


| | | |
|---|---|-------------------|
|  Gobierno de Navarra Departamento de Educación | ZERBITZUEN GUTUNA Atzerriko hizkuntzak eskola eremuan | 3. EDIZIOA |
| Informazio orokorra | | |

1.- Zerbitzuen gutunaren irismena.

Zerbitzuen gutun hau jendearen eskura dagoen dokumentua da eta honen bidez Hezkuntza Departamentuak erabiltzaileei informazioa ematen die (abenduarien 29ko 21/2005 Foru Legearekin, maiatzaren 9ko 72/2005 Foru Dekretuarekin eta urriaren 11ko 119/2005 Foru Aginduekin bat etorrita) atzerriko hizkuntzen ikaskuntza hobetzea xede duten irakasleentzako eta ikasleentzako hezkuntza programen gainean.

2.- Gutunaren ardura duen erakundearen identifikazio datuak.

Izena: Hizkuntzen eta Arte Ikasketen Zerbitzua.

Arloa: Hezkuntza. Hizkuntzen eta Arte Ikasketen Zerbitzua.

Arloaren arduraduna: Zerbitzuko zuzendaritza.

3.- Erakundearen xedea eta misioa.

Nafarroako ikasleen ingeleseko gaitasuna hobetzea, hizkuntza horren ikaskuntza indartuz hezkuntza sisteman, bereziki ahozko komunikazioan eta alderdirik komunikatiboetan.

Programa berritzaileen ikerketa eta ezarpena sustatzea, ikasleen ikaskuntza eta hizkuntzetako gaitasun komunikatiboa hobetzeko. Gisa berean, programa hauetan parte hartzearen ondorioz irakasleek praktika egokiak hedatzeko foroetan har dezakete parte.

4.- Emandako zerbitzuen zerrenda.

| Emandako zerbitzua | Zerbitzuen xehetasunak |
|--|---|
| HIZKUNTZEN IKASKUNTZA HOBETZEKO PROGRAMAK | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingeles astea ikasturtean zehar (English Week), Lehen Hezkuntzako ikasleendako ▪ Atzerriko hizkuntzetan murgiltzeko udako programak, |

| | |
|--|--|
| | <p>Lehen Hezkuntzako, Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko ikasleendako (horrela, atzerrian edo Nafarroan etapa honetarako programak egiteko aukera sartzen dugu, ondokoak desagertu direlako).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ “Borders Down” programa. Nazioarteko unibertsitateko ikasleen boluntariora Bigarren Hezkuntzako ikastetxeetan. Ikastetxeei zuzendua |
| <p>ATZERRIKO HIZKUNTZEN IRAKASKUNTZA HOBETZEKO PROGRAMAK</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hizkuntza eskolako ingeles ikastaroak, irakasleak akreditatzeko. ▪ Mintza-praktikako laguntzaileen programa |

5.- Erabiltzaileen parte-hartzea hobekuntzan.

Lankidetzaz edo parte-hartze modalitateak.

- Ebaluazio jardunaldiak.
- Jarduerak amaitu ondorengo galde-sortak.
- Ikastetxeei, familiei eta parte-hartzaileei une oro erantzutea posta elektronikoen eta telefonoaren bidez.
- Nafarroako ikastetxeek parte hartzen dute programa hauek familiei eta ikasleei zabaltzen.

Kexen eta iradokizunen sistema.

- Programa bakoitza ebaluatzeko galde-sorta, parte-hartzaileek programa bakoitza amaitutakoan erantzun dutena.
- Programen jarraipena, hiruhileko txostenen bidez (mintza praktikako laguntzaileen programa).
- Posta elektronikoa, deialdi bakoitzean parte hartzen duten ikastetxeei, familiei eta parte-hartzaileei emango zaiena.
- Parte-hartzaileen jarraipena eta haiekiko harreman pertsonalizatuak, posta elektronikoen eta telefonoaren bidez, programa guztietan.

