

ENPRESAREN HELBURUAK

ZERBITZU-HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia

1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

| | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1.1.1. | 1.1.2. | 1.1.3. | 1.1.4. | 1.1.5. | 1.1.6. |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

1.2. Marketina eta publizitatea

| | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1.2.1. | 1.2.2. | 1.2.3. | 1.2.4. | 1.2.5. |
|--------|--------|--------|--------|--------|

1.3. Ingurune digitala

| | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1.3.1. | 1.3.2. | 1.3.3. | 1.3.4. | 1.3.5. | 1.3.6. |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

2. Bezeroa/Herritarra harremanak

2.1. Harreman idatzia

| | | |
|--------|--------|--------|
| 2.1.1. | 2.1.2. | 2.1.3. |
|--------|--------|--------|

2.2. Ahozko harremana

| | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2.2.1. | 2.2.2. | 2.2.3. | 2.2.4. | 2.2.5. |
|--------|--------|--------|--------|--------|

LAN-HIZKUNTZA

3. Barne komunikazioa eta lan tresnak

3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia

| | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 3.1.1. | 3.1.2. | 3.1.3. | 3.1.4. | 3.1.5. |
|--------|--------|--------|--------|--------|

3.2. Idatzizko komunikazioa

| | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 3.2.1. | 3.2.2. | 3.2.3. | 3.2.4. | 3.2.5. | 3.2.6. | 3.2.7. |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

3.3. Ahozko komunikazioa

| | | |
|--------|--------|--------|
| 3.3.1. | 3.3.2. | 3.3.3. |
|--------|--------|--------|

3.4. Baliabide informatikoak

| | |
|--------|--------|
| 3.4.1. | 3.4.2. |
|--------|--------|

4. Pertsonen kudeaketa

4.1. Pertsonen kudeaketa

| | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 4.1.1. | 4.1.2. | 4.1.3. | 4.1.4. |
|--------|--------|--------|--------|

4.2. Laneko prestakuntza

| |
|--------|
| 4.2.1. |
|--------|

5. Kanpo harremanak

| | | |
|--------|--------|--------|
| 5.1.1. | 5.1.2. | 5.1.3. |
|--------|--------|--------|

HIZKUNTZA KUDEAKETA

6. Kudeaketa sistema

6.1. ESTRATEGIA

| | | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 6.1.1. | 6.1.2. | 6.1.3. | 6.1.4. | 6.1.5. | 6.1.6. | 6.1.7. |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

6.2. BEZEROA / PRODUKTUA / ZERBITZUA

| | |
|--------|--------|
| 6.2.1. | 6.2.2. |
|--------|--------|

6.3. PERTSONAK

| | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 6.3.1. | 6.3.2. | 6.3.3. | 6.3.4. | 6.3.5. |
|--------|--------|--------|--------|--------|

UDALAREN BALIABIDEAK

| | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 1.1.A. | 1.1.B. | 1.1.C. | 1.1.D. |
|--------|--------|--------|--------|

| | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 1.2.A. | 1.2.B. | 1.2.C. | 1.2.D. |
|--------|--------|--------|--------|

| | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1.3.A. | 1.3.B. | 1.3.C. | 1.3.D. | 1.3.F. | 1.3.G. |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

| | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 2.1.A. | 2.1.B. | 2.1.C. | 2.1.D. | 2.1.E. |
|--------|--------|--------|--------|--------|

| | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 2.2.A. | 2.2.B. | 2.2.C. | 2.2.D. |
|--------|--------|--------|--------|

| | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 3.1.A. | 3.1.b. | 3.1.C. | 3.1.D. |
|--------|--------|--------|--------|

| | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 3.2.A. | 3.2.B. | 3.2.C. | 3.2.D. | 3.2.E. | 3.2.F. |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

| | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 3.3.A. | 3.3.B. | 3.3.C. | 3.3.D. |
|--------|--------|--------|--------|

| | |
|--------|--------|
| 3.4.A. | 3.4.B. |
|--------|--------|

| | | | |
|--------|--------|--------|--------|
| 4.1.A. | 4.1.B. | 4.1.C. | 4.1.D. |
|--------|--------|--------|--------|

| |
|--------|
| 4.2.A. |
|--------|

| | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 5.1.A. | 5.1.B. | 5.1.C. | 5.1.D. | 5.1.E. |
|--------|--------|--------|--------|--------|

| | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 6.1.A. | 6.1.B. | 6.1.C. | 6.1.D. | 6.1.E. | 6.1.F. |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|

