

---

**VITORIA-GASTEIZKO  
UDALEAN HIZKUNTZA  
OFIZIALAK ERABILTZEKO  
IRIZPIDEAK**

---

**VII PLANGINTZALDIA**  
**(2023-2027)**

---

*UDAL GAIAK BILDUMA*





Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala

VITORIA-GASTEIZKO UDALEAN  
HIZKUNTZA OFIZIALAK  
ERABILTZEKO IRIZPIDEAK

VII PLANGINTZALDIAN (2023-2027)

**Argitaratzailea:** Vitoria-Gasteizko Udala

**Egilea:** Euskara Zerbitzua

**Maketazioa:** Udalaren Komunikazio Bulegoa

2024ko ekaina

---

## AURKIBIDEA

HIZKUNTZA OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK.....	7
Eragin-eremua .....	7
Zerbitzu-hizkuntzak, harreman-hizkuntzak eta lan-hizkuntzak .....	7
1. ERAKUNDEAREN IRUDIA.....	7
1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak.....	7
1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak .....	8
1.2.1. Argitalpenak.....	8
1.2.2. Iragarriak eta publizitate-kanpainak.....	9
1.2.3. Jendaurreko ekitaldiak.....	9
1.3. Ingurune digitala .....	10
2. HERRITARREKIKO HARREMANAK .....	11
2.1. Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua emateko orduan.....	11
2.1.1. Idatzizko harremanak.....	11
2.2. Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan.....	11
2.3. Herritarrentzako ikastaroak eta jarduerak.....	12
3. BARNE KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK.....	12
3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia .....	12
3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala.....	12
3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak .....	12
3.2.2. Lan bileretarako idatziak.....	13
3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak.....	13
3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala .....	13
3.4. Baliabide informatikoak.....	13
4. PERTSONEN KUDEAKETA .....	14
4.1. Pertsonen kudeaketa .....	14
4.2. Laneko prestakuntza.....	14
5. KANPO HARREMANAK: BESTE ADMINISTRAZIOAK, ENTITATE PRIBATUAK ETA ALIATUAK .....	14
5.1. Idatzizko harremanak.....	14
5.2. Ahozko harremanak.....	15

6. KUDEAKETA SISTEMA .....	15
6.1. Hizkuntzen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea.....	15
6.1.1. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren giza baliabideak .....	15
6.1.2. Testuen sortze-hizkuntza euskara izatea .....	16
6.1.3. Zuzenketak.....	16
6.1.4. Itzultzaile neuronalak .....	17
6.1.5. Itzulpenak .....	17
6.1.6. Interpretazioa.....	18
6.2. Zerbitzuen eta hornitzaileen kudeaketan hizkuntza-kudeaketa integratzea .....	19
6.2.1. Kontratazio irizpideak .....	19
6.2.2. Dirulaguntzak eta hitzarmenak .....	19
6.2.3. Udal instalazioak lagatzea .....	20
6.2.4. Jarduerak bide publikoan.....	21
6.3. Pertsonak: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea .....	21
HIZKUNTZA-IRIZPIDEEN ERANSKINAK.....	22
KONTRATAZIO ALORREKO HIZKUNTZA-IRIZPIDEAK.....	22
1. LEGE MARKOA.....	23
2. NON KOKATU HIZKUNTZA KLAUSULAK? .....	26
3. KONTRATUA IDATZI AURREKO AZTERKETA.....	27
Kontratazio alorreko hizkuntza-irizpideak: TXANTILOIA.....	31
4. KONTRATU MOTAREN ARABERAKO HIZKUNTZA KLAUSULAK .....	32
4.1 KLAUSULA OROKORRA: Kontratu guztietan gehitu beharrekoa .....	32
4.2 BERARIAZKO KLAUSULAK .....	32
GLOSATEGIA.....	36

## HIZKUNTZA OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK

### Eragin-eremua

Arau hauek bete eta irizpideei jarraitu behar diete Gasteizko Udaleko sail, zerbitzu eta erakunde autonomo guztiek.

Sailen eta zerbitzuen arduraren izango da beren esparruan hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko arau eta irizpide hauek ezagutu, bete eta betearaztea, eta Euskara Zerbitzua bide-lagun izango dute horretan.

### Zerbitzu-hizkuntzak, harreman-hizkuntzak eta lan-hizkuntzak

Euskara eta gaztelania zerbitzu-hizkuntzak dira herritarrekin, harreman-hizkuntza beste administrazio batzuekin eta lan-hizkuntza Udalean bertan.

Hori betetzeko, hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta daukaten Udaleko langileei bi hizkuntza ofizialetan aritzeko gaitasuna aitortzen zaie; hortaz, euskara lan-hizkuntza eta zerbitzu-hizkuntza gisa erabiliko dute, Udalak ezarritako erabilera-irizpideei jarraikiz. Euskara Zerbitzuak behar besteko laguntza emango die udal-langileei irizpideak egoki betetzeko.

## 1. ERAKUNDEAREN IRUDIA

### 1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Erakundearen irudi korporatiboa, errotulu finakoak eta noizbehinkako oharrak ele bietan idatziko dira, lehenengo euskara jarrita eta ondoren gaztelania. Horren barnean sartzen dira: udal-eraikinen seinaleztapena (kanpoko zein barrukoa), ibilgailuen seinaleztapena, langileen jantziak, bizikleta-bideetako informazio-seinaleak, kaleen seinaleztapena (esate baterako, kaleen plakak edo historia-azalpenak dituztenak) eta obren aldi baterako seinaleztapena, besteak beste.

Papertegiko elementuetan ere irizpide berberak jarraituko dira. Ahal dela, Udalak berak sortutako txantiloak erabiliko dira. Sail edo zerbitzu batek dokumentu-txantilo propioak sortzen edo erabiltzen baditu, Euskara Zerbitzura bidaliko dira zuzentzera.

Jarribide horiek beteko dira, halaber, Gasteizko Udalaren organo, zuzendaritza, egitarau, proiektu, jardueraren eta ekintza guztien izen ofizialetan. Izen ofizialak euskaraz emateko Euskara Zerbitzuaren proposamena eta onespina beharko da. Programak, ekitaldiak, planak eta abarrekoak izendatzeko izen propio bat erabiltzen denean (Gaztekluba, BIZAN...) izenak euskaraz natural eta eroso erabiltzeko modukoa izan behar du.

Seinaletikak eta errotuluek aipamen berezia behar dute; izan ere, hizkuntza-paisaia finkoa osatzen duten neurrian, erabat zuzen egon daitezen neurriak hartu beharko dira. Hori betetze aldera, errotuluak eskatzen dituzten eraikinetako arduradunek testuen zuzenketa eskatu beharko diote Euskara Zerbitzuari. Kalean dauden seinaleei dagokienez, ordea, protokoloa ezarri behar da Proiektuen Zerbitzuarekin eta Espazio Publikoarekin. Horren arabera, dena delako seinalea jarri aurretik, Euskara Zerbitzuari horren irudia edo argazkia bidaliko diote, oniritzia eman diezaion. Prozedura bera erabiliko da zuzenak ez diren seinaleak aldatzeko.

179/2019 Dekretuaren 16.2 artikuluekin bat etorritik, honako kasu hauetan euskara hutsez jarri ahal izango da errotuluen testua:

- Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa denean.
- Mezuarekin batera piktograma bat ere badagoenean esanahia argitzeko, eta horren bitartez erraz ulertzen denean.

Ahozko komunikazioei dagokienez, herritarrei eta erabiltzaileei egiten zaizkien komunikazio guztiak euskaraz eta gaztelaniaz egin beharko dira. Irizpide hori, besteak beste, honako komunikazio hauetan aplikatu beharko da:

- Megafoniaz emandako mezuetan eta audioa duten tresna eta antzeko bitartekotan.
- Igogailuetan, erantzungailu automatikoetan edo atek zabaltzerakoan ematen diren aurrez grabatutako mezuetan.
- Oro har, hartzaile jakinik ez duten mezu guztietan.

Mezu hauetan guztietan euskara-gaztelania hurrenkera erabiliko da.

## **1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak**

### **1.2.1. Argitalpenak**

Udalak argitaratzen duen hartzaile jakinik gabeko idazki oro, euskarri fisiko nahiz digitalean, ele bietan egongo da, hala nola, aisialdiko programazioak eta agendak, informazio-liburuxkak, eskuorriak eta ekitaldi publikoen zabalkunde-orriak.

Argitalpen luze-konplexua denean (liburu formatua), sailak edo zerbitzuak txostena eskatuko dio Euskara Zerbitzuari jokamolde egokiena zein den aztertzeko. Euskara Zerbitzuak irizpideak emango ditu, honako hauek aztertu ondoren: argitalpenaren gaia, egile-lana den ala ez, argitalpenaren helburua eta hartzailea, ale-kopurua, zabalkundea, doan banatu edo salgai jarriko den, aurrekontua, sailaren edo zerbitzuaren gainerako argitalpenak...

Hartzaileak gazteak edo haurrak direnean, bestelako formulak bilatuko dira, Euskara Zerbitzuarekin batera, gizarte-esparru horretan euskararen erabilera sustatzearren.

Euskara sustatzea helburu duten argitalpenak euskara hutsean argitaratu ahal dira.

Argitalpenaz arduratzen den zuzendaritzaren, atalaren edo zerbitzuaren erantzukizuna da testuen egokitasuna eta hizkuntza-zuzentasuna bermatzea.

Hitzaldiak, antezlanak edo erakusketak iragartzean, aholkatzen da izenburua jatorrizko hizkuntzan mantentzea. Baina ikuskizunari edo dena delakoari buruzko laburpena, komentarioa edo sinopsia egiten bada, hizkuntza bietan joan beharko du.

Argitaratzeko diren sail eta zerbitzu guztietako oroitidazkiak ele bietan egingo dira osorik, hizkuntza bietan informazio bera helarazten dela bermatuta. Dokumentua laburra eta sintetikoa denean edo grafiko eta datu asko dituenean, zerbitzuek edo sailek Euskara Zerbitzura bidali ahal izango dituzte zuzentzera. Dokumentua luzea bada, berriz, itzulpenetarako zehaztutako irizpideak aplikatuko dira, hau da, zerbitzuek edo sailek aurreikuspen ekonomikoa egingo dute eta kanpoko zerbitzuak kontratatu behar izango dituzte.

### **1.2.2. Iragarkiak eta publizitate-kanpainak**

Bi hizkuntzetan egingo dira sail eta zerbitzuetako iragarpen ofizialak eta gainerako publizitate-ekintzak; hala ere, hartzailearen eta hedabidearen ezaugarriak kontuan izanda, posible izango da euskara hutsean egitea.

Kanpainen edukiak eta leloak diseinatzerakoan kontuan hartuko dira bi hizkuntza ofizialen ezaugarriak; hau da, hizkuntza bietan ondo funtzionatu behar dute. Euskarazko leloak euskaraz sortuko dira, eta ez dira gaztelaniazko leloaren itzulpen hutsa izango. Halaber, publizitate-kanpainak kontratatzen direnean, baldintza-pleguetan baldintza hori berariaz jasoko da.

