

EUSKARAREN ERABILERA SUSTATU ETA NORMALIZATZEKO PLANA

VI. PLANGINTZA ALDIA
2019-2022

GALDAKAOKO UDALA

EUSKARAREN ERABILERA SUSTATU ETA NORMALIZATZEKO PLANA
VI. PLANGINTZA ALDIA
2019-2022

AURKIBIDEA

I.- SARRERA	1
Arautegi Orokorra	3
Udaleko Hizkuntza Politika	4
II.- VI. EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA	6
Eragin eremua	7
Eragin epea	8
Euskarazko administrazio-atalak	8
PLAN ESTRATEGIKOA	
Zerbitzu-hizkuntza	10
1. Erakundearen irudia	10
1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	10
1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	11
1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak	11
1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak	13
1.3. Ingurune digitala	14
2. Hirugarrenetikiko harremana	15
2.1. Hirugarrenak artatzeko protokoloa	15
2.1.1. Idatzizko harremana	16
2.1.2. Ahozko harremana	17
Lan-hizkuntza	17
3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak	17
3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	17
3.2. Idatzizko eta ahozko komunikazio bertikala eta horizontala	18
3.2.1. Langilearen lehenetsuneko hizkuntza	19
3.2.2. Lan-batzarrak	19
3.3. Baliabide informatikoak	20
4. Pertsonen kudeaketa	21
4.1. Pertsonen kudeaketa	21
4.2. Laneko prestakuntza	22
5. Kanpo-harremana	23
6. Kudeaketa-sistema	24
Kontratazio irizpideak	24
Hizkuntza berdintasunerako lan-mahaia	25
Koordinazio teknikorako mahaia	26
Ardura eta lidergoa	27
Aliantzak	27
Planaren ebaluazioa	28
II.- ERANSKINAK	
V. plangintzaren azken ebaluazioa (kronograma eta datuak)	
VI. plangintza aldiko plan estrategikoa (HIZKETA)	
Euskararen erabilera sustatzeko eta normalizatzeko Udal Araudia	

ÍNDICE

I.- Introducción	1
Normativa general	3
Política lingüística Municipal	4
II.- VI PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA	6
Ámbito de planificación	7
Período de vigencia	8
Unidades administrativas en euskera	8
PLAN ESTRATÉGICO	
Lengua de servicio	10
1. Imagen Institucional	10
1.1. Rotulación y audiovisuales	10
1.2. Marketing, publicidad y acto públicos	11
1.2.1. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería	11
1.2.2. Actos públicos	13
1.3. Entorno digital	14
2. Relaciones con terceros/as	15
2.1. Protocolo de atención a terceros/as	15
2.1.1. Comunicaciones por escrito	16
2.1.2. Comunicaciones orales	17
Lengua de trabajo	17
3. Comunicación interna y herramientas	17
3.1. Paisaje lingüístico en el entorno laboral	17
3.2. Comunicación vertical y horizontal escrita y oral	18
3.2.1. Lengua preferente de las y los empleados	19
3.2.2. Reuniones de trabajo	19
3.3. Recursos informáticos	20
4. Gestión de personas	21
4.1. Gestión de personas	21
4.2. Formación laboral	22
5. Relaciones externas	23
6. Sistema de gestión	24
Criterios de contratación	24
Mesa de trabajo para la Igualdad Lingüística	25
Mesa de coordinación técnica	26
Responsabilidad y liderazgo	27
Alianzas	27
Evaluación del Plan	28
II.- ANEXOS	
a.- Evaluación final del V Plan de Uso (datos y cronograma)	
b.- Plan estratégico para el VI período de planificación (HIZKETA)	
c.- Normativa Municipal de Promoción y Normalización del Uso del Euskera	

EUSKARAREN ERABILERA SUSTATU ETA NORMALIZATZEKO PLANA

VI. PLANGINTZA ALDIA 2019-2022

SARRERA

Euskararen Legean garbi esaten da herritarrek euskara eta gaztelania erabiltzeko eskubidea dutela eta administrazioek bermatu behar dietela eskubide hori. Hona hemen, beraz, Legearen oinarriak funtsezkoena: hizkuntza eskubideak herritarrenak dira, eta Administrazioari dagokio eskubide horiek betetzeko neurriak hartzea eta betetzen direla bermatzea.

Euskararen erabilera planetan aurreikusten diren ekintzak, beraz, ez dira izan behar kasuan kasuko langilearen borondatearen ondorio, baizik eta erakundearen gogoetaren ondorio.

Zentzu honetan, herri-administrazioan azken urteotan langileak euskalduntzen egin den ahaleginaren ondorioz, langile ugariak dute euskaraz lan egiteko gaitasuna, maila batean edo bestean; dena dela, oraindik ere hainbat tokitan, urte luzeetako inertiaren eraginez, gehienbat gaztelaniaz jarraitzen da lanean.

Aurreko planaren balorazioa eta berriaren lanildo nagusien proposamena egin zen unean (2017ko urria-abendua) Galdakako Udalak bete beharreko derrigortasun-irizkia % 53,38ko izanik, derrigortasun-data ezarrita daukaten lanpostuen % 70,99k dagokion hizkuntza eskakizuna zeukan egiaztatuta. Ordezkaritza politikoen artean ere gero eta gehiago dira euskara dakitenak; agintaldi honetako udalbatza osatzen dutenen %71k daki euskara.

Aldiz, erabilerari dagokionez, azken urteotan bai herritarrekiko harremanetan bai udal barruan euskara gehiago erabiltzen bada ere,

INTRODUCCIÓN

En la Ley del Euskera se expone claramente que la ciudadanía tiene derecho a utilizar el euskera y el castellano, siendo deber de las administraciones garantizar ese derecho. Por consiguiente, el fundamento esencial de dicha ley señala que la ciudadanía tiene unos derechos lingüísticos y que corresponde a la Administración adoptar las medidas necesarias para garantizar su efectivo cumplimiento.

Por eso, las acciones previstas en el plan de uso del euskera no deben ser un acto voluntario de cada trabajador o trabajadora en particular, sino consecuencia de la reflexión realizada por la propia institución.

En este sentido, como resultado del esfuerzo realizado durante los últimos años en la administración pública para la euskaldunización del personal, una gran parte está capacitada para trabajar en euskera, en uno u otro nivel; pero, todavía hoy, en bastantes sitios se sigue trabajando principalmente en castellano, por la inercia acumulada durante largos años.

En la valoración del plan vigente y en la proposición de las líneas de trabajo del nuevo plan (octubre-diciembre de 2017) el índice de obligatoriedad del Ayuntamiento de Galdakao era del 53,38 % y los puestos de trabajo con fecha de preceptividad que habían acreditado el respectivo perfil lingüístico era del 70,99 %. También entre los y las representantes políticos son cada vez más quienes saben euskera, de hecho, en esta legislatura el 71% de la corporación municipal sabe euskera.

Por otra parte, en lo que se refiere al uso, durante los últimos años si bien el euskera se utiliza más tanto en la relación con la

ezagutza eta erabilera ez dira neurri berean hazi eta gaztelania da, oraindik, Udaleko ohiko lan hizkuntza. Horregatik, datorren plangintza aldian langileen hizkuntza gaitasunaz baliatuta, euskararen ezagutzatik erabilera jausi egitea da helburua Galdakako Udalaren jardura esparru guztietan.

ciudadanía como dentro del Ayuntamiento, el conocimiento y el uso no han aumentado en la misma medida, siendo el castellano todavía hoy la lengua habitual de trabajo del ayuntamiento. Por ello, teniendo en cuenta la competencia lingüística del personal, el objetivo para el próximo periodo de planificación de este Ayuntamiento es realizar el salto del conocimiento al uso efectivo en todos los ámbitos.

Euskaraz gero eta gehiago lan egiteak benetako Administrazio elebiduna ahalbidetuko du, euskaraz eta gaztelaniaz lan egiteko prestatuta dagoena. Lehen esan dugun bezala, herritarrekiko komunikazioa herritarrek beraiek hautatzen duten hizkuntzan izango da; administrazioen artekoan, berriz, administrazioek adosten duten hizkuntzan.

A medida que se trabaje más en euskera, se posibilitará el bilingüismo real de la administración, con capacidad efectiva tanto en euskera como en castellano. Como se ha mencionado, la comunicación se hará en el idioma que hayan elegido las y los ciudadanos; a su vez, las administraciones decidirán en qué lengua se comunicarán entre sí.

Administrazioa euskaraz lan egiteko bidean jartzeak normalizaziorako bidean jartzen gaitu, eta murriztu egiten du bi hizkuntza ofizialen erabileren arteko desoreka erreala.

Propiciar que la administración trabaje en euskera es recorrer el camino de la normalización y minimizar el desequilibrio existente en la utilización de las dos lenguas oficiales.

Lan-hizkuntzan aurrera egiten dugun neurrian, behera egingo dute zerbitzu hizkuntzan gertatzen diren hizkuntza eskubideen urraketek, eta gainera, atalen, zerbitzuen eta erakundeen lan antolamenduan ere gero eta gehiago hartuko da kontuan hizkuntzaren alderdia.

A medida que avancemos en el desarrollo de la lengua de trabajo, se vulnerarán menos los derechos lingüísticos en la lengua de servicio, y además, se priorizará cada vez más el aspecto lingüístico a la hora de organizar los departamentos, servicios e instituciones.

Ez dezagun ahaztu, gainera, Galdakako euskararen erabilera normalizatu nahi badugu, Udalak eredu izan behar duela eta urrats bat gizartearen aurretik joan behar duela.

Además, no olvidemos que, si se quiere normalizar el uso del euskera en la Galdakao, el Ayuntamiento ha de dar ejemplo y avanzar un paso por delante de la sociedad.

Hau guztia kontuan hartuta Galdakako Udalak bere egiten du ondorengo orrietan jasotzen den Plan Estrategikoa eta Plan horretan ezartzen diren helburuak.

Teniendo todo esto en cuenta el Ayuntamiento de Galdakao hace suyo el Plan Estratégico recogido en las siguientes páginas, así como los objetivos incorporados en el Plan.

Arautegi orokorra

Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera soziala sustatzeko politikak 1982ko azaroaren 24ko 10/82 Oinarrizko Legean, Euskararen Erabilpena Arauzkotzekoan, dauka bere hastapeneko erreferentzia.

Herri aginteei gagozkielarik, lege horretan xedatzen da herritar guztiek dutela eskubidea herri administrazioarekin nahi duten hizkuntza ofizialean harremanak izateko. Ondorioz, herri aginteen betebeharra xedatzen du, eskubide hori muga edo trabarik gabe betetzen dela ziurtatua izan dadin.

Era berean, uztailaren 6ko 6/1989 Legeak, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoak, euskal herri administrazioetako lanpostuen zerrendetan jaso behar diren baldintzak eta betebeharrak xedatzen ditu, lanpostuetako hizkuntza eskakizunen derrigorrezko datari dagokionez.

Aipatu ditugun lege horietan xedatutakoaren arauz, 1997ko apirilaren 15eko 86/97 Dekretuak, Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duenak, araubidezko marko orokorra ezartzen du, euskal herri administrazioek euskararen erabileraren normalizazioaren eremuan egin beharreko lanari buruz. Lan horretan bete behar diren gutxieneko baldintzak, plangintza aldiak eta epeak arautzeaz gain, dekretuak bost urtaldirako planak egitea aurreikusten du Euskadiko Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan, plan horietan jaso behar baitira, aldi bakoitzerako, dekretuak xedatzen dituen esparru guztietan aurreikusitako neurri guztiak.

Aurreikuspen horien artean, hizkuntza normalizazio prozesua abiarazteko oinarrizko tresnatzat jotzen ditu aipatutako dekretuko 4. artikulua euskararen erabilera normalizatzeko planak. Zehazki, 18. artikulua dio entitate bakoitzak 17. artikuluan ezarritako normalizazio helburuak

Normativa general

La política de promoción del uso social del euskera de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma Vasca tiene como referencia inicial la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.

En lo que a los poderes públicos se refiere, dicha ley establece el derecho de todos los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse con la administración pública en la lengua oficial de su elección. Consiguientemente, establece también las obligaciones que atañen a los poderes públicos para garantizar el ejercicio de tal derecho.

Asimismo, la Ley 6/1989 de, de 6 de Julio, de la Función Pública Vasca establece los requisitos que las relaciones de puestos de trabajo de las administraciones públicas vascas deben recoger, con respecto a la fecha de preceptividad de los perfiles lingüísticos en los puestos.

En desarrollo de lo dispuesto en las citadas leyes, el Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, establece el marco reglamentario general en el que debe desarrollarse la actividad de las administraciones públicas en materia de ordenación de la normalización del uso del euskera. Además de los requisitos mínimos, períodos, ritmos y plazos, el decreto prevé elaborar planes quinquenales en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en los que debe recogerse para cada periodo el conjunto de medidas previstas para la aplicación de lo establecido en el decreto.

Dentro del marco de las medidas previstas, el artículo 4º del citado decreto considera instrumentos esenciales para el desarrollo del proceso de normalización lingüística los planes de normalización del uso del euskera. Concretamente, el artículo 18 dice que los planes de Normalización del Uso del Euskera

betetzeko erabiliko duen hizkuntza politika, bere nondik norakoak eta jarraibide nagusiak agertuko direla euskararen erabilera planetan.

Hizkuntza-eskubideen errespetua jasota eta aitortuta dago Europako Kontseiluak Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutuna 1992an onartu zuenetik. Testu horrek, Espainiako Erreinuak 2001ean berretsi zuenak, argi adierazten du administrazio guztiek ahalbidetu egin behar dutela eremu urriko hizkuntzetan mintzatzen diren herritarrei haien hizkuntzan harrera egin eta haien hizkuntzan zerbitzua eskaintzea.

2003ko abenduaren 22ko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legeak eta 2008ko uztailaren 1eko Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuak ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko eskubidea aitortzen die kontsumitzaile eta erabiltzaileei. Ondorioz, erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dute.

Azkenik, kontuan hartu beharrekoa da 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Tokiko Erakundeek buruzkoa. Legearen 6. eta 7. artikuluek xedatutakoaren arabera, euskara tokiko erakundeon jardueretan erabilera normal eta orokorreko zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza izango da. Edonola ere, bermatu egin beharko da erakundeekin harremanak izateko orduan herritarrak nahi duen hizkuntza aukeratzeko eskubidea.

Udaleko Hizkuntza Politika

Galdakako Udalak, bai udalerrian bai udal administrazioan euskararen normalizazioari dagokionez, aurrean azaldutakoaren ildotik, hainbat erabaki eta neurri hartu ditu eta horiek ondoko plan eta arategietan jasotzen dira:

constituyen la formulación de la política lingüística de la entidad en orden al cumplimiento de los objetivos de normalización que se recogen en el artículo 17.

El respeto a los derechos lingüísticos se encuentra recogido y reconocido desde la aprobación de la Carta Europea para las Lenguas Regionales y Minoritarias por parte del Consejo de Europa, en 1992. En tal texto, ratificado por el Reino de España en 2001, se manifiesta que es deber de toda administración posibilitar la recepción y atención en su propio idioma a los hablantes de una lengua minoritaria que deseen ser atendidos en la misma.

La Ley 6/2003, de 22 de diciembre de 2003, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, así como el Decreto 123/2008, de 1 de julio de 2008, sobre derechos lingüísticos de las Personas Consumidoras y Usuarías reconocen a dichas personas el derecho a recibir la información relativa a bienes y servicios indistintamente en euskera o en castellano. En consecuencia, los organismos públicos garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias.

Por último, hay que tener en cuenta la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi. De acuerdo con los art. 6 y 7 de la citada Ley, el euskera será lengua de servicio y lengua de trabajo de uso normal y general en las actividades de las entidades locales, garantizando en todo caso el ejercicio efectivo del derecho de la ciudadanía a escoger la lengua oficial en la que se relacionan con los entes locales.