6.- Erabiltzaileen eskubideak eta betebeharrak.

Eskubideak.

- Erabiltzaileak eskubidea du eskainitako zerbitzua jasotzeko, deialdian ezartzen den bezala.

Betebeharrak.

- Eskatutako dokumentazio guztia epe barruan aurkeztea.
- Daturik ez faltsutzea eta deialdietan ezarritako arauak edo Departamentuak zehazturikoak betegabe ez uztea.

7.- Gutunaren helburu diren zerbitzuei aplikatzen zaien arautegia.

Urteko deialdiak programa bakoitzean. Azken deialdien aipamena:

338/2011 EBAZPENA, abenduaren 21ekoa, Lehen Hezkuntzako 5.eko eskola taldeendako English Week murgiltze programa deitzen duena (NAO, 2012/7).

69/2012 EBAZPENA, otsailaren 13koa, ingelesean murgiltzeko programak deitzen dituen Lehen Hezkuntzako eta Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako ikasleentzat (NAO, 2012/42).

224/2012 EBAZPENA, apirilaren 2koa, familia ugariendako deskontuei dagokienean otsailaren 13ko 69/2012 Ebazpena aldatzen duena (NAO, 2012/71).

212/2012 EBAZPENA, apirilaren 2koa, 2012-13 ikasturterako Haur, Lehen eta Bigarren Hezkuntzako ikastetxe publikoetan ingeles eta frantses hizkuntzen mintzapraktikako laguntzaile izateko 60 beken programa baimentzen duena (NAO, 2012/77).

226/2012 EBAZPENA, apirilaren 13koa, irakasleen prestakuntzarako Nafarroan eginen diren barnetegiko ingeles ikastaroak onesten dituen (NAO, 2012/84).

288/2012 EBAZPENA, maiatzaren 14koa, apirilaren 13ko 236/2012 Ebazpenaren 4. puntua aldatzen duena (NAO, 2012/98).

385/2012 EBAZPENA, ekainaren 18koa, ikastetxe publiko eta itunduetako irakasleei zuzendurik hizkuntza irakaskuntzako B2 eta C1 mailetakoko ingeles ikastaroetarako 200 postu deitzen dituen.

377/2012 EBAZPENA, ekainaren 18koa, 2012-2013 ikasturterako Haur, Lehen eta Bigarren Hezkuntzako ikastetxe publikoetan ingeles eta frantseseko mintzapraktikako laguntzaileen programa baimentzen duena.

393/2012 Ebazpena, ekainaren 25ekoa, ekainaren 18ko 377/2012 Ebazpenaren 1. puntua aldatzen duena.

448/2012 Ebazpena, uztailaren 19koa, apirilaren 2ko 212/2012 Ebazpena aldatzen duena, 60 beka 30era murriztuz.

620/2012 Ebazpena, urriaren 8koa. Honen bidez esleitu dira mintzapraktikako laguntzaileen 30 beka Nafarroako ikastetxeetan, 2012-2013rako.

664/2012 Ebazpena, urriaren 29koa, Nafarroako Foru Komunitateko Bigarren Hezkuntzako ikastetxeetarako "Borders Down" programa baimentzen duena 2012-2013 ikasturterako.

Ematen diren zerbitzuekiko hartzen diren konpromisoak, eta konpromiso horiek ebaluatzeko adierazleak

