

**PASAIKO UDALEAN HIZKUNTZA OFIZIALAK
ERABILTZeko IRIZPIDEAK**
2024ko martxoa

AURKIBIDEA

Sarrera	2
Zer dira hizkuntza-irizpideak?	2
Helburu nagusiak	2
Eragin eremua	2
Erabilera normalizatua eta orokorra	2
Euskaraz egitekoak diren jarduketak	2
Hizkuntza ofizial batean egindako jarduketaren baliotasun juridikoa	2
Herritarren hizkuntza-eskubideak eta Administrazioaren betebeharrak	4
Kalitatezko komunikazioa	4
Komunikazio telematikoa	4
Diskriminaziorik gabeko hizkuntza	4
Lege markoa	4

I. Ardatza Kudeaketa

1.0.1.	Euskararen kudeaketa orokorra	5
1.0.2.	Lidergoa eta parte-hartzea	6
1.0.3.	Langileak	7
1.0.4.	Hizkuntza-gaitasuna	7
1.0.5.	Euskararen erabilera sustatzeko strategiaren komunikazioa	8
1.0.6.	Hizkuntza-baldintzak	8

II. Ardatza Erabilera

2.1. Zerbitzu-hizkuntza	11	
2.1.1.	Irudia	11
2.1.2.	Herritarrekiko harremanak	14
2.2. Lan-hizkuntza	16	
2.2.1.	Barne-komunikazioa eta lan-tresnak	16
2.2.2.	Kanpo-harremanak	18
2.2.3.	Laneko prestakuntza	19
2.2.4.	Baliabide informatikoak	20
2.2.5.	Sortze-hizkuntza	20

Sarrera

Zer dira hizkuntza irizpideak?

Hemen jasotakoak EAEko bi hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibide orokorrak dira, eta horien bitartez, hizkuntza arau batzuk finkatu nahi dira Pasaiaiko Udalean eta hari atxikitako erakunde autonomoetan.

Irizpide orokor horiek erabilera planean ezarriko dira, eta behar izanez gero, osatu eta zehaztu egingo dira.

Betetze-maila aztertuko da planaren aldizkako ebaluazioetan.

Helburu nagusiak

Hizkuntza irizpideek hiru helburu nagusi dituzte:

- a) Herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea eta berdintasuna lortzea herritar horiek Pasaiaiko Udalarekin harremanetan jartzen direnean, horretarako behar diren ekintzak bultzatuz eta xede hori eragozten duten oztopoak gaindituz.
- b) Euskararen erabilera normalizatzea eta sustatzea Pasaiaiko Udalean eta hari atxikitako erakunde autonomoetan, euskara ere zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza izan dadin.
- c) Pasaiaiko Udala euskararen normalizazioan eredu izatea eta jarraibidea eskaintzea.

Eragin eremua

2023ko urtarrilaren 1etik 2027ko abenduaren 31ra bitarteko eragina izango du dokumentu honek, eta Pasaiaiko Udalari eta hari atxikitako erakunde autonomoei eragingo die. Esan gabe doa bertan jasotako hizkuntza irizpideak bete beharrekoak izango direla.

Erabilera normalizatua eta orokorra

Euskara, Euskal Herriko berezko hizkuntza, hizkuntza ofiziala da gaztelaniarekin batera, eta Autonomia Erkidego osorako erakundeek hizkuntza horien ofizialtasuna arautu eta bi hizkuntzen erabilera bermatu behar dute. Helburu hori lortzeko Pasaiaiko Udalak euskararen erabilera gero eta gehiago bultzatuko du, bai barneko jardueretan, bai kanpoan zabaltzen direnetan. Halaxe jasota dago 179/2019 Dekretuan, azaroaren 19koan, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko 5. artikulua (7a) atalean: "Euskadiko toki-entitateek eta Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek gero eta gehiago erabiliko dute euskara, bai barneko jardueretan, bai kanpora begira egiten diren jardueretan ere".

Euskaraz egitekoak diren jarduketak

Aurreko puntuan ezarritakoa betetzearren, jarduketak euskaraz egingo dira, oro har, euskararen sustapena helburu denean; baita haurrei, nerabeei eta gazteei (0-18 urte) zuzendutako jarduketak direnean, eta hartzaileen ezaugarriengatik (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) edo jarduketan gaiengatik euskaraz egin litezkeenak direnean ere, baldin eta hartzaile diren herritarren eskubideak bermatuta badaude.

Hizkuntza ofizial batean egindako jarduketaren baliotasun juridikoa

Hizkuntzaren ikuspegitik, hizkuntza bat edo bestea aukeratzeak ez du esan nahi administrazioak garatzen dituen egintza juridikoen eta jardueren balio juridiko osoa gutxituko denik. Dagokion erakundeak erabilera-planak onartu beharko ditu eta jarduerak euskaraz egitea erabaki ahal izango du, baldin eta errealitate soziolinguistikoak horretarako aukera ematen badu. Nolanahi ere, uneoro ziurtatu beharko zaie herritarrei administrazioarekin harremanetan jartzeko hizkuntza aukeratzeko eskubidea badutela.

Herritarren hizkuntza eskubideak eta Administrazioaren betebeharrak

Euskal Autonomia Erkidegoko herritar guztiek dute euskara eta gaztelania jakiteko eta erabiltzeko eskubidea, eta botere publikoek eskubide horien erabilera bermatu behar dute. Oinarrizko printzipio horretatik ondorioztatzen da hizkuntza-eskubideak herritarrenak direla, eta ez botere publikoenak, eta azken horiei dagokiela eskubide horiek errespetatzea eta betetzen direla bermatzea. Pasaia Udalaren betebeharra da eskubide horren erabilera bermatzea; alegia, langile publikoek herritarrei eskaintzen dieten zerbitzuaren bidez eskubide hori bete beharra izango dute.

Horretarako, Pasaia Udalaren mendeko langile publikoek herritarrekiko komunikazioetan herritarrek kasu bakoitzean aukeratzen duten hizkuntza ofiziala erabiliko dute. Barneko erakunde-komunikazioetan edo beste administrazio batzuekin dituzten komunikazioetan hizkuntzen erabilera hizkuntza-irizpide hauetan ezarritakoaren arabera izango da, ahoz zein idatziz.

Kalitatezko komunikazioa

Pasaia Udalak kalitatezko komunikazioa sustatu behar du, estilo zuzen, egoki eta ulergarrian, herritarrek Udalaren mezuak ahalegin handirik gabe ulertzeko eskubidea dutela bai baitaki. Halaxe jasota dago 179/2019 Dekretuan, azaroaren 19koan, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko 26. artikuluan: "Euskadiko toki-entitateek eta Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek hizkera argia eta ulergarria erabiliko dute herritarrekiko harremanetan. Gainera, komunikazioen hartzailea hizkuntza-tratamendu bereziren bat behar duen kolektibo bat bada, entitateak saiatuko dira hizkera, estiloa eta formatua egokitzen kolektibo horren beharretara, komunikazioaren eraginkortasuna bermatzeko".

Komunikazio telematikoa

Pasaia Udalak komunikazio telematikoaren aldeko apustu garbia egin du. Kontuan hartu behar da komunikazio digitala ez dela komunikazio analogikoa dagoen-dagoenean formatu elektronikora eramatea: hori baino askoz gehiago da. Komunikazio digitalak bere hizkuntza propioa du, bere baliabide estilistikoak, eta horiek guztiak aintzat hartu behar dira komunikazio egokia lortzeko.

Diskriminaziorik gabeko hizkuntza

Pasaia Udalak erabiltzen duen hizkerak ezin izango du inolako diskriminaziorik eragin, genero, arraza edo bestelako arrazoiak direla-eta.

Lege markoa

Ondoren deskribatzen diren hizkuntza-irizpide hauek zehazteko lege hauek hartu dira oinarritzat:

- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrizkoa.
- 1991ko Pasaia Udalaren Euskararen Erabilera Normalizatzeko Udal Ordenantza.
- 86/1997 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzekoa; (Gerora, 19/2024 Dekretuak ordezkaturik)
- 2/2016 LEGEA, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa.
- 179/2019 DEKRETUA, azaroaren 19koa, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoa.
- 11/2022 Legea, abenduaren 1ekoa, Euskal Enplegu Publikoari buruzkoa.
- 19/2024 DEKRETUA, otsailaren 22koa, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzekoa.