Política Lingüística Municipal

El Ayuntamiento de Galdakao, en materia de normalización del euskera, siguiendo las directrices de lo expresado anteriormente, ha adoptado una serie de medidas, las cuales se recogen en las siguientes normativas y planes:

Lehenengo Plan Estrategikoa EBPN eta Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana (2004-2007). Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren laguntzarekin Galdakaon Euskara Biziberritzeko lehenengo Plan Nagusia (EBPN) egokitu zen eta, Udalbatza osoak onartu zuen Plana 2004ko apirilaren 30ean.

Bigarren Plan Estrategikoa EBPN eta Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana (2008-2012). Lehenengo plana baloratu ostean bigarrena diseinatu zen eta Udalbatza Osoak 2008ko otsailaren 27an egindako bilkuran onartu zuen.

Hirugarren Plan Estrategikoa (ESEP) eta Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan (2013-2017). Bigarren plana baloratu ostean hirugarrena diseinatu eta Udalbatza Osoak 2014ko martiaren 27an egindako bilkuran onartu zen.

Udal Araudia:

Euskararen Agintaraudia, Udalbatza Osoak 1989ko azaroaren 30ean onetsia.

Euskararen erabilera sustatu eta normalizatzeko Udal Araudia, Udalbatza Osoak 2005eko otsailaren 29an egindako bilkuran onetsia.

Euskararen erabilera sustatu eta normalizatzeko Udal Araudia, Udalbatza Osoak 2012ko uztailaren 26an egindako bilkuran onetsia.

Primer Plan Estratégico (PGUE) y Plan de Normalización del Uso del Euskera (2004-2007). En colaboración con la Viceconsejería de Política Lingüística, Galdakao adaptó a su realidad sociolingüística y aprobó en Pleno de 30 de abril de 2004 el plan General de Uso del Euskera.

Segundo Plan Estratégico (PGUE) y Plan de Normalización del Uso del Euskera (2008-2012). Una vez valorado el primer plan se diseñó el segundo siendo éste aprobado en Pleno el 27 de febrero de 2008.

Tercer Plan Estratégico (ESEP) y Plan de Normalización del Uso del Euskera (2013-2017). Una vez valorado el segundo plan se diseñó el tercero siendo éste aprobado en Pleno el 27 de marzo de 2014.

Normativa Municipal:

Ordenanza Reguladora del Euskera aprobada en Pleno de 30 de noviembre de 1989.

Normativa Municipal de Promoción y normalización del Uso del Euskera aprobada en Pleno de 29 de febrero de 2005.

Normativa Municipal de Promoción y normalización del Uso del Euskera aprobada en Pleno de 26 de julio de 2012.

VI. EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA

2017ko irailean V. Erabilera Planaren ebaluazioari ekin zion Galdakao Udaleko Hezkuntza eta Euskara Arloak. Ebaluazioa egiteko SIADECOK ondutako “Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko V. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa” deritzon metodoa erabili da.

Informazio bilketa inkesta eta behaketa bitartez egin da eta bi informazio iturri erabili dira horretarako:

-Erabilera planaren arduraduna edo ordezkaria: erakundeko hizkuntza atal batzuei buruzko informazioa batu da, datu objektiboak (sarrera eta irteeren erregistroko datuak, dekretuen eta jakinarazpenen datuak...)

-Langileak: Ahozko eta idatzizko hizkuntza erabileraren datuak jaso dira, datu aitortuak. Horretarako lagin adierazgarri bat osatu da eta zuzeneko inkesten bitartez Erakundearen errealitate aitortua jaso da.

Datu horiek guztiak aplikazio-informatiko batera eraman dira eta V. plangintza aldiko azken ebaluazioa egin da, bai eta VI. Planaren lan-ildoak deskribatu ere. Plan berriaren plangintza estrategikoa definitzeko Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren HIZKETA lan-tresna erabili da. Planaren lehengo bertsioa Erakundearen partekatu da eta epe bat eman da planaren gaineko argibideak eskatu edo proposamenak egiteko. Ondorengo eragileekin partekatu da: Udalbatza osatzen duten alderdi politikoak, Erakundeko langileen komite bateratua eta koordinaziora teknikorako mahaia osatzen duten Erakunde osoko arduradunak.

VI PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA

En septiembre del 2017 el Departamento de Educación y Euskera del Ayuntamiento de Galdakao da comienzo a la evaluación del V. Plan de Uso del Euskera mediante el método “Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko V. Plangintzaldiaren amaierako ebaluazioa” confeccionado por SIADECO.

La recabación de información para la evaluación del plan se ha sustentado en la observación y la recogida directa mediante encuestas:

-Responsable o representante del Plan de Uso: se ha recopilado información objetiva de algunos aspectos especiales de la Institución (datos sobre entradas y salidas del registro, datos sobre decretos y notificaciones...)

-Trabajadores: recogida de datos declarados sobre uso oral y escrito de los idiomas utilizados. La realidad lingüística declarada de la Entidad se ha recabado mediante encuestas directas.

Los datos recopilados se han volcado a una aplicación informática realizando la evaluación final del V Plan de Uso, así como la descripción de las líneas de trabajo del nuevo. La planificación estratégica del nuevo plan se ha diseñado mediante el dispositivo informático HIZKETA de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, compartiendo en la Institución una primera versión del Plan para su difusión y posterior resolución de las posibles dudas, así como de las aportaciones. El Plan ha sido remitido a los partidos políticos que componen la Institución, al Comité Unificado de trabajadores/as y a las persona responsables de las áreas municipales que componen la mesa de coordinación técnica.

Hezkuntza eta Euskara Informazio batzordeak 2019/03/21ko dataz aldeko irizpena eman dio eta Osoko Bilkurara aurkeztea adostu du.

La Comisión Informativa de Educación y Euskera ha dictaminado favorablemente con fecha de 21/03/2019 el Plan acordando su presentación a Pleno.

Eragin eremua

Ámbito de planificación

Plan honen eragin eremuak Galdakako Udala hartzen du, honako Arloetan:

El ámbito de aplicación del Plan está constituido por el Ayuntamiento de Galdakao que engloba las siguientes Departamentos:

Gizarte-Ongizatea
Ekonomia sustapena
Enplegua
Herritarren arreta
Kultura
Gazteria
Kirolak
Hezkuntza
Euskara
Alkatetza
Idazkaritza
Zerbitzu Orokorrak
Giza-baliabideak
Antolakuntza
Arlo Ekonomikoa
Arlo Teknikoa
Udaltzaingoa
Informatika
Telekomunikazioak

Bienestar Social
Promoción Económica
Empleo
Atención ciudadana
Cultura
Juventud
Deportes
Educación
Euskera
Alcaldía
Secretaría
Servicios Generales
Organización
RR.HH.
Área Económica
Área Técnica
Policía Municipal
Informática
Telecomunicaciones

EAEko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duen apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuan oinarrituta, Euskara Zerbitzuak "Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana Galdakako Udalean – 6. plangintza aldia 2019-2022" dokumentua prestatu du bere onespenerako, eta haren xedapenak nahitaez bete behar dira.

Partiendo del Decreto 86/1997 de 15 de abril que rige el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones locales de la CAV, el Servicio de Euskera ha elaborado, para su aprobación, el documento "Plan de Normalización del Uso del Euskera de la Administración Municipal Galdakao para el 6º periodo de planificación 2019-2022", siendo sus determinaciones de obligado cumplimiento.

Tokiko gobernuak modernizatzeko neurriei buruzko abenduaren 16ko 57/2003 Legearen arabera, plan hori onesteko eskumena Tokiko Gobernu Batzarrarena da. Udal erakunde autonomiadunen kasuan, erakunde bakoitzeko gobernu organoa da organo eskuduna erabaki hau hartzeko.

De acuerdo con la ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, corresponde a la Junta de Gobierno Local la competencia para la aprobación de dicho plan, mientras que en el caso de los organismos autónomos es su propio órgano de gobierno quien posee la competencia para la adopción de tal acuerdo.

6. plangintza aldirako Euskara Zerbitzuak erakunde autonomiadun guztientzat egingo duen proposamena Udalerako planteatu duen modu berean egingo du. Erakunde autonomiadunek ere, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuan xedatutakoa kontuan hartuz, euskara, gaztelania bezala, zerbitzu hizkuntza izango dela bermatu beharko dute erakunde osoan; ekintza eremu desberdinetan hizkuntza jarraibideak aplikatu beharko dituzte eta euskara lan eta harremanetako hizkuntza izateko neurriak hartu beharko dituzte. Erakunde autonomoetarako proposatuko den dokumentua Udalekoaren egitura, jarraibide eta lehentasun berberak kontuan izanik egingo da.

Eragin epea

Planaren eragin aldia onartzen den egunean hasi eta 2022ko abenduaren 31n bukatuko da; hau da, Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetako hizkuntza normalizatzarako prozesuaren 6. plangintza aldia amaitzen den egunean bertan.

Euskarazko administrazio-atalak

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuak, hirugarren atalburuko 2. atalean dio: beren zereginak batez ere euskaraz betetzen dituzten administrazio-atalak izango dira euskarazko administrazio-atalak. Atal hauek normalizazio planen ardatz edo erdigune kontsidera daitezke eta dekretuak jasotzen duenaren arabera, euskarazko atalak izendatzen joatea da plangintzan aurrera egiteko beste tresna.

Galdakako Udaleko Tokiko Gobernu Batzarrak 2013ko abenduaren 26an onartu zuen V. plangintza aldiari zegokion Galdakako Udalaren Euskararen Erabilera plana eta honako atal eta zerbitzu hauek euskarazko atal izendatzea:

-Hezkuntza
-Euskara

La propuesta que elaborará el Servicio de Euskera para su aplicación en los organismos autónomos durante el 6º periodo de planificación, será efectuada de la misma manera que la del propio Ayuntamiento. Igualmente, los organismos autónomos, de acuerdo con lo establecido en el decreto 86/1997, de 15 de abril, deberán garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en todo el organismo, y, así mismo, deberán aplicar los criterios lingüísticos en los diversos ámbitos de actuación y adoptar las medidas pertinentes a fin de que el euskera sea utilizado como lengua de trabajo y de relación. El documento que se vaya a proponer para los Organismos autónomos será elaborado con idéntica estructura, criterios y prioridades que el elaborado para el Ayuntamiento.

Período de vigencia

El período de vigencia de este Plan será desde el día de su aprobación hasta el 31 de diciembre de 2022, es decir, la fecha de finalización del 6º período de planificación del proceso de normalización lingüística en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Unidades administrativas en Euskera

El Decreto 86/1997 de 15 de abril, en el artículo 2 del tercer capítulo dice: son unidades administrativas en euskera, aquellas que desarrollan sus funciones principalmente en euskera. Estas unidades pueden considerarse como el eje o centro de los planes de normalización y según lo recogido en el decreto, designar gradualmente unidades en euskera es otro instrumento para avanzar en el plan.

El 26 de diciembre de 2013, la Junta de Gobierno Local aprobó el Plan de Uso del Euskera del Ayuntamiento de Galdakao correspondiente al V período designando las siguientes unidades y servicios como unidades administrativas en euskera:

-Educación
-Euskera

-Udal Euskaltegia

-Euskaltegi Municipal

Eta Atal elebidunak:

Y como unidades bilingües:

-Antolaketa
-Giza-baliabideak
-Informatika
-Gizarte-Ongizatea
-Toki-garapena eta Enplegua
-Kultura
-Gazteria
-Kirolak

-Organización
-RR.SS
-Informática
-Bienestar Social
-Promoción Local y Empleo
-Cultura
-Juventud
-Deportes

6. plangintza aldia onartzearekin batera ondoko atala Euskarazko atal izendatzea proposatzen da:

Junto con la aprobación del 6º periodo de planificación se propone designar como unidad en euskera la siguiente Unidad:

-Gazteria
-Berdintasuna
-Herriarren Arreta

-Juventud
-Igualdad
-Atención ciudadana

Plangintza aldian zehar euskarazko atal gehiago izendatzen joango dira era progresiboan, euskarazko atal izendatzeko baldintzak bete ahala – langileek dagokien hizkuntza eskakizuna egiaztatua izatea, arduradunak gutxienez 3 HE eta arduradun politikoa euskaraz hitz egiteko gai izatea.

A lo largo del citado periodo se designaran, de modo progresivo, más unidades en euskera a medida que se vayan cumpliendo los requisitos para la designación de unidades en euskera -que el personal haya acreditado el perfil correspondiente, la persona responsable el PL 3, como mínimo, y que la o el responsable político tenga capacidad de expresarse en euskera.

PLAN ESTRATEGIKOA (2019-2022)**1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA****1. ERAKUNDEAREN IRUDIA****1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak**

Erakundearen barruko, kanpoko nahiz bulegoetako errotulu adierazleak hizkuntza ofizial bietan idatziko dira, euskara lehenetsiz, betiere Udalak onetsitako terminologia eta zehaztutako kalitate eta estilo irizpideak errespetatuz (ikus idatzizko harremana 2.1.1. puntua)

a) Plana onartu eta urtebeteko epean, Udaleko arlo eta zerbitzuek gaztelania hutsean dauden barruko eta kanpoko errotulu finko eta aldakor guztien hurrenkera egin eta hizkuntza ofizial bietan ipini beharko dituzte.

b) Era berean, plana onartu eta lehenengo urtean, euskarazko edo gaztelaniazko testuan akatsak dituzten errotulu finko elebidunak zuzendu beharko dira, baita hizkuntzen kokapenaren eta tipografiaren gaineko irizpideak betetzen ez dituztenak ere.

c) Elementu mugikorretako inskripzioetan ere (arropako identifikazioan, ibilgailuetako errotulazioan...) errotulu finkoei buruzko irizpideak bete behar izango dira.

d) Udalak kontratatutako enpresek ere bete behar dituzte Erakundearen esparruan jartzen edo erabiltzen dituzten errotulu eta panel guztietan (obretakoak, segurtasunari buruzkoak, igogailuaren azalpenak, kafe-makinak, ate automatikoetako ahozko oharrak etab.).

e) Aurrerantzean ez da egingo, ez instalatuko, euskaraz eta gaztelaniaz modu egokian eta akatsik gabe errotulatuta ez dagoen kanpoko edo barruko errotulu finkorik.

PLAN ESTRATÉGICO (2019-2022)**EJE N° 1: LENGUA DE SERVICIO****1.- IMAGEN INSTITUCIONAL****1.1. Rotulación y audiovisuales**

Los rótulos informativos interiores y exteriores de las dependencias de la Institución se redactarán en ambas lenguas oficiales, con preeminencia del euskera, respetando siempre la terminología y los criterios de calidad y estilo aprobados por el Ayuntamiento (véase el apartado 2.1.1. Comunicaciones por escrito)

a) En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor del plan, las áreas y servicios del Ayuntamiento deberán completar una lista de todos los rótulos internos y externos, permanentes y variables, que estén exclusivamente en castellano y colocarlos en ambas lenguas oficiales.

b) Asimismo, durante el primer año de vigencia, deberán corregirse los rótulos fijos bilingües que presenten algún error en sus leyendas en euskera o en castellano, así como aquellos que incumplan los criterios relativos a colocación de las lenguas y la tipografía.

c) También en las inscripciones de elementos móviles (identificaciones en la vestimenta, rotulación de vehículos, etc.) se deberán cumplir los criterios aplicados a la rotulación fija.

d) Las empresas contratadas por el Ayuntamiento tendrán asimismo que cumplir dichos criterios en todos aquellos rótulos o paneles que instalen o utilicen en espacios de la Institución (obras, relativas a la seguridad, instrucciones de ascensores, máquinas de café, notas verbales de puertas automáticas, etc.).

e) En adelante no se fabricarán ni se instalarán rótulos fijos interiores o exteriores que no estén rotulados adecuadamente y sin errores en euskera y en castellano.

Honako kasu hauetan euskara hutsez jarri ahal izango da errotulua:

a) Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa denean (adibidez: Gimnasioa, Alkatetza, Obrak, Ludoteka, Udal Kiroldetgia...).

b) Errotuluko mezua piktograma edo irudien bidez adierazita bada, eta haien bidez esanahia argiro ulertzen bada, errotulua testurik gabe jarriko da. Testua ipini nahi izatekotan, euskara hutsean agertuko da.

