



Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

**CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN E
IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA EN EL
CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA**

**ANEXO I: BILBAO BIZKAIA UR PARTZUERGOAN EUSKARAREN
ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA**





Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana

Giza Baliabideen Zuzendariorde

Proiektua: VI. Plangintzaldia (2018-2022)

Bilbo, 2018ko urriaren 25ean.



1	Sarrera	2
2	Ingurune Juridikoa	3
	Arautegi Orokorra	3
	Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoak hartutako lldo Nagusiak	5
3	Plangintzaldi berrirako gidalerroak	6
4	Oinarriak eta baliabideak	8
	Antolakuntza egiturak	9
	Planaren EME berria eta Hizkuntzen Kudeaketarako aplikazio berria	11
5	Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana	12
	Eragin eremua	12
	Eragin epea	12
	Planaren xedea	13
	Helburu orokorrak	13
	Parte-hartzaileak	13
	Derrigortasun-datak	13
	Plan Estrategikoa	15
6	Hizkuntza Irizpideak	24
7	Eranskina Lanpostuen zerrenda	34

SARRERA

Euskararen erabilera normalizatzeko planaren testuingurua

Jakina denez, Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoaren Zuzendaritza Batzordeak 2006ko uztailaren 4an onartu zuen Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko lehen plana, III. plangintzaldiaren barruan.

Hirugarren plangintzaldi horretan euskararen erabilera izan zen ardatz nagusia eta erabilera normalizatzeko plana onartu beharra ezarri zitzaion euskal administrazio guztiei 86/1997 dekretuaren bidez, hain zuzen ere.

IV. Plangintzaldiak (2008-2012) aldaketa handia ekarri zuen: planifikazio zehatza jarri zen martxan, euskara ere ohiko lan-hizkuntza bihurtzeko, beti ere, bi hizkuntza ofizialak maila berean erabiltzeko aukera bermatzeari begira.

V. Plangintzaldia (2013-2017) etorri zen gero, eta helburua euskara ere herri administrazioetako jarduneko ohiko lan-hizkuntza izatea izan da. Ur Partzuergoan herritarrekiko euskarazko komunikazioak bermatzen badira ere eta langileak, gehiago edo gutxiago, euskaraz lan egiteko prest badaude ere, badaude oraindik zaindu beharreko hutsuneak. Baina argi dago normalizazioaren kudeaketan aurrera egin dela azken plangintzaldi honetan eta horrek euskararen erabileran eragin handia izan duela, bai zerbitzu hizkuntzari dagokionez, baita lan hizkuntzari dagokionez ere.

VI. Plangintzaldira iritsi gara, eta plangintzaldi hau euskararen erabilera modu eraginkorragoan bideratuko duen kudeaketa eredu berriaren plangintzaldia da. Ardatz nagusietako bat Legeak entitateei ezartzen dizkien eginkizunak betetzea izango da, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko. Horretan laguntzeko, besteak beste, Euskara Planak egituratuko duen marko estandar berria ezarri da 2018an.

Lehen Plana onartu zenetik 11 urte pasatu dira eta hamaika aurrerapen egin dira, baina kanpo zein barne euskararen erabileran badago oraindik zeregina hizkuntza ofizialen kudeaketa bikainaren bidean.



INGURUNE JURIDIKOA

Arautegi Orokorra

1982ko azaroaren 24ko 10/82 Oinarrizko Legeak Euskal Autonomi Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera sustatzeko politika arautu zuen; eta horren arabera:

(...)

Euskararen erabilera herri-administrazioan Euskal Herriko Autonomia Erkidegoaren lur-eremuan:

Herritar guztiei aitortzen zaie, Autonomia Erkidegoaren lurraldean, herri administrazioarekiko harremanetan euskara zein gaztelania erabiltzeko eskubidea, eta beren aukerako hizkuntza ofizialean hartuak izatekoa. Horretarako, neurri egokiak hartuko dira eta beharrezko baliabideak bideratuko dira eskubide hori arian-arian gauzatu dadin bermatzeko.

Lege horren bidez herritar guztiei aitortzen zaie herri-administrazioarekin nahi duten hizkuntza ofizialean harremanak izateko eskubidea. Eta beraz, herri-administrazioen betebeharra da eskubide hori ziurtatzea.

Aipatutako legeak oinarri hartuta, 1997ko apirilaren 15eko 86/97 Dekretuak Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautu zuen, araubidezko marko orokorra ezarriz:

(...)

Euskal Autonomia Elkartean dauden herri-administrazioekin euskaraz jarduteko eskubide osoa du herritarrek eta, beraz, eskubide hori bete dadin, herri-aginteei, nork bere esparruan, euskara zerbitzu- zein lan-hizkuntz modura normaltasunez erabiltzeko hartu beharreko erabaki guztiak hartuko dituzte.

Eta 2003ko abenduaren 23ko Kontsumitzaile eta erabiltzaileen Estatutuak zein ondorengo 2008ko uztailaren 1eko Dekretuen bidez Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen hizkuntza eskubideak ezarri ziren, non kontsumitzaile eta erabiltzaileei ondasun eta zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz nahiz gaztelaniaz jasotzeko eskubidea aitortzen zaien. Horren ondorioz, erakunde publikoek kontsumitzaile eta erabiltzaileekiko harremanetan bi hizkuntza ofizialak agertzea bermatu behar dute:

(...)



*Kontsumitzaileen dekretuaren eraginpeko entitateek ZERBITZU HIZKUNTZA
bermatu behar dute:*

*Erabiltzaileari zuzenean ematen zaion edozein informazio, aurrez aurre,
telefonoz edo bide elektronikoz, idatzita nahiz ahoz, euskaraz eta gaztelaniaz
egon behar da: Harrera, seinaleak, kartelak, errotulu finko eta aldakorrak,
telefono bidezko jarraipenak, aurrez aurreko komunikazioak, enpresarenak
diren edo zeharka argitaratutako inprimaki edo katalogoak, kontratuak ...*



Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoak hartutako neurriak

Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoari dagozkion Hizkuntza ofizialak erabiltzeko neurriak V. Plangintzaldian ezarri ziren. Aipatutako arau eta jarraibide horien arabera honako hau adostu zen:

ZERBITZU HIZKUNTZA

Erabiltzaileei euskarazko Zerbitzu Hizkuntza bermatuko zaie, bereziki hurrengo arlo hauetan:

- Idatziko komunikazioetan
- Ahozko komunikazioetan

Horretarako, Erakundearen irudian euskararen presentzia bermatuko da, hurrengo arlo hauek bereziki zainduz:

- Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak
- Argitalpenak, iragarkiak, publizitate kanpainak, prentsa oharak...
- Jendaurreko ekitaldiak
- Webgune eta Sare sozialen edukia
- Erabiltzaileekiko harrera

LAN HIZKUNTZA

Lan egitean euskararen presentzia handitzeko plangintzak ezarriko dira, arian-arian euskara lan hizkuntza bihur dadin; bereziki hurrengo arlo hauek landuko dira:

- Hizkuntza paisaia
- Erakundearen barne harremanak
- Baliabide informatikoak
- GGBBen kudeaketa
- Laneko prestakuntza
- Kanpo harremanak (Administrazioa, hornitzaileak, bb)
- Hizkuntzen kudeaketa Kudeaketa Sisteman integratzea
- Kontratazioak
- Barne sustapena



PLANGINTZALDI BERRIRAKO GIDALERROAK

VI. Plangintzaldi honetan ere euskararen erabilera indartzea eta areagotzea izango da helburu nagusia, eta horretarako zerbitzu-hizkuntza zein lan-hizkuntzan dagoen erabileran aurrerapausoak egiteko ahalegina egingo da. Plangintzaldi berri honen ardatz nagusia herritarren hizkuntza-eskubideak arlo guztietan bermatzea dela ahaztu gabe.

