioarekin harremanetan jartzeko.
- Ezagutzera ematen den ekintzaren izaerak eta hartzaileen hizkuntza ezaugarriek hala eskatzen badute (haurrak, gazteak, ikastetxeak, euskaraz funtzionatzen duten elkarte eta erakundeak...)

Euskararen erroldan bilduko dira Udalarekin harremanak euskaraz izan nahi dituzten herritarrak. Errolda horretan izena emanda daudenei euskaraz zuzenduko zaie Andoaingo Udala, eta euskara erabiliko da haiei bidaltzen zaizkien gutun, agiri eta jakinarazpenetan, eta errolda horretan dauden eskariz irekitzen diren espedienteetan. Nolanahi ere, euskararen erroldan izena emanda dutenek aukera izango dute edozein momentutan euskaraz jasotako idatziaren itzulpena eskuratzeko edo erroldan baja emateko.

Euskararen errolda biztanleen udal erroldako eguneroko egokitze bidez eguneratuko da sistematikoki, eta Udalak urtero egingo die erroldan sartzeko gonbidapena 18 urte bete berri dituzten herritarrei.

Euskararen errolda eskuragarri dute udal langile guztiek, Gurenet atarian.

Harreman hizkuntza gisa euskara hautatu ez duenari bi hizkuntzetan bidaliko zaizkio idatziak, eta gaztelaniaz jasotako komunikazioei gaztelaniaz edo ele bietan erantzungo zaie.

Hartzaile jakin eta zehatzik ez duten idatziak euskaraz eta gaztelaniaz idatzita emango dira ezagutzera, eta lehenetsuna emango zaio euskarazko mezuari. Horretarako, euskarazko testua goian edo ezkerrean jarriko da, eta kasuaren arabera, hizki larriz, lodiz edo letra tamaina handiagoarekin nabarmenduta.

Pertsona fisiko eta juridikoen datuak jasotzeko Udalak dituen datu base eta erregistro guztietan eremu bat egongo da pertsona horiek Udalarekiko harremanetarako zein hizkuntza hautatu duten jakiteko. Gauza bera egingo da Udalak herritarren eskura jartzen dituen inprimakietan eta harreman telematikoko formularioetan. Bereziki zainduko da Eskua aplikazioan azaltzen diren titularren hizkuntza hautua: zuzenean galdetuta, euskararen errolda kontsultatuta...

Udalak bere zerbitzuak emateko erabiltzen dituen inprimaki guztiek eta herritarrei zuzendutako dokumentazio estandarizatu orokorrak bi bertsio izango dituzte: bata euskarazkoa eta bestea bi hizkuntza ofizialetan dagoena.

Udaleko lansail bakoitzaren ardura izango da bere menpeko zerbitzuetan erabiltzen diren inprimakien hizkuntza kalitatea zaintzea. Horretarako, dagokion laguntza eta aholkularitza zerbitzua jarriko ditu Udala Euskara Zerbitzuak gainerako udal lansailen esku.

Tramitazio telematikoen kasuan, herritarrak hizkuntza aukeratuko du, euskara edo gaztelania, eta sistemak ematen dizkion jakinarazpenak edo ziurtagiriak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan jasotzeko aukera bermatuko zaio, herritarrak egin duen hizkuntza hautuaren arabera.

### 3.1.2.3. Herritarrei zuzendutako ekimen publikoak: hitzaldi eta ikastaroak

Andoaingo Udalak herritarrei zuzendutako ekimen publikoak (hitzaldiak nahiz ikastaroak, esaterako) antolatzen dituenean, aurrez hausnartu eta zehaztu beharko du zein trataera emango zaien hizkuntzei, eta horiek aurrez eta argi adieraziko dizkie hitzaldi zein ikastaroen gidariei eta herritarrei.

16 urtetik beherako herritarrei zuzendutako ekintzak euskaraz izan daitezzen sustatuko da.

#### **Hitzaldiak**

Hitzaldien kasuan, normalean ez da aurrez izena eman beharrik izaten; hori dela eta, Udalak aurretik zehaztuko du hitzaldi bakoitza euskaraz edo gaztelaniaz izango den. Hitzaldia herritarrei iragartzeko komunikazioari dagokionez ere, karteletan nahiz prentsa oharretan, esaterako, herritarrei argi adieraziko zaie zein hizkuntzatan izango den.

Kartelen kasuan, hitzaldia euskaraz bada, kartela euskara hutsean egin ahal izango da, eta ele bietan egitekotan, euskarazkoa nabarmenduko da.

Aldiz, hitzaldia gaztelaniaz bada, kartela ele bietan egingo da.

Hona hemen Andoaingo Udalak antolatzen dituen hitzaldietarako formatu posibleak:

- Hitzaldia euskaraz izango da eta gaztelaniarako aldibereko interpretazio zerbitzua eskainiko da. Herritarrek galderak euskaraz nahiz gaztelaniaz egin ahalko dituzte.
- Hitzaldia euskaraz izango da eta ikus-entzunezko baliabideak (bideoak, aurkezpenak, paperezko dokumentuak) ele bietan edo gaztelaniaz egongo dira. Herritarrek galderak euskaraz nahiz gaztelaniaz egin ahalko dituzte.
- Hitzaldia gaztelaniaz izango da. Herritarrek galderak euskaraz nahiz gaztelaniaz egin ahalko dituzte.
- Hitzaldi bera bi aldiz programatuko da: bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz.

Hizlariari aurrez eta zehatz adieraziko zaio hitzaldia zein hizkuntzatan egin beharko duen eta, orokorrean, nola kudeatu beharko dituen hizkuntzak saioan zehar.

Zein hizkuntza erabiliko den erabakitzeke, kontuan izan beharko da bertaratzea aurreikusten den herritarren hizkuntza gaitasuna, baina ez hori bakarrik; sail bakoitzak urtean antolatzen dituen hitzaldietatik % 50, gutxienez, euskaraz izan beharko dira.