I. ardatza

Kudeaketa

1.0.1. Euskararen kudeaketa orokorra

Aurreko plangintzaldietan euskara-planen kudeaketaren ardura Euskara Saileko langileen eskuetan geratzen zen kasu askotan: behin baino gehiagotan, haiek diseinatzen zituzten planak eta motibatzen zituzten langileak; haiek jartzen zituzten martxan ekintza gehienak eta haiek egiten zuten ebaluazioa. Egoera horren ahuleziaz ohartuta, euskara-batzordeak aktibatu izan dira gero, eta ardurak, nolabait, partekatu egin dira era horretara. Hala ere, euskara-batzorde askoren funtzionamenduak ez du euskararen zeharkakotasuna bermatu, eta, gehienetan, kudeaketaren zamarik astunenek Euskara Saileko langileen bizkar jarraitu dute. Horren guztiaren ondorioz, euskararen erabilera-planen kudeaketa erakundearen bazter batean geratu da sarritan.

Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailak esandakoari jarraikiz, VII. Plangintzaldian lehentasunezko tokia du kudeaketak. Euskal Sektore Publikoko erakundeek euskararen erabilera kudeatzeko eta jarraipena egiteko marko eta tresna berriak izango dituzte. Adierazleen sistema eguneratua izango dute kudeaketa eta jarraipenerako, zehazki, kudeaketa eta erabilera markoa euskararen normalizaziorako (KEMEN), zeinaren bidez euskararen erabileraren normalizazio-prozesua kudeatzeko marko osoa, arlo eta elementu guztiak hartuko diren barne. KEMENen barruan 14 adierazle nagusi izango dira euskararen erabilerak bizi duen bilakaeraren osasuna neurtzeko, eta 14 adierazle horiek derrigorrez neurtu beharrekoak izango dira. KEMEN sistema berri horren arabera eginda dago BIKAIN (Eusko Jaurlaritzak ematen duen euskararen kalitate ziurtagiria). Adierazle-sistema osoa ponderatuta dagoenez, Pasaiaiko Udalak adierazlez adierazle jakingo du bere puntuazioa zein den. Horrenbestez, planaren eredu berriaren arabera honako hauek izango dira neurtzeko arloak: kudeaketa eta erabilera. Kudeaketaren barruan 5 azpiarlo bereiziko dira. Eta erabileraren azpiarloak 7 izango dira.

Gutxieneko adierazle hauen berri emango dio Udalak HPSri:

- Hizkuntza-klausulak:

- Kontratuetan hizkuntza-klausulen betetze-mailari jarraipen sistematikoa egiten zaio.

- Lidergoa eta parte-hartzea:

- Arduradun politikoek parte hartzen dute erabilera planen diseinuan, garapenean eta jarraipenean.
- Arduradun politiko eta teknikoek jarrera proaktiboa erakusten dute, erabilera planean finkatutako helburuak bete daitezzen.
- Izendatutako arduradunek dagozkien adierazleak biltzen dituzte, erabilera planean zehaztutako moduan.

- Erabilera:

Zerbitzu-hizkuntza

- Herritarrekiko harremanak: erakundeak euskaraz jarduteko eskaintza aktiboa egiten die herritarrei, ahoz, herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen.
- Herritarrekiko harremanak: eskatzen duten herritarrei euskaraz ematen zaie zerbitzua, ahoz.
- Herritarrekiko harremanak: herritarrentzako ekitaldi eta ikastaroak euskaraz egiten dira.
- Herritarrekiko harremanak: herritarrei euskaraz edo ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak.
- Herritarrekiko harremanak: herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei edota euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei euskaraz erantzuten zaie, idatziz.

Lan-hizkuntza.

- Barne-harremanak: lankideen arteko ahozko lan-harremana euskaraz izaten da.
- Erakunde barruko idatzizko lan-komunikazio ofizialak euskaraz egiten dira.

Eta horiek guztiak kontuan izanda, erakundeak autoebaluazioa egiteko aukera izango du, zein egoeratan dagoen ikusteko. Erakundea bera izango da jarraipen-prozesuaren arduradun.

Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak bitarteko guztiz garrantzitsuak dira Udaleko langile eta agintari guztientzat, ezinbesteko arau eta gida baitira hizkuntza ofizialak nola erabili eta kasuan-kasuan nola jokatu jakiteko.

Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak Udal osorako arau dira, baita Udalaren erakunde autonomoetarako ere; eta, horrenbestez, bertan ezartzen dena bete eta betearazi beharrekoa da.

Hala izanik, sail guztien ardura da ziurtatzea kasu guztietan irizpideak zuzen betetzen direla. Halaber, sail guztien ardura da, zein bere eragin-eremuan, irizpideok menpeko langile guztiek ezagutzen dituztela ziurtatzea.

Hizkuntza-arloko oinarrizko jarraibideak dira Udalarentzat. Izaera iraunkorra izango dute, nahiz eta berrikusi eta egokitu ahal izango diren. Normalizazio dekretu berriaren arabera, erakunde bakoitzak bere hizkuntza-irizpideak onartu edo berrikusi behar ditu plangintzaldi bakoitzaren lehen urtean. Segidan, erakundeak hizkuntza-irizpideei buruzko txostena eskatu ahal izango dio HPSri, eta hizkuntza-irizpideen eta izan litezkeen aldaketen onarpenaren berri eman behar izango dio HPSri, eta horiek aplikazio informatikoan igoko ditu.

1.0.1.1. Proiektu estatistikoak

Pasaiaiko Udalaren mendeko proiektu estatistikoetan euskararen aldagaia sartuko da diseinufasetik hasita; hartara, ikertuko den eremu horretan euskararen ezagutza eta erabilera neurtuko dira.

1.0.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak

1.0.1.2.1. Giza baliabideak

Pasaiaiko Udalean Euskararen Erabilera Planak aurrera egin dezan, besteak beste, honako hauek izango dira baliabide nagusiak:

- a) Erabilera Plana aurrera eramateko eta Hizkuntza Ofizialen Erabileraren jarraipenerako Hizkuntza Normalizazioaren Batzordean parte hartuko duten udal sailtako teknikariak eta politikariak. Talde egituratua izango da, zeina euskararako erreferente izango den. Egitura horren helburua da erabilera-planak diseinatzea eta adostea, ekintzen proposamenak lantzea eta planak kudeatzea.
- b) Euskara Saileko Euskara teknikaria, hizkuntza-normalizatzaileak eta itzultzailea.

1.0.1.2.2. Hizkuntza ofizialen erabilera kudeatzeko baliabideak

Pasaiaiko Udalak beharrezkoak diren baliabide tekniko eta ekonomikoak ahalbidetuko ditu Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpide hauetan ezarritakoak sail eta erakunde autonomiadun guztietan betetzen direla ziurtatzeko.

1.0.2. Lidergoa eta parte-hartzea

Pasaiaiko Udaleko arduradun politikoei liderrak izan behar dute euren sailtako hizkuntza-politikan.

Sailtako batzordeetan hizkuntzen kudeaketa sustatuko dute, eta zerbitziburuek kudeaketa horren

jabe egin eta zabaldu egingo diete lankideei.

Arduradun politikoek parte-hartze aktiboa izango dute erabilera-planetako ekimenetan, batzordeetan, jarraipen-bileretan eta bestelako organoetan. Horretarako, funtsezkoa da alderdi hauei erreparatzea:

- Erakundearen ordezkari gisa euskararekiko jarrera aitzindaria erakutsiko dute.
- Lidergoa agertuko dute hizkuntzen kudeaketari buruz hartutako erabakietan.
- Euskararekiko erakundearen xedea eta ikuskera (bisioa/estrategia...) zein diren jakin eta onartuko dute.
- Estrategia gauzatzeko eta helburuak lortzeko ahaleginduko dira, eta horretarako foroetan eta bileretan aktiboki hartuko dute parte.
- Haien kargupeko pertsonak euskararen normalizazioaren alde egin dezaten eta sustapen-lana egin dezaten engaiatuko dira.
- Erabilera planean zehaztutako helburuak lortzeko behar besteko tresnak eta baliabideak jarriko dituzte.
- Erakundearen hizkuntza-irizpideen betetze-mailaren jarraipena egingo dute.
- Erabilera planean zehaztutakoa bete ezean, neurri zuzentzaileak jarriko dituzte martxan.

