
DONOSTIAKO HILETA ZERBITZUA

Polloe

EUSKARAREN PLAN ESTRATEGIKOA

VII.Plangintzaldia (2025-2027)



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

Polloe | Hilerriak eta Errausketa - Labea
Cementerios y Crematorio

AURKIBIDEA

1. Sarrera	3. or.
2. Aurrelanak	5. or
2.1. KEMEN metodologia	5. or.
2.2. Lan prozesuaren helburuak	7. or.
2.2.1. Helburu nagusia	7. or.
2.2.2. Helburu zehatzak	7. or.
2.3 Lan prozesuaren nondik norakoak	8. or.
2.3.1. Egiturak	8. or.
2.3.2. Lan-prozedura.....	8. or.
3. Euskararen Plan Estrategikoa 2025 – 2027.....	8. or.
3.1. Erakundearen indarguneak eta hobetzekoak	8. or.
3.2. Erronka eta helburu estrategikoak	11. or
3.2.1. Kudeaketaren erronkak eta helburu estrategikoak	11. or
3.2.2. Erabileraren erronkak eta helburu estrategikoak	12. or.
3.3. Plan Estrategikoa.....	12. or.
3.3.1. Adierazleen araberako helburuak aurreikusteko irizpideak	12. or.
3.3.2. Adierazleen araberako helburuak.....	16. or.
3.3.3. Helburu estrategikoak lortzeko lan-ildo nagusiak	20. or.
3.4. Hizkuntza irizpideak	22. or.
3.5. Euskarazko Atalak	22. or.
3.6. Planaren garapena eta jarraipena	22. or.

1. SARRERA

Euskararen erabilaren normalizazioari lotuta indarrean dagoen araudiaren arabera, herri administrazioei dagokie herritarren hizkuntza eskubideak bermatzea eta euskararen erabilera normalizatzeko neurriak hartzea. Horrela, azken urteotan urrats garrantzitsuak egin dira Donostiako Hileta Zerbitzuak-en (aurrerantzean Polloe Hileta Zerbitzuak) bai herritarrei zuzendutako zerbitzu eta jardueretan bai barne komunikazioetan euskararen erabilera areagotzeko, baina erabilera ez da behar hainbatean hazi, eta jauzi hori egitea da aurrera begirako erronka nagusia.

Euskararen Erabilera Planaren zutabeak lau dira: izaera estrategikoa izatea, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzea hizkuntza berdintasuna helburu izanik eta administrazioa eredu eta erreferentziazko gune izatea, betiere arduradun politiko eta teknikoen lidergoarekin.

Ikuspegi estrategikoa

VII. Euskararen Erabilera Planean (2023-2027 epeari dagozkionak) Eusko Jaurlaritzak garatutako arau eta irizpideak gauzatzera dator Polloe Hileta Zerbitzuak.

Aurreko urteetan egindako lanak oinarri sendoa ematen dio erakundeari, plana garatzeko eta proposatzen diren neurriak gauzatzeko.

Urte hauetan guztietan Eusko Jaurlaritzak garatutako araudiari jarraituz, kultura soziolinguistiko berri bat hedatu nahi da Polloe Hileta Zerbitzuak-en, euskara erakundeko komunikazio, zerbitzu eta lan hizkuntza izan dadin, zeharkako ikuspegi sakonduz eta euskararen kudeaketa bere gain hartuta.

Hortaz, Polloe Hileta Zerbitzuak-en lehen lana izango da denekin eta testuinguru guztietan euskaraz lasai aritzeko erakundea izan dadin lan egitea; ahaztu gabe, dauzkagun arauetatik abiatuta, datozen urteetan Polloe Hileta Zerbitzua nagusiki euskaraz arituko den erakundea izatea bilatzen dela plan honen bidez, hori baita euskararen biziberritze prozesuari arnasa ematen dion ikuspuntua.

Herritarren hizkuntza eskubideak eta hizkuntza berdintasuna

Euskararen ofizialtasunak herritarren hizkuntza eskubideak bermatu behar ditu, unibertsaltasun printzipioa oinarri hartuta, gizartean harreman parekideak lortzeko eta gizarte kohesioari laguntzeko. Horregatik, hizkuntza eskubideen bermeak gidatuko du Polloe Hileta Zerbitzuak-en

jarduera, ahalbidetuz hiztun komunitateak euskaraz bizitzeko duen eskubidea eta ziurtatuz herritarren hizkuntza hautua erakundearekin dituen harremanetan. Oinarrizko printzipio horretatik ondorioztatzen da hizkuntza eskubideak herritarrenak direla, eta ez botere publikoenak. Hartara, Polloe Hileta Zerbitzuak-en betebeharra da eskubide horien erabilera bermatzea.

Euskal Autonomia Erkidegoan bi hizkuntza ofizial ditugu, balio juridiko berbera izan arren, egoera soziolinguistiko desberdinean eta desorekatuan daudenak. Egoera desberdin horren aurrean, Polloe Hileta Zerbitzuak-ek lehentasunez erabiliko du euskara, bi hizkuntza ofizialen arteko berdintasuna ekarriko duen egoera lortzeraino. Herritarren hizkuntza aukeraren berdintasuna bermatu eta desoreka berdindu nahi bada, erabilera sozialean mugakizun handienak dituen hizkuntzaren alde jokabide positiboko neurriak hartu behar dira, frogatua baitago, horiek gabe, arauen eragina mugatua dela hizkuntzaren garapenaren alde. Eragin sozial handia duten gainerako politika publikoetan bezala, Polloe Hileta Zerbitzuak-ek ereduzko jokabidea izateko erantzukizuna hartu nahi du esparru honetan.

Horrenbestez, erakundeak neurriak hartu eta bultzatuko ditu, euskarari funtzio eta espazio propio batzuk emanez eta gaztelaniarekiko oreka berri bat sustatuz, kultura soziolinguistiko berri baten parametroetan.

