



EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA

2018-2022 PLANGINTZALDIA

BERGARAKO UDALA

2018-12-17AN UDALEKO OSOKO BILKURAN ONARTUA

AURKIBIDEA

	Orr.
1. SARRERA	2
2. EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANAREN TESTUINGURUA	3
3. METODOLOGIA ETA PROZEDURA	6
4. HIZKUNTZ EGOERAREN DIAGNOSTIKOA 4.1. Informazio iturriak 4.2. Informazioa atalez atal 4.2.1. Udalaren irudia 4.2.2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak 4.2.3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak 4.2.4. Pertsonen kudeaketa 4.2.5. Kanpo harremanak 4.2.6. Kudeaketa sistema 4.2.7. Aurreko erabilera planaren ebaluazio kualitatiboa	
5. ERABILERA PLANAREN HELBURU ETA NEURRI ESTRATEGIKOAK 5.1. Oinarrizko irizpideak 5.2. VI. plangintzaldirako helburu eta neurriak	24
6. HIZKUNTZA IRIZPIDEAK 2018-2022 LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA 1. Udalaren irudia 2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak BIGARREN ARDATZA: LAN HIZKUNTZA 3. Barne-komunikazioa eta lan-tresnak 4. Pertsonen kudeaketa 5. Kanpo harremanak 6. Kudeaketa sistema	30
7. UDALEKO LANPOSTU ZERRENDA OFIZIALA	40

1. SARRERA

Txosten honetan jaso dugu Bergarako Udalaren Euskara Normalizatzeko Plana. Dokumentuaren helburua da erakustea euskarazko jardunak zer toki duen udalean, eta hura hobetzeko zer pauso eman behar diren. Horrez gain, Planerako UEMAk finkatutako irizpideak jasotzen dira bertan, udalak orain arte onartutakoekin batera planaren ibilbidean erreferente izango direnak. 2018ko **abenduaren 17an onartu zen plana, Bergarako Udalaren** ohiko Osoko Bilkuran.

2018-2022 artean izango du balioa txosten honek, eta urtez urte kudeaketa plan bat egingo zaio, eskuartean duzun plan honetan zehaztutako helburuak betetzeko ekintzak definitzeko.

Udaleko Euskara Zerbitzuak eta UEMAk osatu dugu plana, eta horretarako udal langileen eta ordezkarien parte-hartzea izan dugu. Udal langile eta ordezkari guztiei zuzendutako plana da, behin plana udal plenotik pasatuta, denek bete beharrekoa, beraz.

2. EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZAKO PLANAREN TESTUINGURUA

Euskal Autonomia Elkarteko **Euskararen Erabilpena Arauzkotzeko Oinarrizko Legeak**, azaroaren 24ko 10/1982 zenbakidunak, herritarren hizkuntz eskubideak aitortu eta herri aginteek hizkuntzaren alorrean dituzten betebeharrak ezartzen ditu.

Legearen 14. atalak herritarrei administrazioarekiko harremanetan aitortutako hizkuntz eskubideak bermatzeko, administrazioaren zerbitzupeko pertsonala arian-arian euskalduntzea aurreikusten du, eta baita administrazioetako plantilletan bi hizkuntza ofizialak jakitea derrigorrezkoa duten lanpostuak finkatu beharra ere.

Euskal Autonomi Erkidegoko **Euskal Funtzio Publikoari buruzko uztailaren 6ko 6/1989 Legearen** V. titulua eta hau garatzeko Eusko Jaurlaritzak herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko onartutako erreglamenduzko arauak euskararen ofizialtasunak funtzio publikoaren eremuan izan beharreko isla ez ezik herri administrazioetako euskararen erabileraren normalizazioa prozesuaren oinarri ere badira.

Horri loturiko lehen plangintzaldian (1990-1995) euskal herri administrazioetako euskararen erabileraren normalizazio prozesuak izan zuen helburu nagusia administrazioaren giza bitartekoak arian-arian euskaraz ere jarduteko gaitzea izan zen.

Horrez gain, Euskal Herriaren berezko hizkuntza sustatzeko asmoz, Udala partaide den **Udalerrri Euskaldunen Mankomunitateak** (UEMA), berriz, bere jardunbidea arautzen duten estatutuetan dio bere helburu orokorra dela, besteak beste, udal partaideen administrazioetako barne jardueran eta udalerrietako arlo guztietan euskararen erabilera ahalbideratzea eta bermatzea.

Horiek horrela, UEMAk euskararen erabilera normalizatzeko plangintza abiatzea erabaki zuen 1995ean udal partaideen jarduera eremuan, eta lehen azterketak egin zituen hurrengo urtean.

Bigarren plangintzaldia araupetzen duen Euskal Autonomi Erkidegoko **86/1997 Dekretuak**, apirilaren 15ekoak (dekretuak indarrean jarraitzen du), elementu berriak erantsi zizkien lehenengo plangintzaldiko arauari.

Izan ere, lehen plangintzaldian aurrerapauso nabarmenak eman ziren euskarazko hizkuntz gaitasuna zuten langileen kopuruan. Bigarren plangintzalditik aurrera, administrazioaren baitan euskarazko erabilera areagotzeko ardura eta, hori lortzeko, neurri osagarriak hartu beharra ageri da.

Horrela, 86/1997 dekretuak euskararen erabilera normalizatzeko plana onartu beharra ezarri die euskal herri administrazio guztiei. Gainera, plan horiek jaso beharreko gutxieneko osagaiak adierazten dira aipatu dekretuaren 18. atalean.

Euskara planaren **helburu nagusia** da Udalean euskararen erabilera indartzea eta areagotzea, bai zerbitzu hizkuntza bai lan hizkuntza modura, euskararen erabilera bermatu eta herritarren hizkuntz eskubideei erantzun ahal izateko.

Euskara plan honen **helburu estrategikoek** helburu nagusia lortzeko landu beharreko ildo nagusiak markatuko dituzte:

1. Herritarrekiko harremanetan **euskara zerbitzu hizkuntza** izatea bermatzea, beti ere herritarren hizkuntz eskubideak errespetatuz.
2. Euskara beste **administrazioekiko harremanetako** hizkuntza izatea bermatzea.
3. Euskara **udalaren barneko lan hizkuntza** izatea bermatzea.

Begarako Udalak indarrean izan du V. plangintzaldiko 2013-2017 epealdirako erabilera plana, eta 2018an VI. plangintzaldia hasi da eta 2022ko abenduaren 31 arte iraungo du. Epeak Jaurlaritzako Hizkuntz Politikarako Sailburuordetzak ezartzen ditu.

VI. plangintzaldirako hainbat gida-lerro¹ ere Eusko Jaurlaritzak zehaztu ditu, arlo hauetan jauzi kualitatiboak emateko:

- Hizkuntza eskakizunak
- Borondatek haragoko hizkuntza politika
- Berriazko hizkuntza prestakuntza eta trebakuntza
- Euskarazko komunikazioak
- Ahozkoatasuna
- Itzulpen politika
- Dokumentuen estandarizazioa
- Kalitatezko komunikazioa
- Komunikazio digitala
- Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak
- Langile eta hautetsi etorri berrientzako protokoloa
- Prestakuntza orokorra
- Kontratazio irizpideak

Horrenbestez, Udalaren erabilera plan honetan gida-lerro horiek lehentasunez landuko dira.

¹ EAEko herri administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak.

3. METODOLOGIA ETA PROZEDURA

VI. plangintzaldian Udalak bere egingo dituen neurri orokorrak zehazteko, ezinbestekoa da egungo egoera zein den jakitea; hau da, Udalaren hizkuntz erabileraren diagnostikoa egitea.

Diagnostikoa egiteko, honako iturriak erabili dira:

- 2017an Eusko Jaurlaritzaren eskariz egindako datu bilketa.
- 2018an langileei pasatutako galdetegia, 2017an jaso gabeko informazio bat jasotzeko.
- 2018an zerbitziburuekin batera egindako partehartze-saioa.

Udalaren egoera horretatik abiatuta, plangintzaldiaren amaierarako lortu nahi diren helburu estrategikoak eta aurrerantzean Udalak bere egingo dituen neurri orokorrak zehaztu ditugu.

Bai diagnostikoa eta bai plana egiteko Bikain ziurtagiriko autodiagnostiko ereduan eta haren gainean Siadecok egindako moldaketan oinarritu gara.

Erabilera plana Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzara bidali da, Udaleko Osoko Bilkurara eraman aurretik beharrezko zuen aldeko txostena jasotzeko.

Erabilera plana Bergarako Udal Plenoak onartu du 2018ko abenduaren 17an eta osoko bilkura horretan bertan plan honen jarraipenaren ardura izango duen **Jarraipen batzordea eratu eta batzordeko kideak izendatuko ditu Udalak.**

4. DIAGNOSTIKOA

4.1- Informazio iturriak

Aurreko atalean adierazi bezala, egoeraren diagnostia agertzen duen atal hau osatzeko, honako iturriak erabili dira:

- **2017an Eusko Jaurlaritzaren eskariz egindako datu bilketa.** Euskara Zerbitzuak langileei galdera eginez edo laginketa bidez lortu zen informazio hau.
- **2018an langileei pasatutako galdetegia,** 2017an jaso gabeko informazio bat jasotzeko. SIADECOK Eusko Jaurlaritzarentzat gertatutako galdetegia, udal langileei pasatu zitzaiena. Esan beharra dago ez zutela langile guztiek bete. Guztira 80 langilek bete zuten, horietatik gehien-gehienak bulegoetan lan egiten dutenak. Bulegoetako langile gehien gehienak bete zuten galdetegia baina esku-lanean jarduten dutenetatik gutxik. Iturri hau erabili den kasuetan, taulan bertan adierazita utzi dugu.
- **2018an zerbitziburuekin batera egindako partehartze-saioa.** Zerbitziburuekin egindako saio batean jarraian azaltzen diren atal guztien azterketa egin zen. Bertan jasotako hainbat balorazio eta ekarpen jasota daude taulan, eskuineko zutabearen.

4.2- Informazioa atalez atal

4.2.1.- UDALAREN IRUDIA

1.1. ERROTULAZIOA ETA IKUS-ENTZUNEZKOAK

Neurgaia	Euskarri motak	EUS. %	BI %	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
1.1.1. Eraikinetako errotulazio orokorra 2017ko datu-bilketa	Eraikinetan, barruan nahiz kanpoan dagoen errotulazioa: herritarren joan-etorri handieneko espazioetan dauden seinale, errotulu eta informazio euskarri orokorrak. Ohikoenak hauek dira: toki edo zerbitzuen identifikazio seinaleak, norabide seinaleak, igogailuetako ahots mezu automatikoak eta herritarrei informazio panel elektronikoak.	80	20	Neurtutako euskarriak: <ul style="list-style-type: none">• Eraikinen kanpoaldean dauden errotulu nagusiak ia %100 euskara hutsean daude• Eraikinen barrualdean:<ul style="list-style-type: none">○ Euskarri gogor finkoetan, %85 euskara hutsean○ informazio iraunkorra emateko ohar plastifikatuetan: %40 bietan Irizpideen betetzea oso altua. Hobetze-aukerak: <ul style="list-style-type: none">- Herrian jarri ohi diren karteletan kalitateari dagokionez uneka izaten diren hutsegiteak saihestu, zabaldu aurretik Euskara Zerbitzura eramanez.- Jubilatuen etxean gaztelerazko testuak dira nagusi. Udaleko irizpideak erreferentziatzat hartu eta euskarari lehentasuna eman.- Udal instalazioetan Udalak euskara sustatzen duela adierazten duten elementuak jarri, lehendik ez badaude edota daudenak berriztu.