Gero eta elebidunagoa den jendartea da gurea, eta are elebidunagoa izatea du helburu. Nahitaezkoa da administrazioa errealitate horretara egokitzea, batetik, herritarrak direlako administrazioaren bezero eta jabe, aldi berean; eta, bestetik, herri agintarien jokabideak eredugarri izan behar duelako jendartearen aurrean. Bide erakusle izatea dagokio administrazioari, legeak betetzea eta betearaztea, ordena horretan. Sail bakoitzeko buruaren eta arduradun politikoaren bitartez, hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibideak bere esparruan ezagutzen eta betetzen direla bermatuko da.

1.0.3. Langileak

Pasaiaiko Udalean langile berri bat lanean hasten den bakoitzean Giza Baliabideetako Sailak harrerarako protokoloaren berri emango dio langileari. Intraneten argitaratuta dago protokolo hori. Hona hemen protokoloaren helburu nagusiak:

- Euskarari dagokionez, administrazioko langileen betebeharrak zeintzuk diren jakingo dute.
- Lanpostu Zerrendaren berri izateaz gain, zein hizkuntza-eskakizun eta zein derrigortasun-data duten jakingo dute, eta horien inguruko informazioa jasoko dute.
- Ezarritako hizkuntza-irizpideen arabera jardun behar izango dutela emango zaie aditzera.

1.0.4. Hizkuntza-gaitasuna

Pasaiaiko Udalak hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak plangintzaldi bakoitzaren hasieran berrikusiko ditu. Honako hauek dira berrikusketaren helburu nagusiak:

1. Hizkuntza-eskakizunak egoki esleitu direla ziurtatzea, 86/1997 Dekretuan ezarritakoari jarraikiz.
2. Derrigortasun-datak 86/1997 Dekretuan jasotako lehentasunen arabera jarrita daudela bermatzea (jendaurreko lanpostuak...).
3. Euskararen normalizazioan izandako lorpenak egonkortzea eta arduradun nahiz langileek egindako ahaleginari ahalik eta etekinik handiena ateratzea.

Ilido beretik, kontuan izango da Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuaren 19.3 artikulua dioena:

Toki-entitateen jarduna euskaraz egiteari begira, toki-erakundeek sustatuko dute hautetsiek hizkuntza ofizialetan behar besteko gaitasuna izatea (mintzatuaren eta idatziaren ulermena), autoantolaketa printzipioarekin bat. Horretarako, agintaldian zehar, euskara ikasteko eta hobetzeko

ikastaroak egiteko aukera emango zaie hautetsiei.

1.0.5. Euskararen erabilera sustatzeko estrategiaren komunikazioa

Pasaiaiko Udalak euskararen erabilera sustatzeko zer estrategia duen komunikatuko die herritarrei eta gainerako interes taldeei (gainerako administrazio publikoak, hornitzaileak, elkarteak, enpresa pribatuak, etab.); izan ere, horretara bideratu du Udalak bere plan estrategikoa eta helburu horrekin lerrokatu ditu hizkuntza-irizpideak.

Komunikatzen duena ez da soilik izango euskara sustatu nahi duela, baita erakundeak erabaki estrategiko bat hartu duela eta bere erronken artean euskara sustatzea dagoela ere. Ondorioz, estrategia hori gauzatzera bideratutako tresna eta baliabideen berri ere emango die herritar eta interes- taldeei.

Horrez gain, erakundeak euskararen erabilera normalizatu eta biziberritzeko beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeko ekimenetan parte hartuko du, bere praktika onak ezagutaraziz eta beste batzuen praktiketatik ikasiz.

1.0.6. Hizkuntza-baldintzak

1.0.6.1. Kontratu publikoak

Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuaren 36. artikuluan jasotakoari jarraikiz, Pasaiaiko Udalak egiten dituen kontratuetako kasu bakoitzean beharrezkoak diren klausulak sartuko dira, batetik, herritarrei bermatzeko erakundeei exijitzen zaizkien hizkuntza-baldintza berberetan jasoko direla kontratu bidezko jarduerak edo zerbitzuak eta, bestetik, euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza-ofizialtasunaren erregulazioa betetzeko.

Administrazio-klausula partikularrei eta baldintza teknikoei buruzko agiriak bi hizkuntza ofizialetan argitaratuko dira.

Pasaiaiko Udalak hizkuntza bien ofizialtasunaren araubidea betearaziko du kontratu publikoetan. Beraz, kasuan-kasuan kontratuaren helburua zein den, halako hizkuntza-betekizunak ezarriko dituzte administrazio-klausula partikularren agirietan.

Pasaiaiko Udalak bermatuko du kontratuaren xedeak betetzen duela bere izaerarengatik eta zerbitzuaren titularra den erakundearen ezaugarriengatik aplikagarria zaion hizkuntza-legeria.

Hizkuntza bien ofizialtasunarekin lotutako errekerimenduetan, herritarrei arreta ematea eskatzen duten kontratuetan edo zerbitzu bat ematea helburu duten kontratuetan, honako hau bermatu beharko da kontratuaren preskripzio teknikoetan:

- a) Proporzionaltasun-printzipioa bermatuko da, kasu bakoitzaren ezaugarrien, xedearen eta hartzaileen arabera.
- b) Kontratuaren bidez bete behar diren eginkizunei lotuta egongo dira.
- c) Enpresak bere baliabideen edo besteren baliabideen bitartez egiaztatu ahal izango ditu.

Kontratuaren preskripzio teknikoetan, entitate kontratatzailearen eta kontratistaren arteko harremanetan erabiliko den hizkuntzari buruzko erregulazioa aurreikusiko da.

Herritarrekin harreman zuzena eskatzen duten kontratuetan, hauxe bermatuko da:

- a) Enpresa kontratistak Pasaia Udalaren hizkuntza-araudia eta hizkuntza-irizpideak bete beharko ditu zerbitzua ematerakoan, dena delako jarduera edo prestazioa gauzatzeko. Zehazki, prestazioaren emaitza hizkuntza ofizial bietan emateko gai izan behar du. Alderdi hori kontratuko administrazio-klausula partikularren agirietan egongo da jasota. Enpresak egiaztatu beharko du badituela bere jarduerak gauzatzeko beharrezkoak diren langileak administrazioaren zerbitzura.
- b) Zerbitzua ematen duenean, kontratistak bermatu beharko du herritarrekiko ahozko harremanak euskaraz izan daitezen. Horretarako, enpresa kontratistan zerbitzua ematen ari den pertsonak euskaraz ekingo dio elkarrizketari, eta, ondoren, erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du. Zerbitzuaren erabiltzaileak zer hizkuntza aukeratu duen, euskaraz edo ele bietan idatziko ditu enpresa kontratistak zerbitzua emateko behar diren ziurtagiriak, txartelak, oharak eta beste idazki batzuk.

Hizkuntza-baldintzen betetze-mailaren jarraipena egitea kontratazio-organoari dagokio, hark izendatutako kontratuaren arduradunaren figuraren bitartez. Hizkuntza-baldintzak urratzen badira, kontratuak ez betetzeagatik araudiak dioena aplikatuko da.

Pasaia Udalak erabaki ahal izango du hirugarrenei eskatzen zaizkien azterlanak, proiektuak eta antzeko lanak euskaraz, behintzat, idatzita egotea. Eskakizun horrek jasota egon beharko du onartzen diren administrazio-kontratuaren baldintza-agirietan.