## **Ikastaroak**

Ikastaroetan aurrez eman behar izaten da izena, normalean. Herritarrek, izena ematearekin batera, 'ikastaroa euskaraz jarraitzeko gai zara?' galderari erantzun beharko diote. Horretarako, Udalak izen-emate prozesuetan galdera hori txertatu beharko du beti.

Erantzunen arabera, talde bakoitzeko partaideen hizkuntza gaitasunaren arabera izango da hizkuntzen trataera. Izen-ematean bertan jakinaraziko zaie herritarrei talde tipologiaren arabera nola kudeatuko diren hizkuntzak.

### Ikastaro orokorrak

#### **E: Partaide guztiek ulertzen dute euskara (% 100)**

- Erabat euskaraz izango da ikastaroa
- Herritarrek galderak gaztelaniaz egin ahalko dituzte, baina hizlariak euskaraz erantzungo ditu

#### **A: Partaide ia guztiek ulertzen dute euskara (%75 - %99)**

- Nagusiki euskaraz izango da ikastaroa, eta hizlariak gaztelaniazko laburpenak eta banakako azalpenak egingo ditu.
- Gaztelaniazko idatzizko euskarriak egongo dira euskara ulertzen ez dutenentzat (paperean edota ikus-entzunezko euskarrietan, esaterako)
- Herritarrek galderak gaztelaniaz egin ahalko dituzte
- Euskara ulertzen ez dutenei bakarkako azalpenak gaztelaniaz emango zaizkie

#### **B: Partaideen erdiek baino gehiagok ulertzen dute euskara (%50 - %75)**

- Nagusiki euskaraz edo ele bitan emango da ikastaroa
- Gaztelaniazko idatzizko euskarriak egongo dira euskara ulertzen ez dutenentzat (paperean edota ikus-entzunezko euskarrietan, esaterako)
- Euskara ulertzen ez dutenei bakarkako azalpenak gaztelaniaz emango zaizkie

#### **C: Partaideen erdiek baino gutxiagok ulertzen dute euskara (%50 ê)**

- Nagusiki gaztelaniaz izango den arren, euskarari sarbidea emango zaio: agurrak, animozko hitzak, zenbakiak etab. euskaraz izango dira.
- Ikastaroan euskarriak erabiliko badira (papereko dokumentuak edota ikus-entzunezkoak,

esaterako), ele bietan egongo dira

- Euskara ulertzen dutenei bakarkako azalpenak euskaraz emango zaizkie

### Kiroldegiko ikastaroak

#### **E: Partaide guztiek ulertzen dute euskara (% 100)**

- Erabat euskaraz emango da ikastaroa

#### **A: Partaide ia guztiek ulertzen dute euskara (%75 - %99)**

- Erabat euskaraz edo nagusiki euskaraz emango da ikastaroa

#### **B: Partaideen erdiek baino gehiagok ulertzen dute euskara (%50 - %75)**

- Nagusiki euskaraz edo ele bitan emango da ikastaroa.
- Agurrak euskaraz egingo dira
- Animozko hitzak euskaraz esango dira
- Zenbakiak euskaraz esango dira
- Klasearen egitura euskaraz azalduko da
- Kiroleko terminologia euskaraz esango da
- Euskara ulertzeko zailtasunak dituztenei bakarkako azalpenak gaztelaniaz emango zaizkie

#### **C: Partaideen erdiek baino gutxiagok ulertzen dute euskara (%50 ê)**

- Nagusiki gaztelaniaz emango den arren, euskarari sarbidea emango zaio.
- Agurrak euskaraz egingo dira
- Animozko hitzak euskaraz esango dira
- Zenbakiak euskaraz esango dira
- Euskaraz ulertzen dutenei bakarkako azalpenak euskaraz emango zaizkie

## 3.2. Lan hizkuntza

### 3.2.1. Barne harremanak

19/2024ko Dekretuaren 25.1 artikuluan, erakundeak nahitaez bete beharreko derrigorrezko hizkuntza eskakizunen indizea ezartzen da. Indize hori Erroldako eta Biztanleria eta Etxebizitza Estatistikako datu

soziolinguistikoen arabera zehazten da honako formula honen bidez: euskaldunak + (ia euskaldunak/2).

VII. Plangintzaldian, Andoaingo Udalean nahitaez bete beharreko indizea % 66,26koa da 2023. urteko erroldako datu soziolinguistikoen arabera; izan ere, Andoaingo herritarren % 57,03 dira euskaldunak eta % 18,46 ia euskaldunak. 2023ko urrian, Andoaingo Udalean lanpostuen % 79k zuten derrigortasun data hizkuntza eskakizunean; beraz, Andoaingo udalerriri dagokion derrigortasun indizetik gora dago.

Gainera, derrigorrezko hizkuntza eskakizuna ezarrita duten lanpostuetako ia langile guztiek betetzen dute dagokien eskakizuna; hain zuzen ere, langile bakarrak ez du betetzen.

Andoaingo Udalean soilik Zerbitzuen Lansaileko eskulangileek dute merezimenduzko hizkuntza eskakizuna; hau da, ez dute derrigor bete beharrik.

Hori dela eta, Zerbitzuen saileko eskulangileek izan ezik, Andoaingo Udaleko langile guztiek dute beren funtzioak euskaraz betetzeko gaitasuna.

Hala ere, udalak Zerbitzu Lansaileko eskulangileen euskararen gaitasuna hobetzeko eta erabilera sustatzeko ekimenak bideratuko ditu.

Bestalde, 19/2024 Dekretuaren 12. artikuluan, lan-hizkuntzari dagokionean, jasota dago entitateek euskararen erabilera arautu eta planifikatuko dutela beren barne-jarduketetan, lan-hizkuntza gisa normaltasunez eta modu orokorrean erabil dadin eta entitateen hizkuntza-plangintzaren helburua izango dela barne-jardun guztiak, ahozkoak zein idatzizkoak, euskaraz ere egitea.

### **3.2.1.1. Ahozko harremanak**

Kontuan izanik Andoaingo Udalean langile gehienek dutela euskaraz hitz egiteko gaitasuna, Udalak, oro har, euskara hutsean jardungo du barrura begira.