Helburu nagusi hori lortzeko, honako gidalerroak jorratuko dira:

Hizkuntza-eskakizunak.

HPS-k orain arteko Hizkuntza-eskakizunen sistema gaurkotzeko asmoa dauka. Legegintzaldi honetan 86/97 Dekretua eguneratzeko prozesua martxan jarri da, eta hemendik aurrera normalizazioaren benetako erronka kontuan hartuko da, erabilera bera. Garai berri honetan ateak ireki behar zaizkio trebetasunaren egiaztapenari eta Ur Partzuergoan Eusko Jaurlaritzak ezarriko dituen ildoak kontuan hartuko ditugu.

Borondatetik harago.

Hizkuntza eskubideak herritarrenak dira, eta Administrazioaren ardura da eskubide horiek betetzea. Euskara derrigorrezkoa duen lanpostu batean dagoen langilea prest egongo da bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan lan egiteko, naturaltasunez, beti ere laguntza jasota, beharrezkoa bada.

Berariazko hizkuntza-prestakuntzaren eta trebakuntzaren garrantzia.

Euskaraz lan egingo duten langile horiek behar bezala trebatzeko: hizkuntza-prestakuntza, trebakuntza, zuzenketa-zerbitzua, dokumentu estandarrak, zerrenda terminologikoak eta abar eskura izango dute.

Euskarazko komunikazioak areagotzea.

Lan-hizkuntzan aurrera egin eta behera egingo dute zerbitzu-hizkuntzan gertatzen diren hizkuntza eskubideen urraketek.

Ahozkotasuna.

Plangintzaldi honetan ahazko komunikazioek izan behar dute lehentasuna; ahazkoa finkatzean euskaraz gehiago lan egingo da eta idatziko komunikazioetan ere eragina izango du.



Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko Irizpideak.

Erabilera normalizatzeko planen helmuga eta pausoak Hizkuntza Irizpideetan zehaztuta daude eta horien bidez langile, atal eta sail bakoitzak eskura dauka zein egoeratan erabili behar dituen bi hizkuntza ofizialak (noiz, zer eta norekin egin behar duen euskaraz edo gaztelaniaz). Langile guztiek Irizpide horien berri izan behar dute.

Etorri berrientzako protokoloak.

Langile berriak euskaraz lanean hasteko gaitasuna daukate, modu naturalean gainera; horretarako gurekin lanean hastean hizkuntza-politikan hartutako erabakien berri eman behar zaie.

Prestakuntza orokorraren garrantzia.

Neurriak hartu behar dira prestakuntza hori euskaraz eskaintzen dela bermatzeko, eta erraztasunak eman behar zaizkie langileei euskaraz antolatzen diren ikastaroetara joan daitezen.

Kontrataziorako irizpideak.

Helburua da kontratazio-organo guztiek, kontratuak egitean, bete beharreko hizkuntza baldintzak derrigorrean sartzea administrazio-kontratuetan eta berariazko klausula administratiboen pleguetan; baita baldintza horien betetze mailaren jarraipena egitea ere.



OINARRIAK ETA BALIABIDEAK

Aldi berri honen helburu eta erronkei eusteko baliabide sendoak ditugu.

Alde batetik, Hizkuntza Politika Sailak euskara-planak modu sistematizatuan diseinatzen, jarraipena egiten eta ebaluatzen laguntzeko eratu duen Erreferentzia Marko Estandar berria daukagu, baita Hizkuntzen Kudeaketarako aplikazio berria ere.

Horien bidez gure Plan Estrategikoaren ardatz, elementu, adierazle eta ekintza guztien helburuak bideratuko ditugu. Horrez gain, urterik urte Kudeaketa Planak ezartzeko lagungarria izango da, baita plan bakoitzaren amaieran jarraipena edo ebaluazioa egiteko ere.

Beste aldetik, gure erakundean badaukagu hizkuntzaren kudeaketaz arduratzen den antolakuntza egitura eta bere lana baliabide guzti horien kudeaketa, koordinazioa eta ezarpena bideratzea izango da, horrek guztion inplikazioa dakar.



Antolakuntza egiturak

Planak jasotzen duena garatzeko eta inplementatzeko ondoko eragileek osatzen duten azpiegitura ezarri da Ur Partzuergoan:

BATZAR OROKORRA

Alkateek, zinegotziek eta bestelako partaideek osatzen dute, eta honako hauek dira euren eginbeharrak:

- Lanpostu bakoitzari dagokion hizkuntza-eskakizuna eta derrigortasun data onartu.
- Zuzendaritza Batzordean eta lehendakariarengan berari dagozkion zenbait eginkizun delegatu.

ZUZENDARITZA BATZORDEA

Lehendakariak, Mahaikideek, Gerenteak eta Zuzendariak osatzen dute eta honako hauek dira euren eginbeharrak:

- Euskararen erabilera plana onartu, eta egoki ikusiz gero azken ekarpenak egin.
- Euskararen erabilera normalizatzeko plana garatzeko behar diren baliabideak jarri.
- Erabakiak hartu eta indarrean jartzen direla ziurtatu.
- Euskararen erabilera normalizatzeko plana baloratu.

GERENTZIA

Gerenteak osatzen

du eta honako hauek dira bere eginbeharrak:

- Euskararen erabilera normalizatzeko planaren koordinatzailea izendatu.
- Lan esparru bakoitzeko arduradunak izendatu.

ENPRESA BATZORDEA

Sindikatuetakoa eta Zuzendaritzako ordezkariak osatzen dute eta honako hauek dira euren eginbeharrak:

- Euskararen erabilera normalizatzeko planaren inguruko ekarpenak egin.
- Langileen iritzia eta oharrak jasotzen lagundu eta Euskara Batzordeari jakinarazi.
- Euskararen erabilera normalizatzeko plana langileei azaltzen lagundu.
- Euskara Batzordeko ordezkariak izendatu.



EUSKARA BATZORDEA

Ur Partzuergoko ordezkariak, sindikatuetaordezkariak eta aholkularitza teknikoko ordezkariak osatzen dute eta honako hauek dira euren eginbeharrak:

- Adostutako ekintzen betetze-maila ezagutu.
- Ekintza zuzentzaileak proposatu.
- Jarraipena egin.
- Lan esparruetako eta langileen proposamenak eta iradokizunak aztertu.
- Prestakuntza planaren garapenaren eta gorabeheren berri izan.
- Euskara eskoletarako irizpideak betetzen ez dituen langileekin jarraitu beharreko jokabidea erabaki.

