

**GARAPEN EKONOMIKO ETA  
ENPRESARIALEKO  
DEPARTAMENTUA**

**HIZKUNTZA PLANA  
2020-2022**

# AURKIBIDEA

## 1.-SARRERA

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

## 2.- DIAGNOSTIKOA

- 2.1.- Abiapuntua
- 2.2.- Langileen euskara ezagutza
- 2.3.- Lehentasunezko unitate organikoen identifikazioa
- 2.4. Komunikazio eta baliabideen azterketa

## 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 lehentasunezko unitate organikoei esleituriko departamentuko langileei
  - 3.2. 3. Beharrezko neurriak hartzea euskaraz artatzeko hala eskatzen duten pertsonak
  - 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 adjudikatzeko orduan, hizkuntza irizpideak ezartzea

## 4.- ANTOLAMENDUA ETA JARRAIPENA

- 4.1.- Plana antolatzeko egitura
- 4.2.- Jarduketan balorazio ekonomikoa
- 4.3.- 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, xedatzen du Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioko departamentuek hizkuntza plana prestatuko dutela.

Horregatik, Nafarroako Gobernuak 2015/2019 legegintzaldian zituen departamentuen I. Hizkuntza Plana egin zen:

- 2019-2021 Hizkuntza Plana, Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentuarena. - Otsailaren 12ko 7/2019 Foru Aginduaren bidez onetsia
- 2019-2021 Hizkuntza Plana, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuarena.- Otsailaren 21eko 21/2019 Foru Aginduaren bidez onetsia
- 2019-2021 Hizkuntza Plana, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuarena. - Martxoaren 7ko 41/2019 Foru Aginduaren bidez onetsia
- 2019-2021 Hizkuntza Plana, Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuarena. - Apirilaren 1eko 27/2019 Foru Aginduaren bidez onetsia
- 2019-2021 Hizkuntza Plana, Hezkuntza Departamentuarena. - Martxoaren 29ko 28/2019 Foru Aginduaren bidez onetsia
- 2019-2021 Hizkuntza Plana, Eskubide Sozialetako Departamentuarena. - Apirilaren 10eko 160/2019 Foru Aginduaren bidez onetsia

- 2019-2021 Hizkuntza Plana, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioaren Departamentuarena. - Maiatzaren 8ko 113/2019 Foru Aginduaren bidez onetsia
- 2019-2021 Hizkuntza Plana, Garapen Ekonomikorako Departamentuarena. - Maiatzaren 22ko 56/2019 Foru Aginduaren bidez onetsia
- 2019-2021 Hizkuntza Plana, Osasun Departamentuarena. - Maiatzaren 10eko 173/2019 Foru Aginduaren bidez onetsia

Ondoren, 2019ko maiatzaren 29an, Nafarroako Parlamenturako hauteskondeak egin ziren, eta Nafarroako Foru Komunitateko lehendakariak abuztuaren 6an emandako 22/2019 Foru Dekretuaren bidez, ezarri zen Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren departamentuen egitura. Dekretu horrek, halaber, departamentuen eskumenen esparrua ezartzen du.

Nafarroako Foru Administrazioaren departamentuen egitura 1. artikuluan ezartzen da:

**1. artikulua.** *Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren departamentuen egitura.*

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa departamentu hauetan antolatzen da:

- Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.
- Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.
- Lurralde Kohesiorako Departamentua.
- Ekonomia eta Ogasun Departamentua.
- Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua.
- Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua.
- Hezkuntza Departamentua.
- Eskubide Sozialetako Departamentua.

- Osasun Departamentua.
- Herritarrekiko Harremanetako Departamentua.
- Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua.
- Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.
- Kultura eta Kirol Departamentua.

Ondoren, departamentuen oinarrizko egiturak eta egitura organikoak ezarri ziren, kasuan kasuko foru dekretuen bidez.

Horregatik guztiagatik, beharrezkoa da hizkuntza planak berregitea, departamentuen definizio, egitura, eskumenen esparru, eginkizun eta titular berrira egokitzeko, nahiz eta planaren oinarrizko egitura mantendu.

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari dagokionez, departamentuaren eskumenen esparrua definitu zen Nafarroako Foru Komunitateko lehendakariak abuztuaren 6an emandako 22/2019 Foru Dekretuan:

**6. artikulua.** *Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuaren eskumenen esparrua.*

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak beteko ditu Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak honako arlo hauetan eskuratuak dituen eskumenak: garapen ekonomiko eta enpresarialaren kudeaketa; Nafarroako Espezializazio Adimentsuaren Estrategiaren (S3) definizioa, eguneraketa, ezarpena, monitorizazioa eta jarraipena; aipatu estrategian definitutako sektore estrategikoen sustapena; klusterren sustapena; talentuaren plan estrategikoa; industria jardueraren sustapena; lehiakortasuna, ekintzailletza, kalitatea eta berrikuntza sustatzea enpresetan; plangintza eta kontrol energetikoa; industrien eta meategien kontrola; energia berriztagarrien sustapena; Nafarroako enpresak nazioartekotzeko sustapena; lan harremanak, ekonomia soziala eta lan autonomia sustatu eta antolatzea; lan bitartekaritza; Nafarroako turismoaren sektorea antolatu eta sustatzea; barne merkataritza eta artisautza antolatu eta sustatzea; kontsumoa eta arbitrajea; Enpresa Korporazio Publikoaren koordinazioa, kontseilari bakoitzari esleitutako enpresa publikoak errespetatuz; eta indarra duten xedapenetan ematen zaizkion gainerako eskudantziak.

