



Durangoko  
Udal  
Euskaltegia

# Zerbitzuen Karta

**Q-epea**

ZERBITZUEN KARTAK  
CARTAS DE SERVICIOS 2018-2020

Eguneratuta: 2020ko urria  
Indarraldia: 2022ko urria

## Durangoko Udal Euskaltea

### Durangoko Udalaren Erakunde Autonomia

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

Saibi kalea, 10 3.a

48200 Durango

Tel: 94 603 00 40

Fax: 94 603 00 39

emaila: [euskaltea@durangoeuskaltea.eus](mailto:euskaltea@durangoeuskaltea.eus)

web: [www.durangoeuskaltea.eus](http://www.durangoeuskaltea.eus)

### Euskaltegiaren Xedea



Durangoko Udal Euskaltea Durangoko Udalaren Erakunde Autonomia da; haren jarduera-eremua udalerrria 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



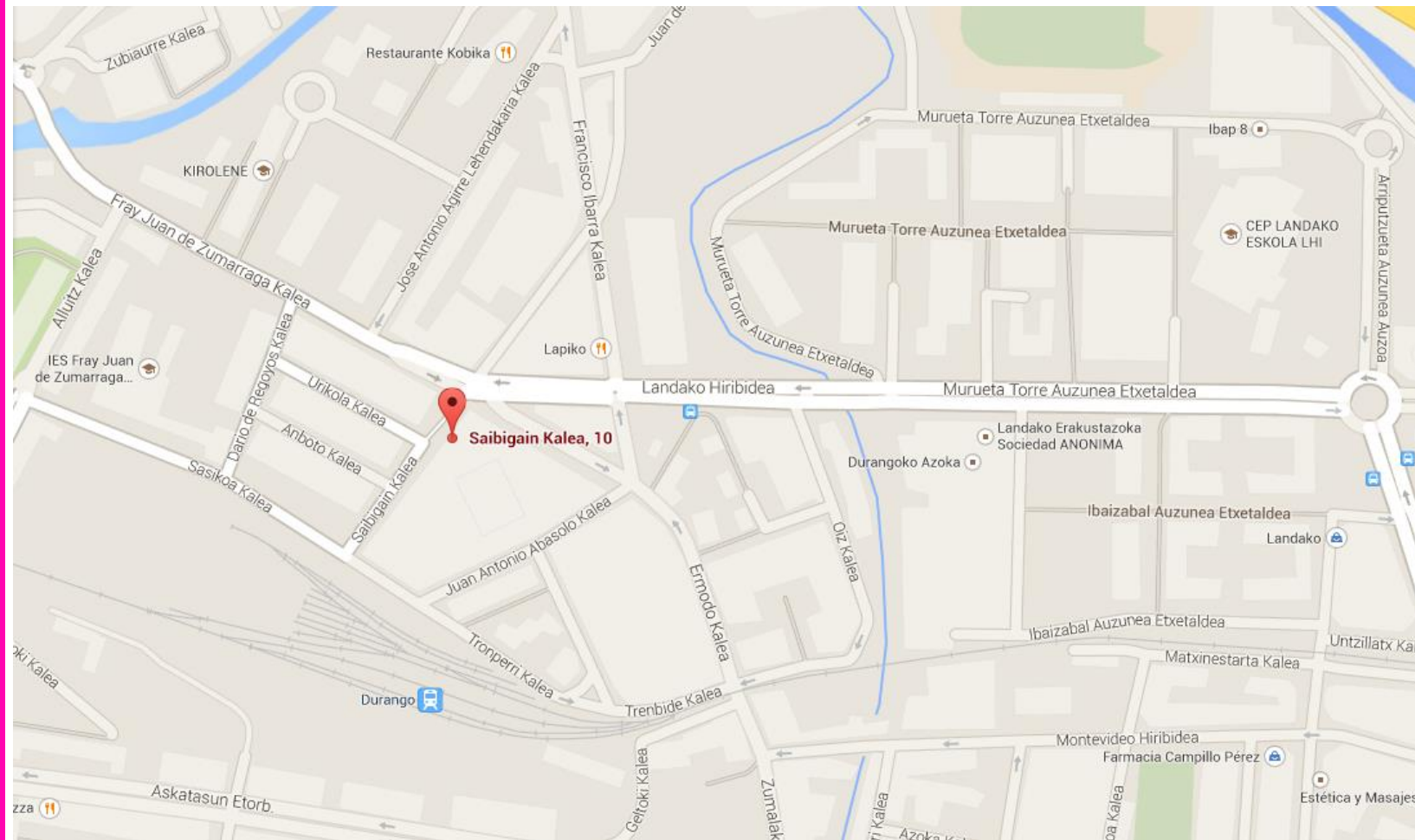
#### Durangoko Udal Euskaltegiko Idazkaritza