KOORDINATZAILEA

Honako hauek dira bere eginbeharrak:

- Helburuak betetzen direla ziurtatu.
- Kexa, iradokizun eta ohar guztiak jaso eta ekintzaren arduradunari transmititu.
- Euskara Batzordean parte hartu.
- Euskararen erabilera normalizatzeko planaren berri eman.
- Euskararen erabilera normalizatzeko planean inplikaturako eragileekin koordinatu.
- Behar diren baliabideak eskura jarri.
- Ekintzak martxan jartzeko ekintzen arduradunekin koordinatu.

HIZKUNTZA NORMALIZATZEKO AHOHKULARITZA TEKNIKOA

Honako hauek dira bere eginbeharrak:

- Eskatzen zaion guztietan Euskararen erabilera normalizatzeko plana inplementatzeko orduan aholkularitza teknikoak eman.
- Jarraipenean aholkularitza teknikoak eman.
- Ekintza zuzentzaileak proposatu.
- Txosten teknikoak egin.
- Ur Partzuergoaren eskariz organo ezberdinekin koordinatu (Euskaltegiak, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza, HAEE...)



Planaren EME berria eta Hizketa Aplikazio berria

HPSk erabilera plan eredu bat diseinatu du VI. Plangintzaldi honetarako, eta Euskararen Kalitatearen Ziurtagiria den Bikain ziurtagiriaren Erreferentzia Marko Estandarrekin (EME) lerrokatuta dago.

Eredu berria Herri-administrazioetarako eredu bateratua da eta bidea eman digu epe luzeko planifikazioa (plan estrategikoa) eta epe laburrekoa (kudeaketa plana) egiteko, HPSk diseinatutako Hizkuntzen Kudeaketarako HIZKETA aplikazio berriaren bidez.

Hurrengo hau da Erreferentzia Marko Estandar berriari dagozkion ardatzak eta horietako bakoitzean ezarri diren lehen mailako elementuak:

1. Ardatza: ZERBITZU HIZKUNTZA

1. elementua: Erakundearen irudia
2. elementua: Bezeroekiko eta herritarrekiko harremanak

2. Ardatza: LAN HIZKUNTZA

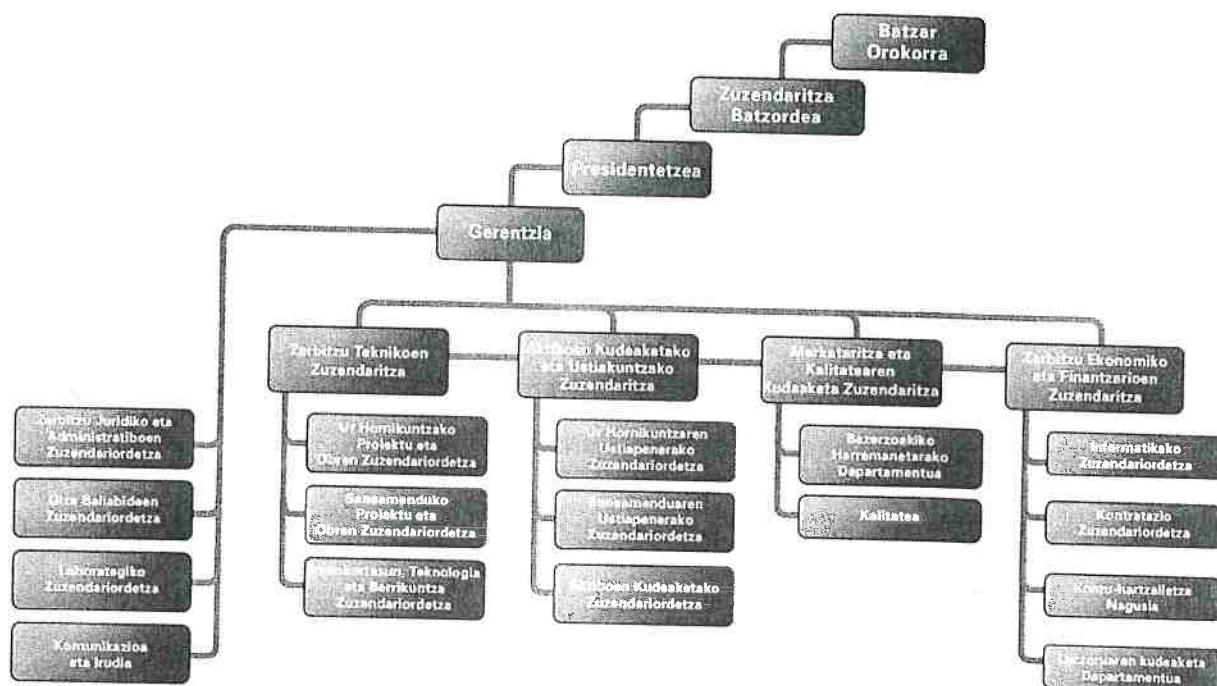
3. elementua: Barne komunikazioa eta lan tresnak
4. elementua: Pertsonen Kudeaketa
5. elementua: Kanpo harremanak
6. elementua: Kudeaketa Sistema



EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO PLANA

Eragin eremua

Plan honen eragin eremuak Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa hartzen du, honako ataletan banatuta:



Eragin epea

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuaren 5. artikulua ezartzen duenaren arabera, 5 urteko plangintzaldia ezarri dugu (2018-2022), eta, 2022ko abenduaren 31n amaituko da.



Planaren xedea

Gure xedea da Ur Partzuergoak herritar guztien hizkuntza eskubideak bermatzea, eta, horretarako aurrerapausoak egingo dira bi hizkuntza ofizialetan normaltasunez lan egiteko.

Helburu orokorrak

Planaren Xedea betetzeko asmoz, helburu orokor hauek ditugu:

- Herritarrekiko ahoz zein idatzizko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko aukera bermatzea.
- Zerbitzu Hizkuntzan bi hizkuntza ofizialen presentzia bermatzea, euskarari lehentasuna emanez.
- Euskararen ahozko erabilera areagotzea, herritarrekiko erabilera bermatuz eta barruko lan harremanetan erabilera handituz.
- Langileek hizkuntza irizpideak betetzearen garrantzia bereganatzeko sustapena egitea eta horretan eragiteko baliabideak eskaini.

Planaren parte-hartzaileak

Erantzukizun komunikatiboa duten langile guztiek parte hartuko dute planean.

Hau da:

- Herritarrekin ahozko edo idatzizko komunikazioa dutenak (zerbitzu-hizkuntza).
- Erakundearen barruan zerbitzu klabeak eta transbertsalak ematen dituztenak (lan-hizkuntza).
- Beste administrazioekiko harremanetan jarduten dutenak (harreman-hizkuntza)

Derrigortasun-datak

86/1997 Dekretuak gure erakundean zenbat lanpostuk izan behar duten derrigortasun-data ezarrita arautzen du. Horren arabera, Biztanleriaren eta Etxebizitzaren Estatistikan euskararen ezagutza-mailari buruz jasotako datuetatik Derrigortezko soziolinguistikako Indizea ateratzen da.

EUSTATEk helarazitako 2016ko datuei buruzko txostenaren arabera, VI. Plangintzaldian Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoari dagokion Derrigortasun Indizea %



44,54 da; eta horrek esan nahi du gure langileen %45ak derrigortasun data ezarrita izan behar duela.

