

ITZULTZAILE

ZERBITZU

OFIZIALA- IZO

IVAP

HERRI ARDURALARITZAREN
EUSKAL ERAKUNDEA



KUDEAKETA AURRERATUARI
ZILARREZKO AINTZATESPENA

11. berrikusketa

zerbitzuen
karta

2020



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK
CARTAS DE SERVICIOS 2018-2020



Aurkezpena

IVAP administrazio publikoen, haietako langileen eta herritarren zerbitzura dagoen erakunde publikoa da. IVAP proiektuaren barnean, eta kudeaketa aurreratuarekin dugun konpromisoaren bidetik, gure helburu nagusietako bat da bezeroei eskaintzen diegun arreta hobetzea, eta, hori lortzeko, besteak beste, zerbitzuen kartak erabiltzen ditugu.

Horrexegatik, **Itzultzaile Zerbitzu Ofizialaren** Zerbitzuen karta hau aurkezten dugu. Bertan, gure gain hartzen ditugun konpromiso zehatz eta neurgarriak azaltzen ditugu, gure lan-jarduna gardentasunez bideratzeko, betiere balio hauek kontuan hartuta: bezeroenganako orientazioa, euskararen erabilerarekiko konpromisoa, berrikuntza eta etengabeko hobekuntza, eta profesionaltasuna.

Maite Iruretagoiena Iburguren
IVAPeko zuzendaria

M

misioa



Itzultzaile Zerbitzu Ofizialaren misioa da Eusko Jaurlaritzaren administrazioak euskaratik eta euskararako itzulpen- eta interpretazio-alorrean dituen beharrak asetzea, eta, oro har, sektore publikoari zerbitzu hori eskaintzea, kalitatez eta euskararen erabilera sustatuko duten baldintzetan. Euskarazko terminologia juridiko-administratiboa finkatzea eta zabaltzea, eta administrazioan euskarazko testugintzarako tresnak eta baliabideak eskaintzea ere badu helburu. Hori guztiori, administrazioan euskararen erabilera bultzatzeko, euskararen erabileraren normalizazioa xede.

nor gara?

Itzultzaile Zerbitzu Ofiziala Eusko Jaurlaritzaren organismo bat da, eta IVAPI atxikita dago. Euskaratik eta euskararako itzulpen- eta interpretazio-zerbitzuak eskaintzen ditu, eta euskarazko terminologia juridiko-administratiboa lantzen du, euskararen normalizazioa helburu.

zerbitzuak



1
2
3
4
5
6

Itzulpena: euskaratik eta euskararako itzulpenak egitea.

Berrikusketa: euskaratik eta euskarara egindako itzulpenak berrikustea.

Interpretazioa: bat-bateko itzulpena, esan ostekoa edo xuxurlatua egitea, euskaratik gaztelaniara, kongresu, jardunaldi, bilera eta bestelakoetan.

Terminologia-kontsulta: DUDANET lineako zerbitzuaren bidez, herritarrek egindako terminologia-arloko kontsultei erantzutea.

Itzulpenen kontsulta: IDABA itzulpenen datu-basea kontsultatzeko aukera ematea.

Idazketa elebiduna: testu elebidunak sortzeko laguntza ematea.

nola eskatu gure zerbitzuak?

- ITZULNET aplikazioaren bidez.

K

konpromisoak itzulpengintzan eta berrikusketan



- Euskaratik edo euskarara testua itzuli edo itzulpena berrikusteko eskaerei gehienez ere bi laneguneko epean erantzutea, eta lana burutzeko epea adostea.
- Lanen kalitatea kontrolatzeko jarraibideak ezarri eta errespetatzea.
- Eskatutako lanak gure bezeroekin adostutako epean egitea.

nola neurtuko dugu?

- Epe barruan erantzundako eskaeren ehunekoa.
- Bezero instituzionalen gogobetetzea neurtzeko adierazlea.
- Epe barruan egindako lanen ehunekoa.

interpretazioan

- Euskararen eta gaztelaniaren arteko interpretazioa eskatuz gero, aurrekontua gehienez bi laneguneko epean ematea.
- Kalitatezko interpretazioa egitea.

nola neurtuko dugu?

