

BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIA: IRIZPIDEAK

Bai Euskarari Ziurtagiria “Zerbitzua Euskaraz” eta “Zerbitzua eta Lana Euskaraz” mailak eskuratzeko baldintzak lau ataletan laburbiltzen dira. Bigarren mailarako zehazten diren baldintzak betetzera iritsi ezean, “Bidean” maila dagokio entitateari:

1. PERTSONEN HIZKUNTZA GAITASUNA

Bezeroekin aritzen diren langile/kideek (erakundeak eta erakundeak kontratatutako enpresetakoak), bere lanposturako behar duten hizkuntza gaitasuna izan beharko dute:

- 1 edo 2 kide duten erakundeetan: denek.
- 3-7 kide bitartekoetan: kide batek nahikoa hizkuntza gaitasuna ez izatea onartuko da.
- 8-10 kide bitartekoetan: bi kidek nahikoa hizkuntza gaitasuna ez izatea onartuko da.
- 11 eta 50 kide bitartean: % 75 euskalduna.
- 51 kidetik gorakoetan: % 66 euskalduna.



Kasu guztietan, bezeroak euskaraz artatuak izatea bermatu behar da.

Erakunde Zuzendaritzako kideen kasuan, kanpoko harremanetan euskarazko zerbitzua emango duen norbait egotea bermatu behar da.

Langile/kide guztiak beren lanposturako behar duten hizkuntza gaitasuna izan beharko dute, ahoz zein idatziz.

Erakunde Zuzendaritzako kideen kasuan, kanpoko harremanetan euskarazko zerbitzua emango duen norbait egotea bermatu behar da.



2. IRUDI KORPORATIBOA ETA HIZKUNTZA PAISAIA



- Produktuen etiketak, produktu eta zerbitzuen katalogoak eta marka jakineko iragarki orokorrak:
 - Erakundeak sortutakoak badira, euskaraz egon behar dute.
 - Kanpotik jasotakoak badira, salbuespena egingo da. Hala ere, hornitzaileei euskaraz ere bidaltzeko eskaera egingo zaie.
- Makinen errotulazioa eta segurtasun errotuluen kasuan, hornitzaileek ez badute euskaraz jartzeko aukerarik ematen, erakundeak berak jarriko ditu euskaraz.
- Gainerako elementu guztiak euskaraz egon behar dute.
- Bi hizkuntza edo gehiago erabiltzen direnean, euskarari lehentasunezko tratamendu formala emango zaio.

Zein elementu hartzen dugu kontuan?

Irudi korporatiboa (menbretea, logotipoa...); errotulu nagusia; errotuluak eta plakak (ordutegia eta antzekoak); armairu eta karpetetako etiketak; artxibo eta karpetetako etiketak; iragarki taulako edo ageriko idazkiak eta oharrak; “Ez erre” eta antzeko kartelak; informazio orriak; tarifak; merkealdiko eta eskaintza berezien kartelak; egutegiak; makinaren errotulazioa (fitxatzekoa, janari-edariena); segurtasunezko errotuluak: itzalgailuak, larrialdietakoak...; aparkaleku, norabide eta trafiko seinaleak...; produktuen etiketak: erakundeak sortutakoak eta kanpotik jasotakoak; produktu eta zerbitzuen katalogoak (edo menuak...); erakundeak sortutakoak eta kanpotik jasotakoak; marka jakineko iragarki orokorrak: erakundeak sortutakoak eta kanpotik jasotakoak; etab.

3. KANPO HARREMANAK



zerbitzua eta lana euskaraz



zerbitzua euskaraz

- Produktuen eta zerbitzuen gida liburuak eta bermeak:
 - Erakundeak sortutakoak badira, euskaraz egongo dira.
 - Kanpotik jasotakoak badira, salbuespena egingo da. Hala ere, hornitzaileei euskaraz ere bidaltzeko eskaera egingo zaie.
- Webgunea:
 - Erakundearen esku dauden edukiak euskaraz egon behar dira.
 - Erakundearen esku ez dauden edukien kasuan (katalogoak, gida liburuak, etab.) salbuespena egingo da. Hala ere, hornitzaileei euskaraz ere jartzeko eskaera egingo zaie.
- Prentsa idatziko, irratiko eta telebistako iragarkiak euskaraz egongo dira; euskaraz gain, beste hizkuntza batean egotekotan, komunikabidearen arabera hizkuntza batean edo bestean jartzea onartuko da.
- Gainerako elementu guztiek euskaraz egon behar dute.
- Euskararen presentziak eta tratamendu formalak (letra tamaina, lodiera, kokapena...) beste hizkuntza batek izan dezakeenaren adinakoa izan behar dute bezeroarekiko harremanean erabiltzen den agiri edo elementu bakoitzean.

Zein elementu hartzen dugu kontuan?

