



# Ortuellako Udalean

**Hizkuntza  
irizpideak**

Erabiltzeko gida



## **GIDAREN AURKIBIDEA**

- 0. Sarrera.**
- 1. Gidaren helburua keta ezaugarriak.**
- 2. Oinarrizko irizpideak.**
- 3. Lehentasun nagusienak.**
- 4. Irudia eta komunikazioa**
- 5. Kanpo Harremanak.**
- 6. Barneko Harremanak.**
- 7. Hizkuntza irizpideen garapena..**



## 0. Sarrera

---

Ortuellako Udalak honako gidaren bitartez, erakundean hizkuntza ofizialen erabilera arautuko duen markoa definitu nahi izan du, horretarako definitu dituen bertan jasota dauden hizkuntza irizpide nagusiak.

Testuinguru linguistiko horretan, idatzi jaso ditugu orain arte aplikatu izan diren ekintza batzuk, baina, baita orain arte definitu gabeko beste hainbat ere.

Horrela, Udala euskara eta gaztelania berdintzeko urratsak ematen hasi da, indarrean dagoen legedia bete ahal izateko, eta udalerriko egoera soziolinguistikoari egokituagoa den kalitatezko zerbitzua eskaini ahal izateko. Gainera, erreminta erabilgarria izateko asmoarekin jaio da; herritarrei zerbitzua hobetzeko asmoz, eta langileei lanerako lantresna egokia izateko.

Hala eta guztiz zere, Udala, herritarrekiko harreman zein ohiko jarduera euskalduntzea prozesua izango da. Langileek zein udal ordezkariak euskararen gaian gero eta gehiago sakondu beharko dute. Abiapuntua, Udaleko jarduera guztietan hizkuntzen erabilera aintzat hartzea izango da, eta ondorioz, euskararen presentzia handiagoa izateko bitarteko eta baliabide gehiago garatzea izango da.

Azkenik, Udalak nahi luke euskara erabili, sustatu eta betetzeko hizkuntzak erabiltzeko ekimen honetaz ahalik eta eragile gehienek parte hartzea. Horregatik, Udalak ekimen honen zabalkundea sustatuko du eragile horien guztien artean, eta euren eskudagoena egitea berau garatzeko.



## 1. **Gidaren helburuak eta ezaugarriak**

---

Hizkuntza Politikaren helburu nagusiak ondorengoak dira:

- Herritarrei kalitatezko zerbitzua bi hizkuntzetan bermatzea gida honek jasotzen dituen puntuetan eta horretarako aurreikusi duen planaren indarraldian.
- Udaleko hizkuntzen erabilera definitzea. Hizkuntzak arautuko dituen markoa eratzea eta horiei dagokiena erakundetzea eta ofiziatzea, atzera pausurik eman ez dadin.
- Hizkuntzen erabilerari dagokionez, Udaleko langileei zelan jokatu behar duten argitzea eta eguneroko lanean euren zereginetan laguntzea.
- Udaleko langileak, herritarra keta herriko bestelako eragileak euskararen erabileraren garrantziaz sentsibilizatzea.
- Horretarako denon artean eta denon laguntzarekin -herritarren, langileen, udal ordezkarien - euskararen erabileran eragitea.

Gidaren ezaugarriak honakoak dira:

- Egindakotik abiatu, eta etorkizunari begirako oinarria finkatzea.
- Politika lorgarria, jasangarria eta arrazoizkoa izatea.
- Egoerei egokitzea: hizkuntza politika malgua eta dinamikoa.
- Udaleko jardueren aniztasuna aintzat hartzea, eta horren arabera jokatzeko.
- Langileek eta udal ordezkarien arteko adostuta egotea.
- Gida honetan berriaz inplikaturako pertsonen ekarpenak kontuan hartzea, eta aldaketei, hobekuntzei eta eskakizunei zabalik egotea.
- Plan hau aurrera ateratzeko giza eta materialak baliabideez baliatzea.



## 2. Oinarrizko irizpideak.

---

Ortuellako Udaleko hizkuntza ofizialak euskara eta gaztelania dira. Horrela, Udalak indarrean dagoen araudiari jarraiki eta Hizkuntza irizpideen gida honen arabera erabiliko ditu hizkuntzak, kanpo zein barruko harremani dagokienez. Halaber, bere jardueretan euskararen erabilera sustatuko du, bereziki haur eta gazteei zuzendutakoetan.

Ondorengo honakoa da oinarrizko irizpidea: euskara eta gaztelania herritarrei zuzendutako idatzizko zerbitzuaren hizkuntzak izango dira, gida honek jasotzen dituen elementuetan eta planak indarrean daukan epealdian.