Ondoren, abuztuaren 14ko 89/2019Foru Dekretuak bere artikuluko bakarrean ezarri zuen Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuaren oinarritzko egitura.

1. Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuak, bere titularraren goi-zuzendaritzapean, honako organo hauek ditu bere egiturari:

- a) Enpresa Politikaren, Nazioarteko Proiektzioaren eta Lanaren Zuzendaritza Nagusia.
- b) Industriaren, Energiaren eta S3 Proiektu Estrategikoen Zuzendaritza Nagusia.
- c) Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Zuzendaritza Nagusia.
- d) Departamentuko Idazkaritza Tekniko Nagusia.

2. Era berean, Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuko titularrari dagokio kide anitzeko organo hauekiko buru izatea:

- a) Nafarroako Lan Autonomoaren Kontseilua.
- b) Nafarroako Turismo Kontseilua.
- c) Nafarroako Merkataritza Kontseilua.
- d) Nafarroako Kontsumoaren Kontseilua

Azkenik, urriaren 30eko 265/2019 Foru Dekretuak ezarri zuen Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuaren egitura organikoa.

## **1.2.- Lege esparrua**

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

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:
  - e) Herritarrek euskara jakin eta erabiltzeko duten eskubidea babestu eta eginkor bihurtzeko tresnak zehaztea.
  - f) Nafarroan euskararen berreskurapena eta garapena begiratzea, bere erabilpena sustatzeko neurriak adieraziz.
  - g) Euskararen erabilpena eta irakaskuntza bermatzea, borondatezkotasun, mailakatze eta begirune irizpideei jarraikiz, 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 honela definitzen ditu haren helburuak:

1. Foru dekretu honen funtsezko helburuak honako hauek dira:
  - a) Eremu euskaldunean, ahalbidetzea bi hizkuntza ofizialetako edozein erabil daitezten 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 daitezzen herritarrei zerbitzua emateko; betiere, eremu horretako udalerrien errealitate 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.

Bestalde, 5. artikulua ezartzen du Euskarabidea-Euskararen Nafar Institutuak aholkularitza eta departamentuen arteko koordinazio lanak egingen dituela hizkuntza plangintzari dagokionez, eta zeregin horiek Euskara Administrazio Publikoetan Garatzeko Zerbitzuan zentratuko dituela.

Bada beste arau bat kontuan hartu beharrekoa administrazio publikoetan neurriak garatzerakoan: Eskualdeetako edo Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutuna, Espainiak 1992an sinatu eta 2001ean berretsi zuena, bai eta Europako Kontseiluko Ministroen Batzordearen gomendioak eta Adituen Batzordeak idatzitako txostenak ere (2005eko, 2008ko, 2012ko, 2016ko eta 2019koak).

Eskualdeetako edo Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunak, 7.2 artikuluan, honako hau ezartzen du: “estatu sinatzaileek alde batera utziko dituzte, 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 da hartuko eremu zabalagoko hizkuntzetako hiztunen aurkako diskriminazio-ekintzatzat, neurrion 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, konpromiso hauek 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

Bestalde, Nafarroako Gobernuak Euskararen I. Plan Estrategikoa (2016-2019) onartu zuen 2017ko urtarrilaren 25ean, eta gobernu berriak horri jarraipena emateko konpromisoa hartu zuen, II. Plan Estrategikoaren bidez.

Plan estrategiko horrek euskararen gaineko paradigma berri bat proposatzen du, zehazki euskarak Nafarroako gizartean duen tokiaren gainekoa. Planaren erdigunean, hain zuzen ere, Nafarroako herritarrak daude, gizartea bere osotasunean. Planaren diagnostikoak agerian utzi zuen zein diren herritarren beharrak, zein gabezia dauden euskara eskuratzeko eta premiazkoa dela hizkuntzaren egoera hobetzea hainbat esparrutan. Horri erantzunez, Nafarroako Gobernuaren hizkuntza politika bestelako eredu baten arabera egituratu da; planifikatua, hala behar baitu, lehentasunak adieraziak dituen eta eskura dauden baliabideak kudeatzen dituen.

