

ZK

ZERBITZUEN KARTA
Beasaingo Udal Euskaltea



Beasaingo
Udala





ZERBITZUEN KARTA

Beasaingo Udal Euskaltea



AUR KEZ PENA

Beasaingo udal euskaltegian gure ikasleei, eta, gizarteari, oro har, kalitateko zerbitzu bat eskaintzea dugu helburu. Hori kontuan hartuta, zerbitzu karta honetan, gure jardueraren xede nagusiaren eta eskaintzen ditugun zerbitzuen berri emateaz gain, zerbitzu horiek ahalik eta ondoen ematearren, gure gain hartu ditugun konpromisoak ere agerian jarri nahi izan ditugu.

Era horretan, euskararen munduan, egunez egun egiten dugun ekarpena garden-tasun, profesionaltasun, berrikuntza eta kudeaketako kalitatearen irizpideei jarraituz nabarmen hobetuko dugu, betiere zerbitzu publikoko bokazio nabarmena izanik.



Aitor Aldasoro Iturbe
BEASAINGO UDAL EUSKALTEGIKO
FUNDAZIO PUBLIKOKO
LEHENDAKARIA

EGITEKOA

Beasaingo Udal Euskaltegiaren egitekoa helduei euskara irakastea, esparru desberdinetan erabilera landu eta bultzatzea, eta, horretarako, herritarrei behar duten informazioa eta giza baliabideak zein bestelako baliabideak eskaintzea da.

ARAUDIA

- Helduen alfabetatze eta Berreuskalduntzerako Erakundea Sortzeko eta Euskaltegiak Araupetzeko legea (HABESEA Legea) (1983ko azaroaren 29a).
- Beasaingo Udal Euskaltegiako Fundazio Publikoaren Estatutuak.
- Euskararen Udal Ordenantza (2008/12/04).
- Zerga eta tasei buruzko Udal Ordenantza (2009/01/21).



ZK**ZERBITZUEN
KARTA**Beasaingo Udal
Euskaltegia

ZEIN ZERBITZU EMATEN DITUGU?

1

✦ Euskaltegiko jarduereri buruzko **informazioa eskaintzea.**

2

✦ **Euskara irakastea**, aurrez aurreko ikastaroen (euskalduntze ikastaroak, alfabetatze ikastaroak, xede berezieta-koak eta hainbat azterketa eta hizkuntza eskakizunak prestatzekoak) zein auto-ikaskuntzakoen bitartez (aurrez aurreko mintzasaioen bidez osatutakoak) herritarrek hizkuntza ikasi, landu eta erabiltzeaz gain, euskal kultura bereganatu eta euskal gizartean errazago integratu daitezten, eta, bestalde, azterketa desberdinak presta ditzaten. Klaseez gain, eta, eta, irakaskuntza pertsonalizatu, ikaslearen autonomia bultzatu eta ikaslearen prozesuaren jarraipen egokia egitearren, Tutoretza zerbitzua eskain-tzen dugu, auto-ikaskuntza sistemaren barruan zein aurrez aurreko klaseen osagarri.

3

✦ Herritarren **euskara maila neurtu** eta horren **berri ematea** (Euskaltegiko taldeetan kokatu edo auto-ikaskuntza ikastaroetan hasteko, azterketa desberdinetara aurkezteko edo beren hizkuntza maila egiaztatzeko).

4

✦ **Aholkularitza eskaintzea**, euskara erabilera ahalbidetu eta inplementatzeko herritarrek erabil ditzaketen baliabideen berri izan dezaten.

5

✦ **Mintzalagun zerbitzua**, hizkuntza erabiltzeko zailtasunak dituzten ikasleei eta herritar guztiei, euskal hiztunen harreman sarea eskaintzeko, hizkuntza erabiltzeko ohitura har dezaten.

ZEIN DIRA GURE KONPROMISOAK?

Matrikulatutako ikasle guztiei Euskaltegiaren oinarrizko funtzionamenduari buruzko **informazioa banatzea**.

Ikasleei ikasturte hasieran ikastaroaren **programazioa ematea**.

Ikasleei, ikastaroen moduluen arabera, eta eskatzen zaizkien baldintzak betez gero, **matrikularen zati bat itzultzea**, hurrengo ikastaroa hasi aurretik (%30 eta %90 bitartekoa).

Euskaltegian matrikulatuta dauden **ikasle guztiei** bakarkako **tutoretza zerbitzua** eskaintzea, gutxienez hilabetean behin.