Herritarrak azken hartzaile dituzten dokumentu laburrak bi eletan izango dira. Kanpora begira egiten dituen ekitaldietan, eta batez ere, haur eta gazteei zuzendutako ekitaldietan euskararen presentzia bermatuko du.

Euskararen presentzia bermatzea zaila den kasuetan, Udalak egoera hobetzeko bitartekoak eta baliabideak jarriko ditu presentzia hori handiagoa izateko.

Ezarritako irizpide hauek betetzeari begira, udalak formazio politika egokia zehaztu, baliabideak optimizatu eta behar diren baliabideak jarriko ditu. Halaber, hurbileko administrazio, erakunde, elkarteekin batera euskararen sustatzeko arituko da, eta horretarako, behar dituen ildo eta baliabideak zehaztuko ditu.



### 3. Lehentasun nagusienak.

Adierazi dugunez, irizpide nagusia euskara eta gaztelania erabiltzea dira, baina, euskara lehenetsiz, eta oso ulergarria den kasuetan euskara bakarrik erabiliko da.

Zaila da lehenesteko era bakarra definitzea, izan ere, Udalak kaskotariko elementuak dauzka: irudia eta paisaia, atalak, guneak, eraikinak, eta gainera, hainbat dokumentu eta inprimaki eredu asko erabiltze ditu. Honenbestez, jarraian adierazitako eran multzokatu ditugu irizpideak zehazteari begira:

ELEMENTUAK	IRIZPIDEAK
<b>Formularioak</b>	Osagai nagusiak (helbidea, telefonoa, izen-abizenak, NANA, e-posta...) bi hizkuntzetan egongo da, eta euskaraz letra lodiz.  Gainerako osagaiak ere bi hizkuntzetan.  Ahal dela, hitz neutroak erailiko dira, hots, bi hizkuntzetan antza dutenak. Irizpide hauekin bat ez datozen inprimakiak agortu ahala aldatuko dira.
<b>Idatzi laburrak (&lt;2/3 orri)</b>	Euskarazko testua goian eta gaztelaniazkoa behean idatziko dira, hala dagokionean.  Euskarazko testua ezkerrean eta gaztelaniazkoa eskuinean idatziko dira, hala dagokionean.  Bi hizkuntzetan idatzitako dokumentu batean bi aldeetatik idatzita dagoenean; gutunazalean sartzera, euskarazko alea lehena ikusteko moduan tolestuko da.
<b>3 orritik gorako idazkiak</b>	Dokumentu bereizietan. Publikatu behar baldin bada, kasuan kasu aztertuko da liburuxkaren alde banatan (buelta emanda), ala orri banatan, ezker (gaztelaniaz)-eskuin (euskaraz).
<b>Errotulazioa, kartelak, apalategiak, karpetak</b>	Euskarazko testua goian eta gaztelaniazkoa behean idatziko dira, hala dagokionean.  Euskarazko testua ezkerrean eta gaztelaniazkoa eskuinean idatziko dira, hala dagokionean.  Oso ulergarria den kasuetan, euskaraz bakarrik, edota piktograma bidez.
<b>Azpikontatutako enpresek egindako lanak edota zerbitzuak</b>	Bi hizkuntzak erabiliko dira, goian adierazitako irizpideei erreparatuta.  Diseinuak euskara teknikariaren oniritzi aizan beharko du, eta horretarako prozedura zehaztuko da.
<b>Web gunea</b>	Bi hizkuntzetan egongo da, eta gainera, informazio aldi berean bietan egotea saiaturiko da.



