



KULTUR zerbitzuak

Servicios Culturales





⇒ Zerbitzu Karta zer da?

ZERBITZU KARTAK Bermeoko Udalak Bermeon, bizi, lan egin zein bisitan etortzen diren pertsona guztiei eskaintzen dizkien zerbitzuez eta horiek eskaintzeko moduan hartutako konpromisoez jakinarazten dien dokumentua da, euren premiei eta itzaropenei erantzuteko helburuarekin.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, hile birik behin horien azterketa egin eta emaitzaz web gunean informatu ez ezik, urte birik behin Zerbitzuen Kartaren ebaluaketa egiten du udalak, hobekuntza beharrianak identifikatu eta zerbitzuak garatzeko.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea: Kultura eta Hezkuntza Saila da.

Zerbitzu karta honek, kultura eta jaietako ekimen eta kultura ekipamenduen kudeaketari dagokion irismena dauka.

2023ko urtarrilak 31ko Tokiko Gobernu Batzarrak onartu du eta urte biko indarraldia dauka, web gunean jakinarazita geldituko litezkeen egin beharreko aldaketen kalte barik.

⇒ ¿Qué es la Carta de Servicios?

La CARTA DE SERVICIOS es el documento mediante el cual el Ayuntamiento de Bermeo comunica a todas las personas que viven, trabajan o visitan Bermeo sobre los servicios que les presta y los compromisos adquiridos en la forma de ofrecerlos, con el fin de dar respuesta a sus necesidades y expectativas.

Además, para asegurar que cumplimos los compromisos, el ayuntamiento realiza un análisis bimensual de los mismos y publica los resultados en la web, así como una evaluación bienal de la Carta de Servicios para identificar las necesidades de mejora y desarrollar los servicios.

Unidad responsable de la Carta de Servicios: Departamento de Cultura y Educación.

Esta Carta de Servicios tiene el alcance correspondiente a la gestión de iniciativas de carácter cultural y festivo y equipamientos culturales.

Lo aprobó la Junta de Gobierno Local del 31 de enero de 2023 y tiene una vigencia de dos años, sin perjuicio de las modificaciones que se debieran llevar a cabo que quedarán plasmadas en la página web.

⇒ Zer egiten dugu?

Bermeoko Udalaren Kultura eta Hezkuntza Saileko xede nagusia, herrian egiten diren kultur ekimenetan eta jaietan parte hartze zabala sustatu eta adin zein gustu guztietara egokitzen den programazio zabal bat eskaintzea da, gure ezinbesteko aliatuak diren herritar zein elkarte ugariekin lankidetzan; zinea, dantza, antzerkia eta kultur alor desberdinak hedatzeko zein disfrutatzeko herriarena den Gizarte eta Kultura Etxean eta beste kultura ekipamenduetan, kultura sortu, hedatu eta sinergiak lortzeko eraikinetan bilakatuta.

⇒ ¿Qué hacemos?

El objetivo principal del Departamento de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Bermeo es ofrecer una amplia programación que fomente la participación y se adapte a todas las edades y gustos de las actividades culturales y festivas que se celebran en el municipio, en colaboración con los muchos ciudadanos y ciudadanas y asociaciones que son nuestros aliados y nuestras aliadas imprescindibles; la Casa de Cultura y otros equipamientos culturales, propiedad del pueblo para la difusión y disfrute del cine, la danza, el teatro y los diferentes ámbitos culturales, transformados en edificios para la creación, difusión y sinergias culturales.





⇒ Eskaintzen ditugun zerbitzuak

- ① Kultura taldeak ③ Jaiak
- ② Kultura difusioa ④ Kultura ekipamenduak

① Kultura taldeak

Herrian dauden kultur taldeak eta euren ekimenak bultzatu, azpiegitura, dirulaguntzak, aholkularitza eta koordinazioa eskainiz.

