

# EUSKARA ZERBITZU KARTA

**Donostiako Udalak zerbitzu karta hau egin du herritarrei jakinarazteko eskaintzen dituen zerbitzuak eta konpromisoak.**

**Karta honen helburua eskaintako zerbitzuen kalitatea egunez egun hobetzea da.**

Zerbitzu karta urtero berrikusten da.  
Argitaratze data: 2023ko maiatza  
Indarraldia: 2025eko maiatza arte

**Zein zerbitzuri aplikatzen zaio karta hau?**

Bertan adierazitako zerbitzuei aplikatzen zaie.









**Unitate arduraduna**

Euskara Zerbitzua

**Zein da gure helburua?**

- ▶ Donostiarren artean euskararen erabilera normalizatua lortzea.
- ▶ Udal Administrazioarekiko euskarazko harremanak bermatzea.

**Non gaude?**

-  Konstituzio plaza 2, behea, 20003 Donostia
-  943483750
-  udala\_euskara@donostia.eus
-  Astelehenetik ostiralera  
09:00etatik 14:00etara
-  www.donostiaeuskaraz.eus
-  Donostia Euskaraz @donostiaeuskara
-  Donostia euskaraz @euskaraz
-  @donostiaeuskaraz

# ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

## Zerbitzuak

### 1. INFORMAZIOA ETA ARRETA

Gure zerbitzu, jarduera eta izapideen inguruko informazioa ematen dugu, bulegoan, aurrez aurre eta baita telefonoz eta online ere.

## Nola eskatu



Aurrez aurre



943 48 37 50



[udala\\_euskara@donostia.eus](mailto:udala_euskara@donostia.eus)

## Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Arreta egokia ematea, gutxienez 10etik 8 punturekin.
- ▶ Argitasunez informatzea, gutxienez 10etik 8 punturekin.
- ▶ Gure zerbitzuei buruzko informazio-eskaerak egunean erantzutea, aurrez aurre, telefonoz, online, zein emailaz.

## Nola neurtzen dugu

- ▶ Karta indarrean dagoen bigarrenko urtean egingo den inkestan, jasotako arretari buruz erabiltzaileek adierazitako gogobetetzea baloratzuz.
- ▶ Karta indarrean dagoen bigarrenko urtean egingo den inkestan, emandako informazioaren argitasunari buruz erabiltzaileek adierazitako gogobetetzea baloratzuz.
- ▶ Egunean erantzundako informazio-eskaeren %, maiatzetan eta urrian jasotako kontsulten datuak kontuan hartuta.

# ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

## Zerbitzuak

### INFORMAZIOA ETA ARRETA

## Nola eskatu



Aurrez aurre



943 48 37 50



[udala\\_euskara@donostia.eus](mailto:udala_euskara@donostia.eus)

## Konpromiso hauek hartzen ditugu

➤ Kontsulta tekniko espezializatuen beharra agertzen duten pertsona edo entitateekin, gehienez ere 2 egun balioduneko epean harremanetan jartzea.

➤ Gure zerbitzuei buruzko kexa, iradokizun edo erreklamazioak ahoz edo idatziz erantzutea, gehienez ere 7 egun balioduneko epean kasuen %95ean.

Gainerako kasuetan (%5), gehienez ere 15 egun balioduneko epean.

## Nola neurtzen dugu

➤ Epe barruan egindako kontaktuen %, maiatzean eta urrian jasotako kontsulten datuak kontuan hartuta.

➤ 7 egun balioduneko epean erantzundako kexa, iradokizun edo erreklamazioen %.

15 egun balioduneko epean erantzundako kexa, iradokizun edo erreklamazioen %.

# ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

## Zerbitzuak

### 2. EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO JARDUERAK

Hirian euskararen erabilera sustatzeko jarduera ezberdinak egiten ditugu: aisialdikoak, mintzapraktika, euskara ikastaroak...

Bereziki honako taldeei zuzentzen zaizkie: haurrak, gazteak, ikastetxeak, hiriko establezimenduak...

Merkatari, ostalari eta irabazi asmorik gabeko entitateei, zabalkunde publikoa izango duten testuen doako itzulpen eta zuzenketa zerbitzua eskaintzen diegu.

## Nola eskatu



Aurrez aurre



Online

## Konpromiso hauek hartzen ditugu

- ▶ Jarduera ezberdinen poztasun maila orokorra, gutxienez 10etik 8 puntukoa izatea.
- ▶ Ikasturte garaian, ikastetxeei eta guraso-elkarteei, hurrei zuzendutako euskarazko jardueren berri ematea astean behin, 20 astez.
- ▶ Urtero, gutxienez 2.000 establezimendu bisitatzea, Euskara Zerbitzuaren eskaintza eta zerbitzuen berri emateko.
- ▶ Itzultzeko eta zuzentzeko jasotzen ditugun testuen %75a 15 egun balioduneko epean egitea.

