Bizkaiko Foru Aldundia
Diputación Foral de Bizkaia

ZERBITZU-GUTUNA

Foru langileen hautaketa

Helburua

Langileak hautatzeko prozesuaren helburua da herritarrei zerbitzua emateko profesionalik egokienak jartzea Bizkaiko Foru Aldundiaren eskura, ahalik eta epe laburrenean:

- Berdintasun, merezimendu, gaitasun eta publikotasun printzipioak beteko dira.
- Indarrean dauden legeak errespetatuko dira.
- Prozesua gardentasunez eta bizkor egingo da.
- Erabilitako bitartekoak optimizatuko dira.
- Hautagaiei hauek emango zaizkie:
  - Une bakoitzean behar duten informazioa.
  - Prozesuan parte hartzeko erosotasun-baldintzak.
  - Tratu bikaina.
  - Arreta pertsonalizatua eta dituzten beharretarako erantzun egokia; beharrak askotarikoak direla kontuan hartuta, irtenbide eraginkorrak eskainiko dira.

Eskainitako zerbitzuak

Hautagaiei

Prozesu osoan zehar **informatuta** egotea, modu argian eta pertsonalizatuan, weba, telefonoa eta posta elektronikoa erabiliz.

Gai-zerrendak egokiak eta **lortzeko modukoak** izatea.

Hautaketa-prozesuaren **objektibotasuna eta gardentasuna** bermatuta egotea.

Hautaketa-prozesuan izena emateko izapideak **bide telematikoa** erabiliz egin ahal izatea.

Talde bat ere ez diskriminatzea, **ezgaitasuna, hizkuntza, generoa** edo beste edozein arrazoi dela eta.

Bizkaiko gizarteari

Gaitasun egokia eta nahikoa duten pertsonak hautatzea, **ahalik eta epe laburrenean eta segurtasun juridiko handienarekin.**

ESKAINI ETA EMATEN DUGUNA

HAUTAGAIEI

INFORMAZIOA ETA ORIENTABIDEA

- Hautaketa-prozesuari buruzkoa; **Hurbileko Tratua** emango zaie, **Atsegina, Adeitsua eta Hizkuntza Bitan**.
- **Informazio** eta **Komunikazio** bideak dituzte eskura hautaketa-prozesu osoan zehar.

BALDINTZAK BERMATZEN ZAIZKIE

- Prozesu guztietan **Parte Hartzeko Aukera Berdinak** izan ditzaten.
- Hautaproba guztiak **Objektiboak** eta **Gardenak** izan daitezen.

HAUTAPROBAK

- **Konfidentzialtasuna** eta **Trazabilitatea** bermatzen dira hautaprobak prestatu, biltegiratu, zaindu eta garraiatzeko prozesuetan.
- Hautaprobak hautagaiak aukeratutako hizkuntzan egin daitezke: **Euskaraz** edo **Gaztelaniaz**.
- Hautaprobak **Zuzentzeko Irizpideak** haiek egin aurretik zehazten dira eta edonork ezagut ditzake.
- Hautaprobak **Berrikustea** eska daiteke, epaimahai kalifikatzaileak haiek **Ebaluatu eta gero**.
- Proben puntuazioa dela eta, **Erreklamazioak** egin eta administrazio-prozedurako araudian ezarritako **Errekurtsoak** jar daitezke, eta horiek guztiak behar bezala bideratu eta erantzungo dira.

EPAIMAHAI KALIFIKATZAILEARI

AHOLKULARITZA ETA LAGUNTZA

- **Logistikoa**, eskura izan dezaten haien eginkizunak betetzeko behar duten azpiegitura.
- **Teknikoa**, haien eginkizunak betetzeko.
- **Juridikoa**, erabakiak hartzerakoan.

LORTU NAHI DUGUNA

HAUTAGAIEN ALDETIK

PROZESUAN PARTE HARTZEN DUTENEAN

- Haien eskabideak lortu nahi ditugu, deialdian eskatzen diren **Baldintza** guztiak betetzen dituztela egiaztatu ondoren.
- Haien agiriak lortu nahi ditugu, deialdian ezartzen diren **Epeetan** eta, ahal bada, eta hautagaien segurtasunerako betiere, epeok agortu gabe.

HAUTAKETA-PROZESUARI BURUZKO IRITZIA LORTU NAHI DUGU, HAUEK ERABILIZ...

- Hautagaiek bidalitako **Komunikazioak**; hautemandako akatsen berri emateko, haiek zuzendu ditzagun edo organo eskudunari helarazteko.
- Betetzeko ematen zaizkien **Gogobetetze-Inkestak**; haien bidez, ematen dugun zerbitzuak eragindako gogobetetzea neurtu eta zein arlotan hobetu behar dugun jakin ahalko dugu.
- Hautagaiek bidalitako **Kexak** edo **Iradokizunak**; aztertu egingo dira, hobetzeko neurriak ezartzearren, neurriok beharrezkotat jotzen badira.