② Kultura difusioa

- Adin ezberdinetako pertsoneri kultur ekitaldiak eskaini (arte eszenikoak, musika, zinea, erakusketak, e.a).
- Hileroko kultura programaren kudeaketa, koordinazioa eta komunikazioa landu.
- Euskal kultura eta euskaraz egindako ekitaldiak eskainiz.

③ Jaiak

- Herriko jaietako antolakuntza eta koordinazioa, jai batzordearekin batera edo kultur elkarteekin zein beste agente ezbardinekin.
- Erregeen kabalgata, Aratusteak, San Juan bezpera, Madalen eguna, San Roke eguna, San Juan Degoilatu eguna, Andra Mari eta Santa Eufemia jaiak eta Olentzero antolatu edo antolatzen laguntzen dugu.
- Auzo eta kaleetako jaiak bultzatu, laguntza eskainiz.

④ Kultura ekipamenduak

- Gizarte eta Kultura etxea, Nestor Basterretxea aretoa, Bekoportale, Erreten Lamerako lokala.
- Ekipamenduen kudeaketa eta erabilera bultzatu.

⇒ Servicios que ofrecemos

- ① Grupos culturales ③ Fiestas
- ② Difusión de la cultura ④ Equipamientos culturales

① Grupos culturales

Impulsar los grupos culturales existentes en el municipio y sus iniciativas, ofreciendo infraestructura, subvenciones, asesoramiento y coordinación.

② Difusión de la cultura

- Ofrecer actividades culturales a personas de diversas edades (artes escénicas, música, cine, exposiciones, etc.)
- Trabajar la gestión, coordinación y comunicación del programa cultural mensual.
- Ofreciendo actuaciones de cultura vasca y en euskera.

③ Fiestas

- Organización y coordinación de las fiestas patronales junto con la comisión de fiestas o con asociaciones culturales y otros agentes.
- Organizamos o colaboramos en la organización de la Cabalgata de Reyes, Carnavales, víspera de San Juan, festividad de la Magdalena, festividad de San Roque, festividad de San Juan Degollado, fiestas de Andra Mari y Santa Eufemia y Olentzero.
- Impulsar las fiestas de barrios y calles ofreciendo ayuda.

④ Equipamientos culturales

- La Casa de Cultura, la sala Nestor Basterretxea, Bekoportale, local de Erreten Lamera.
- Gestión de los equipamientos e impulsar su utilización.

⇒ Gure konpromisoak

Gure zerbitzu eskaintzan honako konpromisoak geure gain hartzen ditugu:

MOTA	KONPROMISOA	Neurtzeko modua
KULTUR ELKARTEAK	Kultura elkarteek egindako ekintza kopurua: 4 ekitaldi hilean Udalak diruz lagundutako elkarte kopurua: 12 elkarte gutxienez urtean	Ekitaldi kopurua hileroko Urteroko kopurua zenbatuta
KULTURA DIFUSIOA	Kultur ekitaldien erabiltzaile kopurua (kontzertuak, antzezlanak) Aforoaren %60tik gorakoa izatea hileroko	Hileroko aforoaren datuak aztertuta
JAIK	Jaiaren gogobetetzearren neurketan 7tik gorako puntuazioa lortzea	Asebetetze inkestaren azterketa urteroko
KULTURA EKIPAMENDUAK	Gizarte eta Kultura etxeko erabiltzaile kopurua 2.500tik gorakoa izatea neguko hileetan/500tik gorakoa udako hileetan Nestor Basterretxea aretoaren erabilera egunak 18 egun baino gehiago zabalik neguko hileetan/3 egun baino gehiago udako hileetan	Erabiltzaile kopurua hileroko Hileroko izan duen erabilera egun kopurua

⇒ Nuestros compromisos

En nuestra oferta de servicio asumimos los siguientes compromisos:

TIPO	COMPROMISO	Forma de medición
ASOCIACIONES CULTURALES	Número de actividades llevadas a cabo por las asociaciones culturales: 4 actos mensuales Número de asociaciones subvencionadas por el ayuntamiento: Como mínimo 12 asociaciones al año	Número de actos al mes Anualmente contabilizado el número
DIFUSIÓN DE LA CULTURA	Número de personas usuarias (conciertos, obras de teatro...) Que sea superior al 60% del aforo cada mes	Analizando los datos del aforo mensualmente
FIESTAS	Lograr una puntuación de más de 7 puntos en la medición de la satisfacción de las fiestas.	Análisis anual de las encuestas de satisfacción
EQUIPAMIENTOS CULTURALES	Que el número de personas usuarias de la Casa de Cultura sea de más de 2.500 en los meses de invierno/500 en los meses de verano. Que los días de utilización de la sala Nestor Basterretxea sean más de 18 en los meses de invierno/3 en los meses de verano.	Número mensual de personas usuarias Número de días de utilización cada mes

⇒ Konpromisoen jarraipena

Goian adierazitako konpromisoen jarraipena egiteko eta horien betepen mailaz jabetzeko, Udalak, aldiro, horien lanketa egin, datuak aztertu, konpromisoen betepen maila zehaztu eta desbideratzerik egotekotan, ekintza zuzentzaileak martxan jartzen ditu.

Aldiro, Zerbitzu karten lan taldea batzen da eta Udalak dituen zerbitzu karta guztien adierazleak eta konpromisoak modu bateratuan lantzen ditu. Lanketa horretatik eratorritako emaitzak, publiko egiten dira, herritarrek, adierazleen emaitzak ezagutu, desbideratzeaz jabetu eta azken horiekiko hartutako neurri zuzentzaileak zein proposatutako hobekuntzak aztertu ahal izateko.

Garrantzitsuak izan daitezkeen desbideratzeak edo arloak Herritarren Koordinaziorako batzarrean aurkezten dira. Desbideratze larriaren kasuan, zuzendaritza-batzordean aztertuko litzateke kasua.

Zerbitzu Karta honetan agertzen den konpromisoren bat bete ez dela antzematen

badu herritarrek edo erabiltzaileak, erreklamazioa idatziz aurkeztu ahal izango du bai arreta zuzeneko bulegoan zein Egoitza Elektronikoa.

Kexa edo erreklamazio horiek guztiak lan talde berean aztertuko dira baina Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzungo dio, horretarako Udalak duen prozeduraren baitan, konpromiso hori zergatik ezin izan den bete jakinarazteko eta desbideratze hori zuzentzeko hartuko diren neurrien barri emateko.

⇒ Seguimiento de los compromisos

Con el fin de realizar un seguimiento de los compromisos mencionados y determinar su grado de cumplimiento, el Ayuntamiento realiza mensualmente un seguimiento de éstos, para analizar los datos, determinar el grado de cumplimiento de los compromisos y establecer acciones correctoras en caso de desviación.

Periodicamente, el Grupo de Trabajo de Cartas de Servicios se reúne y analiza los indicadores y compromisos de todas las Cartas de Servicios del Ayuntamiento conjuntamente. Los resultados de este trabajo se hacen públicos para que la ciudadanía pueda conocer los resultados de los indicadores, entender las desviaciones y poder analizar tanto las medidas correctoras como las mejoras propuestas.

Las desviaciones o áreas que puedan ser relevantes se presentan en la reunión de Coordinación Ciudadana. En caso de desviación grave, se trataría el caso en la Junta Directiva.

Si el ciudadano o la ciudadana, usuario o usuaria advierte que no se ha cumplido con un compromiso establecido en esta Carta de Servicios, puede presentar una reclamación por escrito en la oficina de atención directa o a través de la Sede Electrónica.

Todas las quejas o reclamaciones se estudiarán en el mismo grupo de trabajo, pero será la persona responsable del servicio quien las responda por escrito. Así, el ayuntamiento, dentro de su procedimiento, le dará a conocer tanto la razón por la cual no se ha cumplido dicho compromiso como las medidas adoptadas para la corrección de dicha desviación.





⇒ Non jakinarazten dugu konpromisoak bete diren ala ez?

