

ZERBITZUEN AGIRIA | 2010-2011

2. edizioa - 2010eko iraila



Euskara Saila

www.bilbaoeuskaraz.com



Bilbao

UDALA
AYUNTAMIENTO



ZERBITZUEN AGIRIA
2010 - 2011



Sarrera

ERAKUNDEAREN ADIERAZPENA

2007/05/17an ziurtatuta
Zk.: A58/000026

Bilboko Udalak urian bizi direnekin hartua duen konpromisoaren erakusgarri da Zerbitzu Agiri hau. Herritarrei ematen dizkiegun zerbitzuak hobeak eta gero eta kalitate handiagokoak izatea da gure asmoa. Ez dugu asmo hutsean geratu nahi baina; horregatik Zerbitzu Agiri honetan (eta aurreranzkoetan) kuantifikatu egin dugu geure konpromisoa eta ezagutzera eman erabiltzaileei, jakin dezaten zeintzuk diren ematen dizkiegun zerbitzuak eta zelan eman nahi dizkiegun.

■ Bilboko Udala

Euskara Sailaren Eginkizuna

Euskara Sailaren eginkizuna da bilbotarren hizkuntza arloko ohituretan eragina izan nahi duten programak taxutzea eta gauzatzea:

- Motibazioan (sentsibilizazio-kanpainak).
- Ezagupenean (hizkuntza ikastea).
- Erabileran (batez ere, euskararen erabilera sustatzeko ekimenak).

Azken batean, helburu nagusia euskara Bilboko gizartean bultzatzea eta normalizatzea da, kontuan izanik normalizazioa hizkuntza ofizial biak eguneroko jardunean maila berean erabiltzea dela. Beraz, alderdi horrekin lotutako zerbitzuak dira Zerbitzu Agiri honen zertarakoak.

Bestalde, Udalaren antolaketaren barruan, Euskara Saila tokiko administrazio benetan olibiduna lortzeko baliagarria da Udaletxean eta udal erakundeetan, Euskararen Erabilera Planaren barruan. ■

Zer eskaintzen dugu?

Sentsibilizazio-kanpainak

Euskararen erabilera arloan sentsibilizatzeko programak abiatzen ditu Bizkaiko beste herri batzuekin batera, Alkarbide bilgunearen bidez. Programa horiek eskola-umeentzat eta euren gurasoentzat dira batik bat. Bilboko Udaleko Euskara Sailak kanpaina horietan egiten diren jarduerak gestionatzen ditu, material didaktikoa edo informazioa banatuta.

Helduak euskalduntzea

Helduek euskara ikasteko programak taxutzeko eta gauzatzeko da zerbitzu hau. Ikasturtea ordaintzen zaie Bilboko euskalategi homologatuetan. Honakoentzat dira programok:

- Ikasketak euskaraz egiten ari diren ume eskolatuen gurasoentzat edo legezko tutoreentzat, betiere programa antolatu aurretik Udalak urtero ematen duen Dekretuan adierazitako baldintzak beteta. Kursoaren kostu guztiaren bi herenak ordaintzen zaizkie.

Horretarako, Bilboko Udaleko Euskara Sailak:

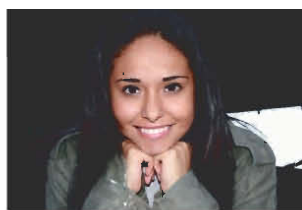
- Programen gaineko informazioa zabaltzen du, erabiltzaileen zalantzak eta erreklamazioak argituta.
- Eskabideak batzen ditu eta onartu diren pertsonen zerrenda euskaltegietara bidaltzen du, haiek matrikula egin dezaten.
- Euskarazko ikastaroetako asistentzia eta aprobeitxamendua egiaztatzen ditu, euskaltegiek bidalitako informazioan oinarrituta.

Euskararen erabilera sustatzeko programak

Zenbait jarduera ludikoren bitartez, euskararen erabilera sustatzeko programak taxutzeko eta gauzatzeko da zerbitzu hau. Programa hauek, gehienbat, eskolarako adinean dauden ume eta gazteentzat eta euren gurasoentzat dira.

Horretarako, Euskara Sailak:

- Programa berriei buruzko proposamenak jaso eta ebaluatu egiten ditu.
- Erabiltzaileen eskariei, zalantzei eta erreklamazioei, baldin badaude, erantzuten die.
- Beharrezkoa denean, eskabideak gestionatzen ditu.
- Azkenik, antolatutako jarduerak koordinatu eta euren jarraipena egiten du.