Gizarteari zerbitzuak emateko ardatzen multzoan, 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	Oso-tara	%	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
<b>TOTAL</b>	<b>640.476</b>	<b>100</b>	<b>317.885</b>	<b>100</b>	<b>322.591</b>	<b>100</b>

Iturria: Nafarroako Estatistika Erakundea

Hizkuntza gaitasunari dagokionez, 16 urtetik gorako herritarren artean egin zen 2016ko inkesta soziolinguistikoaren arabera, %12,9 euskalduna da, % 10,3k 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
- Lehentasunezko unitate organikoaren identifikazioa
- Departamentuko komunikazioen eta baliabideen egoeraren azterketa

### 2.1.- Abiapuntua

Egungo plantilla organikoaren arabera (2019ko abenduaren 31n), Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari dagozkion lanpostuak 196 dira eta honela daude banatuak:

Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua	Guztira*
Kontseilaria	1
Kabinetea	3
Industriaren, Energiaren eta S3 Proiektu Estrategikoen Zuzendaritza Nagusia	43
Enpresa Politikaren, Nazioarteko Proiektzioaren eta Lanaren Zuzendaritza Nagusia	64
Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Zuzendaritza Nagusia	67
Idazkaritza Tekniko Nagusia	18
<b>Guztira</b>	<b>196</b>

\*Datuak ez dira sexuaren arabera bereizten, lanpostu batzuk ez baitaude beteak.

Honako hau da guztizko plazen eta plaza elebidunen banaketa orokorra:

Departamentua	Plazak, guztira	Plaza elebidunak, guztira	Plaza elebidunen %
<b>Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua</b>	196	0	%0,00

Nafarroako Foru Administrazioiko zenbait lanposturi, beren ezaugarriak direla eta, ezin zaie euskararen ezagutzaren eskakizuna esleitu, hauei besteak beste: behin-behineko karguak, zerbitzuetako zuzendaritzak eta beste burutza edo zuzendaritza mota batzuk.

Euskararen eskakizuna esleitu daitekeen plazetan, desberdina da horretarako egiten den prozedura, segun eta oinarrizko plazak eta/edo atalburutzak, bulegoburutzak edo unitateko burutzak diren.

Beraz, ondoko tauletan lanpostuak banakatzeko, kontuan hartuko dira lanpostu horien ezaugarriak eta euskararen eskakizunarekin duten lotura.

GARAPEN EKONOMIKO ETA ENPRESARIALEKO DEPARTAMENTUA	Eskakizuna esleitzeko aukerarik ez duten lanpostuak	Esleitzeko aukera duten lanpostuak		Guztira
		Atalburutzak eta bulegoburutzak	Oinarrizko plazak	
Guztira	19	57	120	196

Ondoren, euskararen eskakizuna esleitzeko aukera duten plazen datuak bereizten dira.

Garapen Ekonomiko eta Enpresariako Departamentua	Burutzak	Plaza elebidunak	%	Oinarrizko plazak	Plaza elebidunak	%	Plazak, guztira	Plaza elebidunak, guztira	%
Industriaren, Energiaren eta S3 Proiektu Estrategikoen Zuzendaritza Nagusia	14	0	%0,00	25	0	%0,00	39	0	%0,00
Enpresa Politikaren, Nazioarteko Proiektzioaren eta Lanaren Zuzendaritza Nagusia	23	0	%0,00	36	0	%0,00	59	0	%0,00
Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Zuzendaritza Nagusia	14	0	%0,00	48	0	%0,00	62	0	%0,00
Idazkaritza Tekniko Nagusia	6	0	%0,00	11	0	%0,00	17	0	%0,00
<b>Guztira</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>%0,00</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>%0,00</b>	<b>177</b>	<b>0</b>	<b>%0,00</b>

## 2.2.- Langileen euskara ezagutza

Departamentuko langileen euskararen ezagutzaren gutxi gorabeherako diagnostikoa egiteko, Euskarabideko Euskararen Egiaztapenen eta Prestakuntzaren Atalak antolatutako ikastaroetan azken 5 urteetan matrikulatutako ikasleen ezagutza datuak hartu dira erreferentzia gisa. Nolanahi ere, pentsatzekoa da euskaraz badakiten langileak gehiago direla, dela inguruan ikasi dutelako, dela beste erakunde batzuetan ikasi dutelako, baina oraingoz ez ditugu datu horiek.

Portzentajeak guztizko plazekin kalkulatu dira, nahiz eta horietako batzuk ez dauden betetik; beraz, portzentaje horiek aldatu eginen lirateke plaza horiek betetzen dituzten pertsonen euskaraz jakinen balute.

Departamentuko langileen euskararen ezagutzaren zenbatespena egiten da kontuan hartuta euskararen ezagutza esleitzeko aukera duten departamentuko plaza ez-elebidunak.

Euskararen ezagutza esleitzeko aukera duten departamentuko plaza ez-elebidunetan dauden langileen euskararen ezagutzaren zenbatespena							
Unitatea	Plaza ez-elebidunak	Maila apala		Maila ertaina		Goi maila	
		Zk.	%	Zk.	%	Zk.	%
Industriaren, Energiaren eta S3 Proiektu Estrategikoen Zuzendaritza Nagusia	39	0	%0,00	1	%2,56	3	%7,69
Enpresa Politikaren, Nazioarteko Proiektzioaren eta Lanaren Zuzendaritza Nagusia	59	4	%6,78	2	%3,39	0	%0,00

Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Zuzendaritza Nagusia	62	5	%8,06	1	%1,61	2	%3,23
Idazkaritza Tekniko Nagusia	17	1	%5,88	1	%5,88	0	%0,00
<b>Guztira</b>	<b>177</b>	<b>10</b>	<b>%5,65</b>	<b>5</b>	<b>%2,82</b>	<b>5</b>	<b>%2,82</b>

Euskararen ezagutza hiru mailatan sailkatu da:

- Maila apala: A1, A2 eta B1
- Maila ertaina: B2 (maila aurreratua)
- Goi maila: C1 (erabiltzaile independentea)

### **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.

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.

