

**GARAPEN EKONOMIKORAKO
DEPARTAMENTUA
I. HIZKUNTZA-PLANA**

(2019-2021)

AURKIBIDEA

1.-SARRERA

- 1.1.- Funtsa
- 1.2.- Lege esparrua
- 1.3.- Datu demografiko eta soziolinguistikoak

2.- DIAGNOSTIKOA

- 2.1.- Abiapuntua
- 2.2.- Langileen euskararen ezagutza
- 2.3- Unitate organikoen azterketa: herritarren arreta, komunikazioak eta baliabideak
- 2.4. Lehentasunezko unitate organikoen identifikazioa

3.- MISIOA ETA HELBURUAK

- 3.1 - Misioa
- 3.2 - Helburuak
 - 3.2.1 Beharrezko hizkuntza nahitaezkotasuna ezartzea lehentasunezko unitate organikoetan
 - 3.2.2 Euskarazko prestakuntza eskaintzea Departamentuko lehentasunezko unitate organikoei esleituriko langileei
 - 3.2.3 Beharrezko neurriak hartzea euskaraz artatuak izan nahi duten pertsonak hala izan daitezen
 - 3.2.4 Herritarrei ele biko informazio idatzia eskaintzea (digitala eta paperekoa)
 - 3.2.5 Errotulazioa eta informazio elementuak ele bitan, herritarrak artatzeko gune fisikoetan (bulegoak, harreraguneak...): hizkuntza paisaia
 - 3.2.6 Zerbitzu publikoak esleitzeko orduan, hizkuntza irizpideak ezartzea.

4.-ANTOLAMENDUA ETA JARRAIPENA

- 4.1.- Plana antolatzeko egitura
- 4.2.- Jarduketan balorazio ekonomikoa
- 4.3.- Proiektuaren ebaluazioa eta jarraipena

1. SARRERA

1.1.- Funtsa

103/2017 Foru Dekretuak, azaroaren 15ekoak, euskararen erabilera arautzen du Nafarroako administrazio publikoetan, haien erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan. 6. artikulua, hizkuntza plangintzari buruzkoak, zehazten du Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako departamentuen hizkuntza plan bat prestatuko dutela.

Garapen Ekonomikorako Departamentuaren ekintza planak 2019ko, 2020ko eta 2021eko ekitaldietan eginen diren ekintzak jasotzen ditu; hori, hala ere, ez da eragozpen izanen ekintzetan egokitzapenak egiteko, baldin eta epe horretan departamentuaren egituran edo eskumenetan aldaketarik gertatzen bada. Egin den planak aukera emanen du ekintzak planaren indarraldian gauzatzeko. Izan ere, funtsezko helburua da herritarrei zerbitzuak bi hizkuntzetan emateko aukerari bide ematea da, epe ertain eta luzerako plangintza-prozesu baten baitan, halako moduz non helburu hori progresiboki beteko den, ondoz ondoko planen bidez. Horregatik, lehenetsi egin da gauzagarriak diren ekintza zehatzak egitea, errealitate soziolinguistikoari, legezko esparruari eta herritar euskaldunak zuzenago artatzen dituzten unitateen zehaztapenari erantzuten diotenak.

Departamentu osorako dokumentua Euskarabideak- Nafarroako Euskararen Institutuak egin du, eta Turismo eta Merkataritzari dagokiona Turismoko unitateetako langile baten laguntzaz.

[1/2017 Foru Dekretuak](#), urtarrilaren 11koak, Garapen Ekonomikorako Departamentuaren egitura organikoa ezartzen duenak, bere 1. artikuluan. Garapen Ekonomikorako Departamentuaren eskumenen esparrua zehazten du eta bertan eskumen hauek ematen zaizkio:

- jarduera ekonomikoaren plangintza eta programazioa;
- industria, energia eta meatzaritza; industria jarduera sustatzea;
- ikerketa, garapen teknologikoa eta berrikuntza,
- kalitatea eta lehiakortasuna bultzatzea;

- energiaren eta meategietako baliabideen kontrola;
- energia berriztagarriak sustatzea;
- Nafarroako enpresak nazioartera ateratzeko sustapena;
- lan harremanak eta ekonomia soziala sustatu eta antolatzea;
- Europar Batasunaren politika ekonomikoen segimendua;
- Nafarroako turismoaren sektorea antolatu eta sustatzea;
- Barne merkataritza eta eskulangintza antolatu eta sustatzea;
- Nafarroako errepide sarea proiektatu, gauzatu, zaindu, ustiatu eta defendatzea;
- interes orokorreko obra hidraulikoak, trenbideetakoak eta aireportuetakoak edo esleitzen zaizkion beste batzuk kudeatzea;
- geologia eta geoteknia;
- kartografia;
- garraioaren arloko politika planifikatu, koordinatu eta gauzatzea;

Bai eta indarra duten xedapenek ematen dizkioten gainerako eskudantziak ere.

1/2017 Foru Dekretuak, urtarrilaren 11koak, Garapen Ekonomikorako Departamentuaren egitura organikoa ezartzen du.

Oinarrizko egitura:

- a) Politika Ekonomiko eta Enpresarialaren eta Lanaren Zuzendaritza Nagusia.
- b) Industriaren, Energiaren eta Berrikuntzaren Zuzendaritza Nagusia.
- c) Turismo eta Merkataritza Zuzendaritza Nagusia.
- d) Herri Lan Zuzendaritza Nagusia.
- e) Ekonomia eta Aurrekontu Kudeaketarako eta Gastuaren Kontrolerako Zerbitzua.
- f) Idazkaritza Tekniko Nagusia.

1.2.–Lege esparrua

Nafarroako hizkuntza politika egiteko orduan nagusi diren bi arauak ondokoak dira: 18/1986 Foru Legea, Euskarari buruzkoa; eta 103/2017 Foru Dekretua, azaroaren 15ekoa, Nafarroako administrazio publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan euskararen erabilera arautzen duena.

Euskarari buruzko Foru Legeak honako hau ezartzen du bere lehen artikuluan:

1. Foru Lege honen xedea euskararen erabilpen normala eta ofiziala arautzea da, gizarte elkarbizitzaren alorrean nahiz irakaskuntzan.
2. Hauek dira Lege honen ezinbesteko helburuak:
 - a) Herritarrek euskara jakin eta erabiltzeko duten eskubidea babestu eta eginkor bihurtzeko tresnak zehaztea.
 - b) Nafarroan euskararen berreskurapena eta garapena begiratzea, bere erabilpena sustatzeko neurriak adieraziz.
 - c) Euskararen erabilpena eta irakaskuntza bermatzea, borondatezkotasun, mailakatze eta begirune irizpideei jarraiki, hau guztia Nafarroako errealitate soziolinguistikoaren arabera.
3. Nafarroako euskalkiek errespetu eta babes berezia izanen dute.

Bestalde, 2.1 artikuluan ezartzen da gaztelania eta euskara Nafarroako berezko hizkuntzak direla, eta ondorioz, herritar orok duela hizkuntza horiek ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea.

103/2017 Foru Dekretuak, azaroaren 15ekoak, euskararen erabilera arautzen du Nafarroako administrazio publikoetan, haien erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan, plan honen zenbait puntutan jasotzen den gisan.

3. artikulua funtsezko helburuak definitzen ditu.

1. Foru dekretu honen funtsezko helburuak honako hauek dira:

a) Eremu euskaldunean, ahalbidetzea bi hizkuntza ofizialetako edozein erabil daitezen lan-hizkuntza moduan Nafarroako administrazio publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan, bai eta herritarrei zerbitzua emateko ere.

b) Eremu mistoan, gauzagarri egitea herritarrek duten eskubidea euskaraz nahiz gaztelaniaz zuzentzeko Nafarroako administrazio publikoengana, beren erakunde publikoengana eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateengana, bai eta beharrezkoak diren tresnak zehaztea ere ahalbidetzeko euskara eta gaztelania erabil daitezen herritarrei zerbitzua emateko; betiere, eremu horretako udalerrien errealtate soziolinguistikoarekin bat.

c) Eremu ez-euskaldunean, gauzagarri egitea herritarrek duten eskubidea euskaraz nahiz gaztelaniaz zuzentzeko Nafarroako administrazio publikoengana, beren erakunde publikoengana eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateengana, bai eta hori lortzeko tresnak zehaztea ere, eremuaren ezaugarri soziolinguistikoak kontuan hartuta.

2. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzu zentraletan, funtsezko helburua da euskararen erabilera ahalbidetzea herritarrei zerbitzua emateko.

Beste arau batzuk kontuan hartzekoak administrazio publikoetan neurriak hartzeko orduan ondokoak dira: Eskualdeetako eta Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutuna, Espainiak 1992an sinatu eta 2001ean berretsi zuena, baita Europako Kontseiluko Ministroen Batzordearen gomendioak eta Adituen Batzordeak idatzitako txostenak ere (2005eko, 2008ko, 2012ko eta 2016koak).

Eskualdeetako eta Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunak, bere 7.2 artikuluan, ezartzen du estatu sinatzaileek alde batera utziko dituztela, oraindik egin ez badute, eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntza bat erabiltzeko egon daitezkeen bereizketa, bazterkeria, murriztapen edo lehentasun justifikatu gabe oro, alegia, hizkuntza hori ahultzea edo hori mantendu edo garatzea arriskuan

jartzea helburutzat izan dezaketenak. Egoera txarrean dauden hizkuntzek beren aldeko ekintzak behar dituztela sinetsirik, Europako Gutunak argi eta garbi dio eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzen aldeko neurri bereziak hartzea ez dela hartuko eremu zabalagoko hizkuntzetako hiztunen aurkako diskriminazio-ekintzatzat, neurrian helburua eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzok erabiltzen dituztenen eta gainontzeko herritarren arteko berdintasuna bultzatzea edo hiztun horien egoera partikularrak aintzat hartzea bada.

10. artikuluan “Administrazioko agintaritzak eta zerbitzu publikoak” izenekoan ondoko konpromisoak hartu dira:

3. puntua. Administrazioko agintariek edo horien kontura jarduten diren beste pertsona batzuek bermatzen dituzten zerbitzu publikoei dagokienez, eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzak erabiltzen diren lurraldeetan, hizkuntza bakoitzaren egoeraren arabera eta hori posiblea den neurrian, konpromiso hauek hartu dituzte Gutuna sinatzen duten aldeek:

- a) zerbitzua ematerakoan eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzak erabiltzen direla zaintzea
- b) Eskualde mailako hizkuntzetako edo hizkuntza gutxituetako hiztunei aukera ematea hizkuntza horietan eskabideak aurkezteko eta erantzunak jasotzeko

Nafarroako Gobernuak Euskararen I. Plan Estrategikoa (2016-2019) onetsi zuen 2017ko martxoaren 25ean.

