

EUSKARAREN ARAUAK ETA ERABILERAK
herri administrazioan, arlo juridikoan eta kriminologiaren esparruan

Hizkuntza koofizialak administrazioan eta justiziaren alorrean erabiltzeko irizpideak

Ane MARTINEZ eta Amaia PEREA

AURKIBIDEA: I. Sarrera. II. Hizkuntza koofizialak herri-administrazioan. II.1. Ahozko komunikazioa. II.2. Idatzizko komunikazioa. II.3 Komunikazio telematikoa. III. Ondorioak. IV. Bibliografia

I. Sarrera

Gaur egun, euskara Euskal Herriko hizkuntza-ofiziala dela jakin arren, egoera askotan ez dakigu komunikazio bat euskaraz edo gaztelaniaz hasi. Bizitzako alderdi desberdinetan zein hizkuntza erabili beharko litzatekeen zalantza sortzen zaigu etengabe. Gainera, zalantzazko egoera horien aurrean, gaztelaniaz komunikatzeko ohitura dugu herritar gehienok.

Gu kriminologiako ikasleak garenez, etorkizunean administrazioarekin elkarlanean jardun beharko dugu eta konturatu gara ez dakigula zein hizkuntza gailendu behar den egoera bakoitzean. Horregatik, interesgarria iruditu zaigu artikulu honen bidez herritarrek administrazioa zuzentzean zein hizkuntzatan komunikatu daitezkeen adieraztea.

Lehenik eta behin, zehaztu behar da zeintzuk diren euskararen erabilera eskubideak eta eskubide horiek zein legetan aurkitu ditzakegun. Euskara bezalako hizkuntza koofizialen erabilera eskubidea Hizkuntza-eskubideen Lege Esparruan izeneko webgunean zehaztuta dator:

http://www.habe.euskadi.eus/s234728/es/contenidos/informacion/flash_proba/eu_11035/menu.swf

Aipatu dugun bezala, nahiz eta euskara Euskal Herriko hizkuntza-ofiziala izan eta hizkuntza eskubideak izan, errealitatean ezin dira legean aipatzen diren erabilera eskubideak zehatz-mehatz bete. Besteak beste, administrazio alorrean euskarazko komunikazioa ahalbidetzen duten langile gutxi daudelako. Izan ere, hizkuntza koofizialen erabileraren inguruko eskubide guztiak betetzeko langileak izan beharreko profila oso zehatza da.

Arazo horri aurre egiteko, administrazioak herritarrekin euskarazko komunikazioa posible egiten duten langile gehiago kontratatu ditu. Era berean, azpimarratu beharra dago administrazioak lan handia egiten duela bere langileek euskararen inguruan herritarrek izan ditzaketen beharrak asetzen jakiteko. Horretaz gain, administrazioako langileek euskararen komunikazioan jarraitu beharreko protokoloa sortu du. Non aipatzen den herritar bat administrazioa zuzentzen denean, zein hizkuntzatan hasi edo jarraitu behar duten komunikazioa langileek.

Protokoloa IVAP erakundeko hizkuntza irizpideetan oinarritzen da. Protokolo horrek adierazten du Euskal Herritarrak administratziotik espero ditzaketen hizkuntza erabilerak, baita administrazioak herritarrei zer nolako erantzuna eman behar dioten kasu bakoitzean. Protokoloak hiru alderdi lantzen ditu: ahozko komunikazioa, idatzizko komunikazioa eta komunikazio telematikoa.

