

# EUSKARA ZERBITZU KARTA

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

Karta honen helburua eskainitako zerbitzuen kalitatea egunez egun hobetzea da.

Zerbitzu karta urtero berrikusten da.  
Argitaratze data: 2026ko maiatza  
Indarraldia: 2028ko maiatza

## 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.donostia.eus](http://www.donostia.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 baloratuz.
- ▶ Karta indarrean dagoen bigarrenko urtean egingo den inkestan, emandako informazioaren argitasunari buruz erabiltzaileek adierazitako gogobetetzea baloratuz.
- ▶ Egunean erantzundako informazio-eskaeren %, maiatzean eta urrian jasotako kontsulten datuak kontuan hartuta.

# ZERBITZUAK ETA KONPROMISOAK

## Zerbitzuak

### 1. 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

### 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.
- ▶ Urtero gutxienez, hizkuntza gaitasun urria duten (etorri berriak batik bat) 300 haur eta gazteentzat berariazko ikastaro eta aisialdi egitasmoak antolatzea.
- ▶ 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.
  - ▶ Urtean antolatzen diren ikastaro eta egitasmoetako parte hartzea zenbatuz
  - ▶ 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 800 ikasleri dirulaguntza ematea, dagozkion oinarriak kontuan hartuta.
- ▶ Euskaltegiak diruz laguntzea, urtean gutxienez:  
-50 talde espezifikoentzako ikastaroak antolatzeko (gurasoak, aitona-amonak, merkatariak, migranteak, 16-18 urteko gazteak...).
- ▶ Elkarateak diruz laguntzea:  
Urtean gutxienez 20 elkarte diruz laguntzea Donostian euskararen normalizazioa helburu duten jarduerak egiteagatik.

## Nola neurtzen dugu

- ▶ Urtean diruz lagundutako ikasle kopurua.
- ▶ Urtean diruz lagundutako Euskaltegi 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 15koa, 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 konfidentziasuna 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