1.2. ARGITALPENAK, PUBLIZITATEA, ALBISTEAK ETA JENDAURREKO EKITALDIAK

Neurgaia	Euskarri motak	EUS. %	BI %	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
1.2.1. Irudi korporatiboko elementuak 2017ko datu-bilketa	Euskarri motak: Gutun azalak, orri buruak, zigiluak, bisita txartelak, eta Udalak erabiltzen dituen irudi korporatiboko bestelako euskarri eta papertegiko elementuak	75	25	Elebitakoak, zigiluak batik bat.
1.2.2. Udalaren beraren papereko argitalpenak 2017ko datu-bilketa	Euskarri motak: Herritar guztiengana edo publiko ahalik eta zabalenera iristeko helburuarekin Udalak berak kaleratzen dituen papereko argitalpenak: udal aldizkariak, egitarauak, agendak, informazio orriak, memoriak, liburuak, eta abar.	40	60	Kontuan izandako argitalpenak: 1. Hileroko agenda 2. Egutegia 3. Jai egitarauak 4. Kirol ekintzen egitarauak 5. "Udal gida" Kexak Behin edo behin izan da kritikaren bat euskarriren bat (hileko kultur agenda, adibidez) euskaraz zegoelako, nahiz eta hainbatetan testu nahiko ulergarriak izan: datak, izenburuak... Hobetze-aukerak Jasotako kexen eta horiei emandako erantzunen erregistro edo zerrenda eraman.
1.2.3. Iragarkiak eta publizitatea	Euskarri motak: Idatzizko eta ikus-entzunezko hedabideek zein hizkuntzatan argitaratzen dituzten Udalaren iragarkiak, sustapen kanpainak edota publizitatea.	90	7	Gaztelaniazko %3a Radio Euskadin bakarrik. Kontuan izandako beste euskarriak: <ul style="list-style-type: none"> • Goiena • Diario Vasco • Noticias de Gipuzkoa • Euskadi irratia
1.2.4. Udalari buruzko albisteak	Euskarri motak: Idatzizko eta ikus-entzunezko hedabideek zein hizkuntzatan argitaratzen dituzten Udalari buruzko berriak.	85	0	Kontuan izandakoak: <ul style="list-style-type: none"> • Goiena • Diario Vasco • Noticias de Gipuzkoa
1.2.5. Jendaurreko ekitaldiak 2018ko langileen galdetegitik	Komunikazio mota: Herritarrei zuzendutako bilera edota aurkezpen irekietan erabilitako hizkuntza.	76		Antzemandako zailtasunak. -Partaidetza saio ireki batzuetan (batez ere, bizilagunei eragiten dieten obrekina lotutakoetan) zailtasunak izaten dira euskaraz edo elebitan egiteko eta kasuren batean hizkuntza eztabaidagai izan da. Komeniko litzateke halako partehartze-prozesuetarako behar diren baliabideak jartzea.

				<p>-Zenbait gairi buruzko hitzaldietarako hizlari euskaldunak ekartzeko zailtasunak izaten dira.</p> <p>Gizarte zerbitzuetako hitzaldiak eta jendaurreko jardun asko gaztelaniaz izaten dira, hartzaileen ezaugarriak direla eta, irizpide hori erabiltzen dutelako.</p> <p>Hobetze-aukerak</p> <p>- Hizkuntza irizpideak sakondu eta zehaztu, arazo edo zalantza-iturri diren kasuen zerrenda oinarri harturik. Finkatu, zer izango den beti edo ia beti euskaraz (haur eta gazteentzako ekintzak, adibidez) eta bestelakoetan ze proportzioa izango den gutxienez euskaraz...</p> <p>- Irizpideetako salbuespen bideak arautu</p>
--	--	--	--	--

1.3. INGURUNE DIGITALA

Neurgaia	Euskarri motak	EUS. %	BI %	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
1.3.1. Webguneak eta zerbitzu telematikoak	<p>Euskarri motak: Udalaren webguneko atal finkoak eta dinamikoak, eta Internet bidez herritarrei eskainitako zerbitzu telematikoak.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Webguneko atal finkoak: • Webguneko albisteak: • Zerbitzu telematikoak: 	5 80 0	95 20 100	
1.3.2. Sare sozialak eta aplikazio digitalak	<p>Euskarri motak: Udalaren sare sozialak eta herritarrekin komunikatzeko Udalaren beraren aplikazio telematikoak.</p>	15	85	<p>Kontuan hartutako datuak: Facebook eta Twitterrekoak. Komunikazio-arduradunaren balorazioa.</p> <p>Hobetze-aukerak: Sare sozialetan euskarari lehentasuna emateko bideak aztertu eta irizpideak finkatu.</p>

4.2.2.- BEZEROEKIKO ETA HERRITARREKIKO HARREMANAK

2.1. BEZERO EDO HERRITARREKIKO IDATZIZKO HARREMANAK

Neurgaia	Euskarri motak	EUS	BI	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
2.1.1. Herritarrek Udalera bidalitako idatziak eta	<p>Komunikazio mota: Herritarrek zein hizkuntzatan aurkezten dituzten udalera</p>	45	10	<p>Datuen ahulezia. Idatzien sarrera-erregistrotik eskuratzen diren datuak fidagarritasun apalekoak dira, bereziki sarreretan, elebitako kopuruak puztuta daudelako.</p>

aurkeztutako idatzizko eskaerak 2018ko langileen galdetegitik	bidalitako idatziak: gutunak, erreklamazioak, eskaera orriak, agiri telematikoak, mezu elektronikoak...			Hobetze-aukerak: <ul style="list-style-type: none"> Datuen jasotzeko sisteman egiten diren akatsak zuzendu, kudeaketarako oinarri egokia izateko. Udala proaktiboa izatea herritarrei bideratzen dien idatzietan eta euskarazkoak ugaltzea herritarrek gaztelaniaz igorritako idatzi batzuei erantzutean ere, ... Jokabide hori udal osora zabaltzeko aukerarik egon litekeen aztertzea. Aztertzea, legez zailtasunak ikusten diren arren: espedienteen aplikazioan hartzailearen hizkuntza hautuaren datua sartu eta udal zerbitzu guztiek zerrenda hori erabili ahal izatea.
2.1.2. Udalak herritarrei bidalitako idatzizko komunikazio ofizialak Sarrera-erregistrotik	Komunikazio mota: Herritarrei zein hizkuntzatan iristen zaizkien dokumentu edo idazki ofizialak, bai langileak berak sortuak, bai beste norbaitek itzuliak.	33	66	
2.1.3. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek Udalean aurkeztutako eskaerak Sarrera-erregistrotik	Komunikazio mota: Herritarrek udalera idatziz aurkeztutako eskaeretan erabilitako hizkuntza.	28	48	
2.1.4. Herritarrek euskaraz egindako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Komunikazio mota: Zein hizkuntzatan erantzuten zaien herritarrek udalera euskaraz aurkeztutako idatziei, bai langileak berak euskaraz sortuta, bai beste norbaitek itzulita.	76	18	
2.1.5. Azken hamabi hilabeteetan herritarrek udalera euskaraz aurkeztutako eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza	Komunikazio mota: Zein hizkuntza erabili den herritarrek udalean euskaraz aurkeztutako idatzizko eskaerei erantzuteko.	95	5	

2.2. BEZERO EDO HERRITARREKIKO AHOZKO HARREMANAK

Neurgaia	Euskarri motak	EUS. %	BI %	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
2.2.1. Telefono bidezko herritarren harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Komunikazio mota: Langilearen eta herritarren arteko harreman hizkuntza neurtuko da, baina harrerakoa bakarrik: langileak hasieran zein hizkuntza erabiltzen duen	95		Irizpideen betetze-maila altua da. Hobetze-aukerak: - Udal langileak herritarrekiko harremanetan proaktiboak izateko moduak landu. Lehen hitza euskaraz

	herritarra telefonoz agurtzean.			eta jarraipenekoak ere euskaraz izateko gonbita egin. - Euskaraldian landuko diren praktikei jarraipena eman.
2.2.2. Herritarren aurrez aurreko harrera zerbitzurako langileek erabilitako hasierako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Komunikazio mota: Langilearen eta herritarren arteko harreman hizkuntza neurtuko da, baina harrerakoa bakarrik: langileak hasieran zein hizkuntza erabiltzen duen herritarra aurrez aurre agurtzean.	90		<p><u>Irizpidea:</u> Hartzailera aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean, Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.</p>
2.2.3. Herritarrek udalarekin komunikatzerakoan telefonoz erabilitako hasierako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Komunikazio mota: Neurtuko da langilearen eta herritarren arteko telefono bidezko harremanean herritarrek zein hizkuntzatan egiten dioten langileari; alegia, zein den herritarrek hasieran erabiltzen duten hizkuntza.	64		
2.2.4. Herritarrekiko aurrez aurreko harremanetan, herritarrek erabilitako hasierako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Komunikazio mota: Neurtuko da langilearen eta herritarren arteko aurrez aurreko harremanean herritarrek zein hizkuntzatan egiten dioten langileari; alegia, zein den herritarrek hasieran erabiltzen duten hizkuntza.	64		
2.2.5. Elkarrizketa osotasunean hartuta, telefono bidezko herritarrekiko komunikazioetako hizkuntza	Komunikazio mota: Zein den langileak erabilitako hizkuntza herritarrekiko telefono bidezko harremanean, komunikazioak osotasunean hartuta, hasieratik bukaerara.	69		
2.2.6. Elkarrizketa osotasunean hartuta, herritarrekiko aurrez aurreko komunikazioetako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Komunikazio mota: Zein den langileak erabilitako hizkuntza herritarrekiko aurrez aurreko harremanean, komunikazioak osotasunean hartuta, hasieratik bukaerara.	71		
2.2.7. Herritarren ahozko euskarazko eskaerei erantzuteko erabilitako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Komunikazio mota: Herritarrek harremana euskaraz izatea nahiago duten kasuan, langileak zein hizkuntza erabili duen zerbitzua emateko.	92		

4.2.3. BARNE KOMUNIKAZIOA ETA LAN TRESNAK

3.1. IDATZIZKO BARNE KOMUNIKAZIOA

Neurgaia	Euskarri motak	EUS. %	BI %	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
3.1.1. Lan bileretako dokumentu idatziak 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Zein hizkuntzatan dauden lan bileretako dokumentu idatziak: deialdiak, aktak, txostenak...	82	15	Irizpideen betetze-maila altua da, oro har: deialdi eta akta guztiak euskaraz izaten dira. Baita bestelako idatzietan ere gehiago handi bat, nahiz eta horiei buruzko datu zehatzik ez dugun.
3.1.2. Barneko idazki ofizial eta prozedura administratiboetarako erabilitako hizkuntza. 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Zein hizkuntzatan idatzita dauden erakunde barnerako langileek sortutako agiri eta dokumentu ofizialak: prozedura administratiboak, bileretako dokumentuak, bestelako barne komunikazioak... Bai euskaraz sortuak, bai beste norbaitek itzuliak.	91	7	Hobetze-aukerak: Bileretako txostenen hizkuntza jasotzea, laginketa bidez.
3.1.3. Langile arteko idatzizko komunikazio ez formaletako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Zein hizkuntzatan dauden lankideekiko komunikazio ez-formalerako idatzitako oharrak, mezu elektronikoak, eta abar.	93	3	Kontuan hartzekoa: Langileei informazioa bidaltzean euskaldunei euskara hutsez eta besteei elebietan bidaltzeko irizpidea betetzea, zerrenda aintzat hartuz.
3.1.4. Udal barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza	Komunikazio mota: Zein hizkuntza erabili den udal barruko prozedura administratiboetan azken hamabi hilabeteetan.	100		Ez daukagu datu-bilketarako sistema zehatzik. Dena den, Udalak onartutako hizkuntza irizpideetan hala jokatzeari onartuta dago eta eguneroko praktikan ikusten dugunagatik irizpide hori ia %100ean betetzen da.
3.1.5. Herritarrek udalera euskaraz aurkeztutako prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan erabilitako hizkuntza	Komunikazio mota: Zein hizkuntza erabili den herritarrek udalera euskaraz aurkeztutako eskaeren prozedura administratiboak kudeatzeko azken hamabi hilabeteetan.	100		