Dokumentua oinarritzen da gobernu zurkaizten duen programa-akordioan hartutako konpromisoetan. Programa-akordioak nabarmentzen du behar dela plan bat zeharkakoa eta progresiboa, Nafarroako errealitate soziolinguistiko guztietara egokitua eta herritarren askatasuna eta borondatezkotasuna errespetatuko dituen.

Plan estrategiko honek euskararen eta euskarak Nafarroako gizartean behar duen tokiaren gaineko paradigma berri bat proposatzen du. Planaren erdigunean, hain zuzen ere, Nafarroako herritarrak daude, gizartea bere osotasunean. Planaren diagnostikoak erakutsi zuen zeintzuk diren herritarren premiak, euskarara iristeko zeintzuk gabezia dauden eta nola den presazkoa hizkuntzaren egoera hainbat esparrutan hobetzea. Horri erantzunez, eredu berri batean egituratzen da

Nafarroako Gobernuaren hizkuntza politikan. Eredua halaberrez da planifikatua; lehentasunak adierazten ditu eta eskura dauden baliabideak kudeatzen ditu.

Gizarteari zerbitzuak emateko ardatzean, hirugarren ardatza zerbitzu publikoetan zentratzen da. Ardatzaren helburua da administrazio publikoek euskaraz zerbitzuak emateko duten gaitasuna hobetzea eta zerbitzu publikoetan euskaraz artatzeko eskaintza zabaltzea.

1.3.- Datu demografiko eta soziolinguistikoak

Nafarroako Estatistika Institutuaren datuen arabera, 2015ean, Nafarroak 640.476 biztanle zituen. 365.536 pertsona, %57, eremu mistoan bizi ziren, baina kontuan izan behar da eremu mistoa 2017an beste 43 herritara hedatu dela. Eremu ez euskaldunean 216.406 pertsona bizi ziren, % 33,70. Eremu euskaldunean 58.534 pertsona bizi ziren, % 9,10.

Nafarroako biztanleriaren bilakaera (2001-2015), hizkuntza eremuen arabera

Eremua	2001		2005		2010		2015	
	Biztanleak	%	Biztanleak	%	Biztanleak	%	Biztanleak	%
Nafarroa	556.263	100	593.472	100	636.924	100	640.476	100
Euskalduna	55.847	10,03	56.828	9,50	59.257	9,30	58.534	9,10
Mistoa	299.382	53,82	321.908	54,24	347.148	54,50	365.536	57,00
Ez-euskalduna	201.034	36,14	214.736	36,18	230.519	36,10	216.406	33,70

Iturria: Nafarroako Estatistika Erakundea

Nafarroako biztanleria adin taldeen eta generoaren arabera, 2015

Adina	Oсотara	%	Gizonezkoak	%	Emakumezkoak	%
0-14	100.731	15,73	51.554	16,22	49.177	15,24
15-29	95.440	14,90	48.500	15,26	46.940	14,55
30-44	149.817	23,39	77.013	24,23	72.804	22,57
45-59	138.363	21,60	70.391	22,14	67.972	21,07
60-74	94.568	14,77	46.215	14,54	48.353	14,99
≥ 75	61.557	9,61	24.212	7,62	37.345	11,58
TOTAL	640.476	100	317.885	100	322.591	100

Iturria: Nafarroako Estatistika Erakundea

Hizkuntza gaitasunari dagokionez, 16 urtetik gorako herritarren artean egin zen 2016ko inkesta soziolinguistikoaren arabera, %12,9 euskalduna da, % 10,3-k badaki zerbait euskaraz baina ez da erosotasunez hitz egitera iristen eta % 76,7k ez daki euskaraz.

Euskararen ezagutza tokiaren arabera askotarikoa da, ondoko koadroan ikus daitekeen gisan:

Nafarren hizkuntza gaitasunaren bilakaera eremuen arabera (2011-2016)

2016	Eremu euskalduna (%)		Eremu mistoa (%)		Eremu ez-euskalduna (%)		Nafarroa (%)	
	2011	2016	2011	2016	2011	2016	2011	2016
Euskaldunak	59,3	61,1	9,8	11,3	2,3	2,7	11,7	12,9
Euskaldun hartzaileak	12,6	13,4	9,6	12,0	3,1	6,8	7,5	10,3
Erdaldunak	28,1	25,5	80,6	76,8	94,6	90,5	80,8	76,7

Iturria: Inkesta Soziolinguistikoa, 2016

Euskararen ezagutzaren bilakaerari dagokionez, hazi egin da eskualde guztietan.

Euskaldunen ehuneko handiena 35 urtetik beherakoen artean dago, ondoko koadroan ikus daitekeen gisan:

Hizkuntza gaitasuna adinaren arabera. Nafarroa

2016	≥65 (%)	50-64 (%)	35-49 (%)	25-34 (%)	16-24 (%)	Nafarroa (%)
Euskaldunak	8,3	9,5	11,7	18,8	25,8	12,9
Euskaldun hartzaileak	7,1	11,3	12,1	8,8	12,2	10,3
Erdaldunak	84,6	79,2	76,1	72,4	61,9	76,7

Iturria: Inkesta Soziolinguistikoa, 2016

16-24 urte bitarteko adin taldean handitu da gehien euskararen ezagutza. Talde honetan, eremu euskaldunean, portzentajea %56,7koa zen 1991n eta %89,6koa 2016an. Horrek esan nahi du hazkundea ehuneko 32,9 puntukoa izan zela. Eremu mistoan %7,1 zen 1991n eta %27,3, berriz, 2016an, hots, ehuneko 20,2 puntu.

2.- DIAGNOSTIKOA

Puntu honetan lau gai aztertuko ditugu:

- Abiaturuko egoera, euskararen ezagutza ezarria duten plazen kopurua (plaza elebidunak)
- Departamentuko langileen euskararen ezagutzaren gainean eskura ditugun datuak.
- Departamentuko unitateen azterketa: herritarren arreta, komunikazioak eta baliabideak.
- Lehentasunezko unitate organikoak identifikatuko dira.

2.1.- Abiapuntua

Plana prestatu zenean, 2018an plantilla organikoan Garapen Ekonomikorako Departamentuari dagozkion plazak 394 dira eta horietatik, plaza elebidunen kopurua 0koa da.

Garapen Ekonomikorako Departamentua	Plaza elebidunak	ehunekoak
384	0	0%

384 lanpostuetatik (Kontseilariarena, Kabineteko kideenak eta Zuzendari Nagusienak kopuru osotik kenduta) 343 Iruñean eta Iruñerrian (Cordovillan eta Burlatan), eremu mistoan alegia; eta eremu mistoko gainerakoak 21 dira (Agoitz, Erronkari, Erriberri, Tafalla, Estella-Lizarran, Zangoza). Eremu mistoan guztira 364 lanpostu daude.

Departamentuak eremu euskaldunean **13 plaza ditu: Mugairin (5) eta Irurtzunen (8)**, eta denak Herri Lanetako Zuzendaritza Nagusikoak dira, Nafarroako Mendebaldea eta Iparraldea Zaintzeko Bulegoaren barrukoak. Haietatik, 9 errepedeetako zaintzaileak dira, 2 herri lanetako ingeniari teknikoak eta 2 Obra

Zibileko Teknikariak. Guztiek dute euskara merezimendu gisa. Esan bezala, eremu euskaldunean ere, ez baitago lanpostu elebidunik, nahiz eta eremu euskaldunean herritarren % 61,1 euskal hiztuna izan eta beste % 13,4 ia-euskalduna.

Departamentuko langileen kopuru orokorra eta lanpostu elebidunena zuzendaritza nagusiaren arabera bereizi dira ondoko taulan.

Unitatea	Plaza kopurua	Plaza elebidunak	%
INDUSTRIAREN, ENERGIAREN ETA BERRIKUNTZAREN Z.N	55	0	0%
HERRI LAN Z.N	176	0	0%
POLITIKA EKONOMIKO ETA ENPRESARIALAREN ETA LANAREN Z.N	69	0	0%
TURISMO ET MERKATARITZA Z.N	63	0	0%
IDAZKARITZA TEKNIKO NAGUSIA	21	0	0%
GARAPEN EKONOMIKORAKO DEPARTAMENTUA GUZTIRA	384	0	0%

Turismo et Merkataritza Zuzendaritza Nagusia, Departamentutik bereizita landu da herritarrekin eta erabiltzaileekin duen harreman bereziagatik.

Arestian aipaturiko plantilaren arabera, Turismo eta Merkataritzan 45 lanpostu daude, eta Kontsumo eta Arbitrajen 16, zuzendaritzakoak ere kontuan hartzen baditugu (2), guztira 63 plaza dira, Zuzendari Nagusia kanpo. Ez dago plaza elebidunik.

Zuzendaritza Nagusia	Lanpostuak	Plaza elebidunak	Ehunekoa
Zuzendaritza	2	0	0%
Turismo eta Merkataritza	45	0	0%
Kontsumo eta Arbitraje	16	0	0%
Z. N. guztira	63	0	0%

Generoari begira, lanpostu guztiak funtzionarioekin beteta ez badaude ere, banaketa honela geratzen da,:

Zuzendaritza Nagusian 2		
Emakumezkoak	Gizonezkoak	Hutsik
0	0	2
Turismo eta Merkataritza 45		
Emakumezkoak	Gizonezkoak	Hutsik
27	10	8
Kontsumo eta Arbitrajen 16		
Emakumezkoak	Gizonezkoak	Hutsik
4	4	8
31	14	18

Euskara merezimendu gisa duten plazarik ere ez dago. Hala ere, kontratazio zerrendetarako egin diren deialdietarako, (2017ko maiatzaren 10eko NAO, 89 zbkia.) kontuan hartu da, nahitaezko hizkuntza probetan (euskara, ingelesa, frantsesa eta alemana), baina euskara baloratu da ingelesa bezainbeste.

2.2.- Langileen euskararen ezagutza

Egun, Garapen Ekonomikorako Departamentuko langileen euskararen ezagutza zehazteko Euskarabidera formatzen aritu direnen gaineko datuak baino ez daude, Turismo eta Merkataritzarako izan ezik. Zuzendaritza horretan, beste xede batekin egindako aurrez aurreko inkesta egin baitzen langile bakoitzarekin, eta hizkuntzen (euskara barne) ezagutzari buruz galdetu zitzaien langileei.