| |
|--------|
| 6.2.A. |
|--------|

| | | |
|--------|--------|--------|
| 6.3.A. | 6.3.B. | 6.3.C. |
|--------|--------|--------|

UDALAK ESKAINIKO DU

- Oinarrizko aholkularitza eta informazioa zerbitzua urte osoan zehar
- Itzulpen eta zuzenketa zerbitzua
- Diru-laguntzak: errotuluak, weba, dokumentuak, makinak eta aplikazioak
- Euskara ikasteko eta Mintzapraktikarako taldeak
- Lantaldeak sentiberatzeko saioak
- Enpresa eta langileak zerbitzua euskaraz eskaintzeko prest daudela adierazten duen ikurra
- Udalaren Webgunean atal bat zerbitzua euskaraz bermatu nahi duten enpresentzako

ENPRESAK ESKAINIKO DU

- Izendatu solaskidea / hizkuntza kudeaketa arduraduna
- Auzolana: urtean 8 ordu eskaini egiteko batean parte hartzeko: balorazio bilerak...
- Begirunez jokatu. Euskaraz aritu nahi dutenen eskubidea errespetatzeko
- Zerbitzua euskaraz eskaintzeko prest dagoela adierazten duen ikurra jarri
- Hartzen diren neurrien eta lorpenen berri eman enpresako partaide guztiei eta udalari
- Aukeran, herrian/eskualdean kokatuta eta euskaraz aritzeko gai diren hornitzaileekin aritu
- Aukeran, D ereduko ikasleak hartu enpresa egonaldietarako (praktikak, ikasketa duala...)

OHAR GARRANTZITSUAK:

Oiartzungo Udalak dirulaguntzen ordenantza orokorrean jasota duenari jarraituz, urtero onartuko duen deialdi bereziaren baitan emango ditu dirulaguntzak. Deialdi horrek arautuko du zer dokumentazio, noiz eta nola aurkeztuko den.

Horretaz gain,

- Hizkuntza aholkularitza pertsonalizatua egiteko enpresa bakoitzari berariaz eskain dakioken orduen kopurua mugatua da: 10 ordu.
- Urtean itzuli edo zuzendu daitekeen karaktere kopurua mugatua da: Itzulpena: ES->EU: urtean 7.200 karaktere / EU->ES: urtean 10.800 karaktere / Zuzenketa: urtean 14.400 karaktere. Karaktereak hutsuneak barne kontatuko dira. Mugagabeko salbuespena: errotuluak.
- Hitzarmena edozein unetan aldatu, gaurkotu edo garatu daiteke, bi aldeek hala adostuz gero.

| OIARTZUNGO UDALA |
|----------------------|
| Jexux Leonet Elizegi |

| ENPRESAREN IZENA |
|------------------|
| ... |

ENPRESAREN HELBURUAK

ZERBITZU-HIZKUNTZA

1. Erakundearen irudia

1.1. Errotulazioa eta ikus-entzunezkoak

1.1.1. Eraikinaren kanpoko errotulu nagusia.

1.1.2. Eraikineko errotuluak (kanpokoak eta barrukoak): identifikaziokoak, norabidezkoak, segurtasunekoak, lan-arriskuen prebentziokoak eta ingurumenekoak.

1.1.3. Bezeroari/Herritarrari zuzendutakoak (arreta-ordutegia, txanden itxarotea, debekuak, produktuen/zerbitzuen tarifak, eskaintzak, poltsak...)

1.1.4. Autoen errotulazioa

1.1.5. Lan arroparen errotulazioa

1.1.6. Grabazioen bidez ematen diren ohar eta azalpenak: atea automatikoen ahozko oharra, informazioa emateko telebistak, ikus-entzunezkoak.

1.2. Marketina, publizitatea eta jendaurreko ekitaldiak

1.2.1. Argitalpenak, iragarkiak, publizitatea eta prentsa-oharrak

1.2.2. Irudi korporatiboaren osagaiak (marka, logotipoak, bisita-txartelak, zigiluak, orri-buruak, fax-orriak, karpetak, gutun-azalak, biltzeko paperak, poltsak...)

1.2.3. Sustapen-materiala (katalogoak, tolesgarriak, egutegiak...)

1.2.4. Urteko txostena eta antzeko agerkariak.

1.2.5. Jendaurreko ekitaldiak eta Erakustazokak

1.3. Ingurune digitala

1.3.1. Webgunea: atal finkoak eta aldizkako materialak

1.3.2. Erakundearen sare sozialak

UDALAREN BALIABIDEAK

1.1.A. Errotuluak itzuli edo zuzentzeko zerbitzua (mugagabea).