Idatzizko harremanetan: erakundearen ziguila; datatzailea; "Ordaindua" eta sarrera / irteera emateko ziguila; asebetetze inkesta; erreklamazio orriak; bezeroei emandako aurrekontuak; fakturak edo ordainagiriak; albaranak; kutxako tiketa; bisita txartela; poltsak, biltzeko papera...; karpetak; fax orria; gutunazalak; sarrera txartelak (ekitaldiak, partidak, museoak); loteria, zozketak; erakundearen argitalpenak; eskolak emateko erabilitako materiala; bisitarien identifikazio txartelak; bezeroei bidalitako gutunak, posta elektronikoak, bilera deiak; Inprimakiak: txantiloia (eskaera orriak, fitxak...) eta erakundeak bete beharreko atala; produktuen gida liburuak: erakundeak sortutakoak eta kanpotik jasotakoak; produktuen bermea: erakundeak sortutakoak eta kanpotik jasotakoak; etab

Ahozkoak: telefono harreran eta aurrez aurreko harreran hasierako hizkuntza; megafonia; erantzungailua; etab.

Publizitatea eta promozioa: webgunea: erakundeak sortutakoak eta kanpotik jasotakoak; sare sozialak; webgunearen eta posta elektronikoaren helbidea; extraneta; posta bidezko publizitatea eta promoziorako prestatutako euskarriak (diptikoak, mailing orriak...); promoziorako bideo, CD edota DVDak; feria edota azoketarako materiala; aurkezpen / hitzaldietarako materiala (diapositibak...); ibilgailuko errotulazioa; promozioetarako bestelako euskarriak (egutegiak, kamisetak, errifak); prentsa idatzirako, irratirako eta telebistarako iragarkiak; kaleetan jartzen diren panelak; etab.

4. BARNE HARREMANAK



zerbitzua euskaraz

Entitateak elementu hauek behintzat, euskaraz eskainiko ditu: lan hitzarmena (konbenioa); lan kontratuak, bazkidetzak...; nominak: txantiloia eta erakundeak bete beharreko atala; finikitoa; barne araudia; barne oharrak (zirkularrak, jakinarazpenak, bilera deiak...); bileretako gai zerrendak; harrera plana; txekeak.

Bezeroekiko harremanetan erabilitako aplikazio informatikoen, harremanak euskaraz izatea bermatu behar dute.

- Barne harremanetan erabiltzen diren elementu guztiek euskaraz egon behar dute.
- Funtzionamenduan eragiten duten hornitzaileek edota azpikontratutako ohiko zerbitzuek (aholkularitza, gestoria, abokatuak, garbiketak, garraio enpresa, telemarketing zerbitzua...) euskaraz aritzeko gaitasuna izan beharko dute.
- EAEn kokaturiko Administrazioekiko ahozko eta idatzizko harremanak euskara hutsez izango dira.
- Aplikazio informatikoak euskarazko bertsioak izan beharko dira: merkatuan euskaraz dauden programa eta sistema eragile estandarrek; hizkuntza aldatzeko aukera ematen duten programak.
- Erakundetik kanpoko aplikazio informatikoen euskaraz lan egiteko aukera bermatu behar dute.
- Testuak euskaraz idatziko dira, programak erdaraz egon arren.



zerbitzua eta lana euskaraz

Zein elementu hartzen dugu kontuan?

Lan hitzarmena; lan kontratuak, bazkidetzak; Nominak txantiloia eta erakundeak bete beharreko atala; finikitoa; barne araudia; barne oharrak (zirkularrak, jakinarazpenak, bilera deiak...); gai zerrenda; harrera plana; 10T; estatutuak; lan parteak; Kudeaketa Plana; Kalitatearen eskuliburuak; lan arriak; prebentzioaren plana; agenda; prozedurak; txostenak; balantzeak; aurrekontuak; dieta orriak; lan bilerak; aktak; etab.

Administrazioekin: ahozko harremanak; idatzizko harremanak; elkarlan hitzarmenak; dirulaguntza eskaerak; baimenak, lizentziak; kotizazioen likidazioa agiria; langileen izen-zerrenda; BEZ aitortpena (300-390 dokumentuak); Sozietateen gaineko zerga (201); PFEZ (110-190); Udal tasak; etab.

Hornitzaileekin: txekeak: txantiloia eta erakundeak bete beharrekoak; diruzaintza azterketa; aseguru poliza; mediku azterketa; banku, gas, telefono eta argindarraren konpainien kontu-laburpenak; erakundetik kanpoko aplikazio informatikoen hizkuntza (Telebanka...) etab.

Baliabide informatikoak: sistema eragilea (Linux, Windows, Macintosh...); Ofimatika (Microsoft Office, Open Office...); posta elektronikoaren programa; interneteko nabigatzailea; fakturazio-programa; kontabilitate-programa; nominen programa; proiektuak kudeatzeko programa; intraneta (orri nagusia, edukiak); programetan erabiltzen diren testuak: kontabilitate mezuak, fitxategi izenak, etab.