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

<b>Euskararen ezagutza Turismo eta Merkataritza Zuzendaritza Nagusian Zerbitzuen arabera</b>			
<b>Unitateak</b>	<b>Elkarrizketatuak</b>	<b>Euskara maila</b>	
		<b>Beheko maila</b>	<b>Goiko maila</b>
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:

<b>Lanpostuak</b>	<b>Plazak guztira</b>	<b>Plaza elebidunak</b>	<b>%</b>	<b>B1-B2-C1 agiridun langileak</b>	<b>%</b>
Aginte postuak	10	0	0%	3	% 30
Administrazioa eta administrari laguntzaileak	9	0	%0,0	0	0,0
Enpresa eta turismo jardueretako teknikariak	6	0	0%	2	% 33
Turismo jardueretako ofizialak	11	0	0%	7	% 58
Enpresa Zientzietan Diplomatuak	3	0	0%	1	% 33
Arkitekto Teknikoak	3	0	0,0	0	0,0
Beste batzuk	3	0	0%	0	% 0
<b>Guztira</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>13</b>	<b>28</b>

## **2.3.- 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.

20.3 artikuluan (herritarrekiko harremani buruzkoa), ahozko arretari dagokionez, aipatzen da Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzu zentralek neurriak bultzatuko dituztela 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. 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 administratiboei 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 zentralei dagokienez, ele biko zirkuitu batean sartuta egotea.

Era berean, 3. puntuan ezartzen duenez, "ele biko lanpostuak zehaztuko dira, zein departamenturi atxikita dauden, hark egindako proposamenaren bidez eta Euskarabidearen alde zuzenarekin, plantilla organikoa aldatzeko behar den foru dekretuan sar daitezten".

Artikulu honen arabera, eta kontuan izanik 3. artikuluan aurreikusitako berariazko helburuak, honako unitate organiko hauek lehenetsiko dira:

### **Enpresa Politikaren, Nazioarteko Proiektzioaren eta Lanaren Zuzendaritza Nagusia**

#### Nazioarteko Proiektzioaren Zerbitzua

- Nazioartekotzeko Laguntzen Atala

#### Industria Sustatzeko Zerbitzua

- Nekazaritzako Elikagai Industriak Sustatzeko Atala
- Nekazaritza Elikagai Enpresentzako Laguntzen Bulegoa
  
- Industrian Inbertsioa Sustatzeko Atala
- Industria Enpresentzako Laguntzen Bulegoa

#### Lan Zerbitzua

- Lan arloko Erregistro Publikoen Bulegoa (Erregistro Orokorreko Bulegoa eta Informazioa)
- Ekonomia Sozialaren eta Lan Autonomoaren Bulegoa
- Lan Harremanen eta Arriskuen Prebentzioaren Atala

#### Lehiakortasunaren Zerbitzua

- Ekintzailetzaren Atala
- Lehiakortasunaren Atala

### **Industriaren, Energiaren eta S3 Proiektu Estrategikoen Zuzendaritza Nagusia**

#### Industria Antolamenduaren, Azpiegitura Energetikoen eta Meatzeen Zerbitzua

- Enpresen Erregistroaren eta Industria Segurtasunaren Atala

#### S3 Proiektu Estrategikoen Zerbitzua

- Enpresa Berrikuntzaren Atala

### Trantsizio Energetikoaren Zerbitzua

- Plan Energetikoaren Atala
- Administrazio Jasangarriaren Bulegoa

### **Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Zuzendaritza Nagusia**

#### Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzua

- Erregistro Bulegoa
- Kontsumoko Aurretiko Hitzordua
- Kontsumitzaileen Babeserako eta Kontsumoko Arbitrajerako Atala

#### Turismoko Marketinaren eta Nazioartekotzearen Zerbitzua

#### Turismoa eta Merkataritza Antolatu eta Sustatzeko Zerbitzua

- Turismoaren Antolamenduaren, Prestakuntzaren eta Kalitatearen Atala
- Merkataritza eta Artisautza Antolatzeko eta Laguntza Ekonomikoen Atala
- Turismo eta Merkataritza arloko Laguntzen Bulegoa
- Merkataritza eta Artisautza Jardueren Bulegoa

### **Idazkaritza Tekniko Nagusia**

- Modernizazioa Bultzatzeko Atala
- Kudeaketa Administrazioaren Bulegoa

Unitate hauetan definituz joan dira plaza elebidunak, merezimenduen balorazio maila, prestakuntza beharrak eta bi hizkuntzetan arreta bermatzeko behar diren neurriak.