Beraz, Erabilera Plana hau onartu den momentuan indarrean dagoen 359 Langileen zerrendatik 160 lanpostu daude gaur egun hizkuntza derrigorrezkoa den betetze mailan.

Bestalde, hizkuntza-eskakizunen betetze mailari dagokionez, 205 lanpostuk betetzen dute dagokien eskakizuna, %57 alegia.

Beraz, apirilaren 15eko 86/97 Dekretuan ezarritako helburu mailakatuarekin bat etorriz, VI. Plangintzaldian ere, 1. helburu mailakatuaren betetzeaz gain, 2. helburu mailakatuaren betetzea dagokio erakundeari:

1. helburu mailakatuaren

Erakundeak derrigorrez bete beharreko indizea %0tik %25era bitartekoa denean: Herritarrari zerbitzua euskaraz eskaini beharko zaio bai ahoz, bai idatziz eta, horretarako, jendaurreko administrazio-atal elebidunak jarriko dira gazteriarekin harreman zuzena eta ohikoa duten ataletan eta, pixkanaka, erakundeak Euskararen erabilera normalizatzeko planean horrela ezarrita badago, euskara erabiltzeko mikroplanak ere egingo dira gizarte-mailako administrazio-ataletarako.

2. helburu mailakatuaren

Erakundeak derrigorrez bete beharreko indizea %25etik %45era bitartekoa denean: 1. helburu mailakatuaz gainera, administrazio-atal elebidunak jarriko dira gizarte-izaerako ataletan eta, pixkanaka, erakundeak Euskararen erabilera normalizatzeko duen planean horrela ezarrita badago, euskara erabiltzeko mikroplanak egingo dira maila orokorreko administrazio-ataletan ere.

Administrazio atalen sailkapena eta lehentasunak

Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretuan jasotzen da administrazio-atalen sailkapena. Hona hemen:

- **Jendaurreko atala:** beren zeregin nagusia, ahoz zein idatziz, herritarrarekiko harremanetan oinarritzen denean.
- **Gizarte-izaerako atala:** herri-administrazioaren harreman-sareak oso nabarmenak eta bereziki gizarte-mailakoak direnean.
- **Atal Orokorra:** bere zeregin nagusia batez ere administrazio barruko alorrean gertatzen denean.
- **Atal Berezia:** atal berezizat joko dira bitarteko eta baliabideak eskaintzen dituzten atal zein zerbitzuak. Gehienetan, eskuz egindako



lanak burutzen dituzte, besteak beste, eraikinen mantentze- eta kontserbazio-lanetan, obra, garbiketa eta abarretan edo, bestela, lan teknikoak burutzen dituzte instalakuntza zein ekipoen, laborategi eta antzekoen mantentze- eta kontserbazio-zereginetan.

Irizpide horietan oinarrituta, Ur Partzuergoan egungo organigramaren arabera honako administrazio-atalen sailkapena egin da:

Jendaurreko atalak	Gizarte atalak	Atal orokorrak	Atal bereziak
Bezeroekiko Harremanetarako Departamentua	Gerentzia	Giza Baliabideen Zuzendariordetza	Ur Hornikuntzako Proiektu eta Obren zuzendariordetza
	Presidentea	Zerbitzu Juridiko eta Administrazioen Zuzendariordetza	Saneamenduko Proiektu eta Obren Zuzendariordetza
	Merkataritza eta Kalitatearen Kudeaketa Zuzendaritza	Informatikako Zuzendariordetza	Aktiboen Kudeaketako zuzendariordetza
	Lurzoruaaren kudeaketa Departamentua	Kontu-hartzailetza Nagusia	Iraunkortasun, Teknologia eta Berrikuntza Zuzendariordetza
	Kontratazio Zuzendariordetza	Aktiboen Kudeaketako eta Ustiapenerako Zuzendaritza	Laborategiko Zuzendariordetza
		Zerbitzu ekonomiko eta Finantzarioen Zuzendaritza	Ur hornikuntzaren Ustiapenerako Zuzendariordetza
		Zerbitzu Teknikoen Zuzendaritza	Saneamenduaren Ustiapenerako Zuzendariordetza
			Aktiboen Kudeaketako Zuzendariordetza

Plangintzaldi honetan, beraz, hurrengo atal hauek sailkatu dira administrazio atal-elebidun izateko:

- Kontratazio Zuzendariordetza
- Lurzoruaaren kudeaketa Departamentua
- Bezeroekiko Harremanetarako Departamentua
- Merkataritza eta Kalitatearen Kudeaketa Zuzendaritza

Plan estrategikoa

Plangintzaldi bakoitzaren hasieran bezala, Erabilera Planaren plangintzaldi osorako Plan estrategikoan gure erakundearen Erabilera Normalizatzeko helburuak eta lortu nahi diren emaitzak adosten ditugu.



Plangintzaldi berriaren "Abiapuntua" aurreko plangintzaldiaren amaierako datuek osatzen dute. V. plangintzaldiaren informazioa aurreko EME egituraren arabera jaso zen, eta datu horiek VI. plangintzaldiari dagokion EMERen arabera jaso behar izan dira orain. Hizkuntza normalizatzeko aholkularitza teknikoak eta Euskara Koordinatzaileak abiapuntuaren proposamena aurkeztu dute Euskara Batzordean eta batzordekideen ekarpenekin azken datuak adostu dira.

Jarraian 2018-2022ko Plan estrategikoaren Ardatzak, elementuak eta adierazleak jaso dira, bakoitzari dagokion helburuarekin. Adierazle bakoitzean 2018ko "Abiapuntua" eta 2022ari begirako "Aurreikuspena"-ren portzentajeak azaltzen dira.

1. Ardatza: ZERBITZU HIZKUNTZA

Euskararen presentzia eta erabilera indartzea herritarrekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko.

ERAKUNDEAREN IRUDIA

Jendaurreko guneetan jarrera proaktiboa erakustea herritarrei euskara erabiltzera gonbidatzeko.

Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

Jendaurreko errotulazioa eta ikus-entzunezkoak euskaraz ere egotea.

- **Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	98	2	0	100	0

Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

Marketinean, publizitatean eta jendaurreko ekitaldi guztietan euskararen presentzia eta erabilera, era batera edo bestera, bermatzea.

- **Argitalpenak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, prentsa-oharrak eta paper-gauzak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	100	0	0	100	0

- **Jendaurreko ekitaldiak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	40	0	0	100	0

- **Herritarrari begira antolatutako ikastaro eta jarduerak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
--------------------	--	--	-----------------------	--	--



EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	90	10	0	100	0

Ingurune digitala

Webgunean edukiak euskaraz ere egotea.

- **Webgunearen edukia**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	100	0	0	100	0

HERRITARREKIKO HARREMANAK

Zerbitzuetan euskararen erabilera indartzea euskaraz egiteko hautua egin duen herritarra euskaraz artatua izan dadin.

Herritarrekiko harreman idatzia zerbitzua eman edota produktua eskaintzeko orduan.

Herritarrekiko harremanetarako idazkiak euskaraz ere egotea.

- **Idatzizko harremanak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	100	0	0	100	0

- **Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	100	0	0	100	0

Herritarrekiko ahozko harremana zerbitzua emateko orduan.