1.0.6.2. Dirulaguntzak

EAEko Administrazio Orokorraren eta hari atxikitako Sektore Publikoaren hizkuntza-irizpideak argitaratu zituen Eusko Jaurlaritzak 2021ean Gobernu Kontseiluak 2021eko apirilaren 13an onartu eta gero. Irizpide horiei jarraikiz, Pasaia Udalak ere euskara sustatzeko irizpideak aplikatuko ditu dagokion organoaren deialdi, akordio eta hitzarmenetan (dirulaguntza zuzenen kasuan), bai eta erakundearen beraren agindu eta hitzarmenetan ere (dirulaguntza izendunen kasuan), betiere honako printzipio hauek errespetatuz:

- a) Proporzionaltasun-printzipioari jarraituko diote, diruz lagundutako jardueraren ezaugarrien, xedearen eta hartzaileen arabera.
- b) Diruz lagundutako jardueretarako izango dira.
- c) Onuradunak hizkuntza-irizpideak bermatu ahal izango ditu, bai bere bitartekoak erabiliz, bai besteren baliabideak erabiliz.

Dirulaguntzaren xede den jarduerak herritarrekin harreman zuzena izatea dakarrenean, euskararen erabilera normalizatua bermatuko da, gaztelaniaren erabilera alde batera utzi gabe. Halaber, diruz lagundutako jardueraren esparruan komunikazioak edo argitalpenak egiten direnean, euskararen presentzia bermatuko da eta lehentasuna emango zaio.

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

Adin txikiko haur eta gazteentzat antolatzen eta antolatzen laguntzen dituzten eta udalerrian bertan gauzatzen diren eskola-orduz kanpoko jardueren ohiko hizkuntza euskara izango da.

Dirulaguntza kudeatzeko eskumena duten organoek neurriak hartuko dituzte onuradunek xedatutako hizkuntza betebeharrak betetzen dituztela egiaztatzeko eta hizkuntza ofizialak zuzentasunez erabiltzen direla zaintzeko. Hori dela eta, onuradunek dirulaguntza kudeatzeko

eskumena duen organoari egiaztatu beharko diote, batetik, jardueraren zabalkundea egiteko euskarriak bi hizkuntza ofizialetan direla, eta bestetik, hizkuntza ofizialak nola kudeatu diren.

Berariaz Udal Hezkuntza Kontseilua eratzten denean bera izango da eskola-orduz kanpoko jarduerak euskaraz gauzatzen direla ardura izango duen organoa. Horretarako, Udalak hezkuntza-komunitateko eta jarduera horien antolatzaile diren erakundeekin elkarlanean, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko 2/2016 Legeak eta Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko 179/2019 Dekretuak esleitzen dizkion eskumen, betebeharrak eta planifikaziorako tresnak erabiliko ditu, kontratazio publikoetako hizkuntza-klausulak, dirulaguntzetako hizkuntza-irizpideak eta lankidetzak-hitzarmena, kasu.

Udal Hezkuntza Kontseilua arduratuko da udalerriko eskola-orduz kanpoko jarduerak guztien hizkuntza egoeraren diagnostika egiteaz, dagozkion adierazleak finkatzeaz eta artikulua honetan zehaztutako helburura iritsi bitarteko bidea gauzatzen dela bermatzeaz.

Euskararen erabilera sustatzeko helburuarekin, pertsona edo erakunde onuradunek bermatuko dute erakundeek diruz lagundutako ekintza edo jardueretan parte hartzen duten pertsonak euskaraz nahiz gaztelaniaz hitz egin ahal izatea.

1.0.6.3. Hitzarmenak

Pasaiaiko Udalak beste erakunde publiko edo pribatu batzuekin hitzarmenak sinatzen dituenean, euskara sustatzeko eta herritarren eskubideak babesteko hizkuntza-baldintzak txertatu ahal izango ditu.

1.0.6.4. Jabari publikoaren erabilera komun berezia eta pribatiboa.

Pasaiaiko Udalak betebeharrak izango du Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuaren 35. artikulua jabari publikoaren erabilera komun berezi eta pribatiboaren gainean dioena.

1. – Euskadiko toki-entitateek eta Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek jabari publikoko hizkuntza-paisaia euskararen erabilera normalizatu dadin sustatuko dute. Horretarako, jabari publikoaren erabilera berezia eta pribatiboa baimentzeko tituluetan klausula egokiak txertatuko dira kontsumitzaileei eta erabiltzaileei idatziz ematen zaizkien informazioa eta segurtasun-abisuak euskaraz ere idatz edo komunika daitezzen.

2. – Udal bakoitzak euskararen erabilera normalizatzeari buruz ezarri dituen irizpideekin bat etorrita, udal-azpiegituretako jardun publikoan zein pribatuan, orokorrean eta normaltasunez, erabiltzen den hizkuntza nagusia euskara izan ahal da. Edonola ere, beti bermatuko da euskararen eta gaztelaniaren ofizialtasunari buruzko araudia betetzen dela.

Nolanahi ere, adin txikiko haur eta gazteentzat udalerrian antolatzen diren eskola-orduz kanpoko jardueren ohiko hizkuntza euskara izango da.

Halaber, herriko festetako barraketako idatzi, iragarki eta txartelak euskaraz, edo euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasuna emanda, emango dira ezagutzera. Udalak ferietako salerosleen esku utziko ditu idatzi, iragarki eta beren jardueran erabili beharreko beste edozein idatziren ereduak, eta itzulpen zerbitzua eskainiko die. Horrekin batera, bozgoragailuetatik aireratu behar duten musikaren % 75a gutxienez euskal musikariz eta kantuez osatuko dute.

1.0.6.5. Hizkuntza-inpaktuaren ebaluazioa

Euskadiko Tokiko Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 legearen 7.7 atalarekin bat etorritik, egoera soziolinguistikoan eragina izan dezaketen proiektu edo plangintzak onesteko prozeduran, Pasaiaiko Udalean euskararen erabileraren normalizazioaren ikuspegia txertatu beharra dago xedapen orokorren proiektuak egiteko prozeduraren barruan. Txertatze horren egiaztapena HPSri dagokio.

II. Ardatza

Erabilera

2.1. Zerbitzu-hizkuntza

Euskara desabantaila egoeran dagoen hizkuntza da eta, horretaz jabeturik, Pasaia Udalak ekintza positiboak sustatu eta euskararen aldeko neurriak hartuko ditu hizkuntza indartu eta normalizatzeko helburuz. Horrela, herritarren eskubidea bermatuko du Udalarekiko harremanetan hizkuntza ofiziala aukeratzeko eta hizkuntza horretan artatuak izateko.

2.1.1 Erakundearen irudia

2.1.1.1. Errotulazioa

Pasaia Udalaren Euskararen Erabilera Normalizatzeko Udal Ordenantzaren 8. artikuluan zehazten dira errotulaziorako nondik norakoak. Ildo beretik, Udal Ordenantzaren 8. artikuluko hori indartu egiten du Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuaren 16. 2 artikulua, izan ere artikulua horren arabera bulegoetako eta beste azpiegitura batzuetako barneko eta kanpoko errotuluak hizkuntza ofizial bieran idatziko dira, edozein euskarritan. Behar izanez gero, hizkuntza gehiagotan ere agertuko dira, euskarari lehentasuna emanez; hala ere, errotulua euskara hutsez jarri ahal izango da honako kasu hauetan:

- Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa denean.
- Euskarazko errotuluak nahasmenik sortzen ez duenean.
- Mezuarekin batera, piktograma bat ere badagoenean, esanahia argitzeko.
- Euskararen sustapena helburu denean.
- Hemezortzi urte arteko haur, nerabe eta gazteentzako berariazko espazioetan edo jardueretan (ludotekak, gaztelekuak, haurtxoko, etab.)
- Hartzaileen ezaugarriengatik (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) edo komunikazioen gaiengatik euskaraz egiten diren jardueretan.

Irudi instituzionalean hizkuntza ofizial biak erabiltzen direnean lehentasuna emango zaio euskarari. Bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntza batzuetan ere egin behar denean, hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

2.1.1.2. Ikus-entzunezkoak

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuak, bozgorailuz, audioa duten tresnez eta antzeko bitartekoez zabaldukoak, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz emango dira. Arestian aipatu den legez, komunikazio horiek euskaraz bakarrik egin ahal izango dira euskararen sustapena helburu denean; eta haur, nerabe eta gazteei (0-18 urte) zuzendutakoak direnean eta hartzaileen ezaugarriengatik (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) edo komunikazioen gaiengatik euskaraz egin litezkeenean, nolatan ere, herritarren eskubideak bermatuta badaude.

