



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA

PERTSONEN AUKERAKETA

HOJA 1.

SARRERA

Baliabideak eta zerbitzuak kudeatzeko zeregina ahalik eta ondoen betetzeko konpromisoa hartu du Ermua Hiriko Udalaren Pertsonaleko Sailak.

Badakigu hori dela udal-administrazio moderno eta eraginkorra, hurbila eta irekia lortzeko bidea.

Horretarako, aukeraketa-prozesuak, lanpostuen hornidura eta pertsonen kontratazioa optimizatzeko, geure gain hartu ditugun zerbitzuak eta konpromisoak ageri dira Zerbitzuen Gutun honetan.

Gure kudeaketa esparru objektibo eta garden batean gauzatuko dela berresten dugu, eta halaber, berdintasuna, merituak, gaitasuna eta publikitatea izango ditugula beti oinarri. (*Funtzio Publikoaren Legearen 25. artikulua*).

MISIOA

Pertsonaleko Sailak udal-kudeaketa hobetzen laguntzen du Arlo desberdinentzat hautagai egokienak aukeratzuz, hornituz edo kontratatuz, prozesu guztian araudia, gardentasuna, objetibotasuna, eraginkortasuna eta efizientzia zaintzen dela bermatuz.

IKUSKERA

Gure inguruko administrazioen artean zerbitzu erreferentea izan nahi dugu eta hautagaiak gure zerbitzua azkarra dela bizi dezaten, bete behar ditugun inpartzialtasun eta objetibotasun printzipioen bermatzailea eta tratu hurbila eta zuzena eskaintzen duen pertsona talde batez osatutako zerbitzua.

HERRITARREN PARTE-HARTZEA

Gure aukeraketa prozesuetan parte hartu nahi duten pertsonak gure zerbitzuen hobekuntzan lagundu dezakete honako bide hauen bidez:

- Aukeraketa prozesuaren momentu desberdinetan egiten diren **asetze inkestak** betez.
- Bururatzen zaizkion **kexa eta iradokizunak** jakinaraziz, horretarako udaleko web orrian dagoen atala erabiliz edo Abiapuntun dauden inprimakiak betez.
- Parte hartu duen aukeraketa-prozesuei buruz argitaratu diren edo jakinarazi zaizkion egintzekin edo ebazpenekin ados egongo ez balitz administrazio-prozedurako legeetan aurreikusten diren **erreklamazioak eta errekurtsioak** jarritz.

ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK

1. Deitutako aukeraketa-prozesuei buruzko **informazioa**.
2. **Deialdiko** dokumentazio guztia. Oinarriak, eskabide-orriak eta herritarrentzako informazio-orriak Abiapuntu bulegoan egongo dira eta udaleko web gunean (www.ermua.es/ iragarki-ohola/ lan eskaintza publikoa).
3. Aukeraketa-prozesuei buruzko edozein galderari **erantzuna ematea**. Gure Sailarekin komunikatzeko herritarrak erabili duen bidea erabiliko da erantzuteko.
4. **Arreta pertsonalizatua** pertsona bakoitzari **posta elektronikoaren bidez**. Azterketeten datak, lekuak eta lortutako emaitzen informazioa emango zaio.
5. Kalifikazio-epaimahaiko idazkariari hautagaiek aurkeztutako erreklamazioak edo errekurtsioak **berehala izapidetzea**.
6. Aukeraketa-epaimahaiei **laguntzea eta aholkatzea**, aukeraketa-prozesuak era egokian egin daitezzen.
7. Aukeraketa-prozesuak **koordinatzea**, zeregin hauetarako: eskabideak jasotzea, zerrendak egitea, prozesuak planifikatzea, jarduteko irizpide bateratuak ezartzea, proben lekuak erabakitzea, eta agiriak eta ariketak fotokopiatzea eta zaintzea.

JENDEAURREKO ARRETA ZERBITZUA

Tokiak eta helbideak

Abiapuntu bulegoa

Komentukua Kalea, 3
48260 Ermua. Bizkaia

Telefonoa: 943 179142 (Abiapuntu bulegoa) y 943 179143 (Pertsonaleko Sailaren bulegoa)

Faxa: 943 179155

Posta helbidea : abiapuntu@udalermua.net

Web: www.ermua.es

Zeintzuk arreta emango zaitugun

- **Abiapuntu bulegoan:** Aukeraketa-prozesuei buruzko informazioa eta agiriak.
 - Carmen Frontaura Basterra
 - Conchi Íñiguez Hernández
 - Myriam Sierra Fagoaga
 - Ana Conde Isasi-Isasmendi
- **Pertsonaleko Sailean:** Arreta espezializatua eta pertsonalizatua.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA

PERTSONEN AUKERAKETA

HOJA 2.