<b>Zerbitzuak</b>	Erabiltzaileentzako arreta eta informazioa.		
	Jarduera administratiboarekin zerikusia duten ekintzak		
	Matrikulazioa		
<b>Helbideak</b>	Saibi Kalea 10 3.a 48200 Durango		
	Tel: 94 603 00 40 Fax:94 603 00 39		
	<a href="http://www.durangoeuskaltegia.eus">www.durangoeuskaltegia.eus</a> <a href="mailto:euskaltegia@durangoeuskaltegia.eus">euskaltegia@durangoeuskaltegia.eus</a>		
<b>Ordutegia</b>	Astelehenera - ostegunera: 10:00-13:00 15:30-18:00	Ostiraletan: 10:00-13:00	Uztailan: 10:00-14:00 Abuztuan itxita

#### Durangoko Udalaren Herritarren Arreta Zerbitzua (HAZ)

<b>Zerbitzuak</b>	Erabiltzaileentzako arreta eta informazioa.		
	Barrenkalea, 17 48200 Durango		
	Tf. 94 603 00 00 <a href="mailto:sac@durango-udala.eus">sac@durango-udala.eus</a> <a href="http://www.durango.eus">www.durango.eus</a>		
<b>Ordutegia</b>	Astelehenera - ostegunera: 08:00-14:00 15:00-19:30	Ostiraletan: 08:00-14:00	Abuztuan Astelehenera - ostiralera 08:00-14:00

## Planoa



**GPS Koordenatuak:**

**43°10'17.54"1**

**2°35'6.21"1**

## Zerbitzuen deskripzioa eta hartutako konpromisoak

Zerbitzua	Emateko era	Konpromisoa	Adierazlea
<p><b>1. Informazioa, orientazioa eta aholkularitza.</b></p> <p>Honako arloei buruzko informazio argia eta zehatza, hau guztia harrera hurbil eta atseginarekin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eskaintzen den modulazioa, mailak eta ordutegia,</li> <li>• Ikasketa prozesuaren iraupenari buruzko informazioa.</li> <li>• Matrikula ordaintzeko erak eta dirulaguntzak.</li> <li>• Azterketa ofizialetarako HABE (A1,A2,B1,B2 eta C1) tramitazioa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertatik bertarakoa</li> <li>• Telefonoa</li> <li>• Web Orria</li> <li>• emaila</li> </ul>	<p><b>1.1 Bezeroa era zuzenean, atseginean eta egokian hartu eta modulu,</b> maila, ordutegi, matrikulazio, azterketak, dirulaguntza eta abarrei buruzko informazio argia eta zehatza eman. Era honetan, ikasleen asetasun inkestan informazioa, eskuragarritasuna eta arreta atalean eta irakasleek emandako tratua balorazioan 10etik gutxienez, 8,5eko puntuazioa lortzeko.</p> <p><b>1.2</b> Euskaltegiaren kudeaketarekin eta zerbitzuekin zerikusia duen <b>informazio guztia</b> (plan estrategikoa, aginte taula, urteko plana, euskaltegiko zerbitzuak eta konpromisoak, egutegiak, likidazioak ...) herritarren eskura jarri. Era honetan, argitaratu beharreko informaziotik %100 argitaratzea lortzeko.</p>	<p><b>1.1.1</b> Emandako informazioa, eskuragarritasuna eta arretari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.</p> <p><b>1.1.2</b> Irakasleek emandako tratuan, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.</p> <p><b>1.2.1</b> Argitaratu beharreko informaziotik (%100) argitaratutako ehunekoa.</p>
<p><b>2. Euskararen hedapena eta normalizazioa.</b></p> <p>Euskararen normalizaziorako eta difusiorako inguru aproposa sortzea honako hauen bidez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazio zehatza talde ezberdinei egokitua (etorkinak, dendariak, enpresak, gurasoak, jubilatutakoak, udaleko langileak ...)</li> <li>• Ekitaldi ezberdinen antolaketa (antzerkia, ipuin kontalaria, idazlearekin solasaldia, irakurlearen txokoa, bisita gidatuak ...)</li> <li>• Hizkuntzaren normalizazioa eta zabalkundea helburu duen Berbalagun proiektuan partaidetza.</li> <li>• Barruko liburutegi zerbitzua: liburu mailegua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bertatik bertarakoa</li> </ul>	<p><b>2.1 Euskararen normalizaziorako eta difusiorako proiektuetan eragile biziak</b> 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.</p>	<p><b>2.1.1</b> Normalizaziorako eta difusiorako lantzen diren arlo/proiektu kopurua.</p> <p><b>2.1.2</b> Eskolaz kanpo antolatutako ekintzen kopurua.</p> <p><b>2.1.3</b> Kanpo ekintzetan parte hartu duten ikasleen pertzepzioa ekintza horien baliagarritasunarekin.</p>