Turismorako Marketineko Zerbitzua eta Turismoa eta Merkataritza Antolatu eta Sustatzeko Zerbitzuetan izan ezik, Departamentuaren gainerako unitate administratiboetan (Turismo eta Merkataritza Zuzendaritza Nagusiaren Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzua, Industria, Energia eta Berrikuntza Z.N, Politika Ekonomiko eta Enpresarialaren eta Lanaren Z.N. Herri Lan Z.N., Idazkaritza Tekniko Nagusia, Ekonomia eta Aurrekontu Kudeaketarako eta Gastuaren Kontrolerako Zerbitzua) ez da horrelako inkesta egiteko aukerarik izan.

Esan bezala, Garapen Ekonomikorako Departamentuko gainerako Zuzendaritza Nagusietarako informazio osatuagoa iritsi arte, Euskarabideak antolatutako prestakuntza jardueran parte hartu duten langileen datuak aztertu dira hemen. Dena dela, euskara dakien langileen kopurua handiagoa da, oro har: hizkuntza etxean ikasi zutenak edo beste toki batean ikasitako asko ez dira eta euskaltegitik pasa.

Hauek dira euskararen ezagutzari buruzko datuak Departamentuko unitate nagusienetan, Euskarabidean eskura dauden datuen arabera:

Garapen Ekonomikorako Departamentuko langileen euskararen ezagutza					
Unitatea	Plazak	Maila baxua		Maila altua	
		Kop.	%	Kop.	%
INDUSTRIAREN, ENERGIAREN ETA BERRIKUNTZAREN Z. N.	55	6	%10,9	8	%14,5
HERRI LAN Z. N.	176	25	%14,2	12	%6,8
POLITIKA EKONOMIKO ETA ENPRESARIALAREN ETA LANAREN Z. N.	69	6	%8,6	5	%7,2
TURISMO ETA MERKATARITZA Z. N.	63	17	%26,9	10	%15,8
IDAZKARITZA TEKNIKO NAGUSIA	21	4	%19	2	%12,5
GARAPEN EKONOMIKORAKO DEPARTAMENTUA GUZTIRA	384	58	%15,6	37	%9,6

* Euskararen ezagutza bi kategoriatan sailkatu da: baxua (A1, A2 eta B1 mailak) eta altua (B2 eta C1 mailak)

Euskarabideak eskainitako ikastaroetan **99** langilek hartu dute parte urte hauetan giuztietan: goiko mailetan (B2an, C1ean eta espezifikoetan) 37k eta beheko mailetan (A1, A2 eta B1ean) 58k.

Gainerakoak, 2 maila zehaztu gabeko autoikaskuntzan eta 2 Alfabetatzean (euskalkitik euskara batura hurbiltzeko ikastaroa)

Lanpostu motaren arabera, departamentuan maila altua duten langileak honela banatzen dira:

Lanpostu mota	Plazak guztira	B2-C1-Teknikoak
Administrari eta Admin. Lag.	77	8
Bidezainak	26	1
Obra Zibileko Teknikariak	16	2
Burutzak	104	10
TAP (ekon.)	12	1
TAP (jurid.)	16	2
Ingeniari Teknikoak	16	1
Delineanteak	2	1
EMT	4	4
OAT/TJO (Tur. Jard. Of)	12	4
Turismoko Enpresa eta Jardueretako Teknikariak	6	2
Enpresa Zientzietan diplomatuak	10	1

Gainerako lanpostuen gaineko euskararen ezagupenari buruzko datu gehiagorik ez dago.

Ondoren, Departamentuaren unitateetako langileen euskararen ezagutzaren gaineko datuak azalduko dira:

Turismo eta Merkataritza Zuzendaritza Nagusia

Hemen ageri diren datu eta konklusioak, Turismo eta Merkataritzan egindako inkestari esker lortutako datu bilduma eta azterketakoak dira, Kontsumo eta Arbitrajekoak ez daude bertan ez baitzen inkestarik egin.

Turismo eta Merkataritza Zuzendaritza Nagusian Zuzendaritzatik bertatik informazioa eskatu zitzaien, eta Euskarabidearekin adostuta euskararen gaineko informazioa bildu zen, jakintzaren gainekoa bai eta euskaraz lan egiteko prestasunaren gainekoa ere. Hau da emaitza:

Egun, Turismoko langileen euskararen ezagutzaren gaineko datu zehatzak ditugu bertan **2017 urtearen bukaeran egindako inkesta** bati esker. Inkesta horrek euskararen ezagutza, hizkuntza horretan formakuntza jasotzeko gogo, bere lanpostuan euskara erabiltzeko behar, eta euskaraz lan egiteko prestasunaren gaineko datuak.

Inkesta horrek aski ongi erakusten du zein den Turismon dagoen argazkia euskararen ezagutzari dagokionez. Izan ere, aurrez aurreko elkarrizketen bidez egin zen, eta datuak oso fidagarriak dira.

Inkestatik eta formakuntzatik jaso diren datu horiek **honelako egoera** osatzen laguntzen dute:

Turismo eta Merkataritzako 43 langileri egin zaie inkesta; gainerakoei (bekaduna, bakantea eta aginte postuak) ez zaie elkarrizketarik egin. Horietatik, 24k aitortzen dute gutxi-asko badakitela, erantzunen % 55,8, alegia.

Kontsumo eta Arbitrajen, ordea, ez da gauza bera gertatzen inkesta ez baitzen Zerbitzu horretan egin. Turismo eta Merkataritza Zuzendaritza nagusitik fisikoki bereizita dago, beste egoitza batean dago eta bere erregistroa dauka.

Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuan Euskarabideak antolaturiko jarduera eta ikastaro formatiboetan parte hartu duten langileei buruzko datuak erabili dira bertako egoera aztertzeko.

Jakin badakigu ezagutza mailaren bat duen langile kopurua handiagoa izan daitekeela, lehenengo hizkuntza dutenak edo beste toki batean ikasitakoak, eta euskaltegian ikasitakoen artean izan daitezkeela ikas-prozesuan aurrera egin dutenak eta euskara nahiko galdua dutenak, baina ez dugu horien gaineko beste daturik.

Kontsumo eta Arbitrajen euskaraz aritzeko gaitua dagoen langileen kopuruaren ehunekoa % 25 da.

Hurrengo koadroan inkestak, batetik, eta Euskarabidearen euskaltegiak, bestetik, emandako datuak bildu dira.

Euskararen ezagutza Turismo et Merkataritza Zuzendaritza Nagusian Zerbitzuen arabera			
Unitateak	Elkarrizketatuak	Euskara maila	
		Beheko maila	Goiko maila
Marketing eta Garapena (INKESTA)	25	12	6
Antolamendu eta Sustapena (INKESTA)	18	4	2
Kontsumo eta Arbitrajea (Euskarabidea)	16	1	3

*Euskararen ezagutza bi mailatan sailkatu da: beheko maila (A1, A2 eta B1) eta goiko maila: (B2 eta C1).

Diagnostiko hau osatzeko, euskara maila egiaztatuta duten langileak zein lanpostutan dauden Zuzendaritzaren barruan. Hemen euskara agiria duten langileak ageri dira lanpostu motaren arabera:

Lanpostuak	Plazak guztira	Plaza elebidunak	%	B1-B2-C1 agiridun langileak	%
Aginte postuak	10	0	0%	3	% 30
Enpresa eta turismo jardueretako teknikariak	6	0	0%	2	% 33
Turismo jardueretako ofizialak	11	0	0%	7	% 58
Enpresa Zientzietan Diplomatuenak	3	0	0%	1	% 33
EMT (Administrazioa)	3	0	0%	1	% 33
Guztira	33	0	0%	14	% 28

Herritarrari arreta zuzena ematen zaion guneetako datuak, Zuzendaritza Nagusia osatzen duten hiru Zerbitzuetakoak hain zuzen, bildu dira hemen.

Turismo eta Merkataritzan, erabiltzaileari eskaintzen zaion arreta telefonoz eta posta elektronikoz egin ohi da, batzuetan aurrez aurre egiten bada ere.

Lehenetsitako unitateetako langileen euskararen ezagutza					
Unitateak	Plaza kopurua	Euskara maila			
		Beheko maila		Beheko maila	
Kontsumo eta Arbitrajeko Erregistroa	3	0	%0	0	%0
Herritarrei/entitatei/Partzuergoei arreta	23	15	%65	4	%17,3
Turismo bulegoak	?	?		?	
Guztira	26	15	%57	4	%15,3
Kulturako Erregistro partekatua (Turismok ez du erregistrorik) Kultura Zuzendaritza Nagusia - Vianako Printzea Erakundea	3	0	%0	1	%33,3

Turismo eta Merkataritzako arretagune nagusiak, aipaturiko inkestan jaso ziren datuen arabera, elkarrizketatutako 43 langileetatik 23k herritar guztiak artatzeko aukera dutela diote eta 19k entitate, partzuergo turistiko eta elkarteekin harremanak dituztela. Azken 19 horietatik, 15ek beheko maila dute eta 4k goiko maila.

Inkesta kopurua Turismon	Nafarroa osoko herritar, entitate eta partzuergoekin harremana	Euskaraz badakite	Maila baxukoak	Goi mailakoak
43	23	19 (%44,1)	15	4

Euskaraz artatzeko prestasuna eta formakuntza beharrak

Turismo eta Merkataritzan eginiko elkarrizketen arabera, euskara ikasten jarraitzeko 31 langile daude, 18 Marketing Turistikoko Zerbitzuan (goiko mailako 6 eta gainerakoak, 12, beheko mailakoak) eta Turismoa eta Merkataritza Antolatu eta Sustatzeko Zerbitzuan 13 (2 goiko mailakoak).

Goiko maila duten 8 lagunek adierazi dute euskaraz artatzeko prest daude. Horietako 2k beren lan eginkizunetarako formakuntza behar dute, 3 aski ongi prestatuak daude eta gainerakoek, zerbitzua euskaraz emateko orduan, nolabaiteko ziurtasun eza adierazi dute.

Turismo Bulegoak

Nafarroan 11 turismo bulego daude eta herri zein hiri turistikoetan daude, honela antolatuta:

-Pirinioak: Erronkari, Otsagabia, Orreaga, Bertiz, Lekunberri). Azken hirurak, eremu euskaldunean daude eta gainerakoak, eremu mistoan.

Eremu euskaldunean aritzen diren langile euskaldunen inguruko datu gehiegirik ez dugu. Otsagabiakoan langile batek ezagutza maila altua du, bai eta Lekunberrikoan ere.

-Iruñerria/Iruña eremu mistoan.

-Erdialdea: Zangoza, Erriberri, Lizarra eta Javier. Eremu mistoan lehenengo hirurak eta Javier ez euskaldunean.

-Erribera (Tutera), eremu ez euskaldunean.

