Bilbao

Euskara

AENOR
Ziurtatutako Zerbitzua
Zerbitzu kartak

ZERBITZUEN AGIRIA
2021-2022
6. edizioa

www.bilbao.eus

IE
Irakurketa Erraza

Ziurtagiria: CDS-2007/0003 zk.
Data: 2007/05/17

Zerbitzuen Agiriak dira
Bilboko Udalean erabiltzen ditugun agiriak,
urian bizi edo lan egin eta bisitan
etortzen diren pertsonei
gure zerbitzuen eta konpromisoen berri emateko
eta euren premiei eta itxaropenei erantzuteko.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko,
urtero eskatzen dugu Zerbitzuen Agirien auditoretza,
lortutako emaitzak argitaratu egiten ditugu
eta zerbitzuetan hobekuntzak identifikatu
eta ezartzen ditugu.

Bilboko Udala

XEDEA

Euskara Zuzendariordetzak bilbotarren artean
euskara sustatzeko programak diseinatzen eta garatzen ditu.
Horretarako, honako hauek lantzen ditu:

. Motibazioa (sentsibilizazio-kanpainak).
. Ezagutza (euskararen irakaskuntza helduentzat).
. Erabilera (euskara erabiltzeko programak).

Eskaintzen ditugun zerbitzuen azken helburua da Bilboko bizitza sozialean euskara bultzatzea eta normalizatzea.

Hizkuntza-normalizazioak esan nahi du bi hizkuntza ofizialen (euskararen eta gaztelaniaren) erabilera berdintasun-baldintzetan egingo dela.

Udaleko Euskara Zuzendariordetzak, modu berean, tokiko administrazio elebiduna lortzen laguntzen du, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Planaren bidez.

Zerbitzuen agiriaren ardura duen unitatea:
EUSKARAKO ZUZENDARIORDETZA

Venezuela plaza, 2-7. solairua (Aznar eraikina) 48001 Bilbo
Telefonoak: 94 420 51 61 / 94 420 44 16 / 94 420 43 91
euskera@bilbao.eus www.bilbaoeuskaraz.eus

ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

1 Sentsibilizazio-kanpainak

Euskararen erabileraz sentsibilizatzeko programak garatzen ditugu, batik bat gurasoei zuzenduak, baita umeei eta eskola-adinean dauden gazteei zuzenduak ere.

Programa hauek Alkarbide foroaren bidez garatzen dira, Bizkaiko beste udalerri batzuen parte-hartzearekin.

Kanpainetako jarduerak kudeatzeaz arduratzen gara, besteak beste irakaskuntzako edo informazioko materiala banatuz.

2 Euskararen irakaskuntza helduentzat

Euskara ikasteko erraztasunak ematen ditugu, ikasturterako dirulaguntzak banatuz, HABEk homologatutako euskaltegien sarean.

Laguntzen programa hauek umeen gurasoentzat eta legezko tutoreentzat, aisialdiko eta kiroleko begiraleentzat, eta diru-sarrera murritzak dituzten pertsonentzat dira.

Laguntzen deialdia eta oinarriak urtero onartzen eta argitaratzen dira.

Laguntzok eskatzeko, eskaera eta dokumentazio egokia aurkeztu behar dira udal erregistroetan edo www.bilbao.eus web-orrian.

Euskara Zuzendariordetzan lan hauek egiten ditugu:

. Erabiltzaileei laguntzen berri eman, baita beraien zalantzak eta erreklamazioak erantzun ere.

. Deialdiko oinarriak prestatu.

. Laguntzak eskatzeko epea jarri, eta horren berri eman euskaltegiei eta pertsona interesdunei.

. Eskaera-egileek betekizun guztiak betetzen dituztela egiaztatu.

. Eskaera-egile bakoitzari dagokion laguntza ekonomikoa proposatu.

GURE KONPROMISOAK...

Orokorrak

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

3 Euskararen erabilera sustatzeko programak

Euskararen erabilera bultzatzeko programak diseinatzen eta garatzen ditugu, jolas-jardueren bidez.

Programa hauek umeei eta gazteei eta beraien familiei eskaintzen zaizkie.

Euskara Zuzendariordetzan lan hauek egiten ditugu:

. Urteko programazioa diseinatu.

. Erabiltzaileei informazioa eta arreta eman.

. Programetako izen-emateak kudeatu.

. Antolatutako jarduerak koordinatu eta jarraipena egin.

Gure zerbitzuen eta programen berri ematea hedabideen bitartez.	. Berri eman diren programen ehunekoa.
Gehienez astegun biko epean erantzutea emandako zerbitzuei eta emango diren programei buruzko informazio-eskariei.	. Epe barruan erantzundako informazio-eskarien ehunekoa.
Interes duten herritar guztiei bidaltzea euskararen erabilerari eta sentiberatzeari buruz gestionatutako programen gaineko informazio eguneratua.	. Etxebizitzetara eta interesa duten ikastetxeetara egindako bidalketen ehunekoa.