1.1.B. Informazio oharra maketatuta: "Zabalik/Itxita", "Ordutegia"...

1.1.C. Errotuluak jartzeko edo aldatzeko laguntza: Euskaraz: urtean, kostuaren %50, 600 euro arte.

1.1.D. Itzulpenak. Testuak zuzentzeko zerbitzua. Kopuru mugatua.

1.2.A. Itzulpenak. Testuak zuzentzeko zerbitzua. Kopuru mugatua.

1.2.B. Dokumentazioa itzultzeko laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte.

1.2.C. Irudi korporatiboaren eta sustapen materialen diseinua. Euskaraz jartzeko edo aldatzeko laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte. Euskara lehenetsita eta beste hizkuntzaren bat lagunduta: %50, 300 euro arte. (enpresa bakoitzak behin bakarrik).

1.2.D. Aldibereko itzulpena egiteko azpiegitura. Bilera-gelak.

1.3.A. Webgunea egiteko edo aldatzeko laguntza: Euskaraz jartzeko laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte. (enpresa bakoitzak behin bakarrik)

1.3.B. Dokumentazioa itzultzeko laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte.

2. Bezeroa eta herritarrekiko harremanak (idatziz zein ahoz)**2.1. Harreman idatzia**

2.1.1. Inprimakiak eta idatzizko harremanak: gutunak, mezu elektronikoak, aurrekontuak, albaranak, fakturak, tiketak, erreklamazio orriak, asetasun-inkestak, bermea, etiketak...

2.1.2. Produktu eta zerbitzuen izenak

2.1.3. Euskaraz aritu nahi duten bezeroak identifikatu

2.1.A. Aholkularitza pertsonalizatua. Ordu kopuru mugatua

2.1.B. Dokumentuak itzuli edo zuzentzeko zerbitzua. Kopuru mugatua.

2.1.C. Dokumentazioa itzultzeko laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte.

2.1.D. Euskara ikasteko talde bereziak eta diru-laguntzak

2.1.E. Oinarrizko harremanetarako gida komunikatiboa

2.2. Ahozko harremana

2.2.1. Agurra eta lehenengo hitza arreta eta jendaurreko guneetako harreragileak bisitaria artatzean

2.2.2. Telefonozko harrera

2.2.3. Harrera automatizatua: erantzungailua

2.2.4. Bezeroekin edo herritarrekin izandako elkarrizketak, bilera arruntak edo teknikoak...

2.2.5. Entitatearen izenean zerbitzuak ematen dituzten enpresen ahozko harremanak

2.2.A. Euskara ikasteko talde bereziak eta diru-laguntzak

2.2.B. Oinarrizko harremanetarako gida komunikatiboa

2.2.C. Aholkularitza pertsonalizatua. Ordu kopuru mugatua

2.2.D. Zerbitzua euskaraz ematea ziurta dezaketen enpresak eta langileak identifikatzeko ikurra

ENPRESAREN HELBURUAK**LAN-HIZKUNTZA****3. Barne komunikazioa eta lan tresnak****3.1. Lanari lotutako hizkuntza paisaia**

3.1.1. Errotulazio txikia (armairuak, apalak, karpetak, artxiboak, etab.), horma-irudiak...

3.1.2. Lan-arriskuen prebentzioarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulazioa

3.1.3. Makinen botoiak, oharrak eta zenbakizko kontrolak

3.1.4. Kafe- eta janari-makinak, Fotokopiagailuak

3.1.5. Sareko edo euskarri informatikoko karpetak eta dokumentuen izenak

UDALAREN BALIABIDEAK

3.1.A. Errotuluak itzuli edo zuzentzeko zerbitzua. Kopuru mugatua

3.1.B. Makinen botoiak, oharrak eta zenbakizko kontrolak euskaraz jartzeko: kostuaren %50, 600 euro arte.

3.1.C. Fotokopiagailuak, kafe- eta janari-makinak euskaraz jartzeko: kostuaren %50, 600 euro arte (enpresa bakoitzak behin bakarrik)

3.1.D. Euskaraz aritzeko gai diren hornitzaileak identifikatzeko laguntza

3.2. Idatzizko komunikazioa

3.2.1. Informaziorako eta komunikaziorako tresnak: agiri-guneak, ohar- eta iragarki- taulak, intraneta, berripaperak, zirkularrak, jakinarazpenak...