Administrazioa: eredu eta erreferentziazko gune

Badira 40 urte baino gehiago bi hizkuntza ofizialen araubidea ezarri zenetik, eta euskararen ezagutza handitzeko aurrerapauso garrantzitsuak egin dira eremu askotan; besteak beste, administrazioan.

Euskararen biziberritzea, ordea, ezin da oinarritu ezagutza indartzeko neurrietan bakarrik. Ezinbestekoa da, ezagutzaz harago, erabilera esparruak eta funtzioak ere irabaztea, eta erronka handienetako bat da lan munduan erabilera areagotzea; eremu horretan ezinbestekoak dira Administrazioaren erreferentzialtasuna eta lidergoa.

Lidergoa

Polloe Hileta Zerbitzuak-en hizkuntza politikaren baitan, arduradun politikoek eta teknikoek berebiziko garrantzia eta erantzukizuna dute erakundearen jarduera guztietan hizkuntza irizpideak betetzeko eta betearazteko. Hartara, erakundearen arduradunak eredugarriak eta erabilera planarekin koherenteak izateak bultzada handia emango dio Polloe Hileta Zerbitzuak-en hizkuntza

politikari. Halaber, Polloe Hileta Zerbitzuak-etik kanpora ere eragiteko gaitasun handia izango dute, herritarren eta eragile sozioekonomikoen aurrean euskararen aldeko jarrera proaktiboa badute.

Beraz, Polloe Hileta Zerbitzuak-ek, euskarari dagokionez, bere etorkizuna honela irudikatzen du:

Polloe Hileta Zerbitzuak-ek nagusiki euskaraz funtzionatuko duen erakundea izan nahiko luke; hau da, denekin eta testuinguru guztietan euskaraz lasai egin daitekeen eremu bat izango da, non hiritarrei une oro eta leku guztietan, euskara bermatuko litzaiekeen.

Etorkizuneko helmuga hori lortzeko bidean, Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duen 19/2024 Dekretuak jasotzen duenaren arabera eta Eusko Jaurlaritzak hizkuntza-normalizazioaren kudeaketa eta jarraipena egiteko proposatu duen KEMEN markoa oinarri hartuz, Polloe Hileta Zerbitzuak-ek 2025-2027 eperako VII. Euskararen Plan Estrategikoa prestatu du eta, eman beharreko pausoak Plan Estrategiko honetan definitu ditu genero ikuspegia kontuan hartuz; bertan zehaztu dira datozen hiru urteotarako helburu estrategikoak, adierazleen arabeko helburu zehatzak eta horiek gauzatzeko lan-ildoak, arduradunak eta epeak.

2. AURRELANAK

2.1. KEMEN metodologia

Polloe Hileta Zerbitzuak erakundeak VII. Plangintzaldirako Plan Estrategikoa (2025 - 2027) osatu du.

Horretarako, Hizkuntza Politika Sailak euskal sektore publikoko erakundeek euskararen erabilera kudeatzeko eta jarraipena egiteko garatu duen marko eta tresna berria hartu dugu kontuan: **KEMEN, Kudeaketa eta Erabilera Markoa Euskararen Normalizaziorako.**

KEMEN, Kudeaketa eta Erabilera Marko berriak edozein erakundetan euskararen kudeaketa, erabilera eta jarraipena egiteko beharrezko atalak biltzen ditu. **Marko berrian lehentasunezko tokia aitortzen zaio kudeaketari**; hau da, planak garatzeko egiturari, sistematikari eta elkarlanari. Baina kudeaketa ez da helburua, baliabidea baizik. Beraz, KEMENek kudeaketa eta jarraipenerako adierazleen sistema-eguneraketa ekarri du eta hurrengo hauek dira marko berriaren ezaugarri nagusiak:

- Edozein erakundetan, euskararen erabilera kudeatu eta jarraipena egiteko beharrezko atalak biltzen dituen markoa da.

- Kudeaketari lehentasuna eman zaio, eta euskararen erabilerari dagozkion adierazleetan eragin handia duten kudeaketa-adierazleak txertatu dira: jarraipena, zeharkakotasuna, kudeaketa sistematikoa, lidergoa, estrategia...
- Adierazleen formulazio positiboa egin da, normalizazio-prozesuaren norabidea markatzeko asmoa.
- Erakunde bakoitzak markoa bere errealitate, ezaugarri eta beharretara egokitzeko aukera dauka.
- Adierazleen **aginte-panela** osatu da. Kemen metodologiaren barruan, Eusko Jaurlaritzak 48 adierazle zehaztu ditu baina euskal sektore publikoko erakundeek jarraipenerako aginte panelean ezarri dituen gutxieneko adierazleak 14 dira. Hau da, Polloe Hileta Zerbitzuak-ek 14 adierazle horiek ezinbestean landu beharko ditu bere Plan Estrategikoan eta horren berri eman beharko dio Eusko Jaurlaritzari. Hala ere, 14 adierazle horiez gain, estrategikoak eta lehentasunezkoak diren beste adierazle batzuk aukeratzea egokia ikusi da eta, beraz, Plan Estrategiko honen jarraipena egiteko beste zenbait ere erabiliko dira.

Gauzak horrela, ondoko taulan jasotzen dira KEMEN markoak dituen 48 adierazleak. Crema kolorez ageri direnak Eusko Jaurlaritzak ezinbestekotzat jo dituen aginte-paneletakoak dira eta urdinez ageri direnak, aurrekoiez gain, Polloe Hileta Zerbitzuak erakundeak aukeratu dituenak.