Horietatik, **Lizarrakoa** da Zuzendaritza Nagusiaren menpean dagoena. Gainontzekoen zerbitzua kanpo kontratu baten bidez ematen da.

Gehienak Nafarroako Gobernutik kanpokoak dira eta entitate pribatuek zein publikoek kudeatuta badaude ere, interesgarria litzateke bulego horietako langileen ezagutza maila zehaztea. Une honetan, datu horiek falta dira.

Eremu euskaldunean 17 turismo bulego/informazio gune daude.

Eremu mistoan 7 informazio gune daude beste entitate batzuetatik kudeatuta.

Gainerakoak, 15 hain zuzen, eremu ez euskaldunean daude.

Jarraian, euskararen ezagutzaren gaineko informazioa eskaintzen da, zerbitzuen zuzendariak emandakoa da. Informazio hau orientagarria da eta ez dago ebaluatutik.

Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzua

Zerbitzuaren Zuzendaritzak jasotako informazioaren arabera, argitaratutako azken plantilla organikoko 16 lanpostuez gain (11 dira aktiboan eta bere lanpostuan daudenak; 16 horietatik, 2 behin-behineko langileak dira, 3 zerbitzu

emankizunetan formatzen ari diren funtzionarioak), 6 langile gehiago daude kanpo kontratazioaren bidez ari direnak. Zerbitzuko funtzionarietatik 2k euskara maila altua dute (horietako bat itzulpengintza ikasketak eginak ditu). Kontsumoko gainerako funtzionarioen artean badira maila ertaina eta ertaina-baxua dutenak, baina egiaztatu ez direnak.

	Plazak guztira	Plaza elebidunak	%	Euskara maila aurreratua	%
Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzua	16	0	0%	2	%12,5

Kanpo kontratazioaren bidez ari diren 6 lagunetatik, 4k euskara maila aurreratua dute. Tracasa Instrumental enpresari egindako enkarguaren bidez egiten da kontratatzea. Kontratatzeke baldintza pleguetan Tracasak euskararen ezagutza baloratzen du.

Kontsumo eta Arbitrajean erregistro bat dago, eta egun dauden datuen arabera, ez dago elebiz artatzen ahal duenik.

Ekonomia eta Aurrekontu Kudeaketarako eta Gastuaren Kontrolerako Zerbitzua

Zerbitzuaren Zuzendaritzak jasotako informazioaren arabera, Zerbitzuak 9 plaza ditu eta ez dira elebidunak. Lanpostu horietan daudenek ez dakite euskaraz.

	Plazak guztira	Plaza elebidunak	%	Euskara maila aurreratua	%
Ekonomia eta Aurrekontu Kudeaketarako eta Gastuaren Kontrolerako Zerbitzua	9	0	%0	0	%0

Idazkaritza Tekniko Nagusia

Zerbitzuaren Zuzendaritzak jasotako informazioaren arabera, Idazkaritza tekniko Nagusiak 21 plaza ditu eta horietako bat hutsik dago. Bertako 3 langilek euskara

maila aurreratua dute eta litekeena da maila ertaina, ertain-baxua dituztenak ere egotea, baina ezin izan da ez ebaluatu ezta zenbat diren zehaztu ere.

	Plazak guztira	Plaza elebidunak	%	Euskara maila aurreratua	%
Idazkaritza Tekniko Nagusia	21	0	0%	3	%14

Politika Ekonomiko eta Enpresarialaren eta Lanaren Zuzendaritza Nagusia

Politika Ekonomikoaren Zerbitzua

Zerbitzuak 4 plaza ditu eta langileek ez dakite euskaraz.

Nazioarteko Proiekzioaren Zerbitzua

Zerbitzuak ez ditu esleitutako plazarik. Hizkuntza profilarik ez dago. Plazatan dauden 20 pertsonetatik 3k euskararen maila aurreratua dute (1 euskaldun zaharra/itzultzaile + 2 euskaldun berri goi mailako ezagutzarekin). Banan-banako ebaluaketa egin ez denez ezin da besteen maila zehaztu. Hala ere, baliteke beste pertsonen artean euskararen ezagutza duten pertsonaren bat izatea.

Enpresa Sustapenaren Zerbitzua

Esleitutako 21 funtzionario plaza ditu, horietatik 9 bete gabe. Azken hauetatik 7 plaza behin-behineko langileek edo formazioko zerbitzu berezietako langileek betetzen dute. Hizkuntza profilarik ez dago. Funtzionario batek euskara maila aurreratua du.

3 langile gehiago daude kanpo kontratazioaren bidez ari direnak Hiru horietatik 2k euskara maila aurreratua dute

Lan Zerbitzua

Lan Zerbitzuan 20 plaza daude eta horietatik 1 hutsik dago. Langileek ez dakite euskaraz.

	Plazak guztira	Plaza elebidunak	%	Euskara maila aurreratua	%
Politika Ekonomikoaren Zerbitzua	4	0	%0	0	%0
Nazioarteko Proiekzioaren Zerbitzua	20	0	%0	3	%15
Enpresaren Sustapenaren Zerbitzua	21	0	%0	3	%14,3
Lan Zerbitzua	20	0	%0	0	%0

Industriaren, Energiaren eta Berrikuntzaren Zuzendaritza Nagusia

Sustapenaren Eta Behatokiaren Bulegoa

Langile bakarra. Ez daki euskaraz

	Plazak guztira	Plaza elebidunak	%	Euskara maila aurreratua	%
Sustapenaren eta Behatokiaren Bulegoa	6	0	%0	0	%
I+G+B Zerbitzua	12	0	%0	?	%
Energiaren, Meatzaritza eta Industria Segurtasunaren Zerbitzua	23	0	%0	?	%
Laguntza Juridiko eta Administratiboaren Zerbitzua	11	0	%0	?	%

Herri Lan Zuzendaritza Nagusia

	Plazak guztira	Plaza elebidunak	%	Euskara maila aurreratua	%
Azterlan eta Proiektuen Zerbitzua	6	0	%0	?	%
Eraikuntza Zerbitzua	12	0	%0	?	%
Zainketa Zerbitzua	23	0	%0	3	13,04%
Garraio Zerbitzua	11	0	%0	?	%

2.3- Unitate organikoen azterketa: herritarren arreta, komunikazioak eta baliabideak

Herritarrei arreta non eta nola eskaintzen zaion azaltzen da ondoko lerrootan.

Lehen hurbilketa gisa, Garapen Ekonomikorako Departamentuan zein plazatan jarri beharko litzatekeen euskara eskakizuna identifikatzeko, hainbat unitate administratibotan herritarrari eskaintzen zaion arretaren zer-nolakoak deskribatzen dira hemen.

HERRITARRARI ARRETA POLITIKA EKONOMIKO ETA ENPRESARIALAREN ETA LANAREN ZUZENDARITZA NAGUSIAN ETA INDUSTRIAREN, ENERGIAREN ETA BERRIKUNTZAREN ZUZENDARITZA NAGUSIAN (Eraikin Inteligenteak)

- ERREGISTRO OROKORRAREN BULEGOA ETA INFORMAZIO OROKORRA (BEHEKO SOLAIRUA ERAIKIN INTELIGENTEETAN)

Tomas Caballero 1eko beheko solairuan Erregistro Orokor eta Informazio orokorraren Bulegoan lanpostu bat dago.

Juridikoki Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuari dagokio, baina Lansarearen eta Laguntza Juridiko eta Administratiboaren Zerbitzuaren (LJAZ) artean artatzen da.

Lanpostu horretan 2 lagun egon ohi dira, bata Lansarekoa eta bestea LJAZekoa. Hala ere, bertan arreta ematen 6 langile aritzen dira, 3 Zerbitzu batekoak eta beste 3 bestekoak.

Informazio Bulegoko langileek lehen mailako aurrez aurreko kontsulta eta zalantzetarako web guneko argibideak eta Tramiteen Katalogoa erabiltzen dituzte.

Herritarrak eskatutako informazioa eskuragarri ez badago, galdetutakoaz arduratzen direnengana jotzeko esaten zaio interesdunari (laguntzak, erregistro batean izen-ematea...)

Zerbitzu bakoitzean telefono zenbaki bana identifikatuta dago Informazio bulegoan kudeatu ezin diren kontsultak bideratzeko.

Aurrez aurreko kontsultez gain, horretarako propio prestatutako telefono zenbaki baten bidez eta desarrollo.economico@navarra.es kontuaren bidez ere erantzuten da. Helbide elektronikoa eta telefono zenbaki horiek Departamentuaren webgunean ageri dira “contacto del departamento para el área de Economía, Industria e Innovación” izenburupean.

Egun, Eraikin Inteligenteetako Erregistroan ezin da euskarazko behar bezalako arretarik eman. ez telefonozkoan ezta Departamentuaren posta elektronikoaren bidezkoan ere. Han aritzen diren LJAZeko langileek ez dute euskaraz artatzen.

- LAN ZERBITZUAREN ERREGISTRO BULEGO LAGUNTZAILEA (ERAIKIN INTELIGENTEAK, 1. SOLAIRUA)

Lan Zerbitzuak erregistro bulego laguntzaile espezifikoa dauka.

Bere eginkizuna da Zerbitzura hurbiltzen direnen dokumentuei sarbidea ematea. Lan mota hau (jasotako dokumentuak Registr@n sartzea) ez dagokio bakarrik langile zehatz bati, atal desberdinetako administrariei baizik.

- HERRITARRARI EMATEN ZAION ARRETA HAINBAT ZERBITZU ZENTRALETAN

Zerbitzu bakoitzari egiten zaizkion kontsultak kudeatzen dira, zuzenean aurrez aurrekoak zein informazio orokorraren postutik desbideratutakoak zeharka.

Energiaren, Meatzaritza eta Industria Segurtasunaren Zerbitzuari atxikitutako langile bat egoten da, zeinak zerbitzura iristen diren kontsultak eta tramiteak behar den tokira bideratzen dituen. Langile horrek Energia Planaren atalean ere laguntza ematen du. Egun, ez da euskarazko arretarik ematen.

- AHOLKULARITZA ZERBITZUA/ EKINTZAILEEI ARRETAGUNEA (ERAIKIN INTELIGENTEETAN)

Politika Ekonomikoaren eta Enpresarialaren Zerbitzuko langile batek ematen du zerbitzua eta ez daki euskaraz.

Aholkularitza zerbitzu horrek “Navarra Emprande” delako web gunearen laguntzaz eskaintzen da. Web gune hori Nafar Lansarek eta CEINEk kudeatzen dute.