Zerbitzua	Emateko era	Konpromisoa	Adierazlea
<p><b>3. Irakaskuntza</b></p> <p><b>Bertatik bertarako klaseak.</b> Klase praktiko eta pertsonalizatuak ematea etengabeko ebaluaketaren bidez, horretarako langileria formatu, gaitu eta motibatuaz gain, baliabide egokiak (teknologia aurreratua) erabiltzen dira.</p> <p><b>Autoikaskuntza.</b> Euskararen ikaskuntza Moodle plataformaren bidez, bai gure multimedia gelatik bertatik konektatuta, bai kanpotik (etxetik, lan lekutik, KZ gunetik ...); eta asteroko tutoretza eta mintzamen saioak talde txikietan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bertatik bertarakoa</li> <li>SKYPE bidez</li> </ul>	<p><b>3.1</b> Ikaslearen beharrianak eta helburuak betetzen laguntzen duen <b>hezkuntza proiektua eskaini</b>, bai bertatik bertarako klaseetan, bai autoikaskuntzan. Honela, ikasleen asetasun inkestan hezkuntza proiektuan 10etik gutxienez, 8ko puntuazioa lortzeko.</p> <p><b>3.2</b> Ikaslearen beharrianak eta helburuak betetzen laguntzen duen <b>irakaskuntza pertsonalizatua eskaini</b>, bai bertatik bertarako klaseetan, bai autoikaskuntzan. Honela, ikasleen asetasun inkestan irakaskuntza pertsonalizatuan 10etik gutxienez, 8,5eko puntuazioa lortzeko.</p> <p><b>3.3 Langile profesionalak</b>, motibatuak eta etengabeko formazioan ari direnak izan, euskarako kalitatezko irakaskuntza eskaintzeko. Era honetan, ikasleen asetasun inkestan irakaslearen profesionaltasunari dagokionean, 10etik gutxienez, 8ko puntuazioa lortzeko.</p> <p><b>3.4 Teknologia aurreratua izan</b>, euskarako kalitatezko irakaskuntza eskaintzeko. Modu honetan, ikasleen asetasun inkestan baliabide eta teknologia arloan 10etik gutxienez, 8ko puntuazioa lortzeko.</p> <p><b>3.5 Gure instalazioak pertsona guztientzat irisgarriak izan.</b> Honetarako lortu dugun irisgarritasun ziurtagiria mantendu</p> <p><b>3.6 Ingurumenarekin arduratsuak izan.</b> Honetarako lortu dugun Ekoscan ziurtagiria mantendu.</p>	<p><b>3.1.1</b> Hezkuntza proiektuari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila (bertatik bertarako klaseak eta autoikaskuntza)</p> <p><b>3.2.1</b> Irakaskuntza pertsonalizatuari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila (bertatik bertarako klaseak eta autoikaskuntza).</p> <p><b>3.3.1</b> Irakaslearen profesionaltasunari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.</p> <p><b>3.4.1</b> Baliabideei eta erabilitako teknologiar buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.</p> <p><b>3.5.1</b> Irisgarritasun ziurtagiriaren aurrerapen maila</p> <p><b>3.6.1</b> Ekoscan ziurtagiriaren aurrerapen maila.</p>

Aipatutako betebeharrak horietakoren bat bete ezean, arrazoiak aztertu eta hobetzeko ekintzak, adierazlearen 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:

euskaltea@durangoeuskaltea.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 Estatutoak.
- 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 Abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa, Datu Pertsonalen Babeserako Legea.
- 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 honen 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 tratatu **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 betebeharrak hauek dituzte:

- 1 **Jarrera zuzena eta egokia izatea** bai harrera ematen dioenarekin, 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**.