## **2.4.- Komunikazio eta baliabideen azterketa**

Herritarrei bideraturiko baliabide komunikatibo eta informatiboek kontuan izanzen dituzte Nafarroako administrazio publikoetan Nafarroako berezko hizkuntzen

erabilera arautzen duen 103/2017 Foru Dekretuaren II. tituluan (*Euskararen erabilera Nafarroako administrazio publikoetan eta horiek herritarrekin dituzten harremanetan*) zehaztutako irizpideak.

Ondoren, departamentuan erabiltzen diren komunikazioei eta baliabideei buruz dagoen informazioa zehazten da.

### **Webguneak:**

#### **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
- Kontsumo
- Merkataritza eta Artisautza
- Turismo Sektorea
- Enpresaren Gizarte Erantzukizuna

Atari tematiko horietatik egitura ezberdina duen bakarra Nazioartekotzeko Planarena da, eta bere mantentze-lana kanpoko enpresa batek egiten du. Atari korporatibo horietan informazioa gaztelania hutsean dago.

### **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.

## **3. MISIOA ETA HELBURUAK**

### **3.1.- Misioa**

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

### **3.2.- Helburuak**

103/2017 Foru Dekretuak ezartzen dituen helburuek, beteko badira, epe luzerako jarduketa behar dute. Progresiboki aurrera eginez joateko, 6 helburu proposatzen dira epe ertainean. Horiek gauzatzeko, ekintza batzuk zehazten dira, planaren eguneratze honetan aurreikusitako indarraldian, 3 urtekoa baita (2022ko abenduaren 31ra arte), egin beharrekoak.

Gainera, beharrezkoa da kontuan izatea euskararen egoeraren diagnostiko zehatza (barne hartuz komunikazioan, prestakuntzan eta itzulpenean dauden premien identifikazioa eta haien balioespen ekonomikoa) beste helburu bat dela, eta plana indarrean dagoen bitartean osatuko dela, jarraipena izan dezan.

#### **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 unitatetzat hartzeak ez dakar, nahitaez, hizkuntza-derrigortasuna ezartzea. Lehentasun horrek neurri zehatzak eskatuko ditu

zerbitzua bi hizkuntzetan ematen dela bermatzeko; neurri horietako bat hizkuntza eskakizuna ezartzea da.

- b) Euskararen ezagutza maila egokia ezartzea, 103/2017 Foru Dekretuaren 22. eta 23. artikuluetan ezarritakoa aintzat hartuz.
- c) Ezartzea dauden lanpostuetatik zenbatek duten derrigortasuna.
- d) Ezartzea zein modutan hornituko diren derrigortasuna duten plazak eskatutako euskara maila duten langileekin. Ondorio horietarako, kontuan hartuko da, nolana ere, 103/2017 Foru Dekretuaren 24. artikuluan eta zazpigarren xedapen gehigarrian ezarritakoa, bai eta maiatzaren 23ko 69/2019 Foru Aginduan ezarritako prozedura ere.

JARDUKETA ILDOAK	ARDURADUNA
Hizkuntza nahitaezkotasunarekiko lehenetsuneko unitateen identifikazioa	Departamentua eta Euskara Administrazio Publikoetan Garatzeko Zerbitzua (EAPGZ)
Plantilla Organikoan sartzeko plaza elebidun kopurua zehazteko proposamen-txostena egitea	Departamentua eta EAPGZ
Proposamena gainbegiratu eta beharrezko ekarpenak egin eta gero, Funtzio Publikoari txostenaren bidalketa egitea sindikatuekin negoziatzeko	Departamentua
Proposamenaren negoziazioa Funtzio Publikoko Negoziatio Mahaian (103/2017 FDko 7. xedapen gehigarria)	Departamentua, Euskarabidea eta Funtzio Publikoko Zuzendaritza Nagusia (FPZG)
Sindikatuekin negoziatu ondoren, ezarritako prozeduraren arabera hizkuntza eskakizuna ezarriko den plaza elebidunen zehaztapena	Departamentua, EAPGZ eta FPZG
Hizkuntza eskakizuna ezartzea erabaki den plazen inguruko txosten teknikoak idaztea	EAPGZ
Txosten teknikoen azterketaren ondoren, Plantilla Organikoan ezarriko diren plaza elebidunen behin betiko onarpena	Departamentua
Plazen proposamena Funtzio Publikoari bidaltzea	Departamentua
Plantilla Organikoaren moldaketarako Foru Dekretuaren espedientearen izapidea egitea	FPZG

### **3.2.2.- Euskarazko prestakuntza eskaintzea lehentasunezko unitate organikoari esleituriko departamentuko langileei**

Behin departamentuak hizkuntza derrigortasuna ezartzen duenean egokitzen dituen plazetan, Euskarabideko Euskararen Egiaztapenen eta Prestakuntzaren Atalari jakinaraziko dio zein diren euskarazko irakaskuntza premiak eta zein gaikuntza behar den herritarrei zerbitzua euskaraz eman ahal izateko.

Langileen euskarazko prestakuntza hizkuntzaren ezaguera mailaren arabera antolatuko da.