Iragarkietan, karteletan eta publizitate-euskarrietan euskara nabarmendu egingo da. Horretarako hizkuntzen kokapena eta aldaera tipografikoa erabiliko dira. Diseinu nahasgarriak saihestuko dira eta hizkuntza biek ondo funtzionatzeko moduak bilatuko dira. Oro har, hizkuntza bakoitza era independentean irakurri ahal izango da, diseinuaren mende egon gabe, eta euskara nabarmendu egingo da beti. Salbuespenez, bidezkoa da kartelaren ale bat gaztelaniaz eta beste bat euskaraz sortzea, baina horrela eginez gero, oreka zainduko da, neurriz eta kopuruz.

### **1.2.3. Jendaurreko ekitaldiak**

Udaleko sail edo zerbitzuek antolatzen dituzten jendaurreko ekitaldien antolamendu-fasean hizkuntzak nola erabiliko diren zehaztu beharko da Euskara Zerbitzuarekin batera, alderdi hauek kontuan izanda: ekitaldiaren helburuak, gaiak, eragin soziala, hartzaile edo entzule-gaiak, hizlari edo irakasleak eta erabili edo banatuko den materiala.

Edonola ere, jendaurreko ekitaldietan euskararen gutxieneko presentzia bermatuko da beti.

Ekitaldi instituzionaletan (sari-banaketak, inaugurazioak, plakak estalgabetzea...) parte hart-

zen duen gobernu-ordezkarriak, euskalduna baldin bada behintzat, ekitaldiaren zati bat euskaraz egingo du.

Ekitaldi sozialetan (hitzaldiak, jardunaldiak, biltzarrak...) honako irizpide hauek jarraituko dira:

- Ekitaldiari lotutako dokumentazioa ele bietan egongo da.
- Ekitaldia gaztelania hutsean denean, hasierako agur-hitzak, nondik norakoen laburpena, azalpena edo sarrera euskaraz ere egingo dira.
- Ekitaldia gaztelaniaz izan arren hizlariak euskaraz baldin badakite (batzuek behintzat), horren berri emango zaie entzuleei eta gogoraraziko zaie edozein galdera edo iruzkin egiteko euskara ere erabili dezaketela.
- Ekitaldiaren izaerak aldi bereko interpretazioa eskatzen duenean, ekitaldia antolatzen duen sailaren edo zerbitzuaren ardura izango da giza baliabideez hornitzea eta interpretazio-lana egiteko behar diren elementu materialez egoki horniturik dagoen areto bat hautatzea. Horretarako, erreserba ekonomikoa egin beharko du sailak edo zerbitzuak.

### 1.3. Ingurune digitala

Elebitasuna bermatuko da Udalaren ingurune digitaleko edozein esparrutan eta euskara-gaztelania hurrenkera gordeko da beti.

Sail, zerbitzu edo atal batek kontu, posta elektronikoa edo sare sozialetarako erabiltzaile berririk sortu behar badu, izena euskaraz jarriko die bi hizkuntza ofizialean ulergarria bada, antzeko grafia dutenean edo jardueraren izaerak edo hartzaileen berezitasunek ahalbidetzen dutenean. Hori guztia posible ez denean izen elebiduna izango dute.

Edukiak argitaratzeko orduan ele bietan egingo da aldi berean. Ez da gaztelaniazko edukirik argitaratuko euskarazko bertsiorik argitaratzen ez bada. Esparru digitalaren arabera, hizkuntza batean edo bestean argitaratuko da lehenik, erabiltzaileak euskarazkoa lehenengo ikus dezan.

Udalaz kanpoko mezuren bat txertatzen denean, horren iruzkin edo aurkezpen-hitzak euskaraz edo ele bietan idatziko dira.

Hori guztia edukia argitaratzen duen sail, zerbitzu edo atalaren ardura izango da, baita zuzentasuna eta egokitasuna bermatzea ere. Horretarako, edukiaren kudeatzailea elebiduna izatea beharrezkoa izango da.

Posta elektronikoen bidezko mezuak ele bietan idatziko dira, bai testua, baita gaia ere, betiere hartzaile jakinik ez denean. Fitxategiak eransterakoan, izena dagokion hizkuntzan izango dute eta ele bietan emandakoek izena ere ele bietan izango dute.

Erabiltzaileak udal-kontuetan egindako galderari erabilitako hizkuntza berean erantzungo zaie. Halere, izapide telematikoak egin behar dituztenean, bi botoiren bidez aukeran izango

du zein hizkuntza ofizialetan egin nahi duen. Izapidetzearen azken jakinarazpen, ebazpen, ziurtagiri edo bestelako edozein agiri ele bietan emango dio sistemak herritarrari.

Horretarako:

- Beharrezko programa edo tresna guztiak hasieratik euskaraz edo ele bietan sortu edo kontratatuko dira.
- Hizkuntza bakoitzak bere interfaze osoa izatea lehenetsiko da aplikazioak edo datu-baseak prestatzerakoan.

Ikus-entzunezkoei dagokienez, kontu handiz aztertu beharko da hizkuntzen arteko oreka, parte-hartzaileak hautatzean eta ikus-entzunezkoaren testua egitean.

Bideoetan, euskarazko izenburua jarriko da bi hizkuntzetan ulergarria denean.

Edukiak argitaratu aurretik, kudeatzaileek laguntza eskatu ahal izango diote Euskara Zerbitzuari.

## **2. HERRITARREKIKO HARREMANAK**

### **2.1. Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua emateko orduan**

#### **2.1.1. Idatzizko harremanak**

Udalak lehenengo komunikazioa euskaraz eta gaztelaniaz igorriko die herritarrei. Horrela eginez gero, bide emango zaio hartzaileari hizkuntzaren hautua egiteko. Hortik aurrera, hartzailearen hizkuntza hautuaren arabera izango da komunikazioa. Oro har, zutabe biko sistema erabiliko da: euskarazko testua ezkerrean agertuko da eta gaztelaniazkoa, eskuinean.

Testua luzeegia izateagatik edo dituen ezaugarriengatik ezin bada zutabe bitan egin, bertsio bana egingo da hizkuntza bakoitzeko eta bertsio biak egongo dira jendaurrean eskura edo kontsultagarri.

Maila bitan banatzen bada, euskarazkoa goialdean; eta gaztelaniazkoa, behean.

Edonola ere, herritarrari bidali behar zaizkion dokumentuak eredu estandarizatuak badira, bi hizkuntzetan helaraziko zaizkio.

Udalak euskara hutsean erantzungo die euskaraz edo ele bietan jasotako idatziei; gaztelaniaz jasotako idatziei, berriz, gaztelaniaz erantzungo die.

### **2.2. Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan**

Herritarrari harrera egiten dioten langileek hizkuntza bietan aritzeko aukera emango diote, eta horretarako hizkuntza biak erabiliko ditu hasierako agurrean, aurrez aurre harrera egitean zein telefonoa hartzean. Ondoren, herritarrak aukeratutako hizkuntzan jarraituko dute.

Langileak euskara ez badaki, lankide elebidun bati eskatu beharko dio laguntza. Langileek ez diete eskatuko herritarrei hizkuntza batean edo bestean mintzatzeko.

Beraz, euskaraz jasotako ahozko eskaerei euskaraz erantzungo zaie beti.

Herritarrak langile elebidunak zein diren errazago antzeman dezan, langileek euskaraz dakitela adierazteko bereizgarria izango dute bistan. Bereizgarri horiek Euskara Zerbitzuan eskatuko dira.

Administrazio-kontratuetan, enpresa esleipendunek ere herritarrekiko harremanetan Udalari exijitzen zaizkion hizkuntza-baldintza berberak bete beharko dituzte.

Hartzaile jakinik gabeko mezuak zabaltzen direnean gailu automatikoen bidez, edo telefonozko informazio-zerbitzuen, bozgorailuen edo antzeko bitartekoen bidez, lehenik euskaraz emango dira.

### **2.3. Herritarrentzako ikastaroak eta jarduerak**

Udaleko sail edo zerbitzuek ohiko programazioaren barruan antolatzen dituzten ikastaroetatik zenbat izango diren euskaraz zehaztuko dute Euskara Zerbitzuarekin batera. Edonola ere, hartzaileak haurrak edo gazteak direnean euskaraz izan daitezke antolatutako ikastaro guztiak.

Ele biko ikastaroak ere antolatu ahal izango dira. Kasu horretan ere komeni da aldez aurretik hizkuntzen trataera zehaztea. Ele biko ikastaroetan euskararen erabilera sustatuko da beren-beregi.

## **3. BARNE KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK**

### **3.1. Lanari lotutako hizkuntza-paisaia**

Lanari lotutako errotulazio finkoa (karpetak, apalak...) eta oharrak euskaraz edo ele bietan idatziko dira. Horrez gain, ordenagailuan partekatzen diren karpetak izendatzeko bi hizkuntzetarako balio dezaketen formulak bilatuko dira.

Arian-arian kontratazioaren bidez neurriak hartuko dira gailu elektronikoetan, hala nola fotokopiagailuetan, inprimagailuetan eta abarretan, dauden mezuak euskaraz ere egon daitezzen.

### **3.2. Idatzizko komunikazio bertikala eta horizontala**

#### **3.2.1. Informaziorako edota komunikaziorako tresnak**

Udalaren komunikazio orokorrak (intraneteko abisuak, posta elektronikoko bidez bidalitako mezuak, jakinarazpenak, gutunak...) ele bietan idatziko dira. Argitaratzen duen atalaren arduraz izango da edukiak osorik bi hizkuntza ofizialetan izatea, baita zuzentasuna eta egokitasuna zaintzea ere.

Edukia mezu bakarrean doanean, hizkuntzen ordenari dagokionez, irizpide orokorrari jarraituko zaio. Hizkuntza bakoitzerako mezu bana jarri nahi denean, berriz, blogetan, adibidez, lehenik gaztelaniazko mezua idatziko da eta, jarraian, euskarazkoa, azken hau goian kokatuta ager dadin.

Edozein modutan ere, Udalak euskara hutsean bidaliko ditu idazkiak komunikazioa lehenetsitako atalen artekoa bada.

### **3.2.2. Lan bileretarako idatziak**

Bilera deia eta bilerarako dokumentazioa prestatu aurretik, bilera hori zein hizkuntzatan egingo den aurreikusi eta jakinaraziko da. Bileraren akta ere bileran erabilitako hizkuntzan edo hizkuntzetan idatziko da.

### **3.2.3. Erakundearen barne harremanetarako idatziak**

Langile talde bati mezu, posta elektronikoko edo jakinarazpen bat bidali behar zaionean, euskaraz bidaliko da guztiak euskaldunak direnean. Langileetako batzuk behintzat euskaldunak direnean edo horien hizkuntza-gaitasuna ezezaguna denean, komunikazioak ele bietan idatziko dira.

## **3.3. Ahozko komunikazio bertikala eta horizontala**

Lehenetsitako ataletan euskara lan-hizkuntza da eta euskaraz izango dira barruko harremanak zein lehenetsitako atalen artekoak. Lehenetsitako atalek gainerako atalekin dituzten harremanetan euskararen erabilera sustatuko dute (telefonoz, lan-bilerak, ekitaldiak...).

