UDAL EUSKALTEGIA

DURANGO
Udala • Ayuntamiento

**D**urangoko

**U**dal

**E**uskaltegia

# Zerbitzuen Karta

Q-epea
ZERBITZUEN KARTAK
CARTAS DE SERVICIOS 2018-2020

**Eguneratuta: 2024ko urria**

**Indarraldia: 2026ko urria**

# Durangoko Udal Euskaltegia
# Durangoko Udalaren Erakunde Autonomoa

Durangoko Udal Euskaltegiak zerbitzuen karta hau eratu du, ematen dituen zerbitzuak eta konpromisoak herritarrei ezagutzera emateko. Hau guztia egunetik egunera kudeaketa arloan kalitate hobea lortzeko helburuarekin.

Zerbitzu karta hau urtero berrikusten da eta beharrezko hobekuntzak ezartzen dira.

## Non gaude

Muruetatorre auzunea, 21
48200 Durango
Tel: 94 603 00 40
Fax: 94 603 00 39
emaila: euskaltegia@durangoeuskaltegia.eus
web: www.durangoeuskaltegia.eus

## Euskaltegiaren Xedea

Durangoko Udal Euskaltegia Durangoko Udalaren Erakunde Autonomoa da; haren jarduera-eremua udalerria da, batik bat, eta zerbitzu publiko bezala, haren zeregina helduen euskalduntzea eta euskararen erabileraren normalizazioa, Euskal Herriaren hizkuntzaren eta balio historiko eta kulturalen ezagupena, onarpena eta transmisio bizia, alegia.

# Ordutegiak. Erabiltzailearen arreta gunea

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Durangoko Udal Euskaltegiko Idazkaritza** | **Zerbitzuak** | Erabiltzaileentzako arreta eta informazioa.<br>Jarduera administratiboarekin zerikusia duten ekintzak<br>Matrikulazioa | | |
| | **Helbideak** | Muruetatorre auzunea, 21<br>48200 Durango | | |
| | | Tel: 94 603 00 40<br>Fax:94 603 00 39 | | |
| | | www.durangoeuskaltegia.eus<br>euskaltegia@durangoeuskaltegia.eus | | |
| | **Ordutegia** | Astelehenetik - asteazkenera:<br>10:00-13:00<br>15:30-18:00 | Ostegun eta ostiraletan:<br>10:00-13:00 | Uztailean:<br>10:00-14:00<br>Abuztuan itxita |
| **Durangoko Udalaren Herritarren Arreta Zerbitzua (HAZ)** | **Zerbitzuak** | Erabiltzaileentzako arreta eta informazioa. | | |
| | **Helbideak** | Barrenkalea, 17<br>48200 Durango | | |
| | | Tf. 94 603 00 00 | | |
| | | sac@durango-udala.eus<br>www.durango.eus | | |
| | **Ordutegia** | Astelehenetik - ostegunera:<br>08:00-14:00<br>15:00-19:30 | Ostiraletan:<br>08:00-14:00 | Abuztuan<br>Astelehenetik - ostiralera<br>08:00-14:00 |