Erabiltzaileek zerbitzuen inguruan dauzkaten eskubideak

- :: Euskara Saileko langileek emandako zerbitzua erabiltzaileak berak aukeratu duen hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea.
- :: Euskara Sailaren bide ofizialak erabiltzekoa, kexak edo/eta iradokizunak egiteko orduan.
- :: Euskara Sailaren zerbitzuei buruzko informazio eguneratua jasotzeko eskubidea.
- :: Euskara Saileko programei buruzko informazioa tertziotz jasotzekoa.
- :: Helduen euskalduntze-programetarako dirulaguntzak jasotzeko aukera izateko eskubidea, betiere horretarako jarritako baldintzak beteta.
- :: Kultur jarduerak zein ordutan eta non izango diren jakiteko beharrezkoa den informazioa jasotzeko eskubidea, eta aldaketarik baldin badago, aldaketa horien berri jasotzekoa.
- :: Erabilitako zerbitzuetan emandako datu pertsonalen konfidentzialtasuna eta pribatutasuna bermatuta edukitzeko eskubidea.



zeurea da hitza
euskara
no te lo pierdas

Betebeharrak

- :: Programetan izena emateko eskatzen den dokumentazioa aurkeztea, beharrezkoa denean.
- :: Programetan izena emateko dokumentazioa aurkezteko epeak betetzea, tramitazioa modu egokian egin ahal izateko.
- :: Euskara Sailaren instalazioak zabaltzeko eta antolatutako jarduerak hasteko orduak errespetatzea.

Arauk

- *Euskal Herriaren Autonomia Estatutua onartu zuen abenduaren 18ko 3/1979 Lege Organikoa (EHAA, 1980-01-12).*
- *Euskararen Erabilera Normalizatzeko azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legea (EHAA, 1982-12-16).*
- *Euskal Autonomia Elkarteko herri-administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautuko duen (1999ko apirila) eta Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planak onartzea nahitaezkoa dela ezartzen duen apirilaren 15eko 86/1997 Dekretua (EHAA, 1997-04-17).*
- *Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuaren abenduaren 22ko 6/2003 Legea (EHAA, 2003-12-30).*
- *Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legea (BOE, 1985-04-03).*
- *Datu Pertsonalen Babeserako abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa (BOE, 1999-12-14).*
- *Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa Sortzeari buruzko otsailaren 25eko 2/2004 Legea (EHAA, 2004-03-04).*
- *Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legea (BOE, 1992-11-27).*



Erabiltzaileak parte hartzeko moduak

Euskara Saileko erabiltzaileek ere lagun dezakete Zerbitzuen Agiria etengabe hobetzeko prozesuan. Bilboko Udalaren **Kalitatearen eta Ebaluazioaren Zuzendaritzara jo dezakete, esankalitateari@ayto.bilbao.net** helbide elektronikoaren bidez. Erabiltzaileek bidalitako iradokizun guztiak kontuan hartuko dira Zerbitzuen Agiria berriro aztertzen denean.

Parte hartzeko beste modu bat **kexak eta iradokizunak** bidaltzea da.

Laguntzeko moduak: iradokizunak eta kexak

Euskara Saileko zerbitzuak erabiltzen dituztenek zerbitzu horiek etengabe hobetzen lagun dezakete beren iritziak emanez. Hain zuzen ere, iradokizunak, kexak eta erreklamazioak egin ditzakete.

Honela egin daitezke:

- Inprimaki baten bidez, zerbitzuan bertan.
- Bilboko Udalaren Erregistroan, bertara joanda edo gutun baten bitartez.

- Bilboko Udalaren **www.bilbao.net** web gunearen “Zure Udalak aditzen dizu” buzoia bidez.

- Informazioko udal telefonoaren bitartez 010.

Jasotako erreklamazio, kexa eta iradokizunei 15 laneguneko epean emango zaie erantzuna.

Zeintzuk dira gure konpromisoak?

Zelan
neurtzen
ditugu?

orokorrak

Gure zerbitzuen eta programen berri ematea hedabiderik egokien eta zuzenekoena bitartez.

Interesa duten pertsonen artean zabaldutako programen ehunekoa.

Gehienez astegun biko epean erantzutea emandako zerbitzuei eta egingo diren programei buruzko informazio-eskariei.

Epez kanpo erantzundako informazio-eskarien kopurua.

Bilboko Udaleko Euskara Sailak euskararen erabilerari eta euskalduntzeari buruz gestionatutako programen eta dirulaguntzen gaineko informazio eguneratua bidaltzea interesa duten herritar guztiei.

Etxebizitzetara eta ikastetxeetara bidalitako ehunekoa.

helduak euskalduntzea

Euskara ikasteko eskaera egin eta baldintzak (programa aurretik Udalaren urteko Dekretuan zehaztuta) betetzen dituzten pertsona guztiei ikasturtearen finantzaketa bermatzea.

Eskatutako baldintzak betetzen dituzten eskatzaile onartuen ehunekoa.