## **3.4. Baliabide informatikoak**

179/2019 Dekretuaren 22. artikulua xedatutakoa betetze aldera, Gasteizko Udalaren bulegotikako materiala hardwarea edo softwarea egokitu beharko da, euskaraz ere funtziona dezan.

Udalan beren-beregi sortzen den softwareak euskaraz erabiltzeko modukoa izan beharko du, hargatik eragotzi gabe gaztelaniaz ere erabili ahal izatea. Horretarako, informatika-programa prestatzeko fasean, kontuan hartu beharko dira euskarazko eta gaztelaniazko funtzionamenduaren beharrak. Bereziki saihestuko da lehenik aplikazio osoa gaztelaniaz egitea, eta ondoren, programak euskarara egokitzea.

Gasteizko Udalak euskarara egokitutako informatika-aplikazioak edukiko ditu, udal langileek erabiltzeko, eskatuz gero, eta betiere lanpostuari egokitutako hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten langileek erabil ditzaten.

## **4. PERTSONEN KUDEAKETA**

### **4.1. Pertsonen kudeaketa**

Langile etorri berriei arreta berezia eskainiko zaie eta Udalak ahalbidetuko du hizkuntza-irizpideen berri izan dezaten. Hartara, harrera-protokoloak eta harreran banatzen diren materialek barne hartuko dute hizkuntza-irizpideen inguruko informazioa.

Zerbitziburua izango da langile berriari euskararen erabilerari buruzko oinarrizko informazioa emango diona, eta, halaber, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren materiala eskuratuko dio.

Langileei zuzendutako dokumentu eta komunikazio orokor guztiak euskaraz eta gaztelaniaz egin beharko dira. Halaber, langileen kudeaketarekin (hautaketarekin, prebentzioarekin eta abarrekin) zerikusia duten ahozko eta idatzizko harremanak euskaraz izatea bermatuko zai-zkie langile euskaldunei.

### **4.2. Laneko prestakuntza**

179/2019 Dekretuaren 20.4 artikularekin bat etorriz, hirugarren edo laugarren hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten langileek euskaraz egingo dituzte prestakuntza-planeko ikastaroak. Era berean, prestakuntza euskaraz jasotzeko eskubidea aitortzen zaie Gasteizko Udaleko langile guztiei. Prestakuntza Atalak horretarako neurriak hartuko ditu.

Langileen prestakuntza-ikastaroetan izena emateko erabiltzen diren tresna informatikoak eta bestelako bitarteko guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskainiko dira. Ikastaroen kudeaketan (ikastaro-eskaintza, eskabideak, txostenak, parte-hartzaileei buruzko datuak...) beti adieraziko da hizkuntza-aldagaia.

## **5. KANPO HARREMANAK: BESTE ADMINISTRAZIOAK, ENTITATE PRIBATUAK ETA ALIATUAK**

### **5.1. Idatzizko harremanak**

Udalak lehenengo komunikazioa euskaraz eta gaztelaniaz igorriko die beste administrazioetako langileei eta beste erakunde batzuetako pertsoneri. Horrela eginez gero, bide emango zaio hartzaileari hizkuntzaren hautua egiteko. Hortik aurrera, hartzailearen hizkuntza-hautuaren arabera izango da komunikazioa.

Udalak euskara hutsean erantzungo die euskaraz edo ele bietan jasotako idatziei; gaztelaniaz jasotako idatziei, berriz, gaztelaniaz erantzungo die.

## **5.2. Ahozko harremanak**

Gasteizko Udaleko langileek, ahozko lehen harremanean, ele biko formulak erabiliko dituzte, solaskideari hizkuntza ofiziala hautatzeko aukera emateko. Edonola ere, udal langileek ahalegin berezia egingo dute administrazioen arteko harremanak euskaraz izan daitezen, solaskidea elebiduna den kasuetan.

## **6. KUDEAKETA SISTEMA**

### **6.1. Hizkuntzen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea**

Udal zerbitzuek, plan estrategikoak diseinatzean eta idaztean, haietan azalduko dute nola txertatuko duten hizkuntza ofizialen kudeaketa, nola egingo duten kudeaketa horren jarraipena, eta, era berean, kudeaketari dagozkion ekintza berezituak aurrera eramateko datak ere finkatuko dituzte planetan, horrelakorik balego.

Halaber, sailek edo zerbitzuek hizkuntza-kudeaketaren datuak emango dituzte urteroko oroitidazkietan: prestakuntza zer hizkuntzatan jaso duten, dirulaguntzen jarraipenerako fitxen emaitzak, sare sozialetan eta jendaurreko ekitaldietan euskararen erabilera zenbatekoa izan den, kontratuetan hizkuntza-irizpideak bete ote diren...

Atal edo zerbitzu batzuk, dituzten ezaugarriak direla eta (izaera, euskaldunen ehunekoa, eginkizunak...), lehenetsi izan dira plangintzaldi guztietan, normalizazioaren ikuspuntutik bereziki garrantzitsuak direlako. Horietan, zerbitzuburuarekin edo atalburuarekin adostuta, Euskara Zerbitzuarekiko solaskidea izendatuko dute. Bestalde, atal edo zerbitzu horiek, Erabilera Plan orokorraz gain, plan propioak izango dituzte, non ekintza eta neurri espezifikoak zehaztuko diren.

#### **6.1.1. Hizkuntzen kudeaketaren planteamendua gauzatzeko beharrezkoak diren giza baliabideak**

Euskara Zerbitzuko langileei - itzultzaileei eta normalizazio-teknikariei - dagokie Erabilera Plana diseinatzea, eta aurrera eramateko Euskara Zerbitzuaren solaskideei eta gainerako udal langileei laguntza ematea.

Hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta daukaten Udaleko langileei bi hizkuntza ofizialetan aritzeko gaitasuna aitortzen zaie; beraz, hizkuntza batean zein bestean jardungo dute, kasu bakoitzean lan-funtzioen arabera. Euskara Zerbitzuak behar besteko laguntza emango die

hizkuntzaren erabilera aktiboaren alde egiten duten langile horiei: beren idazkiak Euskara Zerbitzura bidali ahal izango dituzte, bertako teknikariek gainbegira eta zuzendu ditzaten; idazki-eredu normalizatuak eska ditzakete; kontsultak egin... Laguntza eskeak posta elektronikoz egingo dira, eta Euskara Zerbitzuak ahalik eta lasterren erantzungo du.

Hauek dira lehenetsitako ataletako solaskidearen zereginak, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planari dagokionez:

- Euskara Zerbitzuarentzat erreferentea izango da bere zerbitzuan.
- Bere zerbitzuari buruzko informazioa emango dio Euskara Zerbitzuari, azken honen behar duenean. Esate baterako, jendaurreko ekitaldiei buruzko informazioa; kontratu, hitzarmen eta dirulaguntzetako hizkuntza-irizpideei buruzkoa, eta sare sozialetako hizkuntzen erabilerari buruzkoa.
- Euskara Zerbitzuak proposatutako jarduerak eta kanpainak kudeatuko ditu bere zerbitzuan (materialak banatzea, trebakuntza-saioetarako gela eta baliabideak...).
- Euskaraldian eta horrelako ekimenetan zerbitzuko solaskidea izango da, eta, Udalak parte hartzeko erabakia hartu badu, ekimenaren arduraria izango du bere zerbitzuan.
- Hizkuntzari buruzko prestakuntza-saioak proposatuko dizkio Euskara Zerbitzuari (ikastaroak, trebakuntza...).

### 6.1.2. Testuen sortze-hizkuntza euskara izatea

Idatziak bi hizkuntza ofizialetan argitaratu behar dira, eta sailen arduraria da bermatzea bi hizkuntza ofizialetan daudela. Euskara Zerbitzuak horretarako laguntza eskainiko du, dokumentuak itzuliz edo zuzenduz; edonola ere, euskara ere sortze-hizkuntza izan dadin sustatuko da, itzulpen-zerbitzuetara sistematikoki jo gabe.

Testua langileak sortu beharko du euskaraz, kasu hauetan:

- Langileak lehenetsitako atal batean lan egiten duenean.
- Lehenetsitako atal batean egon ez arren, lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta duenean.

Langileak testua sortzeko gaitasun nahikorik ez duenean (dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatua ez duelako), itzulpena eskatu ahal izango dio Euskara Zerbitzuaren Itzulpen Atalari.

### 6.1.3. Zuzenketak

Euskara Zerbitzuak zuzenketarako laguntza eskainiko die testuak euskaraz sortzen dituzten langileei. Zuzenketak eskatzeko, baldintza hauek kontuan hartu beharko dira:

- **Eskaera egitean honako informazio hau adierazi behar da:** noizko behar den, zer testu-mota den eta zertarako den. Informazio osagarria ematea ere beharrezkoa izan daiteke: testu osoa ala testu baten zatia den, beste testuren edo ereduren batean oinarritutakoa den eta abar.
- **Testuen formatua:** .doc, .docx edo .odt izan beharko da, zuzenketa “Aldaketen kontrola” tresnaren bidez egin ahal izateko.
- **Epea:** zuzenketa lanek bere denbora beharko dutela aurreikusi behar du eskatzaileak. Hortaz, testua zuzenduko duen teknikariak 3 laneguneko epea izango du oro har, eta testu luze edo berezientzat, 10 laneguneko epea.
- **Kanpoko itzulpenak:** Euskara Zerbitzuan ez da azpikontrataturako enpresek sortutako testurik zuzenduko; Udaleko langileek euskaraz sortutako testuak izan beharko dira.
- **Itzultzaile neuronalak:** Euskara Zerbitzuak ez du neuronalak itzuli eta langileak berrikusi gabeko testurik zuzenduko.

#### 6.1.4. Itzultzaile neuronalak

Itzultzaile neuronalak testuak euskaratik gaztelaniara, edo alderantziz, itzultzeko tresna osagarria eta lagungarria izan daiteke, baina ezin du idazlea ordezkatu; horregatik, Euskara Zerbitzura bidali aurretik, langileak testua orraztu beharko du, neuronalak egin ohi dituen akatsak zuzentzeko. Hauek dira kontuan izan beharreko ohar batzuk:

- Garrantzitsua da jatorrizko testua ondo egokitzea eta moldatzea.
- Kontuan izan puntuazioak (puntuak, komak, etab.) egokia izan behar duela.
- Jatorrizko testuan esaldi luzeegiak direnean, arazoak izan ditzake esanahia interpretatzeko orduan. Tresnak eskertzen du egitura argitzea eta sinpletzea.
- Izen propioekin asko nahasten da.
- Batzuetan literalegi itzultzen du, eta baliteke ideia bera euskaraz modu naturalagoan esan ahal izatea.
- Terminologiari dagokionez, itzultzaile neuronalak ez du koherentzia gehiegi zaintzen: errepikapenak egiten ditu, termino bera ezberdin eman dezake jarraian dauden esaldietan eta okerreko sinonimoak erabiltzen ditu maiz.

