

# 8. ZERBITZU PUBLIKOAK

## AZTERTZEKO ARLOAK

Herritarrek, askotariko arrazoiengatik, harreman estua eta iraunkorra dute zerbitzu publiko askorekin. Udalarekin edo udalen edozein sailekin, Foru Aldundiarekin, Eusko Jaurlaritzarekin, ogasunarekin, osasun-etxearekin, familia medikuekin edo erizainekin, udaltzainekin, poliziarekin... eta erakunde publikoen meneko hainbat eta hainbat zerbitzuekin.

Herritar gisa, euskaraz aritzen al gara horietan guztietan? Euskaraz aritzen ez bagara, zergatik da? Erakunde gisa, berriz, nola lantzen dugu hau guztia? Bermatuta al dago zerbitzu hizkuntza euskaraz izatea?



## ISPILUARI BEGIRA

### HERRITARRAK: HIZKUNTZA OHITURAK ETA ESKAERAK

Erakunde publikoekin dugun harremana, eskaerak eta baimenak kudeatzeko egiten ditugun idatziak, ogasunarekin, medikuekin edo poliziarekin dugun harremana, zein hizkuntzatan da?

### GALDERAK:

- > Noizbait pentsatu al dut zein hizkuntzatan jasotzen ditudan edo eskatzen ditudan zerbitzu publikoak?
- > Euskaraz egiten al duzu errenta aitorea?
- > Euskaraz aritzen al naiz osasun-etxean familia-medikuekin edo erizainekin?
- > Izan al dut noizbait arazorik euskaraz aritu nahi izan dudalako? Idatziren bat aurkezterakoan, poliziarekin hitz egiterakoan, osasun-etxean edo beste nonbait?

### ERAKUNDE PUBLIKOAK: AHULGUNEAK ETA KONPONBIDEAK

Zenbait erakunde publiko gogor ari dira herritarren hizkuntza eskubideak errespetatzeko ahaleginean. Baita beste erakunde publiko batzuei belarritik tiraka ere, beste horiek hutsune nabarmenak dituztenean.

### GALDERAK:

- > Udalak bermatzen al die herritarrei nahi duten hizkuntza hautatzeko eskubidea? Euskaraz aritu al daiteke herritarra Udalarekin eta Udalaren baitako sailekin?
- > Herritarrak gainerako erakunde publikoekin euskaraz aritzeko zailtasunak dituztenean, zein da Udalaren jarrera? Begirale hutsa ala arazoa konpontzeko bidelaguna?
- > Udaltzaingoaren txostenak, isunak eta antzekoak euskaraz bideratzen al dira?
- > Zein da erakunde publikoen arteko hizkuntza?
- > Zenbait erakunde publikok gazteleraz eskatzen dituztenean baimenak, agiriak eta gainerakoak, zein da Udalaren jarrera? Adibide bakan bat jartzearren: Espainiako Gobernu ordezkariari bidali behar izaten zaion su artifizialak botatzeko baimen eskaera eta segurtasun plana. Gazteleraz jaso ezean baimenik ez datorrenean, nola jokatzeko du Udalak?
- > Udalerrri euskaldunen artean ba al da koordinaziorik gai hauen inguruan? Elkarren artean, Foru Aldundian, UEMAn...



## ERAGIN BURUARI

### HERRITAR GISA

- Ematen al diozu garrantzirik erakunde publikoekin edo hauen baitako zerbitzuekin euskaraz aritzeari?
- Gogoan al duzu arazo nabarmenik euskaraz aritzeko eskubideari eutsi izan diozulako? Horrela baldin bada, lortu izan al duzu euskaraz aritzea azkenean?
- Non izan duzu arazo gehien? Osasun-etxean, poliziarekin kalean, epaitegian, unibertsitate publikoan...
- Euskaraz jasotzen al dituzu Udalaren jakinarazpenak, erreziboak (kiroldegiko kuota, ohiko zergak...) eta antzekoak?
- Gurasoa bazara, euskaraz erregistratu al duzu epaitegian zure seme-alaba?
- Euskaraz egiten al duzu errenta aitortpena?

### ERAKUNDE PUBLIKO GISA

- Arazorik izan al du udalak euskararen aldeko hizkuntza politika aurrerakoia egin nahi izateagatik?
- Herritarren eskubideak urratzen dituzten beste erakunderen bategen, zein da Udalaren jarrera? Ba al du gaia konpontzeko protokolorik?
- Elebide, Behatokia, Euskararen Telefonoa eta antzeko zerbitzuekin zein harreman du Udalak?
- Baimenak eta antzekoak kudeatzerakoan, hizkuntza irizpideak kontuan hartzen al dira?
- Udalaren baitako erabilera planak eta hizkuntza irizpideak zenbaiteraino ezagutzen ditu herritarrak? Eta udal langileek? Eta udal ordezkariak? Euskara zeharlerrotasunez lantzen al da Udalaren politikan?

### ALORRA:

### ZERBITZU PUBLIKOAK

#### Helburua:

Erakunde publikoek eskaintzen dituzten zerbitzu guztiak euskaraz jasotzeko eskubidea bermatzea herritarrei.

#### Aztergaiak:

Erakunde publikoak eta hauen meneko zerbitzuak.

**Eremua:** udal zerbitzuak, osasun-etxea, polizia, ogasuna, gizarte zerbitzuak...

**Ardua:** erakunde publikoena, batez ere.

#### Urratsak:

- Herritarrekin euskaraz aritzeko zailtasunak dauden kasuetan, herritarrari eskubidea bermatuko dion konponbidea eskaintzea.
- Beste erakunde publikoren batek eskubidea urratzen duenean, erakundeen arteko elkarlana egoera konpondu ahal izateko.



**I+D**  
**IDEIAK**

- Mediku euskalduna eskatu, pertsonalki zein kolektiboki.
- Epaitegiko eta ogasuneko tramite guztiak euskaraz egin: haurrak erregistratu, ezkontza zibilak, errenta aitortpena, eta antzekoak.
- Polizia-etxeetan, osasun-etxean edo epaitegian ere euskaraz aritzeko eskubideari eutsi.
- Udalaren hizkuntza irizpideak ezagutarazi herriko talde eta elkarteei, euskara lehenetsi dezaten.

---

---

---