ZERBITZUEN KARTA

UDAL EUSKALTEGIA

EIBARKO UDALA

SARRERA

Eibarko Udal Euskaltegia Euskara Arloaren barruan kokatuta dagoen Udalaren zerbitzu bat da.

Zerbitzu karta honen bidez, gure eguneroko lanean eskaintzen ditugun zerbitzuak eta horiek aurrera eramateko, gure gain hartzen ditugun konpromisoen berri eman nahi diegu hiritarrei. Hau dena, zerbitzuaren kalitateari dagokionez, etengabeko hobekuntza lortzeko helburuarekin.

MISIOA

Udal Euskaltegiaren egiteko nagusia euskararen normalizazioa gauzatu dadin herritarrak euskalduntzea eta alfabetatzea da Hezkuntza sistemaren osagarri jokatuz, 16 urtetik gorakoei eskainia baita.

BISIOA

Irakaskuntza-lan eranginkor baten bitartez, gure herria hizkuntza aldetik euskaldunagoa, orekatuagoa, integratzaileagoa eta kohesionatuagoa izan dadin lortzea. Eguneroko jardunean konpromisoa, ardura, elkarlana, esperientzia, hurbiltasuna, aniztasuna, integrazioa bultzatu eta uztartzen ditu.

BALIOAK

Gure eguneroko jarduna ondorengo balioetan dago oinarrituta:

- Euskaltasuna
- Zintzotasuna
- Errespetoa
- Zuzentasuna
- Berdintasuna
- Gardentasuna

ARDURADUNAK

ARDURADUN POLITIKOA: Francisco Javier Lejardi Galarraga

ARDURADUN TEKNIKOA: Junkal Txurruka Arrizabalaga

UDAL EUSKALTEGIKO ARDURADUNA: Sorkunde Juaristi Sodupe

HAINBAT DATU

Telefonoa: 943 70 09 12

Faxa: 943 70 84 36

Helbidea: PORTALEA eraikina, 2. solairua Bista Eder, 10 - 2.a - 20600 EIBAR

Helbide elektronikoa: *euskaltegia@eibar.eus*

Web-orria: *https://www.eibar.eus/eu/kultura/udal-eskolak/udal-euskaltegia*

Bulego ordutegia:

- Astelehenetik ostiralera: 09:00 - 14:00
- Astelehen arratsaldeetan: 16:30 - 18:30

Irailean (matrikulazio garaia):

- 09:00 – 14:00 eta 16:30 - 19:00
- Dokumentazioa aurkezteko:
    - Astelehenetik ostiralera: 09:00 - 13:00
    - Astelehen eta ostegunetan, arratsaldez: 16:30 - 19:00

PLANOA

GPS Koordenatuak: Lat: 43,1846674884 / Lon: -2,46999263763428

ESKAINTZEN DITUGUN ZERBITZUAK

INFORMAZIOA ETA AHOLKULARITZA

- Arreta pertsonalizatua
- Eskaintzen diren ikastaroak: aurrez aurrekoak, online, modulu ezberdinak, maila guztiak, ordutegi zabala, kanpaina bereziak...
- Matrikula ordaintzeko era, tasak, diru-laguntzak...
- Matrikulaziorako tramiteak
- Ikas-prozesua
- Azterketa ofizialen inguruko informazioa. Agiriak eskuratzeko aukerak
- Euskara erabiltzeko guneak: Berbalaguna

Emateko era:

- Aurrez aurre
- Telefonoa
- Web-orria
- Posta elektronikoa
- Facebook

EUSKARA KLASEAK

- 16 urtetik gorakoentzat
- Curriculumean oinarritutako klase praktikoak.
- Etengabeko ebaluazioa.
- Baliabide egokiak: material egokia (ordenagailuen gela...) eta prestakuntza egokia duten irakasleak.
- Maila guztietako klaseak, A0tik hasi eta C2 mailaraino.