Se podrán instalar rótulos exclusivamente en euskera en los siguientes casos:

a) Cuando la grafía de la leyenda apenas contenga diferencias en euskera y en castellano (por ejemplo: Gimnasioa, Alkatetza, Obrak, Ludoteka, Udal Kiroldetgia...).

b) Si el mensaje del rótulo se expresa por medio de pictogramas o imágenes que informan claramente de su significado, el rótulo se colocará sin texto. Si se optara por añadirle texto, este será exclusivamente en euskera.



1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

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

a) Publizitate edo komunikazioko kanpaina instituzionaletan, edozein euskarritan egiten direla ere, Euskara Plan hau lotu egingo zaio Euskadiko Publizitate eta Komunikazio Institutuzionalari buruzko 6/2010 Legeak ezarritakoari (EHAA, 251. zk., abenduak 31), bai helburuei dagokienez (4.1 artikulua oro har, eta 4.1.h zehazki) bai hizkuntzen erabilerari dagokionez. Beste horrenbeste, prentsa-ohar, publi-erreportaje, urteko txosten eta antzekoetarako. Hau da:

“Euskal Autonomia Erkidegoaren lurraldean zabalkundea duten edo egiten diren publizitateko eta komunikazioko kanpaina

1.2. Marketing, publicidad y actos públicos

1.2.1. Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería

a) En las campañas de publicidad y comunicación institucional, en cualquier soporte, este Plan de Euskera se atenderá a lo dispuesto en la Ley 6/2010, de 23 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional de Euskadi (BOPV nº 251, de 31 de diciembre), tanto en lo concerniente a los objetivos (art. 4.1 en general, y específicamente en el art. 4.1.h) como en lo que respecta al uso de las lenguas. Lo mismo en lo que concierne a las notas de prensa, publirreportajes, informes anuales y similares. Es decir, que:

"En las campañas de publicidad y comunicación institucional que se difundan o realicen en el territorio de la Comunidad

instituzionaletan, euskara eta gaztelania erabiliko dira” (10.1 artikulua)

Edonola ere, euskara hutsezko publizitate eta komunikazio kanpaina instituzionalak egin ahal izango dira, dauden euskarrietan daudela, baldin eta euskararen erabilera sustatzeari eta normalizatzeari lotuta badaude.

b) Udalaren eraikinetako oholtzetan, karraju, atondo edo bestelako tokietan jartzen diren kartel, ohar nahiz antzekoek bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak bete behar dituzte. Betekizun hori Udalak eta Erakundetik kanpoko elkarte, entitate eta erakundeek bete behar dute.

c) Paperezko elementuetan (bisita-txartel, zigilu, idazpuru, fax-karatula, txartel handi, gutun-azal, poltsa eta bestelakoetan), Euskararen erabilera sustatzeko eta normalizatzeko Udal Araudiak (BAO, 217 zk. azaroak 13. 8. artikulua) ezarritakoari lotuko zaio.

d) Dibulgazio- edo informazio-komunikazioetan zer hizkuntza erabili erabakitzen denean, kontutan hartuko da hartzaileen hizkuntza biak zenbateraino menderatzen dituzten. Hartzaile-taldearen derrigortasun-indizea %70etik gorakoa denean komunikazioa eta ofiziozko administrazio-prozedura euskaraz egingo da. Dena den, interesdunek dokumentuak zer hizkuntzatan eskatu, hizkuntza horretan bidaliko zaizkie komunikazioa.

Autónoma del País Vasco se emplearán el euskera y el castellano" (art. 10.1).

Sin embargo, podrán llevarse a cabo campañas institucionales de publicidad y comunicación exclusivamente en euskera, en cualquier soporte, si están relacionadas con el fomento y la normalización del uso del euskera.

b) Los carteles, notas y similares que se exponen en tablones de anuncios, lugares de tránsito y demás ubicaciones han de cumplir los criterios de uso de ambas lenguas oficiales. Tal obligación afecta al Ayuntamiento y a asociaciones, entidades y organismos ajenos a la Institución.

c) Los elementos de papel (tarjetas de visita, sellos, encabezamientos, carátulas de fax, tarjetones, sobres, bolsas y demás) se atenderán a lo dispuesto en la Normativa municipal de promoción y normalización del uso del euskera (BOB nº 217, del 13 de noviembre, art. 13.8).

d) A la hora de decidir qué lengua se ha de utilizar en comunicaciones de divulgación o información, se tomará en consideración el dominio que las y los receptores tengan de ambas lenguas. Cuando el índice de preceptividad del conjunto receptor sea superior al 70 %, la comunicación y el procedimiento administrativo de oficio se efectuarán en euskera. En cualquier caso, la comunicación se remitirá en la lengua que la o el interesado haya solicitado.

	Guztira Total	DI*
Guztira Total	28.591	53,25%
02-04	788	92,50%
05-09	1.235	93,28%
10-14	1.289	95,62%
15-19	1.279	94,52%
20-24	1.312	84,44%
25-29	1.454	73,05%
30-34	1.867	63,35%

35-39	2.257	54,80%
40-44	2.218	49,50%
45-49	2.202	43,90%
50-54	2.515	40,65%
55-59	2.560	36,65%
60-64	2.026	34,35%
65-69	1.793	27,80%
70-74	1.236	29,65%
>=75	2.560	30,00%

Galdakao.

2 urtez gorako herritarren euskara-maila orokorra

Nivel general de euskera de la ciudadanía de más de 2 años.

EUSTAT. Biztanleriaren eta etxebizitzaren estatistika • 2016 Estadística de población y vivienda. 2016

*DI:

Derrigortasun-indizea [euskaldunak * (ia-euskaldunak/2)]

Índice de preceptividad [vascohablantes * (casi vascohablantes/2)]

e) Edukiak eta esloganak sortzerakoan, honakoak hartuko dira kontuan:

e.1) Bi hizkuntza ofizialen ondarea eta hizkuntz eta kultur erreferentziak.

e.2) Korredakzioa bultzatu eta izulpena ekidin. Izan ere, estrategia desegokiak direla medio, sarritan komunikagarritasunik gabeko mezuzak sortzen dira sarri euskaraz.

e.3) Gaztelaniazko publizitate-mezuarekin lotura zuzena duten elementu grafikoak saihestuko dira, baldin eta euskarazko bertsioarekin bat ez badatoz.

1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak

Plangintza aldiko lehendabiziko urtetik Udalak euskararen presentzia ziurtatu behar du ekitaldi, jardunaldi, kongresu, hitzaldi, mahai-inguru, aurkezpen, prentsaurreko eta abarren deialdi eta programetan, baita ekitaldi horietako hasiera eta amaierako agurretan, sarreretan, laburpenetan, ikusizko aurkezpenetan eta banatu beharreko dokumentazioan ere. Hartzailera biztanleria orokorra denean jendaurreko ekitaldia bi eletan egiteaz gainera Euskararen Erabilera Sustatu eta Normalizatzeko Udal Araudiari (BAO, 217. zk., azaroak 13) lotuko zaio,

e) A la hora de generar contenidos y eslóganes, se tendrá en cuenta:

e.1) El patrimonio de ambas lenguas oficiales y las referencias lingüísticas y culturales.

e.2) Fomentar la corredacción y evitar la traducción, ya que, debido a las estrategias inadecuadas, con frecuencia se generan en euskera mensajes carentes de capacidad comunicativa.

e.3) Se evitarán aquellos elementos gráficos que guarden relación directa con el mensaje publicitario en castellano, cuando no concuerden con la versión en euskera.

1.2.2. Actos públicos

Desde el primer año de vigencia del plan el Ayuntamiento ha de garantizar la presencia del euskera en las convocatorias y programas de eventos, jornadas, congresos, conferencias, mesas redondas, presentaciones, ruedas de prensa y demás, así como en las intervenciones de apertura y cierre de tales actos, en las introducciones, resúmenes, presentaciones visuales y documentaciones que se distribuyan. Además de efectuar en ambas lenguas los actos públicos cuyo receptor sea la ciudadanía en sus conjunto, se atenderá a la Normativa Municipal de Promoción y Normalización del Uso del

berariaz Lehenengo atalburuko 2. artikuluari.
Hau da:

2. artikulua – Euskara eta gaztelania, Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialak, Galdakaoko udalerraren eta Galdakaoko udal administrazioaren hizkuntza ofizialak dira. Hala eta guztiz ere udal honek lehentasunezko tratamendu berezitua emango dio euskarari, bai ahoz, bai idatziz.

Gainerakoan, hartzailea biztanleria orokorra izan beharrean biztanleriaren adin tarte espezifiko bat denean, kontutan hartuko da hartzaileen hizkuntza biak zenbateraino menderatzen dituzten (ikus 1.2.1.d.).

1.3. Ingurune digitala

a) Erakundearen web-orriaren hasierako orria euskarazkoa izango da. Orri horretan edukiak gaztelaniaz jasotzeko esteka ere jasoko da.

b) Webgune, blog, foroetan..., hala Erakundeokoa nola haren mendekoetan, erabiltzaileek bermaturik izan behar dute bi hizkuntza ofizialetan nabigatzeko eta edukiak bi hizkuntza ofizialetan eskuratzeko aukera. Eta irizpide hori sare sozialetan ere aplikatuko da, baita erabiltzaileekin komunikatzeko tresna gisa erabiltzen diren guztietan ere.

c) Blog, foro edo bestelako sare sozialetako erabiltzaileen iruzkinei erantzutean, iruzkineko hizkuntza bera erabiliko da beti.

d) Mikroblogging edo nanoblogging (Twitter) delakoei begira, kontu bakarra sortuko da, eta, ahal izanez gero, bi hizkuntzak txio berean sartuko dira, lehendabizi euskaraz eta gero gaztelaniaz. Nomenklaturak, abatarrak eta beste euskaraz izango dira.

e) Aipatutako komunikazio tresna eta sareak kudeatzeko ardura duten teknikariek gai izan behar dute informazioa bi hizkuntza

Euskera (BOB nº 217, del 13 de noviembre), y concretamente al art. 2 del Capítulo primero, que dice:

Artículo 2 – El euskera y el castellano, las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca, son las lenguas oficiales del Ayuntamiento de Galdakao y de la administración municipal de Galdakao. Sin embargo, este ayuntamiento otorgará al euskera tratamiento de preeminencia especial, tanto en lo oral como en lo escrito.

Por lo demás, cuando el destinatario no sea la ciudadanía en su totalidad sino un segmento de edad determinado, se tomará en consideración hasta qué punto las personas receptoras dominan ambos idiomas (véase 1.2.1d.).

1.3. Entorno digital

a) La página de inicio de la web de la Institución será la versión en euskera. En dicha página se incluirá el enlace para acceder a los contenidos en castellano.

b) En las webs, blogs, foros,... tanto de la Institución como de los entes dependientes de ella, las y los usuarios han de tener garantizada la opción de navegar y acceder a los contenidos en ambas lenguas oficiales. Ese mismo criterio se aplicará en la redes sociales, y en todos los medios que se utilicen para comunicarse con las y los usuarios.

c) A la hora de responder a los comentarios de las y los usuarios en blogs, foros y demás redes sociales, se utilizará siempre la lengua empleada en el comentario.

d) Por lo que respecta al denominado microblogging o nanoblogging (Twitter), se creará una cuenta única y, en la medida de lo posible, se incluirán ambas lenguas en el mismo twit, con el euskera en primer lugar y a continuación el castellano. Las nomenclaturas, avatares y demás se expresarán en euskera.

e) Las y los técnicos encargados de la gestión de las mencionadas herramientas y redes de comunicación han de estar capacitados para el

ofizialetan maneiatzeko. Hori dela eta, etengabeko prestakuntza eta euskaraz lan egiteko trebakuntza planifikatzerakoan, arreta berezia jarri beharko da langile horiengan.

d) Plangintza aldiko lehendabiziko urtean Erakundeak .eus domeinura jauzia egingo du.

e) Erakundeko posta elektronikoko orokorrak euskaraz izendatuko dira.

f) Izapideak Internet edo intraneten bidez egiteko aukera emanaz gero izapideak euskaraz eta hizkuntza ofizial bietan egiteko aukera emango da.

2. HIRUGARRENEKIKO HARREMANA

Herritarrak bi hizkuntza ofizialetan artatzeari buruzko xedapenak erabat betetzea da plangintza aldi berrirako helburua. Eta horretarako, bereziki bi araudiri jarraituko diegu zorrotz: bata, 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa; bestea, Galdakako Udalaren Euskararen Erabilera Sustatu eta Normalizatzeko Udal Araudia¹ edo, bestela, unean-unean indarrean egon daitekeena.

2.1. Hirugarrenak artatzeko protokoloa

Erakundea lehenetsunezko hizkuntza jasota daukaten hirugarrenekin lehenetsitako hizkuntzan komunikatuko da bai ahoz bai idatziz. Eta hartzailearen lehenetsunezko hizkuntza jakin ezean, bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, euskara lehenetsiz. Udala euskara hutsez zuzenduko zaio Euskararen presentziaren, erabileraren eta hizkuntza-kudeaketaren normalizazio-maila egiaztatzen eta aitortzen duen ziurtagiriren bat (BIKAIN edo BAI EUSKARARI) daukan hirugarrenari.

manejo de la información en ambas lenguas oficiales. En consecuencia, será preciso poner especial atención en dichas personas a la hora de planificar la formación continua y la preparación para trabajar en euskera.

d) Durante el primer año de vigencia del Plan, la Institución dará el salto al dominio .eus.

e) Los correos electrónicos generales de la Institución se denominarán en euskera.

f) Siempre que se ofrezca la posibilidad de realizar trámites por Internet o intranet, se ofrecerá la posibilidad de llevar a cabo dichos trámites en euskera.

2.- RELACIONES CON TERCEROS/AS

El objetivo del nuevo periodo de planificación consiste en el pleno cumplimiento de las disposiciones relativas a la atención de la ciudadanía en ambas lenguas. Para ello, se tomarán particularmente en consideración dos normas: una, la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera; la otra, la Normativa Municipal del Ayuntamiento de Galdakao de Promoción y Normalización del Uso del Euskera¹ o, en su defecto, la norma en vigor en el momento correspondiente.

2.1. Protocolo de atención a terceros/as

Con aquellos/as terceros/as que tengan especificada su lengua preferente, la Institución se comunicará en la lengua elegida, tanto oralmente como por escrito. Y cuando se desconozca la lengua preferente de la persona receptora, se utilizarán ambas lenguas oficiales, priorizando el euskera. El Ayuntamiento se dirigirá únicamente en euskera a aquellos/as terceros/as que cuenten con un certificado que acrediten un nivel determinado de normalización en la presencia, uso y gestión del euskera (BIKAIN y BAI EUSKARARI).

¹ III. eranskina • Anexo III

Harrera-guneetako langile guztiek bi hizkuntza ofizialetan artatzeko protokoloa edukiko dute lanlekuan, diptiko, paper-orrietan edo sagu-azpikoan.

Hizkuntza-gatazkarik balego udal langileak hizkuntza-kexa non eta zelan aurkeztu behar duen adieraziko dio hirugarrenari.

2.1.1. Idatzizko harremana

Erakundeak hirugarrenak komunikazio-agirian (Internet bidezkoa nahiz paper euskarria) erabilitako hizkuntzan erantzungo du. Are gehiago, administrazio-prozedura bera ere komunikazio-agiriko hizkuntzan egingo da bere osotasunean. Ofizios hasten diren administrazio-prozeduretako hizkuntza zehazterakoan kontutan izango da hartzailearen lehentasunezko hizkuntza eta hartzaile-taldearen ezaugarri soziolinguistikoak (ikus 1.2.1.d.). Dena den, interesdunek dokumentuak zer hizkuntzatan eskatu, hizkuntza horretan bidaliko zaizkie.

Erakundea dokumentu igorlea denean, eta hartzailearen lehentasun hizkuntza ezagutu ezean, lehenengo komunikazioa ele bitan egingo da, betiere Euskara Plan honetan testu elebidunen idazkeraz zehaztu diren irizpideak erabilia. Komunikazio gehiago baleude hirugarrenak aukeratutako hizkuntzan egingo liriteke.