Udaleko kideen arteko telefono bidezko harremanak nahiz aurrez aurrekoak euskaraz izango dira, solaskideek euskarazko ahozko gaitasuna duten kasu guztietan.

Solaskideren batek ez badu ahozko gaitasunik baina ulertu egiten badu, elkarrizketa elebidunak sustatuko dira. Horretarako, behar besteko gaitasun pasiboa duten langile nahiz zinegotziek euskal hiltunei adierazi egingo diete eurekin euskaraz egin dezaketela.

Kontuan izanda Udalak eredu izan behar duela euskararen normalizazioaren bidean, Udalak ahalegina egingo du langileek ahozko harreman ez formaletan euskara erabil dezaten.

### 3.2.1.2. Idatzizko harremanak

Andoaingo udal langileek euskara erabiliko dute barruko komunikazio harremanetan: posta elektronikoko mezuak, Whatsapp mezuak, lansailen arteko eskaerak, oharrak...

19/2024 Dekretuaren 12. artikuluan jasota dagoen moduan, proiektzio publikorik ez duten, hau da, udal barruan soilik erabiliko diren txostenak, memoriak, agiriak eta abar euskaraz idatzi eta bidaliko dira.

### 3.2.1.3. Lan bilerak

Andoaingo Udaleko lan bilerak, orokorrean, euskaraz egingo dira, lansailen barneko bilerak izan zein organo informatibo nahiz exekutiboek deitutakoak izan.

Ulermena bermatuta ez dagoen kasuetan, aldibereko interpretazio zerbitzua erabiliko da.

Udaleko bileretako deialdi, aurkezpen, txosten eta sor daitezkeen gainerako idatzi guztien kasuan, bereizi egingo da dokumentuek berehalako irismen publikoa duten edo ez:

- Berehalako irismen publikoa dutenean, bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira.
- Berehalako irismen publikorik ez dutenean (batzorde informatiboen bilerak, lansailletakoak...), euskara hutsean idatziko dira.

Kasu horietan, bilerako kideren batek ez badu euskara ulertzen, baliabideak jarriko dira dokumentuen ulermena ziurtatzeko.

Akten kasuan, aktaren egiturako edukiak euskaraz jasoko dira, eta parte hartzeak egin diren hizkuntzan jasoko dira.

### 3.2.1.4. Hizkuntza paisaia

Lan inguruneari lotutako hizkuntza paisaiako elementuak euskaraz idatziko dira eta hizkuntza zuzentasuna bermatuko da:

- Errotulazio txikia: karpeten bizkarrak, apaletako errotuluak, artxiiboak, etab.
- Errotulazio aldakorra eta informala (behin-behinekoa).
- Egitasmo jakinen izenak.
- Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuak izendatzeko jarraibideak.
- Lan arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa.
- Kafe eta janari makinaren errotulazioa, fotokopiagailuak eta abar.

### 3.2.1.5. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak

Andoaingo Udalak kudeatutako komunikazio tresnekin egiten diren komunikazio orokorrak (zirkularrak, mezu elektronikoak, ohar eta iragarki taulak, etab.) euskaraz egingo dira. Kontuan hartuko da langile batzuek ez dutela euskaraz ulertzen; hori dela eta, langile horiei soilik bidaliko zaizkie komunikazioak ele bietan.

Andoaingo Udalaren eskumenean diren Internet eta intranet sareetako edukiak eta dokumentuak, oro har, euskaraz eta gaztelera kontsultatzeko moduan egongo dira, eta hasierako orriak, era lehenetsian, euskarazkoak izango dira. Orri horretan bertan egongo da gaztelera eta gainerako hizkuntzak hautatzeko aukera, horrelakorik badago.

Langileek barne izapideak egiteko dauzkaten baliabideetan (aplikazioak, inprimakiak, etab.), izapide horiek bi hizkuntza ofizialetan egiteko modua egongo da.

### 3.2.1.6. Erakunde barneko prozedura administratiboak

#### Erregistroa

Udaletxera sartzen diren nahiz udaletxetik ateratzen diren dokumentuak idatzita dauden hizkuntza ofizialetan inskribatuko dira Udal Erregistroan, Azaroaren 24ko 10/1982 oinarrizko legeko 7. artikuluan xedatuaren arabera. Bi hizkuntza ofizialetan idatzita daudenak euskaraz inskribatuko dira.

Inskripzioa edo idazpena edozein hizkuntzatan egonik ere, ziurtagiriak euskaraz edo ele bitan egingo dira, interesdunak eskatzen duen moduan.

#### Izapidetza

Espediente administratiboen izapidetzan sortzen diren agiriak, proiektzio publikorik ez dutenak eta herritarrei, enpresa nahiz kanpoko entitateei bidali behar ez direnak, euskaraz sortu eta jasoko dira.

### 3.2.1.7. Xedapen orokorrak

Euskararen erabileraren normalizazioaren ikuspegia txertatu beharko da proiektuen xedapen orokorretan, Udalak indarrean dituen hizkuntza baldintzak eta euskara planak bete daitezen.

## 3.2.2. Kanpo harremanak

### 3.2.2.1. Euskal Sektore Publikoarekiko harremanak ahoz

Andoaingo Udaleko lansailek ahozko harremanak euskaraz izango dituzte EAEko administrazio publikoekin (Eusko Jaurlaritza, foru aldundiak, udalak...), hau da, Euskararen erabilera normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 oinarrizko Legea betetzea dagokienez, eta euskara hizkuntza ofiziala duten organismoekin. Udal langileek lehen hitza euskaraz egingo dute eta euskaraz jarraituko dute solaskidearen ulermena bermatuta badago.

Administrazio publiko eta organismo horiekin egiten diren lan-bileretan alde aurretik erabakiko da hizkuntzaren erabilera nola kudeatuko den, eta euskararen erabilera bermatuko da beti.

Udalak ohiko harremanak dituen EAEko administrazio publikoari eta EAEn kokatuta dauden Espainiako administrazioei jakinarazi egingo die euskaraz arituko dela haiekin.