3.2. AHOZKO BARNE KOMUNIKAZIOA

Neurgaia	Euskarri motak	EUS. %	BI %	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
3.2.1. Lan bileretako ahozko harremanetako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Komunikazio mota: Zein hizkuntza erabiltzen den lan bileretan.	89		Egoeraren balorazioa: <ul style="list-style-type: none"> Euskaraz gehienbat, baina zabaldua dago hizkuntza nahastea ere, hainbatetan ohartu gabe. Langile batzuentzako, oraindik ere, erosoago da gai teknikoetan gaztelaraz mintzatzea. Hobetze-aukerak. <ul style="list-style-type: none"> Bileretako hizkuntzaren neurketa egitea, noizbehinka, errealitateaz jabetzeko bide gisa. Kontuan hartzekoa: Barruko bileretan aurreikusi zeintzuk diren partaideak eta euren euskara gaitasuna: partaide denak euskaldunak badira, bilera euskaraz izatea bermatu, baina bilerara euskaraz ez dakiten langileak baldin badatoz, hori ere aurreikusi.
3.2.2. Langile arteko ahozko harremanetako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Komunikazio mota: Langileek zein hizkuntzatan hitz egiten duten lankideekin.	84		Egoeraren balorazioa. <ul style="list-style-type: none"> Galdetegiko datuak. Ez dugu neurketarik baina langileen galdeketa jasotzen denaren arabera %46ak uste du azken 5 urteetan erabilerak gora egin duela eta beste horrenbestek berdin jarraitzen duela. Edonola ere, udal langileen gaitasuna kontuan harturik, badago erabileran hobetzeko tarte bat, bereziki zenbait zerbitzutan. Zerbitziburuen parte-hartze bileran adierazi da bulegoetan lankideen artean egiten dela gaztelaniaz eta garrantzitsua dela erreferente izan eta euskaraz egitea. Goraipatzen jo da adibidez Brigadan lankide batzuk euskaraz hitz egiteko egindako esfortzua. Derrigortzea ez da oso eraginkortzat jotzen (kontrako jarrera sor dezake), baina lanorduetan langileak nolabait derrigortuta daudela ere ulertzen da Hobetze-aukerak. (Ikus irizpideetan jaso. 3.3.2. eta 3.3.3. irizpideak) <ul style="list-style-type: none"> Ahozko hizkuntza erabilera sustatzeko ekimenak landu: Euskaraldiaren jarraipena, hizkuntza ohiturak aldatzeko metodologiak ...
3.2.3. Langile eta ordezkari politikoen arteko ahozko harremanetako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Komunikazio mota: Langileek zein hizkuntzatan hitz egiten duten erakundeko ordezkari politikoekin.	93		Egoeraren balorazioa. Erabilera altua da. Hobetze-aukerak <ul style="list-style-type: none"> Langileen arteko erabilera sustatzeko antolatzen diren ekimenetan murgildu politikoak ere.

3.3. BALIABIDE INFORMATIKOAK

Neurgaia	Euskarri motak	EUS	BI	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
3.3.1. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoak instalatuta dauden lanpostuak (%)	Euskarri motak: Programa informatiko orokorren euskarazko bertsioak instalatuta dauden lanpostuak.	75		<p>Egoeraren balorazioa: Arazoak izan dira zenbait ordenagailutan windowsaren irudiarekin.</p> <p>Hobetze-aukerak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Euskarazko programak instalatzen direnean komenigarria litzateke tarteka formazioa eskaintzea, jende batentzat bertako lexikoa arrotza izaten baita. Online administrazioaren barruan kontuan hartu dokumentuen metadatuak euskaraz egotea.
3.3.2. Euskarazko programa eta aplikazio informatikoen erabilera 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Udal langileek gehien erabiltzen dituzten programa eta aplikazio informatikoetan zenbatetan dagoen euskarazko bertsioa instalatuta.	75		<p>Erabilera datu xehetuak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa guztiak euskaraz: %18 Erdiak edo gehiago: %60 Erdiak edo gutxiago: %20

4.2.4.-PERTSONEN KUDEAKETA

4.0. PERTSONEN HAUTAKETA.

Neurgaia	Euskarri motak	EUS. %	BI %	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
4.0.1. Pertsonen kudeaketa.	Langileen hautaketa prozesua. Langile etorri berrientzako protokoloa: harrera-liburuxka eta ahozko azalpenak. Barne-txostenak: lanpostuen monografiak, lanpostuen balorazioa, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, hezkuntza-planak, erretiroak, aseguruak eta antzekoak. Lege-dokumentuak: kontratuak, lan- edo lan-baldintzen gaineko hitzarmenak, langilearentzako Gizarte Segurantza edo Ogasunari dagozkion dokumentuak..			<p>Egoeraren balorazioa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Hautaketa probetan. Gaur egun langileen hautaketa prozesuetan, hautagaiei aukera eskaintzen zaie eskabide orrietan, frogak zein hizkuntzatan egin nahi dituzten hautatzeko. Ez dugu datu zehatzik baina gehiengo handiak gaztelaniaz egin ohi ditu. <p>Hobetze-aukerak.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hautaketa-probetan. Derrigortasun-epea amaituta duten lanpostuetarako hauta-probetan probetako bat, gutxienez, euskaraz eginaraztea, lanpostuaren funtzioak euskaraz zein gaztelaniaz betetzeko gaitasuna neurtzeko. <p>Aintzat hartzekoak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zailtasun berezirik ez duten probekin hastea (lege gaiak ez, adibidez). • Azterketa-testuen egokitasuna eta ulergarritasuna bermatzea • Epaimahakideek ere euskara maila egokia izatea.

4.1. LANeko PRESTAKUNTZA

Neurgaia	Euskarri motak	EUS. %	BI %	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
4.1.1. Udalak bultzatuta azken hamabi hilabeteetan langile bakoitzak parte hartutako lan prestakuntzarako saio edo ikastaro kopuruaren batez bestekoa 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Azken hamabi hilabeteetan langileek zenbat aldiz parte hartu duten udalak antolatutako lan prestakuntzako saio edota ikastaroetan.			<p>Ikastaro kopurua langileko: 0,7 ikastaro.</p> <p>Datu xehetuak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ikastaro baten: %65 • 2 ikastaro: %17 • 3 ikastaro: %16

4.1.2. Azken hamabi hilabeteetan euskaraz egiteko aukera eskainitako lan prestakuntzarako saio edo ikastaroen ehunekoak 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Azken hamabi hilabeteetan udalak antolatutako lan prestakuntzarako saio edota ikastaroetatik, zenbatetan eskaini den euskaraz egiteko aukera.	62		Hobetze-aukerak: <ul style="list-style-type: none"> • Udalak jarrera proaktiboa izatea. <ul style="list-style-type: none"> ○ Berak antolatzen dituen jarduerak euskaraz eskaintzea, normalean. Zenbait gaitan hori gauzatzeko zailtasunak izan ohi direnez, kasu horretan, salbuespen- eskaera egingo litzateke. ○ Udal langileek parte hartzen duten ikastaroak eskaintzen dituzten erakunde eta enpresei ikastaroak euskaraz eskaini ditzaten eskatzea. • Jarraipena: langileei eskaintzen zaien edo langileek udaletik kanpo egiten dituzten ikastaroen hizkuntza-datuak jasotzea, zailtasunak detektatu eta hobetze-aukerak aztertzeke.
4.1.3. Azken hamabi hilabeteetan langileek parte hartutako erakunde beraren prestakuntza ikastaroetako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Azken hamabi hilabeteetan langileek zein hizkuntzatan jaso dituzten prestakuntzarako saio edota ikastaroak.	64		

4.2.5.- KANPO HARREMANAK

5.1. ADMINISTRAZIOA

Neurgaia	Euskarri motak	EUS. %	BI %	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
5.1.1. Beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Zein hizkuntzatan jasotzen diren beste herri erakundeetatik (udalak, Aldundia, Jaurlaritza...) bidalitako idatzizko komunikazioak.	38	52	Egoeraren balorazioa. <ul style="list-style-type: none"> • Udalak, Aldundia eta Jaurlaritza soilik hartuz gero, %35-40 inguru dira euskara hutsezko sarrerak, langileen galdetegian jasotakoaren antzeko kopuruak. Eusko Jaurlaritzak gainera euskarazkoa gehitzeko bilakaera garbia izan du azken urteetan, gai hori espreski landu delako UEMArekin. • Beste erakunde batzuetatik (Epaitegi, Gizarte Segurantzza, Ur Agentzia...) datozen idatzietan berriz, proportzio txikia da euskaraz datorrena: %12-15 inguru. Horretan ez da, gainera, azken urteetan bilakaerarik izan. • Sarrera-erregistroko datuak erakunde guztiak kontuan harturik lortutakoa adierazten du.
5.1.2. Azken hamabi hilabeteetan EAEko beste herri erakundeetatik jasotako idatzietako hizkuntza Sarrera-erregistroko datua	Euskarri motak: Zein hizkuntzatan jasotzen diren beste herri erakundeetatik (udalak, Aldundia, Jaurlaritza...) bidalitako idatzizko komunikazioak.	26	64	

				<p>Hobetze-aukerak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ele bitako idatziak aztertu eta ikusi euskaraz ez izateko arrazoiren bat dagoen: herritarren eskura jartzekoak dira?, iragarki oholean jarri beharrekoak?... Euskaraz izateko oztoporik ez dagoen kasuan udalarekin harremanetan jarri eta euskaraz jasotzea proposatu. UEMA mailan beste herri batzuekin batera lantzea litzateke egokiena.
5.1.3. Udalak beste herri erakundeetara bidalitako idatzietako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Komunikazioak zein hizkuntzatan bidaltzen diren beste herri erakundeetara (udalak, aldundia, Jaurларitza...); bai euskaraz zuzenean sortutakoak, bai itzulitakoak.	84	11	<p>Egoeraren balorazioa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udalak, Aldundia eta Jaurларitza soilik hartuz gero, %75-80 inguru dira euskara hutsezko irteerak, langileen galdetegian jasotakoaren kopurutik gertu samar. Udalen kasuan izan da azken urteetan euskarazkoaren gorakada; Aldundiaren eta Jaurларitzaren kasuan antzera mantendu da. • Beste erakunde batzuetara (INE, Epaitegi, Ur agentzia, ...) doazen idatzietan berriz, proportzio txikiagoa (%40 inguru) da euskaraz dagoena. Horretan ez da, gainera, azken urteetan bilakaera argirik izan. • Irteera-erregistroko datuak erakunde guztiak kontuan harturik lortutakoa adierazten du <p>Hobetze-aukerak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ele bitako idatziak aztertu eta ikusi euskaraz ez izateko arrazoiren bat dagoen. Oztoporik ez dagoen kasuan, euskaraz bidaltzen hasi. UEMA mailan beste herri batzuekin batera lantzea litzateke egokiena. • EAetik kanpoko erakunde publikoekin, egoki ikusten da ahal denean elebitan egitea baina neurtzeko kontua da, irudi hutsagatik, lan handia suposatzen badu.
5.1.4. Udalak EAEko beste herri erakundeetarako bidalitako idatzietako hizkuntza Sarrera-erregistroko datua	Euskarri motak: Komunikazioak zein hizkuntzatan bidaltzen diren beste herri erakundeetara (udalak, Aldundia, Jaurларitza...); bai euskaraz zuzenean sortutakoak, bai itzulitakoak.	64	33	
5.1.5. Beste herri erakundeekiko ahozko harremanetako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Zein hizkuntza erabiltzen den beste herri erakundeekiko (udalak, aldundia, Jaurларitza...) ahozko komunikazioan.	88		<p>Balorazioa, Udala eragile izatearen inguruan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahozkoan, zaila ikusten da batzuetan telefonoz ari garenean mintzakide euskalduna eskatzea, UEMAko irizpideetan (5.1.2. irizpidea) jasotzen den moduan. <p>Hobetze-aukera: Interlokutorearekin adostasunezko irtenbideak bilatzea, gutxienez ulertzen badu, Euskaraldian planteatutako moduan: mintza-tratuak...</p>