KUDEAKETA	
ARLOA	ADIERAZLEA
EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA	Erakundeak erabilera planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du.
	Erabilera plan eta hizkuntza irizpideen jarraipen sistematikoa egiten da.
	Erakundeak neurriak hartzen ditu euskararen indarberritzean positiboki eragiteko, bere lan-jardun eta politika publiko guztien diseinuan, garapenean eta jarraipenean (INPAKTUA EUSKARAREN INDARBERRITZEAN)
LIDERGOA	Arduradun politiko eta teknikoek parte hartzen dute erabilera planen diseinuan, garapenean eta jarraipenean.
	Arduradun politiko eta teknikoek jarrera proaktiboa erakusten dute, erabilera planean finkatutako helburuak bete daitezen.
	Izendatutako arduradunek dagozkien adierazleak biltzen dituzte, erabilera planean zehaztutako moduan.
LANGILEAK	Langileei ematen zaie informazioa erakundeko erabilera planari eta hizkuntza-irizpideei buruz, eta argi dute beren jardunean zeintzuk bete behar dituzten.
	Langileek dagozkien hizkuntza-irizpideak betetzen dituzte.
	Langileek betetzen dituzte kudeaketa-planean adostutako eginkizunak.
	Langileek parte hartzen dute kudeaketa-planean zehaztutako sustapen-ekintzetan.
	Langileek iritzi positiboa dute euskararen erabilerak erakundearen duen bilakaeraz.
GAITASUNA	Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz ahoz betetzeko.
	Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz idatziz betetzeko.
	Arduradun politikoak gai dira postuaren funtzioak euskaraz betetzeko.
EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIA	Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatzen die herritar eta interes-taldee
	Erakundeak beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeko ekimenetan parte hartzen

	du.
HIZKUNTZA KLAUSULAK	Kontratueta hizkuntza-klausulak txertatzen dira.
	Dirulaguntza eta hitzarmeneta hizkuntza-klausulak txertatzen dira.
	Jarraipen sistematikoa egiten zaio kontratueta hizkuntza-klausulen betetze-mailari.
	Jarraipen sistematikoa egiten zaio dirulaguntza eta hitzarmeneta hizkuntza-klausulen betetze-mailari

ERABILERA	
ARLOA	ADIERAZLEA
IRUDIA	Erakundearen errotuluak (finkoak zein behin-behinekoak), eta ikus-entzunezkoak euskaraz daude
	Erakundearen argitalpen, iragarki eta publizitatea euskaraz daude
	Erakundeak euskara erabiltzen du agerraldi instituzionaletan
	Erakundeak euskaraz dauzka webgunea eta sare sozialak
HERRITARREKIKO HARREMANAK	Langileek euskaraz jarduteko eskaintza aktiboa egiten diete herritarrei, ahoz; herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen
	Eskatzen duten herritarrei euskaraz ematen zaie zerbitzua, ahoz
	Herritarrentzako ekitaldiak eta ikastaroak euskaraz eskaintzen dira
	Herritarrei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak
	Herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei edota euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei euskaraz erantzuten zaie, idatziz
	Herritarrek euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, ahoz
	Herritarrek euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, idatziz
BARNE-HARREMANAK	Lan-bilerak euskaraz egiten dira
	Lankideen arteko ahozko lan-harremana euskaraz izaten da
	Lankideen arteko ahozko harreman ez-formala euskaraz izaten da
	Erakunde barruko idatzizko lan-komunikazioak euskaraz egiten dira
	Erakunde barneko prozedura administratiboak euskaraz jartzen dira abian
	Xedapen orokorrak euskaraz jartzen dira abian
	Lanari lotutako hizkuntza-paisaia euskaraz dago
KANPO-HARREMANAK	Sektore publikoko erakundeekin euskaraz egiten da ahozko harremana
	Sektore publikoko erakundeekin euskaraz edota ele bietan izaten dira idatzizko komunikazioak
	Enpresa pribatuekin euskaraz egiten da ahozko harremana
	Enpresa pribatuekin euskaraz edo ele bietan izaten dira idatzizko komunikazioak
PRESTAKUNTZA	Erakundeak euskaraz eskaintzen die prestakuntza orokorra langileei
	Langileek euskaraz jasotzen dute prestakuntza orokorra
	Hizkuntza-trebakuntza eskaini zaie langileei
BALIABIDE INFORMATIKOAK	Erakundeak langileen eskura jartzen ditu euskaraz lan egiteko behar dituzten baliabide informatikoak
	Langileek euskaraz erabiltzen dituzte euskaraz erabilgarri dituzten aplikazio informatikoak
SORTZE-HIZKUNTZA	Langileek euskaraz sortzen dituzte dokumentuak

2.2. Lan-prozesuaren helburuak

2.2.1. Helburu nagusia

- VI. Plangintzaldiari dagokion Euskararen Erabilera Normalizatzeko planaren ebaluazio kualitatiboa egitea, eta VII. Plangintzaldiari dagokion planaren erronka eta lan-ildo nagusiak lantzea, Polloe Hileta Zerbitzuak-eko eragileekin batera, eta parte hartzean oinarrituta.

2.2.2. Helburu zehatzak

- Polloe Hileta Zerbitzuak-eko eragileen iritziak jasotzea eta haien inplikazioa areagotzea.
- Saiotetan parte hartzen duten kideen euskararekiko atxikimendua eta ardura areagotzea.

2.3. Lan-prozesuaren nondik norakoak

2.3.1 Egitura

VII. plangintzaldiko (2023-2027) Euskararen Plan Estrategikoaren oinarriak lantzeko honako egitura hau osatu dugu:

- [Egitura Eragilea](#)

Partaideak
• Polloe Hileta Zerbitzuak-eko ordezkariak: Gorka Rueda eta Elisabete Cuesta • Euskara Zerbitzuko teknikariak: Amaia Iribar eta Tomas Ugaldebere.
Funtzioak
• Diagnostikoa egin, kontrastatu eta osatu • VII. plangintzaldiaren erronka eta lan-ildo estrategikoak hausnartu eta landu.

