

EUSKERA

CARTA DE SERVICIOS

El Ayuntamiento de San Sebastián elabora esta Carta de Servicios para dar a conocer a la ciudadanía los servicios que ofrece y sus compromisos.

El objetivo de esta carta es mejorar día a día la calidad de estos servicios que se ofrecen.

Esta Carta de Servicios se revisa cada año.

Fecha de publicación: mayo 2023

Vigente hasta: mayo 2025

¿A qué se aplica esta carta?

Se aplica a los servicios señalados en la misma.

Unidad responsable

Euskara Zerbitzua

¿Cuál es nuestro objetivo?

- Lograr que la población donostiarra use el euskera con normalidad.
- Garantizar las relaciones en euskera con la Administración municipal.

¿Dónde estamos?

 Konstituzio plaza 2, behea, 20003 Donostia
 943483750
 udala_euskara@donostia.eus
 Lunes a viernes de 09:00 a 14:00

 www.donostiaeuskaraz.eus
 [@donostiaeuskara](https://www.facebook.com/DonostiaEuskaraz)
 [@Donostia euskaraz @euskaraz](https://twitter.com/Donostia_euskaraz)
 [@donostiaeuskaraz](https://www.instagram.com/donostiaeuskaraz)

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
<p>1. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN</p> <p>Ofrecemos información sobre nuestros servicios, actividades y trámites, en la oficina, en persona, por teléfono y online.</p>	<p>Cómo se solicita</p> <p> En persona</p> <p> 943 48 37 50</p> <p> udala_euskara@donostia.eus</p>	<p>Nos comprometemos a</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ofrecer una atención adecuada, con una puntuación mínima de 8 sobre 10. ➤ Informar de forma clara, con una puntuación mínima de 8 sobre 10. ➤ Responder cada día las solicitudes de información sobre nuestros servicios, de forma presencial, telefónica, online, o por correo electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valorando la satisfacción de las personas usuarias sobre la atención recibida. Conseguiremos el dato de la encuesta que haremos el segundo año de vigencia de la Carta. ➤ Valorando la satisfacción de las personas usuarias sobre la claridad de la información recibida. Conseguiremos el dato de la encuesta que haremos el segundo año de vigencia de la Carta. ➤ % de solicitudes de información respondidas en el día, teniendo en cuenta los datos de las consultas recibidas en los meses de mayo y octubre.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios

INFORMACIÓN
Y ATENCIÓN

Cómo se solicita



En persona



943 48 37 50

 udala_euskara@donostia.eus

Nos comprometemos a

- ▶ Contactar en el plazo máximo de 2 días hábiles con las personas o entidades que necesiten realizar consultas técnicas especializadas.

- ▶ Responder de forma oral o escrita a las quejas, sugerencias o reclamaciones sobre nuestros servicios, en un plazo máximo de 7 días hábiles en el 95% de los casos.

En el resto de los casos (5%), se responderá en el plazo máximo de 15 días hábiles.

Cómo lo medimos

- ▶ % de contactos realizados dentro del plazo, teniendo en cuenta los datos de las consultas recibidas en los meses de mayo y octubre.

 - ▶ % de quejas, sugerencias y reclamaciones contestadas en un plazo de 7 días.
-
- % de quejas, sugerencias y reclamaciones contestadas en un plazo de 15 días.