Herritarrei, **informazioa** eskatzen dutenean, gehienez ere, **2 laneguneko epean** erantzutea.

Herritarrei **harrera zerbitzua** bulegoko ohiko ordutegitik kanpo **hitzorduen bidez** eskaintzea.

GURE KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

GURE KONPROMISOEN BETETZE-MAILA NEURTZEKO ADIERAZLEAK:

- Ikasle kopuru osoa kontuan hartuta, banatutako informazio liburuxka kopurua.
- Ikasleen asebetetze-maila jasotako informazioarekiko.

- Ikasleen zenbateko portzentajeak jaso duen ikastaroko programazioa.
- Ikastaroko programazioa ikasturte hasierarekiko zein denbora-tartetan banatu den.

- Beka jasotako ikasleetatik zenbati eman zaion irailaren 30 aurretik.
- Ikasle kopuru osotik zein portzentajek jasotzen duen beka.

- Hilean behingo tutoretza saioa ehuneko zenbatek betetzen duen.

- Eskuera edo kontsultak egindakoa, bi laneguneko epean ehuneko zenbati erantzuten zaion

- Herritarrei, eskatutako hitzordu kopurutik emandako kopurua.

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta, horretarako, hainbat adierazle ezarri. Datuak aldian-aldian jaso eta aztertu egingo ditugu, eta, behar diren ondorioak aterako ditugu. Jarraipen horri dagokion informazioa ekitaldiaren amaieran argitaratu egingo da.

HERRITARREN ESKUBIDEAK

Herritarrek honako eskubide hauek izango ditu:

- ✧ Kalitateko irakaskuntza jaso, eta, zentroak eskaintzen dituen baliabideak erabiltzekoa.
- ✧ Berdintasunez, egokitasunez eta modu pertsonalizatuan hartua izatekoa.
- ✧ Nork bere ikasketa prozesuaren berri izatekoa.
- ✧ Iradokizun, kexu, erreklamazio eta eskaerak aurkeztu ahal izatekoa.
- ✧ Indarrean dagoen legeari jarraiki, datu pertsonalen konfidentzialtasuna eta pribatutasuna bermatuta edukitzea.

HAINBAT GOMENDIO

- ✧ Asistentzia ezinbestekoa da emaitza egokiak lortu nahi badira.
 - ✧ Euskaltegiko klase eta mota guztietako jardunak ahalik eta gehien aprobetxatu behar dira, baita, horretarako, eskura jartzen diren baliabideak erabili ere.
 - ✧ Eskertuko da zentro, irakasle eta ikaskideekiko errespetuzko jarrera edukitzea.
 - ✧ Harremanetarako datuak aldatuz gero, horren berri eman behar da idazkaritzan.
 - ✧ Ez da ahaztu behar matrikula ordaindu eta ordainagiria Euskaltegiko Idazkaritzara ekartzea.
- Oso garrantzitsua da ebaluaketetan parte hartzea, horrek lagunduko baitigu ikasleen ikas-prozesuaren balorazio zehatzago eta sakonagoa egiten.

KEXUAK ETA IRADOKIZUNAK



Beasaingo Udal Euskaltegiak kexuak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezari du, eskainitako zerbitzuei eta karta honetan hartutako konpromisoei buruzko iritzia ematea ahalbidetearren:

- ❖ Kexuak eta iradokizunak Idazkaritzan dagokion inprimakian, e-postaz edo zuzenean bertako pertsonalari jakinaraziz aurkez daitezke.
 - ❖ Beasaingo Udal Euskaltegiak erantzuna emango du kasu guztietan.
 - ❖ Gure zerbitzua hobetzeko, eskertuko genuke asebetetze mailari buruz aurkezten diren inkestak betetzea.
-

ARRETA LEKUAK ETA ORDUTEGIA

TELEFONO BIDEZ:

Astelehenetik ostiralera

09:00 - 13:00 eta 14:30 -16:30

943 028 100 telefonoan

FAX BIDEZ:

Astelehenetik ostiralera

09:00 - 13:00 eta 14:30 -16:30

943 028 067 telefonoan

E-POSTA BIDEZ:

euskaltegia@beasain.net



AURREZ AURRE:

Astelehenetik ostiralera

09:00 - 13:00 eta 14:30 - 16:30

**Udal Euskaltegiko idazkaritzan
Loinazko S. Martin plaza, z/g**