Erakundeak sortutako komunikazioetan beharrezko neurriak hartuko dira euskara nabarmentzeko:

Kokapena: hitzak direnean, euskara aurrean edo gainean; zutabeak direnean, ezkerrekoa euskararentzat; eta bi orrialde direnean, eskuinaldekoa euskararentzat.

Tipografia: hizkuntza ofizial biek letra tamaina eta molde bera erabiliko dute. Letra kolorea, ostera, ezberdina izango da: euskararentzako automatikoa eta gaztelaniarentzako beltza argia %35.

Todas las personas empleadas en áreas de atención al público tendrán el protocolo de atención en dípticos, hojas de papel o almohadillas del ratón.

Si existiera conflicto lingüístico, la o el empleado municipal deberá indicar a la o el tercero dónde y cómo ha presentar la queja.

2.1.1. Comunicaciones por escrito

La Institución responderá en la lengua que haya empleado la o el tercero en su comunicación (bien sea por Internet o en soporte papel). Además, el propio procedimiento administrativo se desarrollará en su totalidad en la lengua de la comunicación. A la hora de determinar la lengua a utilizar en los procedimientos administrativos que se incoen de oficio, se tomará en consideración la lengua prioritaria de la persona receptora y las características sociolingüísticas del conjunto de personas receptoras (véase el apartado 1.2.1d.). En cualquier caso, los documentos se remitirán en la lengua en que se soliciten.

Cuando la Institución es la remitente de la documentación, y la preferencia lingüística de la o el receptor resulte desconocida, la primera comunicación deberá ser bilingüe, utilizando en todo caso los criterios expuestos en este Plan de Euskera respecto a la redacción de las comunicaciones bilingües. Si se produjeran nuevas comunicaciones, se efectuarían en la lengua elegida por la o el tercero.

En las comunicaciones generadas por la Institución se adoptarán las medidas precisas para dar preeminencia el euskera:

Ubicación: cuando se trate de palabras, el euskera irá antepuesto o encima; cuando se trate de columnas, el euskera irá a la izquierda; y cuando se trate de páginas enfrentadas, la derecha corresponderá al euskera.

Tipografía: ambas lenguas oficiales utilizarán el mismo cuerpo y tipo de letra. Sin embargo, variará el color del tipo: el del euskera será el automático, y el del castellano será negro aclarado un 35 %.

Elementu komunak: Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa denean euskararen aldeko hautua egingo da (Dekretua • Decreto > Dekretua)

Letra tamaina eta iturria: izenburua (TNR 14, lodia), azpi-izenburuak (TNR 12, lodia / normala), testu arrunta (TNR10, arrunta) oinoharra (TNR 8, arrunta)

2.1.2. Ahozko harremana

Erakundeko langileen lehenengo agurra eta lehenengo esaldia euskaraz egingo da eta jarraian solaskideak aukeratutako hizkuntzan egingo da komunikazioa. Euskaraz jardun nahi badu, honela jokatu behar dute:

Arreta eta jendaurreko guneetan solaskideak aukeratutako hizkuntza onartu eta erabiliko da, behin ere beste hizkuntza bat erabiltzera behartu gabe eta inolako deserosotasunik sortu gabe.

Harreraren ostean solaskidea maila teknikoan artatu behar bada ahalegina egin beharko da solaskideak lehenetsitako hizkuntza beti errespetatua dadin.

Edozein kasutan ere, herritarren batek euskalduna ez den langile bati euskaraz egiten badio, langileak errespetu osoz herritarra lankide euskaldun batengana zuzenduko du. Eta euskaraz artatzeko inor ez badago, egoera azaldu eta, nahi izanez gero, desadostasuna agertzeko erraztasunak emango dizkio.

2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

3. BARNE-KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK

3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

Plana onartu eta urtebeteko epean Udaleko arlo eta zerbitzuek gaztelania hutsean dagoen lan-esparruko errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpeta, artxibo, etab.) zerrendatu eta

Elementos comunes: Cuando la grafía del texto en euskera y en castellano resulte muy similar, se optará por el euskera (Dekretua • Decreto > Dekretua)

Cuerpo de letra y fuente: titular (TNR 14, negrita); subtítulos (TNR 12, negrita/ normal); texto corrido (TNR10, normal); nota a pie de página (TNR 8, normal)

2.1.2. Comunicaciones orales

El saludo inicial y la primera frase de las o los empleados municipales se expresarán en euskera, y a continuación la comunicación se desarrollará en la lengua elegida por la o el interlocutor. Si este deseara hablar en euskera, el procedimiento será el siguiente:

En las áreas de recepción y atención al público, se aceptará y utilizará la lengua que la o el interlocutor haya elegido, sin obligarle en ningún caso a utilizar otra lengua ni generar ninguna situación de incomodidad.

Si tras la recepción, la o el interlocutor ha de ser atendido a nivel técnico, se deberá hacer todo lo posible para la lengua elegida por ella o él sea respetada.

En cualquier caso, si una o un ciudadano se dirige en euskera a una o un empleado que no sea vascohablante, se le derivará con todo respeto hacia una o un compañero vascohablante. Y si no hubiese nadie capaz de atender en euskera, se le expondrá la situación, y se le ofrecerán facilidades para que exponga su desacuerdo, si ese fuese su deseo.

EJE Nº 2: LENGUA DE TRABAJO

3.- COMUNICACIÓN INTERNA Y HERRAMIENTAS

3.1. Paisaje lingüístico en el entorno laboral

En el plazo de un año a partir de la aprobación del Plan, se elaborará una lista de la rotulación menor existente exclusivamente en castellano en las áreas y servicios municipales (armarios,

bi hizkuntza ofizialetan jaso behar izango dute, euskara lehenetsiz.

Segurtasunari buruzko errotuluak (larrialdietako irteerak, ebakuazio-planoak, su-itzalgailuak...), bai lan-osasunari edo ingurumenari lotutakoak, bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira, euskara lehenetsiz.

Makina eta ekipamenduetako idazkunak eta funtzionamendu-mezuak ere (inprimagailu eta fotokopiagailuetakoak, kafe eta janari makinetakoak edo osasun-asistentziako tresnetakoak) euskaraz eta gaztelaniaz irakurri behar dira.

3.2. Idatzizko eta ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

Erakundeak bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatu behar du bere enplegatuekiko harremanetan. Hortaz, Arlo guztiek beharrezko neurriak aplikatuko dituzte langileekin harreman zuzen eta etengabea duten zerbitzuetan hizkuntza-eskubideak errespetatu daitezkeen. Bereziki honako arloetan: Giza Baliabideak, Informatika eta Telekomunikazioak, Idazkaritza eta Zerbitzu Orokorrak eta Komunikazioa.

Idatzizko harremanei dagokienez, bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira bai langileen administrazioari lotutako dokumentazioa (eskabide-inprimakiak, lan-kontratuak, izendapenak, administrazio-ebazpenak, nominak...), bai langileei zuzendutako informazio eta komunikazioak (iragarkiak, zirkularrak, gutunak, mezu elektronikoro orokorrak, deialdiak, hala nola prestakuntza, lan-osasun edo larrialdi-egoeren gaineko dokumentazioa).

Udal langileei euskarazko eta gaztelaniazko arreta bermatuko zaie, aurrez aurre nahiz telefonoz.

estanterías, carpetas, archivos, etc.) y se pondrá en ambas lenguas oficiales, priorizando el euskera.

Tanto la rotulación referida a la seguridad (salidas de emergencia, planos de evacuación, extintores,...) como la referida a la salud laboral o el medio ambiente, se redactarán en ambas lenguas oficiales, priorizando el euskera.

Los letreros e instrucciones de funcionamiento de máquinas y equipamientos (impresoras y fotocopiadoras, máquinas expendedoras de café y alimentos o material de asistencia sanitaria) habrán de estar redactados en euskera y castellano.

3.2. Comunicación vertical y horizontal escrita y oral

La Institución ha de garantizar el uso de ambas lenguas oficiales en la relación con sus empleadas y empleados. En consecuencia, todas las Áreas aplicarán las medidas necesarias para que se respeten los derechos lingüísticos en los servicios que mantienen relación directa y permanente con las y los empleados. Especialmente en las siguientes áreas: Recursos Humanos, Informática y Telecomunicaciones, Secretaría y Servicios Generales y Comunicación.

Por lo que respecta a la comunicación por escrito, se redactarán en ambas lenguas tanto la documentación relacionada con la administración de las y los empleados (impresos de solicitud, contratos de trabajo, nombramientos, resoluciones administrativas, nóminas,...), como las informaciones y comunicaciones dirigidas a las y los empleados (anuncios, circulares, cartas, mensajes electrónicos generales, convocatorias, así como la documentación sobre formación, salud laboral o situaciones de emergencia).

Se garantizará a las y los empleados municipales la atención en euskera y en castellano, tanto presencial como telefónica.

Langileek aurkeztutako eskabide edo erreklamazioei eman beharreko erantzunetan langileak idazkian lehenetsitako harreman-hizkuntzan idatziko da erantzuna.

3.2.1. Langilearen lehentasunezko hizkuntza

Plana onartu eta bigarren urtean Erakundeko langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntza jaso eta informatizatuko da Euskara Planaren tarteko ebaluazio-galdetegiaren bitartez. Lehentasunezko hizkuntzaz galdetzerakoan jakinaraziko da datuak barne zabalkundea izango duela eta neurriaren bitartez Erakundearen euskararen normalizazioan eragin gura dela. Edozelan ere, ez da lehentasunezko hizkuntzarik jasoko enplegatuak berenberegiz adierazi ezean. Datua langile bakoitzaren fitxan jasoko da eta barne zabalkundea emango zaio (telefono-luzapenen gida...) langile bakoitzaren hizkuntza-eskubidea errespetatzeko eta jakinarazteko bideak zabalduz. Behi informatizatuta langileari zuzenean komunikatu beharrekoak lehenetsitako hizkuntzan egingo dira bai ahoz bai idatziz.

3.2.2. Lan-batzarrak

Udaleko lan- nahiz informazio-batzarretan hizkuntza nola kudeatuko den aldeaz aztertuko da. Batzarra zein hizkuntzatan egingo den zehaztu ostean erabakiko da batzar-deia, batzarretako euskarriak eta dokumentazioa zein hizkuntzatan eman.

-Batzarlean parte hartuko duten kide guztiek euskaraz gaitasun nahikoa dutenean, euskaraz egingo da batzarra.

-Batzarreko partaide guztiak euskaraz berba egiteko gai ez direnean, baina mezuak hizkuntza horretan ulertzeko gaitasuna badute, nagusiki euskaraz egingo da batzarra, hizkuntza horretan hitz egiteko erraztasunik ez dutenek gaztelaniaz hitz egiteko aukera bermatuz.

Las respuestas a las solicitudes o reclamaciones formuladas por las y los empleados se redactarán en la lengua utilizada por la o el afectado en su escrito.

3.2.1. Lengua preferente de las y los empleados

Durante el segundo año de vigencia del Plan, se registrará e informatizará la lengua preferente de cada persona empleada, a través del cuestionario de evaluación intermedia del Plan de Euskera. Al formular la pregunta acerca de la lengua preferente, se advertirá de que el dato tendrá difusión interna y que la medida tiene por objeto avanzar en la normalización del euskera en la Institución. En cualquier caso, no se consignará lengua preferente alguna salvo que la o el empleado no lo exprese específicamente. El dato se consignará en la ficha de cada persona empleada, y se le dará difusión interna (en la guía de extensiones telefónicas,...) abriendo cauces para el respeto y el reconocimiento de los derechos lingüísticos de cada trabajador. Una vez informatizado el dato, las comunicaciones directas, tanto orales como escritas, con la persona empleada se efectuarán en su lengua preferente.

3.2.2. Reuniones de trabajo

En las reuniones de trabajo e informativas organizadas por el Ayuntamiento se estudiará de antemano cómo gestionar los idiomas. Una vez se haya decidido en qué lengua se llevará a cabo la reunión, se decidirá en qué lengua se distribuirán la convocatoria, los soportes y la documentación de la reunión.

-Cuando todas las personas que participen en la reunión dominen el euskera, la reunión se llevará a cabo en ese idioma.

-Cuando todas las personas que participen en la reunión no dominen el euskera, pero todos ellos comprendan los mensajes en esta lengua, la reunión se desarrollará principalmente en lengua vasca, garantizando que quienes no tengan facilidad de expresarse en esta lengua lo puedan hacer en lengua castellana.

-Euskarazko atalek parte hartzen duten batzarretan, euskaraz aritzeko gaitasuna duten solaskideak bidaliko dituzte gainerako udal arloek, ahal den guztietan

-Udalbatzaren Organoaren batzarretan aldibereko itzulpen zerbitzua dagoenean, euskara gaitasuna duten partaideek euskaraz egitea sustatuko da.

-Batzarra egindako hizkuntzan edo hizkuntzetan jasoko da bileraren akta. Bertan esandako hitzak jaso behar izanez gero, parte hartzaile bakoitzak erabilitako hizkuntzan transkribatuko dira.

-Bilera-deiak, ostera, ele bitan egingo dira eta idatzi behar dituzten enplegatuek euskaraz baldin badakite —hizkuntza gaitasuna badute, alegia— euren ardura izango da, itzulpenen erantzukizuna duen zerbitzua eginkizun horretan sartu barik, egokitasuna edo zuzentasuna gainbegiratzea ez bada.

3.3. Baliabide informatikoak

Erakundearen egitekoa eta ardura da, Plana onartu eta urte batera, gehien erabiltzen diren aplikazio eta programa orokorren euskarazko bertsioak instalatzea. Lehentasun osoa emango zaie ofimatika-programei eta hirugarrenen eskabideak kudeatzeko programa edo aplikazioei. Horrekin batera, Erakundeak langileak motibatu behar ditu euskarazko ofimatika-programak baliatzeko, baita horretarako behar duten prestakuntza eman ere. Bereziki lehentasunezko hizkuntza euskara hautua egin duten langileei eta erakundearen zerbitzura jarduten duten langileek lanpostuari nahitaez esleitutako hirugarren eta laugarren hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta duten langileei.

Udalak euskaraz lan egiten laguntzen duten bestelako tresna informatikoak ere eskuratuko dizkiete euren enplegatu elebidunei

-En las reuniones en que participen representantes de las unidades en euskera, las demás unidades municipales enviarán, siempre que sea posible, personal con capacidad para hablar en Euskera

-En las reuniones del Pleno Municipal, cuando esté garantizado el servicio de traducción, se fomentará que los miembros que tengan conocimiento del euskera hablen en este idioma.

-El acta de la reunión se escribirá en la lengua o lenguas en que se lleve a cabo la reunión. En el supuesto de que haya que recoger lo dicho en la reunión, se transcribirá en la lengua utilizada por cada participante.

-Las convocatorias de reunión se escribirán en euskera y castellano. Si las o los empleados que han de redactar las convocatorias de reunión saben euskera —es decir, si tienen tal capacitación lingüística— será su responsabilidad la redacción, sin que intervenga en ello el servicio encargado de las traducciones, salvo para revisar la adecuación y corrección del texto.

3.3. Recursos informáticos

Es tarea y responsabilidad de la Institución instalar versiones en euskera de las aplicaciones y programas generales de mayor uso durante el primer año de vigencia del Plan. Se otorgará prioridad absoluta a los programas ofimáticos y a las aplicaciones o programas destinados a la gestión de solicitudes de terceros. Al propio tiempo, la Institución ha de motivar a las y los empleados para que empleen los programas ofimáticos en euskera, y ha de proporcionarles la formación necesaria para ello. Especialmente en el caso de las y los empleados que hayan escogido el euskera como lengua preferente y a quienes tienen acreditado el tercer y cuarto perfil lingüístico preceptivamente asignado al puesto de trabajo.

El Ayuntamiento pondrá a disposición de sus empleadas y empleados bilingües aquellas herramientas informáticas que facilitan el trabajo en euskera (correctores ortográficos,

(zuzentzaile ortografikoak, hiztegi elektronikoak, sareko gramatikak, etab.).

vocabularios electrónicos, gramáticas en la red, etc.).