#### 6.1.5. Itzulpenak

Langileak testua euskaraz sortzeko gaitasun nahikorik ez duenean (dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatua ez duelako), itzulpena eskatu ahal izango dio Euskara Zerbitzuaren Itzulpen Atalari, honako irizpide hauek kontuan hartuz:

- **Eskaera:** eskaera bat egitean argi adierazi beharko da dokumentua noizko (data zehatz eta errealista) behar den eta zertarako den; egiten den lehenengo eskaera bada, nork eskatzen duen eta zer lanpostu betetzen duen ere adierazi behar da. Orobat, informazio osagarria eman daiteke: lan osoa ala lan baten zatia den, geroa moldaketarik izango duen, lehenago euskaratu den, itzultzeko bidaltzen dena beste testuren edo ereduren batean oinarritutakoa den, testua beste nonbait itzuli den..., eta testu horiek eskura izanez gero, Itzulpen Atalari helarazi.
- **Testuen formatua:** dokumentuek formatu editagarri batean egon beharko dute, lehentasunez Word formatuan, “Aldaketen kontrola” aktibatu gabe eta eremu automatikorik gabe. Kontuan izan behar da beste euskarri batzuetan (pdf) agian ezin izango zaiola testuaren formatuari eutsi. Irudietan txertatutako testuak ezin dira editatu; horrenbestez, eskatzaileari berari dagokio testu horiek Word artxibo batera eramatea, ez itzultzaileei.
- **Epea:** itzulpen-lanek bere denbora beharko dutela aurreikusi behar du eskatzaileak; Itzulpen Atalean aurreikus daiteke lan baten itzulpena egiteko epea zein izan daitekeen.
- **Ohiz kanpoko itzulpenak:** luzera, presa edota ezaugarri bereziak izateagatik ohiz kanpoko itzulpenen bat egin behar denean, zerbitzuak edo sailak beharrezko aurreikuspen ekonomikoa egingo du kanpoko zerbitzuak kontratatzeko, Itzulpen Atalean giza baliabideak eta antolaketa mugatuak direla kontuan izanik.  
Nolanahi ere, komeni da kanpoan egindako itzulpen horien .tmx formatuko memoriak eskatzea eta Itzulpen Atalari helaraztea.
- **Aldizkari ofizialetako iragarki eta jakinarazpenak:** sailak edo zerbitzuak aldeztatik aurretik deialdi edo dokumentu baten itzulpena eskatu badu, eta gero ALHAOn argitaratu behar bada, saila arduratu beharko da euskarazko bertsioa ere bertan txertatzeaz.

Hala ere, testuaren izaera, luzera edo zailtasuna kontuan hartuta, jarraian adierazitakoak itzultzea eskatzerik izango dute euskaraz sortzeko gaitasuna duten langileek: hitzarmenak, ordenantzak, dirulaguntzak, araudiak, protokoloak, berebiziko zailtasuna duten testuak (kutsu artistiko edo filosofikoa...), etab.

### 6.1.6. Interpretazioa

Osoko bilkuretan, batzordeen bileretan eta abarretan hizlariak aurretik idatziz prestatuturiko testurik irakurri behar dutenean, interpreteei dena delako testua helaraziko diete **24 ordu lehenago**. Testu edo irudiren bat proiektatu nahi badute, hori ere interpretari eman beharko zaio, interpreteak ezin duelako pantailan proiektatzen dena ikusi.

## 6.2. Zerbitzuen eta hornitzaileen kudeaketan hizkuntza-kudeaketa integratzea

### 6.2.1. Kontratazio irizpideak

Gasteizko Udalaren eta bere erakunde autonomoen kontratazio-organoen betebeharrak dira:

- Hizkuntza-irizpide orokorrak txertatzea klausula administratiboen bitartez.
- Berariazko klausulak txertatzea kontratu motaren arabera.

Hizkuntza-irizpide hauekin batera, Euskara Zerbitzuak, “Kontratazio alorreko hizkuntza-irizpideak” izeneko eranskina argitaratu du. Bertan lege-markoa aipatu, eta kontratazioetan nola jokatu azaltzen da. Hau da: a) hizkuntza klausulak non kokatu ahal diren (kaudimen tekniko gisa, esleipen-irizpide gisa, hobekuntza moduan edo kontratua gauzatzeko baldintza gisa); b) kontratazio-prozedurari ekin aurretik zer aztertu behar den, eta c) kontratu-motaren arabera, zeintzuk klausula erabili daitezkeen.

### 6.2.2. Dirulaguntzak eta hitzarmenak

Dirulaguntzei buruzko Udal Ordenantzak (ALHAO, 88 zk., 2023/07/28) hainbat irizpide ezartzen ditu. 14. artikuluan xedatutakoaren arabera, honako hauek hartuko dira kontuan, gutxienez:

- Udalak diruz lagundutako argitalpenetan euskararen erabilera bermatu beharko da.
- Beren jarduerari zabalkundea emateko herritar guztiei zuzendutako liburuxkak, kartelak, iragarkiak nahiz beste edozein euskarri fisiko edo digital baliatzen duten onuradunek bi hizkuntza ofizialetan egin beharko dute zabalkundea.
- Jarduera irekiak eta ekitaldi publikoak direnean, bi hizkuntza ofizialetan egingo da ahozko zein idatzizko zabalkundea. Megafoniaz ematen diren mezuetan bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, eta euskara-gaztelania hurrenkera izango da.

Aurrekoetz gain, Udalak diruz lagundutako ekitaldi edo jardueretan euskararen erabilera bermatu beharko da, gutxienez aurkezpenetan eta agurretan, ahoz nahiz megafoniaz.

Era berean, diruz lagundutako ekitaldi edo jardueraren hartzaileak gazteak edo haurrak direnean, euskaraz zein gaztelaniaz egiteko aukera bermatuko die onuradunak, euskararen erabilera sustatzearren. Era berean, jardueren hartzaileak hezkuntza zentroak badira, jarduera gaztelaniaz edo euskaraz egitea hautatzeko aukera izango dute.

Ordenantzak justifikazioa nola egin behar den zehazten du, 33. artikuluan: batetik, proiektuaren azalpen-memoria eskatzen du; bestetik, egindako azterlan, egitarau, argitalpen, kartel

eta bestelako agiri grafiko nahiz idatzizkoen ale bana eskatzen du; eta, azkenik, deialdietan aipatzen diren gainerako agiriak ere aurkeztu beharra arautzen du. Deialdietan Euskararen erabileraren jarraipena egiteko fitxa eskatu behar da. Hori horrela, dirulaguntza kudeatzeko eskumena duten organoek neurriak hartuko dituzte onuradunek xedatutako hizkuntza-be-tebeharrak betetzen dituztela egiaztatzeko eta hizkuntza ofizialak zuzentasunez erabiltzen direla zaintzeko.

Aurrekoetz gain, deialdietan balioetsi eta bultzatu ahal izango da jarduera euskaraz izatea edo jardueran euskararen sustapen aktiboa egitea, programetan hizkuntzaren erabilerak eragin zuzena duenean, eta, oro har, 1982ko azaroaren 24ko 10/82 Legeak, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizkoak, 26. eta 27. artikuluetan xedatutako alorren testuinguruan. Hori horrela, dirulaguntza deialdietako balorazio-irizpideetan puntu osagarriak esleituko zaizkie euskara sustatzen duten jarduera edo ekitaldiei. Horrela egingo da, oro har, hartzaileak gazteak edo haurrak direnean.

Hitzarmenak, oro har, dirulaguntza izendunak emateko tresna dira. Hortaz, dirulaguntzei dagozkien irizpide berberak kontuan hartuko dira gutxienez. Horrez gain, gaiaren eta xede-taldearen arabera, Euskara Zerbitzuak kasu bakoitza aztertu eta jarduera horietan euskararen erabilera sustatzeko bultzatu daitezkeen bestelako irizpideak edo betekizunak proposatuko ditu.

### 6.2.3 Udal instalazioak lagatzea

Pertsona fisikoek nahiz juridikoek jarduerak edo ekintzak egiteko udal instalazioak eskatzen dituztenean (kirol-instalazioak, gizarte-etxeetako gelak edo aretoak, kultur ekipamenduak, antzokiak, biltzarretako guneak, eta abar), eta ordenantzan jasotzen diren hobarietakoren bat dagokienean edo tasa ordaintzetik salbuetsita geratzen direnean, Udalak bete beharreko hizkuntza-irizpide berak mantendu eta ekintzen izaeraren araberrako hizkuntza-eskakizunak ezarriko dira. Era berean, onuradunek egiten dituzten komunikazio orokorrak euskaraz eta gaztelaniaz egin behar dituzte, hurrenkera horretan, ekitaldia publikoa eta irekia denean. Komunikazio orokorrak hauek dira:

- Argibideak, publizitatea, iragarkiak, zerbitzuak eskaintzeko agiriak edo euskarri telematikoak.
- Megafoniaz ematen diren komunikazioak.
- Hartzaile jakinik gabeko gainerako komunikazioak.

Ekintza edo jarduera egiteko hobaririk edo tasa ordaintzeko salbuespenik ez denean instalazioetako hizkuntza-paisaian eragina duten euskarriak zaintzea gomendatuko da, hots, ikusgai egongo diren kartelak eta oharrak euskaraz eta gaztelaniaz egotea, hurrenkera horretan.

#### **6.2.4. Jarduerak bide publikoan**

Bide publikoa erabiltzeko baldintzetan Udalak bete beharreko hizkuntza-irizpide berak mantentzea bultzatuko edo eskatuko da, ekintzaren izaeraren arabera, eta agirietan txertatuko dira hizkuntza-irizpideak. Egituretan (hesi, harmaila, aldami, oholtza, karpa, saltoki...) errotulazio finkoa eta noizbehinkako oharrak euskaraz eta gaztelaniaz, hurrenkera horretan, izatea bultzatuko da. Errotuluak, oharrak eta komunikazio orokorrak ere ele bietan erabiltzea gomendatuko du Udalak. Euskara Zerbitzuak horretarako laguntza emango dio behar duenari.

Haurrei zuzendutako jardueretako (postu, barraka, jolastoki...) errotulazioa, noizbehinkako oharrak, musika eta bozgorailu bidez ematen diren ahozko mezuak euskaraz edo euskaraz eta gaztelaniaz egongo dira. Euskara Zerbitzuak horretarako laguntza emango dio behar duenari.

Bide publikoa erabiltzeko agirietan ekintzaren araberako hizkuntza-irizpideak txertatuko dira.

### **6.3. Pertsonak: hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea**

Euskal Enplegu Publikoaren Legeak xedatutakoa betetze aldera, derrigorrezko hizkuntza-eskakizuna duen lanpostu baten kasuan, hizkuntza-eskakizun hori bete egin beharko da lanpostu horretarako irispidea izateko. Derrigortasun-datak adierazten du lanpostu batean euskara noiztik aurrera eskatu behar den.

Era berean, lanpostu berriak edo programak sortzen direnean, kontuan hartu beharko da zein ataletarako diren eta zer betebeharrak izango dituzten. Atal elebidun edo mikroplanduntan bereziki zaindu beharko da sartzeko diren langileen hizkuntza-gaitasuna, eta behar den kasuetan hizkuntza-betebeharrak adierazi Funtzio Publikoaren Sailera egiten den kontratazio-eskaeraren inprimaki formalizatuan.

