



LAN ETA BIZI
EUSKARAZ

BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIAREN MAILAK ERABAKITZEKO IRIZPIDEAK HEGO EUSKAL HERRIAN

ZIURTAGIRIAREN 3 MAILAK



“ZERBITZUA ETA LANA EUSKARAZ” ZIURTAGIRIA

Zerbitzua euskaraz eskaini eta euskara lan hizkuntzatzat duten enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.



“ZERBITZUA EUSKARAZ” ZIURTAGIRIA

Zerbitzua euskaraz eskaintzen duten enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.



“EUSKARAREN BIDEAN” ZIURTAGIRIA

Euskararen normalizaziorako neurriak hartzen eta garatzen ari diren enpresei, saltokiei eta era guztietako entitateei zuzendua.

Hauek dira **Zerbitzua Euskaraz** eta **Zerbitzua eta Lana Euskaraz** mailak lortzeko baldintzak. Gainerako erakundeek **Bidean** maila izango dute.

01

PERTSONEN
HIZKUNTZA
GAITASUNA

02

ERAKUNDEAREN
IRUDIA

03

KANPO
KOMUNIKAZIOA

04

BARNE
KOMUNIKAZIOA ETA
LAN-TRESNAK

05

PERTSONEN
KUDEAKETA



01

PERTSONEN HIZKUNTZA GAITASUNA



Zerbitzua euskaraz

- **1 edo 2 langile/kide** duten erakundeetan: **guztiak** izango dute **bezeroekin euskaraz aritzeko gaitasuna**.
- **3 langiletik/kidetik gora** dituzten erakundeetan: **% 66k** izango du **bezeroekin euskaraz aritzeko gaitasuna**.
- **Kanpo harremanetan** aritzen diren **zuzendaritzakideek euskaraz aritzeko gaitasuna** izango dute.



Zerbitzua eta lana euskaraz

- **Langile/kide guztiak** izango dute **euskaraz aritzeko gaitasuna**, ahoz eta idatziz.
- **Erakundearen** eguneroko **lanean eta funtzionamenduan aritzen** diren eta **eragiten duten zuzendaritzakideek euskaraz aritzeko gaitasuna** izango dute.

** Kasu guztietan bezeroak euskaraz artatuak izango direla bermatuko da, bezeroekin harremana dutenak erakundeakoak edo kontratatutako beste enpresa batekoak izan.*

02

ERAKUNDEAREN IRUDIA

- **Seinaletika eta ikus-entzunezko elementuak euskaraz** egongo dira (erakundearen egoitzako eta zerbitzuetako seinaleetika, bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak, ibilgailuetako eta lan-jantzien seinaleetika etab.)
- **Marketin eta publizitate elementuak euskaraz** egongo dira (irudi korporatiboa, iragarkiak eta argitalpenak, sustapen-materiala, publizitate kanpainak, etab.)
- **Jendeurreko ekitaldiak euskaraz** egingo dira (prentsurrekoak, hitzaldiak, etab.)
- **Ingurune digitaleko elementuak euskaraz** egongo dira (webgunea, sare sozialak, webgunearen eta posta elektronikoaren helbidea, etab.)

- **Lanari lotutako hizkuntza paisaia euskaraz** egongo da (horma irudiak, armairu eta apaletako etiketak, prebentzioarekin lotutako seinaleetika, ekoizpen-makinen seinaleetika, seinaleetika aldakorra, fotokopiagailuak, etab.)

** Hornitzaileek erakundearen esku jarritako elementuak salbuetsiko dira, erakundeak aldatzeko eskumenik ez duenean.
* Bi hizkuntza edo gehiago erabiltzen direnean, euskarari lehentasunezko tratamendu formal emango zaio.*



Zerbitzua
euskaraz

- **Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko idatzizko harremanean euskara** bermatuko da (inprimaki digitalak edo onlinekoak, gutunak, mezu elektronikoak, informazio orriak, aurrekontuak, fakturak, banatze-agiriak, txostenak, aktak, asebetetze inkesta, kutxako tiketa, etab.)
- **Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremanean euskara** bermatuko da (harrera hizkuntza aurrez-aurre eta telefonoz, bideo-deiak, telefono-erantzungailua, megafonia bidezko mezuak, etab.)