### 3.2.2.2. Euskal Sektore Publikoarekiko harremanak idatziz

19/2024 Dekretuaren 16. artikuluan, harreman insituzionalei dagokienez jasotakoaren arabera, Andoaingo Udaleko lansailek idatzizko harremanak euskaraz izango dituzte EAEko administrazio publikoekin (Eusko Jaurlaritza, foru aldundiak, udalak...) edo euskara hizkuntza ofiziala den lurraldeetan kokatuta badaude.

Irizpide hauek jarraituko dira idatzizko harremanetarako:

- Administrazio publikoetatik jasotako idatziei dagokienez, euskaraz erantzungo zaie jasotako idatzi guztiei, euskaraz, gaztelaniaz zein ele bitan egon.
- Udalaren ebazpenak, aktak eta erabakiak euskaraz idatzitakoak direnean, euskaraz bidaliko zaizkie kopiak eta laburpenak Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioari eta estatukoari, toki-araubideari buruzko oinarrizko legeriari jarraituz.

Euskaraz egindako komunikazio horiek balio juridiko osoa dute, eta erakunde hartzaileak ezingo dio eskatu erakunde edo atal igorleari jatorrizko dokumentua itzultzeko. Itzultzekotan, erakunde hartzailearen ardura izango da itzulpen hori.

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpoko administrazioei bidalitako komunikazioak kasuan kasuko hizkuntza ofizialean egingo dira (gaztelania, frantsesa, ingelesa...), eta baita euskaraz ere, gure hizkuntza propioaren presentzia agerian uzteko.

### 3.2.2.3. Entitate pribatuekin harremanak ahoz

Andoaingo Udaleko langileak lehen hitza euskaraz egingo du, eta euskaraz jarraituko du solaskidearentzat eragozpen ez bada, betiere solaskideak hautatutako hizkuntza ofiziala errespetatuz.

Andoaingo Udalak egiten dituen kanpo bileretan euskararen erabilera sustatuko da. Ahal dela, bilera deiak eta aktak euskaraz egingo dira gutxienez. Bilera hasieran landu egingo da hizkuntzen tratamendua zein izango den, eta balioa emango zaio euskararen ulermenari, euskara erabiltzeko aukerak geroz eta gehiago izan daitezen.

### 3.2.2.4. Entitate pribatuekin harremanak idatziz

Andoaingo Udalak erakunde pribatuekiko idatzizko komunikazioetan ere euskararen erabilera sustatuko du: euskaraz zuzenduko zaie euskarazko harreman aukera espresuki adierazi dutenei, eta ele bitan hizkuntza aukera hori espresuki adierazi ez dutenei, betiere euskara lehenetsita. (galdetu zein hizkuntzatan nahi duten).

Horrenbestez, erakundeek dokumentuak euskaraz idazten dituztenean, euskaraz erantzungo zaie; idazkia bi hizkuntzetan jaso bada euskaraz erantzungo zaio, eta gaztelaniaz jaso bada, bi hizkuntzetan.

## 3.2.3. Prestakuntza

Euskararen erabileraren normalizazioari begira, dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da prestakuntza orokorra euskaraz jasotzea. Horregatik, Andoaingo Udalak langileentzat ikastaroren bat antolatzerakoan (barne nahiz kanpoko eskaintza egiterakoan) irizpide hauen arabera jokatu du:

- Irizpide orokor gisa, kontuan izanik udalean hizkuntza eskakizunen betetze maila oso altua dela, formazio gehienak euskaraz eskainiko dira, eta batzuk gaztelaniaz, gaitasuna ez duten langileentzat. Ezinbestekoa da udalak aurretik zehaztea prestakuntza eman behar duen pertsonarekin zein hizkuntzatan aritu beharko duen.

- Kanpo ikastaroetan, Andoaingo Udalak ahalegin guztia egingo du udal langileek euskarazko prestakuntza jaso dezaten. Horretarako, prestakuntza antolatzen duten erakunde publiko zein pribatuei eskaera zuzena egingo die prestakuntza euskaraz eman dezaten. Momentuan ezinezkoa balitz, udalak jarrera proaktiboa izango du eta interesa agertuko die erakunde horiei aurrera begira euskarazko prestakuntza jasotzeko. Ikastaro bera euskaraz eta gaztelaniaz eskaintzen bada, gaitasuna duten langileak euskarazkora bideratuko dira.

Bestalde, udalak neurriak hartuko ditu bere zerbitzura lan egiten duten pertsonen euskara ikasi, hobetu eta optimiza dezaten. Horretarako, adibidez, ikastaro espezifikoak antolatuko ditu, langileek beren eguneroko lan jarduna euskaraz behar bezala bete dezaten.

### 3.2.4. Baliabide informatikoak

19/2024 Dekretuaren 12. Artikuluan, lan-hizkuntzari dagokionean, adierazten den moduan, euskal sektore publikoko entitateetako bulegotikako materialak –hardwarea eta softwarea– egokituta egon behar du euskaraz ere funtziona dezan.

Beraz, ordenagailuak, sistema eragilea, berauen inprimagailu eta programak euskaraz instalatuko zaizkie langile berriei, eta sistema eragileak migratzen diren bakoitzean ere euskarazko bertsioak jarriko zaizkie langile guztiei.

Software estandarra instalatzeko eskaerak dauden bakoitzean, aztertu egingo da euskarazko bertsioak eskuragarri dauden, eta hala bada, horiek instalatuko dira.

Andoaingo Udalak barrura begira erabiltzen dituen aplikazioen eta webguneen hasierako hizkuntza euskara izango da lehenespenez, eta aukera egongo da gaztelania, eta hala badagokio, gainerako hizkuntzak hautatzeko. Irizpide hori aplikatuko da webguneetan eta aplikazioetan.

Andoaingo Udalean programa informatiko eta aplikazio komertzial edo orokorrak zein neurrira egindakoak instalatu behar direnean, udala beti saiatuko da euskarazko bertsioa dutenak instalatzen edo programa bera euskaratzen.