Herritarrekiko harremanetan ahozko arreta euskaraz ere egitea

- **Harrera**

ABIAPUNTUA 2018		AURREIKUSPENA 2022	
EUSKARA	GAZTELERAZ	EUSKARA	GAZTELERAZ
80	20	100	0

- **Telefonoz, on line eta aurrez aurre burututako ahozko harremanak**

ABIAPUNTUA 2018		AURREIKUSPENA 2022	
EUSKARA	GAZTELERAZ	EUSKARA	GAZTELERAZ
80	20	100	0



- **Euskarazko eskaerei euskaraz emandako erantzunak**

ABIAPUNTUA 2018		AURREIKUSPENA 2022	
EUSKARA	GAZTELERAZ	EUSKARA	GAZTELERAZ
100	0	100	0

2. Ardatza: LAN HIZKUNTZA

Euskararen erabilera areagotzea lan harremanetan.

BARNE HARREMANAK

Komunikazioan eta lan-tresnetan euskara erehikotasunez erabiltzea.

Lanari lotutako hizkuntza-paisaia

Bulegoko materialak, paper gauzak, kafe-makinak etab. euskaraz egotea.

- **Lanari lotutako hizkuntza-paisaia**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
10	80	10	10	90	0

Barne harremanak idatziz

Idatzizko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.

- **Informaziorako edota komunikaziorako tresnak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	100	0	0	100	0

- **Lan-bileretako idatziak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	5	95	0	5	95

- **Erakundearen barne harremanetarako idatziak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
10	10	80	15	15	70

Barne harremanak ahoz

Ahozko komunikazioetan euskararen erabilera areagotzea.

- **Erakundearen barruko lan-bileretako ahozkoak**

ABIAPUNTUA 2018		AURREIKUSPENA 2022	
EUSKARA	GAZTELERAZ	EUSKARA	GAZTELERAZ
2	96	2	96

- **Erakundearen barruko telefonozko harremanak**

ABIAPUNTUA 2018		AURREIKUSPENA 2022	
EUSKARA	GAZTELERAZ	EUSKARA	GAZTELERAZ
20	80	25	75

- **Erakundearen barruko aurrez aurreko harremanak**

ABIAPUNTUA 2018		AURREIKUSPENA 2022	
EUSKARA	GAZTELERAZ	EUSKARA	GAZTELERAZ
30	70	40	60

Baliabide informatikoak

Euskarri informatikoen euskarazko bertsioa ere egotea eta horiek erabiltzen direla sustatzea

- **Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua**

ABIAPUNTUA 2018	AURREIKUSPENA 2022
10	10

- **Euskarazko bertsioen erabilera**

ABIAPUNTUA 2018	AURREIKUSPENA 2022
5	5



PERTSONEN KUDEAKETA

Pertsonen kudeaketan eta prestakuntzan euskararen erabilera indartzea.

Pertsonen kudeaketa

Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera areagotzea giza baliabideen kudeaketan.

- **Pertsonen kudeaketa**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	80	20	0	80	20

Laneko prestakuntza

Euskarazko prestakuntzaren eskaintza areagotzea eta eskaera sustatzea.

- **Laneko prestakuntza**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	5	95	0	5	95

- **Ikastaroen kudeaketa**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	90	10	0	90	10

KANPO HARREMANAK

Euskararen erabilera areagotzea kanpoko erakundeekiko harremanetan.

Administrazioa

Euskararen erabilera areagotzea herri administrazioekiko harremanetan.

- **Idatzizko harremanak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	100	0	0	100	0

- **Ahozko harremanak**

ABIAPUNTUA 2018		AURREIKUSPENA 2022	
EUSKARA	GAZTELERAZ	EUSKARA	GAZTELERAZ
60	40	60	40

Erakunde pribatuak:

finantza-entitateak, produktu-zerbitzu-hornitzaileak...

Euskararen erabilera areagotzea hornitzaileekiko harremanetan.

- **Idatzizko harremanak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	40	60	0	40	60

- **Ahozko harremanak**

ABIAPUNTUA 2018		AURREIKUSPENA 2022	
EUSKARA	GAZTELERAZ	EUSKARA	GAZTELERAZ
20	80	20	80

Bestelako harremanak: aliatuak, erakunde kolaboratzaileak, etab.
Euskararen erabilera areagotzea gainerako harremanetan.

- **Idatzizko harremanak**

ABIAPUNTUA 2018			AURREIKUSPENA 2022		
EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ	EUSKARA	ELEBITAN	GAZTELERAZ
0	20	80	0	20	80

- **Ahozko harremanak**

ABIAPUNTUA 2018		AURREIKUSPENA 2022	
EUSKARA	GAZTELERAZ	EUSKARA	GAZTELERAZ
20	80	20	80

KUDEAKETA SISTEMA

Euskararen kudeaketa aurreratua bermatzea.

PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea
Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea.

- **Guztira egiaztatutako langileen hizkuntza eskakizunak**

ABIAPUNTUA 2018	AURREIKUSPENA 2022
205	220



- **Erakunde ordezkarien hizkuntza gaitasuna**

ABIAPUNTUA 2018	AURREIKUSPENA 2022
%40	%40

- **Langile eta erakunde ordezkarien parte hartze aktiboa erabilera planeko ekimenetan**

ABIAPUNTUA 2018	AURREIKUSPENA 2022
%60	%65

ESTRATEGIA:

Hizkuntzen kudeaketa kudeaketa-sistema orokorrean integratzea
Euskararen kudeaketa erakundearen kudeaketa orokorrean txertatzea.

- **Kudeaketa planaren jarraipena zuzendaritza batzordeak egitea**

ABIAPUNTUA 2018	AURREIKUSPENA 2022
%20	%20

- **Erakundearen kudeaketan euskararen kudeaketak duen txertatze-maila**

ABIAPUNTUA 2018	AURREIKUSPENA 2022
%20	%20

- **Euskara sortze hizkuntza**

ABIAPUNTUA 2018	AURREIKUSPENA 2022
%5	%7

- **Dokumentuen estandarizazioa**

ABIAPUNTUA 2018	AURREIKUSPENA 2022
%60	%65



HERRITARRAK eta ZERBITZUA:

Hizkuntzen kudeaketa herritarrekiko harremanen kudeaketan eta zerbitzuen garapenaren kudeaketan integratzea

Erakundeko zerbitzuen prozesuetan hizkuntza txertatzea.

- **HOEien betetze maila**

ABIAPUNTUA 2018	AURREIKUSPENA 2022
%80	%100



HIZKUNTZA IRIZPIDEAK

Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoko zuzendaritza taldeak V. Plangintzaldiko Erabilera Planean jaso ziren "Hizkuntza irizpideak" 2013ko abenduan onartu zituen.

Hizkuntza irizpideen bidez hizkuntza ofizialen erabilera zehazten da, eta hurrengo arlo hauetan hizkuntza ofizialak nola erabili jasotzen da:

- Idatziko komunikazioak
- Ahozko komunikazioak
- Komunikazio informatikoak
- Langileentzako prestakuntza
- Kontratazioak



Idatzizko komunikazioak

Inprimakiak

Ur Partzuergoak erabiltzen dituen inprimaki, idatzi eta plantilla guztiak euskaraz eta gaztelaniaz idatzita egongo dira.