## 4. Irudia eta komunikazioa

---

### Paisaia linguistikoa eta irudi korporatiboa

#### Irizpide orokorra:

- Paisaia linguistikoko elementuak bi hizkuntzetan egongo dira, euskarari lehentasun emanaz. Oso ulergarriak diren kasuetan, antzekotasuna ortografiatik, euskara hutsean baino ez dira egongo.
- Euskarazko testua goian eta gaztelaniazkoa behean idatziko dira, hala dagokionean.
- Euskarazko testua ezkerrean eta gaztelaniazkoa eskuinean idatziko dira, hala dagokionean.
- Udaletxeko inskripzio eta errotulazioa elebitan egongo da, eraikinean bertan zein kalean daudenetan:
  - Kanpoko eta barruko errotulazio finkoa.
  - Udaleko norabide plakak eta gune edota bestelako zerbitzuetako izendapen errotuluak.
  - Kalean jarritako orotariko udal panel, kartel eta plakak: informazio, turismo, kirol edo bestelako edozein izaerakoak.
- Udalak egindako kartelak elebitan egongo dira aldian-aldian: lehiaketak, iragarkiak, ikastaroak, bilera-deiak, orotariko deialdiak, lizitazioak...
- karpetetako bizkar eta apaletako errotulu eta izendapenak elebitan egongo dira, baina, oso ulergarriak diren kasuetan, euskara hutsean idatziko dira.
- web gunea elebitan egongo da. Bertan jarritako informazioa bi hizkuntzetan eguneratuea egotea saiatuko da.
- Udaleko ibilgailuen errotulazioa ere elebitan egongo da, Udaltzainen kasuan, *Polizia* izendapena izango du.
- Udalak erabili eta bidaltzen dituen Fax, e-posta, idazki edo bestelako inprimakietan honela egongo da idatzita:

**Ortuellako Udala - Ayuntamiento de Ortuella**  
**Maiatzaren Lehena Plaza z/g - Plaza de 1º de Mayo s/nº**  
**Tfnoa 946640200 (Ext.) - Faxe: 94664567- 48530 Ortuella (Bizkaia).**

- Interes orokorreko eta zabalkunde handiko txosten eta argitalpenak elebitan egongo dira, eta goian adierazitako irizpide orokorrak erabiliko dira.



- Udalak erabiltzen dituen zigiluak eguneratu edo aldatu ahala, elebitan jarriko dira.
- Komunikabideetan jarritako iragarkiak, oharrak, eskaintzak, iragarpenak eta bestelako komunikazioak elebitan egingo dira, baina, komunikabidea euskalduna denean, hizkuntza horretan baino ez dira egingo.
- Aurkezpen txarteletan izena, lanpostua, helbidea edota bestelako datuak jartzen ditunean elebitan egongo dira.
- Udal bandoak, oharrak, iragarpenak eta edozein informazio-mota (mozketak, obrak, matxurak, debekuak, desbideraketak...) elebitan egongo dira, ohar horiek jartzeko aurretiaz nahikoa denbora egonez gero.
- Udal gidak eta bestelako argitalpenak, esaterako; jarduerak, jai-ospakizunak eta jai-egitarauak, merkatarien, ostalarien edo enpresarien elkarteetako zerbitzuak edota orotariko informazio-inprimakiak elebitan egongo dira, euskarari lehentasuna emango zaio irizpide orokorrek adierazten duten bezala.
- Prentsaurrekoetan, ekitaldi publikoetan, prentsa-oharretan eta enparauetan bi hizkuntzak erabiliko dira. Kasu kasu aztertuko da euskararen presentzia eta erabilera. Garrantzia handiko ekitaldietan edota haur eta gazte jendeari zuzendutakoetan bi hizkuntzak berdin erabiliko dira. Hizlariak gaitasun nahikorik ez duenean, euskarazko testua irakurriko da, edota behar diren itzulpen sistemak ezarriko dira.

## Harrera

- Erantzungailuk automatikoaren testua elebitan izango da; lehenik euskaraz, eta jarraian, gaztelaniaz.
- Udalera euskaraz zuzentzen diren pertsoneri zerbitzua hizkuntza horretan emango zaie, planak ezartzen duen arlo eta epealdian.
- Atal elebidunetako telefono harreran, langile elebidunek lehenengo hitza honela egingo dute: *"Ortuellako Udala, Bai?"*. Harreran dagoena elebiduna ez bada, euskaraz zuzendu zaion bezeroari galdetuko dio euskarazko zerbitzua nahi duen, eta hala bada, lankide elebidun bati deribatuko dio.
- Horretarako, kanpo eragileek, bezeroek eta oro har, herritarrek Udaleko atal batzuetan euskaraz aritzeko aukera dutela jakinaraziko zaie.
- Udal eraikinetara egindako bisitei dagokienez, bisita horiek haur eta gazte taldeek osatutakoak izanez gero, arreta berezia izango da harreman eta zerbitzua, ahoz zein idatziz euskaraz izan dadin ikasle, irakasle eta tutoreak tarteko daudenean.





## 5. Kanpo harremanak

---

Irizpide orokorra:

Euskarazko testua goian eta gaztelaniazkoa behean idatziko dira, hala dagokionean.

Euskarazko testua ezkerrean eta gaztelaniazkoa eskuinean idatziko dira, hala dagokionean.

Bi aldeetan idatzitako dokumentu bat gutunean sartzeko tolestean, gutunazal hori irikitakoan, euskarazko testua lehena ikusteko modukoan egingo da.