### 3.2.5. Sortze hizkuntza

Oro har, udal barrura begirako dokumentuak, hau da, proiektio publikorik izango ez dutenak, euskaraz sortuko dira, eta udal langile guztien euskarazko hizkuntza gaitasuna bermatuta dagoenez, ez da gaztelaniazko itzulpenik egin behar. Hartara, lansailen lan karga ere murriztu egingo da.

Ezinbestean bi hizkuntzetan egon behar duten idatziak ere euskaraz sortuko dira, eta ondoren itzuliko dira gaztelaniara.

Aukera dagoenean, lansail bakoitzak itzulpena ez den beste bide batzuk landuko ditu: adibidez, ahozko edo idatzizko laburpenak.

Hizkuntzaren kalitatea zaintzeko, eskuragarri egongo da Euskara Zerbitzuaren laguntza.

Testu luzeak edo konplexuak direnean, Itzulpen Zerbitzua erabili ahal izango da.



## 3.2.6. Itzulpen irizpideak

### 3.2.6.1. Udal barrurako irizpideak

Testua bi hizkuntzetan egotea beharrezkoa denean, lansailen arduraren izango da testuak euskaratik gaztelaniara itzultzea. Horretarako, lagungarria izan daiteke itzultzaile neuronala eta Euskara Zerbitzua.

Itzultzaile neuronalek egindako itzulpenen kalitate maila handia da, baina muga batzuk dituzte; 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. Zalantzarik izanez gero, beti egongo da eskura Euskara Zerbitzuaren laguntza.

Itzuli beharreko testua teknikoki zaila bada edo garrantzia edo zabalkunde handiagatik testu benetan estrategikoa bada, Udalaren Itzulpen Zerbitzura bidali ahal izango da.

Itzulpen Zerbitzua erabiltzeko irizpideak:

- Testua aurrez itzulitako dokumentu batean oinarritzen bada, aldaketak nabarmenduta bidaliko dira itzultzera.
- 27.000 karakteretik edo 15 orrialdetik gorako testuak dagokion sailak kanpora bidaliko ditu itzultzera eta kostua lansailak hartuko du.
- Itzulpen zerbitzuaren eta departamentuaren artean adostuko dira beharrak eta epeak.

Udalaren itzulpen zerbitzuak une batean izan dezakeen lan kargatik itzulpena dagokion sailak behar duen denboran egiterik ez badago, Udaletik kanpoko itzulpen zerbitzuetara joko da eta hori egitea eta ordaintzea itzulpena behar duen sailari dagokio.

### 3.2.6.2. Andoainen euskararen erabilera bultzatu eta normalizatzeko irizpideak

Andoaingo udalerriko elkarteei eta sektore ezberdinei, beren jardunean euskararen erabilera sustatu eta bermatzeko, Udalak bere Euskara Zerbitzuaren itzulpen eta aholkularitza zerbitzua eskura jarriko die, proiektio publikoa duten idatziak euskaraz ere emateko doako laguntza gisa, ondorengo muga hauen barruan:

- 3.600 karaktere arteko testuen itzulpena edo zuzenketa.
- Webguneei dagokienez, berriz, oinarritzko mezuen itzulpen eta zuzenketa hartuko du bere gain Euskara Zerbitzuak, ez, ordea, edukien itzulpen eta zuzenketa.

Itzulpen eta zuzenketa horiek egiteko lehentasuna erabakiko da bi irizpide hauen arabera: ekarritako testuaren proiektio publikoa batetik, eta, elkarteen kasuan euskara sustatzeko plan edo programa izatea.

Euskara Zerbitzuak, betiere unean uneko lan programazio eta lan karga kontuan hartuz, ondorengo lehentasun hauek aplikatuko ditu eskatutako itzulpenak eta zuzenketak egiterakoan.

# I. ERANSKINA: kontratu publiko handietarako prozedura

Andoaingo Udalean egiten diren kontratazio handietan, honako prozedura jarraituko da:

1. Udalak urteko **kontratuen aurreikuspena** egin.
2. Jarraipena egiteko **kontratua(k) aukeratu**. Kontuan izanda kontratu guztien jarraipena egitea ez dela erraza, Euskara Zerbitzuak lehentasun handiena duten kontratuak aukeratzeko ditu:
  - Herritarrei zerbitzua eskaintzen dieten kontratuak
  - Kontratu handiak
  - Kontratu iraunkorrak, segidakoak eta errepikakorrak (hau da, iraupen luzeko kontratuak)
3. **Lan-mahai teknikoa** osatu kontratu bakoitzaren pleguen diseinu fasean, dagokion saileko arduradunarekin eta kontratazio teknikariarekin. Bertan kontratuaren helburuen berri emango da eta Euskara Zerbitzuak aholkularitza emango du txertatu beharreko hizkuntza baldintzen inguruan.
4. Kontratuaren **memoria justifikatiboan** honako hau justifikatu behar du udalak: zein den kontratazioaren xedea, zer-nolako ezaugarri soziolinguistikoak dituen kontratazioak... Memoria argitaratu egiten da pleguekin batera, eta baldintza agirien edukiak justifikatzeko oinarria da. Bertan, hizkuntza-baldintzak ondo justifikatzea komeni da.

Ereduak:

2/2016 LEGEAK, apirilaren 7koak, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoak honako hauek jasotzen ditu udalaren eskumenen artean:

7. artikulua.– Toki-erakundeen eta udalen eskumenak euskararen erabilerari dagokionez.

8.– Herritarren hizkuntza-eskubideei eta euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza-ofizialtasunaren erregulazioa betetzeari dagokienez trazarik gertatu ez dadin indarreko legeriak onartzen dituen zehar-kudeaketa moduetako baten bitartez zerbitzua emateagatik, toki-erakundeek egiten dituzten kontratuetan kasu bakoitzean beharrezkoak diren klausulak sartuko dira, hirugarren batzuek egikaritzen dituzten zerbitzu publikoetan helburu hauek bermatze aldera:

a) Kontratuaren xedeak bete dezala bere izaeragatik eta zerbitzuaren titularra den toki-erakundeen ezaugarriengatik aplikagarria zaion hizkuntza-legeria.

b) Herritarrak artatuak izan daitezela berek hautatzen duten hizkuntza ofizialean.

c) Zerbitzua eman dadila, hizkuntza-baldintzei dagokienez, zerbitzuaren administrazio titularrari exijitu ahal zaizkion baldintza beretan.