Haurrei zuzendutako udal instalazio eta eraikinetako (kiroldegi, gazteleku, haurtxoko...) megafonia bidezko audioa eta musika, oro har, euskarazkoak izango dira, eta gainerako adin taldeei zuzendutakoak direnean, euskarazkoen kopurua gainerako hizkuntzen adinakoa izango da, gutxienez; betiere, aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

2.1.1.3. Argitalpenak

Oro har, Pasaia Udalaren argitalpenak euskaraz eta gaztelaniaz plazaratuko dira. Euskaraz bakarrik eman ahal izango dira argitara, euskararen sustapena helburu denean, eta haur, nerabe eta gazteei (0-18 urte) zuzendutakoak direnean eta hartzaileen ezaugarriengatik (adina, hizkuntza gaitasuna,

esparrua...) edo komunikazioen gaiengatik euskaraz egin litezkeenean, nolnahi ere, herritarren eskubideak bermatuta badaude.

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

2.1.1.4. Publizitatea

Udalaren iragarki ofizialak eta gainerako publizitate ekintzak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egingo dira, eta euskarari emango zaio lehentasuna.

Euskaraz egingo dira, oro har, euskararen sustapena helburu denean; eta haur, nerabe eta gazteei (0 - 18 urte) zuzendutakoak direnean eta hartzailen ezaugarriengatik (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) edo komunikazioen gaiengatik euskaraz egin litezkeenean, nolnahi ere, herritarren eskubideak bermatuta badaude.

Publizitate kanpainak kontratatzen direnean, bereziki zainduko da euskarazko leloak euskaraz sortuak izatea, eta ez izatea gaztelaniazko leloaren itzulpen hutsak. Kontrataziorako baldintza-agirietan baldintza hori berariaz jasoko da. Halaxe jasota dago Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuaren 33. 3 artikuluan.

Oro har, publizitate kanpainari laguntzen dioten euskarri guztiak (informazio- eta dibulgazio-liburuxkak, kartelak eta oharrak), dauden euskarrietan daudela, euskaraz idatzi eta igorri ahal izango dira, baldin eta euskararen erabilera sustatzearekin eta normalizatzearekin lotuta badaude; eta arestian aipatu den legez, haur, nerabe eta gazteei (0-18) zuzendutakoak direnean eta hartzailen ezaugarriengatik (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) edo komunikazioen gaiengatik euskaraz egin litezkeenean, nolnahi ere, herritarren eskubideak bermatuta badaude.

Bestalde, Pasaiko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Udal Ordenantzaren 23. artikuluari jarraikiz, irratiz zein megafoniaz buruturiko ahozko mezu, abisu, informazio, iragarki eta propaganda ofizialak, euskaraz (13. artikuluan jasotako kasuetan) edo eta ele bitan egingo dira, bigarren kasu horretan euskarazko eta gaztelaniazko testuak txanda banatan emanez, euskarazko testuari lehentasuna emanez.

2.1.1.5. Prentsa-oharrak

Prentsa-oharrak euskaraz edo ele bietan bidaliko dira. Ele bietan bidaliz gero, e-mailean lehendabizi euskarazko oharraren laburpena agertuko da, eta ondoren, gaztelaniazkoarena. Dokumentuak eransten badira, euskarazkoak lehenago agertuko dira; eta helburu horretarako, azkenak atxikiko dira. Hedabideak euskarazkoak direnean, euskarazkoak bidaliko dira.

2.1.1.6. Jendaurreko ekitaldiak

Pasaiko Udalak antolatzen dituen kanpo-ekitaldietan sistematikoki eta diseinu-fasetik hartuko da kontuan hizkuntzen kudeaketa. Euskararen erabilera ekitaldiz ekitaldi zehaztuko da, ekitaldiaren izaeraren eta hartzailen hizkuntza-ezaugarrien arabera.

Oro har, ekitaldien hartzailak 0-18 urte artekoak direnean, euskaldunak direnean edo euren jarduera euskaraz gauzatzen dela jakina den kasuetan, ekitaldi horiek euskaraz egingo dira. Beste guztietan, euskaraz, edo euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasuna emanez.

Paperezko euskarriak euskaraz, edo euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira, eta horietan euskarari lehentasuna emango zaio: gonbidapenak, izena emateko orriak, programak, gai-zerrendak, aurkezpenak...

Ekitaldietan zerbaiti buruzko gogoetak edo ekarpenak egiteko lantaldeak sortu behar badira, erakunde antolatzaileak sustatu egingo du euskal hiztunek euskaraz parte hartzeko aukera izatea.

Ekitaldiaren edo jardueraren izaerak aldibereko itzulpena eskatzen duenean, alde zurretik ondo zehaztuko da jarduna zein hizkuntzatarara itzuliko den, eta interpretazio lana egiteko behar diren baliabideez hornitutako areto bat prestatuko da. Era horretako aretoak lehentasunez gordeko dira aldibereko itzulpena behar duten ekitaldietarako.

Ekitaldia kanpoko enpresa batek antolatu behar duenean, Udalak bete beharreko baldintza berak bete beharko ditu, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 7.8 artikuluan ezarritakoarekin bat etorrira.

Kontratazioa formalizatzean, bertaratutako jendearekin harreman zuzena duten langileek (aretoakoak, harrerakoak eta zerbitzuetakoak) beren lana euskaraz ere egiteko gaitasuna badutela bermatuko da.

Pasaia Udalak antolatzen dituen ekitaldi instituzionaletan (prentsaurreko, sari banaketa, aurkezpen, herritarrekin egiten diren bilera eta abarretan) euskara edo bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, euskarari lehentasuna emanez, betiere, aurrez aipatutako baldintzak betez gero.

Udalak euskara gaitasun egokiko pertsonak izendatuko ditu halako ekitaldietarako.

2.1.1.7. Prentsaurrekoak

Prentsaurrekoak antolatzean, bi hizkuntza ofizialak nola erabiliko diren aztertuko da. Irizpide orokor gisa, ahal den neurrian bien arteko oreka bermatuko da. Horretarako, hizkuntza bakoitzak izango duen testuaren iraupenari edo bolumenari dagokionez, oreka kontuan hartzeaz gain, euskaraz ere eduki garrantzitsuak transmitituko direla ziurtatuko da. Hala ere, euskaraz egin ahal izango dira, baldin eta euskararen erabilera sustatzearekin eta normalizatzearekin lotuta badaude; eta arestian aipatu den legez, haur, nerabe eta gazteei (0-18 urte) zuzendutakoak direnean eta hartzaileen ezaugarriengatik (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) edo komunikazioen gaiengatik euskaraz egin litezkeenean, nolana ere, herritarren eskubideak bermatuta badaude.

Bi hizkuntzetan eduki berberak komunikatzea erabakitzen den kasuetan, euskarazkoa izango da bietan lehena.

Prentsaurrekoetan banatzen den dokumentazioa bi hizkuntzetan egongo da. Hedabideak euskarazkoak direnean, euskarazko dokumentuak banatuko zaizkie.

2.1.1.8. Webgunea eta sare sozialen edukia

Pasaia Udalaren webguneko hasierako orria, era lehenetsian, euskarazkoa izango da. Orri horretan ikusgai egongo da edukiak gaztelaniaz eskuratzeko esteka.

Pasaia Udalaren erantzukizunpeko dokumentuak Internetetik kontsultatu daitezkeenean, euskaraz eta gaztelaniaz eskaini beharko dira, baldin eta herritarrei orokorrean informazioa zabaltzeko eginak izan badira. Dokumentu horien bertsioak aldi berean argitaratu beharko dira; alegia, ezingo da gaztelaniazko bertsioa argitaratu euskarazkoa prest izan arte, eta alderantziz. Hala ere, informazio hori euskara sustatzeko helburuarekin lotuta badago, orduan, euskara hutsean zabaltzeko ahal izango da.