Emateko era:

- Aurrez aurre
- Online

A1	A2	B1	B2	C1	C2
OINARRIZKO ERABILTZAILEA		ERABILTZAILE AURRERATUA		ERABILTZAILE ADITUA	
Hasierako erabiltzailea	Oinarrizko erabiltzailea	Erabiltzaile independientea	Erabiltzaile aurreratua	Erabiltzaile gaitua	Erabiltzaile aditua

Aurrez aurrekoak (eskaeraren arabera)

- Astean 10 ordu (astelehenetik ostegunera)
- Astean 5 ordu (astean 2 egun), goi mailetan

- Ikastaro trinkoak: egunero 4 ordu (urria-otsaila)/(otsaila-ekaina)
- 100 orduko ikastaroak: 65 urtetik gorakoak, enpresak…
- Azterketa prestakuntza
- Mintzapraktika
- 100 ordukoak Uda Ikastaroan

Emateko era:

- Aurrez aurre
- Tutoretza zerbitzua

Autoikaskuntzakoak

BOGA sisteman (IKASTEN plataforma) oinarritutako autoikaskuntzako klaseak, tutoretza (bakarka) eta mintzamen saioekin (talde txikietan) osatzen dira.

Emateko era:

- On line
- Tutoretza zerbitzua
- Mintzamen saioak
- Skype

LIBURUTEGI ZERBITZUA

Mailari egokitutako liburuak maileguan eskaintzen dira.

Emateko era:

- Aurrez aurre

AHOLKULARITZA ETA LAGUNTZA

Hizkuntza-eskakizun eta hizkuntza-irizpideen gaineko informazioa ematen dugu Testuen zuzenketarako eta itzulpenetarako laguntza eta aholkularitza eskaintzen dugu.

Oharra:

- Informazio gehiago: *euskara@eibar.eus* - *https://www.eibar.eus/eu/kultura/euskera* - T. 943 70 09 12

EUSKARAREN HEDAPENA ETA NORMALIZAZIOA

Euskararen ezagutza eta erabilera handitzeko eta normaltzeko jarduera aproposak sortzea:

- Talde ezberdinei egokitutako klaseak:
    - Aisa (Harrera-ikastaroa etorkinentzat)
    - Gurasoentzako ikastaroak
    - Merkatarientzako ikastaroak
    - IRALE (irakasleentzako ikastaroak)
    - …
- Era askotako ekitaldiak antolatu: hitzaldiak, tailerrak, bisita gidatuak, txangoak…

GURE KONPROMISOAK

KALITATEA SUSTATZEKO KONPROMISOAK:	KONPROMISOEN ADIERAZLEAK (NOLA NEURTUKO DUGU)
Gure instalazioak herritar guztientzat irisgarriak izatea. 10etik gutxienez 8ko puntuazioa ateratzea.	Eraikinaren irisgarritasun baldintzei buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.
Langile profesionalak, motibatuak eta etengabeko formazioan ari direnak izatea. Ikasleen asetasun inkestan 10etik gutxienez 8ko puntuazioa ateratzea.	Irakasleen profesionaltasunari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.
Ikaslearen beharrizanak eta helburuak betetzen laguntzen duen irakaskuntza pertsonalizatua eta kalitatezkoa eskaintzea. Ikasleen asetasun inkestan 10etik gutxienez 8ko puntuazioa ateratzea.	Irakaskuntza pertsonalizatuari eta kalitatezkoari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.
Herritarra era zuzenean, atseginean eta egokian hartu eta modulu, maila, ordutegi, matrikulazio, azterketak, diru-laguntza eta abarrei buruzko informazio zehatza eta argia eman. Ikasleen asetasun inkestan 10etik gutxienez 8ko puntuazioa ateratzea.	Emandako informazioa, eskuragarritasuna eta arretari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.
Herritarrei, informazioa eskatzen dutenean, gehienez ere, hiru laneguneko epean erantzutea. Ikasleen asetasun inkestan 10etik gutxienez 8ko puntuazioa ateratzea.	Eskaera edo kontsultak egindakoan, erantzuteko epeari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.
Ikasleei ikasturte hasieran ikastaroaren helburuak ematea Ikasleen asetasun inkestan 10etik gutxienez 9ko puntuazioa ateratzea.	Ikasleen zenbateko ehunekoak jaso dituen ikastaroaren helburuak.
HABEren egiaztatzegintzari eta azterketa deialdiei buruzko informazioa garaiz ematea. 10etik gutxienez 8ko puntuazioa ateratzea.	HABEren egiaztatzegintza eta azterketa deialdiak direla eta, emandako informazioari buruz, Ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.
Euskararen normalizaziorako proiektuetan eragile biziak izatea (hitzaldiak, antzerkiak, bisita gidatuak, filmazpit..). Ikasleen asetasun inkestan 10etik gutxienez 8ko puntuazioa ateratzea.	Euskaltegiak antolatzen dituen ekintzak (antzerkia, hitzaldiak..) euskararen normalizaziorako egokiak izateari buruz, ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.
Euskaltegiko liburutegian eskaintza handia eta egokia izatea, eguneratuta izatea. 10etik gutxienez 8ko puntuazioa ateratzea.	Euskaltegiko liburutegiaren eskaintzari buruz ikasleei egindako inkestan lortutako asetasun maila.