2.3.2 Lan-prozedura

VI. Plangintzaldiaren diagnostikoaren kontrastea egiteko eta VII. Plangintzaldiaren Plan Estrategikoaren hezurdura diseinatzeko honako urrats hauek egin dira:

- Hizkuntzaren egoeraren diagnostikoa egiteko galdetegiak bete: erakundearen galdetegia eta langileen galdetegiak
- Plan Estrategikorako aukeratutako adierazleetan egungo egoera datua jaso eta plangintza aldiaren amaierarako hizkuntza helburuak zehaztu.
- Helburu horiek lortzeko lan ildo nagusiak zehaztu dira.

3. PLAN ESTRATEGIKOA 2025-2027

3.1. Erakundearen indarguneak eta hobetzekoak

Jarraian jaso dugu Polloe Hileta Zerbitzuak-eko euskararen erabilera eta presentziaren egoeraren argazkia. Saregin aplikazioko galdetegien erantzunak hartu ditugu oinarri egungo egoeraren diagnostikoa osatzeko.

Ondoren, modu laburrean, arlo bakoitzean Polloe Hileta Zerbitzuak erakundearen indargune eta hobetu beharrekoak jaso dira. Xehetasun handiagoarekin, arlo bakoitzeko adierazleen arabera abiapuntuko egoerak eta helburuak (%) dokumentu honen bukaerako taulan (3.3.2 taula) ikusi ahal izango dira.

KUDEAKETA

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA	Euskararen kudeaketa orokorrari dagokionez, zuzendaritzak oso barneratua du.	Erabilera Batzordea osatu beharko litzateke esku langileen presentzia areagotuz. Plan Estrategikoaren jarraipena sistematizatzea komenigarria litzateke.

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
LIDERGOA	Euskara Zerbitzuaren eta Donostiako Hileta Zerbitzuaren arteko harremana sendoa da eta elkarri laguntzeko prest daude. Arduradun teknikoak parte hartze handia du planaren diseinu, garapen eta jarraipenean. Artezkari-tza Batzordea euskalduna da nagusiki.	Lidergo politikoan arreta jarri beharko litzateke. Arduradun politikoaren parte hartzea oro har ez da handia planaren diseinu, garapen eta jarraipenean. Artezkari-tza Batzordea euskalduntzen jarraitzea.

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
LANGILEAK	Kudeaketa-planari zein hizkuntza-irizpideei buruzko informazioa modu orokorrean jasotzeak ondorio zuzena dauka euren lan-jardunari lotutako hizkuntza-eginkizunen betetze-mailan	Etorkizunean langile berriak izango direla aurreikusten da, eta komenigarria da horiei irizpideen berri egoki ematea eta euskararen garrantzia azpimarratzea.

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
GAITASUNA	Bulegoko langileen artean euskara gaitasuna altua da eta gai dira bere lanpostuaren funtzioak euskaraz betetzeko.	Gaitasun handia duen erakundea da, baina esku langileen gaitasunean arreta jarri beharko litzateke.

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIA	Azken urtean, euskararen ezagutza jasotzeko ekimenetan erakundeak parte hartze nahiko handia izan du.	Erakundeak euskara sustatzeko duen estrategia komunikatzen jarraitu behar da.

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
HIZKUNTZA-KLAUSULAK	Oro har, kontratu guztietan txertatuta dituzte hizkuntza-klausulak.	Ahulezia hizkuntza-klausulen jarraipenean dago. Nola egin jarraipena zehaztu beharko da.

ERABILERA

Zerbitzu-hizkuntza

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
IRUDIA	Oro har, irudiarekin lotutako edukiak (errotulazioa, argitalpenak, iragarkiak edota webgunea) ele biz daude, euskarari lehentasuna emanez.	Erakundearen irudian euskararen erabilerari eustea, unean uneko oharretan arreta berezia jarritz.

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
HERRITARREKIKO HARREMANAK	Herritarrekiko harreman eta komunikazioetan, euskarazko arreta jaso nahi dutenei, oro har, euskaraz erantzuten zaie.	Hilerria ezagutzeko antolatzen dituzten bisita gidatuak euskaraz ere eskaintzen dituzten arren, eskaera oso eskasa da. Beraz, eskaera sustatzeko hiriko hainbat eragilerekin landu beharko litzateke.

Lan-hizkuntza

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
BARNE-HARREMANAK	Lanari lotutako hizkuntza-paisaia nagusiki euskaraz dago. Idatzizko lan komunikazioak nagusiki euskaraz edo ele bietan egiten dira.	Ahozko harreman formal eta informaletan euskara idatzizkoan baino gutxiago erabiltzen da.

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
KANPO-HARREMANAK	Sektore publikoko erakundeekin izaten diren harremanetan nagusiki euskara erabiltzen da.	Sektore pribatuekin, aldiz, euskararen erabilera txikiagoa da. Eragile eta enpresa askorekin dute harremana eta hizkuntzaren gaiari heldu beharko diote

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
PRESTAKUNTZA	Langile gehienek euskara gaitasuna dute, aukera dagoenean laneko prestakuntza euskaraz jasotzeko.	Langileentzako prestakuntza planik ez dute, eta ikastaroak aukeratzeko garaian, ez zaio gehiegi erreparatzen hizkuntzari eta arreta jarri beharko litzaioke prestakuntzaren gaiari, bereziki esku langileen prestakuntzari dagokionez.

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
BALIABIDE INFORMATIKOAK	Langileek baliabide informatiko asko euskaraz erabiltzeko aukera dute.	Langileek aplikazio informatiko asko euskaraz dituzten arren, erdiek baino ez dituzte euskaraz erabiltzen.

ARLOA	INDARGUNEAK	HOBETZEKOAK
SORTZE-HIZKUNTZA	Langileen % 53k euskaraz sortzen ditu dokumentuak	Langileen erdiek gaztelaniaz sortzen dituzte dokumentuak.