Oro har, beste gune batzuetatik hartutako edukiak jatorrizko hizkuntzan aurkeztuko dira.

Webguneetan URL helbideek euskarazko hitzak eduki behar dituzte. Izapideak Internet edo intranet bidez egiteko aukera ematen baldin bada, bermatu egin behar da benetan ematen duela aukera izapideok euskaraz nahiz gaztelaniaz egiteko.

Pasaia Udalaren webguneak **.eus** domeinua izango du.

Sare sozialetan mezu instituzionalak edo zerbitzu publikokoak euskaraz ere argitaratu beharko dira. Mezuak hizkuntza bietan argitaratzen direnean, euskarazko mezuak lehenengo tokian agertu behar du.

Hala ere, euskaraz egingo dira, baldin eta euskararen erabilera sustatzearekin eta normalizatzearekin lotuta badaude; eta arestian aipatu den legez, haur, nerabe eta gazteei (0-18 urte) zuzendutakoak direnean eta hartzaileen ezaugarriengatik (adina, hizkuntza gaitasuna, esparrua...) edo komunikazioen gaiengatik euskaraz egin litezkeenean, nolahi ere, herritarren eskubideak bermatuta badaude.

2.1.1.9. Mugikorretarako APP-ak

Pasaia Udalaren aplikazioak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialetan egongo dira. Euskara aukeratuz gero, komunikazio eta agiri guztiak euskaraz bidaliko dira.

Egokitu beharra duten aplikazioak egokituko egingo ditu Udalak, herritarrek hizkuntza aukeratzeko eskubideak baliatu ahal ditzaten.

2.1.1.10. Logoak eta markak

Oro har, Pasaia Udalak ematen dituen markak eta sortzen dituen logoak euskaraz bakarrik eman ahal izango ditu argitara, euskararen sustapena helburu denean.

Komunikazio helburuetarako, organo, programa, proiektu, jarduera, marka edo ekintzaren bati izendapen berezia ematen bazaio, laburtzapen, akronimo edo sigla baten bitartez, alhoan izen deskribatzailea izan behar du bi hizkuntza ofizialetan.

2.1.2. Herritarrekiko harremanak.

2.1.2.1. Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

2.1.2.1.1. Harrera

Herritarrekiko harremana telefono bidezkoa edo aurrez aurrekoa denean, euskarazko harrera bermatuko da. Pasaia Udaleko bulegoko nahiz kaleko langileek (udaltzainak, HAZ, jendaurreko lanpostuak, gizarte zerbitzuak,...) euskaraz esango dizkiote lehen hitza eta lehen esaldia herritarri, eta ondoren, herritarrak aukeraturako hizkuntza ofizialean jarraituko dute. Udalaren sail bakoitzaren ardura izango da hori bermatzea.

2.1.2.1.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre gauzatutako ahozko harremanak

Pasaia Udaleko bulegoko nahiz kaleko langileak (udaltzainak, HAZ, jendaurreko lanpostuak, gizarte zerbitzuak, Zerbitzuetako langileak, kale-garbitzaileak...) herritarri lehen hitza eta lehen esaldia euskaraz egingo dizkio, aurrez aurre nahiz telefonoz, eta ondoren herritarrak aukeratzeko duen hizkuntzan jarraituko du, herritarrak hizkuntza ofizialak erabiltzeko daukan eskubidea bermatuz.

Langileek ez diote inoiz eskatuko herritarri hizkuntza batean ala bestean jarduteko. Izan ere, langileak zerbitzua edo elkarrizketa herritarrak hautaturako hizkuntzan bideratuko du beti. Horretarako, Udalak bermatu behar du zuzeneko erantzuna emateko lanpostuetan dauden langile guztiek badutela gutxieneko gaitasuna, arreta euskaraz egiten zaiola eta herritarren hizkuntza-

eskubideak bermatzen direla.

Pasaiako Udaleko langileen hizkuntza-erabilera garrantzitsua da herritarrentzat, erakundearen beraren funtzionamenduaren isla baita. Erakundeko langileen arteko komunikazioetan euskara erabiltzeak prestigioa ematen dio hizkuntzari. Ondorioz, arreta zerbitzuetan eta jendaurrean diharduten bulegoko nahiz kaleko langileen arteko euskarazko komunikazioa sustatuko du Udalak.

Hartzaile jakinik gabeko ahozko mezuak (entzungailu automatikoz, telefono bidez edota bozgorailuz eta abarrez emandakoak) euskaraz eta gaztelaniaz emango dira, hurrenkera horretan.

Langileek euskaraz jarduteko eskaintza aktiboa egingo diete herritarrei, ahoz (elkarrizketak nahiz bilerak); herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen. Eskatzen duten herritarrei euskaraz emango zaie zerbitzua, ahoz.

Erakundearen bisita gidatuak egiten badira, euskarazko zerbitzua bermatuko da.

Hizkuntza eskubideen urraketa gertatuz gero, herritarrei kexa jartzeko mekanismoa jakinaraziko zaio. Hartara, aipatu egingo zaio *Elebidera* edo *Behatokira* jo dezakeela, hizkuntza eskubideak bermatzeko zerbitzura.

[2.1.2.2. . Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan.](#)

[2.1.2.2.1. Idatzizko harremanak](#)

Pasaiako Udala dokumentu igorlea denean, lehenengo komunikazioa ele bietan egingo da.

Hori horrela izanda ere, Pasaiako Udalak eta haren erakunde autonomoek euskara hutsez igorriko dituzte idatziak baldin eta:

- Herritarrak aldez aurretik jakinarazi badu euskarazko komunikazioa lehenesten duela.
- Herritarrak euskara erabili badu Administrazioarekin harremanetan jartzeko.
- Mugikorretarako App-a euskaraz aukeratu badu.

Euskal Autonomia Erkidegotik kanpoko herritarrei bidalitako komunikazioak euskaraz eta kasuan kasuko hizkuntza ofizialean egingo dira (gaztelania, frantsesa, ingelesa, eta abar).

Pasaiako Udalak kontuan hartuko ditu hartzaileen ezaugarri linguistikoak, eta horien arabera moldatuko ditu komunikazio orokorren hizkera, estiloa eta formatua, ahal denean. Helburua herritarrekin komunikatzea da; hori dela-eta, komunikazio ulergarriak zabaldu behar dira.

Komunikazio telematikoari dagokionez, herritarrak aukeratutako hizkuntza erabiltzeko aukera izatea bermatuko da (eskaerak, izen-emateak, hitzorduak, kexak, dirulaguntzak...). Administrazioeko organoek bermatuko dute aplikazioek eskaintzen dituzten dokumentu estandarizatuak euskaraz edo bi hizkuntza ofizialean lor daitezkeela. Nolanahi ere, tramitazioaren azken jakinarazpen, ebazpen edo ziurtagiria testu estandarizatu denean, sistemak aukera emango dio herritarri agiri elebidunak ere jasotzeko.

Euskaraz zabalduko dira adin txikikoei zuzendutako jardueretako idatzizko komunikazio guztiak (kartel, esku-orri, prentsa-iragarki, sarrera txartel eta gonbidapen, liburuxka, gutun, deialdi, ohar eta gisakoak).

Dena dela, komunikazioa gurasoentzat denean, bi hizkuntza ofizialak erabili ahal izango dira, betiere, euskarazkoari lehentasuna emanez.

[2.1.2.2.2. Herritarren eskaerei zein hizkuntzatan erantzun](#)

Pasaiako Udalak dokumentua jaso eta erantzun behar duenean, honela jokatu du:

- Harremana euskaraz nahi duenari, edo dokumentuak euskaraz igorri dituenari, euskaraz erantzungo zaio.
- Ele bietan jasotako komunikazioei, ele bietan erantzungo zaie, euskarari lehentasuna emanda.
- Gaztelaniaz jasotako komunikazioei ele bietan erantzungo zaie.
- Beti eskainiko da etorkizunean euskaraz komunikatzeko aukera.