5.2. ENPRESA PRIVATU eta HORNITZAILEAK

Neurgaia	Euskarri motak	EUS. %	BI %	Egoerari buruzko azalpena eta hobetzekoak
5.2.1. Udalarentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuek udalera bidalitako dokumentazioa 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Zein hizkuntzatan jasotzen diren udalarentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak....) bidalitako idatzizko komunikazioak.	31	28	Datuen gaineko azalpena. Alde handia ikusten da langileen galdetegitik jasotako emaitzen eta sarrera-erregistrotik jasotako artean. Horren azalpena da, langileei udalak kontratatutako enpresekiko harremanez galdetu zitzaizela eta sarrera-irteerako erregistroak udalarekin harremana duten enpresa guztiekiko datuak jasotzen dituela. A) UDALAK KONTRATATUTAKO ENPRESEKIKO HARREMANAK Egoeraren balorazioa. Hobetze-tarte nabarmena ikusten da bai harreman administratiboetako hizkuntzari dagokionez eta baita eskaintzen duten zerbitzuari dagokionez ere. Arlo batzuetako (kultura, kirola, gazteria...) enpresekiko harremanetan euskararen erabilera oso altua da baina beste batzuetan (obra...), nabarmen txikiagoa. Kontratuzain aplikazioarekin jarraipena egiteari ekin zitzaion baina aspaldian utzita dago lan-kargagatik. Hobetze-aukerak: <ul style="list-style-type: none"> • Kontratu-motaka irizpide-ereduak sortu eta jarraipen bideak zehaztu. Kontratuzain aplikazioa. • Udalaren ohiko hornitzaile edo zerbitzu-emaile izaten diren enpresekin gaia landu euskarazko harremanak ugaltzeko. <ul style="list-style-type: none"> ○ Aintzat hartzekoak <ul style="list-style-type: none"> ▪ Azken emaitza euskaraz erabiltzekoa bada, euskaraz
5.2.2. ² Azken hamabi hilabeteetan erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik jasotako idatzietako hizkuntza Sarrera-erregistroko datuak	Euskarri motak: Zein hizkuntzatan jasotzen diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetatik (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak....) bidalitako idatzizko komunikazioak.	21	25	
5.2.3. Erakundeak, beretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik	Euskarri motak: Komunikazioak zein hizkuntzatan bidaltzen diren erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak....), bai euskaraz sortutakoak, bai itzulitakoak.	61	25	

² Oharra: Berez, datu hau enpresa pribatu guztiek bidaltzen dituzten idatziena da; ez bakarrik udalarentzat lan egiten dutenena. Pentsatzekoa da udalarentzat lan egiten dutenen erabilera handiagoa izango dela eta langileek esaten duten kopuru horretatik gertuago izango dela. Bestalde, datu hauek udaleko sarrera-irteeren erregistrotik jasotakoak dira eta hor enpresekiko harreman jakin batzuk jasotzen dira; hor ez dira jasotzen, adibidez, enpresek udal langileekin izan ditzaketen mezu bidezko harremanak; ez eta enpresek udalera aurkezten dituzten txosten, proiektu eta abarrak ere.

<p>5.2.4. Erakundeak, azken hamabi hilabeteetan beretzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara bidalitako idatzietako hizkuntza³ Sarrera-erregistroko datuak</p>	<p>Euskarri motak: Zein hizkuntzatan bidaltzen diren komunikazioak (euskaraz sortuak nahiz itzuliak) erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuetara (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...).</p>	<p>28</p>	<p>72</p>	<p>eskatu hasieratik, elebitan behar bada elebitan eskatu hasieratik.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hirigintzako proiektuak euskaraz eskatzea, adibidez, zaila da, baina zati bat (jendaurrean jartzekoa memoria, adibidez), hasieratik elebitan eskatzea komeni da. ▪ Zerbitzuak euskaraz eskaintzea eskatzen dugunean, euskararen kalitatea zaintzea eskatu: hizkuntza gaitasuna frogatuz, lanaren zati bat aurkeztea eskatuz.
<p>5.2.5. Erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuekiko ahozko harremanetako hizkuntza 2018ko langileen galdetegitik</p>	<p>Euskarri motak: Ahozko komunikazioan zein hizkuntza erabili den erakundearentzat lan egiten duten edo erakundearen hornitzaile diren enpresa pribatuekin (hornitzaileak, zerbitzu enpresak, finantza erakundeak...).</p>	<p>73</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zerbitzua garestitu egiten da, baina Udalak eragile/akuilu izan behar du eta udal askok eskatuz gero enpresak euskalduntzen joango dira ▪ Batzuetan euskaraz eskatzeak eskaintza ere asko murrizten duela ere kontuan izatea komeni da. <p>B) BESTELAKO ENPRESEKIKO HARREMANAK</p> <p>Hobetze-aukera. Udala herriko azterketa sozioekonomikoa egitekoa da eta hor euskarari buruzko informazioa ere jasoko da. Mundu horrekiko harremanetan euskarazko komunikazioa handitzeko informazio erabilgarria izan liteke.</p>

³ Oharra: Berez, datu hau enpresa pribatu guztietara bidaltzen diren idatziena da; ez bakarrik udalarentzat lan egiten dutenena. Pentsatzekoa da udalarentzat lan egiten dutenen erabilera handiagoa izango dela eta langileek esaten duten kopuru horretatik gertuago egon litekeela. Bestalde, datu hauek udaleko sarrera-irteeren erregistrotik jasotakoak dira eta hor enpresekiko harreman jakin batzuk bakarrik jasotzen dira; hor ez dira jasotzen, adibidez, ez ordea udal langileek enpresekin izan ditzaketen mezu bidezko harremanak.

4.2.6.- KUDEAKETA SISTEMA

4.2.6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa sistema orokorrean integratzea

4.2.6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa.

Bergarako Udalak indarrean izan du 2013-2017 epealdirako erabilera plana. Epeak Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak ezartzen ditu. Plana plangintzaldiko lehenengo urtean onartu behar zen (hau da, 2013an), eta Bergarako Udalak 2012ko martxoaren 26an onartu zuen 2012-15 eperako plana eta ondoren 2013ko abenduaren 16an onartu zuen V. plangintzaldiko datetara egokitzea eta 2017ra arte luzatzea. Plan hori 2013an egindako diagnostikoan dago oinarrituta. Planarekin batera, Jaurlaritzaren txosten bat ere onartu behar izaten da. Jaurlaritzaren txosten horrek adierazi behar du Bergarako Udalak planean jasotako guztiak legea betetzen duela. Aurretik, euskara teknikariek planaren edukien azalpenak eman zizkieten udal langileei eta zinegotziei.

Planeko helburuetatik urte urte lantzeko helburuak hautatzen dira, eta horiek kudeaketa plan batean jasotzen dira. Kudeaketa plan horien jarraipena egiteko, jarraipen batzordea eratu zen. Edonola ere, jarraipen batzordearen funtzionamendua gorabeheratsua izan da eta gaien lanketa premien eta udal antolaketa izandako aldaketen arabera moldatu izan da.

Plangintzaldiaren hasieran zerbitziburua gehienek parte hartzen zuten antolaketa-batzordean aztertu izan ziren kudeaketa planarekin lotutako gaiak. Azken urteetan ere zerbitziburuaren bilkuretan aztertu izan dira premien arabera, nahiz eta modu sistematikoan ez izan.

Horretaz gain, euskara batzordeburuak eta UEMAko eta udaleko teknikariek egin izan dute jarraipena.

Udalak zehaztuta dauka hizkuntza politika, eta planean bertan jasota daude udal jardueraren gehienetarako hizkuntza irizpideak.

4.2.6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren baliabideak Erakundeak arduradun bat izendatu du eta baliabideak eskuratu dizkio (baliabide materialak, denbora, laguntzailearen bat, etab.).

Aurreko atalean adierazitako moduan, 2013-2017 plangintzaldian Jarraipen batzorde bat egon da, baina ez da planaren lanketa aurreikusitako moduan bideratu. Erabaki batzuk euskara batzordeburuarekin batera hartu dira, eta beste batzuetarako Euskara batzordearen eta alkatearen oniritziarekin jokatu da.

Euskara Zerbitzuko kideek ikerketa eta metodologia berriak lantzeko hainbat ekimenetan parte hartu dute: Gipuzkoako Foru Aldundiaren prestakuntza eta jardunaldietan; BIKAIN ziurtagiria egiaztatze prestakuntza eta ebaluatzaile-lanetan; Euskalitek hizkuntza kudeaketa erakundearen kudeaketan txertatzearen gainean antolatutako ikastaroa...

Adierazleak	Datua	Azalpen eta balorazioak
Kudeaketa planaren jarraipena aginte organoan egitea Estimazioa	% 70	Jarraipen Batzordea ez da planean zehaztutako eran elkartu; 6.1.1. atalean eman dugu horren berri.
Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze maila Estimazioa	% 80	Udal langile eta ordezkariak txertatuta dute, oro har, eguneroko lanean, eta zalantzak edo gabeziak dituztenean Euskara Zerbitzuarekin harremanetan jarri ohi dira. Hobetze-aukerak. Kudeaketa aurreratuaren bidetik (BIKAIN eredu), hizkuntza kudeaketa udalaren kudeaketan txertatzeari dagokionez beharrezko hobekuntzak bideratzea.
Euskara sortze hizkuntza Zein den jatorrizko edo sortze hizkuntza lanean, barrurako zein kanporako idatzi behar diren dokumentuetan, bete beharreko inprimakietan, bidali beharreko mezu elektronikoe-tan, eta abar 2018ko langileen galdetegitik	% 83	Egoeraren balorazioa. Langileen galdetegiko datua bat dator, adibidez, Euskara Zerbitzuak jasotako itzulpenen noranzkoaren datuarekin. Euskara Zerbitzuan egiten diren itzulpenen %83-85 inguru euskaratik gaztelaniara egiten da. Azken urteetan ez da bilakaera nabarmenik izan. Hobetze-aukerak. Langileek zein politikoei aintzat hartu beharreko irizpidea da: hizkuntza eskakizuna lortua duten guztiek euskaraz sortu behar dituzte beren idatziak.
Dokumentuen estandarizazioa Estimazioa	% 80	Udalan egiten diren tramiteak eta erabiltzen diren agiriak berrikusten ari da Bergarako Udala, eta euskara izan da abiapuntua. Bi bertsio eskainiko dira: euskarazkoa eta ele bitakoa.

4.2.6.2. Bezeroak edo herritarrak eta produktua edo zerbitzua: Hizkuntzen kudeaketa bezeroekiko eta herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

6.2.1. Bezeroak edo herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa

2013-17 planean Udalaren jardura gehien-gehienetarako hizkuntza irizpideak zehaztu ziren. Erabilera planean jasota egoteaz gain, horren berri ematen zaie zinegotziei kargua hartu berritan, eta udal langileei berrikuntzaren bat dagoenean. Horretaz aparte, langile berri guztiei ematen zaie hizkuntzarekin lotutako informazioa...

Udalak oro har hizkuntza irizpideak aintzat hartzen ditu hornitzaileak kontratatzerakoan, baimenak ematerakoan... Adostutako hizkuntza baldintzak betetzen ez direnean (obretako kartelak, herritarrei begirako oharrak...), Udalak arduradunei zuzenean deitu eta akatsak zuzentzeko eskatzen die.

Adierazleak	Datua	Azalpenak eta balorazioak
Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideen betetze maila, langileen iritzian 2018ko langileen galdetegitik	% 90	Oro har, irizpideen betetze-maila altua da. Hala ere, badago hobekuntzarako tartea: enpresa-kontratazioetan, herrira begirako zenbait ekitalditan...
Erakundearen hizkuntza irizpideen ezagutza 2018ko langileen galdetegitik	% 78	Irizpideen ezagutza, xehetua: <ul style="list-style-type: none"> Asko: %21; Nahikoa: %59; Gutxi edo batere ez: %20. Zerbitziburuen partehartze-saioko balorazioa datuez: Hobetze-tarte nabarmena ikusten da gai honetan. Beharrezkotzat ikusten da langileek erabilera plana ezagutu eta berenganatzea. Hobetze-aukerak: Irizpideen komunikaziorako dokumentu dibulgatibo bat osatzea. UEMA gertatzen ari da.

4.2.6.3. Pertsonak: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne sustapena.

Udal lanpostu guztiek dute hizkuntza eskakizuna ezarrita. Guztietatik %72,5ek dute derrigortasun data ezarrita eta horietatik %98k egiaztatua dute dagokien hizkuntza eskakizuna.

Zinegotzien euskara gaitasuna..