| ZERBITZUAK | KONPROMISOAK | ADIERAZLEAK |
|--|--|---|
| LEHEN HEZKUNTZAKO 5.EKO IKASLE TALDEENDAKO ENGLISH WEEK MURGILTZE PROGRAMA | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ikastaroen deialdia abenduan argitaratzea ▪ Ikastaroak esleitzea eta ikastetxeei jakinaraztea urtarrileko lehenengo hamabostaldia baino lehen. ▪ Deialdian bertan informazio zehatza ematea ikastaroaren edukiaz, eta deialdia gauzatuko den tokiaz. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ NAOn eta Zerbitzuen Katalogoan noiz argitaratu den ▪ Esleitze data ▪ Eranskinak eta informazio osoa deialdian argitaratzea. |
| INGELES BARNETEGI TRINKOA 2012KO UDAN, IRAKASLEENDAKO | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ikastaroen deialdia maiatzaren 30a baino lehen argitaratzea. ▪ Ikastaroak ekainaren 30a baino lehen esleitzea. ▪ Deialdian bertan informazio zehatza ematea ikastaroaren edukiaz, eta deialdia gauzatuko den | <ul style="list-style-type: none"> ▪ NAOn noiz argitaratu den. ▪ Esleipena webgunean noiz jakinarazi den. ▪ Eranskinak eta informazio osoa deialdian argitaratzea. |

| | | |
|---|---|---|
| | tokiaz. | |
| HIZKUNTZA ESKOLETAKO INGELES IKASTAROAK, IRAKASLEAK AKREDITATZEKO. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ikastaroen deialdia ekainaren 30a baino lehen argitaratzea. ▪ Ikastaroak irailaren 15a baino lehen esleitzea. ▪ Deialdian bertan informazio zehatza ematea ikastaroaren edukiaz, eta deialdia gauzatuko den tokiaz. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zerbitzuen Katalogoan noiz argitaratu den ▪ Esleipena webgunean noiz jakinarazi den. ▪ Eranskinak eta informazio osoa deialdian argitaratzea. |
| MINTZAPRAKTIKAKO LAGUNTZAILEEN PROGRAMA (IKASTETXEAK ETA HAUTAGAIK) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ (Ikastetxeendako eta hautagaiendako) deialdiak argitaratzea apirilaren 15a baino lehenago. ▪ Ekainaren 30a baino lehen behin betiko plazak esleitzea ▪ Ekainaren 30a baino lehen ikastetxeei eta hautagaiei esleipena jakinaraztea. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deialdia noiz argitaratu den eta parte-hartzaileak hautatzeko akta. ▪ Ikaspostuak noiz esleitu diren ▪ Ikastetxeei noiz jakinarazi zaien |
| ATZERRIKO HIZKUNTZETAN MURGILTZEKO IKASTAROAK, LEHEN HEZKUNTZAKO, BIGARREN HEZKUNTZAKO ETA BATXILERGOKO IKASLEENDAKO | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Deialdia martxoaren 30a baino lehen argitaratzea. ▪ Apirilaren 15a baino lehen plazak behin betiko esleitzea. ▪ Apirilaren 30a baino lehen eskatzaile guztiei zein egoeratan dauden jakinaraztea. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ NAOn noiz argitaratu den. ▪ Webgunean behin betiko zerrenda noiz argitaratu den. |

Informazio osagarria

ERAKUNDEAREKIN ETA ZERBITZUA EMATEN DUTEN ZENTROEKIN HARREMANETAN JARTZEKO ARGIBIDEAK

| | |
|-------------|-------------------------|
| ZENTROA | Hezkuntza Departamentua |
| POSTA KODEA | Santo Domingo aldapa |

| | |
|------------------------------|---|
| | 31001 Iruña |
| TELEFONOAK | 848 426228 eta 848 423355 |
| WEBGUNEA | http://www.educacion.navarra.es/portal/?languageId=6 |
| TWITTER | @navarraidomas |
| POSTA ELEKTRONIKOA | lenguasextranjer@navarra.es ; inglesverano@navarra.es |
| ORDUTEGIA | 08:30 -14:30 |
| JENDAURREKO HARRERA GUNEA | Hezkuntza Departamentua. Ezkerreko eskailera, 2. solairua |
| NOLA IRITSI/ GARRAIOA | Hiri-busak |

Enpresa esleipendunak edota programak egiten dituzten enpresak dira programa horien kudeaketaren eta garapenaren arduradunak.