19/2024 DEKRETUAK, otsailaren 22koak, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzekoak, honako hauek jasotzen ditu udalaren eskumenen artean:

13. artikulua.– Kontratazio publikorako prozedurak

1.– Euskal sektore publikoko entitateek egindako kontratazio publikoetako prozedurak gauzatzen direnean herritarren hizkuntza-eskubideei eta euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza-ofizialtasunaren erregulazioa betetzeari dagokienez trabarik gerta ez dadin, kasu bakoitzean beharrezkoak diren klausulak sartuko dituzte kontratazio-organoek, baita, hala badagokio, behar diren baliabide ekonomikoak ere, betiere baldintza hauek betez:

a) Kontratuaren objektuak aplikagarri zaion hizkuntza-normalizazioaren arloko araudia bete beharko du.

b) Kontratazio-prozeduraren objektua baldin bada herritarrei zuzendutako prestazio bat edo hura gauzatzean herritarrekin harreman zuzena ezartzen bada, herritarrek aukeratzen duten hizkuntza ofizialean emango zaie arreta, eta, gainera, herritar hartzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzeko moduko baldintzetan emango da prestazioa. Horretarako, kontratazio-organoek kontratua beteazterako baldintza berezi gisa ezarriko dute euskarazko arreta bermatzeko plan bat egitea.

5. **Pleguak landu.** Kontratuaren arduradunak eta kontratazio teknikariak kontratu bakoitzaren ezaugarrien araberako hizkuntza klausulak txertatu beharko dituzte pleguetan, herritarrei bermatzeko udalak zuzenean eskaintzen dituen hizkuntza baldintza berberetan jasoko dituela kontratu bidezko jarduerak edo zerbitzuak.

Andoaingo Udalak hizkuntza bien ofizialtasunaren araubidea betearaziko du kontratu publikoetan. Beraz, kasuan-kasuan kontratuaren helburua zein den, halako hizkuntza betekizunak ezarriko ditu karatulan, baldintza administratiboen agirian nahiz baldintza teknikoenean.

Kontratu bakoitzaren arduradunak nahiz kontratazio teknikariak, behar den guztietan, Euskara Zerbitzuaren aholkularitza jasoko dute.

Honakoak dira gutxieneko atalak:

## Karatula

Zerbitzuaren xedea aztertu beharko da ikusteko hizkuntzan eraginik izango ote duen, eta, hala balitz, xedearen atalean gutxienez hizkuntzazko helburu bat azaldu beharko da.

Kontratuaren bidez emango den zerbitzuak hizkuntzazko eraginik izan dezakeen kasu guztietan, xedearen atalean hizkuntzazko helburu bat gehituko da.

Karatulan beti egongo da hizkuntza gaitasunari dagokion atala. Bertan jasoko dira kontratatuko den zerbitzuan arituko diren langileen profilak eta bakoitzari eskatuko zaion hizkuntza gaitasuna. Atal hori jendaurreko zerbitzua emango den kontratu guztietan beteko da. Udaleko langileekin zuzeneko harreman iraunkorra duten enpresako langileei ere eskatu ahal izango zaie gutxieneko gaitasuna Andoaingo Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideetan jasota dagoenaren arabera.

Burutzeko baldintza berezien atalean erreferentzia egingo zaie baldintza teknikoan agiriko 'Hizkuntzen trataera' atalari (hala badagokio), bai eta baldintza administratiboan agiriko 'Bete beharreko hizkuntza baldintzak' atalari ere.

## Baldintza teknikoan agiria

Zerbitzuaren xedea aztertu beharko da ikusteko hizkuntzan eraginik izango ote duen, eta, hala balitz, xedearen atalean gutxienez hizkuntzazko helburu bat azaldu beharko da.

Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzeko 19/2024 Dekretuaren 13. artikuluan jasotzen dira kontratazio publikorako prozedurak. Bertan jasotzen da enpresak ematen duen prestazioa herritarrek aukeratzeko duten hizkuntzan emango dela, eta, gainera, herritar hartzaileen hizkuntza- eskubideak bermatzeko moduko baldintzetan emango dela prestazioa. Horretarako, euskarazko arreta bermatzeko plan bat egingo da.

Beraz, kontuan izanik euskara hizkuntza gutxitua dela eta administrazio publikoek hizkuntza hori sustatzeko erantzukizuna dutela, hasieran argi adieraziko zaie herritar hartzaileei euskaraz egin dezaketela.

Baldintza teknikoan agirian 'Hizkuntzen kudeaketa' izeneko atala gehituko da beti, eta honako baldintza hauek zehaztu beharko ditu kontratuaren arduradunak: langileen hizkuntza gaitasuna, herritarrekiko harremanak, Udalarekiko harremanak eta Udalari aurkeztu beharreko dokumentazioa.

## Hizkuntzen kudeaketa

#### a) Langileen hizkuntza gaitasuna

*Atal honetan, kontratatutako enpresako langileak zerrendatu eta bakoitzari eskatuko zaion hizkuntz eskakizuna zehaztuko da.*

#### b) Herritarrekiko harremanak (atal hau soilik beteko da halakorik balego)

**Ahoz:** zerbitzua ematen duenean, enpresa kontratistan zerbitzua ematen ari den pertsonak euskaraz ekingo dio elkarrizketari, eta, ondoren, erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du.

**Idatziz:** enpresak zerbitzua ematerakoan herritarren esku jartzen dituen ziurtagiriak, txartelak, oharrak eta gainerako idatzi guztiak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz emango ditu ezagutzera, eta, bigarren kasu horretan, euskarari emango dio lehentasuna.