Hitzak elkarren ondoan badatoz, jarri aurretik edo gainetik euskarazkoa, eta nabarmendu letra handiagoa edo lodia erabiliz, edota letra etzana erdararentzat utziz. Esaterako:

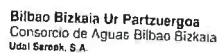


Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

Edota
Erabiltzailea / *Usuarios*

Testuak bi zutabetan ematen badira, utzi ezkerrekoa euskararentzat. Bi hizkuntzetan letra zuzena (normala) erabili. Testutik kanpoko osagai komunak (hartzailearen datuak, helbideak, igortzailearen zehaztasunak...) edota berak eskatutakoak euskara hutsez eman daitezke. Esaterako:





BEZEROARI LAGUNTZEKO TELEFONOA
TELEFONO DE ATENCION AL CLIENTE
944.87.31.67
www.consortiodeaguas.com

Bilabo 2003eko azaroaren 13a

GAIA BANKUKO HELBIDERATZEA ARGITZEKO

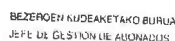
ឯមណ្ឌល ព្រះបរមរាជវាំង

Ordering your hotel and airline through one company is a lot easier than trying to do it all on your own.

Ez dugu zain izan den ororen aitzaz, dena dela, urteko berraz-
 taturik zintzatekiaz aitzakia izan ez dezan. EILBAQ BIZKAIJA
 KUTXAren, EUSKALIKO KUTXAren, BASFERUTARREN,
 KUTXAren, EDO BAKO SANTANDER CENTRAL HISPANIAn
 edozen bulegotan ordain dezakezu beharago zehaztuak eguna
 bako lehen Ordainketa eguna, gutun hau aurkezu behar duzu.

Beside the surrealist work of the 1920s, the 1930s saw the rise of the 'New Objectivity' (Neue Sachlichkeit) movement, which was a reaction to the excesses of the 1920s. It was a more realistic and socially conscious style, often associated with the work of artists like Otto Dix and George Grosz. The 1930s also saw the rise of the 'New Subjectivity' (Neue Subjektivität) movement, which was a more subjective and expressive style, often associated with the work of artists like Ernst Ludwig Kirchner and Wassily Kandinsky.

Zate priaznanih žaim, har strozu nile agurik shizochi)



Enviado 13 de noviembre de 2003

ASUNTO ACLARACION DOMICILIACION BANCARIA

May 2001 Number 10

Porta Olena a Banchina o "qua lora vj" (come si diceva una volta) e
na zdo devuelto e cargo quo se dotala

Desconocemos las causas que han ocasionado este aumento. Aunque
de no verse incrementado el salario con el tiempo, aun en el
momento puede alcanzar los sueldos de los otros mediante la
presencia de esas cargas en cualquier oficina de la ULLA, en ZKAL
KUTXA CAJA LABORAL CAJA RURAL VASCA y BANCO
SANTANDER CENTRAL HISPANO antes de la fecha limite de pago
mas abajo señalada.

Por otra parte, en relación de los estudiantes molestados lo rogamos que en el menor plazo nos indique si las dudas que poseemos sobre su documentación son correctas o en caso contrario las rectificaciones a realizar.

En espera de sus indicaciones, aprovecho para saludarle atentamente.

[illegible]

ALDI DE PAGO ORDINETA-TELOS				
IGORLE CUNISA	EDEREFERENTIA REFERENCIA	IDENTIFICACION IDENTIFICACION	REMBATEGUA IMPORTE	ORDINETA RGTRICO AZKEL EQUE FECHA LUBTE DE PAJO
			EUR****78 13	28-11-03



Testuaren bolumenagatik hizkuntza biak orrialde bakar batean ematea zaila ikusten bada, bi orrialde erabiliko dira, batean euskaraz eta bestean gaztelaniaz. Esaterako:



HORNKE/STZAKONTRAKT...



CONTRIBUTOR'S RESPONSIBILITY



Jakinarazpenak

Langile guztiei paperean zein emailetan bidalitako komunikazioetan (gutunak, jakinarazpenak, oharrak...) goian azaldutako irizpideen arabera euskara eta gaztelaniaz erabiliko dira.

Errotulazioa

Kanpoko nahiz barruko errotulazioa euskaraz eta gaztelaniaz agertuko da.

Errotuluetako testuak euskara hutsean idatziko dira kasu hauetan:

- Hitzek euskaraz eta gaztelaniaz antzeko grafia dutenean (Informazioa, txatarra...)
- Esanahia argitzen duen piktograma batez lagundurik dagoenean.



Argitalpenak

Argitalpenetan, triptikoetan edota antzerakoetan zenbait jokabide hobesten dira:

Testua zutabetan, ezkerreko zatia euskaraz eta eskuinekoa gaztelaniaz. Esaterako.



Partzuergoaren jarduerak sare primarioko mantentze eta saneamenduaren kudeaketa da nagusia eta, halaber, aburatuaren kudeaketa.

Sare sekundarioaren (kanakotaren eta estolderaren sareak) kudeaketa udalerri bakoitzeko, kanakotatik nerezortetik (10) Partzuergoaren esku dago, eta hurrek bere filiala den Eidal Sareak, S.A. ren bitartez betetzen du lan hori.

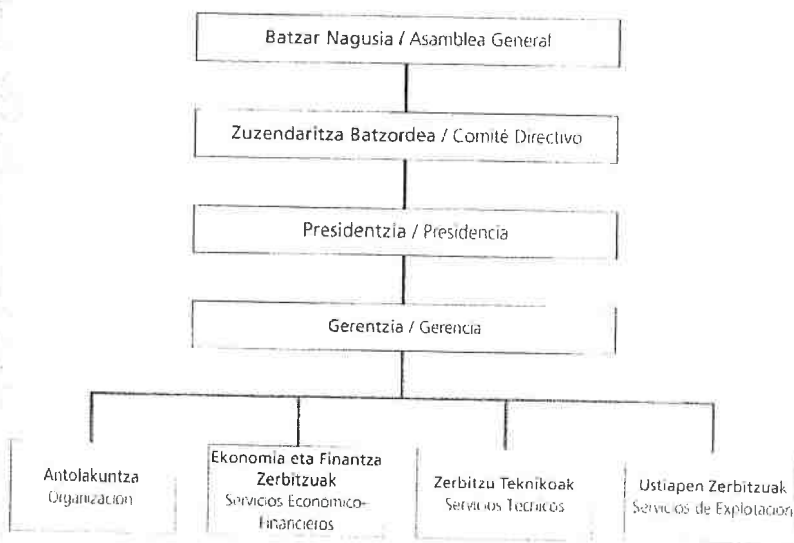
Partzuergoa bi organo kolegiatuak bidez egintzen da: Batzara eta Zuzendaritza Batzordea. Lehena Inongogeta bat da (10) kideak osatzen ditu, eta Eusko Jaurlaritzak eta Euzko Lege Aldundiak hartzen dute parte bertan; bigarrena, "Lezakerak", eta baita partzuergoaren udalerri guztiek ere, gutxienez hirugarren, zortzi (8) kide ditu.

La actividad que desarrolla el Consorcio se centra en la gestión del abastecimiento y saneamiento en red primaria, así como la gestión de aburados.

La gestión de la red secundaria (red de distribución y alcantarillado) la realizan los propios ayuntamientos, desde los (10) de los cuales la tienen encomendada al Consorcio que la realiza a través de su filial Eidal Sareak, S.A.