2.2. Lan-hizkuntza

2.2.1. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak

Euskara ere lan-hizkuntza gisa erabiltzen dela bermatzeko Pasaia Udalak plangintza bat egingo du euskara bere prozedura eta jarduera guztietan modu orokor eta normalizatuan erabiltzeko. Erakundeak beharrezko baliabideak eta prozedurak gaitu eta ezarriko ditu lan-dokumentuak euskaraz ere sortu ahal izateko eta, horrela, orokorrean itzulpen-zerbitzura jotzea saihesteko.

2.2.1.1. Lanarekin lotutako hizkuntza-paisaia

Lanarekin lotutako errotulazio finkoa (apal, artxibategi, karpeta eta abarretan jartzen diren etiketak ...) eta noizbehinkako oharra euskaraz, edo euskaraz eta gaztelaniaz idatziko dira, oro har.

Lanarekin lotutako errotulu horiek euskaraz idatziko dira euskarazko ataletan eta hemezortzi urte arteko haur, nerabe eta gazteentzako berariazko espazioetan (ludotekak, gaztelekuak, haurtxoko, etab.)

2.2.1.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

2.2.1.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak

Komunikazio orokorrak (zirkularrak, intranet, ohar eta iragarki taulak, etab.) euskaraz behintzat egingo dira, baldin eta Pasaia Udalak kudeatutako komunikazio-tresnekin egiten badira.

Udalaren erantzukizunaren mendeko dokumentuak intranetetik kontsulta daitezkeenean, euskaraz, edo euskaraz eta gaztelaniaz eskaini beharko dira.

Intranetaren edukiak euskaraz jasoko dira.

Langileek barne izapideak egiteko dauzkaten baliabideak (aplikazioak, inprimakiak, etab.) euskaraz egiteko moduan egingo dira.

2.2.1.2.2. Lan-bileretako idatziak

Lan-bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira:

- a) Sailek antolatzen dituzten bileretan euskararen erabilera bermatzeko modua aztertu beharko da alde zuzenetik, dagokion erakundearen plan estrategikoan eta/edo urteko kudeaketa-planean ezarritakoaren arabera.
- b) Bilera egiteko deia eta akta gutxienez euskaraz egingo dira. Gainerako dokumentuak euskaraz egin daitezzen bultzatuko da.
- c) Euskarazko administrazio atal izendaturiko sailtako bilerak euskaraz egingo dira eta sortzen den dokumentazio guztia ere bai.

2.2.1.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Pasaia Udalak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo ditu barne harremanetarako idatziak, eta laneko dokumentuen sortze hizkuntza euskara izan dadin bultzatuko du.

Administrazioaren sailen arteko harremanetan euskarazko komunikazioak sustatuko dira.

Udal barruko dokumentuak, komunikazioak eta egintza administratiboak euskaraz idatziko dira hartzailearen edo hartzaileen ulermen maila bermatuta dagoenean; hargatik eragotzi gabe interesdunei ondoren egin beharreko jakinarazpen eta komunikazioetan hizkuntza-irizpideak

ezartzea.

Udal langile guztiei (hartzaile jakinik gabe) bidalitako dokumentuak, mezuak, abisuak, jakinarazpena, gutunak... euskaraz, edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira euskarazkoari lehentasuna emanez.

Hartzailearen ulermena bermatuta dagoenean, mezu pertsonalizatuak euskaraz idatziko dira.

Euskarazko ataletan euskara izango da laneko hizkuntza nagusia, erakunde barrurako idatziak egiteko eta bideratzeko garaian.

Euskarazko ataletara zuzendutako mezuak eta dokumentazioa euskaraz idatziko dira.

Euskarazko atal batetik euskaraz sortutako dokumenturen bat jasotzen denean, hartzailearen ardura izango da hura itzultzea bidaltzea, eta behar denean, erantzuna euskaraz bidaltzeko bitartekoak jartzea. Edonola ere, ezin izango zaio igorleari itzulpena eskatu.

2.2.1.2.4. Erregistroa

Erregistroarekin lotutako aplikazio informatiko guztietan eremu bat dago sartzen edo irteten den dokumentazioa zein hizkuntzatan idatzita dagoen adierazteko. Eremu hori betetzea ezinbestekoa da.

Pasaiaiko Udaleko erregistro administratiboetan, jatorrizkoak idatzita dauden hizkuntzan inskribatuko dira dokumentuak. Ele bietan idatzitakoak euskaraz erregistratuko dira.

2.2.1.2.5. Prozedurak eta administrazio-espeditentak izapidetzeko hizkuntza

Prozedurak euskaraz izapidetuko dira eskabidea euskaraz egin denean.

Interesdun batek eskatuta hasitako gainerako prozeduretan Pasaiaiko Udalak zehaztuko du zein hizkuntzatan izapidetuko den, landutako kudeaketa planaren arabera, eta dokumentuak eta lekukotasunak interesdunak euskaraz edo ele bietan bidaliko dira.

Gero eta gehiagotan izango da euskara erabilera normal eta orokorreko hizkuntza ofizioz hasitako administrazio-prozedurak izapidetzean.

2.2.1.2.6. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

2.2.1.2.6.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak

Lan bileretan hizkuntza kudeatzeko irizpide hauek erabiliko dira:

- a) Sailek antolatzen dituzten bileretan alde zuzenetik aztertuko da nola bultzatuko den euskararen erabilera, erakundeko plan estrategikoan edota urteko kudeaketa planetan zehaztutakoaren arabera.
- b) Bileran parte hartuko duten kide guztiek euskaraz gaitasun nahikoa dutenean, euskaraz egingo da bilera.
- c) Bilerako partaide guztiak euskaraz hitz egiteko gai ez direnean, baina mezuak hizkuntza horretan ulertzeko gaitasuna badute, nagusiki euskaraz egingo da bilera; nolatan ere, hizkuntza horretan hitz egiteko erraztasunik ez dutenek gaztelaniaz hitz egiteko aukera izatea bermatuko da.
- d) Euskarazko atalek parte hartzen duten bileretara euskaraz aritzeko gaitasuna duten solaskideak bidaliko dituzte gainerako udal atalek.
- e) Aldibereko itzulpen zerbitzua dagoenean, euskara gaitasuna duten partaideek euskaraz egitea sustatuko da.

2.2.1.2.6.2. Erakundearen barruko telefonozko eta aurrez aurreko harremanak

Euskararen erabilera sustatuko da lankideen arteko telefonozko eta aurrez aurreko ahozko harremanetan, eta lehen hitza ez ezik, lehen esaldia ere euskaraz egitearen garrantzia gogoraraziko da.

Pasaia Udaleko langileen hizkuntza-erabilera garrantzitsua da herritarrentzat, erakundearen beraren funtzionamenduaren isla baita. Erakunde langileen arteko komunikazioetan euskara erabiltzeak prestigioa ematen dio hizkuntzari. Ondorioz, oro har, langileen arteko euskarazko komunikazioa sustatuko du Udalak, bereziki, arreta zerbitzuetan eta jendaurrean diharduten bulegoko nahiz kaleko langileen artean.

2.2.2. Kanpo-harremanak

2.2.2.1. Administrazioa

2.2.2.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

Pasaia Euskararen Erabilera Normalizatzeko Udal Ordenantzaren 13. artikulua honela dio: Pasaia Udalak, beste Administrazio Publikoek nahiz erakunde ofizialei zuzendutako dokumentazioa, berauek Euskal Herriko lurralde-esparruaren barruan daudenean, euskaraz idatziko du. Halere, interesatuen esku jarri ahal izango da, horrela eskatzen dutenean, ele bitan idatziriko dokumentazioaren kopia.

Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzko 179/2019 Dekretuaren 40. artikulua harreman instituzionaletan euskararen erabilera sustatzeari buruzkoa da, eta honako hau jasotzen da:

1. – Euskadiko toki-entitateek eta Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek sustatuko dute euskara gero eta gehiago erabil dadin elkarren arteko harremanetan, Euskal Autonomia Erkidegoan kokatuta dauden gainerako administrazio publikoekiko harremanetan eta euskara hizkuntza ofiziala den lurraldeetan dauden edo euskarak ondore juridikoak dituen gainerako eremuetan kokatuta dauden administrazio publikoekiko harremanetan.
2. – Administrazio publikoek adierazi badute Euskadiko toki-entitateekin eta Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateekin harremanak euskaraz eduki nahi dituztela, entitate horiek euskaraz bidaliko dizkiete dokumentuak eta kopiak.
3. – Euskaraz idatzitako testu edo errekerimendu bati erantzun behar zaionean, euskaraz erantzungo zaio.