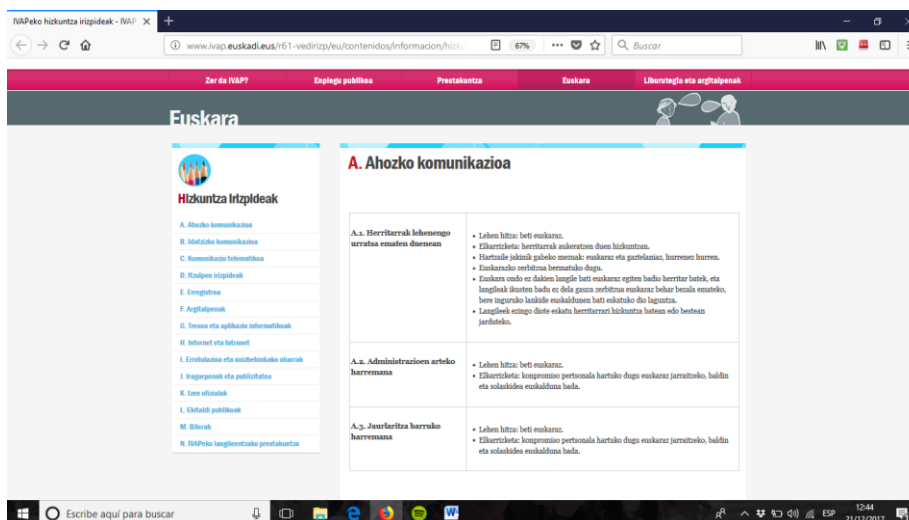
Egun herritar askok daukaten zalantza denez, interesgarria iruditu zaigu gai honen inguruko artikulua bat idaztea. Horrela, artikulua honen ondoren herritarrek administrazioa zein hizkuntzatan zuzendu daitezkeen ikasteaz gain, administrazioako langileek ere beroiengandik zer espero den ikasteko aukera izango dute.

II. Hizkuntza koofizialak herri-administrazioan

1 Ahozko komunikazioa.

Ahozko komunikazioan administrazioak jarraitu beharreko irizpideak IVAPen webgunean zehazten dira:

http://www.ivap.euskadi.eus/r61-vedirizp/eu/contenidos/informacion/hizkuntz_irizpideak/eu_irizpide/ahozkoa.html



Ahozko komunikazio bati hiru eratan ekin dakiogke: herritarrak lehenengo urratsa ematen duenean, administrazioen arteko harremanean, eta azkenik, Jaureritza barruko harremanean.

1. Herritarrak lehenengo urratsa ematen duenean. Lehen hitza beti euskaraz izango da. Elkarrizketa herritarrak aukeratzen duen hizkuntzan izango da. Beraz, herritarrak esaten duen lehen hitza euskaraz baldin bada, funtzionario publikoa behartuta dago herritar hau erantzutea edo behar duen zerbitzua euskaraz emateko.

Hartzailea zein den ez dakigunean, kasu honetan mezua euskaraz eta gaztelaniaz idatzi beharko da. Honela aukera ematen diogu hartzaileari berak nahi duen hizkuntzan aritzeko eta

euskarazko zerbitzua bermatzen dugu. Euskara ondo ez dakien langile bati euskaraz egiten badio herritar batek, eta langileak ikusten badu ez dela gauza zerbitzua euskaraz behar bezala emateko, bere inguruko lankide euskaldunen bati eskatuko dio laguntza. Azkenik, langileek ezingo diote eskari herritarrari hizkuntza batean edo bestean jarduteko.

2. Administrazioen arteko harremana. Lehenengo hitza beti euskaraz izango da. Elkarrizketa batean solaskidea euskalduna baldin bada, konpromiso pertsonala hartuko dugu euskaraz jarraitzeko.

3. Jaurlaritza barruko harremana. Lehen hitza beti euskaraz izango da. Elkarrizketa batean solaskidea euskalduna baldin bada, konpromiso pertsonala hartuko dugu euskaraz jarraitzeko.

Adibide moduan, Osakidetzako idatzizko komunikazioan hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa dugu. Langile elebidunak eta langile elebakarrak aurkituko ditugu. **Langile elebidunak** bezero edo erabiltzailearen hizkuntza aukera errespetatu egingo du. Bestalde, **langile elebakarrak** jakinaraziko diozu erabiltzaileari zein lankidek emango dion zerbitzua euskaraz, erabiltzaileak hala nahi badu eta eragozpenik ez balego.

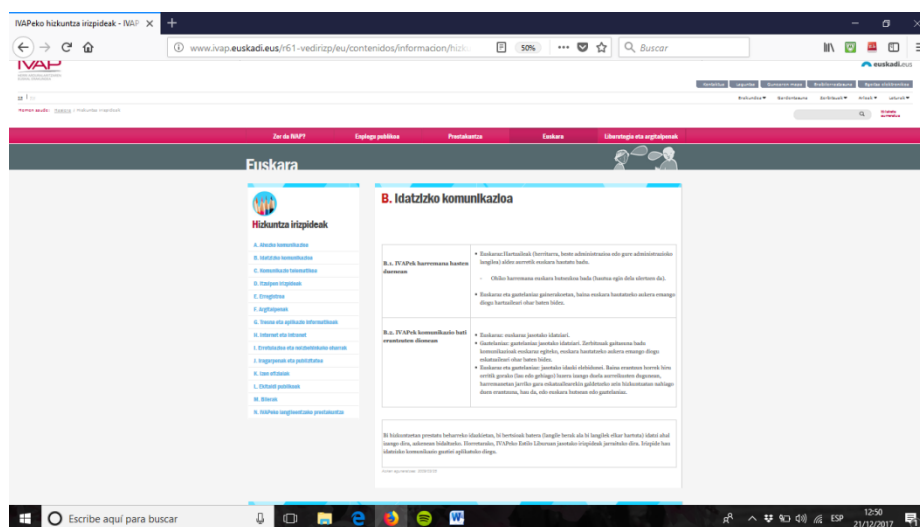
Bertan ahozko komunikazioan administrazioak jarraitu beharreko irizpideak agertzen dira labur-labur.