El Consorcio se estructura en base a dos órganos colegiados: la Asamblea y el Comité Directivo. La primera se componen sesenta (70) miembros, donde están representados el Gobierno Vasco y la Diputación Foral de Bizkaia, con un representante cada uno, y todos los municipios consorciados con un total de sesenta y ocho (68) miembros.

Organigrama / Organigrama



Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia

Alde batean euskara eta bestean gaztelaniaz emango da. Kontuz ibili orria kartazalean sartzerakoan: kartazala irekitakoan euskarazkoak izan behar du irakurtzen den lehena.

Zati batzuk euskaraz eta besteak gaztelaniaz. Esaterako:



Certificación de calidad

El Departamento de Gestión de Abonados del Consorcio de Aguas ha recibido el certificado de calidad ISO 9001:2000. Este certificado da constancia de las actuaciones emprendidas, en profundidad y a largo plazo, para mejorar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios dentro de las actividades de la Gestión de Abonados, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos legales, reglamentos, normas y especificaciones vigentes al respecto.

El objetivo del sistema de calidad es suministrar a todos los usuarios del Consorcio de Aguas servicios que en todos los casos cumplan con creces las especificaciones y requisitos solicitados por ellos.

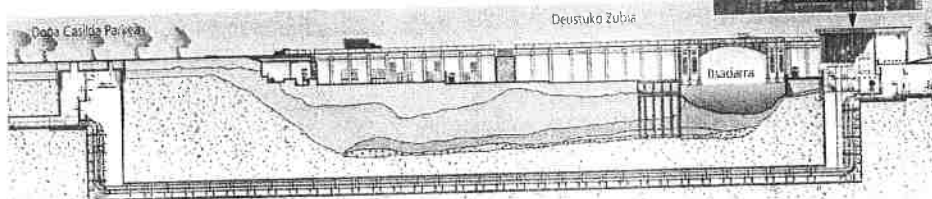


Azpiegiturak

Ezagutu ezazu hurbiletik Ur Partzuergoa

Aurreko zenbakian jakinarazi genuenez, Ur Partzuergoak "Ate Irekiak" programa dauka abian, eta horri esker, aukera ematen da Hornikuntzako Sistema Nagusia eta Saneamenduko Osoko Plana hurbiletik ezagutzeko. Galindoko (Sestao) Hondakin Uren Araztegia edo Itsasadarraren azpitik igaro-

tzen den Unibertsitateko Sifoiak dira bisitatu ahal izango dituzun Partzuergoaren gune enblematikoenetako batzuk. Interesa baduzu, doaneko bisita gidatua eska dezakezu **94.487.31.69** telefono zenbakira deituz edo visitas@consorciodeaguas.com helbidera idatziz



Ba dakizu...?

Hemengo hauek Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa osatzen duten Bizkaiko 54 udalak dira. Baita, Eusko Jaurlaritzaren ordezkari bat eta beste bat Bizkaiko Foru Aldundikoa ere Batzar Nagusiaren parte dira.

Abanto y Ciervana	Berango	Igorre	Murgia	Ugao-Mirabakés
Alonsotegi	Bilbao	Iurreta	Muskiz	Urduliz
Arantzazu	Derio	Izurtza	Ortuella	Zaldibar
Areatza	Durango	Larrabetzu	Plentzia	Zalla
Artea	Erandio	Lekiz	Portugalete	Zamudio
Arriagorriaga	Etxebarri	Lemoa	Santurtzi	Zaratamo
Balmaseda	Galdakao	Lemoiz	Sestao	Zeanuri
Barakaldo	Gamiz-Fika	Lezama	Sondika	Zierbena
Barrika	Getxo	Loiu	Sopelana	
Basauri	Gordexola	Mañaria	Trapagaran	
Bedia	Gorliz	Morga	Urdiea	
	Guenes			

Estos son los 54 Municipios de Bizkaia que forman parte del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia. Asimismo, también forman parte de la Asamblea General un representante del Gobierno Vasco y la Diputación Foral de Bizkaia

¿Sabes que...?

Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia

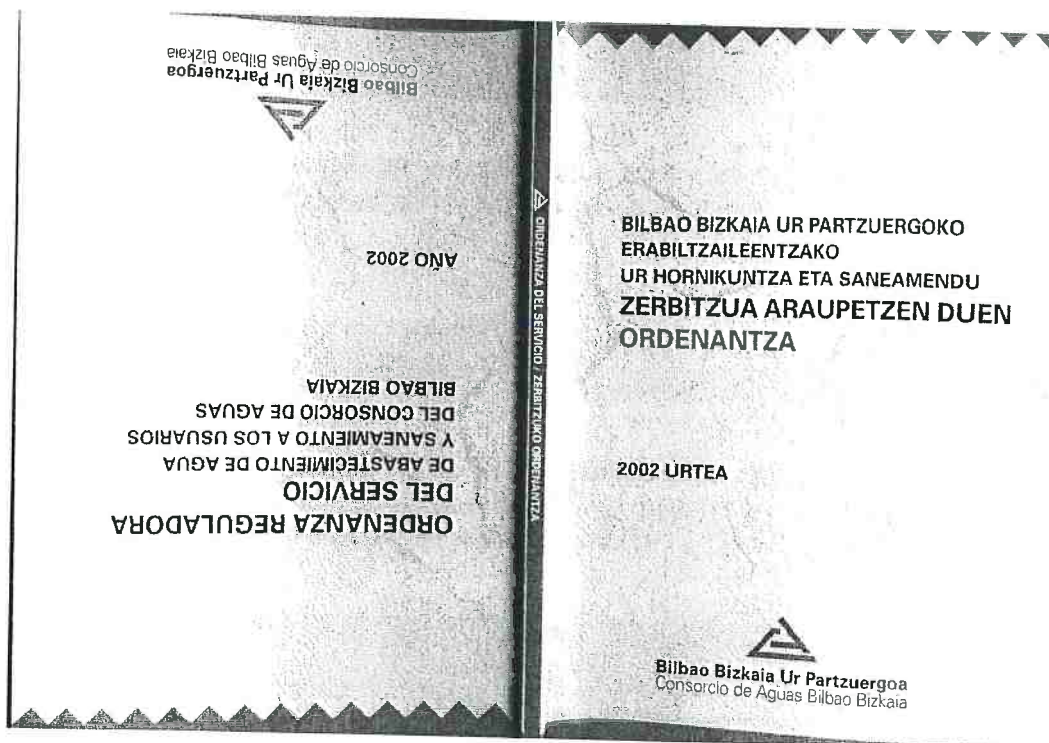
San Vicente, 8. Edificio Albia 1 - 4º
48001 Bilbao (Bizkaia)
Tfno: 94.487.31.00
Fax: 94.487.31.10
www.consorciodeaguas.com

BEZEROEN TELEFONOA
TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

94.487.31.87

Testua luzeagoa bada orrialde desberdinetan ere eman daiteke, liburua edo txostenaren aurrealdean euskarazkoa eta atzealdean, buruz behera, bestea. Esaterako:





Makinen ageriko errotulazioa

Tresneria erosi behar denean, makinetako botoiak eta agerian agertzen den gainontzeko informazioa ele bitan izango dela baldintza pleguan agertzea aztertuko da, gorago aipatu diren irizpideen arabera.