3.2.2. Bileretako deialdiak, gai-ordenak, aktak, aurkezpenak...

3.2.3. Laneko inprimakiak: lan-aginduak, eguneroko lan-partek, makinaren erabilera-orriak, kontrol-fitxak, ez-adosak, mantentze-fitxak...

3.2.4. Idazki laburrak: e-mailak, oharak, jakinarazpenak, zirkularrak, egiaztagiriak, inprimakiak

3.2.5. Idazki luzeak: memoriak, txostenak, proiektuak...

3.2.6. - Estrategia, prozesuak, prozedurak, txantiloak, erregistroak, auditoriak (barnekoak eta kanpokoak) eta kudeaketa ekonomikoa

3.2.7. Kalitate, ingurumen, prebentzio, berdintasuna, hizkuntza kudeaketa eta abarren inguruko dokumentazioa

3.2.A. Dokumentuak itzuli edo zuzentzeko zerbitzua. Kopuru mugatua.

3.2.B. Dokumentazioa itzultzeko laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte.

3.2.C. Kudeaketa euskaraz eramaten lagunduko dion enpresa berria kontratatzeko laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte (enpresa bakoitzak behin bakarrik)

3.2.D. Oinarritzko harremanetarako gida komunikatiboa

3.2.E. Euskaraz aritzeko gai diren hornitzaileak identifikatzeko laguntza

3.2.F. Aholkularitza pertsonalizatua. Ordu kopuru mugatua

3.3. Ahozko komunikazioa

3.3.1. Lan-bileretako ahozko erabilera

3.3.2. Lankideekin telefonozko harremanak

3.3.3. Lankideekin aurrez aurreko harremanak

3.3.A. Bileretako hizkuntzak kudeatzeko gida

3.3.B. Oinarritzko harremanetarako gida komunikatiboa

3.3.C. Aholkularitza pertsonalizatua. Ordu kopuru mugatua

3.3.D. Aldibereko itzulpena egiteko azpiegitura

3.4. Baliabide informatikoak

3.4.1. Euskaraz erabilgarri dauden aplikazioak eta programa orokorrak, baita euskaraz lan egiteko baliagarriak diren erremintak ere

3.4.2. Enpresak erabiltzen dituen berariazko aplikazioak

3.4.A. Euskaraz erabilgarri dauden aplikazioak eta programa orokorrak euskaraz jartzeko laguntza, baita euskaraz lan egiteko baliagarriak diren aplikazioak: kostuaren %50, 600 euro arte (enpresa bakoitzak behin bakarrik)

3.4.B. Enpresak erabiltzen dituen berariazko aplikazioak euskaraz jartzeko laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte

4. Pertsonen kudeaketa

4.1. Pertsonen kudeaketa

4.1.1. Praktiketako ikasle eta langile etorri berrientzako protokoloa: harrera liburuxka eta ahozko azalpenak

4.1.2. Lege-dokumentuak (kontratuak, langilearentzako Gizarte Segurantzaren edo Ogasunari dagozkion dokumentuak)

4.1.3. Idatzi estandarizatuak, nomina, ordutegi-kontrola, egiaztagirak, telefono-zerrendak, lan-egutegia...

4.1.4. Langileek banaka betetzeko inprimakiak (Lizentzia-baimenak, bidaia- eta otordu-ordainketak, iradokizunak...)

4.1.A. Aholkularitza pertsonalizatua. Ordu kopuru mugatua

4.1.B. Kudeaketa euskaraz eramaten lagunduko dion enpresa berria kontratatzekeo laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte (enpresa bakoitzak behin bakarrik)

4.1.C. Dokumentuak itzuli edo zuzentzeko zerbitzua. Kopuru mugatua. Eredu bilduma sortu

4.1.D. Dokumentazioa itzultzeko laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte

4.2. Laneko prestakuntza

4.2.1. Lanari lotutako prestakuntza saioak euskaraz (ahoz eta idatziz, baita kudeaketa ere)

4.2.A. Euskaraz aritzeko gai diren hornitzaileak identifikatzeko laguntza

5. Kanpo harremanak: administrazioak, erakunde pribatuak eta bestelako harremanak

5.1.1. Idatzizko harremanak. Entitate batek administrazioekiko eta beste erakunde pribatuekiko (bezeroak, hornitzaileak, finantza-entitateak, aliatuak...) harremanetan erabiltzen dituen idatzizko komunikazioak

5.1.2. Ahozko harremanak (telefonoz, bileretan eta aurrez aurrera)

5.1.3. Hornitzailea kontratatzean hizkuntza-irizpideak

5.1.A. Dokumentazioa itzultzeko laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte

5.1.B. Kudeaketa euskaraz eramaten lagunduko dion enpresa berria kontratatzekeo laguntza: kostuaren %50, 600 euro arte (enpresa bakoitzak behin bakarrik)

5.1.C. Dokumentuak itzuli edo zuzentzeko zerbitzua. Kopuru mugatua. Eredu bilduma sortu

5.1.D. Aholkularitza pertsonalizatua. Ordu kopuru mugatua

5.1.E. Hornitzaile euskaldunak identifikatzeko laguntza

ENPRESAREN HELBURUAK

6. Kudeaketa sistema

6.1. ESTRATEGIA. Hizkuntza kudeaketa sistema orokorrean integratzea

6.1.1. Hizkuntza politika adostu. Epe luzerako ikuspegia eta epe ertain edota laburrerako helburuak zehaztu

6.1.2. Hizkuntza Kudeaketa Hobetzeko urtero plana adostu, garatu eta ebaluatzen lagundu.

UDALAREN BALIABIDEAK

6.1.A. Aholkularitza pertsonalizatua. Ordu kopuru mugatua

6.1.B. Hizkuntzen kudeaketari buruzko formazioa eskaini gaiaz enpresan

Egindakoari jarraipena egin, eta langile guztiei eta gizarteari komunikatu

6.1.3. Enpresaren hizkuntza irizpideak adostu eta dokumentatu

6.1.4. Lan prozesuak aztertu eta euskaraz egin daitezkeen ibilbideak zehaztu

6.1.5. Euskarazko dokumentuen eredu bilduma sortu eta estandarizatu. Lanari lotutako hiztegi edo zerrenda terminologikoa egin

6.1.6. Euskaraz lan egiteko tresnak erabili

6.1.7. Arduradun bat izendatu

arduratuko den pertsonari

6.1.C. Zuzendaritza eta langileen arteko akordioak bideratzen lagundu.

6.1.D. Euskaraz lan egiteko tresnei buruzko informazioa

6.1.E. Dokumentuak estandarizatu eta zerrenda terminologikoa egiteko aholkularitza. Ordu kopuru mugatua

6.1.F. Hizkuntzak hobeto kudeatzeko gida

6.2. Hizkuntzen kudeaketa integratzea BEZERO edo HERRITARREKIKO harremanen eta PRODUKTU edo ZERBITZUEN garapenaren kudeaketan

6.2.1. Bezereko edo herritarren hizkuntza-beharrizanak identifikatu eta kontuan izan ohiko komunikazioetarako, zerbitzua edo produktua garatzeko, merkaturatzerakoan...

6.2.2. Hornitzailea kontratatzean, hizkuntza-politika eta irizpideak bete eta jarraipena egin

6.2.A. Aholkularitza pertsonalizatua. Ordu kopuru mugatua

6.3. PERTSONAK: Hizkuntzen kudeaketa langileen kudeaketan integratzea

6.3.1. Hizkuntza gaitasuna kontuan hartu langile berriak kontratatzerakoan (baita, Ikasleak praktikan hartzerakoan) eta barne-sustapenetan ere bai

6.3.2. Lanpostuen ezaugarriak zehaztu eta langileen azterketa komunikatiboak egin, gaitasunen mapa osatu, hizkuntza-prestakuntza beharren arabera eskaini

6.3.3. Ikastetik erabilerarako urratsak egin. Langileak lan-hizkuntzarekin lotzeko egitasmoak (Mintzalagunak, Elebako funtzionalak...)

6.3.4. Enpresaren arduradunek lidergoak jokatu: pertsonalki jakinarazi hizkuntza-politika erakundea osatzen duten pertsonen, gaiari buruzko bileretan parte hartu, jakite-maila pertsonala eta erabilera-maila areagotu eta euren laguntzaileek euskara ikas eta erabili dezaten animatu, ahalegindu diren pertsonak eta aurrerapen nabarmenak lortu dituztenak aintzatetsi

6.3.5. Euskara hitzunen lidergoak lantzeko proiektuak sustatu

6.3.A. Aholkularitza pertsonalizatua. Ordu kopuru mugatua

6.3.B. Langileen (ari direnen eta berrien) hizkuntza gaitasuna aztertzeko probak. Langile berriak kontratatzeko irizpideak zehazten lagundu

6.3.C. Gaiaren garrantziaz jabetu eta motibatze saioak langileentzat eta arduradunentzat