Hizkuntza-irizpideak ezarriko dira, batetik, jendaurreko edo gizarte izaerako lanpostu berreko langileak sail barruan lekuz aldatzeko oinarrietan, eta bestetik, lekuz aldatzeko prozesuak jendaurreko edo gizarte izaerako zerbitzuei eragiten badie. Horretarako, sailek eta zerbitzuek Euskara Zerbitzuari txostena eskatu behar izango diote oinarriak argitaratu aurretik.

## HIZKUNTZA-IRIZPIDEEN ERANSKINAK

### KONTRATAZIO ALORREKO HIZKUNTZA-IRIZPIDEAK

#### 1. LEGE MARKOA

- a) 6/2003 Legea
- b) 2/2016 Legea
- c) 179/2019 Dekretua
- d) 19/2024 Dekretua

#### 2. NON KOKATU HIZKUNTZA KLAUSULAK?

- a) Kaudimen teknikoaren baldintza bezala.
- b) Esleipen irizpide bezala.
- c) Hobekuntza bezala.
- d) Kontratua gauzatzeko baldintza berezi bezala.
- e) Xedea konfiguratuta.

#### 3. KONTRATUA IDATZI AURREKO AZTERKETA

- a) Kontratuaren xedearekin eta deskribapenarekin lotura zuzena dago?
- b) Jendaurreko izaera dauka?
- c) Hizkuntzaren erabilera arautzeko neurriak har ditzakegu?
- d) Balorazio irizpide bezala sartzeko aukera dugu?
- e) Hobekuntzak sar ditzakegu plegu teknikoetan?
- f) Azpikontratazioa?
- g) Jarraipena nola egingo dugu?
- h) Pleguak zer hizkuntzatan idatziko ditut?

#### 4. KONTRATU MOTAREN ARABERAKO HIZKUNTZA KLAUSULAK

##### 4.1. KLAUSULA OROKORRA: Kontratu guztietan gehitu beharrekoa.

##### 4.2. BERARIAZKO KLAUSULAK.

- a) Obra kontratua.
- b) Obren emakidak
- c) Hornidura kontratua
- d) Zerbitzu-kontratua eta kontratu pribatua
- e) Zerbitzuen emakida
- f) Kontratu txikiak

## 1. LEGE MARKOA

Vitoria-Gasteizko Udalaren eta bere erakunde autonomoen kontratazio-organoek kontratu publikoetan hizkuntza klausulak gehitzeko betebeharra dute. Ondokoak dira araubidearen oinarri juridikoak:

a) 6/2003 Legea, abenduaren 2koa, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen estatutua arautzeari buruzkoa: 38.2 artikuluan zehazten du erakunde publikoen zerbitzuak kudeatzeaz arduratzen diren edozein izaeratako erakundeek zehaztapen hauek bete beharko dituztela:

*“2.– Erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatuko dute. Hau guztia honela egingo da:*

*a) Euskal Autonomia Erkidegoaren lurralde-eremuko establezimenduetan, errotuluak, oharrak eta, oro har, jendeari zuzendutako jakinarazpenak euskaraz eta gaztelaniaz emango dira.*

*b) Kontsumitzaile eta erabiltzaileek betetzeko egiten diren inprimaki edo eredu ofizialak bi hizkuntzatan emango dira.*

*c) Kontsumitzaileak edo erabiltzaileak berak hizkuntza ofizialetako bakarra erabiltzea nahi duela adierazi ezean, bi hizkuntzatan idatziko dira atxikipen-kontratuak, klausula-ereduak dituzten kontratuak, araupeko kontratuak, baldintza orokorrak eta kontratu horiei buruzko edo horiek egitearen ondoriozko agiriak.*

*d) Zehazki kontsumitzaileei zuzendutako jakinarazpenak bi hizkuntzatan eman beharko dira, eta baita fakturak, aurrekontuak eta antzeko agiriak ere, kontsumitzaile eta erabiltzaileak berak bi hizkuntza ofizialetako bat bakarrik erabiltzea aukeratu ezean.*

*e) Bi hizkuntzatan idatziko dira, halaber, produktu eta zerbitzuak erabili eta mantentzeko jarraibideen liburuxkak, berme-agiriak eta etiketetan eta ontzietan adierazi beharrekoak.*

*f) Kontsumitzaile eta erabiltzaileei zuzendutako produktu, ondasun eta zerbitzuen eskaintza, sustapena eta publizitatea, erabiltzeko euskarria edozein dela ere, bi hizkuntzatan egingo da.”*

**b) 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa. 7.8 artikuluan zehazten dira zehar-kudeaketa bitartez zerbitzua ematen den kasuetan sartu beharreko klausulak.**

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

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

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

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

**c) 179/2019 Dekretua, azaroaren 19koa, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoa. Toki Erakundeei buruzko Legea garatzera datorren dekretu honek kontratazio publikoaren hizkuntza erregimen juridikoa ezartzen du. 36. artikulua osorik eskaintzen dio:**

*“36. artikulua.– Kontratu publikoak.*

*1.– Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 7.8 artikuluan ezarritakoarekin bat etorruta, Euskadiko toki-entitateek eta Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek egiten dituzten kontratuetan kasu bakoitzean beharrezkoak diren klausulak sartuko dira, batetik, herritarrei bermatzeko toki-erakundeei exijitzen zaizkien hizkuntza-baldintza berberetan jaso ahal izatea kontratu bidezko jarduerak edo zerbitzuak eta, bestetik, euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza-ofizialtasunaren erregulazioa betetzeko.*

*2.– Administrazio-baldintza partikularrei eta baldintza teknikoari buruzko agiriak bi hizkuntza ofizialetan argitaratuko dira, salbu eta grafikoak edo guztiz teknikoak diren dokumentuak. Horiek hizkuntza ofizialetako batean bakarrik argitaratu ahal izango dira.*

*3.– Euskadiko toki-entitateek eta Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek hizkuntza bien ofizialtasunaren araubidea betearaziko dute kontratu publikoetan. Beraz, kasuan-kasuan kontratuaren helburua zein den, halako hizkuntza-betekizunak ezarriko dituzte administrazio-baldintza partikularren agirietan.*

4.– Euskadiko toki-entitateek eta Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek bermatuko dute kontratuaren xedeak betetzen duela bere izaerarengatik eta zerbitzuaren titularraren den toki-erakundearen ezaugarriengatik aplikagarria zaion hizkuntza-legeria.

5.– Hizkuntza bien ofizialtasunari lotutako eskakizunak kontratu bakoitzaren betearazpen-baldintzei lotuta egongo dira. Gainera, hauxe bermatu beharko dute: a) Herritarrak artatuak izan daitezela berek hautatzen duten hizkuntza ofizialean. b) Zerbitzua eman dadila, hizkuntza-baldintzei dagokienez, zerbitzuaren administrazio titularrari exijitu ahal zaizkion baldintza beretan.

6.– Honako printzipio hauek oinarritzat hartuko dira kontratua betearazteko hizkuntza-baldintzak zehaztean: 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 balia bideen edo besteren balia bideen bitartez egiaztatu ahalko ditu.

7.– Kontratua betearazteko baldintzetan, entitate kontratatzailearen eta esleipendunaren arteko harremani buruzko erregulazioa sartu ahal izango da.

8.– Zehazki, herritarrekin harreman zuzena eskatzen duten kontratuetan, hauxe bermatuko da:

a) Enpresa esleipendunak Euskadiko toki-entitatearen edo Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duen entitatearen hizkuntza-araudia bete beharko du zerbitzua ematerakoan, hizkuntza-jardunari dagokionez. Zehazki, hizkuntza ofizial bietan jarduteko gaitasuna duten langileak jarri beharko ditu lanpostuetan. Alderdi hori kontratuko administrazio-baldintza partikularren agirietan egongo da jasota. Enpresak langile horiek dauzkala egiaztatu beharko du. Horretarako, eskaintza onuragarriena aurkeztu duen lizitatuari eskatuko zaio identifikatu ditzala kontratua aurrera eramateko beharrezkoak diren lanpostuetan jardungo duten langileak. Langileok zer hizkuntza-maila daukaten aipatu beharko du, eta, hala badagokio, maila hori egiaztatzen duten agiriak aurkeztu.

b) Zerbitzua ematen duenean, esleipenduna saiatuko da herritarrekiko ahozko harremanak euskaraz izaten. Horretarako, enpresa esleipenduneko langileak euskaraz ekingo dio elkarrizketari, eta, ondoren, erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du. Zerbitzuaren erabiltzaileak zer hizkuntza aukeratu duen, hizkuntza horretan idatziko ditu enpresa esleipendunak zerbitzua emateko behar diren ziurtagiriak, txartelak, oharra eta beste idazki batzuk.

9.– Hizkuntza-baldintzen betetze-mailaren jarraipena egitea kontratazio-organoari dagokio. Hizkuntza-baldintzak urratzen badira, kontratuak ez betetzeagatik araudiak dioena aplikatuko da.

10.– Euskadiko toki-entitateek eta Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek erabaki ahalko dute hirugarrenei eskatzen dizkieten azterlanak, proiektuak eta antzeko lanak euskaraz, behintzat, idatzita egotea, salbu eta, xedea dela eta, nahitaez gaztelaniaz idatzi behar direnean. Eskakizun hori jasota egon beharko da onartzen diren administrazio-kontratuen baldintza-agirietan.”

d) 19/2024 Dekretua, otsailaren 22koa, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzea, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko Legea garatzen duen honek, 13. artikuluko b) atalean ezartzen du:

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

Hortaz, berme juridikoa ezarrita dago. Administrazio publiko batek zeharka eskaintzen dituen zerbitzuak administrazio titularrari exijitu ahal zaizkion baldintza beretan eskaini behar dira, herritarren hizkuntza eskubideak betez. Horretarako, hizkuntza klausulak xertatuko dira kontratazioan, zerbitzuan eragiten duten hizkuntza arlo guztiak aurreikusiko dira eta behar beste neurri ezarriko dira.

## 2. NON KOKATU HIZKUNTZA KLAUSULAK?

Bi hizkuntza ofizialen erabilerarako neurriak 4. puntuan kontratu mota bakoitzerako zehaztutako baldintzen arabera eta ondoko eratan xertatu ahalko dira:

**a) Kaudimen teknikoaren baldintza bezala,** Sektore Publikoko Kontratuen Legearen testu bateginaren 76. artikulutik 79. artikulura bitartean aurreikusitako baldintzetan.

Euskara jakitea eta erabiltzea kontratuaren xedeari berariaz lotuta badago, kontratazio-organismoak gutxienezko kaudimen-baldintzak ezarri ahal izango ditu Berariazko Klausula Administrazioen Pleguetan. Hala badagokio, kontratatari konpromisoa eskatu ahal izango dio kontratuaren gauzapenean giza baliabide egokiak eta nahikoak bermatu ditzan, betiere proportzionaltasun-printzipioa oinarri.