Ahozko komunikazioak

Telefonoz

Bezeroei laguntzeko telefonoa hartzen dutenek horrela hartuko dute telefonoa:

"Ur Partzuergoa, egun on / arratsalde on"

Telefonoa hartzen duenak, jarraian, bezeroak erabilitako hizkuntza berean erantzungo du. Langileak, hau egiteko gaitasun nahikorik ez badu, "*ixaron apur bat mesedez, oraintxe erantzungo dizugu*" erantzun eta deia zerbitzua euskaraz eman ahal duen lankideari pasako dio.



Aurrez aurre

Telefonoz den jokabide bera izango da, euskaraz erantzuteko gaitasuna izan ezean, langileak holako bat erantzungo dio bezeroari *"Mesedez, joan zaitez nire lankide horrengana"*

Hartzaile jakinik ez dagoenean

Megafonia, erantzungailu automatikoak eta holakoen bidez emandako ahozko mezuak euskaraz eta gaztelaniaz emango dira esandako hurrenkeran. Eman beharreko mezua luzea bada esaldika egingo da: euskara-gaztelania, euskara-gaztelania

Ekitaldi publikoetan

Erakundearen kargudun eta langile elebidunek euskararen erabilera bermatuko dute ahozko jardunean eta ekitaldietan, erakundearen duten kargu edo lanpostuagatik badihardute.

Erakundeak, ahal den guztietan, halako ekitaldiak bideratzeko izendatuko dituenak hizkuntza-gaitasun egokia izatea bermatuko du eta ezinezkoa den kasuetan idatzizko oinarria erabiliko da ahozkoaren lagungarri.

Komunikazio informatikoak

Inprimakiak

Programa informatikoetatik irteten diren inprimakiak ele bitan izango dira dokumentazio idatzian azaldutako irizpideen arabera.

Programa estandarrak

Merkatuan euskarazko bertsioa den guztietan erabiltzailegaien artean horren berri eman eta bere erabilera sustatu egingo da.

Beste aplikazioak

Neurrira egindako aplikazio informatikoak, Web guinea eta intraneta: oro har hizkuntza aukera emango da hasierako pantailan. Esaterako:



Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

hazierak / kontaktua / web md / **postaltasun**

NORTZUK GARA?
ARAUDIA
URAREN ZIKLOA
BEZEROAREN ZIKLOA
LAN BULEGOA
HORNITZAILEAK & LIZITAZIOAK
KOMUNIKAZIOA ETA PRENTSA
BISITAK INSTALAZIOETARA
INGURUMENAREN KUDEAKETA

Bezeroaren zikloa
94 487 31 67

HORNITZAILEEN SAHETAKO BULEGO BIRTUALA

URAREN KALITATEA

ENPLEGU BULEGOA

Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

Ongi etorri
Ur Partzuergoaren web orria.
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa erakunde publikoa da, eta bere xedea da 61 udalerriko ur hornikuntza eta seka-sekaren zerbitzuak ematea. Udalerri horiek Bizkaia populaziorik 1000 hartzen duen Partzuergoan, zuzenki hartu egin nahi dugu, eta, horretarako, zerbitzuak emateko dugun barandateak eramanda, zure etxera hartzeko aduna ondorengo orrialdeak, gure zerbitzuak ari direla eraginkortasunaz sartzeak balioa dirudela. Erantzun, datuak buruz gehiago jakiteko edo zure arazoaren emolatu, jar zaitez gurekin harremanetan.

83%

ITSASADARRAREN BERRERAKUNTZA
ZALE BATERA BALIOKO LURTA EAT HARRAPATU DU GELTAN

PARTZUERGOKO BUREZKO GAURKOTASUN-ALBISTEAK
GORTZIZIO HUSKIDUEAREN INGURUMEN IMPAKTUAREN ERABAKIA

AKATITU DA "BIRKOKO" ITXASAKAR HANDEIA" ARKANTZA-ESKOLAREN AUREROCENDRALDIA

URAREN JAZA BETELURIKIN
KXVIII INGENIARIK - OESTU ESTRODADA

Ur Partzuergoa © 2006
Eskubide guztiak erreserbaturik.

Albia I eraikina, San Bizente 8, Bilbao (Bizkaia)
Telefonoak: +34 / 94 487 31 00 Faxa: +34 / 94 487 31 10

Gainontzeko pantaila guztietan hizkuntzaz aldatzeko aukera ere agertuko da.
Esaterako:

Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

hazierak / kontaktua / web md / **postaltasun**

NORTZUK GARA?
ARAUDIA
URAREN ZIKLOA
BEZEROAREN ZIKLOA
LAN BULEGOA
HORNITZAILEAK & LIZITAZIOAK
KOMUNIKAZIOA ETA PRENTSA
BISITAK INSTALAZIOETARA
INGURUMENAREN KUDEAKETA

Bezeroaren zikloa
Bulego birtuala eta e-Factura
Isurketen autokontrola
Bezeroarentzako arretarako bulegoa

Bulego Birtuala eta e-Factura
Mota guztietako eragiketarik, agiteko aukera ematen du ("besterean" kontratazioa, faktura elektronikoen, tramendua...)

Isurketen autokontrola
Isurketa balmena duten enpresen zama kudeagariaren erregistroa eta komunikazioa ahalbidetzen du.

Bezeroarentzako arretarako bulegoa
Partzuergoko helbiderik esanguratuena jasotzeko arretari (agotze, arretari nagusiak, eta bulego komertzialak).

URAREN KALITATEA

ENPLEGU BULEGOA

Zer eta norainan da gure helburua?
Dituen atalen bitartez, ur horniduraren, hondakin urak jasotzeko zerbitzuarekin, faktura elektronikoen erregistroa eta jasotzearekin eta isurketen datuen komunikazioarekin erlaziozko kontsulta eta kudeaketa guztiak egin daitezke. Modu horretan, informazioa eskura jarri nahi da eta erabiltzaileak jendearentzako arretarako bulegoetara joan behar izateko saihestu nahi da.

Partzuergoko zentrik esanguratuena (ur-tramenduan dagoenak eta bezeroarentzako arretarako zentrik) zerrenda ere badago

Ur Partzuergoa © 2006
Eskubide guztiak erreserbaturik.

Albia I eraikina, San Bizente 8, Bilbao (Bizkaia)
Telefonoak: +34 / 94 487 31 00 Faxa: +34 / 94 487 31 10



Ordenagailua

Ukimenezko pantailak, PC edo beste edozein pantaila mota izanda, informatikarako aukeratutako irizpideak betetzen direla bermatuko da, horren betebeharra baldintza pleguan agertuz.

Langileentzako prestakuntza

Arian-arian ikastaroak euskaraz egiteko eskaintza ugarituz joango da hizkuntza-gaitasun nahikoa duten langileentzat.

Prestakuntza-eskaintza guztietan beren beregi aipatuko da langileak ikastaroa zein hizkuntzetan jaso nahi duen.

Kontratazio administratiboak

Kanpoko enpresa batek kontratu bidez emandako jarduerak edo zerbitzuak Partzuergoak berak emanak izango balira bezala jasotzeko eskubidea aitortzen zaie herritarrei.