Eskabideak tramitatzea eta onartutako pertsonen zerrenda euskaltegietara bidaltzea matrikulatu daitezten:

- a) Ikasle berriena, izena emateko epea amaitzen den egunetik hasita.
- b) Lehendiko ikasleena, kursoaren hasiera egunetik hasita.

Epearen amaiera egunaren, zerrendaren bidaltze egunaren eta kursoaren hasiera egunaren arteko aldea:

- a) Gehienez, 10 egun ondoren.
- b) Gutxienez, 30 egun lehenago.

Heiduen euskalduntze-programak modu egokian gestionatzea, programen parte-hartzaileei egindako satisfazio-inkestetan lortutako batz besteko puntuazioa aintzat hartuta.

Euskara ikasteko dirulaguntza eskuratzen dutenen satisfazioaren balioaren batez bestekoa, 8 batez bestekoa bermatuta.

euskararen erabilera

Euskararen erabilera sustatzeko eskaintako programetan Bilboko eragileen partaidetzari lehentasuna ematea.

Antzeko eskaintzak daudenean Bilbon, kanpoko kultur eragileen partaidetza duten programen kopurua.

Leku bakoitzean egin nahi diren jardueretarako instalazio egokiak edukitzea, bertaratzen direnei egindako satisfazio-inkestetan lortutako batz bestekoa aintzat hartuta.

Programetan parte-hartzen dutenei egindako satisfazio-inkestetan instalazioekin konforme dauden pertsonen batz bestekoa, 7 bermatuta.

Euskararen erabilerari buruzko programak antolatzea eta euren edukia modurik egokienean garatzea, bertaratzen direnei egindako satisfazio-inkestetan lortutako batz bestekoa aintzat hartuta.

Sailak euskararen erabilera sustatzeko antolatutako programekin konforme dauden pertsonen batz bestekoa, 7,5 bermatuta.

Ikastetxeekin elkarlana bultzatzea euskararen erabilera sustatzeko programen bitartez.

Ikastetxeekin elkarlanean bultzatzen den programa-kopurua, gutxienez 4 bermatuta.

Konpromisoak gehiago hobetzeko eta, jeneralean, zerbitzuak eurak hobetzeko, Bilboko Udaleko Euskara Sailak zenbait ekintza prestatzeko konpromisoa hartu du, emaitzak, erabiltzaileek etengabe egindako balorazioa eta Bilboko azterlan soziolinguistikoetako datuak aztertu ondoren.

Konpromisoak ez badira betetzen, zuzentzeko edo konpentsatzeko neurriak hartuko dira

Sailarenak ez diren arrazoi ezohikoak direla eta, zerbitzuen agiriko konpromisoak ez badira behar bezala betetzen, zerbitzua ematen duen unitateak ahalik eta arinen hartuko ditu beharrezko neurriak, erabiltzaileek eraginik jaso ez dezaten.

Konpromisoak bete izana jakinarazteko modua

Konpromisoak betetzen diren ala ez urtero emango da jakitera, emaitzak Udalaren web orrian **www.bilbao.net** eta sailaren iragarki-taulan argitaratuta.

Helbidea

eta ordutegiak



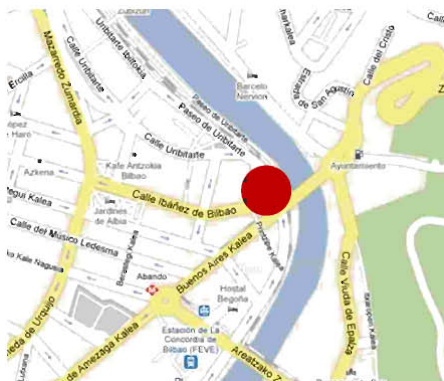
| Helbidea | Ordutegia | Heitzeko era |
|---|---|--|
| EUSKARA SAILA Venezuela pl. 2, 7. solairua (Aznar eraikina) 48001 Bilbo Tel.: 94 420 52 41/94 420 51 61/ 94 420 44 16 Faxa: 94 420 48 09 | Astelehenetik barikura: Urtean zehar: 08:30-14:00 Ekainaren 1etik irailaren 15era: 08:30-13:00 | Metroa: Abando Renfe: Abando Tranbia: Pio Baroja Bilbobus: Zingira, Plaza Biribila, Erkoreka plaza |

Zerbitzuen agiriaren

ardura duen atala

EUSKARA SAILA

Venezuela plaza 2, 7. solairua (Aznar eraikina)
48001 Bilbo
euskera@ayto.bilbao.net
Tel.: 94 420 441 6
Faxa: 94 420 48 09
www.bilbao.net
www.bilbaoeuskaraz.com



Bilbao
UDALA
AYUNTAMIENTO