Horrenbestez, Pasaia Udalak euskara erabiliko du euskara ofiziala den eremuetako administrazio publikoetako erakundeekiko harremanetan, eta gero eta euskara gehiago erabiliko du Iparraldeko eta Nafarroako gainerako eremuetako administrazio publikoekiko harremanetan.

2.2.2.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

Ahozko komunikazioei dagokienez, Pasaia Udaleko langileek lehen hitza euskaraz egingo dute beti, eta solaskideak euskaraz baldin badaki euskaraz jarraituko da elkarrizketa.

Ahozko harremanak euskaraz izango dira ulermena bermatuta dagoenean.

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

2.2.2.1.3.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak

Erakunde pribatuekiko komunikazioak euskaraz izatea sustatuko da.

Pasaiako Udalaren eta erakunde pribatuen arteko harremanak euskaraz izango dira, hala adosten dutenean. Erakunde horiek euskaraz idatzitako agiriei euskaraz erantzungo zaie. Idatzia bi hizkuntzetan edo gaztelaniaz jaso bada, ele bietan erantzungo zaie.

Hornitzaileekin ere harremana euskaraz izatea sustatuko da. Horretarako hornitzaileei hizkuntza-irizpideen berri emango zaie, eta ahal den heinean, idatzizko eta ahozko harremanak euskaraz izango dira.

2.2.2.1.3.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak

Pasaiako Udaleko langileak lehen hitza euskaraz egingo du, eta euskaraz jarraituko du, solaskidearen ulermena bermatuta badago.

Pasaiako Udalak egiten dituen kanpo-bileretan euskararen erabilera sustatuko da. Ahal dela, bilera- deiak eta aktak euskaraz, edo euskaraz eta gaztelaniaz egingo dira. Bilera hasieran landu egingo da hizkuntzen tratamendua zein izango den, eta balioa emango zaio euskararen ulermenari, euskarak erabilera-espazio berriak izan ditzan.

2.2.2.1.4. . Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak, etab. 2.2.2.1.4.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak

Gainerako erakundeekiko idatzizko harremanak (organismo publikoak, sozietate publikoak...) euskaraz izango dira, ulermena bermatuta dagoenean.

2.2.2.1.4.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak

Gainerako erakundeekiko ahozko harremanak (organismo publikoak, sozietate publikoak...) euskaraz izango dira, ulermena bermatuta dagoenean.

2.2.3. Laneko prestakuntza

Pasaiako Udalak lagundu egingo die euskaraz lan egingo duten langileei behar bezala treba daitezen: hizkuntza prestakuntza, trebakuntza, zuzenketa zerbitzua, dokumentu estandarrak, zerrenda terminologikoak, eta abar. Kasu guztietan ziurtatu behar da badagoela lotura langileak erabilera planaren arabera landu behar duen komunikazioaren eta horretarako antolatutako saio espezifikoen artean.

Euskararen erabileraren normalizazioari begira, dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da prestakuntza orokorra euskaraz jasotzea. Horrela, bada, Pasaiako Udalak antolatutako ikastaroak euskaraz egingo dira ahal den guztietan.

Laneko prestakuntza orokorreko ikastaroak euskaraz antola daitezkeenean, 3. HE eta 4. HE egiaztatuta duten langileek euskaraz egingo dituzte lehentasunez. Ikastaroaren ezaugarrien arabera, 1. HE edo 2. HE egiaztatu duten langileek euskaraz egin ditzaten sustatuko da.

2.2.3.1. Ikastaroen kudeaketa

Ikastaroetan izena emateko erabiltzen diren tresna informatikoak eta bestelako bitarteko guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskainiko dira.

Euskaraz emandako prestakuntza euskaraz kudeatuko da (izen-emateak, balorazioak...).

2.2.4. Baliabide informatikoak

2.2.4.1. Euskarazko bertsioak instalatzea

Pasaiaiko Udalean bereziki erabiltzeko sortzen den softwareak euskaraz erabiltzeko modukoa izan beharko du.

Software berriren bat garatzen denean, euskaraz edo ele bietan egiteko eskatuko zaio hornitzaileari. Kontratazio orrietan baldintza gisa jasoko da hornitzaileak gaitasuna izan behar duela bere produktuak ele bietan sortzeko. Euskarazko ataletarako softwareak euskaraz egiteko eskatuko zaio hornitzaileari.

Pasaiaiko Udalaren aplikazioen eta webguneen hasierako hizkuntza euskara izango da eta aukera egongo da gaztelania, eta hala badagokio, gainerako hizkuntzak hautatzeko. Irizpide hori aplikatuko da webguneetan eta aplikazioetan. Intraneta euskaraz egongo da.

2.2.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera

Programa, aplikazio, datu-base edo tresnen euskarazko bertsioa instalatuko zaie 2. HE eta handik gorako euskara maila egiaztatuta duten langileei. Sistema eragileak migratzen diren bakoitzean euskarazko bertsioak jarriko zaizkie langile guztiei. Software estandarraren instalatzeko eskaerak dauden bakoitzean, aztertu egingo da euskarazko bertsioak eskuragarri dauden, eta horiek instalatuko dira.

Era berean, sustatu egingo da langileek sistema eragileen eta software estandarraren euskarazko bertsioak erabiltzea, eta horiei eustea.

2.2.5. Sortze-hizkuntza

Oro har, barne-dokumentuak euskaraz sortzea bultzatuko da, ez soilik gaztelaniaz.

2.2.5.1. Itzulpen eta zuzenketa irizpideak

Pasaiaiko Udalak barneko jarduketetan era arrazionalizatuan erabiliko ditu itzulpengintza- eta interpretazio-zerbitzuak. Euskarazko komunikazioak bultzatu nahi ditu Udalak, horien bitartez erakundeen barruan euskaraz lan egiteko zirkuituak sortzeko eta herri-administrazioen arteko harremanetan euskararen erabilera handitzeko. Euskaraz gero eta gehiago lan egiteak benetako administrazio elebiduna ahalbidetuko du.

Pasaiaiko Udalak argitaratzekoak dituen testuak, alegia, weberakoak, GAOrakoak, iragarkiak eta publizitate-agiriak gainbegiratu egingo dira aurretik itzulpen zerbitzuan.

Kalitatezko komunikazio idatzia sustatu behar dugu Administrazioan; hau da, testu zuzenak, jatorrak, egokiak eta argiak. Hona hemen kalitatezko testuak idazteko irizpide batzuk:

- Helburua komunikatzea da: hartzaileak lehen entzunaldi edo irakurraldian ulertu behar du zer esaten zaion.
- Testuak egokia izan behar du komunikazioaren ikuspegitik.
- Testuak egitura logikoa izango du, eta egitura hori agerian geratuko da era honetako estrategiak baliatuta: izenburuak eta azpi-izenburuak, ideiak paragrafoz paragrafo, lege-aipamenak...
- Testuak zuzena izan behar du.
- Hizkuntza bakoitzak bere esateko era du eta errespetatu beharrekoa da. Halaber, administrazioko hizkera berritu, modernizatu eta herritarrengana hurbildu beharra dago.
- Idazkiaren diseinua zaindu egin behar da, irakurgarritasuna

bermatzeko. [Kanpotik jasotako dokumentuak](#)

Ezinbestekoa ez bada, ez dira itzuliko kanpotik jasotako euskarazko dokumentuak.

Ulermen arazorik izanez gero, ezberdin jokatuko da, dokumentu-motaren arabera:

- Irakurtzeko dokumentua bada (prentsako artikulua...), itzultzaile neuronalarekin itzuliko da.
- Udalaren jardunean eragina duen dokumentua bada eta teknikoki zaila bada (epaia, txostena...), edukiaren zati erabakigarriaren itzulpena egingo du itzulpen-arloak, izapidetu behar duenak uler dezan.