Euskaraz ez dakiten edo maila apala duten langileek prestakuntza ikastaroak egiten dituzte eta euskara maila ertaina edo altua duten langileek hizkuntza gaikuntzako 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 ezarria duen plaza betetzen duen langileak, ez badu eskakizun hori egiaztatua, lehentasuna izanen du ikastaroetarako zerrendetan, eta jarraitu beharko dio bere plan pertsonalari, zeinetan ezarrita dagoen ordu kopurua, bere hasierako mailaren arabera kalkulatu.

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 egiten dute.

Aurreko puntuko emaitzetatik abiatuta, langile bakoitzarendako banakako planak prestatuko dira, eta plan horietan, deskribatuko da beren lanpostuak duen euskara eskakizuna lortzeko egin behar duten prozesua. Prestakuntza prozesuetan lanorduen kontura parte hartzen duten langileek konpromisoa hartu



behar dute adierazitako epeak betetzeko. Administrazioak, bere aldetik, plana aurrera eramateko behar diren giza baliabideak eta baliabide materialak jarriko ditu eskura, eta langileek, berriz, hizkuntza prestakuntza beren lanaren zati gisa hartuko dute, bere eginbehar eta betebeharrekin. Asistentzia faltak zuzendaritza nagusian justifikatu beharko dira.

Plan bakoitzaren jarraipena egingen da, eta bukaeran prozesua eta emaitza ebaluatuko dira. Ebaluazioak zenbait fase izanen ditu: urtero txosten bat egingen da, eta horretan adieraziko da 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...**

Euskaraz ez dakiten langileek edo euskara maila apala dutenek ikastaro arruntetan egingen dute prestakuntza. Plan pertsonalak prestatuko dira, jasoa dutenak zenbat ordu behar dituen langileak beharrezko hizkuntza eskakizuna eskuratzeko, abiapuntutzat bakoitzaren maila hartuta. Kalkulu hori egiteko ondoko taula erabiliko da:

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

Eskainiko diren ikastaroak egokitu egingen dira helburuak lortzeko prestakuntza beharretara eta eskura dauden baliabideetara.

Langile bakoitzaren lanak dituen komunikazio beharren arabera, planteatuko da zein bide jarraitu behar den eginkizun horiek euskaraz betetzeko adinako trebakuntza lortzeko. Komunikazio azterketak markatuko du zein norabide jarraitu behar den zehazturiko hizkuntza eskakizunera egokitzeko, bai eta ordu kopuru

egokia proposatzeko ere. Horretarako, langileak gaitzeko egokiak diren kontsultarako tresnak 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 Euskararen Egiaztapenen eta Prestakuntzaren Atalera	Departamentua
Euskarabideko Euskararen Egiaztapenen eta Prestakuntzaren Atalari eskatzea diseina dezala ikaskuntza eta prestakuntza plan bat	Departamentua
Hizkuntza eskakizuna duten langileen komunikazio premiak aztertzea eta ikaskuntza eta prestakuntza plan bat egitea	Euskararen Egiaztapenen eta Prestakuntzaren Atala (Euskarabidea)
Departamentuari ikaskuntza eta prestakuntza plan baterako proposamena aurkeztea	Euskararen Egiaztapenen eta Prestakuntzaren Atala
Prestakuntza plana egokitzea inplikaturiko pertsona bakoitzaren premietara	Departamentua
Plana onestea eta langileak prestatzeko prozesuari hasiera ematea	Departamentua
Ikaskuntza eta prestakuntza ikastaroak egitea	Euskararen Egiaztapenen eta Prestakuntzaren Atala

### **3.2.3.- Beharrezko neurriak hartzea euskaraz artatzeko hala eskatzen duten pertsonak**

Herritarrei ahoz nahiz idatziz emandako arreta 103/2017 Foru Dekretuaren 9., 13. eta 17. artikuluek arautuko dute, hizkuntza eremu desberdinei erreferentzia egiten baitiete, bai eta herritar guztiei arreta ematen dieten zerbitzu zentraleri dagokienez ere.

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	EAPGZ
Jarduketa protokolo bat definitzea herritarrei ele biko erantzuna emateko orduan hizkuntza irizpideen gida aplikatzeko	Departamentua
Gida langileen artean nola hedatu behar den erabakitzea	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 paperekoak) gaztelaniaz zein euskaraz eskaintzea, ahalik eta aldiberekotasun handienarekin.
2. Idatzizko izapide eta harremanei (digitalak zein paperekoak) dagokienez, zerbitzu egokia ematea.

Departamentuak agiri idatzien sailkapen bat egingen du (laburbilduma bat, zeinetan bilduko diren 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 dauden gabeziak eta hutsuneak identifikatuko dira.