6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea

Adierazleak	Datua	Oharrak
Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak	% 98	
Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna	% 100	Galdetegi batean jasotzen da legealdi hasieran. Hamazazpi zinegotzietatik guztiek ulertzen dute euskara eta euretariko hamaseik hitz egiteko ere gaitasun ona dute.
Langileen eta erakunde ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko Langileen galdetegitik	% 85	<ul style="list-style-type: none"> Balorazio xehekatua: <ul style="list-style-type: none"> Positiboa edo oso positiboa: %85 Ez negatiboa, ez positiboa: %10 Negatiboa edo oso negatiboa: %5 Zerbitziburuen partehartze-saioko balorazioa datuez: Langileen balorazioak euskararen bilakaerarekiko kontrajarriak direla iruditzen zaigu, alde batetik bilakaera positiboa edota oso positiboa %85ek aipatzen dutelako, baina duela bost urtetik hona bai ahozko zein idatzizko komunikazioen bilakaeraz galdetzean berdin daudela adierazten dute %46 eta

		<p>%63k, hurrenez hurren. Bilakaera positiboa egon bada, nola da posible berdin egotea azken 5 urtetik hona? Datuon arrazoiak bat izan liteke lehendik ere Bergarako Udalaren hizkuntz egoera ontzat ematea. Hori ere aipatzen dute hainbatek.</p> <p>Hobetze-aukerak: Komunikazioa hobetu. Ematen diren urratsen berri emateko euskarriren bat sortu, langileei eta ordezkari politikoei zabaltzeko.</p>
<p>Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan</p> <p>Langileen galdetegitik</p>	% 33	<p>Zerbitziburuen partehartze-saioko balorazioa datuez: "Datu bajua da. Zeharkako gai guztien inguruan parte hartzeko egitura egokia asmatzea komeni da". Ez dagoena garbi da langileek zer ulertu duten parte hartzeaz: euren jardunean planeko irizpideak gauzatzea, ekintza berezietan parte hartzea...</p> <p>Hobetze-aukerak: Dagokion partehartze batzordea osatu, hizkuntza kudeaketa zeharkakotasunez eta parte-hartze zabalez lantzeko. Ikus hizkuntza irizpideetan 6.</p> <p>Atala: Kudeaketa-sistema. Gai jakinak lantzeko lantalde bereziak sortu.</p>

4.2.7. AURREKO ERABILERA PLANAREN EBALUAZIO KUALITATIBOA

V. plangintzaldiko indargune garrantzitsuenak	<ul style="list-style-type: none">• Ordezkeri politikoek zein langileek gaitasun handia dute eta horrek aukera ematen du lan-hizkuntza euskaraz izateko.• Langile zein ordezkari politikoek bere egiten dute plana eta maila altuan betetzen dituzte irizpideak...Horietako askok jarrera proaktiboa dute, gainera.• Kanpo harremanetan: zenbait erakunde publikorekin (bereziki, Jaurlaritzarekin) harremanak euskaraz izateko adostasuna lortu da, UEMAren ekimenez. Udalak kontratatutako enpresekiko harremanak ere euskaraz izateko irizpidea finkatu da.• Kudeaketa mailan: kontratatutako enpresen hizkuntza irizpideen jarraipena sistematizatzen hastea...
VI. plangintzaldirako hobetzekoak	<ul style="list-style-type: none">• Ahozko erabileran (bereziki jardun ez instituzionalizatuan) gaztelaniaren presentzia dezentea da eta euskararen erabilera aktibatzeke ekimenak bideratu beharko liriateke: euskaraldiari jarraipena eman, <i>Eusle</i> metodologia...• Hizkuntza kudeaketa kudeaketa orokorrean txertatzea. Partehartze eta zeharlerrotasunean sakontzea: partehartze eta jarraipenerako organo edo lantaldeak finkatzea, espedienteen kudeaketa sisteman hizkuntza irizpideak txertatu eta jarraipena egiteko urratsak sartzea, plana BIKAINekin uztartzea...• Kanpo harremanetan euskara hutsezko jarduna indartzea: enpresekin, erakundeekin, herritarrekin... Horretarako guztiz komenigarria litzateke legearen aldetiko zenbait zalantza argitzea.• Sortze hizkuntza euskara izateko dauden zailtasunak (adibidez, oinarrizko testuak gaztelaniaz egotea) aztertu eta konponbidea bilatzea.• Hizkuntza irizpideetan izan ohi diren zalantzak argitu eta horiek egoki komunikatzeko euskarriak finkatu. Kontuan hartu lege berriek (kontratuak, gardentasuna...) izan dezaketen eragina.

5. ERABILERA PLANAREN HELBURU ETA NEURRI ESTRATEGIKOAK, 2018-22 EPEALDIRAKO

5.1. Oinarrizko irizpideak eta hobekuntza bideak.

Honako hauek dira funtsean hurrengo plana gidatuko duten irizpide nagusiak:

1. Udal jardunean ahal den guztietan euskaraz egingo dugu, bai ahoz eta bai idatziz.
2. Ele bietan egin behar denean, euskarari lehentasuna emango zaio: euskarazko eta elebitako idatziak bereizi/euskarazko testuak nabarmenago, ahozkoetan...
3. Testuen sortze-hizkuntza euskara izango da.
4. Euskarazko testuetan kalitatea (ulergarritasuna eta zuzentasuna) ziurtatuko da.
5. Kudeaketa: udal zerbitzu bakoitza arduratuko da hizkuntza gaia bere esparruko kudeaketa orokorrean txertatzeaz.
6. Udala proaktiboa izango da bere jardunean: berak euskaraz egingo du eta berarekiko harremana dutenekin ere euskara erabiltzea bultzatuko du: administrazio, kontratatutako enpresa, diru-laguntza, ondare-lagapen....

5.2. Hurrengo plangintzarako helburu eta neurriak

<u>ARDATZAK, ELEMENTUAK ETA ADIERAZLEAK</u>	<u>2018-22RAKO NEURRIAK</u>	<u>HASIERAN</u>		<u>AURREIKUSIA</u>	
		EUS. %	BI %	EUS. %	BI %
ZERBITZU-HIZKUNTZA					
1. ERAKUNDEAREN IRUDIA					
1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak					
1.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak	Kalitatea zaindu: zabalkunde handiko testuak Euskara Zerbitzuan begiratu.	80	20	80	20
1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak					
1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak.		75	15	80	20
1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak	Hizkuntza irizpideak sakondu eta zehaztu.	80	10	80	20
1.2.3. Herritarrei begira antolatutako ikastaro eta jarduerak		76		80	

1.3. Ingurune digitala					
1.3.1. Webgune eta sare sozialen edukia	Hizkuntza irizpideak zehaztu: euskarari lehentasuna emateko.	20	80	20	80
2. HERRITARREKIKO HARREMANAK					
2.1. Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan.					
2.1.1. Idatzizko harremanak	Elebitan diren harreman batzuk euskaraz bideratu. Datu jasoketa hobetu, kudeaketarako oinarri izateko.	35	65	40	60
2.1.2. Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak.		95	5	100	0
2.2. Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan.					
2.2.1. Harrera		95		100	
2.2.2. Telefonoz, on-line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak, eskaintza		95		100	
2.2.3. Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak		92		100	
LAN-HIZKUNTZA					
3. BARNE KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK					
3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia					
3.1.1.. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia		75	25	75	25
3.2. Barne harremanak idatziz					
3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak		85	15	85	15
3.2.2. Lan-bileretako idatziak	Bileretako txostenen hizkuntza datuak jaso, hobetze-aukerak aztertzeke.	82	15	85	
3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak		90	5	90	5
3.3. Barne harremanak ahoz					
3.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak	Bileretako hizkuntzaren neurketa egin, hobetze aukerak aztertzeke.	89		95	
3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak		90		95	

3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak	Ahozko hizkuntza erabilera sustatzeko ekimenak landu: Euskaraldiari jarraipena, mintzatuak...	84		90	
3.4. Baliabide informatikoak					
3.4.1. Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua	Gaztelaniaz dauden aplikazioen inbentarioa egin, hobetze-aukerak aztertzeke.	75		80	
3.4.2. Euskarazko bertsioen erabilera	Metadatuak hizkuntza finkatu	75		80	
4. PERTSONEN KUDEAKETA					
4.1. Pertsonen kudeaketa					
4.1.1. Pertsonen kudeaketa	Derrigortasun-epaia amaituta duten lanpostuetarako hauta-probetan probetako bat, gutxienez, euskaraz eginaraztea	80	10	85	10
4.2. Laneko prestakuntza					
4.2.1. Laneko prestakuntza	Udalak eskaintzen dituen ikastaroak euskaraz eskaini normalean eta langileek parte hartzen duten ikastaroak eskaintzen dituzten erakunde eta enpresei ikastaroak euskaraz eskaini ditzaten eskatzea	65		70	
4.2.2. Ikastaroen kudeaketa	Jarraipena. Langileek egiten dituzten ikastaroen hizkuntza informazioa jaso, hutsuneak detektatu eta hobekuntza-aukerak aztertzeke.	80	10	80	10
5. KANPO HARREMANAK					
5.1. Administrazioa					
5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak	Ele bitako idatziak aztertu eta ikusi euskaraz ez izateko arrazoiren bat dagoen; ez dagoen kasuan interlokutorearekin harremanetan jarri eta euskaraz jasotzea proposatu. UEMA mailan beste herri batzuekin batera landu gaia.	64	33	70	27
5.1.2. Adminidstrazioekiko ahozko harremanak		88		88	
5.2. Erakunde pribatuak: finantza-entitateak, erakunde kolaboratzaileak, etab.					
5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak	<ul style="list-style-type: none"> Kontratu-motaka irizpide-ereduak sortu eta jarraipen bideak zehaztu. Kontratuzain aplikazioa. Udalaren kontratazioetan ohiko adjudikazio-hartzaile edo hornitzaile izaten diren 	28	72	40	60

	enpresekin gaia landu euskarazko harremanak ugaltzeko.				
5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak		73		73	
5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, erakunde kolaboratzaileak, etab.					
5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak	ENPRESA PRIBATUETAN SARTUTA				
5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak	ENPRESA PRIBATUETAN SARTUTA				
6. KUDEAKETA SISTEMA					
6.1. ESTRATEGIA: Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea					
6.1.1. Kudeakera planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egitea (0-%100)	Kudeaketa aurreratuaren bidetik (BIKAIN eredu), gai honetan egin litezkeen hobekuntzak aztertu eta bideratzea: planaren jarraipenerako egitura, irizpideen betetzearen jarraipena	70		80	
6.1.2. Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila (0-%100)		80		85	
6.1.3. Euskara sortze hizkuntza (0-%100)	Sortze-hizkuntza euskara ez deneko kasuen jarraipena egin eta irtenbideak bilatu, behar izanez gero, beste entitate batzuekin lankidetzan.	83		87	
6.1.4. Dokumentuen estandarizazioa (0-%100)	Ez daukagu informazio zehatzik.	80		80	
6.2. HERRITARRAK ETA ZERBITZUA: Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea					
6.2.1. HOElen betetze maila (0-%100)	Irizpideak zehaztea eta irizpideen komunikaziorako dokumentu dibulгатibo bat osatzea.	90		95	
6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea					
6.3.1. Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak	Hizkuntza eskakizunak berraztertzea, derrigortasun indizea gainditzeko.	98		99	
6.3.2. Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna		100		100	

6.3.3. Langileen eta erakunde-ordezkarien balorazioa erabilera planarekiko	Komunikazioa hobetu. Ematen diren urratsen berri emateko euskarriren bat sortu, langileei eta ordezkari politikoei zabaltzeko.	85		90	
6.3.4. Langile eta erakunde-ordezkarien parte-hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan	Langile eta ordezkariari parte-hartze aukerak zabaltzea, horretarako beharrezko foroak eratuaz.	33		60	

6. HIZKUNTZ IRIZPIDEAK, 2018-2022

LEHEN ARDATZA: ZERBITZU HIZKUNTZA

6.1. Udalaren irudia

6.1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Udal instalazioetan Udalak euskara sustatu duela adierazten duten elementuak jarriko ditu agerian, hala adieraztea beharrezkoa ikusten denean.