Zerbitzuaren hartzaileak euskara ulertzen duten haurrak, gazteak nahiz euskal hiztunak diren kasuetan (ikastetxeetako langileak edo kultur elkarteetako kideak, esaterako) zerbitzua euskaraz emango da.

#### c) Hizkuntza paisaia (atal hau soilik beteko da halakorik balego; obren kasuan, esaterako)

Espazio publikoetan, jendaurrean, jartzen diren kartelak, seinaleak nahiz oharrak gutxienez euskaraz egongo dira. Ele bietan adierazitako kasuetan, euskarari emango zaio lehentasuna.

#### d) Udalarekiko harremanak

Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzeko 19/2024 Dekretuaren 12.1 artikuluan jasota dago udaletako hizkuntza-plangintzaren helburua izango dela barne-jardun guztiak, ahozkoak zein idatzizkoak, euskaraz ere egitea. Hori dela eta, enpresak harreman jarraia eta aurrez aurrekoa badu udal langileekin, euskaraz egiteko gaitasuna duen enpresako langilea izendatuko du.

**Bilerak:** enpresa adjudikazio hartzaileak bilera kudeatzeko jartzen duen pertsonak euskaraz egiteko gaitasuna izango du. Bileran parte hartuko duten kide guztiak euskaldunak badira, bilera euskaraz egingo da; ulermen maila bermatua dagoenean, nagusiki euskaraz egingo da.

**Idatziz:** kontratuan zehar eratzen diren eta Udalari entregatzen zaizkion agiriak, hau da, azterlan, txosten, proiektu, aurrekontu, faktura eta bestelako agiriak, euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira.

### Baldintza administratiboen agiria

“DOKUMENTAZIO ADMINISTRATIBOA”

1.- “DOKUMENTAZIO ADMINISTRATIBOA” izeneko gutun azal edo artxibo elektronikoa sartu egin beharko dira ondoren zerrendatzen diren dokumentuak, horiek guztiak jasotzen dituen aurkibidearekin batera.

\*Honako atal hau soilik gehituko da kontratatuko den enpresako langileei hizkuntza eskakizuna eskatuko zaien kasuetan; bestela, ez.

Karatulan langile bakoitzari eskatzen zaion euskara gaitasuna egiaztatzen duten titulu edo ziurtagiriak aurkeztu beharko ditu lizitatzailerak. Euskara gaitasuna agiri bidez egiaztatu gabeko langileek aukera izango dute B2 mailara arteko edo ahozko C1 mailara arteko probak Euskara Zerbitzuan egiteko.

1.- Euskararen jakite maila egiaztatzen duten tituluak eta ziurtagiriak baliokidetu eta Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko mailekin parekatzeko den azaroaren 9ko 297/2010 Dekretuak arautzen dituen titulu eta ziurtagiriak.

2.- Apirilaren 3ko 47/2012 Dekretuan euskara gaitasuna egiaztatzeari dagokionez ezarritako salbuespenak oro aplikagarri izango dira kasu honetarako ere.

3.- Euskaltegi homologatuetan emandako A1 eta A2 mailetako ziurtagiriak onartuko dira.

Hala ere, zerbitzua emango duten langileek baimena ematen badiote Andoaingo Udalarari Euskara Tituluen eta Ziurtagirien Erregistro Bateratura sartzeko eta egiaztatuta duten hizkuntza gaitasunari buruzko informazio ofiziala kontsultatzeko, enpresa horiek ez dute dokumentazio hori aurkeztu beharko.

### **Eskaintzak irekitzea eta aztertzea**

#### ***BAT zenbakiko gutun azal edo artxibo elektronikoak irekitzea eta dokumentazio administratiboa kalifikatzea***

\*Honako atal hau soilik gehituko da kontratatuko den enpresako langileei hizkuntza eskakizuna eskatuko zaien kasuetan; bestela, ez.

Hizkuntza gaitasuna egiaztatzeko agiriak edo ziurtagiriak eskatuko balira, horiek kontratuaren arduradunak egiaztatu beharko ditu, eta Euskara Zerbitzuaren aholkularitza jasoko du beharrezkoa den kasu guztietan.

Zerbitzua eman behar duten langileek karatulan eskatzen den hizkuntza gaitasuna egiaztatzen ez badute, eta eskatutakoa B2ra arteko maila edo C1 bitarteko ahozkoa bada, Euskara Zerbitzuak dagozkion azterketak antolatuko ditu.

Eskatutako euskara gaitasuna egiaztatuko duen lizitatzailerik bakar bat ere ez badago, Udalak, Euskara Zerbitzuaren txostena aztertu ondoren, erabaki egin beharko du lizitazio deialdia hutsik utziko duen edo kontratazio jardunbidean aurrera egingo duen.

### ***Bete beharreko hizkuntza baldintzak***

1.- Enpresa esleipendunak, zerbitzua ematerakoan, Udalak bere hizkuntzazko jarduera arautzeko dituen planen arabera jokatu du eta 1/88 Udal Ordenantzak eta indarrean dauden Hizkuntza Ofizialak erabiltzeko irizpideek xedaturikoari jarraiki jardungo du dagokion guztian.

2.- Herritarrekiko harremanetan, **ahoz** zerbitzua ematen denean, enpresa kontratistan zerbitzua ematen ari den pertsonak euskaraz ekingo dio elkarrizketari, eta, ondoren, erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du.

**Idatziz**, enpresak zerbitzua ematerakoan herritarren esku jartzen dituen ziurtagiriak, txartelak, oharrak eta gainerako idatzi guztiak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz emango ditu ezagutzera, eta, bigarren kasu horretan, euskarari emango dio lehentasuna.

Zerbitzuaren hartzaileak euskara ulertzen duten haurrak, gazteak nahiz euskal hiztunak diren kasuetan (ikastetxeetako langileak edo kultur elkarteetako kideak, esaterako) zerbitzua euskaraz emango da.