Udalak Zerbitzu Kartak deitzen den atalean, gutxienez hile birik behin, Udaleko zerbitzu karta guztien jarraipenari dagozkion emaitzak publikatuko ditu.

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

Atal berean, honakoak ere kontsultatu ahal izango dira:

- 1 - Legedia aplikagarria.
- 2 - Herritarren eskubide eta ardurak.
- 3 - Zerbitzu Karta honen edozein aldaketa.



⇒ Zeintzuk dira parte hartzeko aukerak?

Herritarrek Zerbitzuen Karta honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta parte har dezakete, modu honetan:

- 1 - Aurrez aurre: Berhaz bulegora hurbildu eta dagozkion ekarpen, ez betetze edo iradokizunak aurkeztuta: Ertzilla 6-8 48370 Bermeo
- 2 - Helbide elektronikoa honetara bideratuta: antolakuntzatek@bermeo.eus
- 3 - 010 zerbitzu telefonikora deituta.

* *Zerbitzu karta honen hobekuntzara bideratuta dauden, asetasun inkestetan parte hartuta.*

Ikusi emaitzak: <http://www.bermeo.eus/1478.html>

Gehienezko erantzun epea 15 egunekoa izango da.



⇒ ¿Dónde informamos sobre el grado de cumplimiento de los compromisos?

En el apartado denominado **Carta de Servicios**, el Ayuntamiento publica cada dos meses sobre el resultado del seguimiento de todas las Cartas de Servicios de la organización.

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

En la misma sección también se puede consultar:

- 1 - La Legislación aplicable.
- 2 - Los derechos y deberes de los ciudadanos.
- 3 - Cualquier cambio que se realice en esta Carta de Servicios.

⇒ ¿Cuáles son las opciones de participación?

La ciudadanía podrá colaborar y participar en la mejora continua de esta carta de servicios, del siguiente modo:

- 1 - Presencialmente: Acercándose a la oficina Berhaz y presentando las aportaciones, incumplimientos o sugerencias correspondientes: Ertzilla 6-8 48370 Bermeo
- 2 - En esta dirección de correo electrónico: antolakuntzatek@bermeo.eus
- 3 - Llamando al servicio telefónico 010.

* *Participando en las encuestas de satisfacción dirigidas a la mejora de esta carta de servicios.*

Vea los resultados: <http://www.bermeo.eus/1478.html>

El plazo de respuesta máxima será de quince días.



⇒ Kexak eta iradokizunak

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK aurkezteko moduak:

- AURREZ AURRE: berhaz bulegoan
- UDAL WEB ORRIAN: bermeo.eus
- TELEFONOZ: 010 / 946179100 (herritik kanpo)
- KORREO ELEKTRONIKO BIDEZ: 010@bermeo.eus

PROZEDURA:

Identifikaturik aurkezten diren kexak eta iradokizunak, sarrera erregistroarekin Kexen eta iradokizunen prozeduraren arabera kudeatzen dira. Kudeaketa modu honetan egiten da:

Sarrera guztiak ATB Sailak jaso eta jarraipena egiteko erregistro bat burutzen du.

Dagokion sailera bideratzen da eta astero erantzun ez diren kexen jarraipena aktibatzen da, horren berri, sailburu tekniko zein politikoari eta alkateari emanda.

Kexaren edo iradokizunaren kudeaketa Antolakuntza eta Teknologi Berriak Sailak burutzen du, eskari guztien jarraipena, epeen kontrola eroan, erantzuten dela bermatu eta hileroko balorazioa egiteko.

Interesdunaren identifikazioa bermatzea ezinezkoa den kasuetan, edukia sail erantzulearengana bideratzen da, kasu hauetan erantzutea ezinezkoa izanda ere, kontuan izateko.

Telefonoz zein emailaz jasotzen diren kexak, erantzuna emateko beharrezko datuak jasota, sail erantzuleari idatziz bideratzen zaizkio, gehienez 30 eguneko epean erantzun dezan.