4. PERTSONEN KUDEAKETA

4.- GESTIÓN DE PERSONAS

4.1. Pertsonen kudeaketa

4.1 Gestión de personas

Harrera-protokoloa

Protocolo de acogida

Plana onartu eta urte batera harrera-protokolorako agiria prestatuko da Administrazioan lanean hasten den herri-langileari hizkuntza-politikan Erakundearen hartutako erabakien berri, behintzat, emateko. Komeni da, edozelan ere, harrera-protokoloan Erakundearen zeharkako gaiak laburbiltzea langile berriak Erakundearen ikuspegi orokorra izan dezan. Ondoren harrera-protokoloaren oinarritzko urratsak:

Un año después de aprobado el Plan se elaborará el documento del protocolo de acogida de la o el empleado público que comienza a prestar servicio en la Administración, para que, al menos, conozca las resoluciones adoptadas en la Institución. Conviene, en cualquier caso, que el protocolo de acogida sintetice las cuestiones transversales de la Institución para que la o el empleado novel tenga una visión general. Resumimos a continuación las cuestiones fundamentales del protocolo de acogida:

-Pertsonal arduradunak jakinarazpenak helaraziko dizkie interesdunei langile berria noiz hasiko den adieraziz: erakunde-ordezkarria, arduraduna, euskara tek. eta hizkuntza-normalizazioko tek.

-El personal responsable enviará a las y los interesados notificaciones acerca de cuándo comenzará a prestar servicio la nueva persona empleada: representante institucional, responsable, técnica/o de euskera y técnica/o de normalización lingüística.

-Erakunde-ordezkarriak eta arduradunak langile berriari harrera egingo diote euskaraz. Harrera egitean Giza Baliabide eta Erakundearen ohiko azalpenak eta aurkezpenak euskaraz egingo zaizkio eta bere funtzioak azaltzen zaizkionean hizkuntza kudeaketaren gaineko erabakiak eta jakingarriak ere jakinaraziko zaizkio.

-La o el representante institucional y la o el responsable darán la bienvenida en euskera a la o el nuevo empleado. Al efectuar la acogida, se le proporcionarán en euskera las habituales aclaraciones y presentaciones de Recursos Humanos y de la Institución y, al exponérsele sus funciones, se le indicarán las resoluciones e informaciones sobre gestión lingüística.

-Lehenengo bost lanegunetan HNTak harrera egingo dio, honako hauek komunikatzeko: Lanpostuaren HE eta DD, atalaren izaera eta dagozkion hizkuntza-helburuak, Plan Nagusiaren helburu nagusiak, eta Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak.

-Durante sus cinco primeras jornadas de trabajo, la o el TNL le hará la acogida para comunicarle lo siguiente: EL PL y FP del puesto de trabajo, la naturaleza del área y los objetivos lingüísticos que se le asignan, los objetivos fundamentales del Plan General, y los Criterios de Uso de las Lenguas Oficiales.

-Erakundeko informatikariak, Arloko arduradunaren aginduz, sistema operatiboa eta aplikazioak euskaraz instalatuko dizkio.

-La o el informático de la Institución, por orden de la o el responsable de Área, le instalará en euskera el sistema operativo y las aplicaciones.

-HNTaren eta langilearen arteko harremana elikatzea ere ezinbestekoa da; horretarako, hiru bat aste igarota bildu eta honakoak landuko dituzte:

-Lanpostuaren eta atalaren hizkuntza egoeraren gainean hausnartzea.

-Langile berriaren prestakuntza premiak aztertzea.

-Zuzenketa-zerbitzuaren berri ematea, betiere ondo azalduta normalizazioaren ikuspegitik zuzenketa itzulpena baino egokiagoa dela.

-Beharrian terminologikoak eta estandarizatu daitezkeen agiriak identifikatzea.

-Hurrengo elkartzeko tarte bat adostea.

Erakundearen barne-komunikazioa orokorra nahiz banakakoa, udal langilearen lehenetsitasun hizkuntza jakin ezik, hizkuntza ofizial bietan egingo da (ikus Idatzizko eta ahozko komunikazio bertikala eta horizontala 3.2.), euskara lehenetsiz.

4.2. Laneko prestakuntza

Etorri berrientzako protokoloari lotuta hizkuntza ofizialak erabiltzeko gutxienezkoak lantzeko ikastaroa emango da: herri-administrazioan nola idatzi, nola sortu testu elebidunak itzulpenetara jo gabe, motibazioaren inguruko saioak, euskarazko baliabide eta tresna informatikoak, euskara planak nola kudeatu... Ikastaroa hirugarrenekin harreman zuzena daukaten herri-langileek ere jasoko dute tarteko ebaluazioa egin orduko, bai eta arloetako arduradun politiko nahiz teknikoek.

Hirugarren edo laugarren hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten langileek euskaraz jasoko dituzte toki-erakundearen prestakuntza-planeko ikastaroak plana onartu eta hirugarren urtean; dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra

-Es asimismo imprescindible alimentar la relación entre la o el TNL y la o el empleado; con esa finalidad, transcurridas unas tres semanas, se reunirán para:

-Reflexionar acerca de la realidad lingüística del puesto y del área.

-Analizar las necesidades de formación de la o el nuevo empleado.

-Presentarle el servicio de corrección, poniendo siempre de manifiesto que, desde el punto de vista de la normalización, es preferible corregir que traducir.

-Identificar las necesidades terminológicas y los documentos que podrían estandarizarse.

-Acordar un plazo para un posterior encuentro.

Salvo cuando se conozca la preferencia lingüística de la o el empleado, la comunicación interna, tanto general como individual, de la Institución se realizará en ambas lenguas oficiales (véase 3.2. Comunicación vertical y horizontal escrita y oral) priorizando el euskera.

4.2. Formación laboral

En conexión con el protocolo de acogida, se impartirá el curso de conocimientos mínimos sobre el uso de las lenguas oficiales: cómo redactar en la administración pública, cómo generar textos bilingües sin recurrir a la traducción, sesiones referidas a la motivación, recursos y herramientas informáticas en euskera, gestión de los planes de euskera... Recibirán el curso, asimismo, las y los empleados públicos que tengan relación directa con el público una vez llevada a cabo la evaluación intermedia, y las y los responsables políticos y técnicos de las áreas.

Las y los empleados que hayan acreditado el tercer o cuarto perfil lingüístico recibirán en euskera los cursos del plan de formación de la entidad local durante el tercer año de vigencia del plan, ya que tan efectiva como la propia acreditación del perfil lingüístico resulta la

baita prestakuntza orokorra euskaraz ere jasotzea. Ordura arteko ibilbidea modu progresiboan egingoa da: plana onartu eta urte betera ikastaroen %33 euskaraz jasoko dute eta lehenengo urtean ikastaro bakarra eginez gero berori euskaraz jasoko da, bigarren urtean %50 euskaraz eta ikastaro bakarra eginez gero berori euskaraz. Hirugarrenean %66 euskaraz eta ikastaro bakarra eginez gero berori euskaraz eta Planaren azkeneko urtean ikastaroen %100 euskaraz. Prestakuntza erantzukizuna duen sailak horretarako neurriak hartu beharko ditu. Era berean, prestakuntza euskaraz jasotzeko eskubidea aitortuko zaie udal langile guztiei.

5. KANPO-HARREMANA

Udalak hirugarrenekin komunikatzeko artatze protokoloa jarraituko du beti (ikus A2 puntua). Hirugarrenekin ondorengo hizkuntza-irizpide orokorrak erabiliko dira komunikaziorako:

EAEko herri-administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak emandako irizpideetarako bat euskara ahozko lan-hizkuntza gisa bultzatzea da: lankideen artean, lan-bileretan, egoera informaletan... Izan ere, ahozko komunikazioan segurtasuna lortzeak isla izango baitu, zalantzarik gabe, idatzizko produkzioan. Hori dela eta, berebizikoa da Udalak euskarazko komunikazioaren aldeko konpromisoa edo ituna izenpetzea lehentasunezko hizkuntza euskara aukeratu duten entitate eta elkarteekin, euskarazko komunikazio zirkuituak osatze aldera. Hala bada plangintza aldiaren lehenengo urtean udalerriko entitate eta elkarten datuak berriztatu beharko dira, euren lehentasunezko hizkuntza jasoz. Beste horrenbeste egingo da planaren bigarren urtean hornitzaileekin. Eta hirugarren urtean Erakundeak komunikazio jarraia daukan ohiko tokiko-administrazioekin, bai EAEkoekin bai euskara hizkuntza ofizial duten lurraldeekin.

recepción de la formación general en euskera. El recorrido previo se efectuará de manera progresiva: durante el primer año de vigencia del plan recibirán en euskera el 33 % de los cursos, y en euskera si solo se realiza un curso durante ese primer año; durante el segundo año, el 50 % en euskera, y en euskera si únicamente se realiza un curso; y el tercer año de vigencia del plan recibirán en euskera el 66 %, y en euskera si únicamente se realiza un curso. El último año el 100 % del plan de formación de la entidad lo recibirán en euskera. El departamento encargado de la formación deberá adoptar las medidas necesarias para ello. Asimismo, se reconocerá a todas y todos los empleados municipales el derecho a recibir la formación en euskera.

5.- RELACIONES EXTERNAS

El Ayuntamiento seguirá en todo momento el protocolo de atención en la comunicaciones con terceros (véase el apartado A.2). Para la comunicación con terceros, se seguirán los siguientes criterios generales:

Uno de los criterios propugnados por la Viceconsejería de Política Lingüística para los planes de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas e instituciones de la CAPV consiste en el fomento del uso del euskera como lengua oral de trabajo entre las y los empleados, en las reuniones de trabajo, en las situaciones informales... El incremento de seguridad en la comunicación oral se reflejará, sin duda, en la producción escrita. En ese sentido, es crucial que el Ayuntamiento suscriba un compromiso o pacto por la comunicación en euskera con las entidades y asociaciones que han optado por el euskera como lengua prioritaria, para generar circuitos de comunicación en euskera. En consecuencia, durante el primer año de vigencia del plan, se deberán actualizar los datos de las entidades y asociaciones del municipio, reseñando su lengua preferente. Otro tanto se hará con los suministradores durante el segundo año de vigencia. Y durante el tercer año de vigencia, se hará lo propio con las administraciones locales, tanto de la CAPV como de aquellos territorios que

tengan como lengua oficial el euskera, con las que Institución tenga relación continua.

6. KUDEAKETA-SISTEMA

Udalaren Euskara Planaren aplikazio-eremuak Erakundea osatzen duten arlo, zerbitzu eta erakunde guztiak hartzen ditu bere barnean. Beraz, guzti-guztiek, salbuespenik gabe, bete beharko dituzte Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan honetan emandako irizpide eta neurriak.

Galdakako Udalaren hizkuntza-politikak hiru zedarri nagusi izan ditu: Plan Estrategikoa, Erabilera Plan eta Udal Ordenantza:

-Plan estrategikoak: EBPN 2004-2007, EBPN 2008-2012 (luzapena 2013) eta ESEP (2014-2018)

-Erabilera planak: 2004-2007, 2008-2012 eta 2013-2017

-Udal araudia: 2004-2012 eta 2012-2017

Era berean adierazitakoez gainera ahalegin berezia egin da dokumentuen estandarizazioan (diru-laguntza administrazio-prozedurak, hirugarrenei zuzendutako agiri betegarriak, dekretu, ebazpen eta jakinarazpenak...), estiloan (Udaleko estilo-liburua) eta kontratazio irizpidetan².

Kontratazio irizpideak

“Hizkuntzari buruzko klausulak.

A.- Kontratatzen den zerbitzuaren prestazioan herritarrekiko harreman zuzena izango denean:

–Enpresa adjudikaziodunak prestazioa eman beharko du herritarren bi hizkuntza ofizialetan

6.- SISTEMA DE GESTIÓN

El ámbito de aplicación del Plan Municipal de Euskera abarca todas las áreas, servicios y entidades que forman la Institución. En consecuencia, todos ellos, sin excepción, deberán cumplir los criterios y medidas contemplados en este Plan de Normalización del Uso del Euskera.

La política lingüística del Ayuntamiento de Galdakao se basa en tres pilares principales: el Plan Estratégico, el Plan de Uso y la Ordenanza Municipal:

- Planes estratégicos: PGUE 2004-2007, PGUE 2008-2012 (prórroga 2013) y ESEP (2014-2018)

- Planes de uso: 2004-2007, 2008-2012 y 2013-2017

- Ordenanza municipal: 2004-2012 y 2012-2017

Asimismo, además de lo ya expuesto, se ha efectuado un esfuerzo especial en la estandarización de documentos (procedimientos administrativos de subvenciones, documentos a cumplimentar orientados a terceros, decretos, resoluciones y notificaciones...), en el estilo (libro de estilo del Ayuntamiento) y en los criterios de contratación².

Criterios de contratación

“Cláusulas lingüísticas.

A.- Cuando la prestación del servicio objeto de la contratación comporte una relación directa con la ciudadanía:

–La empresa adjudicataria deberá proporcionar su prestación respetando el

² Instrukzioa Galdakako udalaren kontratazioan, emakume eta gizonen berdintasunerako eta beste politika publikoetatik eratorritako gizarteari, ingurumenari eta hizkuntzari buruzko klausulak sartzeaz (Udalbatza Osoa 2014/06/26) (2. eranskina) • Instrucción sobre la inclusión de cláusulas sociales, ambientales y lingüísticas, para la igualdad de mujeres y hombres y derivadas de otras políticas públicas en la contratación del ayuntamiento de Galdakao (Pleno Municipal 26/06/2014)

artatua izateko duen eskubidea betez. Era berean, harreman horren oinarrian dauden euskarri edo jarduera guztietan bi hizkuntzen erabilera bermatuko beharko da (inkestak, galdera-sortak, eztabaida-taldeak... Horretarako, kontratistak edo azpikontratistak, herritarrekin harreman zuzena duten eginkizunak bete daitezten, euskaraz eginkizun horiek garatzeko gai diren efektibo kopuru egokia zuzendu beharko du.

–Herritarren erabilerako inprimakiak, idatziak eta jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz egin beharko ditu enpresa adjudikaziodunak, kasu guztietan lehenengoari lehentasuna emanaz.

– Enpresa adjudikaziodunak euskara erabili beharko du kontratuaren xedeko jarduerari lotutako jendaurreko interbentzio guztietan.

– Kontratuaren xedeko emaitza (ikasketak, txostenak, proiektuak...) bi hizkuntza ofizialetan aurkeztu beharko da, emaitza, osoan edo zati batean, herritarren artean zabalduko denean eta kontratuaren xedearen hartzaileak haurrak edo gazteak direnean.

B.- Adjudikazioaren helburua herrilana denean, enpresa adjudikazioduna derrigortuta egongo da seinaleak, adierazleak eta jendaurreko oharra bi hizkuntz ofizialetan egotea.”

Hizkuntza Berdintasunerako lan-mahaia

Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan Estrategikoa gauzatzeko ardura Galdakako Udalarari dagokio eta hizkuntzen kudeaketa Udalaren kudeaketa-sistema orokorrean nahiz arlokakoan integratuko da, berdintasunarekin eta ingurumenarekin egiten den antzean. Hala, bada, Hizkuntza Berdintasunerako lan-mahaia arduratu egingo da Plana Erakundearen bultzatzeaz eta garatzeaz, eta arlo bakoitzeko arduraduna, arduradun politikoarekin batera, Planaren koordinazio ardura daukan teknikaria lagun, arduratu egingo da Plana Arloaren jardun-eremuan garatzeaz. Arduradunek jarrera aktiboa izan behar dute Euskara Plan berria sustatzen, eta lider eta

derecho ciudadano a ser atendido en las dos lenguas oficiales, debiendo asimismo garantizar el uso de ambas en todos los soportes o actividades que sirvan de base a esa relación (encuestas, cuestionarios, grupos de discusión...). Para ello, el contratista o subcontratista deberá destinar al desempeño de las funciones que tengan relación directa con la ciudadanía la cantidad apropiada de efectivos capacitados para el desarrollo de dichas funciones en euskera.

– Los impresos, escritos y notificaciones de uso público deberán ser realizados en euskera y en castellano por la empresa adjudicataria, dando en todo caso prioridad al primero de ellos.

