B
Bilbao

Euskera

AENOR
Servicio Certificado
Cartas de servicios

CARTA DE SERVICIOS
2019-2020
5ª edición

www.bilbao.eus

LF
Lectura fácil

Certificado Nº :CDS-2007/0003
Fecha: 17/05/2007

Las cartas de servicios son los documentos
que utilizamos en el Ayuntamiento de Bilbao
para comunicar nuestros servicios
y compromisos con las personas
que viven, visitan o trabajan en la ciudad,
y responder a sus necesidades y expectativas.

Además, para comprobar
que cumplimos con estos compromisos
todos los años realizamos
una auditoría de estas cartas,
publicamos los resultados obtenidos,
e identificamos y realizamos mejoras
en nuestros servicios.

Ayuntamiento de Bilbao

MISIÓN

La **Subdirección de Euskera** diseña y desarrolla programas para fomentar el euskera entre la ciudadanía bilbaína, y para ello se trabaja en estos aspectos:

. La motivación (campañas de sensibilización).

. El conocimiento (aprendizaje del euskera para personas adultas).

. El uso (programas de uso del euskera).

El objetivo final de los servicios que ofrecemos es impulsar y normalizar el euskera en la vida social de Bilbao.

La normalización significa que el uso de las dos lenguas oficiales, el euskera y el castellano, se dé en condiciones de igualdad.

La Subdireccción de Euskera también contribuye a lograr una administración local bilingüe mediante el **Plan de Normalización del Uso del Euskera**, en el Ayuntamiento.

Unidad responsable de la Carta de Servicio:
SUBDIRECCIÓN DE EUSKERA

Plaza Venezuela, 2-7ª planta (Edificio Aznar). 48001 Bilbao
Teléfonos: 94 420 51 61 / 94 420 44 16 / 94 420 43 91
euskera@bilbao.eus www.bilbaoeuskaraz.eus

¿QUÉ SERVICIOS OFRECEMOS?

1 Campañas de sensibilización

Desarrollamos programas para sensibilizar sobre el uso del euskera, dirigidos sobre todo a padres y madres, así como a niños, niñas y jóvenes en edad escolar.

Los programas se desarrollan a través del foro Alkarbide en el que participan otros municipios vizcaínos.

Nos encargamos de gestionar las actividades de las campañas, por ejemplo, repartiendo material didáctico o informativo.

2 Aprendizaje del euskera para personas adultas

Facilitamos el acceso al aprendizaje del euskera mediante ayudas económicas para el curso académico, en la red de euskaltegis homologados por HABE.

Estos programas de ayudas están dirigidos a padres, madres y personas tutoras legales de niños y niñas, monitores o monitoras de tiempo libre y deportivo, y a personas con ingresos reducidos.

La convocatoria de ayudas y sus bases se aprueban y publican cada año.

Para pedir estas ayudas hay que presentar la solicitud y la documentación necesaria en los registros municipales o en la página web www.bilbao.eus

En la Subdirección de Euskera nos encargamos de:

. Informar a las personas usuarias sobre las ayudas, así como resolver sus dudas y reclamaciones.

. Elaborar las bases de la convocatoria.

. Establecer el plazo para pedir las ayudas e informar de ello a los euskaltegis y a las personas interesadas.

. Comprobar que las personas solicitantes cumplen todos los requisitos.

. Proponer la ayuda económica que corresponda a cada persona solicitante.

NOS COMPROMETEMOS A...

Generales

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

3 Programas de uso del euskera

Diseñamos y desarrollamos programas para impulsar el uso del euskera, a través de actividades lúdicas.

Estos programas están dirigidos sobre todo al público infantil y juvenil y a sus familias.

La Subdirección de Euskera nos encargamos de:

. Diseñar la programación anual.

. Informar y atender a las personas usuarias.

. Gestionar las inscripciones a los programas.

. Coordinar y hacer seguimiento de las actividades organizadas.

Informar sobre nuestros servicios y programas haciéndolos públicos a través de los medios de difusión.	. El % de programas que se han difundido.
Responder en un máximo de 2 días laborables a las solicitudes de información sobre los servicios y programas.	. El % de solicitudes contestadas en plazo.
Enviar a todas las personas destinatarias la información actualizada sobre las campañas de sensibilización y programas de uso del euskera.	. El % de envíos realizados a domicilios y centros interesados.