# Planoa

**GPS Koordenatuak:**

**43º10'19.211" I**

**2º37'40.299" M**

# Zerbitzuen deskripzioa eta hartutako konpromisoak

| Zerbitzua | Emateko era | Konpromisoa | Adierazlea |
|---|---|---|---|
| **1. Informazioa, orientazioa eta aholkularitza.**<br><br>Honako arloei buruzko informazio argia eta zehatza, hau guztia harrera hurbil eta atseginarekin:<br>• Eskaintzen den modulazioa, mailak eta ordutegia,<br>• Ikasketa prozesuaren iraupenari buruzko informazioa.<br>• Matrikula ordaintzeko erak eta dirulaguntzak.<br>• Azterketa ofizialetarako HABE (A1, A2, B1, B2 eta C1) tramitazioa. | • Bertatik bertarakoa<br>• Telefonoa<br>• Web Orria<br>• emaila | **1.1 Bezeroa era zuzenean, atseginean eta egokian hartu eta modulu**, maila, ordutegi, matrikulazio, azterketak, diru-laguntza eta abarrei buruzko informazio argia eta zehatza eman. Era honetan, ikasleen asetasun inkestan informazioa, eskuragarritasuna eta arreta atalean eta irakasleek emandako tratuaren balorazioan 10etik gutxienez, 8,5eko puntuazioa lortzeko. | **1.1.1** Emandako informazioa, eskuragarritasuna eta arretari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.<br><br>**1.1.2** Irakasleek emandako tratuan, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila. |
| | | **1.2** Euskaltegiaren kudeaketarekin eta zerbitzuekin zerikusia duen **informazio guztia** (plan estrategikoa, aginte taula, urteko plana, euskaltegiko zerbitzuak eta konpromisoak, egutegiak, likidazioak ...) herritarren eskura jarri**.** Era honetan, argitaratu beharreko informaziotik %100 argitaratzea lortzeko. | **1.2.1** Argitaratu beharreko informaziotik (%100) argitaratutako ehunekoa. |
| **2. Euskararen hedapena eta normalizazioa.**<br><br>Euskararen normalizaziorako eta difusiorako inguru aproposa sortzea honako hauen bidez:<br>• Formazio zehatza talde ezberdinei egokitua (etorkinak, dendariak, enpresak, gurasoak, jubilatuak, udaleko langileak …)<br>• Ekitaldi ezberdinen antolaketa (antzerkia, ipuin kontalaria, idazlearekin solasaldia, “Mintzodromoak”, bisita gidatuak …)<br>• Hizkuntzaren normalizazioa eta zabalkundea helburu duen Berbalagun proiektuan partaidetza.<br>• Barruko liburutegi zerbitzua: liburuen mailegua.# | • Bertatik bertarakoa | **2.1 Euskararen normalizaziorako eta difusiorako proiektuetan eragile biziak** izan (Berbalagun proiektua, kanpo ekintzak antolatu, talde espezifikoak …). Honetarako, urtean, gutxienez, lau arlotan eragin behar dugu eta 30 ekintza antolatu. Gainera, ekintza horien baliagarritasunarekin 10etik gutxienez, 8,0ko puntuazioa lortu nahi dugu ekintzetan parte hartu duten ikasleen partetik. | **2.1.1** Normalizaziorako eta difusiorako lantzen diren arlo/proiektu kopurua.<br><br>**2.1.2** Eskolaz kanpo antolatutako ekintzen kopurua.<br><br>**2.1.3** Kanpo ekintzetan parte hartu duten ikasleen pertzepzioa ekintza horien baliagarritasunarekin. |

| Zerbitzua | Emateko era | Konpromisoa | Adierazlea |
|---|---|---|---|
| **3. Irakaskuntza**<br><br>**Bertatik bertarako klaseak.**<br>Klase praktiko eta pertsonalizatuak ematea etengabeko ebaluaketaren bidez, horretarako langileria formatu, gaitu eta motibatuaz gain, baliabide egokiak (teknologia aurreratua) erabiltzen dira.<br><br>**Autoikaskuntza.**<br>Euskararen ikaskuntza Moodle plataformaren bidez, bai bertatik konektatuta, bai kanpotik, eta asteroko tutoretza eta mintzamen saioak talde txikietan. | • Bertatik bertarakoa<br>• Internet bidez | **3.1** Ikaslearen beharrizanak eta helburuak betetzen laguntzen duen **hezkuntza proiektua eskaini,** bai bertatik bertarako klaseetan, bai autoikaskuntzan. Honela, ikasleen asetasun inkestan hezkuntza proiektuan 10etik gutxienez, 8ko puntuazioa lortzeko. | **3.1.1** Hezkuntza proiektuari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila (bertatik bertarako klaseak eta autoikaskuntza) |
| | | **3.2** Ikaslearen beharrizanak eta helburuak betetzen laguntzen duen **irakaskuntza pertsonalizatua eskain**i, bai bertatik bertarako klaseetan, bai autoikaskuntzan. Honela, ikasleen asetasun inkestan irakaskuntza pertsonalizatuan 10etik gutxienez, 8,5eko puntuazioa lortzeko. | **3.2.1** Irakaskuntza pertsonalizatuari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila (bertatik bertarako klaseak eta autoikaskuntza). |
| | | **3.3 Langile profesionalak**, motibatuak eta etengabeko formazioan ari direnak izan, euskarako kalitatezko irakaskuntza eskaintzeko. Era honetan, ikasleen asetasun inkestan irakaslearen profesionaltasunari dagokionean, 10etik gutxienez, 8ko puntuazioa lortzeko. | **3.3.1** Irakaslearen profesionaltasunari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila. |
| | | **3.4 Teknologia aurreratua izan**, euskarako kalitatezko irakaskuntza eskaintzeko. Modu honetan, ikasleen asetasun inkestan baliabide eta teknologia arloan 10etik gutxienez, 8ko puntuazioa lortzeko. | **3.4.1** Baliabideei eta erabilitako teknologiari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila. |
| | | **3.5 Gure instalazioak pertsona guztientzat irisgarriak izan.** Honetarako lortu dugun irisgarritasun ziurtagiria mantendu | **3.5.1** Irisgarritasun ziurtagiriaren aurrerapen maila |
| | | **3.6 Ingurumenarekin arduratsuak izan.** Honetarako lortu dugun Ekoscan ziurtagiria mantendu. | **3.6.1** Ekoscan ziurtagiriaren aurrerapen maila. |