Zerbitzua eta
lana euskaraz

- **Administrazioarekin harremana euskaraz** izango da, **ahoz zein idatziz**, eta **betebehar administratiboak euskaraz** egingo dira (telefonoz, lan-bilerak, egitasmoen azalpenak, diru-laguntza eskaerak, baimenak, TVA aitorpena, IRPP, Sozietateen Gaineko Zerga, udal tasak, etab.)
- **Erakunde pribatuekiko harremana** (bezeroak, aliatuak, finantza entitateak, hornitzaileak, etab.) **euskaraz** izango da, **ahoz zein idatziz**.

* Ziurtagiriaren maila hau emateko garaian, elementuak salbuetsiko dira administrazioak, lege-arauek edo merkatuko eskaintzak euskaraz aritzeko aukera ematen ez duenean.

* Hornitzaileek erakundearen esku jarritako elementuak salbuetsiko dira, erakundeak aldatzeko eskumenik ez duenean.

* Bi hizkuntza edo gehiago erabiltzen direnean, euskarari lehentasunezko tratamendu formala emango zaio.

04

BARNE KOMUNIKAZIOA ETA LAN-TRESNAK



Zerbitzua eta
lana euskaraz

- **Idatzizko barne komunikazioa euskaraz** izango da (ohar eta iragarki taulak, iradokizunen postontzia, intranet-a, berripapera, posta elektronikoz egindako jakinarazpenak, zirkularrak, inprimakiak, memoriak, txostenak, lan-partreak, kontrol fitxak, prozedurak, erakundearen aurrekontuak, balantzeak, proiektuak, komunikazio planak, etab.).
- **Ahozko barne komunikazioa euskaraz** izango da (lan-bileren hizkuntza, bideokonferentzia bidezko bilerak, etab.).
- **Programa eta aplikazio informatikoak euskarazko bertsioak** izan beharko dira.
- **Baliabide informatikoek euskaraz lan egiteko aukera** emango dute (sistema eragilea, ofimatika, posta elektronikoa, Interneteko nabigatzailea, intraneta, proiektuak kudeatzeko programak, programetan erabiltzen diren testuak, etab.)

** Programa informatikoak euskara ez den hizkuntza batean egotea onartuko da edukiak euskaraz sortzeko aukera ematen badute.*

05

PERTSONEN KUDEAKETA



Zerbitzua eta
lana euskaraz

- **Langile etorri berrientzako protokoloa euskaraz** egongo da (harrera-liburuxka edo plana, ahozko azalpenak, etab.)
- **Barne txostenak euskaraz** egingo dira (barne araudia, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, balorazioak, etab.)
- **Lege dokumentuak euskaraz** egingo dira (kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, etab.)
- **Idatzi estandarizatuak euskaraz** egingo dira (nominak, finikitoa, ordutegi-kontrola, telefono-zerrendak, etab.)
- **Langileak banaka bete beharreko inprimakiak euskaraz** egongo dira (lizentzia baimenak, bidaia eta otordu-ordainketak, iradokizunak, etab.)
- **Zabalkunde handiko komunikazioak euskaraz** egingo dira (lanpostu-eskaintzak, e-jakinarazpenak, aseguru eta kotizazioak, etab.)
- **Mediku azterketa eta txosten idatzia euskaraz** jasotzeko aukera egongo da.

** Ziurtagiriaren maila hau emateko garaian, elementuak salbuetsiko dira administrazioak, lege-arauek edo merkatuko eskaintzak euskaraz aritzeko aukera ematen ez duenean.*