– La empresa adjudicataria deberá utilizar el euskera en las intervenciones públicas ligadas a la actividad objeto del contrato.

– El resultado del objeto del contrato (estudios, informes, proyectos,...) deberá entregarse en ambas lenguas oficiales cuando el resultado, en su totalidad o en parte, vaya a difundirse entre la ciudadanía y cuando el destinatario del objeto del contrato sea la población infantil o juvenil.

B.- Cuando el objeto de la adjudicación sea una obra pública, la empresa adjudicataria estará obligada a que las señales, indicadores y notas públicas deberán estar en las dos lenguas oficiales.”

Mesa de trabajo para la Igualdad Lingüística

La responsabilidad de llevar a cabo el Plan Estratégico de Normalización del Uso del Euskera corresponde al Ayuntamiento de Galdakao, y la gestión lingüística se integrará en el sistema general o sectorial de gestión municipal, como ocurre en lo que respecta a la igualdad o al medio ambiente. Por consiguiente, la mesa de trabajo de Igualdad Lingüística se encargará de impulsar y desarrollar el Plan, y cada responsable de área, junto a la o el responsable político, con el auxilio de la o el técnico encargado de la coordinación del Plan, se encargará del desarrollo del Plan en su ámbito de actuación. Las o los responsables han de mostrar una

eragile nagusi gisa jokatu behar dute beti, Plana zeharka zabalduz eta betearaziz, bakoitzaren lan-eremu guztietako zerbitzuetan.

Planaren helburu, neurri eta ekintzen diseinua, jarraipena eta balorazioa (Kudeaketa Plana) egiteko Hizkuntza Berdintasunerako lan-mahaia batzartuko da lau hilerik lau hilera. Bertako kide iraunkorrak izango dira Alkatea edo horren ardura berariaz delegatutako Gobernu taldekidea, Hezkuntza eta Euskara zinegotzia eta Hezkuntza eta Euskara Arloko teknikari bat. Eta Kudeaketa Planaren ekintzen diseinua, jarraipena eta balorazioa zehatza proposatu eta egiteko bertara deituko dira kide lez Erakundeko arduradun politiko nahiz arduradun teknikoak. Lan-mahaiko batzarretan, besteak beste, ondorengo gaiak landuko dira: Kudeaketa Planeko helburu zehatzak, hirugarrenen hizkuntza-beharrizanak, administrazio-prozeduretako lan-hizkuntza, hizkuntza berdintasun ikastaroak...

Koordinazio politiko-teknikorako mahaia

Bestetik, Koordinazio teknikorako mahaia eratu da, eta bertan ordezkaturak daude gobernu-taldea eta Erakundeko osoko arduradunak. Foroa hilean behin batzartzen da eta bere egiteko nagusia Erakundearen kudeaketaren erronka, ikuskera eta ahaleginak balioan ipintzea da. Foroaren nahitaezko puntuetako bat zeharkako gaien ikuskera da: Berdintasuna, Ingurugiroa eta Euskara.

Plan Estrategikoaren berariazko helburuek, programek edo ekintzek Arlo jakin bati eraginez gero Arloko arduradunek (politikoak eta teknikoak) euren gain hartuko dute beraien agindupeko Arloan euskararen erabilera normalizatzeko berariazko programak hezurramitzea. Programa horien diseinua eta jarraipena egiten laguntzeko bidaide izango

postura aktiboa en la implementación del Plan de Euskera, y han de actuar siempre como líderes y promotores fundamentales, expandiendo e implantado el Plan transversalmente en todos los servicios del ámbito de actuación correspondiente.

La mesa de trabajo de Igualdad Lingüística se reunirá cuatrimestralmente para realizar el seguimiento y la valoración (Plan de Gestión) de los objetivos, medidas y acciones del Plan. Serán miembros natos de la misma, la o el Alcalde o persona del equipo de gobierno en quien delegue específicamente tal cometido, la o el concejal de Educación y Euskera, y una o un técnico del área de Educación y Euskera. Y se convocará como componentes de la mesa a las y los responsables políticos y técnicos de la Institución para proponer y llevar a cabo el diseño, seguimiento y valoración concreta de las actividades del Plan de Gestión. En las reuniones de la mesa de trabajo, se analizarán, entre otras, las siguientes cuestiones: Los objetivos concretos del Plan de Gestión, las necesidades lingüísticas de terceros, la lengua de trabajo de los procedimientos administrativos, los cursos de igualdad lingüística...

Mesa de coordinación político-técnica

Por otra parte, se ha creado la mesa de coordinación técnica, en la que se hallan representados el equipo de gobierno y las y los responsables del conjunto de la Institución. Es un foro que se reúne mensualmente y su función principal es poner en valor los retos, perspectivas y esfuerzos de la gestión de la Institución. Uno de los cometidos ineludibles del foro es la perspectiva de las cuestiones transversales: Igualdad, Medio Ambiente y Euskera.

Si los objetivos, programas o acciones específicos del Plan Estratégico afectan a un Área determinada, las y los responsables del área (tanto políticos como técnicos) se harán cargo de la implementación de los programas específicos de normalización del uso del euskera el área de su incumbencia. En el diseño y seguimiento de dichos programas contarán con el auxilio de la o el responsable

dute Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plan Estrategikoaren arduraduna.

del Plan Estratégico de Normalización del Uso del Euskera.

Ardura eta lidergoa

Euskara Planaren inguruko barne komunikazioa Hizkuntza Berdintasunerako lan-mahaiaren eta Koordinazio teknikorako mahaia bitartez egingo da. Hau da, arloetako arduradunek (politiko eta teknikoek) mahaiotan jasoko dute Planaren gaineko informazioa eta euren ardura eta betebeharrak izango da euren mendekoei jakinaraztea eta betearaztea. Hala ere, Planari buruzko informazioa orokorra eta zehatza Udalaren intranetean jasoko da eta aldian-aldian Planaren berri gurea.eus eguneroko trebakuntzarako posta elektronikoaren bitartez zabalduko da. Planaren kanpo komunikazioa Erakundearen Komunikazio Planean zehaztutako komunikazio-bideen arabera egingo da.

Arloburuen edo zuzeneko arduradunen eginkizuna da eguneroko harrera-lanetan euskara erabiltzeko jarraibideak udal langileei behar bezala azaltzea (ikus "Bezeroekiko eta herritarrekiko harremana A2 puntua). Halaber, jarraibide horiek Arloaren ohiko egitekoen artean txertatu behar dituzte, eta, beraz, Arloko gainontzeko zereginei bezalako jarraipena eta ebaluazioa egin.

Aliantzak

Bestetik, euskarazko komunikazioa sustatzeko eta lan-hizkuntzan eragiteko aliantza bilatuko dira bai udalerriko elkarteekin, hornitzaileekin eta tokiko administrazioekin (ikus 5. kanpo-harremana). Aliantzak horiek konpromezu idatzien bitartez izenpetuko dira.

Hirugarrenen hizkuntza-beharrizanak edo hizkuntza hautua artatze protokoloaren bitartez jaso eta kudeatuko da, beti ere Erakundearen euskararen erabilera

Responsabilidad y liderazgo

La comunicación interna del Plan de Euskera se llevará a cabo a través de la mesa de trabajo de Igualdad Lingüística y la mesa de Coordinación Técnica. Es decir, las y los responsables de área (tanto políticos como técnicos) recibirán información sobre el Plan en dichas mesas, y será responsabilidad y tarea suya trasladarla a sus subordinadas y subordinados y llevarla a la práctica. Sin embargo, la información general y concreta sobre el Plan se difundirá en la intranet del Ayuntamiento, y periódicamente se proporcionará información sobre el Plan a través del correo electrónico gurea.eus de capacitación diaria. La comunicación externa del Plan se efectuará a través de los canales previstos en el Plan de Comunicación de la Institución.

Es labor de las o los responsables de área o de los responsables directos exponer adecuadamente a las y los empleados municipales las instrucciones para el uso del euskera en las tareas cotidianas de atención (véase el apartado A2 "Relaciones con clientes y con la ciudadanía"). También, han de integrar dichas instrucciones entre la actividad ordinaria del Área y, por consiguiente, hacer un seguimiento y evaluación equivalente a las del resto de las tareas de la misma.

Alianzas

Por otra parte, para impulsar la comunicación en euskera e influir en la lengua de trabajo, se han de tejer alianzas con asociaciones del municipio, suministradores y administraciones locales (véase, 5. relaciones externas). Tales alianzas se han plasmar en compromisos puestos por escrito.

Las necesidades lingüísticas o las preferencias lingüísticas de terceros se registrarán y gestionarán a través del protocolo de atención, siempre con miras a la normalización del uso

normalizatzeko eta hirugarrenek Erakundearekin euskara erabil dezaten sustatze aldera, beti ere hizkuntza ofizialen erabileran diskriminaziorik egon ez dadin bermatuz (ikus hirugarrenak artatzeko protokoloa 2.1.) Aliantzen bitartez izenpetzen diren konpromezuen jarraipena Erakundearen arlo bakoitzak egingo du.

Planaren ebaluazioa

Udaleko hizkuntza-politikaren neurgarri izango dira: Kudeaketa Planean ezarritako neurrien betetze-maila; lau hilerik lau hilerak jakinarazi, jarraitu, neurtu eta doituko dena Hizkuntza Berdintasunerako lan-mahaian. Erabilera Planaren helburuen lortze-maila, Planaren tarteko ebaluazioan lehenengoz eta bukaerakoan ezagutuko dena. Eta gogobetetze-inkesten emaitzak, tarteko ebaluazioan eta bukaerako ebaluazioan egingo direnak. Hirugarrenen artatzeari dagozkion galderen artean artatze-hizkuntzaz eta euskararen erabileraren gaineko asebetetze eta adostasun mailaz galdetuko da. Beste horrenbeste egingo da Udaleko langileekin, Erabilera Planaren tarteko ebaluazioa egitean. Bereziki hiri ondorengo informazioa jasoko da:

- Hizkuntza irizpideekiko ezagutza eta betetze maila.
- Euskararen normalizazio ekimenetan parte hartze maila.
- Euskaraz lan egiteko Erakundeak ematen dituen aukerak.
- Euskararen erabilera kanpoko eta barneko komunikazioan.

del euskera en la Institución y para promover que los terceros empleen el euskera en su relación con la Institución, garantizando siempre que no exista discriminación en el uso de las lenguas oficiales (véase 2.1. Protocolo de atención a terceros). Cada Área de la Institución realizará el seguimiento de los compromisos que se suscriban a través de las alianzas.

Evaluación del Plan

Las mediciones de la política lingüística municipal se referirán a: El grado de cumplimiento de las medidas establecidas en el Plan de Gestión, cuyo seguimiento, medición y ajuste se efectuará cuatrimestralmente en la mesa de trabajo de Igualdad Lingüística. El nivel de cumplimiento de los objetivos del Plan de Uso, que se conocerá primeramente en la evaluación intermedia del Plan, y posteriormente en la evaluación final. Y los resultados de las encuestas de satisfacción, que se efectuarán en la evaluación intermedia y en la evaluación final. Entre las preguntas correspondientes a la atención a terceros, se incorporarán las relativas a la lengua de atención y al nivel de satisfacción y acuerdo respecto al uso del euskera. Otro tanto se realizará con las y los empleados municipales al efectuar la evaluación intermedia del Plan de Uso. Específicamente, se recabará información sobre las siguientes cuestiones:

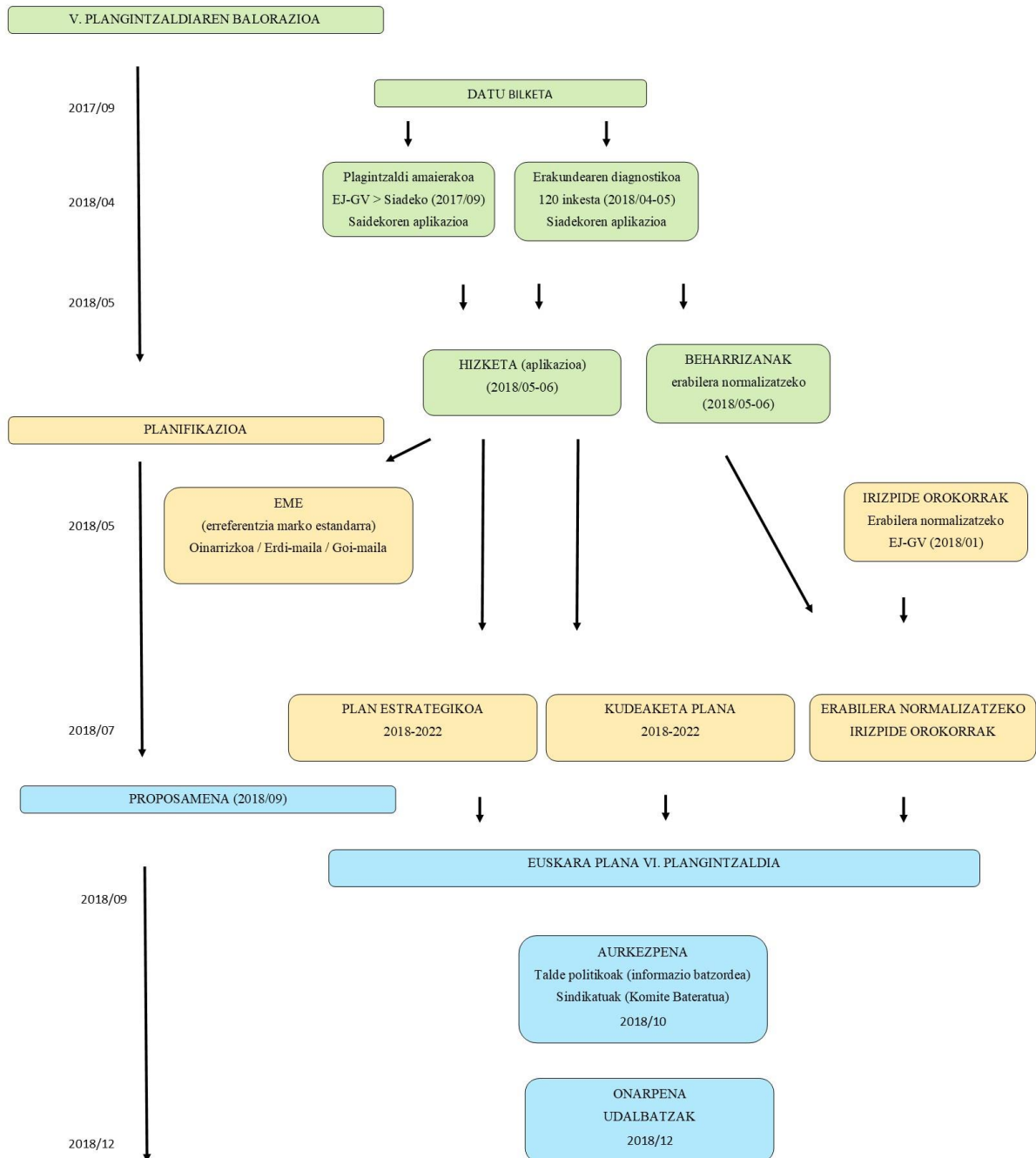
- Nivel de conocimiento y cumplimiento de los criterios lingüísticos.
- Nivel de participación en las actividades orientadas a la normalización del euskera.
- Opciones que la Institución ofrece para trabajar en euskera.
- Uso del euskera en la comunicación externa e interna.