3.2. Erronka eta helburu estrategikoak

3.2.1. Kudeaketaren erronka eta helburu estrategikoak

KUDEAKETAREN ERRONKA	Euskararen kudeaketa sistematizatu izatea eta lidergoaren proaktibotasuna lantzea.
ARLOA	HELBURU ESTRATEGIKOA
Euskararen kudeaketa orokorra	Euskararen Erabilera Plana eta Hizkuntza Irizpide esanguratsuenak kudeaketa orokorrean txertatzea.
Lidergoa	Arduradun tekniko eta politikoen inplikazioa eta proaktibotasuna sustatzea
Langileak	Langileak euskararen planaren parte sentitzeko neurriak hartzea eta erakundera datozen langile berrien euskaraz harrera sistematizatzea.
Gaitasuna	Erabileraren bidez gaitasuna hobetzea, eta langileek euskara erabiltzeko erraztasuna lortzea.
Euskararen erabilera sustatzeko estrategia	Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia xede taldeei komunikatzea.
Hizkuntza klausulak	Kontratu administratiboetako hizkuntza klausulen jarraipen-sistema adostea eta martxan jartzea.

3.2.2. Erabileraren erronka eta helburu estrategikoak

ERABILERAREN ERRONKA	Euskara zerbitzu hizkuntza gisa bermatzea eta barne-harremanetan euskararen erabilera handitzea.
ARLOA	HELBURU ESTRATEGIKOA
Z H	Irudia Erakundearen irudi eta errotulazioan euskara lehenesteko irizpideak betetzen jarraitzea.
	Herritarrekiko harremanak Herritarrei zerbitzua euskaraz bermatzea.
L H	Barne-harremanak Euskararen erabilera areagotzea, besteak beste, langile berriak baliatuz.
	Kanpo-harremanak Kanpo-harremanetan euskaraz egiteko aukerak aztertzea, eta proaktiboak direnekin euskararen erabilera areagotzea.
	Prestakuntza Prestakuntza beharrak identifikatzea eta horiek euskaraz eskaintzea..

Baliabide informatikoak	Baliabide informatikoak euskaraz erabiltzeko sustapen-lana egitea.
Sortze-hizkuntza	Euskaraz sortzen diren dokumentuak areagotzea

3.3. Plan estrategikoa

3.3.1. Adierazleen arabeko helburuak aurreikusteko irizpideak

Hasieran aipatu bezala, Plan Estrategikoan aginte-paneleko adierazleez gain, Polloe Hileta Zerbitzuak erakundearen erronka eta helburu estrategikoak erdiesteko adierazleak txertatu ditugu. Bertan, adierazle bakoitzaren egungo egoera (hau da, 2025eko adierazle horren datu kuantitatiboa) eta plangintzaldi amaierarako aurreikuspena zehaztu ditugu (hau da, zein ehunekotara iritsi nahi dugun 2027an).

ADIERAZLEAK	Hasierako egoera 2025	Aurreikuspena 2027
Erakundeak erabilera planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du	%25	%35
Erabilera plan eta hizkuntza irizpideen jarraipen sistematikoa egiten da	%25	%35

Adierazle bakoitzaren datu kuantitatiboak eta datu kualitatiboak kontuan izanda, honako irizpide hauek finkatu ditugu aurreikuspenak egiteko:

1.- KUDEAKETA.

1.1. Euskararen kudeaketa orokorra

Polloe Hileta Zerbitzuak-ek ez du kudeaketa plan propiorik, baina hala ere, zuzendaritzak oso barneratua du euskararen kudeaketa. Erabilera batzordea osatu beharko litzateke eta bertan esku langileen presentzia bermatu. Horretaz gain, Planaren jarraipena ere sistematizatu beharko litzateke. Horregatik, 10 puntuko igoera bat egitea aurreikusten da, izan ere, urrats gutxi batzuk eginda nahiko emaitza ona eman dezakeelako.

1.2. Lidergoa

Euskara Zerbitzuaren eta Polloe Hileta Zerbitzuak-en arteko harremana sendoa da eta elkarri laguntzeko prest daude. Hala ere, Euskararen Plan Estrategikoaren garapenerako eta hizkuntza

irizpideen betetze maila hobetzeko ezinbestekoa izango da arduradun politiko zein teknikoen ardura eta inplikazioa.

1.3. Langileak

Kudeaketa planari zein hizkuntza irizpideei buruzko informazioa langileei modu egokian emanaz gero, errazago egingo zaie beren lan eginkizunei dagozkien hizkuntza irizpideak betetzea. Komunikazioa hobetzeko ez ezik kudeaketa planean adostutako eginkizunetan langileak inplikatzeko lanketa eginez, atal honetako adierazleetan %10 eta %15 arteko igoerak aurreikusten dira.

1.4. Gaitasuna

Langileei dagokionez, Polloe Hileta Zerbitzuak-en bi motatako langileak daude, batetik, bulegoko langileak eta bestetik, esku langileak. Bulegoko langileei dagokionez, euskara gaitasun handia dute eta euskaraz lan egiteko inolako arazorik ez dute. Esku langileei dagokionez, gaitasuna baxuagoa dute, hala ere, datozen urteetan esku langileen berritze bat egongo da, eta etortzen diren berriak jada euskara gaitasuna izango duela aurreikusten da. Horretaz gain, etorrera hori aprobetxatu nahi da irizpideen berri eman eta euskararen garrantzia azpimarratzeko.

1.5. Euskararen erabilera sustatzeko estrategia

Erakundeak badu euskara sustatzeko nolabaiteko estrategia (sarrerako iragarkia...) eta bide horretan urratsak egiten jarraitzeko 5 puntuko igoera aurreikusten da.

1.6. Hizkuntza klausulak

Polloe Hileta Zerbitzuak-ek kontratu mota guztietan sartzen dituzte hizkuntza klausulak, baina jarraipena egiteko zailtasunak dituzte. Horri aurre egiteko jarraipena sistematizatzeko urratsak egitea aurreikusten da.