**Aipatutako betebehar horietakoren bat bete ezean, arrazoiak aztertu eta hobetzeko ekintzak, adierazleen emaitzekin batera komunikatzeko konpromisoa hartzen dugu**. **Adierazleak urrian eguneratzen dira**. **EMAITZAK IKUSI NAHI BADITUZU SAKATU HEMEN#**

## Biztanleek parte hartzeko bideak

Durangoko Udal Euskaltegiko zerbitzuen hobekuntza arloan parte hartu nahi duenak honako bide hauek erabil ditzake:

Asetasun inkestak (ikasleak) urte birik behin. Inkesten emaitzak ikasleei korreo elektronikoz bidaliko zaizkie eta Euskaltegiko web orrian eta informazio pantailan argitaratuko dira.

Iradokizunak, kexak, erreklamazioak eta eskaerak; honetarako bideak hauek dira: Euskaltegiko idazkaritzan edo buzoian, bezeroari arreta emateko zerbitzuan (HAZ/SAC) edo honako helbide elektroniko honen bitartez: euskaltegia@durangoeuskaltegia.eus. Euskaltegiak iradokizunak, kexak, erreklamazioak eta eskaerak erantzuteko, jasotzeko erabili den bide beretik erantzungo du, gehienez, 15 eguneko epean.

## Araudiak eta legeak

1. Erakunde Autonomoaren Estatutuak.
2. Prezio Publikoen Araudia.
3. Azaroaren 25eko 10/1982 Legea, euskararen erabilpena arautzen duena.
4. Abenduaren 12ko 29/1983 HABESEA legea.
5. Uztailaren 22ko 179/2003 Dekretua, euskaltegien jarduera eta finantziazioa arautzen duena.
6. Aipatutako Legearen ondorengo araudia, HABEren zuzendari Nagusiak sinatuta urtero argitaratzen den Ebazpena.
7. 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa
8. Otsailaren 25eko 2/2004 Legea, Datu Pertsonaletarako Jabetza publikoko fitxategi eta datuak babesteko Euskal bulegoa sortzeari buruzkoa.
9. Apirilaren 2ko 7/1985 Legea, Toki-araubidearen Oinarriak arautzen dituena (BOE,1985-04-03)
10. UNE 170001, Irisgarritasun Unibertsala ***(Araudi horren argitalpen eskubideak AENOR-ek ditu).***
11. Ekoscan

## Araudiak eta legeak kontsultatu nahi izanez gero, gainean klikatu.

# Erabiltzailearen Eskubideak

Durangoko Udal Euskaltegiko zerbitzuen erabiltzaileek, euskararen irakaskuntzaren arloan ondoko eskubide hauek dituzte:

1. Euskaltegiko instalazioetara etortzeko aukera **inolako bereizkeriarik** gabe.
2. Euskaltegiak ematen dituen zerbitzuetan tratu **atsegina, berdina eta pertsonalizatua** izateko aukera
3. Euskaltegiak eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko informazioa, batez ere **euskaraz** hartzea eta beharrezkoa balitz, gaztelaniaz.
4. Indarrean dagoen legearen arabera datu pertsonalen **konfidentzialtasuna eta pribatutasuna** bermatua izatea.
5. **Kalitatezko irakaskuntza** jasotzeko eskubidea eta horretarako euskaltegian dauden **baliabide materialak** erabiltzeko aukera.
6. Nahi duen edozein **iradokizun, kexa, erreklamazio edo eskaera** aurkezteko aukera.

# Erabiltzailearen Betebeharrak

Durangoko Udal Euskaltegiko zerbitzuen erabiltzaileek, euskararen irakaskuntza arloan ondoko betebehar hauek dituzte:

1. **Jarrera zuzena eta egokia izatea** bai harrera ematen dionarekin, bai gainontzeko erabiltzaileekin.
2. Matrikula egitean **hartutako konpromisoak betetzea.**
3. Ikas-modulu ezberdinetan **ezarritako ordutegiak betetzea.**
4. Euskaltegiak dituen instalazioak eta baliabideak **zuzen eta egoki erabiltzea.**
5. Ikasketa prozesuan jarraitu ezina emango balitz euskaltegian **bajaren berri ematea**.
6. Euskaltegiak ezarritako programa betetzeko, euskararen ikaskuntzari **beharrezko denbora eskaintzea.**