NOS COMPROMETEMOS A...

Aprendizaje del euskera para personas adultas

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

Apoyar económicamente el aprendizaje de euskera a las personas que lo soliciten y que cumplan con los requisitos de las bases de la convocatoria anual de ayudas.

. El % de personas que han recibido la ayuda cuando cumplen las condiciones.

Programas de uso del euskera

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

Priorizar la participación de los agentes culturales locales en los programas de uso de euskera.

. El % de programas con participación de agentes culturales locales siempre que exista oferta local.

Programas de uso del euskera

MEDIMOS SU CUMPLIMIENTO COMPROBANDO

Ofrecer salas e instalaciones adecuadas para las actividades, con una puntuación media de 8 en las encuestas de satisfacción entre las personas usuarias.

. La puntuación media de satisfacción de las personas usuarias de las actividades.

Organizar y desarrollar adecuadamente (en contenido y en forma) los programas de uso de euskera, con una puntuación media de 8 en las encuestas de satisfacción entre las personas usuarias.

. La puntuación media de satisfacción de las personas usuarias de los programas.

Impulsar la colaboración con los centros escolares mediante programas de uso del euskera, asegurando un mínimo de 4.

. El número de programas de uso del euskera en colaboración con los centros escolares.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Una muestra representativa de personas usuarias (por género, edad y territorio-distritos) valorará cada cierto tiempo su satisfacción con los servicios de esta carta en una escala de 0 a 10.

¿QUÉ HACEMOS SI NO SE CUMPLE ALGÚN COMPROMISO?

Cuando los compromisos de la Carta no se pueden cumplir total o parcialmente por causas internas o externas al servicio, el Ayuntamiento actuará para corregir esta situación y no perjudicar a las personas usuarias del servicio.

En esos casos, el equipo responsable se encargará de solucionar las incidencias para que el servicio vuelva a la actividad (si fue suspendido) o a la normalidad (si fue afectado).

¿DÓNDE COMUNICAMOS EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS?

Todos los años se publica el resultado del cumplimiento de los compromisos en la web municipal www.bilbao.eus :

En la web municipal (www.bilbao.eus) también se puede consultar:

. La **legislación aplicable**.
. Los **derechos y deberes** de las personas usuarias en relación al servicio.
. **Modificaciones** de esta versión de la carta.

¿CÓMO PUEDEN PARTICIPAR LAS PERSONAS USUARIAS?

La ciudadanía puede colaborar en la mejora continua de esta Carta de Servicios, participando en sus futuras revisiones que se realizen.

Las personas interesadas deben contactar con el **Gabinete de Calidad y Evaluación del Ayuntamiento,** a través del correo esankalitateari@bilbao.eus

¿DÓNDE SE PUEDEN PRESENTAR LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS?

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora continua de los servicios prestados expresando sus sugerencias y quejas en:

. En la oficina de la Subdirección de Euskera.
. Las oficinas de **Registro** del Ayuntamiento de Bilbao.
. La página Web del Ayuntamiento **www.bilbao.eus** (Tu Ayuntamiento te escucha).
. El teléfono municipal de información **010.**

Se responderá al 70% de las quejas y sugerencias recibidas en un mes como máximo, no superando nunca el plazo de **3 meses.**

¿DÓNDE ESTAMOS?

DEPARTAMENTO

- **Euskera**

CONTACTO

- Plaza Venezuela, 2-7ª planta (Edificio Aznar)
  48001 Bilbao

  Teléfonos:
  94 420 51 61
  94 420 44 16
  94 420 43 91

  euskera@bilbao.eus
  www.bilbaoeuskaraz.com

ACCESO

Autobús:
Bilbobus, Líneas:
01, 03, 10, 30, 40, 50, A1, A2, A5

Metro:
Abando

Tren:
Renfe (Abando)
FEVE (Concordia)

Tranvía:
Abando
Pío Baroja

Punto Bilbaobizi:
Abando
Ayuntamiento

HORARIO

- Lunes a viernes:
  08:30 - 14:00

  (de junio
  a septiembre:
  08:30 - 13:00)