2.- ERABILERA:

2.1.- Zerbitzu-hizkuntza

Herritarrekiko komunikazio eta zerbitzuetan ez da euskararen erabilera %100ean bermatzen, baina administrazioaren betebeharra hori izanik, helburu hori ezarri da, euskarazkoa eta ele bitakoa kontuan hartuta.

2.1.1. Irudian kasik denean betetzen da. Beraz, aurreikuspena %100 jarri dugu, baina ele bitakoen eta euskarazkoen proportzioetan eragitea aurreikusten da.

2.1.2. Herritarrekiko harremanak

Herritarrak erakundera zuzentzeko erabiltzen duten hizkuntzari dagokionez, bertan eragitea zaila ikusten dugu, azken finean herritarren beraien hautua delako. Dena den, garrantzitsua da erakundeko langileek herritarrekin harremanetan proaktibotasunez jokatzea eta lehen hitza euskaraz egitea. Bestetik, herritarrei zuzendutako jardueretan (hilerriko bisita gidatuak, esaterako) euskarazko eskaintza egiten duen arren eskaera oso txikia da (ikastetxeen aldetik edo herritarren partetik). Hori dela eta, lanketa bat egin beharko litzateke eragileekin gero eta erabilera handiagoa izateko (ikastetxeak, euskaltegiak...). Adierazle honetan 5 puntuko hobekuntza aurreikusten dugu.

2.2.- Lan-hizkuntza.

2.2.1. Barne harremanak

Lanari lotutako hizkuntza paisaia eta idatzizko komunikazioa euskaraz gaztelaniazkoa baino handiagoa da, baina esku langileak daudenean gaztelaniarako joera handiagoa da; egoera hobetzeko langile berrien harrera indartu beharko litzateke. %5 eta %10eko igoera aurreikusi da, lan eremuaren eta bertan aritzen diren langileen arabera.

2.2.2. Kanpo harremanak

Polloe Hileta Zerbitzuak-en kanpo harremanei dagokionez, sektore pribatuarekin dauden harremanak dira gaztelaniarako joera handiagoa dutenak. Eragile eta enpresa askorekin dute harremana eta euren arteko hizkuntza ohiturak aldatzeko urratsak egitea aurreikusten da. Hori dela eta, 5 puntu igoera aurreikusten da

2.2.3. Prestakuntza.

Erakundeak ez du langileentzako berariazko prestakuntzarik eta beste batzuek antolatutako prestakuntzetan parte hartzen dute (Fraisoro, Udala,...). Kanpoko prestakuntzetan parte hartzeak hizkuntzaren kudeaketaren gainean zailtasunak eragiten ditu, azken finean beste erakunde batek erabakitakoaren gainean hautatzen baita. Horregatik, 5 puntuko igoera aurreikusten da.

2.2.4. Baliabide informatikoak

Langileek aplikazio erdia baino gehixeago (%57) euskaraz erabiltzeko aukera dute baina erdiek besterik ez dituzte erabiltzen. Lanketa egin beharko litzateke beraiekin erabilera ohiturak aldatzen joan daitezen.

2.2.5. Sortze hizkuntza.

Bulegoetako langileak dira agiriak sortzen dituztenak, eta kontuan hartuta bertan dagoela ere hizkuntza gaitasun handiena, sortzen hizkuntzaren datua nahiko altua da (%53koa). Hori dela eta, adierazle honetan %5eko hobekuntza aurreikusten da.

3.3.2. Adierazleen araberako helburuak

1. EREMUA	KUDEAKETA
Kudeaketaren erronka	Euskararen kudeaketa sistematizatua izatea eta lidergoaren proaktibotasuna lantzea.

ARLOA	HELBURU ESTRATEGIKOAK	HELBURUAK		
		ADIERAZLEAK	Hasierako egoera 2025	Aurreikuspena 2027
1.0.1 EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA	Euskararen Erabilera Plana eta Hizkuntza Irizpide esanguratsuenak kudeaketa orokorrean txertatzea.	Erakundeak erabilera planak kudeatzeko sistema egituratua osatu du	%25	%35
		Erabilera plan eta hizkuntza irizpideen jarraipen sistematikoa egiten da	%25	%35
1.0.2 LIDERGOA	Arduradun tekniko eta politikoen inplikazioa eta proaktibotasuna sustatzea	Arduradunek (politiko eta teknikoek) parte hartzen dute erabilera planen diseinuan, garapenean eta jarraipenean	%49,5	%55
		Arduradunek jarrera proaktiboa erakusten dute, erabilera planean finkatutako helburuak bete daitezten	%50	%55
1.0.3 LANGILEAK	Langileak euskararen planaren parte sentitzeko neurriak hartzea eta erakundera datozen langile berrien euskaraz harrera sistematizatzea.	Langileei ematen zaie informazioa erakundeak erabilera planari eta hizkuntza-irizpideei buruz, eta argi dute beren jardunean zeintzuk bete behar dituzten	%93,8	%100
		Langileek dagozkien hizkuntza-irizpideak betetzen dituzte	%85	%90
		Langileek betetzen dituzte kudeaketa-planean adostutako eginkizunak	%72,5	%80
		Langileek iritzi positiboa dute euskararen erabilerak erakundearen duen bilakaeraz.	%60	%70
1.0.4 GAITASUNA	Erabileraren bidez gaitasuna hobetzea, eta langileek euskara erabiltzeko erraztasuna lortzea.	Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz ahoz betetzeko	%60	%70
		Langileak gai dira lanpostuaren funtzioak euskaraz idatziz betetzeko	%70	%75
		Arduradun politikoak gai dira postuaren funtzioak euskaraz betetzeko	%75	%80
1.0.5. EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIAREN KOMUNIKAZIOA	Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia xede taldeei komunikatzea.	Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatzen die herritar eta gainerako interes-taldee	%75	%80
1.0.6 HIZKUNTZA KLAUSULAK	Kontratu administratiboetako hizkuntza klausulen jarraipen-sistema adostea eta martxan jartzea.	Kontratueta hizkuntza-klausulak txertatzen dira.	%100	%100
		Jarraipen sistematikoa egiten zaio kontratueta hizkuntza-klausulen betetze-mailari	%100	%100

2. EREMUA	ERABILERA
Erabileraren erronka	Euskara zerbitzu hizkuntza gisa bermatzea eta barne-harremanetan euskararen erabilera handitzea.