Gainerako kasuetan (%25), 30 egun balioduneko epean.

## Nola neurtzen dugu

- ▶ Urtero egingo den inkestan, jardueren poztasun mailari dagokionez erabiltzaileek adierazitako gogobetetzea baloratu.
- ▶ Ikasturte garaian, informazioa zenbat astetan bidali zaien.
- ▶ Urtean bisitatutako establezimendu kopurua.
- ▶ 15 egun balioduneko epean itzuli edo zuzendutako testuen %.

30 egun balioduneko epean itzuli edo zuzendutako testuen %.

# ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

## Zerbitzuak

### 3. DIRULAGUNTZAK

Urtero, dirulaguntza mota ezberdinak ematen ditugu:

- Herritarrei, euskara ikasteko.
- Euskaltegiei, euskara ikastaroak antolatzeko.
- Elkarte, entitate, enpresa edota hedabideei euskarazko jarduerak egiteko.
- Merkatari eta ostalariei, errotulazioa euskaraz jartzeko.

## Nola eskatu



Aurrez aurre



Online

## Konpromiso hauek hartzen ditugu

- Herritarrek diruz laguntzea, urtean gutxienez:  
Euskara-ikastaroak egiten dituzten 1.100 ikasleri dirulaguntza ematea, dagozkion oinarriak kontuan hartuta.
- Euskaltegiak diruz laguntzea, urtean gutxienez:
  - 80 langaberi doako ikastaroak emateko.
  - 50 talde espezifikoentzako ikastaroak antolatzeko (gurasoak, aitona-amonak, merkatariak, migranteak...).
- Elkarteak diruz laguntzea:  
Urtean gutxienez 25 elkarte diruz laguntzea Donostian euskararen normalizazioa helburu duten jarduerak egiteagatik.

## Nola neurtzen dugu

- Urtean diruz lagundutako ikasle kopurua.
- Urtean diruz lagundutako Euskaltegi kopurua.
  - Urtean doako ikastaroa jaso duten langabetuen kopurua.
  - Urtean diruz lagundutako talde espezifikoaren kopurua.
- Urtean diruz lagundutako elkarte kopurua.

## Nola **PARTE HAR** dezakezu

Eskaintzen ditugun zerbitzuak hobetzen lagundu dezakezu honela:

- ▶ Euskara Zerbitzuak egiten dituen inkestetan parte har dezakezu.
- ▶ kexak eta iradokizunak aurkez ditzakezu edozein unetan:

aurrez aurre: - Euskara Zerbitzuan  
- Udalinfoko bulegoetan

Telefonoz: - 010ean, Donostiatik  
- 943 48 10 00, Donostiaz kanpotik

online: - Udal webguneko Herritarren Postontzian: [www.donostia.eus](http://www.donostia.eus)

## Araudia eta legezko informazioa

- ▶ Donostiako Udalean eta udalerrian euskararen erabilera normalizatzeko arauak (1991ko Ordenantza).
- ▶ 10/1982 Oinarrizko 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen Erabilpena Arauzkotzekoa.
- ▶ 86/1997 Dekretua, apirilaren 15ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko herri administrazioetan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautzen duena.
- ▶ 2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Tokiko Erakundeei buruzkoa.
- ▶ 179/2019 Dekretua, azaroaren 19koa, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoa.
- ▶ 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuarena.

## ESKUBIDEA duzu

---

- ▶ begirunez eta modu pertsonalizatuan tratatua izatekoa.
- ▶ arreta euskaraz edo gaztelaniaz jasotzekoa.
- ▶ Euskara Zerbitzuan lan egiten duten pertsonen ematen dizkiezun datu pertsonalen eta informazioen konfidentzialtasuna errespetatua izatekoa.
- ▶ edozein unetan informazio nahikoa, egiazkoa eta ulergarria edukitzeko Euskara Zerbitzuaren zerbitzuei buruz eta egin dituzun izapideen egoerari buruz.
- ▶ era guztietako iradokizunak, kexak, eskaerak edo esker ona adieraztekoa.
- ▶ alegazioak eta dokumentuak aurkezteko zure eskaera ukatzen duten administrazioaren ebazpenen aurrean.

## BETEBEHAR hauek dituzu

---

- ▶ hezibide oneko eta begirunezko jarrera agertzea arreta ematen dizuten langileei eta gainerako erabiltzaileei.
- ▶ bulegoak egoki eta behar bezala erabiltzea eta espazioak eta ekipamenduak zaintzea.
- ▶ ezarritako ordutegiak aintzat hartzea.
- ▶ kudeaketak eta izapideak egiteko beharrezko dokumentuak eta datuak ematea.
- ▶ espedienteen izapidean eragina izan dezaketen datuetan aldaketarik bada, horren berri ematea: helbidea, telefonoa, bankuko kontua, ibilgailua...



DONOSTIA  
SAN SEBASTIÁN  
Euskara