Hornitzaileak edota bezeroekiko harremana elebitan izateko saiatuko da Udala.

Herritarrekiko eta bezeroekiko harremana eta barruko harremanaren euskalduntzea prozesua izango da. Langileek eta udal ordezkariak aldi-aldi euskararen erabileraren gaia barneratu beharko dute.

Kanpoko eragileen eta horiekiko harreman-motaren arabera ezarriko dira euskaraz komunikatzeko kanalak.

Udalak herritarrekiko dituen betebeharrak eta zerbitzu publiko izaera kontuan hartuta, zerbitzua bi hizkuntzetan jasotzea eskatzen duten herritarren eskariei erantzuteko behar diren baliabide nahikoak jarriko dira.

### Herritarrak

- Izaera orokorra eta zabalkunde handia duten Harreman ofizial orokorrak (gutunak eta posta elektronikoa) bi hizkuntzetan egingo dira.
- Ondorengo inprimaki, eskabide eta dokumentazio ereduak bi elean izango dira:

<b>Herritarrei zerbitzua emateko dokumentazioa</b>
<b>Iragarkiak/komunikazioak</b>
<b>Jakinarazpenak, oharrak</b>
<b>Jakinarazpen zelula</b>
<b>"adjunto remito Informe..."</b>
<b>zergak</b>
<b>Bankurako helbideratze fitxak</b>
<b>Faxa</b>
<b>panteoien irekiera/osarios/nitxoak</b>
<b>heriotzak</b>
<b>Ediktuak</b>
<b>Jasotze-agiriak</b>
<b>Hainbat eskabide: errolda, zerbitzu sozialenak, guztira, 17 eskabide mota (etxez etxeko laguntza, lan munduratzeko, premia larrikoak, oinarritzko saria...)</b>



## Hornitzaileak

- Euskara arloko zerbitzuak esleitzeko baldintza pleguak bi eletan egongo dira. eta beste arlo eta zerbitzuetakoetan, hala iritziz gero, berdin egingo da.
- Haur eta gazteei zuzenduriko kirol, arlo soziokultural edota alderdi ludikoekin zerikusia duten zerbitzuen azpi-kontratazioan, hala dagokionean, zerbitzu horietan bete beharreko irizpide linguistikoak zein diren zehatuzko dira, baldintza pleguen bidez. Baldintza teknikoen diseinuan, aurretiaz aztertuko dira zein lan mota eta hizkuntza irizpide bete beharko diren kasuan kasu. Prozesu horretan Udaleko gainerako prozesuetako arduradunetz gain, euskara teknikariak ere parte hartuko du.
- Halaber, esleipen horiekin lotutako dokumentazioa goian zehaztutako xehetasunen arabera bi eletan idatziko dira; esleipen-txostena, gutunak, kontratuak.

## Finantza entitateak

- Ahal denean, Udaleko langile elebidunek finantza etxeetako solaskideekin euskaraz egingo dute, eta erabilerarekin zerikusia duten neurriak hartuko dira.

## Administrazio publikoak

- EAEko administrazioekin (Aldundiak, Eusko Jaurlaritza...) dauden idatzizko harremana bi eletan egiteko aukerak landuko dira. Horretarako, dokumentu erabilienekin ereduak egingo dira. Gainera, administrazio horiei eskatuko zaie bidaltzen duten dokumentazio edo bestelako inprimakiak elebitan bidaltzea, hala egin ezean.



## 6. Barruko harremanak

---

### Irizpide orokorra:

Herritarrekiko eta bezeroekiko harremana eta barruko harremanaren euskalduntzea prozesua izango da. Langileek eta udal ordezkariak aldian-aldian euskararen erabileraren gaia barneratu beharko dute. Hala ere, helburua barruko harremanetan ere euskararen erabilera sustatzearena izan behar da.

Langile euskaldunen ahozko eta idatzizko harremana euskaraz izatea sustatuko da, horretarako, planaren baitan, euskararen erabilera eta sustapenerako honako neurri eta ekintzak landu eta garatuko dira:

- Erabilera taldeak.
- Sustapen eta sentsibilizazio neurri zehatzak.
- Maila pertsonaleko eta kolektiboko konpromisoen garapena, langileek esparru formalean eta informalean erabilera areagotzeko.
- Hainbat pizgarri planena inplikaturako langileentzat, esaterako, *Berriako* harpidetzak, harpidetzagatiko sarien banaketak...

Planak aurrera egingo da, elebitana terako diren dokumentu kopuruak gora egingo du, eta langileen esparru formalean zein informalean eragina izango dute.