Beste komunikazioen informazioa jakiteko, eskerrean dagoen panelean nahi dugun komunikazioa bilatzeko aukera dugun aurrerago azalduko dugun moduan.

2.1 Idatzizko komunikazioa

Idatzizko komunikazioan administrazioak jarraitu beharreko irizpideak IVAPen web-orri honetan jasota datoz:

http://www.ivap.euskadi.eus/r61-vedirizp/eu/contenidos/informacion/hizkuntz_irizpideak/eu_irizpide/idatzizko.html



Idatzizko komunikazioari dagokionez, desberdina izango da izango testuaren helburuaren arabera, baita idatzia martxan jartzen duen pertsonaren arabera. Bi eratan hasi daiteke idatzizko komunikazioa:

- 1. IVAPek harremana hasten duenean.** Alde batetik, aipatutako erakundeak harremana euskaraz hasiko du hartzailea den herritarrek, beste administrazioak edo administrazio bereko langileak, aldez aurretik euskaraz hitz egiteko aukera hautatu duenean. Beraz, IVAPen eta hartzailearen ohiko harremana euskara hutsezkoa bada, hori lehenagotik aukeratu egin dela ulertzen da. Beste aldetik, IVAP erakundeak hartzailearekin harremana euskaraz eta gaztelaniaz, hau da bi hizkuntzetan, hasiko du gainerako supostuetan. Beraz, harremana elebiduna izango da hartzaileak horren aurka berariazko eskaera egin ez duen kasuetan. Alabaina, euskara hautatzeko aukera emango diogu hartzaileari ohar baten bidez.
- 2. IVAPek komunikazio bati erantzuten dionean.** Alde batetik, IVAPek jasotako komunikazio bati euskaraz erantzungo dio, jasotako idatzia euskaraz dagoen kasuan. Beste alde batetik, erakunde honek idatzi bati gaztelaniaz erantzungo dio gaztelaniaz jasotako idatzi bati. Hala ere, zerbitzuak komunikazioa euskaraz egiteko gaitasuna badu, euskara hautatzeko aukera emango diogu hartzaileari ohar baten bidez. Bukatzeko, IVAP-ek komunikazio bati erantzuten dionean bi hizkuntzetan egingo du, jasotako idazki elebidunen kasuan. Beti ere, erantzun orriak hiru orri baino gehiagoko luzera izango duela aurreikusten denean, harremanetan jarriko dira eskatzailearekin galdetzeko zein hizkuntzetan nahiago duen erantzuna, hau da, edo euskara hutsean edo gaztelaniaz.
Komunikazioa bi hizkuntzetan prestatu beharreko idazkietan, hau da, hiru orritik beherako idazkietan, bi bertsioak batera idatzi ahal izango dira, azkenean bidaltzeko. Horretarako, IVAPeko Estilo Liburuan jasotako irizpideak jarraituko dira. Irizpide hau idatzizko komunikazio guztiei aplikatuko zaie.

Adibide moduan, Osakidetzako idatzizko komunikazioan hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa dugu. Protokolo honen arabera, bezeroei eta Administrazioei bidaltzen zaizkien informazio-idatziak eta izaera administratiboa duten dokumentu guztiak elebitan, hau da, euskaraz eta gaztelaniaz sortuko dira. Era beran, Osakidetzako langileek idazki bati erantzun behar diotenean, jasotako hizkuntza berean erantzungo dute.

Idatzizko komunikazioan, administrazioak bete beharreko eskubideak bermatzeko eta hizkuntza eskubideak urratzen direnean herritarrei erantzun egoki bat emateko Elebide eta Behatoki zerbitzuak jarri ditu martxan.