I. ERANSKINA

V. PLANAREN EBALUAZIOA

Kronograma eta datuak

EUSKARA PLANA VI. plangintzaldia (2018-2022)



1	4	4,7
2	2	2,3
3	5	5,8
4	1	1,2
5	7	8,1
6	3	3,5
7	17	19,8
8	1	1,2
41	1	1,2
	43	100

	Galdetegia	Maiztasunak	Adierazlea			Oharrak
			Emitza (%)			
Erakundea Langilea			Euskaraz	Ele bietan	Gaztelaniaz	
1.3.1. Webguneak eta zerbitzu telematikoak	1.6		0,0	95,0	5,0	
1.3.2. Sare sozialak eta aplikazio digitalak	1.7		0,0	100,0	0,0	

	Galdetegia	Maiztasunak	Adierazlea			Oharrak
			Emitza (%)			
Erakundea Langilea			Euskaraz	Ele bietan	Gaztelaniaz	
2.1.1. Herritarrek erakundera bidalitako idatziak eta aurkeztutako idatzizko eskaerak	6.2	G6 1	22,2	17,0	60,8	
		Kodea Kopurua %				
		1 28 18,3				
		2 29 19,0				
		3 3 2,0				
		4 4 2,6				
		5 8 5,2				
		6 81 52,9				
		153 100				
2.1.2. Erakundeak herritarrei bidalitako idatzizko komunikazio ofizialak	6.4	G6 3	9,1	58,0	33,8	
		Kodea Kopurua %				
		1 10 6,5				
		2 13 8,5				
		3 3 2,0				
		4 6 3,9				
		5 41 26,8				
		6 80 52,3				
		153 100				
2.1.3. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundeak aurkeztutako eskaerak	2.1.b		5,0	0,0	94,0	
2.1.4. Herritarrek euskaraz egindako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza	6.5		42,0	47,7	10,4	

2.1.5. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza.

2.2.b

Erakundea	Galdetegia		Maiztasunak	Adierazlea	Oharrak
	Langilea				
2.2.1.a Telefono bidezko herritarren harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza (Harremanaren maiztasuna)	1.2	<u>G1 1</u>			
		Kodea	Kopurua	%	
		1	90	58,8	
		2	13	8,5	
		3	14	4,6	
		4	4	1,3	
		5	6	2,0	
		153	100		
2.2.1.b Telefono bidezko herritarren harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza (Erabilitako hizkuntza)	1.2	<u>G1 2</u>		70,2	
		Kodea	Kopurua	%	
		0	9	7,1	
		1	3	2,4	
		2	1	0,8	
		3	8	6,3	
		4	16	12,6	
		5	8	6,3	
		6	2	1,6	
		7	13	10,2	
		8	2	1,6	
9	10	7,9			
		127	100		
2.2.2.a Herritarren aurrez aurreko harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza (Harremanaren maiztasuna)	3.2	<u>G3 1</u>			
		Kodea	Kopurua	%	
		1	82	54,3	
		2	19	12,6	
		3	19	12,6	
		4	5	3,3	
		5	2	1,3	
6	24	15,9			
		151	100		
2.2.2.b Herritarren aurrez aurreko harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza (Erabilitako hizkuntza)	3.2	<u>G3 2</u>		68,9	
		Kodea	Kopurua	%	
		0	6	4,7	
		1	3	2,4	
		2	3	2,4	

3	8	6,3
4	20	15,7
5	9	7,1
6	2	1,6
7	10	7,9
8	9	7,1
9	7	5,5
10	50	39,4
	127	100

2.2.3. Herritarrek erakundearekin komunikatzerakoan telefonoz erabilitako hasierako hizkuntza

1.3 **G1 3** 45,7

Kodea	Kopurua	%
0	7	5,5
1	6	4,7
2	3	2,4
3	36	14,2
4	8	3,1
5	21	8,3
6	2	0,8
7	42	16,5
8	1	0,4
9	1	0,4
	127	100

2.2.4. Herritarrekiko aurrez aurreko harremanetan, herritarrek erabilitako hasierako hizkuntza

3.3 **G3 3** 50,0

Kodea	Kopurua	%
0	3	2,4
1	5	4,0
2	4	3,2
3	15	11,9
4	31	24,6
5	17	13,5
6	35	27,8
8	3	2,4
9	1	0,8
10	12	9,5
	126	100

2.2.5. Elkarrizketa osotasunean hartuta, telefono bidezko herritarrekiko komunikazioetako hizkuntza

2.1 **G2 1** 47,6

Kodea	Kopurua	%
0	8	6,3
1	5	3,9
2	5	3,9
3	16	12,6
4	29	22,8
5	14	11,0
6	2	1,6

7	42	33,1
8	4	3,1
9	2	1,6
127	100	

2.2.6. Elkarrizketa osotasunean hartuta,
herritarrekiko aurrez aurreko komunikazioetako

4.1 **G4 1** 48,2

Kodea	Kopurua	%
--------------	----------------	----------

0	9	6,9
1	4	3,1
2	5	3,8
3	18	13,8
4	24	18,5
5	15	11,5
6	5	3,8
7	45	34,6
8	3	2,3
9	2	1,5
130	100	

hizkuntza
erantzuteko erabilitako hizkuntza

2.2.7. Herritarren ahozko euskarazko eskaerei

4.2 **G4 2** 83,6

Kodea	Kopurua	%
--------------	----------------	----------

0	6	4,6
1	3	2,3
2	2	1,5
3	5	3,8
4	1	0,8
5	3	2,3
6	5	3,8
7	5	3,8
8	6	4,6
9	7	5,4
10	87	66,9
130	100	

2. Ardatza
Lan hizkuntza

Galdetegia

Maiztasunak

Adierazlea
Emitza (%)

Oharrak

Erakundea Langilea

Euskaraz	Ele bietan	Gaztelaniaz
34,7	19,6	45,7

3.1.1. Lan bileretako dokumentu idatziak (bilerak ote dituen eta dokumentuetan erabilitako hizkuntza)

7.8. **G7 7**

Kodea	Kopurua	%
--------------	----------------	----------

1	94	61,8
2	58	38,2
152	100	

3.1.2. Barneko idazki ofizial eta prozedura

7.4. **G7 3**

27,7	28,9	44,7
------	------	------

administratiboetarako erabilitako hizkuntza (idazten ote dituen eta horietan erabilitako hizkuntza)

Kodea	Kopurua	%
1	77	50,7
2	75	49,3
	152	100

3.1.3. Langile arteko idatzizko komunikazio ez formaletako hizkuntza (idazten ote duen eta

7.6. G7 5 54,4 7,2 37,8

Kodea	Kopurua	%
0	2	1,3
1	118	77,6
2	32	21,1
	152	100

3.1.4. Erakunde barruko prozedura administratiboen azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza

3.1.b 1,0 46,0 53,0

3.1.5. Herritarrek erakundera euskaraz aurkeztutako prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza

3.2.b

Galdetegia

Adierazlea

Oharrak

Erakundea Langilea Maiztasunak

Eraitza (%)

3.2.1. Lan bileretako ahozko harremanetarako hizkuntza

5.2 G5 2 55,9

Kodea	Kopurua	%
0	8	5,3
1	17	11,3
2	5	3,3
3	13	8,6
4	25	16,6
5	4	2,6
6	3	1,0
7	16	5,3
8	1	0,3
10	43	14,2
99	16	5,3
	151	100

erabilitako hizkuntza)

3.2.2. Langile arteko ahozko harremanetarako hizkuntza

5.1 G5 1 59,0

Kodea	Kopurua	%
0	10	6,6
1	7	4,6
2	6	4,0
3	17	11,3
4	31	20,5
5	13	8,6
6	4	2,6
7	1	0,7

8	1	0,7
9	17	11,3
10	44	29,1
151	100	

3.2.3. Langile eta ordezkari politikoen arteko ahozko harremanetako hizkuntza

5.3 **G5 3** 62,7

Kodea	Kopurua	%
0	5	3,3
1	6	4,0
2	5	3,3
3	12	7,9
4	5	3,3
5	29	19,2
6	5	3,3
7	2	1,3
8	3	2,0
9	1	0,7
10	44	29,1
99	34	22,5
151	100	

	Galdetegia	Maiztasunak	Adierazlea	Oharrak
	Erakundea	Langilea	Eraitza (%)	
3.3.1. Euskarazko programa eta aplikazio dituzten lanpostuen kopurua informatikoak instalatuta dauden lanpostuak (%)	3.3		0,0	Baliabide informatikoak erabiltzen 160

3.3.2. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoen erabilera

8.1 **G8 1** 26,8

Kodea	Kopurua	%
1	52	34,4
2	64	42,4
3	4	1,3
4	5	1,7
5	16	5,3
6	10	3,3
151	100	

	Galdetegia	Maiztasunak	Adierazlea	Oharrak
	Erakundea	Langilea	Eraitza (%)	
4.1.1. Erakundeak bultzatuta azken hamabi hilabeteetan langile bakoitzak parte hartutako lan prestakuntzarako saio edo ikastaro kopuruaren	8.2	G8 2	0,7	
		Kodea		
		1	99	66,0

		2	30	20,0	
		3	4	2,7	
		4	17	11,3	
			150	100	

4.1.2. Azken hamabi hilabeteetan euskaraz egiteko aukera eskainitako lan prestakuntzarako saio edo ikastaroen ehunekoa

8.3	G8 3				25,8
	Kodea	Kopurua	%		

1 14 26,9

2 10 19,2

3 4 7,7

4 1 1,9

5 3 5,8

6 20 38,5

52 100

4.1.3. Azken hamabi hilabeteetan langileek parte hartutako erakunde beraren prestakuntza ikastaroetako hizkuntza

8.4	G8 4				12,7
	Kodea	Kopurua	%		

1 37 69,8

2 9 17,0

3 3 5,7

4 4 7,5

53 100

batez bestekoa

	Galdetegia	Erakundea	Langilea	Maiztasunak	Adierazlea			Oharrak
					Euskaraz	Ele bietan	Gaztelaniaz	
					Eraitza (%)			
5.1.1. Beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza	7.10	G7 9			21,2	63,0	15,9	
		Kodea	Kopurua	%				
		1	125	82,2				
		2	27	17,8				
			152	100				
5.1.2. Azken hamabi hilabeteetan EAeko beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza	4.1.3.b							
5.1.3. Erakundeak beste herri erakundeetara bidalitako idatzietako hizkuntza	7.12	G7 11			42,6	47,5	9,9	
		Kodea	Kopurua	%				
		0	1	0,7				
		1	102	66,7				
		2	50	32,7				
			153	100				
5.1.4. Erakundeak EAeko beste herri erakundeetarako bidalitako idatzietako hizkuntza	4.1.2							
5.1.5. Beste herri erakundeekiko ahozko harremanetako hizkuntza	5.4	G5 4			64,4			
		Kodea	Kopurua	%				

0	2	1,3
1	3	2,0
2	2	1,3
3	9	6,0
4	26	17,2
5	10	6,6
6	3	2,0
7	1	0,7
8	25	16,6
9	16	10,6
10	19	12,6
99	35	23,2
	151	100

Galdetegia

Maiztasunak

Adierazlea
Emitza (%)

Oharrak

Euskaraz Ele bietan Gaztelaniaz
11,1 23,0 65,8

5.2.1. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuek erakundera bidalitako dokumentazioa

7.14	<u>G7 13</u>		
	Kodea	Kopurua	%
	1	96	62,7
	2	57	37,3
		153	100

5.2.2. Azken hamabi hilabeteetan erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik jasotako idatzietako hizkuntza

4.2.3.b

5.2.3. Erakundeak, beretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza

7.16	<u>G7 15</u>		
	Kodea	Kopurua	%
	1	67	44,4
	2	84	55,6
		151	100

9,2 22,4 68,4

5.2.4. Erakundeak, azken hamabi hilabeteetan beretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako

4.2.2

5.2.5. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuekiko ahozko harremanetarako hizkuntza

5.5	<u>G5 5</u>		
	Kodea	Kopurua	%
	0	8	5,3
	1	25	16,6
	2	6	4,0
	3	8	5,3
	4	21	13,9
	5	24	15,9
	6	5	3,3
	7	3	2,0
	8	30	19,9
	10	1	0,7

43,2

99 20 13,2
151 100

Galdetegia Adierazlea
 Erakundea Langilea Maiztasunak Emaita (%) Oharrak

6.1.1. Idatzizko lanaren sortze hizkuntza

7.2 **G7 1**

Euskaraz Ele bietan Gaztelaniaz
 32,5 19,9 47,7

Kodea Kopurua %
 1 95 62,5
 2 57 37,5
152 100

Galdetegia Adierazlea
 Erakundea Langilea Maiztasunak Emaita Oharrak

6.2.1. Hizkuntza Ofizialen Erabilerarako Irizpideen

5.6

Bai Ez
 1
 Emaita (%)

6.2.2. Erakundearen hizkuntza irizpideen ezagutza

G9 1

Kodea Kopurua %
 1 10 6,5
 2 49 32,0
 3 79 51,6
 4 15 9,8
153 100

3,0
 49,7

6.2.3. Erakundearen HOEiren betetze maila

6.2.4. Lanpostuen HOEiren betetze maila

G9 2

Kodea Kopurua %
 1 47 30,7
 2 29 19,0
 3 47 30,7
 4 6 3,9
 5 24 15,7
153 100

6.2.5. Erakundeari dagokion derrigortasun indizea (%)

53,0

Galdetegia
 Erakundea Langilea Maiztasunak Lanpostuak H Eri jarraikiz (%)Dagokiona edo altuagoa egiaztatuta (%)

6.3.1. Lanpostu kopurua Hizkuntza Eskakizunari

1 HE 31,0 13,0

jarraiki	5.2	2 HE	78,0	78,0
		3 HE	52,0	65,0
6.3.2. Dagokion HE edo altuagoa egiaztatu duten lanpostuak	5.3	4 HE	22,0	45,0
6.3.3. Lanpostuak hizkuntza eskakizunari jarraikiz	10.1	Guztira	100	20,0
		Kodea	Kopurua	%
		1	3	2,0
		2	52	34,2
		3	31	20,4
6.3.4. Lanpostuak egiaztatutako maila altueneko hizkuntza eskakizunari jarraikiz	10.2	4	31	20,4
		5	35	23,0
		152	100	
		Kodea	Kopurua	%
		1	2	1,3
		2	45	29,4
		3	42	27,5
		4	32	20,9
		5	32	20,9
		153	100	
6.3.5. Derrigortasun data igarota eduki eta hizkuntza eskakizuna egiaztatu gabe dagoen lanpostuen	5.4		Eraitza (%)	Oharrak
			22,0	
6.3.6 Derrigortasun data duten lanpostuak	10.3		Eraitza (%)	Oharrak
		Bai (%)	G10 3	
		Ez (%)	Kodea	Kopurua
		Zehaztu gabe (%)	1	34
			2	10
			3	107
			151	100
6.3.7 Derrigortasun data igarota dutenak	10.4		Eraitza (%)	Oharrak
		Bai (%)	G10 4	
		Ez (%)	Kodea	Kopurua
		Zehaztu gabe (%)	1	30
			2	24
			3	97
			151	100
ehunekoa				
		Galdetegia	Adierazlea	
		Erakundea Langilea	Eraitza (%)	Oharrak
6.4.1. Erakundeko langileen euskara gaitasuna	10.7. Hitz egin		Hitz egiteko gai / 10.7. Idatzi	Idazteko gai G10 7 Ulertu 85,0 82,4
		Kodea	Kopurua	%
		1	1	0,7
		2	9	5,9
		3	8	5,2
		4	49	32,0
		5	86	56,2
		153	100	
		G10 7 Irakurri		

Kodea	Kopurua	%
1	6	3,9
2	4	2,6
3	7	4,6
4	55	35,9
5	81	52,9
	153	100

G10 7 Hitz egin

Kodea	Kopurua	%
1	5	3,3
2	5	3,3
3	13	8,5
4	55	35,9
5	75	49,0
	153	100

G10 7 Idatzi

Kodea	Kopurua	%
1	6	3,9
2	6	3,9
3	15	9,8
4	63	41,2
5	63	41,2
	153	100

6.4.2. Lanpostuen funtzio linguistikoa (lanpostuen hizkuntza izaera)

10.5

Emaita (%)

Oharrak

Jendurrekoa	<u>G10 5</u>	
Gizarte mailakoa	Kodea	Kopurua %
Atal orokorra		
	1	50 32,7
Atal berezia	2	20 13,1
Zehaztu gabe	3	21 13,7
Guztira	4	10 6,5
	5	52 34,0
		153 100

6.4.3. Lanpostuen hizkuntza helburua

10.6

Elebiduna	<u>G10 6</u>	
Euskarazkoa	Kodea	Kopurua %
Zehaztu gabe		
	1	58 38,4
Guztira	2	40 26,5
	3	53 35,1
		151 100