Errotulu, ohar, seinale eta gainerako komunikazio orokorretan euskara erabiliko da. Piktograma baten bidez adierazteko moduko mezuak piktograma hutsarekin adieraziko dira: komunak, segurtasun oharrak (irteera, su-iltzalgailua...).

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan euskara erabiliko da beti (igogailuak, ate automatikoetako ahozko oharrak, ikus-entzunezkoak...).

6.1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

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

Udalaren iragarkietan, publizitatean eta kanpainetan euskarak behar duen presentziari buruzko irizpideak finkatzeko, honako jarraibideak beteko dira:

- Udalaren eta Udalaren menpeko erakundeen idazki orotan euskara erabiliko da beti.
- Udalerrian zabaldu beharreko agirietan ere euskara erabiliko da beti.
- Iragarpen ofiziala egin beharreko agirietan euskara erabiliko da.
- Sortze hizkuntza euskara izango da, horretarako gaitasuna duten langileentzat.

Arreta berezia jarriko zaio Udaleko agirietan hizkuntza kalitatea zaintzeari, betiere komunikagarritasuna errazteari begira. Udalak kontuan hartu beharko du beti agiri ororen hartzailea nor den, eta horretara egokitu. Agiriek argiak eta ulergarriak izan behar dute.

Argitalpenei dagokienez, irizpide orokorra argitalpenetan beti euskara erabiltzea da.

6.1.2.2. Jendaurreko ekitaldiak

Ekitaldi publikoetan edota prentsaurrekoetan Udalaren izenean aritzen den edozeinek euskarazko gaitasun egokia izan dezan saiaturiko da Udala. Hartara, ekimen horietan euskara erabiliko da beti.

6.1.3. Ingurune digitala

Webgunea euskaraz irekiko da, eta euskaraz nabigatzen ari denari informazio guztia lehenengoz euskaraz bistaratuko zaio, errore oharrak barne.

Webgunea beste hizkuntza batean erabiltzen denean, Internet bidez lor daitezkeen idazki orok eta on line izapidetzeek herritarrentzako agirien hizkuntza irizpide berberak bete beharko dituzte; hau da, euskaraz egon beharko dute.

Beste webgune batzuetarako estekek euskarazko atarrietara eramango gaituztela bermatuko da.

Udalak sare sozialetan euskara erabiliko du.

6.2. Herritarrekiko harremanak

6.2.1. Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

6.2.1.1. Idatzizko harremanak

Harrerako mahaian Udalak beti izango ditu herritarraren esku euskarazko eta ele bietako agiriak (inprimakiak...), eta, herritarrak agiriren bat eskatzen duenean, udal langileak herritarraren eskaeraren arabera euskarazkoa edo ele bietakoa emango dio.

Beste erakunderen baten inprimakien kasuan ere, Udalak onartuta dituen irizpideak beteko dira. Beraz, gaztelania hutsezko inprimakiren bat etorri gero, Udalak euskarazko inprimakia eskatuko dio dagokion erakundeari.

Etxera bidaltzen diren agirien kasuan euskara erabiliko da beti (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak...).

6.2.1.2. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Herritarrek idatziz euskaraz egindako eskaerei Udalak euskaraz erantzungo die.

6.2.2. Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan

6.2.2.1. Harrera

Telefonoz eta aurrez aurrekoan lehenengo hitza euskaraz izango da.

Hartzaile jakinik ez duten ahozko mezuetan euskara erabiliko da beti (erantzungailu automatikoz, bozgorailuz... emandakoak).

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean, Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

6.2.2.2. Telefonoz, online eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean, Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

6.2.2.3. Euskarazko eskaerari euskaraz emandako erantzunak

Herritarra euskaraz hitz egiten hasten bada, udal langileak nahiz hautetsiak euskaraz erantzungo dio.

BIGARREN ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

6.3. Barne komunikazioa eta lan-tresnak

6.3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

6.3.1.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

Udal instalazioetan Udalak euskara lehenesten duela adierazten duten elementuak jarriko ditu agerian, hala adieraztea beharrezkoa ikusten denean.

Errotulu, ohar, seinale eta gainerako komunikazio orokorretan euskara erabiliko da. Piktograma baten bidez adierazteko moduko mezuak piktograma hutsarekin adieraziko dira: komunak, segurtasun oharrak (irteera, su-iltzalgailua...).

Gutun-azalak, orriak, fax-azalak eta abarrak euskaraz egongo dira. Egutegiak eta horma-irudiak ere euskaraz egongo dira. Eta zigiluak ere euskaraz egongo dira.

6.3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala

6.3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak, 3.2.2. Lan-bileretako idatziak

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntza eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena.

6.3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak

Hemen adierazten diren jarraibideak dira memoria, azterketa, txosten eta zirriborroak bezalako dokumentuetarako batez ere, eta, erabili beharreko hizkuntza ofiziala dela eta, legezko xedapenek ezartzen ez dituzten bestelako idatzizko jarduketetarako.

6.3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala

6.3.3.1. Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak

Udal bileretako hizkuntza nagusia euskara izango da.

Batzar edo batzorde berriren bat egin behar denean, batzordekide berriak hautatzerakoan kontuan hartuko da Udaleko lan hizkuntza euskara izatea dela Udalaren helburua. Batzordekideak bi hizkuntza jakitea hartu beharko da kontuan.

6.3.3.2. Erakundearen barruko telefonozko harremanak, 3.3.3. Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak

Lan ordutegiko ahozko harremani dagokienez, kontuan hartu behar da jendaurreko lanpostuetan (bai leihatilaren beste aldean zein kalean) herritarrari lehenengo hitza euskaraz egin arren, herritarrarentzako pisu handia daukala udal langileek beraien artean zein hizkuntzatan hitz egiten duten. Udalean entzuten den hizkuntza, udalaren irudia ere bada. Udal langileak euskaraz hizketan aritzeak euskara prestijiatu egiten du. Hori dela eta, udal langileek euren artean euskaraz hitz egin dezaten sustatuko du Udalak.

6.3.4. Baliabide informatikoak

6.3.4.1. Euskarazko bertsioen instalatu eta erabili

Idatzizko harremanetarako jarraibidea gauzatzeko aldera, lanpostuei tresna edo aplikazio informatikoak esleitzerakoan, Udalak euskarazko bertsioa jarriko die beti guztiei, kasuan kasuko euskarazko bertsioa egonez gero.

6.4. Pertsonen kudeaketa

6.4.1. Pertsonen kudeaketa

Udal lanpostu baterako hautaketa probaren baitan, eskabide orrietan aukeratu ahal izango da hautatze prozesua zein hizkuntzatan egin, eta egindako aukera bermatzeko neurriak hartuko dira. Alde horretatik, epaimahaikideak izendatzerakoan, kontuan hartu beharko da hizkuntza gaitasuna.

Derrigortasun data iraganda duten lanpostuak betetzeko hautaketa prozesuan, udalak probetako bat, gutxienez, euskaraz egitea eskatuko die hautagaiei. Horretarako, eta hautatze probei buruzko oinarriek hala agintzen dutenean, lanpostuaren funtzioak euskaraz zein gaztelaniaz betetzeko gaitasuna neurtzeko probak diseinatu eta egingo ditu hautatze probetako epaimahaiak.

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntza eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena. Gainerako kasuetan agiriak euskaraz egongo dira.

6.4.2. Laneko prestakuntza

6.4.2.1. Laneko prestakuntza

Udalak berak antolatzen dituen prestakuntza jarduerak euskaraz izan daitezten saiatuko da.

Udal langileek kanpo erakunderen batek antolatutako prestakuntza jardueretan parte hartu behar badute, Udalak jarduera hori euskaraz izan dadin eskatuko du zuzenean erakunde horrekin harremanetan jarriz.

6.4.2.2. Ikastaroen kudeaketa

Barrurako den agiriren batek eragiten badio hizkuntza eskakizunen derrigortasun araudia betetzetik salbuetsita dagoen langileren bati, eta langile horrek euskarazko gaitasun nahikorik ez badu, herritarrekin egiten den bezala, agiri hori itzuli egingo zaio; betiere, jatorrizkoa euskarazkoa dela argi utziz eta gaztelaniazkoa itzulpena. Gainerako kasuetan agiriak euskaraz egongo dira.

6.5. Kanpo-harremanak

6.5.1. Administrazioa

6.5.1.1. Administrazioekiko idatzizko harremanak

Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden beste administrazio publikoekin nahiz erakunde ofizialekin, euskara ofiziala den lurraldeetakoekin behintzat, euskara hutsezko harremanak bultzatuko dira, eta horretarako beharrezko neurriak hartuko dira. Haiei zuzendu beharreko dokumentazioan euskara bakarrik erabiliko da, eta beraiengandik gutxienez euskaraz jasotzea eskatuko zaie.

Horrenbestez, horietako batek hala jokatu ezean —hau da, gaztelania hutsezko agiria bidaliz gero—, Udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera, jakinarazpen administratiboak gutxienez euskaraz jaso nahi direla adieraziz.

EAEko lurralde esparruan kokatutako estatuarentzako eta beraren mendeko administrazioentzako komunikazio administratiboetan ere euskara hutsa erabiliko da beti. Administrazio horietatik gaztelaniaz jasotako idazkien kasuan, Udalean sarrera eman eta idazki horren kopia bat bueltatu egingo da gutun batekin batera, jakinarazpen administratiboak gutxienez euskaraz jaso nahi direla adieraziz.

6.5.1.2. Administrazioekiko ahozko harremanak

Euskal Autonomia Erkidegoko zein Nafarroako Foru Komunitateko lurralde esparruan kokatuta dauden erakunde publiko batekin hitz egin behar denean, telefonoaren bestaldean dagoena euskalduna ez bada, euskaraz hitz egiteko gai den norbait ba ote dagoen eskatuko da. Hala, Udalaren eta beste erakunde publikoen arteko harremanak euskara hutsez izan daitezen bermatzeko, alde biko hitzarmenak egitea sustatuko du Udalak.

6.5.2. Erakunde pribatuak: pertsona juridikoak, finantza-entitateak, produktu- eta zerbitzu-hornitzaileak...

6.5.2.1. Erakunde pribatuekiko idatzizko harremanak

Erakunde pribatuetarako agirien kasuan euskara erabiliko da beti (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak, gutunak...).

6.5.2.2. Erakunde pribatuekiko ahozko harremanak

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Ondorengo elkarrizketa ere euskaraz izatea sustatu behar da edo sustatuko da.

Izan ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

6.5.3. Bestelako harremanak: aliatuak, taldeko enpresak, erakunde kolaboratzaileak...

6.5.3.1. Beste entitateekiko idatzizko harremanak

Bestelako entitateetarako agirien kasuan euskara erabiliko da beti (jakinarazpenak, baimenak, dekretuak, gutunak...).

6.5.3.2. Beste entitateekiko ahozko harremanak

Hartzailea aurrez aurre edo telefonoaren beste aldean dagoenean Udalaren izenean hizketan ari denak lehenengo hitza euskaraz egingo du. Hala ere, kontuan eduki behar da elkarrizketa baten lehenengo berba euskaraz izatea oso garrantzitsua den arren, geroko elkarrizketa ere euskaraz izan behar dela, herritarrek espresuki gaztelaniaz egin nahi duela adierazten ez badu.

6.6. Kudeaketa sistema

6.6.1. Estrategia: hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea

6.6.1.1. Hizkuntzen kudeaketarako planteamendua, epe luzerako ikuspegiarekin eta epe ertain edota laburrerako helburuekin, eta horren ebaluazioa

Udalaren hizkuntza politikaren baitan, ordezkari politikoen eginkizuna izango da Udalaren jarduera guztietan hizkuntza irizpideak betetzea eta betearaztea.

Hartara, Udalaren kudeaketarako aginte organoetan hizkuntza ofizialen kudeaketa integratuko da, eta hizkuntza irizpideak zeharkakotasunez landuko dira. Udalaren jarduera guztietan, jarduera horiek gauzatu aurretik hizkuntzaren erabileran eragingo duten faktore guztiak hartuko dira aintzat, eta hizkuntza irizpideen betetzeko neurriak hartuko dira. Nolanahi ere, udal jarduera batek hizkuntza kexak sortzen baditu, Udalak kexa hori jaso eta dagokion sailari edo aginte organoari bideratuko dio, Udalaren hizkuntza irizpideen araberako erantzuna eman dezan.