Alde batetik Elebide zerbitzua, Eusko Jaurlaritzaren Kultura Saileko Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak 2006an jarri zuen martxan. Zerbitzu honen helburua, EAEko bi hizkuntza ofizialen arteko oreka lortze da. Hori lortzeko, herritarren zalantzak eta kezak jasotzen ditu eta salatuak izan diren entitateei laguntza eskaintzen die, hizkuntzak behar bezala erabili eta zaindu ditzaten. Zerbitzu horren bidez, euskararen inguruan langileek dituzten zalantzak argitzeko aukera izango dute, baita euskarazko zerbitzu egokia eskainiko diete herritarrei. Elebidek jarraitzen duen prozesua bere web-orrian kontsultatu daiteke: <http://www.euskara.euskadi.eus/r59-aleb/eu/>

Beste aldetik, Behatokiaren zerbitzua dugu. Zerbitzu hau 2001ean aurkeztu zen jendaurrean eta honen helburuak, euskaldunen hizkuntza-eskubideak ikuskatzea eta arlo publiko zein sozioekonomikoan babestea dira. Helburua lortzeko, hizkuntza-eskubideak urratzen direnean, herritarrei laguntza eskaintzeaz gain, urraketen ondorio negatiboak gainditzeko neurri eraginkorrak proposatzen ditu.

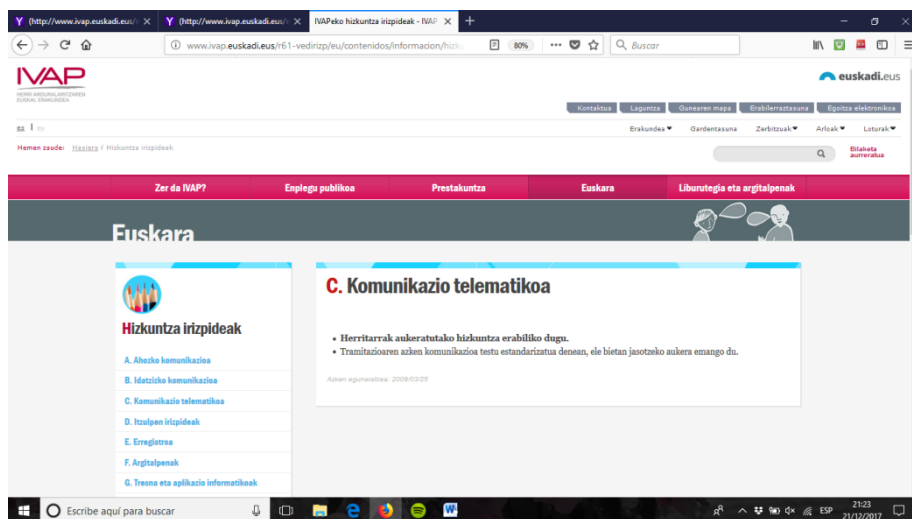
Zerbitzu horren bidez, euskararen erabilera egokia bultzatzen da eta etorkizunean akats berdina sortzea ekiditen du. Behatokiak jarraitzen duen prozesua bere web-orrian kontsultatu daiteke: <http://www.behatokia.org/EU/>.

Lehen azaldu dugun moduan, kasu honetan baita ere azaldu egingo dugu web-gunean sartzen garenean zer ikusiko dugu.

3. Komunikazio telematikoa.

Komunikazio telematikoaren kasuan administrazioak jarraitu beharreko irizpideak IVAPen web-orri honetan jasota datoz:

http://www.ivap.euskadi.eus/r61-vedirizp/eu/contenidos/informacion/hizkuntz_irizpideak/eu_irizpide/telematika.html



Komunikazio telematikoari dagokionez, herritarrek aukeratutako hizkuntza erabiliko da administrazioan. Hau da, herritarrek euskarazko nahiz gaztelaniazko komunikazioa hautatzekoa aukera izango dute. Tramitazioaren azken komunikazioa testu estandarizatua denean, ele bietan jasotzeko aukera emango dugu.

Adibide moduan, Osakidetzako komunikazio telematikoan hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa dugu. Protokolo honen arabera, ziurtatu beharra dago hizkuntza ofizial bietan jaso eta eskura daitekeela informazioa. Era berean komunikazio mota honen bidez Osakidetzako langileek erantzuna eman behar duen kasuetan, jasotako hizkuntza berean erantzungo du.