KONPROMISOEN BETETZE-MAILA

Gure konpromisoen betetze-mailaren jarraipena egingo dugu, eta horretarako, hainbat adierazle ezarri. Datuak bi urtetik behin jaso eta aztertu egingo ditugu, eta behar diren ondorioak aterako. Jarraipen horri dagokion informazioa Eibarko Udalaren web-orrian argitaratu egingo da.

AITORTUTAKO KONPROMISOEN EZ BETETZEAK KONPENTSATZEKO HAR DAITEZKEEN NEURRIAK ZEHAZTU

Zerbitzuarenak ez diren arrazoi ez ohikoak direla eta, hartutako konpromisoak behar bezala betetzen ez badira, Euskaltegiak ahalik eta arinen hartuko ditu beharrezko neurriak, erabiltzaileek ondoriorik jaso ez dezaten.

ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

Honako hauek izango dira Udal Euskaltegira hurbiltzen diren hiritarren eskubideak:

- Ikaslea ikasprosezuan inplikatzea.
- Kalitatezko irakaskuntza jasotzea.
- Instalazioa eta bestelako baliabideak egoera onean izatea.
- Informazio zuzena, argia, zehatza, gardena eta egokia jasotzea.
- Berdintasunez, egokitasunez eta modu pertsonalizatuan hartua izatea. Errespetuzko tratua eta atsegina jasotzea.
- Nork bere ikasketa prozesuaren berri izatea.
- Euskaltegiak eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko informazioa euskaraz jasotzea, eta beharrezkoa balitz gaztelaniaz.
- Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak bideratzeko aukera eta erantzuna jasotzea.
- Indarrean dagoen legearen arabera datu pertsonalen konfidentzialtasuna eta pribatutasuna bermatua izatea.

ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK

Hauxek izango dira Udal Euskaltegira hurbiltzen diren hiritarren betebeharrak:

- Bai beste erabiltzaileekin eta bai langileekin jarrera zuzena eta egokia izatea. Errespetuz jokatzea.
- Barne-arauak betetzea.

- Euskaltegiko instalazioak eta baliabideak zuzen eta egoki erabiltzea.
- Matrikulatzeko behar den dokumentazioa epearen barruan aurkeztea.
- Tasak ordaintzea.
- Harremanetarako datuak aldatuz gero, horien berri ematea Idazkaritzan.

HIRITARREK PARTE HARTZEKO BIDEAK

- Hobekuntzaren bidean, aldiro asebetetze inkestak banatuko dizkiegu ikasleei zerbitzuaren inguruan duten iritzia jakiteko. Horrek ondorioak ateratzeko aukera emango digu eta behar denean neurriak hartzeko.

  Asetasun inkesta horien emaitzak web orrian eta iragarki taulan argitaratuko dira.
- Iradokizunak egiteko bideak: Euskaltegiko Idazkaritzan adierazi edo horretarako dagoen buzoian utzi, telefonoz (943 70 09 12) e-postaz bidali (*euskaltegia@eibar.eus* edo bertako langileei jakinarazi)

  Erantzunak iradokizuna planteatu den modu berean emango dira hamabost eguneko epean.
- Kexak, erreklamazioak eta eskaerak idatziz egingo dira PEGORAn (Bezeroari arreta emateko zerbitzua) erregistratuko dira.

  Erantzunak, Euskaltegiari berari dagozkionak badira, azterketa deialdietakoak izan ezik, idatziz emango dira 15 eguneko epean.