ARLOA		HELBURU ESTRATEGIKOAK	HELBURUAK		
			ADIERAZLEAK	Hasierako egoera 2025	Aurreikuspena 2027
2.1. ZERBITZU HIZKUNTZA	2.1.1 IRUDIA	Erakundearen irudi eta errotulazioan euskara lehenesteko irizpideak betetzen jarraitzea.	Erakundeak euskara erabiltzen du agerraldi instituzionaletan	%100	%100
	2.1.2 HERRITARREKIKO HARREMANAK	Herritarrei zerbitzua euskaraz bermatzea.	Langileek euskaraz jarduteko eskaintza aktiboa egiten diete herritarrei, ahoz; herritarrek hizkuntza aukeratu baino lehen	%59	%75
			Eskatzen duten herritarrei euskaraz ematen zaie zerbitzua, ahoz	%73	%100
			Herritarrentzako ekitaldiak eta ikastaroak euskaraz eskaintzen dira	%70	%75
			Herritarrei euskaraz edota ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak	%100	%100
			Herritarrek euskaraz aurkeztutako dokumentuei edota euskararen aldeko hautua egin duten herritarrei euskaraz erantzuten zaie, idatziz	%100	%100
			Herritarrek euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, ahoz	%47,70	%50
			Herritarrek euskaraz zuzentzen zaizkio erakundeari, idatziz	%30	%35
2.2. LAN HIZKUNTZA	2.2.1 BARNE-HARREMANAK	Euskararen erabilera areagotzea, besteak beste, langile berriak baliatuz.	Lan-bilerak euskaraz egiten dira	%54	%60
			Lankideen arteko ahozko lan-harremana euskaraz izaten da	%59	%65
			Lankideen arteko ahozko harreman ez-formala euskaraz izaten da	%57	%65
			Erakunde barruko idatzizko lan-komunikazioak euskaraz egiten dira	%95	%98
			Erakundeak euskaraz gutxienez lantzen ditu ofizioz abiatutako prozedura administratiboan barne izapideak, betiere hartzailera ezaguna ez den kasuetan.	%100	%100
			Lanari lotutako hizkuntza-paisaia euskaraz dago	%92,50	%98

	2.2.2 KANPO- HARREMANAK	Kanpo-harremanetan euskaraz egiteko aukerak aztertzea, eta proaktiboak direnekin euskararen erabilera areagotzea.	Sektore publikoko erakundeekin euskaraz egiten da ahozko harremana	%73,30	%80
			Sektore publikoko erakundeekin euskaraz edota ele bietan izaten dira idatzizko komunikazioak	%80	%85
			Enpresa pribatuekin euskaraz egiten da ahozko harremana	%51,10	%55
			Enpresa pribatuei euskaraz edo ele bietan bidaltzen zaizkie dokumentuak	%50	%55
	2.2.3 PRESTAKUNTZA	Prestakuntza beharrak identifikatzea eta horiek euskaraz eskaintzea.	Erakundeak euskaraz eskaintzen die prestakuntza orokorra langileei	%55	%60
			Hizkuntza-trebakuntza eskaini zaie langileei	%0	%10
	2.2.4. BALIABIDE INFORMATIKOAK	Baliabide informatikoak euskaraz erabiltzeko sustapen-lana egitea.	Erakundeak langileen eskura jartzen ditu euskaraz lan egiteko behar dituzten baliabide informatikoak	%56,70	%65
			Langileek euskaraz erabiltzen dituzte euskaraz erabilgarri dituzten baliabide informatikoak	%47,80	%55
	2.2.5 SORTZE-HIZKUNTZA	Euskaraz sortzen diren dokumentuak areagotzea	Langileek euskaraz sortzen dituzte dokumentuak	%53,10	%58

3.3.3. Helburu estrategikoak lortzeko lan-ildo nagusiak

1. EREMUA	KUDEAKETA
Kudeaketaren erronka	Euskararen kudeaketa sistematizatua izatea eta lidergoaren proaktibotasuna lantzea.

