

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.

¿Donde estamos?






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




www.donostiaeuskaraz.eus
Donostia Euskaraz @donostiaeuskara
Donostia euskaraz @euskaraz
@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> En persona</p> <p> 943 48 37 50</p> <p> udala_euskara@donostia.eus</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	Cómo se solicita	Nos comprometemos a	Cómo lo medimos
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	 En persona  943 48 37 50  udala_euskara@donostia.eus	<ul style="list-style-type: none">▶ 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. <p>En el resto de los casos (5%), se responderá en el plazo máximo de 15 días hábiles.</p>	<ul style="list-style-type: none">▶ % 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. <p>% de quejas, sugerencias y reclamaciones contestadas en un plazo de 15 días.</p>

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>En persona</p>  <p>Online</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. % de textos traducidos o corregidos en un plazo de 30 días hábiles.

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. 	<div>  <p>En persona</p> </div> <div>  <p>Online</p> </div>	<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