Horretarako, Administrazio kontratatzaileak eskatu ahal izango du kontratatariak identifikatzen dituzten kontratuaren lanak gauzatzeko dituzten langileak, eta adieraz dezala, besteak beste, haietako zeinek duen hizkuntza ezagutza, eta kontratua gauzatzeko eginkizunetan zeinek izango duen Administrazioarekin edo erabiltzaileekin ahozko zein idatzizko harremana.

**b) Esleipen irizpide bezala.** 9/2017 Legearen 145. artikulua eskaintzen zaie esleipen irizpideei.

“Kalitate-prezio erlazioan onena irizpide ekonomiko eta kualitatiboaren arabera ebaluatuko da.[...] kontratazio-organismoak ezartzen dituen irizpide kualitatiboek ingurumen-alderdiak edo alderdi sozialak jaso ahalko dituzte, kontratuaren objektuari lotutakoak.”

Kalitate-prezioaren oreka areagotzea helburu izanik, kontratuaren xedearekin zuzenean lotutako prestazioak euskaraz eskaintzean oinarritzen bada, esleipen irizpide bezala jaso ahalko dira.

**c) Hobekuntza bezala, Sektore Publikoko Kontratuen Legearen testu bateginaren 147. artikuluan aurreikusitako baldintzetan.**

Hobekuntza gisa hainbat neurri sar ditzakegu. Esaterako, kasuan kasuko administrazio-klausula partikularren agirietan jaso ahal izango da kontratua gauzatzeari atxikitako pertsonak hizkuntza-arloan duten ezagutza eta gaitasuna, betiere hobekuntza horiek kontratuaren xede den prestazioari buruzkoak badira, enpresa lizitatzailleentzako ezaugarriei erreferentzia egiten ez badiete eta kontratuaren xedearekin zuzenean lotutako prestazio osagarriak euskaraz gauzatzean oinarritzen bada.

**d) Kontratua gauzatzeko baldintza berezi bezala.** 179/2019 Dekretuaren 36. artikuluari eta Kontratu Legeko 34.1. artikuluari jarraiki, betearazpeneko klausula bezala euskara erabiltzeko irizpideak gehitu daitezke. Bi helburu nagusi daude: kontratua betearazterakoan herritarrek artatuak izan daitezela haiek hautatzen duten hizkuntza ofizialean eta zerbitzua eman dadila zerbitzuen administrazio titularrari ezijitu ahal zaizkion baldintza beretan. Hortaz, bermatu beharreko hizkuntza ezagutzaz gain, gauzapenerako eta erabilerarako irizpideak ere sar ditzakegu.

**e) Xedea** konfiguratuta. Kontratuei buruzko 9/2017 Legearen 35.1.c. artikuluan kontratuak formalizatzeko xedea zehaztearen betebeharra oinarri, argi izan behar dugu hizkuntza-klausulek kontratuaren xedearekin lotura zuzena izan behar dutela.

Era berean, 179/2019 Dekretuak 36.4. artikuluan, kontratuaren xedeak hizkuntza-legeria betetzen duela bermatu beharra aipatzen da.

Hortaz, xedea konfiguratzeko ahalmenaz baliatu gaitzake, bestela esanda, hizkuntza eskubideen bermea xedera bertara eraman liteke.

Garrantzitsua da gainera kontratuaren xedea konfiguratzeko ahalmena kontratu-tipologia guztietan aplikatu daitekeela. Hizkuntza eskubideen bermea zerbitzu publikoak kudeatzeko kontratuaren jendurreko arretarako lanpostuekin lotuak egon ohi diren arren, obra edo hornidura kontratuaren ere hizkuntzak xedearekin lotura zuzena izan dezake. Esaterako, seinaleetika, software produktuak edo azterketa lanak helburu dituzten kontratuaren, koofizialtasuna xedearekin zuzenean lotuta egon liteke.

### 3. KONTRATUA IDATZI AURREKO AZTERKETA

Pleguak idatzen hasi aurretik, kontratatuko diren lanen gogoeta bat egitea komeni da hizkuntzen kudeaketa era egokian egiteko. Hona hemen egin beharreko hainbat galdera:

**a) Kontratuaren xedea eta deskribapena.** Euskararen erabilerak kontratatutako prestazioekin lotura zuzena dauka? Erantzuna baiezkoa bada:

## Xedean bertan hizkuntzari buruzko aipamena gehitzea komeni da?

### Hizkuntza araubideari erreferentzia egitea egokia da?

Kontratuaren deskribapenean, “hizkuntza ofizialen erabilera bermatuta” edo “udalaren hizkuntza planifikazioari jarraiki” zehaztu liteke?

### Non kokatu: kontratuaren xedean gehitu behar dugu hizkuntza klausula

**b) Jendaurreko izaera.** Kontratzen diren zerbitzuetan herritarra artatua izango da? Herritarrekin hartu-emanak egongo dira?

Kontratatistak hizkuntza kaudimen nahikoa egiaztatu beharko du jarduera hori hizkuntza ofizial batean zein bestean gauzatzeko; eta horretarako, zerbitzua emango duten langileen hornikuntza eta langile horien hizkuntza-gaitasuna egiaztatuko du kasuan-kasuan pleguetan ezarritako baldintzen arabera.

Enpresa kontratatistak edo azpikontratatistak horrelako langileak badituela egiaztatzeko, kontratuaren gaineko ardura duen zerbitzuan identifikatu behar ditu lanpostuak betetzeko izendatu dituen langileak. Halaber, adierazi behar du zein gaitasun maila duten eta, hala dago-kionean, gaitasun horri dagozkion ziurtagiriak.

Eskatu beharreko gaitasun maila proportzionaltasun printzipioetan oinarrituta zehaztuko da, eta administrazio kontratatzaileak bete beharko lituzkeen antzeko hizkuntza baldintzak ezarriko dira. Lanpostu bakoitzari dagokion HE hautatzeko, ikus Eusko Jaurlaritzak argitaratutako erreferentzia gida ([https://www.euskara.euskadi.eus/contenidos/informacion/ente\\_publicoak\\_2014/eu\\_def/adjuntos/HEE.pdf](https://www.euskara.euskadi.eus/contenidos/informacion/ente_publicoak_2014/eu_def/adjuntos/HEE.pdf)).

Dekretu hauek arautzen dituzten tituluen eta ziurtagirien bidez egiaztatuko da hizkuntza-gaitasuna, edo salbuespenak:

- 187/2017 Dekretua, uztailaren 4koa, euskararen jakite-maila egiaztatzen duten tituluen eta ziurtagiriak baliokidetu, eta Hizkuntzen Europako Erreferentzi Marko Bate-ratuko mailekin parekatzeko dekretua aldatzen duena.
- 47/2012 Dekretua, apirilaren 3koa, euskaraz egindako ikasketa ofizialak aintzat hartzeko eta euskara-maila hizkuntza-tituluen eta ziurtagirien bidez egiaztatzetik salbuesteko dena.

**Kontratu esleitura, hizkuntza-gaitasuna egiaztatu duen langile bat beste pertsona batek ordeztzen badu, pertsona horrek ere egiaztatu egin beharko du hizkuntza-gaitasuna.**

**Non kokatu: jendaurreko arreta bermatzeko klausula administrazio-baldintza partikularren agirietan txertatuko dugu.**

### c) Hizkuntzaren erabileraren arautzea. Hizkuntza-irizpide edo jarraibide zehatzak finkatzea.

- Erabilera Irizpideak. Hizkuntza-gaitasuna bermatzeaz gain, erabilera irizpide batzuk zehaztea komeni da?

Adb. Enpresa esleipenduneko langileak euskaraz ekingo du artatuarekiko elkarrizketa, eta ondoren, erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du. Zerbitzuaren erabiltzaileak zer hizkuntza aukeratu duen, hizkuntza horretan idatziko ditu enpresa esleipendunak zerbitzua emateko behar diren ziurtagiriak, txartelak, oharra eta beste idazki batzuk.

- Administrazioarekiko harremana. Udalarekin harremanak euskaraz egin litezke? 179/2019 Legeak esleipendunaren eta administrazioaren arteko harremanak euskaraz izan daitezzen zehazteko aukera ematen digu.
- Azken emaitza. Kontratutako lanen azken emaitza txosten edo azterlan bat de-nean, euskaraz behintzat egon dadin eskatu ahalko dugu (179/2019 Dekretuaren 36.10) artikuluan):

*“Euskadiko toki-entitateek eta Euskadiko tokiko sektore publikoa osatzen duten gainerako entitateek erabaki ahalko dute hirugarrenei eskatzen dizkieten azterlanak, proiektuak eta antzeko lanak euskaraz, behintzat, idatzita egotea, salbu eta, xedea dela eta, nahitaez gaztelaniaz idatzi behar direnean. Eskakizun hori jasota egon behar da onartzen diren administrazio-kontratuen baldintza-agirietan.”*

- Komunikazioak, paisaia linguistikoa eta seinaleak. Zer hizkuntzatan nahi ditugu? Kontratu mota guztietan, esleipendunak edo azpikontratista izan daitezkeen horiek kontratuaren xedea gauzatzekoan egiten dituzten komunikazio orokor guztiek ele bietan egon behar dute. Komunikazio orokorrak hauek dira:

Webguneak.

Errotulazioa eta seinaleak.

Argibideak, publizitatea, iragarkiak, zerbitzuak eskaintzeko agiriak.

Megafoniaz ematen diren komunikazioak.

Hartaile jakinik gabeko gainerako komunikazio guztiak.

**Non kokatu: kontratuak gauzatzeko baldintza gisa plegu administratiboetan.**

**d) Balorazio irizpideetan sar ditzakegu euskara irizpideak? Kontratuaren xedeari lotuta daude?**

- Langileen hizkuntza-gaitasuna kontratua gauzatzeko baldintza gisa sartu ez badugu eta xedeari lotuta badago, balorazio irizpideetan sar dezakegu.
- Hizkuntza kalitatearen ziurtagiriak izatea: Bikain, Bai Euskarari Ziurtagiria...
- Enpresak euskara plana izatea.
- ...

**Non kokatu: balorazio irizpideetan sartuko dugu.**

**e) Hobekuntzak sar ditzakegu plegu teknikoetan? Kontratuaren xedeari lotuta badaude, honako hobekuntzaren bat sar genezake?**

- Langileentzako euskara ikastaroak antolatzea edo formazio plan bat diseinatuta izatea.
- Hizkuntza kalitatearen ziurtagiriak izatea: Bikain, Bai Euskarari Ziurtagiria...
- Hizkuntza-gaitasuna nahitaezkoa ez den kasuetan, hobekuntza bezala aintzat hartzea.
- Enpresak euskara plana izatea.
- Azken produktua hirugarren hizkuntza batean itzulita eskaintzea.
- ...

Hobekuntzen atala formulatzeko bi aukera ditugu. Alde batetik, “ideia batera” bat eskaini dezakegu, eta batera horretatik hobekuntzak proposatuko lituzkete. Baina horrekin batera, nahitaez bete bete beharreko elementu baten hobekuntza ere onar liteke hobekuntza bezala. Esaterako, langileek B2 mailako ezagutza izatea ezinbesteko baldintza izanik, enpresak C1 mailako langileak aurkeztu balitu, hobekuntza gisa puntuazio gehigarria jaso lezake.