ARAUDIAK ETA LEGEAK

- Azaroaren 25eko 29/1983 HABESEA legea, HABE erakundea sortzen eta euskaltegiak arautzen dituena
- Uztailaren 22ko 179/2003 Dekretua, euskaltegien jarduera eta finantzazioa arautzen dituena. (curriculua, lokalen baldintzak, hautaketa prozesua...)
- HABEren Zuzendari Nagusiaren ebazpena, 2005eko uztailaren 27koa, HABEk deialdiz eskaintzen dituen diru-laguntzak eskuratzeko euskaltegiek bete behar dituzte oinarrizko baldintzak ezartzen dituena
- Ikasturtero HABEren zuzendari nagusiak ateratzen duen Ebazpena, udalen edo udal erakundeen menpeko euskaltegiei, udal titularitateko euskaltegi publikoei, diru-laguntzak emateko baldintzak ezartzen dituena
- Ikasturteko Jardunbidea
- Udal Ordenantza, Zerbitzu publikoak eskaini eta jarduera administratiboak burutzeagatik ordaindu beharreko tasena
- Egutegi fiskala
- 15/1999 Lege Organikoa, abenduren 13koa, izaera pertsonaleko datuak babesten dituena
- Datu Pertsonalak Babesteko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 Erregelamendua (RGPD)
- Euskararen Ordenantza

"Klororik gabe eta %100 paper birziklatuan inprimatua".

2019ko maiatzean argitaratuta.

CARTA DE SERVICIOS

EUSKALTEGI MUNICIPAL

EIBARKO UDALA

INTRODUCCIÓN

El Euskaltegi Municipal de Eibar está encuadrado dentro del Área de Euskera del Ayuntamiento de Eibar.

Por medio de esta Carta de Servicios, queremos dar a conocer cuáles son los servicios que ofrecemos como euskaltegi, y qué compromisos adoptamos en nuestro trabajo diario para poder llevarlos a cabo. Todo esto, desde una perspectiva de calidad, con el objetivo de lograr una mejora continua en el servicio.

MISIÓN

Al objeto de lograr la normalización del euskera, la principal labor del Euskaltegi Municipal es la euskaldunización y alfabetización de adultos, funcionando como complemento del sistema educativo, ya que este servicio está dirigido a mayores de 16 años.

VISIÓN

A través de una enseñanza efectiva, lograr que, con respecto a la lengua, nuestro municipio sea más euskaldun, equilibrado, integrador y cohesionado.

Se fomenta e integra en el trabajo diario, el compromiso, la responsabilidad, el trabajo en común, la experiencia, la cercanía, la pluralidad y la integración.

VALORES

Nuestro trabajo diario se fundamenta en los siguientes valores:

- Amor al euskera
- Honestidad
- Respeto
- Integridad
- Igualdad
- Transparencia

RESPONSABLES

RESPONSABLE POLÍTICO: Francisco Javier Lejardi Galarraga
RESPONSABLE TÉCNICA: Junkal Txurruka Arrizabalaga
RESPONSABLE DEL EUSKALTEGI MUNICIPAL: Sorkunde Juaristi Sodupe

ALGUNOS DATOS

Teléfono: 943 70 09 12
Fax: 943 70 84 36
Dirección: Edificio PORTALEA, 2º piso Bista Eder, 10 – 2º - 20600 EIBAR
Correo electrónico: *euskaltegia@eibar.eus*
Página web: *https://www.eibar.eus/es/cultura/escuelas-municipales/euskaltegi-municipal*
Horario de oficina:

- De lunes a viernes: 09:00 - 14:00
- Lunes por la tarde: 16:30 - 18:30

En septiembre (período de matriculación):

- 09:00 – 14:00 y 16:30 – 19:00
- Presentación de documentación:
  - De lunes a viernes: 09:00 – 13:00
  - Lunes y jueves por la tarde: 16:30 – 19:00

PLANO

Coordenadas GPS: Lat: 43,1846674884 / Lon: -2,46999263763428

SERVICIOS OFRECIDOS

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

Atención personalizada

- Características de los cursos ofrecidos: presenciales, on-line, módulos, niveles, horarios, campañas principales...
- Formas de pago de la matrícula, tasas, subvenciones...
- Trámites de matriculación
- Proceso de aprendizaje.

- Información sobre exámenes oficiales. Opciones para la obtención de títulos.
- Espacios para la utilización del euskera: Berbalaguna• ...