Udalaren hizkuntza politikaren baitan, udal ordezkariak (hautetsiak nahiz langileak) eredugarriak eta hizkuntza irizpideekin koherenteak izango dira, eta Udalarekin harremanetan dauden herritarrekin, beste erakunde publikoekin, entitate pribatuekin eta abarrekin euskararen aldeko jarrera proaktiboa izango dute.

Horretarako guztirako, udal hautetsiek eta udal langileek UEMAren aholkularitza eta laguntza izango dituzte.

6.6.1.2. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua

Udalaren aginte organoetan hizkuntza kudeaketa zeharkakotasunez lantzearekin bat, hizkuntza irizpideen jarraipena egiteko eta Udalaren hizkuntza kudeaketaren **Erabilera Planaren Jarraipen batzordea kide hauek osatuko dute:**

1. Arduradun politikoak: Euskara batzordeburua eta alderdietako ordezkariak
2. Udal zerbitzuetako buruak
3. Enpresa komitearen ordezkari bat
4. Udaleko Euskara zerbitzuko teknikariak: zerbitziburua eta planaren kudeaketaz arduratuko dena.
5. UEMAko hizkuntza normalizaziorako teknikaria

Batzordearen zeregin nagusiak hauek izango dira:

- Hizkuntza irizpideak Udalaren kudeaketan zenbateraino bete diren neurtzea.
- Neurri zuzentzaileak proposatzea (behar izanez gero).
- Erabilera planaren jarraipena egitea.
- Planaren helburuak betetzeko ekintzak proposatzea.
- Planaren helburuak zenbateraino betetzen ari diren ebaluatzea.

6.6.2. Herritarrak eta produktua edo zerbitzua: hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta produktuen edo zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

6.6.2.1. Herritarrak, zerbitzuak edo produktuak eta hornitzaileen kudeaketa

- **Zerbitzu enpresak**

Kontratua sinatu aurretik, euskarazko baldintza-agiriak prestatu eta zabalduko dira. Kontratazio guztietan Udalak pleguen bidez, horiek behar diren kasuetan, edota, kontratuan zehaztuta, pleguak behar ez direnetan, argi utziko du kontratatuko den enpresak Udalean euskaraz aritu beharko duela.

Zerbitzu enpresei bidalitako agiriak euskaraz bidaliko dira.

Zerbitzu enpresa berriekin kontratua sinatzean euskararen baldintza sartuko da.

Udalak prestatutako kontratuak euskaraz sinatuko dira, eta, Udalak prestatzen ez dituen kontratuetan, euskarazko bertsioa eskatu eta sinatuko da.

- **Hornitzaileak**

Udala hornitzaileekin harremanetan jartzen denean eta horniketa eskatzeko baldintzak adosten direnean (gonbidapena, aurrekontua...), euskararen baldintza zehaztuko da.

- **Kontratazio administratiboak**

Udalaren eta beraren erakunde autonomiadunen kontratazioetarako pleguetan puntu berezi bat jasoko da eta bertan adieraziko, kasuan kasuko kontratuari apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan ezarritako neurriak dagozkion ala ez.

Kontratazio-gaia den prestazioak zerbitzuaren erabiltzaileekiko edo, oro har, jendearekiko harremanak dakartzanean, apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 18.d) artikuluan eta abenduaren 22ko 6/2003 Legearen 38.1.b) artikuluan ezarritakoari jarraiki, honako neurriak hartuko dira:

- a. Erabiltzaileek eta, oro har, herritarrek euskaraz atendituak izateko duten eskubidea errespetatuz eman beharko du prestazioa kontratistak.
- b. Herritarrentzako inprimakiak, oharrak eta jakinarazpenak euskaraz edo ele bietan ematea bermatu beharko du kontratistak.
- c. Kontratazio-gaia herritarren zuzeneko zerbitzu-prestazioa denean edo/eta herritarren adierazpeneko jarduketetan (errotuluak, abisuak...) aipatu hizkuntza baldintza horiek betetzen ez badira edo, pleguetan zehaztutakoaren arabera, prestazioa emateko euskarazko hizkuntza gaitasuna duten nahikoa langile jartzen ez badira, espedientea irekiko da kalte-ordainak eskatzeko edo, prestazioaren ezaugarriak kontuan izanda, bete gabeko baldintza funtsezkoa bada, kontratua bertan behera uzteko.

- **Diru-laguntzak**

Udalaren eta beraren erakunde autonomiadunen diru laguntzak esleitzerakoan — kultur, kirol eta aisialdi mailakoak batik bat—, Udalak kontuan izango du diruz lagunduko den jardueraren hizkuntza, Gizarte Zerbitzuetako laguntzetan salbuespena egiteko aukerarekin. Zehazki, ondorengo eskatuko du gainerakoetan:

- a. Diru laguntza aurreko eta ondorengo tramitazioan: idatzizko eta ahozko harremanetan, Udalak euskaraz egiteko erraztasunak emango ditu.
- b. Diru laguntzaren xede den ekintzan euskara erabil dezaten sustatuko du Udalak.
- c. Diru laguntzaren xede den ekintzaren publizitatean ere euskara erabiltzea.
- d. Beheragoko orrialdeetan hirigintza alorreko udal-baimenetako hizkuntza irizpideak jorratzen dituen puntuaren eraginkortasunerako, Udalak zehaztuko du nola diruz lagundu beren jardunbideko errotulazioa euskarara aldatzen duten establezimenduetan.

Diru laguntza jasotzen duen ekintzatik ondoriozta daitekeen hitzaldi edo antzekoren bat antolatuko balitz, hizlari elebidunak hobestea, —hizlaria euskalduna ez balitz, laguntzaile euskaldun bat behintzat egotea— euskaldunen hizkuntza eskubideak ere errespetatu daitezkeen.

- **Baimenak**

Udalak hirigintzako baimenen bat eman behar duenean, ondorengo baldintzapean emango die: kale eta bide publikoetako hizkuntza erabileran bederen iragarpen, errotulu, ohar, seinale eta abarretan, alegia euskara erabil dezatela.

Era berean, irekitzeko baimena emateko espedientean Udalak errotulazioa euskaraz jar dezala gomendatuko dio eskatzaileari, eta, egotekotan, dauden laguntzen berri emango die.

Edozein delarik ere ekitaldia, Udalaren jabegoko instalazioak erabiltzeko baimena behar den kasuetan Udalak laguntza eskainiko die euskara erabil dadin, jendaurreko ekitaldietan batik bat.

Baldin eta pertsona edo erakunderen batek baimena jaso eta Udalaren hizkuntza baldintzei jaramonik egiten ez badie, Udalak bere esku dituen kasuan kasuko neurriak hartuko ditu (baimen ukatzea, fidantza ez bueltatzea, edo dagokiona) hizkuntza araudia bete ez dutenen aurka.

Jaiak direla-eta postua jartzeko baimen-eske datozenekin Udalak hitzarmenak sinatuko ditu, haiek postuak jartzerakoan bete beharreko baldintza guztiekin batera euskararen baldintzak ere betetzeko helburuarekin eta Udalak laguntza eskainiko die prezioak, errotuluak eta oharrak euskaraz jartzeko, baita girotzeko erabiliko den musikan euskararen erabilera bermatzeko ere.

Baimen eske datozen horiei udalarekin sinatzen duten hitzarmen horretan dauden hizkuntza jarraibideak betetzen laguntzeko, udalak hizkuntza aholkularitza eta laguntza teknikoak eskainiko dizkie hala eskatzen dutenei.

Bestelako baimenetan, hizkuntzari eragiten dioten neurrian, Udalak bermatuko du jendaurrean jartzen diren errotulu, ohar, seinale eta abarrak euskaraz egongo direla.

6.6.3. Pertsonak: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

6.6.3.1. Langileen kontratazioa eta barne-sustapena

Udaleko administrazio-atal eta lanpostuetako dokumentazioa euskaraz sortuko dute horretarako gaitasuna duten langileek. Eta Udalaren helburua izango da Funtzio Publikoaren Legeari kalterik egin gabe udaleko langile guztiek lana euskaraz egiteko gaitasuna izatea.

Hizkuntza prestakuntzaren inguruan administrazio honek jarraitu beharreko politikak kontuan izan behar ditu bere lanpostu zerrendako hizkuntza eskakizun zehatzak. Legeek arautzen dutenari jarraituz, beraz, aginduak, baimenak eta laguntzak emango dira langile zerrendako enplegatuek kasuan kasuko hizkuntza prestakuntza egokia lor dezaten.

Horretarako, irizpide argiak eta bateratuak beharko dira lanorduetan hizkuntza prestakuntzako baimenak ematerakoan:

- Derrigor bete beharreko hizkuntza eskakizunek dakartzaten prestakuntza-beharrizanei aurre egingo zaie lehenengo. Hori dela eta, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langileen eskariei lehentasuna emango zaie.
- Udal jardueran, kanpora zein barrura begira, hizkuntza erabilera eta eragin handiagoa duten lanpostuak lehenetsiko dira.
- Edozein kasutan, lanpostuan derrigortasun data ezarrita duten langile guztiak izango dira kontuan hizkuntza prestakuntza ematerakoan, karrerako nahiz behin-behineko funtzionario zein lan-itunpeko langileak izan.

Hizkuntza eskakizuna egiaztatzeko langile baten hizkuntza prestakuntza aldia bete eta, kasuan kasuko luzapenak eman ondoren, dagokien HE egiaztatu ez duten izaera berezikoak ez beste lanpostuetako langileei plangintzaldi hau arautzen duen 86/1997 Dekretuaren 44. artikuluan ezartzen den lanpostutik kentzeko espedientea hastea aztertuko du udalak.

Edozein dela ere egitekoa, aldi baterako langileren bat kontratatu behar izanez gero, udalak lanpostu zerrendako langileei kasuan kasuko betebeharren arabera exijitzen dien HEren pareko euskara gaitasuna eskatuko die. Betekizun hori EAEko uztailaren 6ko Euskal Funtzio Publikoaren 6/1989 Legeak, II. tituluko I. kapituluaren 15.1 artikuluko d) puntuan, zehaztutakoari jarraituz egingo da.

1. atala: lanpostu zerrendek honako hauek adieraziko dituzte nahitaez horietako bakoitzeko:

(...) d) Hori betetzeko eskatutako baldintzak, horien artean derrigor hizkuntza eskakizuna eta hala badagokio derrigortasun data (...)

Beraz, udalean, edozein lanpostu legez hornitzeko, dagokion hizkuntza eskakizunari igarotako derrigortasun data ezarriko zaio langileak lanean hasi baino lehen egiaztatua izan dezan.

Lanpostu zerrendakoa ez den beste lanposturen bat sortu edo hornitu behar den kasuetan, lanpostu horrek dituen funtzioen araberrako HE ezarriko zaio, eta langile gaiak lanean hasi baino lehen egiaztatu beharko du. Betiere, 86/97 Dekretuko 5. xedapen gehigarriak dioenari jarraiki.

Horretarako, deialdian espresuki zehaztuko da zein den ondorengo euskara-mailetatik kasuan kasuko kontrataziokoan eskatuko dena:

- Ahoz eta idatziz euskara ulertzea (1 HE).
- Euskara ulertzea, mintzatzea eta irakurtzea (2 HE) .
- Euskara ulertzea, mintzatzea, irakurtzea eta idaztea (3 HE).
- Gaitasun maila jasoak euskararen ulermen, mintzamen, irakurmen eta idazmenean (4. HE).

Beharrezkoa denean, beraz, udalak kontratazioa egin aurretik dagokion euskara-proba egingo die izangaiei eta kontratazio guztietan lan kontratuak euskaraz sina daitezen sustatuko du.

Udalak, legealdi bakoitzaren amaieran, herrian zerrendak aurkezten dituzten alderdi politikoei jakinaraziko die udalak euskaraz lan egiten duela eta konpromisoa eskatuko die hauteszerrendetan aurkezten dituzten hautagaiak elebidunak izateko.