**Non kokatu: hobekuntzen atalean sartuko dugu.**

f) Subrogazioa. Legearen edo hitzarmen kolektiboaren eraginez esleipen berria kontratu amaituari atxikitako langileekin subrogatu behar bada, eta aurreko langileek hizkuntza-gaitasunik ez badute, kontratu klausuletan ezar daiteke langile horiek ordezkatu behar direnean kontratuak ezartzen dituen hizkuntza-betebeharrak betetze aldera langile eskaldunekin ordezkatu behar dituela.

Hortaz gain, hizkuntza ezagutza nahikorik ez duten subrogatutako langile horiei zuzendutako euskara formazio-plan bat ere gehitu liteke hobekuntzen atalean.

g) Jarraipena nola egingo dugu? Hizkuntza-baldintzen betetze-mailaren jarraipena egitea kontratazio-organoari dagokio. Kontratazio-organoa euskara zerbitzuaren laguntza eta lankidetzaz baliatu daiteke kontratuaren jarraipen egokia egiteko.

g.1.) Kontratu klausuletan betetze mailaren segimendua egiteko kontratistaren betebeharra gehitu daiteke. Adb. Jarraipen fitxen bitartez.

g.2.) Obren edo ondasunen jasotze akta egiterakoan hizkuntzaren tratamenduari buruzko epigrafe bat gehitu daiteke.

**Non kokatu: betebeharren jarraipen eta ez betetzeari buruzkoak plegu teknikoaren klausula bezala sartuko ditugu.**

h) Pleguak zer hizkuntzatan idatziko ditut? 179/219 Dekretuak, 36.2. artikuluan pleguak bi hizkuntzatan argitaratu behar direla zehazten du

*“Administrazio-baldintza partikularrei eta baldintza teknikoari buruzko agiriak bi hizkuntza ofizialetan argitaratuko dira, salbu eta grafikoak edo guztiz teknikoak diren dokumentuak. Horiek hizkuntza ofizialetako batean bakarrik argitaratu ahal izango dira.”*

**Kontratazio alorreko hizkuntza-irizpideak: TXANTILOIA**

<b>XEDEA</b>	Euskararen erabilerak kontratatutako prestazioaren xedearekin lotura zuzena dauka?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.a eta 2.e.	<input type="checkbox"/> EZ
<b>HIZKUNTZAREN ERABILERA</b>	Eskuorriak, kartelak, iragarkiak, sare sozialak izena emateko orriak... ele bietan? Ordena?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.c.	<input type="checkbox"/> EZ
	Komunikazioak, hizkuntza-paisaia, seinale-tika: webguneak, errotulazioa eta seinaleak, argibideak, publizitatea, iragarkiak, zerbitzuak eskaintzeko agiriak, megafoniaz ematen diren komunikazioak...?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.c.	<input type="checkbox"/> EZ
	Administrazioarekiko harremana euskaraz izan dadin eskatuko dugu?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.c.	<input type="checkbox"/> EZ
	Kontratutako lanen azken emaitza txosten edo azterlan bat denean, euskaraz behintzat egon dadin eskatuko dugu?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.c.	<input type="checkbox"/> EZ
	Zerbitzua ematerakoan hizkuntzak nola erabilliko diren zehaztu dugu?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.c.	<input type="checkbox"/> EZ
<b>JENDAUURREKO IZAERA</b>	Kontratuia gauzatzeko baldintza berezietan jasota daude hizkuntza alderdiak?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 2.d.	<input type="checkbox"/> EZ
	Jendaurreko atentzioa izango da?	<input type="checkbox"/> BAI * Eranskina 3.b.	<input type="checkbox"/> EZ
	Programa euskaraz garatzeko gai izan behar dira? Osorik / partez?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.b.	<input type="checkbox"/> EZ
	Programa garatzen dutenek euskara jakin behar dute? Denak, % bat? Maila zehaztuta dago?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.b.	<input type="checkbox"/> EZ
<b>AZPIKONTRATAZIOA</b>	Kaudimenean sartuta daude hizkuntza-betebeharrak eta eskakizunak?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 2.a.	<input type="checkbox"/> EZ
	Subrogazio kasu bat izanez gero, nola jokatuko den zehaztu da?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.f.	<input type="checkbox"/> EZ
<b>JARRAIPENA</b>	Hizkuntza-betebeharren jarraipena nola egingo den zehaztu da?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.f.	<input type="checkbox"/> EZ
<b>BALORAZIO IRIZPIDEAK</b>	Balorazio irizpideetan jasota dago hizkuntzaren arloa?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.d eta 2.b.	<input type="checkbox"/> EZ
<b>HOBKUNTZAK</b>	Hobekuntzen atalean hizkuntza alderdiak aurkeztu daitezke?	<input type="checkbox"/> BAI *Eranskina 3.e eta 2.c.	<input type="checkbox"/> EZ
<b>PLEGUEN HIZKUNTZA</b>	Zein hizkuntzatan idatzi eta argitaratuko ditut pleguak?	<input type="checkbox"/> BAI   *Eranskina 3.e.	<input type="checkbox"/> EZ

## 4. KONTRATU MOTAREN ARABERAKO HIZKUNTZA KLAUSULAK

Vitoria-Gasteizko Udalaren eta bere erakunde autonomoen kontratazio-organoen betebeharrak dira: hizkuntza-irizpide orokorrak txertatzea klausula administratiboen bitartez eta berariazko klausulak txertatzea kontratu motaren arabera.

### 4.1 KLAUSULA OROKORRA: Kontratu guztietan gehitu beharrekoa

#### Klausula eredia

*“Kontratuaren esleipena jaso duen kontratistak eta azpikontratistak izan daitezkeen horiek kontratua gauzatzean begiratu beharko diote hizkuntza bien, euskararen eta gaztelaniaren, koofizialtasunari eta euren jarduera elebitasun irizpideen eta herritarren hizkuntza eskubideen menpe izango da, horrela zehazten baitute 10/1982 Legeak, Euskararen Erabilera Arautzeko Oinarrizkoa, Autonomia Estatutuak, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzeko 19/2024 Dekretuak eta 2023-2027ko plangintzaldiko Vitoria-Gasteizko Udalaren Planak.*

*Kasu guztietan eta kontratu mota guztietan, esleipendunak edo azpikontratista izan daitezkeen horiek kontratuaren xedea gauzatzerakoan egiten dituzten komunikazio orokor guztiek ele bietan egon behar dute.*

*Komunikazio orokorrak hauek dira:*

- Webguneak.
- Errotulazioa eta seinaleak.
- Argibideak, publizitatea, iragarkiak, zerbitzuak eskaintzeko agiriak.
- Megafoniaz ematen diren komunikazioak.
- Hartzaille jakinik gabeko gainerako komunikazio guztiak.

*Hizkuntza-irizpide horiek bete ezean, lizitazioaren oinarriko aurrekontuaren % 1eko zigorra ezarriko da, BEZ barne. Hala ere, kontratazio-organismoak, arrazoiak azalduta, huts egitea larria edo oso larria dela ebatzen badu, zigorra % 5era artekoa edo % 10era artekoa izan ahalko da, hurrenez hurren.”*

### 4.2 BERARIAZKO KLAUSULAK

Kontratu motaren arabera, berariazko klausula batek adieraziko du zein hizkuntza-irizpide zehatz bete behar diren. Irizpideok sail bakoitzeko zerbitzu teknikoek eta administrazio orokorreko teknikariak zehaztuko dituzte. Euskara Zerbitzuari aholkua eskatu ahal zaio kontratuaren ezaugarri teknikoak ezarri ostean eta eskaintza izapidetu baino lehen. Horretarako kontratuari hasiera eman dion zerbitzu teknikoak kontrataziorako posta elektronikoen bidez Euskara Zerbitzuko teknikariari dosierra bidaliko dio, lankidetzara errazteko.

### a) Obra kontratua

Aintzat hartzekoak: a) komunikazioa, paisaia linguistiko eta seinaletika; b) jendaurreko izaera; c) jarraipena.

#### Klausula eredia

*“Kontratua betetzeko hizkuntza-betebeharrak. Esleipena jaso duen kontratistak eta azpikontratistak izan daitezkeen horiek obretan erakusgai dauden errotulazio elementu guztietan gaztelania eta euskara erabili behar dituzte, elementu horiek barne eremuan zein kaleko informazio paneletan daudela.*

*Herritarren eskura jarriko diren agiri eta inprimaki guztiek ere, halakorik baldin bada-  
go, eus- karaz eta gaztelaniaz egon beharko dute.*

*Kontratistak bete beharko ditu zuzendaritzak idatziz ematen dizkion aginduak, jarri-  
tako seinaleak osatzeko edo egokitzeko. Seinaleak jartzeak eragiten dituen gastuak  
kontratistak ordaindu behar ditu.”*

### b) Obren emakidak

Aintzat hartzekoak: a) komunikazioa, paisaia linguistikoa eta seinaletika; b) erabilera irizpi-  
deak; c) jendaurreko izaera; d) jarraipena.

#### Klausula eredia

*“Esleipena jaso duen kontratistak eta azpikontratistak izan daitezkeen horiek obretan  
erakusgai dauden errotulazio elementu guztietan euskara eta gaztelania erabili behar  
dituzte, elementu horiek barne eremuan zein kaleko informazio paneletan daudela.*

*Herritarren eskura jarriko diren agiri eta inprimaki guztiek ere, halakorik baldin bada-  
go, ele bietan egon beharko dute.*

*Gauzatu beharreko jarduerak herritarrarekin zuzeneko harremana dakarrenean,  
ezinbestez herritarrak aukeratzen duen hizkuntzan artatu behar dute. Aukera hori ez  
badago, izaera orokorreko komunikazioek ele bietan egon behar dute.”*

### c) Hornidura kontratua

Aintzat hartzekoak: a) komunikazioa, paisaia linguistiko eta seinaletika; b) erabilera irizpi-  
deak; c) azken emaitza; d) kontratuaren xedea eta deskribapena (adb. seinaleak erosteko  
kontratua); e) jarraipena.

Hornidura kontratuetan, udalaren irudiari eragiten dioten neurrian, euskaraz eta gaztelaniaz  
izan beharko dute produktuek kasu hauetan:

- Hizkuntza-paisaiari eragiten badiote (errotulazioa, norabide-azalpenak).
- Errotulatuak izaten badira (laneko arropa).

- Berez testu idatzia nahiz ahozkoa baldin badaramate (inprimakiak, igogailuetako ahotsa).

Software produktu orokorretan, merkatuan baldin badaude euskaraz, horiek ere erabiltzailerak zein hizkuntzatan erabili nahi duen aukeratzeko moduan jarri behar dira.

#### **d) Zerbitzu-kontratua eta kontratu pribatua**

Aintzat hartzekoak: a) jendaurreko izaera; b) komunikazioa, paisaia linguistikoa eta seinaleletika; c) erabilera irizpideak; d) azken emaitza; e) kontratuaren xedea eta deskribapena; f) hobekuntzak; g) azpikontratazioa; h) administrazioarekiko harremana; i) jarraipena.