- AHOLKULARITZA ZERBITZUA/ EKINTZAILEEI ARRETAGUNEA (ERAIKIN INTELIGENTEETAN) (Leire kalea. Nafarroako Gobernuaren eta Iruñeko Udalaren eta CEINen arteko Hitzarmena)

CEINen badago euskaraz ongi dakien langile bat, eta horrek bermatzen du edozein ekintzailek aholkularitza euskaraz eskatutzen badu, eman egingen zaiola. Eskaerarik badago, hara bideratzen da eta aldez aurreko hitzordua lotzen da. CEINeko Zuzendariak emandako datuen arabera, oso gutxi dira aholkularitza euskaraz eskatzen duten ekintzaileak

WEB GUNEA

Gobernuaren Interneteko atarian honako edukiak sortu dira:

- Enpresak eta ekintzaileak
- I+G+B
- Meatzaritza
- Lana eta lan arriskuen prebentzioa
- Nazioartekotzeko Plana
- Energia, eraginkortasun energetikoa eta berriztagarriak

Atari tematiko horietatik egitura ezberdina duen bakarra Nazioartekotzeko Planarena da, eta bere mantentze-lana kanpoko enpresa batek egiten du. Gainerakoak, plantilla korporatiboak dituen baliabideen bidez prestatu dira eta mantentze-lanak LJAZek (SAJA) egiten ditu hainbat zerbitzuetatik iristen diren edukietan oinarrituta. Atari korporatibo horietan informazioa gaztelania hutsean dago

JENDAURREKO ARRETA HERRI LAN ZUZENDARITZA NAGUSIAN

Herri Lan Zuzendaritza Nagusiak Iruñeko San Ignazio etorbideko 3 zenbakian ditu zerbitzuak, Garraio Zerbitzua (Alhóndiga kalea,1-2. solairua) eta Nafarroan barrena errepideak zaintzeko dauden zentroak izan ezik.

San Ignazio etorbideko egoitzaren beheko solairuan, *Erregistro orokorra* eta **jendaurreko informazio bulegoa** dago eta Idazkaritza Tekniko Nagusiaren menpe dago. Lanpostu horretan kanpo kontratua duen langile bat egoten da, eta

bera falta delarik bere 6 lankideen artean egiten da. Egun, pertsona horrek badaki euskaraz eta egoki artatu dezake herritarra euskaraz. Lanpostua, egun, hutsik dago.

Erregistro Orokorraren eta jendaurreko informazio bulegoan lehen mailako kontsultez arduratzen dira (aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa) web guneko informazioa baliatuta. Eskatutako informazioa eskura ez badago, jarduera horren ardura dutenengana bideratzen da kontsulta egin duen herritarra (desjabetzeak, baimenak...)

Aurrez aurreko kontsultez gain, Herri Lan Zuzendaritza Nagusiak harremanetarako helbide elektronikoa zein telefono zenbakiak eskuragai jartzen ditu departamentuaren webgunean Harremanetan jartzeko izeneko atalean. Herri Lan Zerbitzurako eta Garraio Zerbitzurako: telefono zenbakiak, posta helbideak, helbide elektronikoak eta kokapena.

JENDAURREKO ARRETA HAINBAT ZERBITZU ZENTRALETAN

Zerbitzu bakoitzean atenditzen dira bai zuzeneneko kontsultak (herritarrak norekin hitz egin behar duen badakielako), bai informazio orokorraren bulegotik bideratutakoak.

Azterlan eta Proiektuen Zerbitzuko bi langilek arreta iraunkorra ematen dute Kartografia Dendan, iristen diren eskaerei eta kontsultei erantzuna emateko. Ez da euskaraz artatzen. Departamentuaren webgunean “Temas relacionados: Infraestructuras” delako atalean, “Venta de Cartografía” gaztelaniazko izenburupeko estekan egin daitezke eskaerak. Gainera, bertan aurki daitezke harremanetarako datuak: telefono zenbakiak, posta helbideak, helbide elektronikoak eta kokapena.

Garraio Zerbitzuak bere informazioa gunea du (Alhóndiga kalea, 1 zbkia.-2. solairua) Mostradorean bi gunek daude bereizita: “Sanciones” eta “Autorizaciones”. Egindako kontsulta gai horiei buruzkoa ez bada (Deialdiak, Gazte txartela...) gai hori kudeatzen duen unitatera bideratzen da. Mostradorearen alde banatan 4 langile txandaka aritzen dira. Ez da euskarazko zerbitzurik ematen.

Zainketa Zerbitzuari atxikitutako **Errepideak zaintzeko zentroak** honakoak dira:

- Iruñeko Zainketa zentroa
- Agoizko Zainketa zentroa

- Tafallako Zainketa zentroa
- Tuterako Zainketa zentroa
- Lizarrako Zainketa zentroa
- Irurtzongo Zainketa zentroa
- Mugairiko Zainketa zentroa

Zentro horietan ez dago informazio gunerik, baina bertan aritzen diren langileek herritarrak artatzen dituzte zentroi dagozkien gaiei buruz. Zentro horietako batzuek eremu euskaldunean, eremu osoari zein zati bati, (Mugairi, Irurtzun, Estella-Lizarra, Agoitz y Iruña). zerbitzua ematen diote. Mugairin (bi langile) eta Irurtzunen (langile bat) elebidunak dira. Gainerakoek ez dakite euskaraz.

-WEB BIDEZKO ZERBITZUA

Herri Lan Zuzendaritza Nagusiak bere webgunea du:

<http://www.cfnavarra.es/obraspublicas/index.htm>

Informazioa eta argibideak gaztelaniaz dago. Euskarara itzuli daiteke. Zuzendaritzatik bertatik kudeatzen da.

JENDAURREKO ARRETA ZUZENDARITZA TEKNIKO NAGUSIAN

San Ignazio etorbideko egoitzaren beheko solairuan, Erregistro Orokorra eta Jendaurreko Informazio Bulegoa dago eta Idazkaritza Tekniko Nagusiaren menpe dago. Lanpostu honetan kanpo kontratua duen langile bat egoten da, eta bera falta delarik, bere 6 lankideen artean egiten da. Egun, pertsona horrek badaki euskaraz eta modu egokian artatu dezake herritarra euskaraz. Lanpostua, egun, hutsik dago.

Erregistro Orokorren eta jendaurreko informazio bulegoan lehen mailako kontsultez arduratzen dira (aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa) web guneko informazioa baliatuta. Eskatutako informazioa eskura ez badago, kontsulta egin duen herritarra jarduera horren ardura dutenengana bideratzen da (desjabetzeak, baimenak...)

JENDAURREKO ARRETA KONTSUMO ETA ARBITRAJE ZERBITZUA

Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuko Kontsumitzaileen Babeserako eta Kontsumoko Arbitrajerako atalean herritarrari telefono bidezko zerbitzua ematen zaio da, gai orokorrean zein zehatzei buruz bai eta aurrez aurreko arreta pertsonalizatua ere. TRACASA instrumental delako enpresa publikoari emandako enkarguaren bidez kontratatutako langileek ematen dute zerbitzu hori. Kontratatzeko baldintzetan langileak hautatzeko, TRACASAk euskera baloratzen du.

Arreta bolumenaren gaineko 2016ko datua ere eskuragai dago, Nafarroako Gobernuaren barruko ikerketa batekoa: erregistro horretan 5.230 sarrera egin ziren. Gune horrek, dauden 27 erregistro guneetatik 10.a da sarrera kopuruari dagokionez.

Dauden hiru langileen artean langile bakarra dago hiru zerbitzu-urte baino gehiago dituen.

Kontsumo arloari lotutako informazioa ere badago. Kontsumotik Nafarroa osoko herritarrak Iruñeko egoitzan artatzen dira: 2015ko abuztura arte merkatuaren kontrolerako 312 esku-hartze egin ziren. Kontsumitzaileari arretan zerbitzuan,, 1.730 erreklamazio bideratu dira, 653 bitartekaritza egin dira eta 298 arbitraje kudeatu dira.

Zerbitzu hori ematen 6 langile aritzen dira, horietatik 4 kontsumo teknikariak dira eta 2 juridikoak, Kontsumo gaietan adituak. Esandako 6 horietatik 4k euskaraz badakite eta, hala eskatuz gero, euskaraz ere artatzen dute. Halaber, beste hizkuntza batzuetan aritzen ahal dira ezagutza dutelako. (Inglesa)

Zerbitzu honek ere **Erregistro Orokorra** du. Administrari batzuen artean txandaka banatzen da lana, eta hala behar izanez gero, telefono bidezko edo aurrez aurreko arreta-zerbitzua emateko kontratatutako langileek egiten dute. Euskaraz artatua izatea eskatzen denean, betetzen da.

Eskualdeetako bulegoetara euskaraz dakien teknikari bat bidaltzen da beharrezkoa denean.

Gainerakoan, ez dago herritarrarekin harremanik, baina bi langilek ongi dakite euskaraz, are gehiago, horietako bat formazioz itzultzailea da.

Bestelako baliabideak

- Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuko inprimaki eta formularioak. Paper guztiak elebiz daude.
- Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuko webgunea: herritarrei zuzendutako informazioa ez dago elebiz. Zerbitzutik elebiz jartzearen aldeko jarrera dago.

2.4- Lehentasunezko unitate organikoen identifikazioa

103/2017 Foru Dekretuaren 2.b artikuluan definitzen dira zerbitzu zentralak: Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuetatik, herritar guztiei arreta ematen dietenak, non kokatutarik dauden kontuan hartu gabe.

20. artikuluan, (Herritarrekiko harremanak), ahozko arretari dagokionez, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzu zentralak neurriak bultzatuko dituzte herritarrek euskarazko arreta izan dezaten. Bestelako neurrien artean daude informazioguneak sortzea eta euskaraz dakiten langileekin ele biko zirkuituak sortzea.

Unitate organiko bat lehentasunezko zat zehazteko, kontuan hartu dira haien zerbitzuaren eta komunikazioen izaera eta egitura organikoan dituzten funtzioak. Horrela, orientazio gisara erabili dira lanpostu bat lehentasunez elebidun gisa hartzeko 103/2017 Foru Dekretuaren 25. artikulua adierazten dituen eginkizunak:

a) Herritarrei arreta orokor zuzena ematea telefonoguneetan, erregistro bulegoetan edo harreretan; bereziki, herritarren segurtasuneko zerbitzuetan eta larrialdi zerbitzuetan, eta babes zibileko eta larrialdietako zerbitzuetan.

b) Herritarrei zerbitzu edo prozedura administratiboetarako buruzko berariazko informazioa ematea, ahoz zein idatziz.

c) Herritarrei zuzendutako komunikazioak sortzea edo dokumentazioa oro har euskaraz kudeatzea.

d) Eremu euskalduneko herritarrei arreta ematea.

e) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzu zentralak dagokienez, ele biko zirkuitu batean sartuta egotea.