6.6.3.2. Lidergoa eta parte-hartzea

Udalak, legealdi bakoitzaren amaieran, herrian zerrendak aurkezten dituzten alderdi politikoei jakinaraziko die udalak euskaraz lan egiten duela eta konpromisoa eskatuko die hauteszerrendetan aurkezten dituzten hautagaiak elebidunak izateko.

Oharrak:

1.- *“Erabilera Plan honek euskararen erabilera du ardatz, beste hizkuntzen erabilera ez du oro har kontuan hartzen; beraz “euskaraz egongo da”, “euskara erabiliko da”, “euskaraz jarriko da” edo antzeko esaldiak jasotzen direnean ez du baztertzen beste hizkuntzaren bat ere erabiltzea. Edonola, bertako hizkuntza den euskararen normalizazioa helburu, Udalak zein kontratistek, herritarren eskubideak bermatzeko legediak eskatzen duen kasuetan erabiliko dute gaztelania, beti euskararekin batera.”*

2.- Irizpide hauetan zehaztu gabe dauden puntuetarako Udalak 2013-17 planean jasotako irizpideak aplikatuko dira.

7. UDALEKO LANPOSTU ZERRENDA OFIZIALA

Honakoa da Bergarako Udalak onartua daukan lanpostu zerrenda:

<u>Bulegoa</u>	<u>Kodea</u>	<u>Lanpostuaren izena</u>	<u>Kontr. mota</u>	<u>Lanp. kop.</u>	<u>Taldea</u>	<u>Lanpost. hizkuntza eskakiz.</u>	<u>Derrigortasun data</u>
IDAZKARITZA	01.01	Idazkaria	F	1	A1	4	1995/07/30
IDAZKARITZA	01.02	AOT (Administrazio Orokorreko Teknikaria)	F	1	A1	4	1995/07/30
IDAZKARITZA	01.03	Pertsonaleko administraria	F	1	C1	3	2012/12/31
IDAZKARITZA	01.04	Estad. eta Zerbitzuen administraria	F	1	C1	3	2012/12/31
IDAZKARITZA	01.05	Idazkaritza orokorreko administraria	F	1	C1	3	2012/12/31
IDAZKARITZA	01.06	Idazkaritza orokorreko administrari laguntzailea	F	1	C2	3	2012/12/31
IDAZKARITZA	01.07	Erregistro orokorrerako administrari laguntzailea	F	1	C2	3	2002/12/31
IDAZKARITZA	01.08	Erregistro eta arretarako administrari Laguntzailea	F	1	C2	3	2012/12/31
Administrazio Zerbitzuak	02.01	Udaletxeko atezaina	F	1	E	2	1995/07/30
Administrazio Zerbitzuak	02.02	Jakinarazlea	F	1	E	2	1995/07/30
Kontuhartzaitza	03.01	Kontu-hartzailea	F	1	A1	4	1995/07/30
Kontuhartzaitza	03.02	Diruzaina	F	1	A2	4	2002/12/31
Kontuhartzaitza	03.03	Errenta eta ordainarazpenetako teknikaria	F	1	A2	4	1995/07/30

Kontuhartzaitza	03.03	Errenta eta ordain. administraria	L	1	C1	3	2008/06/30
Kontuhartzaitza	03.04	Gordailuzain eta Dirubilletako administraria	F	1	C1	3	2012/12/31
Kontuhartzaitza	03.05	Kontabilitate administraria	F	1	C1	3	2012/12/31
Kontuhartzaitza	03.07	Kontuhartzaitzako administraria	F	1	C1	3	2012/12/31
Kontuhartzaitza	03.08	Ur zerbitzuko administraria	F	1	C1	3	2012/12/31
Gizarte Ongizatea	04.01	Gizarte Laguntzailea Zerbitziburua	F	1	A2	4	1995/07/30
Gizarte Ongizatea	04.02	Gizarte Laguntzailea	F	2	A2	4	1995/07/30
Gizarte Ongizatea	04.03	Gizarte Ongizate Teknikaria	F	1	A2	4	1995/07/30
Gizarte Ongizatea	04.04	Enplegu suspertzailea	F	1	A2	4	1995/07/30
Gizarte Ongizatea	04.05	Prebentziorako teknikaria	F	1	A2	4	1995/07/30
Gizarte Ongizatea	04.06	Gizarte Ongizateko administraria	F	1	C1	3	2007/12/31
Kultura	06.01	Kultur teknikaria	F	1	A1	4	2002/12/31
Kultura	06.02	Museologoa	F	1	A1	4	1995/07/30
Kultura	06.03	Udal Musika Bandako zuzendaria	F	1	A2	3	1995/07/30
Kultura	06.04	Artxibozaina	F	1	A1	3	1995/07/30
Kultura	06.05	Kimikaria	F	1	A1	4	2007/12/31
Kultura	06.06	Zoologoa	F	1	A1	4	2007/12/31
Kultura	06.07	Liburutegiko arduraduna	F	1	A2	4	2007/12/31
Kultura	06.08	Liburutegiko laguntzailea	F	2	C1	3	1995/07/30
Kultura	06.09	Zabalotegiko arduraduna	L	1	C1	3	2012/12/31

Kultura	06.10	Kultura eta jaietako laguntzailea	L	2	C2	2	2012/12/31
Kultura	06.11	Kulturako administraria	F	1	C1	3	2007/12/31
Kultura	06.12	Artxiboko administraria	F	1	C1	3	2002/12/31
Kultura	06.13	Kultur Etxeko atezaina	F	1	E	2	1995/07/30
Kultura	06.14	Eskoletako atezaina	F	1	E	2	1995/07/30
Kirol Zerbitzua	07.01	Kirol etako zerbitzuburua	F	1	A1	4	1995/07/30
Kirol Zerbitzua	07.02	Kirol instalaz. mantenimendu arduraduna	L	1	C1	2	1993/07/31
Kirol Zerbitzua	07.03	Agorrosingo mantenimendu arduraduna	L	1	C1	3	2006/12/18
Kirol Zerbitzua	07.04	Kirol zikloen koordinatzailea	F	1	A2	3	1995/07/30
Kirol Zerbitzua	07.05	Kirol etako administrari kontablea	F	1	C1	3	2007/12/31
Kirol Zerbitzua	07.06	Agorrosingo bul. administrari-atezaina	F	1	C1	3	2007/12/31
Kirol Zerbitzua	07.08	Agorrosingo bul. laguntzaile-atezain	F	3	C2	3	2007/12/31
Kirol Zerbitzua	07.09	Agorrosin eta kirol etako Koordinatzailea	F	1	A2	4	2018/06/25
UDALTZAIN	08.01	Udaltzaingoaren ofizial ondokoa. Udaltzainburua	F	1	C1	4	1995/07/30
UDALTZAIN	08.02	Udaltzain agente lehena	F	3	C1	3	1995/07/30
UDALTZAIN	08.03	Udaltzain agentea	F	15	C1	2	*
UDALTZAIN	08.05	Udaltzain agentea, funtzio adminis.	F	1	C1	2	2012/12/31

UDALTZAIN	08.06	Udaltzainen ofizial ondokoa. Antolaketa-laguntzailea	F	1	C1	4	1995/07/30
Zerbitzu Teknikoak	09.01	Hirigintzako AOT	F	1	A1	4	1995/07/30
Zerbitzu Teknikoak	09.02	Obra eta Hirigintzako aparejadorea	F	1	A2	4	2002/12/31
Zerbitzu Teknikoak	09.03	Delineatzaile topografoa	F	1	C1	3	2012/12/31
Zerbitzu Teknikoak	09.04	Zerbitzu tek. administraria	F	1	C1	3	1995/07/30
Zerbitzu Teknikoak	09.05	Zerbitzu tek. administraria	F	1	C1	3	1995/07/30
Zerbitzu Teknikoak	09.06	Bulego tek. administraria	F	1	C1	3	1995/07/30
Zerbitzu Teknikoak	09.07	Lurralde Antolamendu, Hirigintza eta Ingurumeneko burua	F	1	A1	4	2016/04/25
Obra eta Zerbitzuak	10.01	Obra eta Zerbitziburua	F	1	A2	4	2002/12/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.02	Obra eta Zerbitzuetako buruaren laguntz.	F	1	C1	3	2002/12/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.03	Biltegizaina	F	1	C1	3	2012/12/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.04	Obretako langilezaina	L	1	C2	3	2012/12/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.05	Elektrizitateko arduraduna	L	1	C1	3	2007/12/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.06	Lorategietako eta mendi taldeen arduraduna	L	1	C1	3	2007/12/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.07	Kale garbiketa zerbitzuaren arduraduna	L	1	C1	3	2012/12/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.08	Mantenimenduko arduraduna	L	1	C2	2	2007/12/31

OBRA ETA ZERBITZUAK	10.09	Obretako ofizial igeltseroa	L	3	C2	2	2012/12/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.10	Elektrikari ofiziala	L	3	C2	2	1995/07/30
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.11	Elektrikaria	L	1	C2	1	1995/07/30
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.12	Ofizial lorazaina	L	5	C2	2	2012/12/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.13	2. maila. ofizial igeltseroa.	L	1	C2	2	2012/12/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.14	Kamioi garabiko gidaria	L	1	C2	1	1995/07/30
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.15	Obretako L. kamioi gidaria	L	1	C2	1	1995/07/30
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.16	Kale garbiketako gidaria	L	3	C2	1	Ez derrig.
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.17	Lurperatzailea	L	1	C2	2	1994/07/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.19	Obretako pioi espezialista	L	4	E	1	Ez derrig.
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.20	Kale garbiketako pioi espezialista	L	3	E	1	Ez derrig.
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.21	Mantenimenduko pioia	L	3	E	1	Ez derrig.
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.22	Mendi eta lorategiko peoia	L	2	E	1	Ez DERRIG.
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.23	Lorategiko pioia	L	1	E	1	Ez derrig.
KIROL ZERBITZUA	10.24	Udal eraikinetako eta Agorrosingo Garbitzaileak	L	29	E	1	EZ DERRIG
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.25	Kale-garbitzailea	L	2	E	1	Ez derrig.
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.26	Lurperatzaile Laguntzaile eta brigadako peoia	L	1	E	2	1994/07/31
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.27	Kale garbiketako pioi espezialista	L	6	E	1	2015/05/18

OBRA ETA ZERBITZUAK	10.28	Mendi eta Lorategiko Ofiziala	L	3	C2	2	2017/04/24
OBRA ETA ZERBITZUAK	10.29	Obretako arduraduna	L	1	C1	3	2018/06/25
MENDI ETA LORATEGI ZERBITZUA	11.01	Nekazal Peritua	F	1	A2	4	1995/07/30
UR ZERBITZUA	12.01	Ur Zerbitzuko Arduraduna	L	1	C1	2	1993/07/31
UR ZERBITZUA	12.02	Ur Zerbitzuko Ofiziala	L	1	C2	2	2000/04/10
UR ZERBITZUA	12.03	Ofizial iturgina	L	2	C2	2	2009/05/25
Informatika	13.01	Informatikaria	F	1	A2	4	2002/12/31
Informatika	13.02	Informatikako Laguntzailea	F	1	C1	3	2007/12/31
Euskara	14.01	Euskara Zerbitziburua	F	1	A2	4TG	
Euskara	14.02	Euskara Teknikaria	F	1	A2	4TG	
Euskara	14.03	Itzultzaile Trebatzailea	F	1	A2	4TG	

Kontratu mota: F: funtzionarioa. L: laborala

Lanpostuen hizkuntza eskakizunen laburpena (Derrigortasun indizea: %75,41)

	LANPOSTU KOPURUA	%
Derrigorrezko hizkuntza eskakizuna	120	70,2
Ez derrigorrezko Hizkuntza eskakizuna	48	28,1
Euskara teknikariak	3	1,8
Guztira:	171	

Derrigortasun indizearen azpitik dago udalean derrigorrezko hizkuntza eskakizuna duten lanpostuen kopurua. Beraz, plangintzaldian zuzendu beharreko gaia da eta neurri hori txertatu da egin beharrekoetan.