3.- Hizkuntza paisaiari dagokionez, espazio publikoetan, jendaurrean, jartzen diren kartelak, seinaleak nahiz oharrak gutxienez euskaraz egongo dira. Ele bietan adierazitako kasuetan, euskarari emango zaio lehentasuna.

4.- Udalarekiko harremanei dagokienez, enpresak harreman jarraia eta aurrez aurrekoa badu udal langileekin, euskaraz egiteko gaitasuna duen enpresako langilea izendatuko du.

Enpresa adjudikazio hartzaileak bilera kudeatzeko jartzen duen pertsonak euskaraz egiteko gaitasuna izango du. Bileran parte hartuko duten kide guztiak euskaldunak badira, bilera euskaraz egingo da; ulermen maila bermatua dagoenean, nagusiki euskaraz egingo da.



Kontratuan zehar eratzen diren eta Udalarari entregatzen zaizkion agiriak, hau da, azterlan, txosten, proiektu, aurrekontu, faktura eta bestelako agiriak, euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira.

5.- Behin kontratazioa eginda, enpresa esleipendunak euskara-gaitasuna egiaztaturiko langileren bat aldatuz gero, aldatutako langilearen lekua beteko duenak egiaztatu egin beharko du dagokion hizkuntza-gaitasuna.

#### **Zehapenak: berandutzeagatikoa eta beste batzuk**

1.- Kontratazio organoak, SPKLren 192. eta 193. artikuluetan ezarriarekin bat, zehapenak ezarri ahal izango dizkio enpresa kontratistari, ondoren adierazten diren ez-betetzeengatik:

b).- Prestazioa akatsez betetzeagatik, kontratazio publikoari aplikatzeko hizkuntza baldintzak, jokaera kodea eta erakundearen zuzentasun esparrua edota beste edozein betetze baldintza berezi ez bete edo akatsez betetzeagatik (SPKLren 192. artikulua).

5.- Bitartekoak atxikitzeko konpromisoa, hizkuntza baldintzak edo esleipeneko baldintza berezietako beste edozein ez betetze edo akatsez betetzeagatik zehapenak kontratazio organoak ez-betetzea egiaztatzen duen unean ezarriko dira.

#### **Kontratua suntsiaraztea**

5.- Halaber, kontratua amaiarazteko behar besteko arrazoia izango da Andoaingo Udalean euskararen erabilera normalizatzeko planean eta baldintza administratibo berezien agiri honetako *Betebeharreko hizkuntza baldintzak* izeneko klausulan ezartzen diren hizkuntza betebeharrak behin eta berriz urratzea.

#### **Hizkuntza klausulen jarraipena**

Zerbitzuaren jarraipen orokorraren barruan txertatuko da hizkuntza-klausulen jarraipena, eta pleguetan jarraipena egiteko sistema argi azaldu beharko da.

Horretarako, 'Kontratuaren arduraduna' izeneko atalean, honakoa txertatuko da arduradunaren eginkizunen puntuan:

- Kontratua betetzeko lanak kontratuan bertan jasotako baldintzetan eta aurreikusitako epean gauzatzen ari direla egiaztatzea. Bereziki, beharrezko ekintzak zertzea, jarduera horrek kontratuaren kalitate eskakizunak eta klausula sozialak, ingurumenekoak, berritzaileak **eta hizkuntzazkoak** betetzen ore dituen egiaztatzearen.

- Kontratuaren arduradunak urtero-urtero (edo erabakitzen den maiztasunarekin) enpresa esleipendunak osatutako hizkuntza-baldintzen betetze-mailaren dokumentua jaso beharko du (X.eranskina).

\*Eranskinetan taula gehitu beharko da.

6. **Euskarako txostena egin.** Behin pleguak espediente kudeaketan txertatuta, Euskara Zerbitzuak txostena egingo du pleguetan beharrezko hizkuntza baldintzak txertatu direla bermatzeko. Hori egiteko, Euskara Zerbitzuak 10 eguneko epea izango du, behin betiko pleguak espediente kudeaketaren aplikaziora igotzen diren egunetik hasita.
7. **Hizkuntza-klausulen jarraipena.** Urtean behin (edota udalak erabakitzen duen maiztasun eta epean), kontratatutako enpresak memoria teknikoarekin batera, hizkuntza-baldintzen betetze-mailaren dokumentua aurkeztuko dio kontratuaren ardura duen udaleko lansailari eta bertan **aztertuko da hizkuntza-baldintzen betetze-maila.**
8. Betetze-maila aztertu ondoren, beharrezkoa bada, **neurri-zuzentzaileak** hartuko dira aurrerantzean martxan jartzeko. Hurrengo jarraipen fasean aztertuko da neurri-zuzentzaileen aplikazioa.

Memoriarako eredu bat

HIZKUNTZA-KLAUSULEN BETETZE-MAILA (memorian erantsi beharrekoa)				
1. Hizkuntza-gaitasuna	Lanpostua	Langilea	Hizkuntza-gaitasuna	
			Ahoz (B1,B2,C1)	Idatziz (B1,B2,C1)
	Kudeatzailea			
	Administraria			
	Mantentze-lanak			
	Begirale/irakasleak			
2. Hizkuntza-paisaia	Errotulazio-mota	Hizkuntza eta euskarari emandako lehentasuna (piktograma, euskaraz, ele bietan euskara lehenetsita...)		
3. Harremana herritarrekin	Ahozko-arreta			
	Erabiltzaile-kopurua	Euskarazko hautua egin dutenen kopurua	Euskaraz eskatu dutenei zenbatean bermatu zaie euskarazko arreta	
	Jarduerak (helduak)			
	Erabiltzaile-kopurua	Euskaraz ulertzen dutenen kopurua	Jarduera-kopurua	Euskaraz egin den jarduera-kopurua
	Jarduerak (haur eta nerabeak)			
Jarduerak guztiak euskaraz egin dira?		Hizkuntza-estrategian parte hartu duten begirale-kopurua		
4. Harremana administrazioarekin	Idatzi-mota	Hizkuntza		
		Euskaraz	Ele bietan	