3. Ele biko lanpostuak zehaztuko dira, zein departamenturi atxikita dauden, hark egindako proposamenaren bidez eta Euskarabidearen alde aurreko aldeko txostenarekin, plantilla organikoa aldatzeko behar den foru dekretuan sar daitezten.

Artikulu honen arabera, eta kontuan izanik 3. artikuluan aurreikusitako berariazko helburuak, ondoko unitate organikoak lehenetsiko dira:

1.- Ahozko eta idatzizko arreta ematen duten **informazio puntuak**, aurrez aurrekoak zein telefonikoak, eta dokumentuen **erregistro** orokorrak, oinarrizkoak baitira departamentua herritarrekin komunikatu ahal izateko.

Politika Ekonomiko eta Enpresarialaren eta Lanaren Zuzendaritza Nagusia eta Industriaren, Energiaren eta Berrikuntzaren Zuzendaritza Nagusia

- Erregistro Orokorra eta Informazio Orokorra (Eraikin Inteligenteak, Beheko solairua)

Idazkaritza Tekniko Nagusia

Jendaurreko Informazio bulegoa eta Erregistro Orokorra (San Ignazio, 3)

Turismo eta Merkataritza Zuzendaritza Nagusia

- Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzua. Erregistro bulegoa

Departamentuko **informazio guneak** (aurrez aurrekoak, idatzizkoak, sare sozialen bidezkoak, telefonozkoak...)

Industriaren, Energiaren eta Berrikuntzaren Zuzendaritza Nagusia

- Laguntza Juridiko eta Administratiboaren Zerbitzua. Modernizazioa Bultzatzeko Atala

Politika Ekonomiko eta Enpresarialaren eta Lanaren Zuzendaritza Nagusia

- Ekintzaileentzako aholkularitza. Inbentsiaren Sustapena (Leire kalea Nafar Gobernua-Iruñeko udala- CEINEen arteko Hitzarmena)

Turismo eta Merkataritza Zuzendaritza Nagusia

Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzua

- Kontsumoko Aurretiko Hitzordua
- Kontsumitzaileen Babeserako eta Kontsumoko Arbitrajerako Atala

2.- **Eremu euskaldunean** lanean ari diren lan talde administratiboak eta lanera hara joaten diren lan-taldeetako langileak, eremuaren egoera soziolinguistikoaren arabera. Gune bakoitzean plaza elebidunak definitu beharko dira, herritarren euskararen ezagutzaren arabera eta zerbitzua eskatzen duten neurrian.

Herri Lan Zuzendaritza Nagusia

Zainketa Zerbitzua

- Nafarroako Mendebaldeko Errepideak Zaintzeko Atala. Irurtzun
- Nafarroako Mendebaldeko Errepideak Zaintzeko Atala. Mugairi

Euskal eskualdea artatzen duten hurrengo Errepideak Zaintzeko unitate hauek:

- Errepideak Zaintzeko Iruñeko Bulegoa
- Errepideak Zaintzeko Agoizko Bulegoa
- Errepideak Zaintzeko Lizarrako Bulegoa

3.-Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren **zerbitzu zentraleri** dagokienez, bereziki ahozko arreta eskaintzen dutenak, informazio orokor idatzia eskaintzen dutenak, oharpenak, komunikazioak. Dokumentu idatzietan maiztasun eta erabileraren azterketa egingo da, bateratu eta itzultzeko, dokumentu elebidunak eskaintzeko helburuarekin.

Politika Ekonomiko eta Enpresarialaren eta Lanaren Zuzendaritza Nagusia

- Enpresa Sustapenaren Zerbitzua. Inbertsioa Sustatzeko Atala.
Ekintzaileentzako aholkularitza
- Nazioarteko Proiekzioaren Zerbitzua. Nafarroako Nazioarteko Plana
- Inbertsioa Sustatzeko Atala. Nekazaritzako Elikagaien Enpresentzako Laguntzen Bulegoa
- Lan Zerbitzua. Lan Harremanen eta Arriskuen Prebentzioaren atala

Industriaren, Energiaren eta Berrikuntzaren Zuzendaritza Nagusia

- Energiaren, Meatzaritza eta Industria Segurtasunaren Zerbitzua.
Enpresen erregistroaren eta Industriaren Segurtasunaren atala

- I+G+B Zerbitzua
- Laguntza Juridiko eta Administratiboaren Zerbitzua. Modernizazioa Bultzatzeko Atala

Herri Lan Zuzendaritza Nagusia

- Kartografia Atala
- Nafarroako erdialde-iparraldeko errepideak zaintzeko bulegoa
- Bide segurtasunaren eta kontrol zentroaren atala
- Ustiapen atala
- Garraio zerbitzua
- Garraioen ikuskapenaren eta arbitraje batzordearen atala

Idazkaritza tekniko orokorra

- Barne araubidearen eta administrazio laguntzaren atala

Turismo eta Merkataritza Zuzendaritza Nagusia

Turismo eta Merkataritza herritarrei, hainbat entitateri eta Partzuergoei, bereziki eremu euskaldunekoei, arreta zuzena ematen dizkien zerbitzuak. Hala nola, informazio eta publizitate kanpainak, diru laguntzen gaineko argibideak, zerbitzuen ikuskaritza lanak, turismo produktuen sustapena, kontsumoaren arloko arbitrajeak...

- Turismoko Marketinaren Zerbitzua
- Turismoa eta Merkataritza Antolatu eta Sustatzeko Zerbitzua
- Kontsumo Kontsumitzaileen Babeserako eta Kontsumoko Arbitrajerako atala,

Unitate hauetan definituz joanen dira plaza elebidunak, merezimenduen balorazio maila eta bi hizkuntzetan arreta bermatzeko behar diren neurrien multzoa.

3.- MISIOA ETA HELBURUAK

3.1 Misioa

Herritarrendako zerbitzuetan ele biko erantzuna sustatzea, ahozkoa zein idatzizkoa, lehenetasunezko unitateetan, planifikaturiko eta sistematizaturiko ekintza bat finkatuz eta euskara zerbitzu publikoaren berariazko elementu gisa balorizatuz.

3.2. Helburuak

103/2017 Foru Dekretuak ezartzen dituen helburuek, beteko badira, epe luzerako jarduera behar dute. Progresiboki aurrera eginez joateko 6 helburu proposatzen dira epe ertainean. Horiek gauzatzeko, plan honetan aurreikusitako 3 urteko indarraldian zehar (2021ko abenduaren 31ra arteko epea) egin beharreko ekintzak zehazten dira.

Gainera, nahitaezkoa da kontuan izatea euskararen egoeraren diagnostikoa (barne hartuz komunikazioan, prestakuntzan eta itzulpenean dauden premien identifikazioa eta haien balioespen ekonomikoa) 2019an zehar osatuz joanen dela.

3.2.1 Beharrezko hizkuntza nahitaezkotasuna ezartzea lehentasunezko unitate organikoetan

Helburu hau betetzeko ondoko lanak gauzatuko dira:

- a) Aztertzea, lehentasunezko unitateei dagokienez, eginkizunen arabera, zein lanpostutan den beharrezkoa edo komenigarria bi hizkuntzak jakitea. Lehentasunezko unitate izateak ez du halabeharrez esan nahi hizkuntza nahitaezkotasuna ezarriko dela. Lehentasun horrek neurri multzo bat eskatzen du, nahitaezkoak zerbitzua bi hizkuntzetan bermatzeko; hizkuntza baldintza ezartzea neurri horietako bat da.
- b) Euskararen ezagutza maila egokia ezartzea, 103/2017 Foru Dekretuaren 22. eta 23. artikuluetan ezarritakoa aintzat hartuz.
- c) Lanpostuen arabera, ezartzea nahitaezkotasuna zenbat plazek izanen duten.
- d) Ezartzea zein modutan hornituko diren nahitaezkotasuna duten plazak eskatutako euskara maila duten langileekin. Ondorio horietarako, kontuan izanen da betiere 103/2007 Foru Dekretuaren 24. artikuluan eta xedapen gehigarrian ezarritakoa.

Euskararen balorazioa merezimendu gisa

Euskararen jakitea merezimendu gisa baloratzeari dagokionez, kontuan izan beharko da 103/2007 Foru Dekretuaren 27., 31., 35. eta 39. artikuluetan ezarritakoa. Halaber, kontuan izanen da dekretu beraren laugarren xedapen iragankorrean ezarritakoa.

Kasu bakoitzaren arabera, ehuneko handiagoak proposatzen ahalko dira. Edozein kasutan, Euskarabidea – Euskararen Nafar Institutuaren justifikazio txostena beharko da.

Euskara eremu ez euskaldunean baloratzeari dagokionez (35. artikulua), kontuan izanik Arartekoaren gomendioa eta 2016ko VI. Inkesta Soziolinguistikoan azaldutako datuak, artikulua horretan aurreikusitako gehieneko puntuazioa emanen da oposizio-lehiaketa bidez sartzeko deialdietan eta

meretzimendu lehiaketa bidez lanpostuak betetzeko orduan. Euskarabidea-Euskararen Nafar Institutuaren justifikazio txostena beharko da.

JARDUKETA ILDOAK	ARDURADUNA
Lehentasunezko unitateak identifikatzea	Departamentua eta Euskarabidea
Departamentuarendako idaztea plantilla organikoan sartu beharreko plaza elebidunen hizkuntza eskakizunen proposamena.	Euskarabidea eta Funtzio Publikoko zuz. nag.
Proposamena aztertu eta beharrezko egokitzapenak egin ondotik, proposatzen da hizkuntza eskakizunak jartzea.	Departamentua, Euskarabidea
Hizkuntza eskakizuna izanen duten plazei buruzko txosten teknikoak idaztea.	Euskarabidea
Txosten teknikoak aztertu ondoren, behin betiko onespina ematea.	Departamentua
Txosten teknikoa Funtzio Publikora igortzea.	Departamentua
Funtzio Publikoko Negoziazio Mahaian proposamena negoziatzea (103/2017 Foru Dekretuko xedapen gehigarrietan zazpigarrena)	Funtzio Publikoa, Departamentua, Euskarabidea eta sindikatuak
Proposamena arduradunei helaraztea plantilla organikoan aldaketak egiteko Foru Dekretua onesteko.	Departamentua eta Funtzio Publikoa

3.2.2 Euskarazko prestakuntza eskaintzea lehentasunezko unitate organikoiei esleituriko Departamentuko langileei

Behin Departamentuak egokitzat dituen plazetan hizkuntza nahitaezotasuna ezarri duenean, Euskarabideko Prestakuntza Atalari jakinaraziko dio zein diren euskarazko irakaskuntza premiak eta zein gaitasun behar den herritarrei zerbitzua euskaraz eman ahal izateko.