Galdetegia

Maiztasunak

Adierazlea
Emaita (%)

Oharrak

Erakundea Langilea

Ulertzeko gai Hitz egiteko gai

6.5.1. Erakundeko ordezkari politikoen hizkuntza gaitasuna

5.5

21,0

16,0

15

Galdetegia

Maiztasunak

Ulertzeko gai

Oharrak

Erakundea Langilea

6.6.1. Erakundeak bultzatutako euskararen normalizaziorako ekimenen parte hartzea

9.3

G9 3

17,1

Kodea Kopurua %

1 3 2,0

2 23 15,1

3 40 26,3

4 63 41,4

5 5 3,3

6 18 11,8

152 100

Galdetegia

Maiztasunak

Adierazlea
Emitza (%)

Oharrak

Erakundea Langilea

6.7.1. Erakundean euskararen erabilerak duen bilakaerari buruzko balorazioa

10.8

G10 8

Positiboa Negatiboa
38,4 15,9

Kodea Kopurua %

1 1 0,7

2 23 15,2

3 69 45,7

4 42 27,8

5 16 10,6

151 100

Argi dago gaztelaniarekiko joera prebalentea dela. Gehien baten herritarra berez ez bada euskaraz zuzentzen komunikazioa, derrigorrez ia, erderazko

joera dauka. / informazio gutxi dudalako / Jendeak ez du joera euskaraz hitz egiteko eta gutxiago idazteko. Udalak antolatu beharko luke programa edo kurtxo batzuk jendea formatzeko eta ziurtasun gehiago edukitzeko / ez dago aurrera pausorik / Gero eta jende gehiagok erabiltzen duelako / La cobertura de puestos se realiza con personas que poseen el perfil lingüístico del puesto / Gero eta gutxiago erabiltzen delako / ez dot ikusten

aurrerapenik, kontutan
izanda egiten den lana
euskarazko teknikarien
aldetik / asi por lo menos
me acostumbro al idioma /
gero eta euskara gehiago
erabiltzen dot beharrea /
Ezin dut ebaluazio bat egin,
abuztuan iritzi nintzelako,
baina badakit jende askok
hitz egiten dezakeela
euskaraz / Umeekin lan
egiten dugulako / ez dago
lan tresnarik euskararen
erabilera bultzatzeko /
kasu batzutan ez dugu
egiten ezer eta mantentzen
dira "kasu bereziak" /
Euskera gero eta gehiago
erabiltzen delako / arlo
batzuetan idazkiak
euskaraz edo, gutxienez,
elebrietan idazteko
ahalegina egiten delako.
Hemen lanean hasi
nintzanean, adibidez,
dekretua guztiak gaztelera
hutsean zeuden, orain ez. /
Gero eta gehiago erabiltzen
delako ikusten dudalako /
D eredu baten ikastetxea
denez nagoen lanpostuan,
EUSKARA da egunero
erabiltzen dudana hizkuntza
/ Erakundeak ahaleginak
egiten ditu, baina
langileen aldetik ez da
jarrera bera ikusten / gure
arloan ez dugu
aurrerapausorik ikusten /
herritarrek gure daben
berban gero eta gehiago
entzuten jakelako / Ez dut
bilakaerarik sumatzen / ez
dagoelako euskara

6.7.2. Duela bost urtetik hona, laneko ahozko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera

9.4. Ahoz	<u>G9 4 Ahoz</u>	
	Kodea	Kopurua %
	1	11 7,4
	2	48 32,2
	3	90 60,4
	149	100

Geroz eta
gehiago
32,2

Geroz eta
gutxiago
7,4

bultzatzeko inolako
ekimenik / Arlo Teknikoa /
Gero eta gehiago hitz
egiten delako / Ez dut
erabiltzen

Oharrak

6.7.3. Duela bost urtetik hona, laneko idatzizko komunikazioetan euskarak izan duen bilakaera

9.4. Idatziz	<u>G9 4 Idatziz</u>	
	Kodea	Kopurua %
	1	15 10,1
	2	34 22,8
	3	99 66,4
	5	1 0,7
	149	100

22,8

10,07

Galdetegia

Maiztasunak

Azalpenak

Erakundea Langilea

6.8.1. Plangintzaldiko lorpenik garrantzitsuenak

5.8.1

Hizkuntza Irizpideak, ordenantza eta hizkuntza protokoloa onartu eta martxan ipini izana. Bai eta euskarri digitalean nahiz paperean hizkuntza aukeraketa egin eta bideratzeko eman diren aurrerabide

6.8.2. Plangintzaldiko hutsunerik garrantzitsuenak

5.8.2

Hizkuntza aukeraketaren jarraipen zehatza egiteko sistemarik eza, bai ahozkoetarako, bai idatzizkoetarako. Euskararen erabilera urria, bai udal beharginen artean, bai eta herritarra eta Udalaren artean (ahoz eta idatziz). Eta horiei guztiei buelta emateko

6.8.3. Hurrengo plangintzaldirako erronkak

5.8.3

Inongo zalantza barik euskararen erabilera handiagotu, idatziz eta ahoz, bai beharginen artean bai herritarra eta Udalaren arteko harremanetan.

PLAN ESTRATEGIKOA

Erakundea:	Galdakaoko Udala		
Planaren izena	1. proba		
Hasiera urtea:	2018	Amaiera urtea:	2022
Derrigortasun-indizearen betetze maila:	53	Hizkuntza Eskakizunen Egiaztatze-maila:	71
		Plan Estrategikoaren onarpen data:	2018/12/20

ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK	HASIERAN		AURREIKUSITAKOAK		AMAIERAN	
	EUSKARA	ELEBITAN	EUSKARA	ELEBITAN	EUSKARA	ELEBITAN
ZERBITZU-HIZKUNTZA	Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.					
ERAKUNDEAREN IRUDIA	Jendaurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskara erabiltzera gonbidatzeko (Txantxangorria eta bestelako identifikagarriak erabiltza...).					
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	Jendaurreko errotulazioa eta ikus-entzunezkoak euskaraz ere egotea.					
Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	0	90	0	90	0	0
Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak	Marketinean, publizitatean eta jendaurreko ekitaldi guztietan euskararen presentzia eta erabilera, era batera edo bestera, bermatzea.					
Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak	0	90	0	90	0	0
Jendaurreko ekitaldiak	0	90	0	90	0	0
Herritarri begira antolatutako ikastaro eta jarduerak	0	50	10	50	0	0
Ingurune digitala	Webgunean eta sare sozialetan edukiak euskaraz ere egotea.					
Webgune eta sare sozialen edukia	0	70	0	80	0	0
HERRITARREKIKO HARREMANAK	Zerbitzuetan euskararen erabilera indartzea euskaraz egiteko hautua egin duen herritarra euskaraz artatua izan dadin.					
Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan.	Herritarrekiko harremanetarako idazkiak euskaraz ere egotea.					

Idatzizko harremanak	0	60	0	70	0	0
Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak	42	47	100	0	0	0
Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan.	Herritarrekiko harremanetan ahozko arreta euskaraz ere egitea					
Harrera	68	0	100	0	0	0
Telefonoz, on line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak	48	0	50	0	0	0
Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak	83	0	100	0	0	0
LAN-HIZKUNTZA	Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.					
BARNE HARREMANAK	Komunikazioan eta lan-tresnetan euskara erehikotasunez erabiltzea.					
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	Bulegoko materialak, paper gauzak, kafe-makinak etab. euskaraz egotea.					
Lanari lotutako hizkuntza-paisaia	10	0	80	0	0	0
Barne harremanak idatziz	Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.					
Informaziorako edota komunikaziorako tresnak	10	0	50	0	0	0
Lan-bileretako idatziak	34	20	30	50	0	0
Erakundearen barne harremanetarako idatziak	27	29	30	50	0	0
Barne harremanak ahoz	Ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.					
Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak	56		60		0	
Erakundearen barruko telefonozko harremanak	60		60		0	
Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	60		60		0	
Baliabide informatikoak	Euskarri informatikoen euskarazko bertsioa ere egotea eta horiek erabiltzen direla sustatzea					
Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua	27	0	50	0	0	0
Euskarazko bertsioen erabilera	0	0	10	0	0	0
PERTSONEN KUDEAKETA	Pertsonen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea.					

Pertsonen kudeaketa	Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan.					
Pertsonen kudeaketa	0	70	0	70	0	0
Laneko prestakuntza	Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea.					
Laneko prestakuntza	26	0	30	0	0	0
Ikastaroen kudeaketa	12	0	20	0	0	0
KANPO HARREMANAK	Euskararen erabilera areagotzea kanpoko erakundeekiko harremanetan.					
Administrazioa	Euskararen erabilera areagotzea herri administrazioekiko harremanetan.					
Administrazioekiko idatzizko harremanak	42	47	0	100	0	0
Administrazioekiko ahozko harremanak	64		60		0	
Erakunde pribatuak: finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak, etab.	Euskararen erabilera areagotzea hornitzaileekiko harremanetan.					
Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	9	22	20	50	0	0
Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak	43		50		0	
Bestelako harremanak: aliatuak, erakunde kolaboratzaileak, etab.	Euskararen erabilera areagotzea gainerako harremanetan.					
Beste entitateekiko idatzizko harremanak	0	0	20	50	0	0
Beste entitateekiko ahozko harremanak	0		50		0	
KUDEAKETA SISTEMA	Euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea.					
ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea	Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea.					
Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egitea (0-100%)	10		70		0	
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila (0-100%)	10		70		0	
Euskara sortze hizkuntza (0-100%)	32		30		0	
Dokumentuen estandarizazioa (0-100%)	70		70		0	

HERRITARRAK eta ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea	Erakundeko zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea.		
HOEien betetze maila (0-100%)	3	30	0
PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea	Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.		
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak	60	60	0
Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna	71	70	0
Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazio positiboaren portentajea erabilera planarekiko	38	40	0
Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan	17	25	0

PLAN ESTRATÉGICO

Entidad:	Galdakaoko Udala		
Nombre plan:	1. proba		
Año Inicio:	2018	Año Fin:	2022
Nivel de cumplimiento del índice de preceptividad:	53	Nivel de acreditación de los Perfiles Lingüísticos:	71
		Fecha de aprobación del Plan Estratégico:	20/12/2018

EJES, ELEMENTOS E INDICADORES	AL INICIO		PREVISTO		AL FINALIZAR	
	EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE	EUSKERA	BILINGÜE
LENGUA DE SERVICIO	Fomentar la presencia y uso del euskera en las relaciones escritas y orales con la ciudadanía, garantizando así los derechos lingüísticos de las y los ciudadanos.					
IMAGEN CORPORATIVA	En áreas de atención al público tener una conducta proactiva, que invite a utilizar el euskera con la ciudadanía (utilizando identificativos como el Txantxangorri u otros...).					
Rotulación y audiovisuales	Garantizar la presencia del euskera en la rotulación y los medios audiovisuales en áreas de atención al público					
Rotulación y audiovisuales	0	90	0	90	0	0
Marketing, publicidad y actos públicos	Garantizar de una forma u otra la presencia y el uso del euskera en todas las iniciativas de marketing, publicidad y actos públicos					
Publicaciones, anuncios, campañas publicitarias, notas de prensa y papelería	0	90	0	90	0	0
Actos públicos	0	90	0	90	0	0
Cursos y actividades dirigidas a la ciudadanía	0	50	10	50	0	0
Entorno digital	Garantizar que los contenidos de la página web y redes sociales estén en euskera.					
Contenido del sitio web y redes sociales	0	70	0	80	0	0
RELACIONES CON LA CIUDADANÍA	Fortalecer el uso del euskera en los servicios para que quien haya elegido ser atendido en euskera reciba la prestación en dicha lengua.					
Comunicación escrita con la ciudadanía, al ofrecer un servicio.	Garantizar que los escritos para la ciudadanía estén en euskera					

Relaciones escritas	0	60	0	70	0	0
Respuestas en euskera a la demanda en euskera	42	47	100	0	0	0
Comunicación oral con la ciudadanía al ofrecer un servicio.	Realizar en euskera la atención oral con la ciudadanía.					
Atención	68	0	100	0	0	0
Relaciones orales por teléfono, en red y presenciales	48	0	50	0	0	0
Respuestas en euskera a la demanda en euskera	83	0	100	0	0	0
LENGUA DE TRABAJO	Incrementar el uso del euskera en las relaciones de trabajo					
RELACIONES INTERNAS	Utilizar el euskera habitualmente en la comunicación y las herramientas de trabajo.					
Paisaje lingüístico asociado al trabajo	Garantizar en euskera los materiales de oficina, papelería, maquina de café, etc.					
Paisaje lingüístico asociado al trabajo	10	0	80	0	0	0
Relaciones escritas de trabajo	Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones escritas.					
Herramientas de información y/o comunicación	10	0	50	0	0	0
Documentación escrita relacionada con las reuniones de trabajo	34	20	30	50	0	0
Comunicación escrita en las relaciones internas de la entidad.	27	29	30	50	0	0
Relaciones orales de trabajo	Incrementar el uso del euskera en las comunicaciones orales.					
Comunicación oral en las reuniones de trabajo internas	56		60		0	
Relaciones telefónicas internas	60		60		0	
Relaciones presenciales internas	60		60		0	
Recursos informáticos	Garantizar la versiones en euskera de los soportes informáticos y promover el uso de los mismos.					
Número de instalaciones de versiones en euskera	27	0	50	0	0	0
Uso de versiones en euskera	0	0	10	0	0	0
GESTIÓN DE PERSONAS	Fortalecer el uso del euskera en la formación y gestión de personas.					

Gestión de personas	Incrementar el uso escrito y oral del euskera en la gestión de los recursos humanos					
Gestión de personas	0	70	0	70	0	0
Formación laboral	Incrementar la oferta de la formación en euskera y promover su demanda.					
Formación laboral	26	0	30	0	0	0
Gestión de los cursos	12	0	20	0	0	0
RELACIONES EXTERNAS	Incrementar el uso del euskera en las relaciones con entidades externas.					
Administración	Incrementar el uso del euskera en las relaciones con las administraciones públicas.					
Relaciones escritas con las administraciones	42	47	0	100	0	0
Relaciones orales con las administraciones	64		60		0	
Entidades privadas: entidades financieras y proveedores de productos y servicios, etc.	Incrementar el uso del euskera en las relaciones con los proveedores					
Relaciones escritas con entidades privadas	9	22	20	50	0	0
Relaciones orales con entidades privadas	43		50		0	
Otras relaciones: aliados, entidades colaboradoras, etc.	Incrementar el uso del euskera en las demás entidades.					
Relaciones escritas con otras entidades	0	0	20	50	0	0
Relaciones orales con otras entidades	0		50		0	
SISTEMA DE GESTIÓN	Garantizar la gestión avanzada del euskera.					
ESTRATEGIA: integrar la gestión lingüística en el sistema general de gestión.	Integrar la gestión del euskera en la gestión general de la entidad.					
Seguimiento del Plan de Gestión desde el Comité de Dirección (0-100%)	10		70		0	
Nivel de integración de la gestión del euskera en la gestión de la entidad/institución (0-100%)	10		70		0	
Índice de creación en euskera (0-100%)	32		30		0	

Estandarización de documentos (0-100%)	70	70	0
CIUDANANIA y SERVICIO: Integrar la gestión lingüística en la gestión de las relaciones con la ciudadanía y en el desarrollo de los servicios	Integrar la lengua en los procesos de los servicios de la entidad.		
Nivel de cumplimiento de los criterios para el Uso de las Lenguas Oficiales (HOEI) (0-100%)	3	30	0
PERSONAS: Integrar la gestión lingüística en la gestión del personal	Integrar la gestión lingüística en la gestión del personal.		
Nivel de acreditación de los perfiles lingüísticos	60	60	0
Capacidad lingüística de los representantes institucionales	71	70	0
Porcentaje de valoración positiva de los/as trabajadores/as y representantes institucionales sobre el plan de euskera	38	40	0
Participación activa de los/as trabajadores/as y representantes institucionales en las iniciativas del plan de euskera	17	25	0