Jarraian, herritarrengan eragin handiena duten agiriak lehenetsiko dira. Nolanahi ere, gaur egun duten garrantziagatik, lehentasunezkoak izanen dira webguneak, izapidetze 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 EAPGZ
Koordinazioa navarra.es atariko unitate arduradunarekin (eta, hala behar badu, Itzulpen Atalarekin).	Departamentua, Komunikazio Zerbitzua eta Itzulpen Atala (Euskarabidea)
Lehentasunak ezartzea navarra.es atarian ostatatuak ez dauden webguneei dagokienez, ele bikoak eta/edo simetrikoak izateko bidean para daitezen (gaur eguneko egoera aintzat harturik, nahitaezkoak liriteke 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 daitezen.	Departamentua
Lehentasunak ezartzea, Departamentuko aplikazioei (bereziki herritarrei zuzenduei) dagokienez, ele bikoak izan daitezen.	Departamentua eta Itzulpen Atala
Aplikazio berriendako, hasieratik, aurreikustea zein baldintza behar diren ele bikoak eta simetrikoak izan daitezen.	Departamentua
Inprimaki eta datu-orriak gaztelaniaz zein euskaraz eskaintzea (bai digitalak eta bai paperekoak): ereduak bateratzea, diseinuak aurreikustea eta itzultzea.	Departamentua eta Itzulpen Atala

Prozedura bat ezartzea izapidetze fitxak euskaraz zein gaztelaniaz egunera daitezen.	Departamentua, Komunikazio Zerbitzua eta Itzulpen Atala
Gaztelaniaz zein euskaraz argitaratzea izapidetze fitxa guztiak (ezarritako prozedurari jarraikiz).	Departamentua, Komunikazio Zerbitzua eta Itzulpen Atala
Gardentasunaren 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 Gardentasunaren 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)	Departamentua

### **3.2.5- Errotulazioa eta informazio elementuak ele bitan, herritarrak artatzeko gune fisikoetan (bulegoak, harreraguneak...): hizkuntza paisaia.**

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

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

JARDUKETA ILDOAK	ARDURADUNA
Fitxa bat sortzea jarduketa tokiak zerrendatzeko (bulegoak, arreta guneak...)	EAPGZ
Aurreko fitxa osatzea jarduketa tokien zerrendarekin (bulegoak, arreta guneak...)	Departamentua
Fitxa bat sortzea jarduketa toki bakoitzeko hizkuntza paisaia diagnostikatzeko (bulegoak, arreta guneak...)	EAPGZ
Toki bakoitzeko diagnostikoa osatzea, unitate bakoitzeko langileen bidez	Departamentua
Fitxak Euskarabideko langile teknikoei igortzea	Departamentua
Fitxak aztertu ondotik, aldatu behar diren elementuen proposamena egitea	EAPGZ
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	EAPGZ
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 kontratatzeke egiten dituen baldintza-agirietan, mailakako klausulak sartuko dira euskararen presentzia eta erabilera nahikoa segurtatzeko hizkuntzaren erabilera dakarten 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) Erakunde autonomoaren aurrekonturako aurreproiektuaren proposamena urtero onestea.
- b) Urteko kudeaketa plana eta prestatzen diren urteko txostenak onestea.
- c) Plan estrategikoak onestea, Kontseiluak ezarritako aldizkakotasunarekin.
- d) Erakunde autonomoaren zuzendaritza funtzioak kontrolatu eta gainbegiratzea.
- e) Nafarroako Gobernuko departamentuetan aplikatuko den hizkuntza politikaren arau bidezko garapena koordinatzea.

Osaera:

- a) Kontseiluburua: Herritarrekiko Harremanetako Departamentuko titularra.
- 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, hizkuntza politikaren zeharkakotasun printzipioa gauzatzeko. Batzorde horretan parte hartuko dute, batetik, departamentu bakoitzeko arduradunek eta, bestetik, Euskarabideko Euskara Administrazio Publikoetan Garatzeko Zerbitzuko teknikariek. Hauxe egingen dute: jarduketan ebaluazioa, jarduketa-irizpide komunak ezarri, jardunbide egokiak trukatu, etab.

#### **Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuko lantaldea:**

Planaren antolamendu eta jarraipen egiturak honako figura hauek jasotzen ditu:

- Hizkuntza planaren arduraduna(k); horiek izanen dira planaren gauzatzea bultzatu, gidatu eta koordinatuko dutenak bere departamentuko egitura organikoetan.
- Departamentuaren barnean hizkuntza plana gauzatzeko izendatutako teknikariak.
- Euskarabideko Euskara Administrazio Publikoetan Garatzeko Zerbitzuko teknikariak eta aholkulariak.

#### **Departamentuko hizkuntza planaren arduradunak eta teknikariak:**

- Departamentuak pertsona bat edo gehiago izendatuko ditu (departamentuaren egituraren tamainaren edo konplexutasunaren arabera) zerbitzu-zuzendaritzen edo horien baliokideen artean. Pertsona horiek departamentuaren planaren arduradun gisa ariko dira eta, ahal dela, lehentasunezko zat jotzen diren unitateetako bateko kideak izanen dira, edo horri lotuta egonen dira.
- Izendatutako zerbitzu edo zerbitzuen (edo baliokideen) barnean, plana gauzatzeko behar diren teknikariak izendatuko dira. hizkuntza planaren ardura bere gain hartzeko zenbatetsitako lan-karga ez da lanaldiaren % 20tik beherakoa izanen, eta, nolana ere, lan hori euskara teknikarien kontratazioaren bidez ordeztzen ahalko da.