- Epe barruan erantzundako eskaeren ehunekoa.
- Bezero instituzionalen gogobetetzea neurtzeko adierazlea.

K

konpromisoak terminologian eta kontsulta- arloan

- IDABA itzulpenen datu-basearen erabilera sustatzea langile publikoen artean.
- Erabiltzaileek DUDANETen egindako kontsultei 24 ordu igaro aurretik erantzuna ematea (lanegunetan).

nola neurtuko dugu?

- Bezero instituzionalen gogobetetzea neurtzeko adierazlea.
- 24 orduko epean erantzundako kontsulten ehunekoa.

idazketa elebidunean

- Jaurlaritzaren lege-testuak ele bietan idazteko lankidetzan jardutea.

nola neurtuko dugu?

- Lege-testuak ele bietan idazten laguntzeko egin dizkiguten eskaeretatik zenbat onartu ditugun (ehunekoa).

bestelako konpromisoak

- Gure langileak etenik gabe prestatzea, arlo linguistikoan zein teknologikoan eguneratuta egon daitezen eta gure lanaren kalitatea onena izan dadin.
- Webgunea gutxienez urtean behin osorik berrikustea.

nola neurtuko dugu?

- Langileen gogobetetzea neurtzeko adierazlea.
- Urte jakin batean berrikusitako orrialdeen ehunekoa.



<http://www.ivap.euskadi.eus>

Konpromisoen
betetze-maila urtero
berrikusten dugu

Konpromiso horiek betetzeari buruzko informazioa eta urte bakoitzerako finkatutako helburuak gure webgunean aurki ditzakezu: <http://www.ivap.euskadi.eus/izo-karta>.

E

erabiltzaileen eskubideak

1

2

- Kalitatezko zerbitzua hartzeko **eskubidea**, aurretiaz lotutako baldintzetan eta epeak errespetatuta.
- IVAPi emandako datu pertsonal guztiak konfidentzialak izateko **eskubidea**, Datu Pertsonalak Babesteko Lege Organikoaren arabera.

eta

B

betebeharrak

1

2

- Itzuli beharreko testuak aurretik adostutako formatuak eta ezaugarriak errespetatuta ematea Itzultzaile Zerbitzu Ofizialari, [IZOren erabiltzaileentzako jarraibideak](#) izeneko dokumentuan ezarritakoaren arabera.
- Eman zaion zerbitzua ordaintzea, indarrean dauden arauen arabera.

L

lege-arauak

- [10/1982 Legea](#), azaroaren 24koa, [Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrizkoa](#).
- [16/1983 Legea](#), uztailaren 27koa, Herri Ardularitzaren Euskal Erakundeari buruzkoa.
- [38/2000 Dekretua](#), otsailaren 29koa, Itzultzaile Zerbitzu Ofiziala arautzen duena.
- [48/2012 Dekretua](#), apirilaren 3koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko eta erakunde autonomoetako itzulpen-zerbitzuak zentralizatzeko agindua ematen duena.
- [200/2012 Dekretua](#), urriaren 16koa, Herri Ardularitzaren Euskal Erakundearen egitura eta eginkizunak arautzen dituena.
- [Agindua, 2014ko abenduaren 11koa](#), Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Ardularitzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jarduera eta zerbitzuen prezio publikoen zenbatekoa ezartzen duena.
- [2016/679 \(EB\) Erregelamendua](#), Europako Parlamentuaren eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena. (Datuak babesteko Erregelamendu Orokorra).
- [3/2018 Lege Organikoa](#), abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa.

A

karta honen
ardura duen
atala

- Itzultzaile Zerbitzu Ofiziala.
- izo@ivap.eus

nola parte hartu?



non gaude?



- Iradokizunak, oharrak edo kexak guri helaraziz, posta arruntaren edo posta elektronikoaren bitartez.
- Aldizka egiten diren inkestei erantzunez.

- Donostia kalea 1
01010 Vitoria-Gasteiz
GPS koordenatuak: [42°51'32.7"N 2°41'15.3"W](#)

- Telefonoak: 945 01 76 50
945 01 76 56
945 01 76 33

izo@ivap.eus
www.ivap.euskadi.eus



harrera-orduak

Aurrez aurrekoa eta telefono bidezkoa.
Astelehenetik ostiralera: 08:30 – 14:00