GURE KONPROMISOAK...

Euskararen irakaskuntza helduentzat

Euskara ikasteko eskaera egin eta urteroko diru laguntza deialdiaren oinarrietako baldintzak betetzen dituzten pertsona guztiei ekonomikoki laguntzea.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Laguntza jaso duten pertsonen ehunekoa, baldintzak betetzen dituztenean.

Euskararen erabilera sustatzeko programak

Euskararen erabilera sustatzeko eskainitako programetan Bilboko eragileen partaidetzari lehentasuna ematea.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Tokiko kultur eragileen partaidetza duten programen ehunekoa, baldin eta tokiko eskaintzarik badago.

Euskararen erabilera sustatzeko programak

Leku bakoitzean egin nahi diren jardueretarako instalazio egokiak edukitzea, bertaratzen direnei egindako gogobetetze-inkestetan lortutako batez bestekoa 8 izanik.

KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Jardueretan parte-hartzen dutenei egindako gogobetetze-inkestetan instalazioekin konforme daudenen baetez besteko puntuazioa.

Euskararen erabilera sustatzeko programak antolatzea eta euren edukia modurik egokienean garatzea, bertaratzen direnei egindako gogobetetze-inkestetan lortutako batez bestekoa 8 izanik.

. Programetan parte-hartzen dutenei egindako gogobetetze-inkestetan programekin konforme daudenen batez besteko puntuazioa.

Ikastetxeekin elkarlana bultzatzea euskararen erabilera sustatzeko programen bitartez, gutxienez 4 bermatuta.

. Ikastetxeekin elkarlanean bultzatzen den programa-kopurua.

GOGOBETETZE-INKESTAK

Erabiltzaileen lagin adierazgarri batek (generoa, adina eta lurraldea edo barrutia kontuan hartuta) agiri honetan dauden zerbitzuarekiko euren gogobetetze-maila baloratuko du, 0tik 10era bitarteko eskala erabiliz.

ZER EGITEN DUGU KONPROMISOREN BAT EZ BADA BETETZEN?

Zerbitzu barruko edo kanpoko arrazoiengatik agiri honetako konpromiso batzuk edo guztiak betetzen ez badira, Udalak neurriak hartuko ditu egoera konpontzeko eta zerbitzuaren erabiltzaileak okerrik ez izateko.

Kasu horietan, talde arduradunak gorabeherak konponduko ditu, zerbitzua berriro jardunean hasteko (etenda geratu bada) edo normaltasunera bueltatzeko (gorabeherak izan baditu).

NON JAKINARAZTEN DUGU KONPROMISOAK BETE DIREN ALA EZ?

Urtero argitaratzen da konpromisoen betetze-mailaren emaitza Udalaren web orrian: **www.bilbao.eus**

Hauek ere udalaren web gunean kontsulta daitezke (www.bilbao.eus)

. **Araudi aplikagarria.**
. Zerbitzuko erabiltzaileen **eskubideak eta betebeharrak**.
. Agiri honen **aldaketak**.

ZELAN HAR DEZAKETE PARTE ERABILTZAILEEK?

Herritarrek Zerbitzuen Agiri hau hobetzen lagundu eta berrikusketetan parte har dezakete.

Interesdunek harremanetan jarri beharko dute Udaleko **Kalitate** eta **Ebaluazio Kabinetearekin**, helbide honetan: **esankalitateari@bilbao.eus**

NON AURKEZ DAITEZKE KEXAK ETA IRADOKIZUNAK?

Erabiltzaileek zerbitzuen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete, kexak eta iradokizunak aurkeztuta:

. Euskarako Zuzendariordetzaren bulegoan.
. Bilboko Udalaren Erregistroaren bulegoan.
. Bilboko Udalaren webgunean **www.bilbao.eus** (Zure udalak aditzen dizu).
. Udalaren informazio-telefonoaren bidez **010**.

Jasotako kexa eta iradokizunen % 70ari gehienez ere hilabeteren barruan erantzungo zaio, inoiz ez **3 hilabeteko** epea igaro ondoren.

NON GAUDE?

ZERBITZUA

- **Euskara**

KONTAKTUA

- Venezuela plaza, 2-7. solairua (Aznar eraikina)
  48001 Bilbo

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

  euskera@bilbao.eus
  www.bilbaoeuskaraz.com

HELTZEKO ERA

Autobusa:
Bilbobusa, Lineak: 01, 03, 10, 30, 40, 50, A1, A2, A5

Metroa:
Abando

Trena:
Renfe (Abando)
FEVE (Concordia)

Tranbia:
Abando
Pio Baroja

Bilbaobizi puntua:
Abando
Udaletxea

ORDUTEGIA

- Astelehenetik barikura
  08:30 - 14:00

  (ekainetik irailera:
  08:30 - 13:00)