Langileen euskarazko prestakuntza hizkuntzaren ezaguera mailaren arabera antolatuko da.

Euskararik ez dakiten langileek edo euskara maila apala dutenek egiten ahal dituzte prestakuntza ikastaro hauek. Euskara maila ertain edo altua dutenek euskaraz gaitzeko ikastaroak egiten ahalko dituzte. Hots, Departamentuko langileek parte hartzen ahalko dute Euskarabideak antolaturiko ikastaroetan, bai ikastaro arruntetan, bai berariazkoetan. Lehentasuna izanen dute 2.3 puntuan zehazturiko lehentasunezko unitateetako langileek. Hizkuntza eskakizuna ezarri duen plaza betetzen duen langileak, ez badu eskakizun hori egiaztatuta, lehentasuna izanen du ikastaroetarako zerrendetan eta bere hasierako mailaren arabera ezarritako plan pertsonalari jarraitu beharko dio, kalkulatu zaizkion orduekin.

Gainera, Departamentuak, Euskarabidearekin batera, gaitze espezializatuko ikastaroak antolatzen ahalko ditu, lanpostuen komunikazio premiei erantzuteko.

Prozedura

Lehen helburua da langileek duten euskara maila ezagutzea. Horretarako, mailaketa proba bat eta/edo elkarrizketa eginen dute.

Aurreko puntuko emaitzetatik abiatuta, banakako planak prestatuko dira langile bakoitzarendako. Plan horiek deskribatuko dute langilearen plazak duen euskara eskakizuna eskuratzeko egin beharreko prozesua. Laneko denboraren kargurako prestakuntza prozesuetan parte hartuko duten pertsonak konpromisoa hartzen dute adierazitako epeari dagokion maila lortzeko. Administrazioak, berriz, plana

gauzatzeko giza baliabideak eta baliabide materialak utziko ditu. Asistentzia faltak bere zuzendaritza nagusian justifikatu beharko ditu.

Plan bakoitzaren jarraipena egingen da, eta azkenean prozesua eta emaitza ebaluatuko dira. Ebaluazioak zenbait fase izanen ditu: urtero txosten bat egingen da, bertan adieraziz zein diren aldi horretarako zehazturiko helburuak; planifikazioaren erdian helburuen betetze maila eta hartu beharreko neurriak jasoko dira; eta prozesuaren bukaeran azken txosten bat egingen da, azken ebaluazioa eta erdietsitako emaitzak jasotzeko.

Prestakuntza: ordu kopurua, ikastaroen eskaintza, lehentasunak...

Euskararik ez dakiten langileek edo euskara maila apala dutenek ikastaro arruntetan egiten ahalko dute prestakuntza. Plan pertsonalak prestatuko dira, kalkulatzeko beharrezko hizkuntza eskakizuna eskuratzeko behar den ordu kopurua, abiapuntu gisa hartuz norberaren maila. Kalkulu hori egiteko ondoko taula erabiliko da:

Mailak	A1	A2	B1	B2	C1
Eskola-orduak	240	240	240	360	360
Norberaren lana	50	50	75	100	125
Orduak, guztira	290	290	315	460	485

Eskainiko diren ikastaroak helburuak erdiesteko behar den prestakuntzara eta eskura diren baliabideetara egokituko dira.

Langile bakoitzak gauzatzen duen lanean diren beharrian komunikatiboen arabera planteatuko da zein bide behar den eginkizun horiek euskaraz betetzeko behar den gaitasuna erdiesteko. Azterketa komunikatiboak markatuko du zein norabide jarraitu behar den egokitze zehazturiko hizkuntza eskakizunera eta proposatzeko ordu kopuru egokia. Horretarako, langileak gaitzeko egokiak diren kontsultarako tresna eta baliabideak eskainiko dira.

Aurreko guztiaren osagarri, kontsulta eta zuzenketa zerbitzu bat zehaztuko da, eguneroko lanean sor daitezkeen zalantzak konpontzeko.

JARDUKETA ILDOAK	ARDURADUNA
Hizkuntza eskakizunen behin betiko proposamena igortzea Euskarabideko Prestakuntza Atalera	Departamentua
Euskarabideko Prestakuntza Atalari eskatzea diseina dezala ikaskuntza eta prestakuntza plan bat	Departamentua
Hizkuntza eskakizuna duten langileen komunikazio premiak aztertzea eta ikaskuntza eta prestakuntza plan bat egitea	Euskarabideko Prestakuntza Atala
Departamentuari ikaskuntza eta prestakuntza plan baterako proposamena aurkeztea	Euskarabideko Prestakuntza Atala
Prestakuntza plana egokitzea inplikaturiko pertsona bakoitzaren premietara	Departamentua
Plana onestea eta langileak prestatzeko prozesuari hasiera ematea.	Departamentua
Ikaskuntza eta prestakuntza egitea	Euskarabideko Prestakuntza Atala

3.2.3 Beharrezko neurriak hartzea euskaraz artatuak izan nahi duten pertsonak hala izan daitezen

Herritarrei eskainitako ahozko zein idatzizko arreta 103/2017 Foru Dekretuko 9., 13. eta 17. artikuluek arautuko dute. Horiek erreferentzia egiten diote eskualde desberdinei. 20. artikulua erreferentzia egiten die zerbitzu zentrali.

Herritarrendako arreta protokolo bat prestatuko da, erreferentziazkoa izanen dena zerbitzu hori emateko.

JARDUKETA ILDOAK	ARDURADUNA
Herritarrei ele biko erantzuna emateko hizkuntza irizpideen gida bat idaztea (Euskarabidea).	Euskarabidea
Jarduketa protokolo bat definitzea herritarrei ele biko erantzuna emateko orduan hizkuntza irizpideen gida aplikatzeko (Departamentua).	Departamentua
Gida langileen artean nola hedatu behar den erabakitzea	Departamentua
Elebiko arreta eskaintzen duten zerbitzua bistaratzea	Departamentua

3.2.4. Herritarrei ele biko informazio idatzia eskaintzea (digitala eta paperekoa).

Helburu hori, era berean, bitan banatzen da:

1. Informazioa eta baliabide idatziak (digitalak zein paperezkoak) gaztelaniaz zein euskaraz eskaintzea, ahalik eta aldiberekotasun handienarekin.
2. Idatzizko izapide eta harremani (digitalak zein paperezkoak) dagokienez, zerbitzu egokia ematea.

Departamentuak agiri idatzien sailkapen bat egingen du (laburbilduma bat, zeinetan bilduko dituen agiri mota eta multzo nagusiak, ez inbentario xehakatu bat):

- Herritarrei zuzentzen zaizkien agiriak.
- Herritarrek jasotzen dituzten agiriak.
- Barne erabilerako agiriak.

Aztertuko da baliabideak egokiak diren helburua betetzeko eta diren gabeziak eta hutsunean identifikatuko dira.

Jarraian, herritarrengan eragin handiena duten agiriak lehenetsiko dira. Nolanahi ere, gaur egun duten garrantziagatik, lehenetsunekoak izanen dira webguneak, izapidatze elektronikoa eta sare sozialak.

Herritarrengan eragin handiena izan dezaketen baliabide idatziei dagokienez, ondoko lan ildoak aurreikusten dira:

- Ereduen bateratzea eta sinplifikatzea eta erabilera sustatzea.
- Euskarri atsegin erabilerraz eta argiak diseinatzea.
- Itzulpena.
- Zirkuituak ezartzea agiri mota batzuentzako.

JARDUKETA ILDOAK	ARDURADUNA
Koordinazioaz arduratuko diren pertsonak eta/edo unitateak izendatzea, itzulpen premiei eta agiri idatzien azterketari dagokienez (Departamentu guztian, edo zuzendaritza nagusika).	Departamentua
Gabeziak eta hutsuneak identifikatzea idatzizko baliabide eta izapideei dagokienez, eta lehentasunak ezartzea.	Departamentua eta Euskarabidea
Koordinazioa navarra.es atariko unitate arduradunarekin (eta, kasua bada, Itzulpen Atalarekin).	Departamentua eta Komunikazio Zerbitzua (eta Itzulpen Atala)
Lehentasunak ezartzea navarra.es atarian ostatatuak ez dauden webguneei dagokienez, ele bikoak eta/edo simetrikoak izateko bidean para daitezzen (gaur eguneko egoera aintzat harturik, nahitaezkoak lirateke mota honetako jarduerak: egitura informatikoa egokitzea, eduki orokorrak itzultzea, berariazko edukiak itzultzea...).	Departamentua eta Itzulpen Atala
Navarra.es ataritik kanpo ostatatuko diren webguneendako, hasieratik aurreikustea zein baldintza bete beharko duten ele bikoak eta simetrikoak izan daitezzen	Departamentua
Lehentasunak ezartzea, Departamentuko aplikazioei (bereziki herritarrei zuzenduei) dagokienez, ele bikoak izan daitezzen.	Departamentua eta Itzulpen Atala
Aplikazio berriendako, hasieratik, aurreikustea zein baldintza behar diren ele bikoak eta simetrikoak izan daitezzen.	Departamentua
Inprimaki eta formularioak gaztelaniaz zein euskaraz eskaintzea (bai digitalak eta bai paperezkoak): ereduak bateratzea, diseinuak aurreikustea eta itzultzea.	Departamentua eta Itzulpen Atala
Prozedura bat ezartzea izapidatze fitxak euskaraz zein gaztelaniaz egunera daitezzen.	Departamentua, Komunikazio Zerbitzua eta Itzulpen Atala.
Gaztelaniaz zein euskaraz argitaratzea izapidatze fitxa guztiak (ezarritako prozedurari jarraikiz)	Departamentua eta Komunikazio Zerbitzua (eta Itzulpen Atala)
Gardentasun atarian argitaratzen denaren zirkuitua zehaztea, euskara ere kontuan harturik (prozedura arrunta departamentu guztiendako)	Gardentasunaren ataria eta Itzulpen Atala
Euskaraz zein gaztelaniaz argitaratzea (aldi berean) departamentu guztiendako ezarriko den prozedura komunean adierazitako agiriak.	Departamentua eta Gardentasun Ataria
Lege proiektuak izapidetzeko prozeduran aurreikustea itzulpenaren fasea eta itzultzeko beharrezko astia, kontuan izanik lege proiektuak euskaraz eta gaztelaniaz igorri behar direla Parlamentura.	Departamentuko Idazkaritza Teknikoa, Itzulpen Atala eta Foru Erakundeekiko Prozeduren

	Kudeaketarako Atala
Itzulpenen kanpo kontratazioari buruzko aholkularitza	Itzulpen Atala
Itzulpen eskabideak egiteko jarraibideak prestatzea eta lehentasunak ezartzea	Departamentua eta Itzulpen Atala
Beste batzuk (Departamentuak proposatzen dituenak)	

3.2.5. Errotulazioa eta informazio elementuak ele bitan, herritarrei harrera egiten zaien gune fisikoetan (bulegoak, harreraguneak...): hizkuntza paisaia

Gauzatuko da 103/2017 Foru Dekretuaren 10., 11., 14. eta 18. artikuluetan (artikulu horiek definitzen dute erabilera eskualdeen arabera) eta 21. artikuluan (Foru Komunitatearen Administrazioako zerbitzu zentralak) xedaturikoaren arabera.