Kontratuaren xedearen azken emaitza egiteko, herritarrekin harreman zuzena dakarten jarduerak egin behar badira, ezinbestez herritarrak aukeratzeko duen hizkuntzan artatu behar dute eta harreman horretako euskarri edo jardueretan (inkestak, galdetegiak, eztabaida taldeak, eta abar) euskararen erabilera bermatuko dute. Hau bereziki zainduko da hartzaileak haurrak edo gazteak direnean (hizkuntza alorrean gizarte eremu horiek babes berezia behar dutelako).

Kontratuaren xedearen azken emaitza ele bietan eman behar da beti honelakoetan:

- Aurreikusten denean osorik edo zati bat herritarrei zabalduko zaiela, edota testu bat denean.
- Udalak eskatuta diseinatzen diren produktuetan, softwarea edo interfazea duten kasuetan, ahozkoa zein ikusizkoa.

Zerbitzua emateak udal langileekin ohiko harremana dakarrenean, zerbitzu-kontratuaren (EAZ, besteak beste) ahozko harremana euskaraz ere izateko aukera eskaintzea kontuan hartuko da, eta hala jasoko da kontratazio irizpideetan. Beharrezkoa bada, Euskara Zerbitzuak atalei laguntza eta aholkularitza eskainiko die.

#### **e) Zerbitzuen emakida**

Aintzat hartzekoak: a) jendaurreko izaera; b) komunikazioa, paisaia linguistikoa eta seinaleletika; c) erabilera irizpideak; d) azken emaitza; e) kontratuaren xedea eta deskribapena; f) hobekuntzak; g) azpikontratazioa; h) administrazioarekiko harremana; i) jarraipena.

Kontratuaren xedea herritarrei zerbitzua ematea denean, bermatu egin beharko da euskara ere zerbitzu-hizkuntza izango dela. Izan ere, hirugarren batzuek herritarrekin harreman zuzena duten zerbitzu publikoak eskaintzen dituztenean, udalak berak bete behar lituzkeen antzeko hizkuntz baldintzak bermatuko dituzte.

Gauzatu beharreko jarduerak erabiltzaileekin edo kontsumitzaileekin zuzeneko harremana dakarrenean, kontratistak hizkuntza kaudimen nahikoa egiaztatu beharko du jarduera hori hizkuntza ofizial batean zein bestean gauzatzeko; eta horretarako, zerbitzua emango duten langileen hornikuntza eta langile horien hizkuntza-gaitasuna egiaztatuko du kasuan-kasuan plegu teknikoan ezarritako baldintzen arabera.

Enpresa kontratistak edo azpikontratistak horrelako langileak badituela egiaztatzeko, kontratuaren gaineko ardura duen zerbitzuan identifikatu behar ditu lanpostuak betetzeko izendatu dituen langileak. Halaber, adierazi behar du zein gaitasun maila duten eta, hala dago-kionean, gaitasun horri dagozkion ziurtagiriak.

#### **f) Kontratu txikia**

Legez administrazio-plegua idatzi behar ez denez, kontratu txikien kasuan, kontuan hartu behar da kontratuaren xedea eta horretarako plegu teknikoan esleipena jaso duen kontratistaren hizkuntza-betebeharrak agertu behar dira.

## GLOSATEGIA

- **Administrazio atalen sailkapena.** Lau taldetan sailkatu behar dira administrazio-atalak erabilera planei dagokienez: jendaurrekoak, gizarte-izaerakoak, atal orokorrak eta atal bereziak. Honela definitzen ditu dekretuak:

- jendaurreko atalak: beren zeregin nagusia, ahoz zein idatziz, administratuarekiko harremanetan oinarritzen dena.
- gizarte-izaerakoak: herri-administrazioaren harreman-sareak oso nabarmenak eta bereziki gizarte-mailakoak.
- atal orokorrak: beren zeregin nagusia batez ere administrazio barruko alorrean gertatzen dena.
- atal bereziak: atal berezizat joko dira bitarteko eta baliabideak eskaintzen dituzten atal zein zerbitzuak. Gehienetan, eskuz egindako lanak burutzen dituzte, besteak beste, eraikinen mantentze- eta kontserbazio-lanetan, obra, garbiketa eta abarretan edo, bestela, ekipo, laborategi eta antzekoen mantentze- edo instalakuntza-lan teknikoak.

- **Atal elebidunak** dira bere zereginak euskaraz zein gaztelaniaz, batean zein bestean betetzen dituzten administrazio atalak. Atal bat elebidun izendatzeko, atalburuak eta langile guztien % 80k gutxienez bere lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztatua izan behar dute. Egitura funtzionala hartu da kontuan eta ez egitura organikoa; eta lanpostuen jabeek eta behin-behineko langileek gain, programako langileak ere aintzat hartu dira.

- **Derrigortasun- datak** zehazten du lanpostu bati ezarritako HE noiztik aurrera bete behar den, hots, noiz hasten den aginduzkoa izaten. Derrigortasun-data igarotakoan, lanpostu hori betetzeko ezinbestekoa izango da lanpostu horri dagokion HE egiaztatua izatea.

- **Derrigortasun-indizeak** zehazten du plangintzaldi bakoitzean nahitaez zenbat lanposturi ezarriko zaion derrigortasun-data. Indize hori finkatzeko, herri-administrazio bakoitzari dagokion jarduera-esparruko egoera soziolinguistikoa hartzen da kontuan. Gasteizko Udalaren kasuan, udalerria da. Horretarako, “euskaldunak+(ia euskaldunak/2)” formula erabili behar da eta plangintzaldi bakoitza hasten denerako indarrean dagoen Errolda edo Biztanleria eta Etxebizitza Estatistikan jasotako azken datuak erabiliko dira.

- **Errotulutzat** hartzen dugu finkoak diren informazio-euskarriak: eraikinetako kanpo aldeko errotulu nagusia, norabidezkoak, eraikinetako plakak zein bulegoak eta aretoak izendatze-koak, segurtasunekoak, kanpo erakundeek egindako aitortzak (kalitatea, iraunkortasuna...), leihatiletakoak, kafe-makinak, edukiontzi higienekoak, fitxatzeko erlojuak.

- **Hizkuntza-eskakizunak** (HE) zehazten du lanpostua betetzeko eta bertan lan egiteko beharrezkoa den euskarazko hizkuntzari buruzko gaitasun-maila. Lau dira lanpostuei ezarri zaizkien hizkuntza-eskakizunak: 1.HE, 2.HE, 3.HE eta 4.HE.

- **Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak:** Udalaren hizkuntza politikaren jarraibide nagusiak dira, zehatz-mehatz azaltzen dute euskara nola erabili eta tratatuko den honako esparruetan: administratuekin eta gainerako erakundeekin izaten diren ahozko zein idatzizko harremanetan, jendaurreko ekitaldietan, argitalpen-arloetan, hizkuntza-paisaian, kontratazio-arloan eta, oro har, hizkuntza-helburuak betetzeko erakundeak ezartzen dituen gainarako jarduera-esparruetan.

- **Hizkuntza-paisaia:** instalazioetan jendearen aurrean ikusgai egoten diren informazio-euskarriek osatzen dute hizkuntza-paisaia: errotuluak, norabidezkoak, eraikinetako plakak zein bulegoak eta aretoak izendatzekoak, leihatiletakoak, kafe-makinak, edukiontzi higienikoak, fitxatzeko erlojuak, aldi baterako jartzen diren informazio-oharrak, edota itxarongeletan egoten diren aldizkari eta liburuak. Bada, informazio horiek guztiek ele bietan egon beharko dute beti.

- **Lehenetsitako atala:** Gutxienez langileen % 50ek dagokien hizkuntza egiaztatua dute-nean. Hauetan ere egitura funtzionalean diharduten langile guzti-guztiak kontuan hartu dira. Horrelakoetan mikroplanak ezarri dira.

- **Mikroplanak:** helburua da hizkuntza ezagupenei etekina ateratzea eta euskararen erabilera profesionala garatzea gaur egun elebidun izendatzeko baldintzak betetzen ez dituzten ataletan, administratuari ahoz zein idatziz zerbitzua emateko eta herritarrekiko zerbitzu-harremanetarako eta administrazio-harremanetarako hizkuntza izateko.

- **Normalizatzeko ekintza:** helburuak lortzeko eta hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak betetzeko plangintzaldi bakoitzean abian jartzen diren ekintzak.

- **Normalizazio-plana:** Gasteizko Udalaren hizkuntza-politikaren formulazioa da. Politika horren bidez, normalizazioaren gaineko lege-xedapenetan ezarritako hizkuntza-normalizazioko helburuak lortu nahi dira.

- **Oharrak** dira aldi baterako jartzen diren informazio-euskarriak, erraz alda daitezkeenak, normalean paperean edo paper plastifikatuan jartzen direnak: ordutegiak, zabalik/itxita, beste atetik sartu... Multzo honetan sartzen ditugu, halaber, iragarki-oholetako mota guztietako oharrak, udalak zein kanpoko erakundeek edo elkarteek jarriak.

- **Trebakuntza:** langileen eskura jartzen diren laguntza, orientabide eta baliabide multzoa, lana euskaraz egiteko. Trebakuntza eta erabilera lotuta doaz; hori dela eta, trebakuntza da erabilera-plana garatzeko estrategia nagusia. Euskara Zerbitzuak sail edo zerbitzuei teknikari bat esleitzen die. Teknikari horrek bertan erabilera-plana bideratu, dinamizatu eta sustatzen du. Horrela, berarekin batera helburuak zehaztu, landu, egikaritu eta ebaluatzen dira. Harremana aurrez aurrekoa, posta bidezkoa edo intranet bidezkoa izan daiteke. Honako ekintza hauek egiten dira:

- Hizkuntza-paisaia eta errotulazioa egokitzea
- Dokumentuak egokitzea

- Dokumentuak zuzentzea
- Hizkuntza-irizpideen lanketa: sentsibilizazioa eta aplikazioa
- Informatika baliabideak ezagutaraztea
- Hizkuntza-trebakuntza: hiztegi berezitua, administrazio hizkera, mintzamina eta idazmina
- Euskararen erabilera sustatzea
- Aholkularitza orokorra

Langileen autonomia bultzatzeko asmoz planifikatzen da trebakuntza, trebakuntza planak tokian tokiko helburu zehatzak, hasiera data eta amaiera data izaten dituelarik. Trebakuntza aurrez aurre zein intranet bidez edo posta elektronikoz ematen da.

- **Trebackuntza-saioak:** aurrez aurre egiten den trebakuntza. Euskara Zerbitzuko teknikariek ematen dute eta langileen lanpostura bertaratzen dira. Haiekin adosten dituzte helburuak, epeak eta saioen maiztasuna.

- **Trebackuntzako erabilerak:** trebakuntzako saio-orduak bider parte-hartzaileen kopurua.

- Zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza: Zerbitzu-hizkuntza da administrazioaren zereginak betetzerakoan herritarrekin ahozko zein idatzizko harremanetan erabiltzen den hizkuntza. Lan-hizkuntza, berriz, administrazio zereginak betetzerakoan bertan erabiltzen den hizkuntza.