III. Ondorioak

Landutako informazioaren bidez herritarrak administraziora joaten direnean zein hizkuntza jasoko duten aztertu dugu. Egia da herritarrek hizkuntza eskubideak dituztela administrazioaren aurrean, baina eskubide horiek ezin dira egoera guztietan bete. Horregatik administrazioko langileek jarraitu beharreko gutxieneko protokoloa sortu da.

Administrazioko langileak jarraitu beharreko protokoloa ikertu ondoren, ikusi dugu hartzailea den herritarrak ahoz zein idatziz lehenengo hitza euskaraz egiten duen kasuetan, administrazioak euskaraz hitz egiteko betebeharra duela. Euskara ondo ez dakien langile bati euskaraz egiten badio herritar batek, bere inguruko lankide euskaldunen bati eskatuko dio laguntza. Administrazioak komunikazio hasten duen kasuetan, euskara hutsean egingo du hartzailea aurretik euskaraz informazioa jasotzeko eskaera egin duenean. Gainontzeko kasuetan, administrazioak testuak euskaraz eta gaztelaniaz idatzi beharko du. Bukatzeko, aipatu beharra dugu bi hizkuntzatan idatzi beharreko testuak hiru orrialde baino luzeagoak direnean, harremanetan jarriko dira eskatzailearekin erantzuna zein hizkuntzetan nahiago duten jakiteko, hau da, edo euskara hutsean edo gaztelaniaz.

Sarreran azaldu dugun bezala, harritu egin zaigu ez genekielako administraziozko edozein informazio euskaraz jaso nahi baldin baduzu, aukera daukazula informazio guzti hori euskaraz bakarrik jasotzeko. Berdin gertatu egiten da gaztelaniaz jaso nahi baldin baduzu informazio hori.

Bestalde, hainbat gauza deitu digu arreta, hala nola, ahozko komunikazioa ematen denean herritarrak lehenengo hitza euskaraz esaten baldin badu, administrazioko langileak euskaraz erantzuteko betebeharra dauka eta ez baldin badaki, euskaraz dakien beste batek erantzun beharko dio.

Idatzizko komunikazioan, bi hizkuntzetan prestatu beharreko idazkietan, hau da, hiru orritik beherako idazkietan, bi bertsioak batera idatzi ahal izango dira, azkenean bidaltzeko. Horretarako, *IVAPeko Estilo Liburuan* jasotako irizpideak jarraituko dira. Irizpide hau idatzizko komunikazio guztiei aplikatuko zaie.

Azkenik, komunikazio telematikoan, herritarrek aukeratutako hizkuntza erabiliko da administrazioan eta ez alderantziz.

Beraz konklusio moduan, azaldutako irizpideak oso baliagarriak dira administrazioarentzat eta herritarrentzat, izan ere, uste dugu pertsona asko daudela ez dakitenak zer nolako eskubideak dituzten administrazio eta justizian alorrean (guk barne). Eskubide horiek garrantzitsuak iruditzen zizkigunez, lan hau egitea erabaki dugu pertsona guztientzat baliagarria izateko eta zerbait berria ikasteko guri gertatu zaigun bezala.

IV. Erreferentziak

- Eusko Jaurlaritza (2017/02/24). Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak. Euskadi.eus
http://www.euskara.euskadi.eus/r5914414/eu/contenidos/informacion/elebide_funtzioak/eu_elebi_fu/elebi_fu.html
- Eusko Jaurlaritza (2009/03/25). IVAP Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea: Ahozko komunikazioa. Euskadi.eus
http://www.ivap.euskadi.eus/r61vedirizp/eu/contenidos/informacion/hizkuntz_irizpideak/eu_irizpide/ahozkoa.html
- Eusko Jaurlaritza (2009/03/25). IVAP Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea: Idatzizko komunikazioa. Euskadi.eus.
http://www.ivap.euskadi.eus/r61vedirizp/eu/contenidos/informacion/hizkuntz_irizpideak/eu_irizpide/idatzizko.html
- Eusko Jaurlaritza (2009/03/25). IVAP Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea: Komunikazio telematikoa. Euskadi.eus.
http://www.ivap.euskadi.eus/r61vedirizp/eu/contenidos/informacion/hizkuntz_irizpideak/eu_irizpide/telematika.html
- Eusko Jaurlaritza. Osakidetza: Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan? Euskaraz.
https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_euskera/eu_osk/djuntos/irizpideak.pdf