Modo:

- Presencial
- Teléfono
- Página web
- Correo electrónico
- Facebook

CLASES DE EUSKERA

- Dirigidas a mayores de 16 años.
- Clases prácticas basadas en el currículo.
- Evaluación continua.
- Recursos apropiados: material apropiado (sala de ordenadores...) y profesorado con preparación adecuada.
- Todos los niveles, desde A0 hasta C2.

Modo:

- Presencial
- Online

A1	A2	B1	B2	C1	C2
USUARIO BÁSICO		USUARIO AVANZADO		USUARIO EXPERTO	
Usuario inicial	Usuario básico	Usuario independiente	Usuario avanzado	Usuario competente	Usuario experto

Presenciales (según demanda)

- 10 horas semanales (de lunes a jueves)
- 5 horas semanales (2 días por semana), en niveles altos.

- Cursos intensivos: 4 horas diarias (octubre-febrero)/(febrero-junio)
- Cursos de 100 horas: para mayores de 65 años, empresas…
- Preparación de exámenes
- Expresión oral
- Cursos de 100 horas, en el cursillo de verano.

Modo:

- Presencial
- Servicio de tutoría

Autoaprendizaje

Clases de autoaprendizaje basadas en el sistema BOGA (plataforma IKASTEN), que se complementan con tutorías (individuales) y sesiones de expresión oral (en grupos reducidos)

Modo:

- Online
- Servicio de tutoría
- Sesiones de expresión oral
- Skype

SERVICIO DE BIBLIOTECA

Se ofrece préstamo de libros adecuados a cada nivel.

Modo:

- Presencial

DIFUSIÓN Y NORMALIZACIÓN DEL EUSKERA

Crear actividades específicas para aumentar el conocimiento y utilización del euskera y su normalización:

- Clases especiales adecuadas a colectivos diferentes:
  - Aisa (Curso de acogida para migrantes)
  - Cursos para padres-madres.
  - Cursos para comerciantes…
  - IRALE (cursos para profesores)
  - …
- Organizar actividades diferentes: charlas, talleres, visitas guiadas, excursiones…

NUESTRO COMPROMISO

COMPROMISOS PARA MEJORAR LA CALIDAD	INDICADORES DE LOS COMPROMISOS (Cómo se miden)
-Que nuestras instalaciones sean accesibles para toda la ciudadanía. Obtener una puntuación de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.	Nivel de satisfacción obtenido en la encuesta realizada al alumnado, en relación a condiciones de accesibilidad del edificio.
Que el personal sea profesional, esté motivado y participe en actividades de formación continua. Obtener una puntuación de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.	Nivel de satisfacción obtenido en la encuesta realizada al alumnado, en relación a la profesionalidad del personal.
Ofrecer una enseñanza personalizada y de calidad que ayude a conseguir los objetivos y necesidades del alumnado. Obtener una puntuación de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.	Nivel de satisfacción obtenido en la encuesta realizada al alumnado, en relación a la enseñanza personalizada y de calidad.
Atender a la ciudadanía de manera directa, amable y adecuada, y proporcionarle información concreta e inteligible sobre módulos, niveles, horarios, matriculación, exámenes, subvenciones, etc...Obtener una puntuación de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.	Nivel de satisfacción obtenido en la encuesta realizada al alumnado, en relación a la información proporcionada y a la atención ofrecida.
Responder a la ciudadanía en menos de tres días laborables cuando solicita información. Obtener una puntuación de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.	Nivel de satisfacción obtenido en la encuesta realizada al alumnado, en relación a la rapidez de respuesta a la información solicitada.
Al comienzo del curso dar a los/as alumnos/as los objetivos del mismo. Obtener una puntuación de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.	Nivel de satisfacción obtenido en la encuesta realizada al alumnado, en relación a la información sobre objetivos del curso.
Informar con antelación sobre las convocatorias de exámenes y acreditación de HABE. Obtener una puntuación de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.	Nivel de satisfacción obtenido en la encuesta realizada al alumnado, en relación a la información sobre exámenes y acreditaciones de HABE
Ser dinamizador activo en los proyectos para la normalización del euskera (charlas, teatros, visitas guiadas, Filmazpit...). Obtener una puntuación de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.	Nivel de satisfacción obtenido en la encuesta realizada al alumnado en relación a los proyectos para la normalización del euskera programados.
Ofrecer un servicio amplio y adecuado de la biblioteca del euskaltegi y que esté actualizado. Obtener una puntuación de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción realizada al alumnado.	Nivel de satisfacción obtenido en la encuesta realizada al alumnado, en relación a la oferta de la biblioteca del euskaltegi.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Haremos un seguimiento del cumplimiento de nuestros compromisos mediante unos indicadores. Estudiaremos cada dos años los datos recogidos para extraer conclusiones de los mismos y toda la información recabada se publicará en la web del Ayuntamiento de Eibar.