Sarrera erregistro bidez heltzen diren kexen kasuan, espediente elektronikoa egituraturik dago, kexaren erantzuna prestatu, dagokion zinegotziak izenpetu eta irteera erregistroarekin interesdunari jakinarazteko.

Udal guztiko kexa eta iradokizunen egoera, bi hilerik behin Herritarrek koordinazio bileran aurkezten da eta horren ostean Zuzendaritza Batzordean berri ematen da. Desbideratzeren bat egotekotan neurriak hartu eta publiko eginda.

Kexen erantzun epearen jarraipena Zerbitzu Karta honen konpromisoekin batera publiko egiten da: SARBIDEA: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

⇒ Quejas y sugerencias

Modos de presentación de QUEJAS Y SUGERENCIAS:

- PRESENCIALMENTE: En la oficina Berhaz.
- EN LA PÁGINA WEB MUNICIPAL: www.bermeo.eus
- POR TELÉFONO: 010 / 946179100 (de fuera del municipio)
- MEDIANTE CORREO ELECTRONICO: 010@bermeo.eus

PROCEDIMIENTO:

Las quejas y sugerencias que se presenten identificadas, con el registro de entrada se gestionan conforme al procedimiento de las quejas y sugerencias. La gestión se lleva a cabo del siguiente modo: Todas las entradas las recoge el Departamento de ONT y completa un registro para su seguimiento.

Se encamina al departamento correspondiente y semanalmente se activa el seguimiento de las quejas que no han sido respondidas, poniéndolo en conocimiento de la persona responsable técnica y política del departamento y al alcalde.

La gestión de la queja o de la sugerencia la lleva a cabo el Departamento de Organización y nuevas tecnologías, para realizar el seguimiento de todas las solicitudes, llevar el control de los plazos, garantizar que se responden y realizar la valoración mensual.

Cuando no sea posible garantizar la identificación de la persona interesada, el contenido se remite al departamento responsable y aunque sea imposible responder en estos casos, para que lo tengan en cuenta. Las quejas que se reciban por teléfono o por email, recogidos los datos para poder responder, se le remiten por escrito al departamento responsable, para que respondan en un plazo máximo de 30 días.

En el caso de las quejas recibidas mediante el registro de entrada, el expediente electrónico se encuentra estructurado para preparar la respuesta de la queja, lo firme el concejal o la concejala correspondiente y notificárselo a la persona interesada con el registro de salida.

La situación de todas las quejas y sugerencias de todo el ayuntamiento se presenta en la reunión de coordinación de la ciudadanía y a continuación se da cuenta de ello en la junta directiva. Si existiese alguna desviación se toman medidas y se hacen públicas.

El seguimiento del plazo de respuesta de las quejas se hace público:

ENLACE: http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html





Gizarte eta Kultura Etxea

Helbidea: Irakaskintza 14-16 - 48370 BERMEO

Ordutegia:

Neguan: Astelehenetik ostiralera: 9:00-14:00 eta 16:00-21:45.

Larunbatetan: 10:00-13:15 eta 16:00-20:15

Udan: Astelehenetik ostiralera: 9:00-14:00 eta 17:00-21:15.

Larunbatak itxita. Abuztuan arratsaldez itxita

Harremanetarako datuak: 94 617 91 55

Kultura eta Hezkuntza Saila

Ordutegia: Astelehenetik ostiralera: 8:00-15:00

Harremanetarako datuak: e-posta: kultura@bermeo.eus · Tel.: 94 617 91 57

Casa de Cultura

Dirección: Irakaskintza 14-16 - 48370 BERMEO

Horario:

Invierno: Lunes a viernes: 9:00-14:00 y 16:00-21:45. Sábados: 10:00-13:15 eta 16:00-20:15

Verano: Lunes a viernes: 9:00-14:00 y 17:00-21:15. Sábados cerrado. Agosto, cerrado por las tardes

Datos de contacto: 94 617 91 55

Departamento de Cultura y Educación

Horario: Lunes a viernes: 8:00-15:00

Datos de contacto: e-mail: kultura@bermeo.eus · Tel.: 94 617 91 57