



LAN ETA BIZI  
EUSKARAZ

# BAI EUSKARARI ZIURTAGIRIAREN MAILAK ERABAKITZEKO IRIZPIDEAK IPAR 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.



### “EUSKAREN BIDEAN” ZIURTAGIRIA

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

Hauetik 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

- **Entitateak ziurtatuko du uneoro euskarazko zerbitzua bermatzeko langileak/ kideak egongo direla.**
- **Kanpo harremanetan aritzen diren zuzendaritzakideek, euskaraz ere aritzeko aukera bermatuko dute.**



Zerbitzua eta  
lana euskaraz

- **Langile/kide guztiek izango dute euskaraz aritzeko gaitasuna**, ahoz eta idatziz. Hala ez den kasuetan, komunikazio elebiduna bermatuko da.
- **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 erakundeak edo kontratatutako beste enpresa batekoak izan.*

# 02

## ERAKUNDEAREN IRUDIA

- **Errotulazioa eta ikus-entzunezko elementuak euskaraz ere** egongo dira (erakundearen egoitzako eta zerbitzuetako errotuluak, bezeroari edo herritarrari zuzendutakoak, ibilgailuetako eta lan-arroparen errotulazioa, etab.).
- **Marketin eta publizitate elementuak euskaraz ere** egongo dira (irudi korporatiboa, iragarkiak eta argitalpenak, sustapen-materiala, publizitate kanpainak, etab.)
- **Entitateak antolatutako jendaurreko ekitaldietan euskararen presentzia ere** bermatuko da, ahoz, idatziz eta/edo momentuko itzulpenaren bitartez.
- **Ingurune digitaleko elementuak euskaraz ere** egongo dira (webgunea, sare sozialak, webgunearen eta posta elektronikoen helbidea, etab.)

- **Lanari lotutako hizkuntza paisaia euskaraz ere** egongo da (horma irudiak, armairu eta apaletako etiketak, etab.)

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



Zerbitzua  
euskaraz

- **Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko idatzizko harremanean euskara ere** bermatuko da (inprimaki digitalak edo onlinekoak, gutunak, mezu elektronikoak, informazio orriak, aurrekontuak, etab.). Malgutasunez jokatuko da legez erdaraz sortu behar diren elementuekin, bertsio elebiduna sortzeko arazo teknikoak egon litezkeen kasuetan.
- **Bezeroekiko (pertsona fisikoak) eta herritarrekiko ahozko harremanean euskara ere** bermatuko da (harrera hizkuntza aurrez-aurre eta telefonoz, bideo-deiak, telefono-erantzungailua, megafonia bidezko mezuak, etab.).



Zerbitzua eta  
lana euskaraz

- **Administrazioarekin harremana euskaraz ere** izango da, **ahoz zein idatziz**, ahal den guztietan.
- **Erakunde pribatuekiko harremana** (bezeroak, aliatuak, hornitzaileak, etab.) **euskaraz ere** egingo da, ahal den guztietan.

*\* 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.*



Zerbitzua eta  
lana euskaraz

- **Idatzizko barne komunikazioa euskaraz ere** izango da (ohar eta iragarki taulak, intraneta, berripapera, posta elektronikoz egindako jakinarazpenak, zirkularrak, inprimakiak, memoriak, txostenak, lan-partreak, kontrol fitxak, prozedurak, erakundearen aurrekontuak eta balantzeak, proiektuak, komunikazio planak, etab.)
- **Ahozko barne komunikazioa euskaraz ere** izango da (lan-bileren hizkuntza, bideokonferentzia bidezko bilerak, etab.)
- **Programa eta aplikazio informatikoak euskarazko bertsioak** izan beharko dira.
- **Baliabide informatikoen euskaraz ere 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.*



Zerbitzua eta  
lana euskaraz

- **Langile etorri berrientzako protokoloa euskaraz ere** egongo da (harrera-liburuxka edo plana, ahozko azalpenak, etab.)
- **Barne txostenak euskaraz ere** egongo dira (barne araudia, lanpostuen hornidurarako eskuliburua, balorazioak, etab.)
- **Lege dokumentuen euskarazko bertsioak ere** egongo dira (kontratuak, lan edo lan baldintzen gaineko hitzarmenak, etab.).
- **Idatzi estandarizatuak euskaraz ere** egongo dira (finikitoa, ordutegi-kontrola, telefono-zerrendak, etab.).
- **Langileak banaka bete beharreko inprimakiak euskaraz ere** egongo dira (lizentzia baimenak, bidaiak eta otordugastuak, iradokizunak, etab.).
- **Zabalkunde handiko komunikazioak euskaraz ere** egongo dira (lanpostu- eskaintzak, jakinarazpenak, etab.).

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