ARLOA	HELBURU ESTRATEGIKOAK	LAN-ILDOAK	ARDURADUNAK	URTEA
1.0.1 EUSKARAREN KUDEAKETA OROKORRA	Euskararen Erabilera Plana eta Hizkuntza Irizpide esanguratsuenak kudeaketa orokorrean txertatzea..	Erabilera Batzorde berria osatu arlo guztietako ordezkariekin (langile eta arduradunak)	Zuzendaritza	2025-2026
		Plan Estrategikoan eta urteroko kudeaketa-planean euskararen kudeaketa nola txertatuko den adostu eta jarraipena egiteko irizpideak ezarri (datuak sexuen arabera banatuak jasoko dira, ahal den guztietan)..	Erabilera Batzordea eta Zuzendaritza	2025-2026
1.0.2 LIDERGOA	Arduradun tekniko eta politikoen inplikazioa eta proaktibotasuna sustatzea	Arduradunen parte hartzea eta egitekoak zein behar lukeen hausnartu eta adostu.	Zuzendaritza	2025
1.0.3 LANGILEAK	Langileak euskararen planaren parte sentitzeko neurriak hartzea eta erakundera datozen langile berrien euskaraz harrera sistematizatzea.	Euskararen Plan Estrategikoaren eta hizkuntza irizpideen berri eman langile guztiei.	Erabilera Batzordea	2025-2026
		Langile berrientzako harrera-protokoloa osatu, plana komunikatu eta abian jarri.	Erabilera Batzordea	URTERO
1.0.4 GAITASUNA	Erabileraren bidez gaitasuna hobetzea, eta langileek euskara erabiltzeko erraztasuna lortzea.	Euskaraz lan egiteko langileek dituzten beharrak identifikatu, eta berriazko trebakuntza eskaini behar horiei erantzuteko.	Erabilera Batzordea	URTERO
1.0.5 EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO ESTRATEGIAREN KOMUNIKAZIOA	Erakundeak euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia xede taldeei komunikatzea.	Euskararen erabilera sustatzeko estrategiaren komunikazio proposamena landu eta gauzatu (nori, zer eta nola).	Erabilera Batzordea	2025-2026
1.0.6 HIZKUNTZA KLAUSULAK	Kontratu administratiboetako hizkuntza klausulen jarraipen-sistema adostea eta martxan jartzea.	Polloe eta Euskara Zerbitzuaren artean jarraipenerako sistema landu eta adostu.	Erabilera Batzordea Euskara Zerbitzua	2025-2026
		Jarraipen-sistema abian jarri. Lehenasunez, herritarrei begirako zerbitzu-kontratuei jarraipena egitea komeniko litzateke	Erabilera Batzordea Euskara Zerbitzua	URTERO

2. EREMUA	ERABILERA
Erabileraren erronka	Euskara zerbitzu hizkuntza gisa bermatzea eta barne-harremanetan euskararen erabilera handitzea.

ARLOA	HELBURU ESTRATEGIKOAK	LAN-ILDOAK	ARDURADUNAK	URTEA
2.1. ZERBITZU HIZKUNTZA	2.1.1 IRUDIA	Erakundearen irudian hizkuntzen kudeaketarako protokoloa zehaztu, bi hizkuntzen arteko oreka bermatzeko	Erabilera Batzordea	2024-2025
	2.1.2 HERRITARREKIKO HARREMANAK	Lehen hitza euskara egiteko sentsibilizazio-saioan antolatu.	Erabilera Batzordea	2024-2025
		Herritarrekiko hizkuntza-irizpideen betetze-maila neurtu eta jarraipena egin. Horretarako, neurketetako sistema adostu (Datuak sexuen arabera desagregatuak jasoko dira, ahal den guztietan).	Erabilera Batzordea	URTERO
		Euskarazko bisita gidatuen kopurua handitzeko neurriak hartzea.	Erabilera Batzordea	2024-2025
2.2. LAN HIZKUNTZA	2.2.1 BARNE-HARREMANAK	Lan-bileren mapa osatu eta euskaraz egin daitezkeenak identifikatu	Zuzendaritza	2024-2025
		Langileen arteko harremanetan hizkuntza-ohituretan eragiteko neurriak hartu..	Erailera Batzordea	URTERO
	2.2.2 KANPO- HARREMANAK	Sektore Publikoko idatzizko komunikazioetan eskararen erabilera areagotzeko neurriak hartzea.	Erabilera Batzordea	URTERO
		Sektore pribatuko erakundeekin izaten diren idatzizko dokumentuak aztertu eta euskararen erabilera areagotzeko neurriak hartu.	Erabilera Batzordea	URTERO
	2.2.4 PRESTAKUNTZA	Hizkuntza gaitasuna duten langileek ahal den guztietan prestakuntza euskaraz jasotzeko neurriak hartzea.	Zuzendaritza	URTERO
	2.2.6. BALIABIDE INFORMATIKOAK	Langileek euskaraz erabilgarri dituzten baliabide informatikoen erabilera sustatzea	Zuzendaritza	URTERO
	2.2.5 SORTZE-HIZKUNTZA	Euskara sortze hizkuntza izateko pausuak eman	Erabilera Batzordea	2024-2025
		Identifikatu zein prozedura egin litezkeen euskara hutsean, txantiloak atera eta prozedura horiek euskaraz egin.	Erabilera Batzordea	URTERO

3.4. Hizkuntza irizpideak

Hizkuntza-irizpideak erakunde bakoitzaren plana garatzeko gidalerro eta tresna lagungarria izango dira, hizkuntza-arau batzuk finkatzen baitituzte euskararen erabilera normalizatzeko.

Hizkuntza irizpide horiek VII. Euskara Planarekin batera onartuko ditu Polloe Hileta Zerbitzuak-ek eta horien betetze-maila eta hartu beharreko neurriak planari etengabeko jarraipena eginez aztertuko dira. 19/2024 Dekretuaren 7. artikuluan xedatutakoaren arabera, hizkuntza irizpideak denboran irauteko tresna bat dira, eta plangintzaldien eta plan estrategikoen iraupenak ez du haien indarraldia baldintzatuko.

3.5. Euskarazko Atalak

Otsailaren 22ko 19/2024 Dekretuaren 17. artikuluen arabera, beren zereginak nagusiki euskaraz betetzen dituzten administrazio-atalak dira euskarazko administrazio-unitateak. Euskarazko administrazio-unitateak dira lanpostuen %80an gutxienez lanpostu bakoitzari dagokion hizkuntza eskakizuna edo goragokoa egiaztatuta dutenak, arduraduna barne.

Donostiako Udalean une honetan 14 euskarazko atal izendatuta daude eta Polloe Hileta Zerbitzuak-en urratsak emango dira etorkizunean euskarazko atal izendatzeko.

3.6. Planaren garapena eta jarraipena

Otsailaren 22ko 19/2024 Dekretuaren arabera, Polloe Hileta Zerbitzuak erakundeak autoebaluazioa egin behar du, eta, gutxienez, aginte-paneleko adierazleen datuak bidali beharko dizkio Hizkuntza Politika Sailburuordetzari.

Plan honen indarraldia VIII. Plangintzaldia onartu bitartekoa izango da.