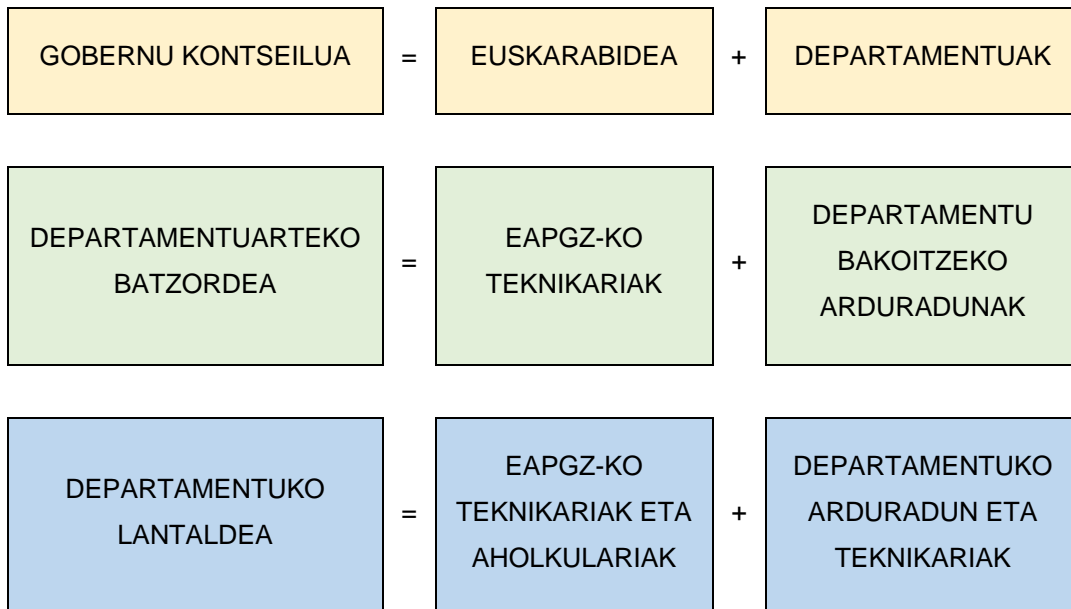
- Aipatu izendapenak idatziz eginen dira, zuzendaritza nagusi edo horien baliokideen artean, eta, ahal dela, izendapenen ebazpen baten bidez.
- Departamentuetan garatu beharreko planaren arduradunen eginkizunak hauek dira:
  - Departamentuko hizkuntza planean jasotako ekintzak bultzatu, gidatu eta koordinatzea, bere zerbitzuko nahiz Euskarabideko teknikariek elkarlanean.
  - Departamentuan hizkuntza gaietan erreferentziako solaskide izatea.
  - Ekimen edo behar berriak identifikatzea.
  - Planaren jarraipena eta ebaluazioa.
  - Departamentuari hizkuntza planaren nahiz Euskararen Plan Estrategikoaren garapenaren berri ematea.
- Departamentuko teknikariek beteko dute plana.

**Euskarabideko Euskara Administrazio Publikoetan Garatzeko Zerbitzuko teknikariak:**

- Euskara Administrazio Publikoetan Garatzeko Zerbitzuko teknikariek izanen dute hizkuntza plana bultzatu eta koordinatzeko ardura.
- Zerbitzu horretako teknikariek eginkizun hauek izanen dituzte:
  - hizkuntza planean bildutako ekintzak departamentuan ezartzen laguntzea.
  - Planaren arduradunari edo arduradunei eta departamentuko titularrari laguntza eta aholkularitza ematea hizkuntza politikarekin zerikusia duten gai guztietan.
  - Beste departamentu batzuetako arduradunekiko koordinazioa ezartzea.
  - Departamentuko plantillari eta komunikazioei buruzko diagnostikoak egitea.

- Planaren arduradunei behar duten prestakuntza eskaintzea.

## DEPARTAMENTUEKIKO HARREMAN EREDUA HIZKUNTZA PLANETARAKO



### 4.2.- Jarduketan balorazio ekonomikoa

Behin diagnostiko zehatza egin eta aski informazio jaso ondoren departamentuan aplikatu behar diren neurrien gainean plana betetzeko eta erantzuteko langileen prestakuntzari, itzulpenari eta bestelako premiei, neurri horien kostuaren balorazio ekonomikoa egingen da, hurrengo aurrekontu-ekitaldietan partida espezifikoak emateko.

### 4.3.- Planaren ebaluazioa eta jarraipena

Etengabeko ebaluazioa egingen da. Horretarako, behin diagnostiko zehatza egin denean departamentuko euskararen egoeraren gainean, eta prestakuntza, itzulpen eta baliabideen egokitzapen premiak antzeman 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.

Hona hemen 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 gauzatzen ari dela bermatzeko eta lanaren sistematizazioa ziurtatzeko, 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 hizkuntza planaren betearazte maila, egindako lanaren gainean kontu emateko, bai barnera 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 indarraldiaren bukaeran.