LANKIDETZARAKO BIDEAK

PROZESUAREN GARAPENARI LOTUTAKO KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

HONAKO HAUEK EGINDAKOAK...

- Hautagaiek.
- Prozesuko laguntzaileek.
- Epaimahaiek.
- Hornitzaileek.
- Erakundeek.
- Herritarrek.

HAUEK ERABILIZ EGINDAKOAK...

- Idazkiak.
- Posta elektronikoa.
- Ahozko komunikazioak.

INKESTAK ETA BALORAZIOAK

HAUEK BETETAKOAK...

- Prozesuan parte hartzen duten taldeek.

Konpromisoak

Informazioa

Euskaraz eta gaztelaniaz erantzutea

Aurkeztutako kexa kopurua.

Berehalako arreta, telefonoz eta zuzenean

Berehalako arreta ez jasotzeagatik aurkeztutako kexa kopurua.

Prozesuari buruzko informazio osoa eta argia: oinarriak, eskabideak, emaitzak, datak, erreklamazioak...

Gogobetetze-inkesten emaitzak.

Kontsulta idatziei 5 eguneko epean erantzutea

Aurkeztu eta erantzundako kontsultak aztertzea.

Kexa eta iradokizunei 30 eguneko epean erantzutea

Aurkeztutakoak eta epe horren barruan erantzundakoak aztertzea.

Gai-zerrendak argi definitzea eta zerrenda horiek lortzeko modua eskaintzea

Gogobetetze-inkesten emaitzak.

Probak egiteko denbora egokia eta argibide argiak ematea

Gogobetetze-inkesten emaitzak.

Tratu pertsonal egokia eta adeitsua ematea, hizkuntza bitan, eta sortzen diren beharrei erantzuteko gai dena

Gogobetetze-inkesten emaitzak.

Laguntza ematea nolabaiteko egokitzapenak behar dituzten pertsonei

Gogobetetze-inkesten emaitzak.

Azpiegitura egokia izatea (antolaketa, materialak, pertsonak,...) probak egiten diren bitartean

Gogobetetze-inkesten emaitzak.

Segurtasuna eta konfidentzialtasuna bermatzea azterketak prestatu, itzuli, kopiatu, zaindu eta garraiatzerakoan

Gogobetetze-inkesten emaitzak.

MISOAK

-PROZESUA

Lehenengo azterketa, gutxienez, onartutakoen eta baztertutakoen zerrenda argitaratu eta hilabete bira egingo da

Epeak aztertzea.

Probak puntualtasunez hastea

Gogobetetze-inkesten emaitzak.

Ariketa guztietan sistemak ezarriko dira, objektibotasuna eta gardentasuna bermatzeko

Gogobetetze-inkesten emaitzak.

Test motako ariketetan argitaratuko dira:

- galderen koadernotxoa
- erantzunen txantiloia

Weba egiaztatzea.

Lan-poltsak prestatzea, hautatuen zerrenda argitaratzen den egunean; zerrenda hori webean argitaratu eta astero eguneratzea

Epeak aztertzea.

Jendaurreko zerbitzua

Langileen Aukeraketarako eta Trebakuntzarako Zerbitzua

Bulegoa: **Foru Jauregia** — Kale Nagusia, 25, Bilbo; PK 48009
Telefonoa: 94 406 80 00
Posta elektronikoa: www.bizkaia.net/laguntzaileOEP-EPE
Weba: www.bizkaia.net

Ordutegia: 08:30etik 14:00etara, astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik

Zerbitzuak:
- **Arreta espezializatua eta pertsonalizatua, bai zuzenean, bai telefonoz eta modu telematikoan.**

Iristeko bidea: Metroaren Moyuako geltokia, Diputazio kaleko irteera.

Laguntza, Erregistroa eta Herritarrenganako Laguntza Bideratzeko Bulegoa

Bulegoa: **Diputazio kalea, 7, beheko solairua, Bilbo; PK 48009**
(Foru Liburutegiaren kristalezko eraikina, Foru Jauregiaren atzealdekoa). Telefonoa: 94 406 80 00 - 94 406 77 77 Posta elektronikoa: www.bizkaia.net/laguntza
Weba: www.bizkaia.net

Ordutegia: Astelehenetik ostegunera: 08:30etik 13:30era eta 16:00etatik 17:30era
Ostiraletan: 08:30etik 13:30era
Ekainean, uztailean, abuztuan eta irailean bulegoa goizez baino ez da irekiko.

Zerbitzuak:
- Bizkaiko Foru Aldundiari zuzendutako idazkien eta eskaeren erregistroa.
- Jatorrizko agiriak egiaztatzea, kopia edo jatorrizko agiria administrazio publikoetan izapidetzen den espediente bati erantsi behar bazaizkio.
- Aldundiaren zerbitzuei buruzko erreklamazioak eta iradokizunak jasotzea.

Iristeko bidea: Metroaren Moyuako geltokia, Diputazio kaleko irteera.