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
<p>2. ACTIVIDADES PARA PROMOCIONAR EL USO DEL EUSKERA</p> <p>Realizamos diferentes actividades para fomentar el uso del euskera en la ciudad: actividades de ocio, conversación (mintzapraktika), cursos de euskera...</p> <p>Se dirigen, sobre todo, a los siguientes colectivos: infancia, juventud, centros educativos, establecimientos de la ciudad...</p> <p>Ofrecemos a comerciantes, hosteleros y entidades sin ánimo de lucro un servicio gratuito de traducción y corrección de textos de difusión pública.</p>	<p>Cómo se solicita</p> <p>En persona</p>  <p>Online</p> 	<p>Nos comprometemos a</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conseguir que la satisfacción global con las actividades realizadas sea como mínimo de 8 sobre 10. ➤ A lo largo del curso escolar, informar a los centros educativos y a las AMPAS, de las actividades en euskera para la población infantil, todas las semanas, durante 20 semanas. ➤ Visitar cada año, al menos 2.000 establecimientos para dar a conocer las propuestas y servicios que ofrece el Servicio de Euskera. ➤ Entregar el 75% de los textos recibidos para traducir o corregir en el plazo de 15 días hábiles. En el resto de los casos (25%), se entregarán en un plazo de 30 días hábiles. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valorando en la encuesta anual la satisfacción de las personas usuarias sobre la satisfacción global con las actividades realizadas. ➤ Número de semanas en las que se ha enviado la información durante el curso. ➤ Número de establecimientos que se visitan al año. ➤ % de textos traducidos o corregidos en un plazo de 15 días hábiles. <p>% de textos traducidos o corregidos en un plazo de 30 días hábiles.</p>

SERVICIOS Y COMPROMISOS

Servicios	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
<p>3. SUBVENCIONES</p> <p>Todos los años, concedemos diferentes tipos de subvenciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A la ciudadanía, para aprender euskera. - A los euskaltegis, para organizar cursos de euskera. - A asociaciones, entidades, empresas o medios de comunicación, para hacer actividades en euskera. - A comerciantes y hosteleros, para que los rótulos de sus establecimientos estén en euskera. 	<p> En persona</p> <p> Online</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Subvencionar a la ciudadanía: Cada año al menos a 1.100 personas que hagan cursos de euskera, según las bases que corresponden. ➤ Subvencionar a euskaltegis para que cada año: <ul style="list-style-type: none"> - Ofrezcan cursos gratuitos a un mínimo de 80 personas desempleadas. - Organicen cursos, para al menos 50 grupos específicos (padres y madres, abuelos y abuelas, comerciantes, migrantes...). ➤ Subvencionar a las asociaciones: Cada año subvencionaremos un mínimo de 25 asociaciones para que hagan actividades dirigidas a la normalización del euskera en San Sebastián. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de alumnos y alumnas que se subvencionan al año. ➤ Número de euskaltegis que se subvencionan al año. <ul style="list-style-type: none"> - Número de personas desempleadas que han recibido cursos gratuitos al año. - Número de grupos específicos que se subvencionan al año. ➤ Número de asociaciones que se subvencionan al año.

Cómo puedes PARTICIPAR

Puedes ayudarnos a mejorar los diferentes servicios que ofrecemos de esta manera:

- participa a través de las encuestas de satisfacción que realizará el Servicio de Euskera.
- presenta quejas y sugerencias en cualquier momento:

en persona: - en el Servicio de Euskera
- en las oficinas de Udalinfo

por teléfono: - en el 010, desde San Sebastián
- 943 48 10 00, desde fuera de San Sebastián

online: - en el Buzón de la Ciudadanía de la web: www.donostia.eus

Normativa e información legal

- Normas para la normalización y el uso del euskera en el Ayuntamiento y en el municipio de San Sebastián (Ordenanza de 1991)
- Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskara.
- Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi.
- Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi.
- Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

Tienes **DERECHO** a

- que te tratemos con respeto y de forma personalizada.
- que te atendamos en euskara o en castellano.
- que respetemos la confidencialidad de tus datos personales e informaciones que das a las personas que trabajan en el Servicio de Euskera.
- tener en cualquier momento información suficiente, veraz y comprensible sobre los servicios del Servicio de Euskera y estado de los trámites que has realizado.
- presentar cualquier sugerencia, queja, petición, reclamación o agradecimiento.
- presentar alegaciones y aportar documentos ante resoluciones administrativas que deniegan tus solicitudes.

Tienes la **OBLIGACIÓN** de

- mantener una actitud educada y respetuosa hacia las personas que te atienden y hacia el resto de personas .
- hacer un uso correcto y adecuado de las oficinas, respetando los espacios y los equipamientos.
- respetar los horarios establecidos.
- aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y los trámites.
- comunicar los cambios de cualquier dato que pueda afectar a la tramitación de tus expedientes: domicilio, teléfono, vehículo, cuenta bancaria...



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
Euskara