ESPECIFICAR LAS MEDIDAS QUE SE PUEDAN TOMAR PARA COMPENSAR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Si por causas excepcionales y ajenas al Euskaltegi no se cumplen los compromisos adoptados de manera adecuada, el Euskaltegi tomará las medidas necesarias a la mayor brevedad posible para que no tenga consecuencias en los/as usuarios/as.

DERECHOS DE LOS/AS USUARIOS/AS:

El alumnado que acude al Euskaltegi Municipal tienen derecho a:

- Implicarse en el proceso de aprendizaje.
- Recibir enseñanza de calidad.
- Que las instalaciones y demás recursos estén en buenas condiciones.
- Recibir información clara, correcta y adecuada.
- Recibir trato respetuoso y agradable, y ser tratado en igualdad, adecuadamente y de modo personalizado.
- Tener conocimiento de su proceso de aprendizaje.
- Recibir en euskera información sobre los servicios que ofrece el Euskaltegi, y si fuera necesario en castellano.
- Tener opción de presentar sugerencias, quejas y reclamaciones y a recibir respuesta.
- Tener garantizada la privacidad y confidencialidad de los datos personales avalados por la ley vigente.

OBLIGACIONES DE LOS/AS USUARIOS/AS:

El alumnado que acude al Euskaltegi Municipal tienen el deber de:

- Actuar con respeto, tener una actitud correcta y adecuada con los usuarios/as y trabajadores/as.
- Cumplir el reglamento interno.
- Utilizar correcta y adecuadamente las instalaciones y materiales del Euskaltegi.

- Presentar dentro del plazo la documentación para efectuar la matrícula.
- Abonar las tasas.
- En caso de cambiar algún dato de contacto, hacerlo saber en la Secretaría del centro.

MODO DE PARTICIPACIÓN DE LOS/AS CIUDADANOS/AS

- En pos de mejorar el servicio, se pedirá al alumnado que rellene encuestas de satisfacción cada cierto tiempo, para conocer su opinión. Así podremos sacar conclusiones y tomar medidas cuando sea necesario.

  Los resultados de esas encuestas se publicarán en la web y en el tablón de anuncios.
- Medios para hacer sugerencias: Secretaría del Euskaltegi, buzón de sugerencias, teléfono (943 70 09 12), e-mail (euskaltegia@eibar.eus) o haciéndolo saber a los trabajadores.

  Se responderá en un plazo de quince días, del mismo modo en el que se ha realizado la sugerencia.
- Las quejas, reclamaciones y peticiones se harán por escrito y se registrarán en PEGORA (Oficina de atención al cliente).

  Se responderá por escrito en un plazo de quince días, a excepción de lo que respecta a las convocatorias de exámenes.

NORMATIVAS Y LEYES

- La Ley HABESEA 29/1983 del 25 de noviembre, que crea la organización HABE y regula los euskaltegis
- El Decreto 179/2003 del 22 de julio que regula la actividad y financiación de los euskaltegis (el curriculum, las condiciones de los locales, el proceso de selección...)
- Resolución de 27 de julio de 2005, del Director General de HABE, por la que se establece el régimen general de condiciones básicas a cumplir por los euskaltegis públicos para acceder a las subvenciones convocadas por HABE
- Resolución del Director General de HABE, del curso en vigor, por la que se establecen las condiciones para la concesión de subvenciones a los euskaltegis de los ayuntamientos o de las entidades de ellos dependientes, y euskaltegis públicos de titularidad municipal
- Procedimiento del curso en vigor
- Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por prestación de servicios públicos y realización de actividades administrativas
- Calendario fiscal
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Reglamento 2016/679 Del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales
- Ordenanza del Euskara

“Impreso en papel 100% reciclado totalmente libre de cloro”.

Publicado en mayo de **2019.**