### Langileen arteko idatzizko eta ahozko erabilera

- Bileretan parte hartzen dutenek erabakiko dute bileretako dokumentazioaren hizkuntzak zein izango diren, hala ere, euskararen erabileraren areagotzea aintzat hartuko da.
- Udaleko langile euskaldunen arteko idatzizko harremana euskaraz izatea sustatuko da (posta elektronikoa, ohar laburrak...).
- Jarraian zehazturiko dokumentazioa elebitan izango da:
  - Ebazpen-proposamena.
  - Kutxa-aurrerapena eta gastu-proposamena.
  - Bilerei loturiko dokumentazioa: gai-ordenak eta aktak.

### kontratazioa

- Jendaurrean, edota, haur eta gazte jendeari loturiko lanpostuetarako kontratazio berrietan, langile elebidunak izatea eskatuko da, eta lanpostu batzuetarako, baldintza hori erabakigarria izango da.
- Gainerako lanpostuetan, hala iritziz gero, hautapen, oposizio eta kontratazio prozesuetan derrigorreko data ezarriko zaie lanpostuei dagozkien hizkuntza eskakizunei.



## **Formazioa**

- Udaleko langileek euskara maila hobetzeko, eta euren zereginetan euskaraz gero eta hobetzeko aritzeko behar duten laguntza jasoko dute. Horrela, urtero formazio beharrak antzeman, eta euskarazko trebakuntza hobetzeko plana diseinatu, garatu eta ebaluatuko da planaren baitan.
- Langileentzako berriazko prestakuntzari edo orokorrari dagokionez, langile elebidunen kasuan formazio hori euskaraz egiteko aukera dagoen aztertuko da, horregatik formatzaileak kontratatzerakoan aukera horren bideragarritasuna landuko da, formazio hartzaileen hizkuntza gaitasunaren arabera.

## **Estrategia eta kudeaketa orokorra**

- Lan-kontratuak, nominak, 10T dokumentuak eta langileekin lotutako bestelako dokumentazioa jasotzaileak nahi duen hizkuntzan egingo dira.

## **Baliabide informatikoak**

- Berriaz eskatzen duten pertsonen euskarazko softwarea instalatuko zaie: sistema eragilea, bulegotika, nabigatzailea eta posta elektronikoaren konfigurazioa. Jarduera hau ordenagailu guztietan hedatuz joango da.
- Udaletxerako berriazko sorturiko aplikazioen kasuan, elebiduna izatea aintzat hartuko da aplikazioa egiterakoan; batez ere, herritarrei eta erabiltzaileei, oro har, begirako erabilera izango badute.
- Hala eskatzen duten langileen ordenagailuetan, euskarazko laguntzarako oinarritzko paketea instalatuko da: hiztegiak, entziklopediak, zuzentzaileak, banku eta hiztegi terminologikoak, dokumentu erabiliaren eredu elebidunak...



## 7. Irizpide linguistikoaren garapena

---

Euskara teknikariak eta hizkuntza aholkularitzak osaturiko batzorde teknikoak etengabeko jarraipena egingo dio gida honi, eta edozein hobekuntza, aldaketa edo iradokizun proposamen iristean edo jasotzean, aztertu eta horren gaineko azterketa teknikoaren gaineko proposamena egingo du. Proposamen horiek onartzeko eskumena duen euskara batzordera eramango da, hark bere oniritzia eta erabakia hartzeko, eta bere kasuan udalbatzara eroateko azkeneko onarpena jaso ahal izateko.

Horrela, dokumentu honek jasotzen ez dituen puntuak, edota presa handiko kontuen gaineko erabakia hartzeko eskumena Udalarena izango da, eta beraz, ordezkariena. baina, lehenik euskara batzordearen iritzia eskatuko da, hizkuntza politikaren ildo nagusiak eta oinarrien arabera, puntu horien gaineko iritzi teknikoa batzorde tekniko horrek landuko dituelarik.

Bestalde, gidak zehazten dituen hizkuntzen erabileraren inguruko aldaketa nabarmenak Udalbatzak egingo ditu, horretarako, euskara batzordearen erabakietan oinarrituta.

Gida honek zehazten duena garatzeko, ekintza eta neurri zehatz batzuk aurrera ateratzea dakar; horretarako, euskara planak epea zein beharrezko diren baliabideak zehaztuko ditu.

Udalak langileen, udal ordezkarien, erabiltzaileen, eta herritarren lankidetzatza izan nahi du, hizkuntza politika bere osotasunean garatzeko eta ingurune hurbilean eragingarria izateko.