Errotulazioari eta unitateen informazio elementuei buruzko datuak lehentasunezko unitateetatik hasita bilduko dira. Behin azterketa hori egindakoa, bidezko neurriak hartuko dira, 103/2017 Foru Dekretuak xedaturikoari jarraikiz.

Halaber, ele biko postuak mahai gaineko kartel, pin edo antzekoen bidez identifikatuko dira.

JARDUKETA ILDOAK	ARDURADUNA
Fitxa bat sortzea jarduketa tokiak zerrendatzeko (bulegoak, arreta guneak...)	Euskarabidea
Aurreko fitxa osatzea jarduketa tokien zerrendarekin (bulegoak, arreta guneak...)	Departamentua
Fitxa bat sortzea jarduketa toki bakoitzeko hizkuntza pasaia diagnostikatzeko (bulegoak, arreta guneak...)	Euskarabidea
Toki bakoitzeko diagnostikoa osatzea, unitate bakoitzeko langileen bidez	Departamentua
Fitxak Euskarabideko langile teknikoei igortzea	Departamentua
Fitxak aztertu ondotik, aldatu behar diren elementuen proposamena egitea	Euskarabidea
Proposamena aztertu ondotik, behin betiko onespena ematea	Departamentua
Itzulpen Atalera igortzea euskaratu beharreko elementuak	Departamentua
Beharko diren euskarri berriak enkargatzea	Departamentua
Elementu berriak ezartzea	Departamentua

Lanpostu eta/edo langileen identifikazioa diseinatzea mahai gaineko kartelen, pinen, sinadura digitalen eta bestelakoen bidez	Euskarabidea
Lanpostuak eta/edo langileak identifikatzea mahai gaineko kartelen, pinen, sinadura digitalen eta bestelakoen bidez	Departamentua

3.2.6. Zerbitzu publikoak esleitzeko orduan, hizkuntza irizpideak ezartzea

Departamentuak zerbitzuak emateko eginen dituen kontratuetako baldintza-agirietan mailakako klausulak sartuko dira euskararen presentzia eta erabilera nahikoa segurtatzeko hizkuntzak erabiltzen dituzten jardueretan, erabiltzaileek horietara ele bitan jotzen ahalko dutela bermatuz.

Kontratazio bidez ematen diren zerbitzuek Departamentuaren beraren zerbitzuetarako ezarritako hizkuntza irizpide berak beteko dituzte.

4.-ANTOLAMENDUA ETA JARRAIPENA

4.1.- Plana antolatzeko egitura

Gobernu Kontseilua:

Euskarabidea-Euskararen Nafar Institutuak bere egitura organikoan du Gobernu Kontseilua, zeina batzorde betearazle gisa arituko den hizkuntza planen alorrean.

Gobernu Kontseiluak ahalmen hauek ditu:

- a) Urtero, erakunde autonomoaren aurrekonturako aurreproiektuaren proposamena onestea.
- b) Urteko kudeaketa plana eta prestatzen diren urteko txostenak onestea.
- c) Plan estrategikoak onestea, Kontseiluak ezarritako aldizkakotasunarekin.
- d) Erakunde autonomoaren zuzendaritza funtzioak kontrolatzea eta gainbegiratzea.
- e) Nafarroako Gobernuko departamentuetan aplikatuko den hizkuntza politikaren arau bidezko garapena koordinatzea.

Osaera:

- a) Kontseiluburua: Herritarrekiko eta Erakundekiko Harremanetako Departamentuko kontseilaria.
- b) Kontseiluburuordea: Euskarabidea-Euskararen Nafar Institutuko zuzendari-kudeatzailea.
- c) Bokalak: Departamentu bakoitzaren ordezkari arituko den pertsona bat, kasuan kasuko departamentuko kontseilariak zuzendari nagusien edo, erakunde autonomoei dagokienez, zuzendari-kudeatzaileen artean izendatua.

d) Idazkaria: Euskararen Sustapenaren eta Plangintzaren Zerbitzuko zuzendaria.

Departamentuartereko batzordea.

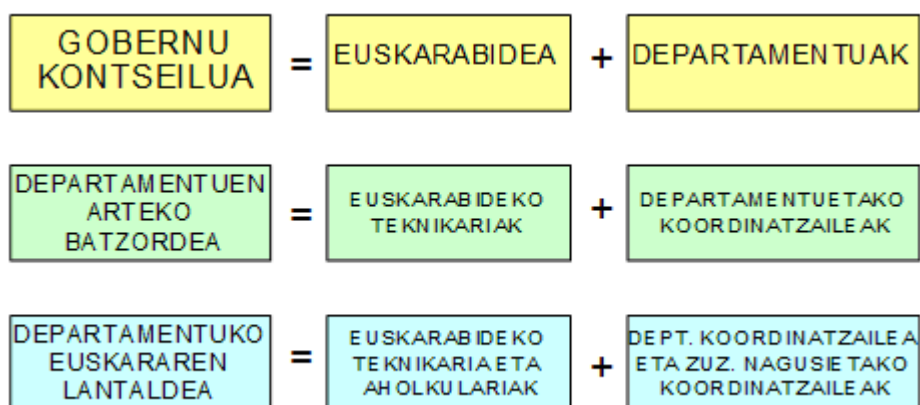
Departamentuartereko batzorde tekniko bat eratuko da. Batzorde horren xedea da hizkuntza politikaren zeharkakotasun printzipioa gauzatzea izanen da. Batzorde horretan parte hartuko dute, batetik, departamentu bakoitzeko koordinatzaileek, eta, bestetik, Euskarabideko teknikariek. Hauxe egingen dute: jarduketan ebaluazioa, jarduketa irizpide komunak ezartzea, jardunbide egokiak trukitzea, etab.

Garapen Ekonomikorako Departamentuko lantaldea

Planaren antolamendu eta jarraipen egiturak ondoko figurak jasotzen ditu:

- Pertsona bat, zuzendaritza nagusi eta erakunde autonomo bakoitzaren izenean; horietatik, bat Departamentu osorako euskara koordinatzaile gisa jardunen da. Koordinatzaile horrek bultzatu, gidatu eta koordinatuko du hizkuntza planaren betearazpena departamentuko egitura organikoetan.
- Euskarabideko teknikariak.

DEPARTAMENTUEKIKO HARREMAN EREDUA HIZKUNTZA-PLANETARAKO



Departamentuko euskara koordinatzailea:

- Departamentuak pertsona bat izendatuko du, Departamentu osorako euskara koordinatzaile gisa jardunen dena.
- Departamentu osoan izanen dituen eginkizunak honako hauek dira:
 - Hizkuntza planean bildutako ekintzak bultzatu, gidatu eta koordinatzea, gainerako solaskideekin batera eta Euskarabideko teknikariarekin elkarlanean.
 - Ekimen edo behar berriak identifikatzea.
 - Jarraipena eta kontrola.
 - Departamentuari Euskararen I. Plan Estrategikoaren garapenaren berri ematea.

Euskarabideko teknikariak:

- Euskarabideak izendaturiko teknikariak arduratuko dira Departamentuko hizkuntza planeko ekintza guztiak sustatu eta koordinatzeaz.
- Euskarabideko teknikariek eginkizun hauek izanen dituzte:
 - Hizkuntza planean bildutako ekintzak Departamentuan ezartzen laguntzea.
 - Euskara koordinatzaileari eta Departamentuko ordezkariari laguntza eta aholkularitza ematea hizkuntza politikarekin loturiko orotan.
 - Beste departamentu batzuetako arduradunekin koordinatzea.

4.2.- Jarduketan balorazio ekonomikoa

Behin diagnostikoa egin dela eta aski informazio jaso ondoren Plana gauzatzeko eta langileen prestakuntza premiei zein itzulpenari eta bestelakoei Departamentuan erantzuteko aplikatu behar diren neurrien gainean, neurri horien kostuaren balorazio ekonomikoa egingen da, 2020ko aurrekontuetan eta ondoko ekitaldietakoetan berariazko partidak ezartzeko.

4.3.–Proiektuaren ebaluazioa eta jarraipena

Etengabeko ebaluazioa egingen da. Horretarako, behin diagnostikoa egin dela Departamentuko euskararen egoeraren gainean, eta prestakuntza, itzulpen eta baliabideen egokitzapen premiak atzeman direnean, adierazleak ezarriko dira, halako moduz non urtean zehar eta proiektuaren bukaeran ebaluazioa egiten ahalko den. Adierazleekin batera, datuak jasotzeko modua zein neurketa egiteko arduradunak zehaztuko dira.

Hau da horretarako jarraitu beharreko prozesua:

- Urte hasieran ebaluazioa egiteko modua definituko da (zer ebaluatuko den, nork egingen duen, non jasoko diren datuak...).
- Zenbait unetan ekintzen eta hizkuntza planaren betetze maila neurtuko dira. Ebaluazio partziala da.
- Bukaeran, azken ebaluazioa egingen da eta emaitzak baliatuko dira ondoko urteko hizkuntza plana diseinatzeko.
- Hilero, gauzatutako ekintzen jarraipena egingen da eta ondoko hilekoak planifikatuko dira.

Plana planifikatzeko bilerak

Plana behar bezala gauzatzeko ari dela eta lanaren sistematizazioa bermatzeko, planaren egitura osatzen duten organoen lan eta koordinazio bileren urteko plana ezarriko da.

Jarraipen txostenak

Urtean behin jarraipen txosten bat egingen da. Bertan zehaztuko da zein den ekintzarako hizkuntza planaren betetze maila, egindako lanaren gainean kontu emateko, bai barrura begira (Euskarabideko Gobernu Kontseilua), bai kanpora begira (Euskararen Nafar Kontseilua) zein oro har herritarrei begira (Gardentasunaren Ataria).

Ebaluazioa

Prozesuaren eta erdietsitako emaitzen ebaluazio kuantitatibo eta kualitatiboa egingen da planaren bi urteko indarraldiaren bukaeran.