- **Teknikaria:** Eduardo de la Fuente Riaño
- **Teknikari laguntzailea:** Ana José Hernández García
- **Administrari laguntzailea:** Jabier Muñoz Moreno

Ordutegiak

- **Herritarrentzako Arreta Bulegoaren ordutegia:** 08:00tik 15:00ra, astelehenetik ostiralera, jai-egunak salbu
- **Sailaren bulegoko jendeaurreko ordutegia :** 09:00tik 14:00ra. Telefono bidezko arreta, astelehenetik ostiralera, jai-egunak salbu.

Arreta pertsonalizaturako, aurrez hitzordua eskatu behar da, 943 17 91 43 telefono-zenbakira deituz.

Sarbidea/ Garraioa

Garraio publikoa: Bizkaibus, Lurraldebus, Euskotren.

Gure bulegoetara euren ibilgailuan etortzen direnek Valdespina plaza azpiko aparkaleku publikoa erabil dezakete. Han doan da bi orduz ibilgailua aparkaturik edukitzea. Aparkaleku horretara nazional 634 errepidetik sartzen da. Zerbitzu hori 08:00tik 20:00ra dago zabalik, astelehenetik ostiralera, jai-egunak salbu.

ARAUDI ERREGULATZAILEA

- Uztailaren 6ko 6/1989 Legea, Euskadiko Funtzio Publikoari buruzkoa.
- Apirilaren 12ko 7/2007 Legea, Administrazio Publikoko Langileen Oinarrizko Estatutuari buruzkoa.
- Gizonen eta emakumeen arteko berdintasunerako martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoa.
- Martxoaren 10eko 364/1995 ED, Estatuko Administrazioaren zerbitzura dauden langile berriak sartzeko Erregelamendu Orokorra.
- Apirilaren 2ko 7/1985 Legea, Toki Erregimeneko Oinarriak arautzen dituena, apirilaren 12ko 11/1999 Legeak aldatua.
- Apirilaren 15eko 86/1997 Dekretua, Euskadiko Administrazio Publikoetan euskararen erabileraren normalizazio-prozesua arautzen duena.
- Abuztuaren 2ko 30/1984 Legea, Funtzio Publikoa berritzeko neurriei buruzkoa, 22/1993 Legeak eta 42/1994 Legeak aldatua.

- Ekainaren 7ko 896/1991 Errege Dekretua, Tokiko administrazioetako Funtzionarioak aukeratzeko prozedura zein oinarritzko arauen eta zein gutxieneko programen arabera egin behar den ezartzen duena.
- Azaroaren 26ko 30/1992 Legea, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa.
- Abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa, Datu pertsonalen babesari buruzkoa.
- 4/1992 Legea, uztailaren 17koa, Euskal Herriko Poliziari buruzkoa.
- 315/1994 Dekretua, uztailaren 19koa, Euskal Herriko poliziaren hautespen eta prestakuntza araudia onartzen duena.

AUKERAKETA PROZESUETAN HERRITARREK DITUZTEN ESKUBIDEAK

- Informazioa eta orientazioa jasotzea eta errespetuz tratatuak izatea.
- Aukeraketa-prozesuetako ariketa teoriko eta praktikoak, gazteleraz nahiz euskaraz, hautatutako hizkuntzan egitea, lehia-probak edo psikotekniko-testak izan ezik jabetza-intelektual arrazoiengatik.
- Aukeraketa-prozesuetako idatzizko ariketak era anonimoan egitea.
- Gainerako oposiziogileen berdintasun-baldintza beretan parte hartzea.
- Ariketak ebaluatzeko irizpideak ezagutzea.
- Zuzendu eta ebaluatu ondoren azterketa ikustea.
- Egokiak diren erreklamazioak eta errekurtsioak aurkeztea, prozeduraren lege-arauen arabera.
- Bere datuen erabilera zuzentzea, indargabetzea eta horren kontra agertzea, legean aurreikusten diren baldintzetan.
- Konstituzioak eta legeek aitortzen dien beste edozein eskubide.

ZER ESPERO DUGUN AUKERAKETA- PROZESUETAN PARTE HARTU NAHI DUTENENGANDIK

- Aukeraketa-prozesuen inguruan argitaratutako agiriak arretaz irakurtzea.
- Benetan baldintzak betetzen badituzte, eskabidea aurkeztea.
- Prozesuaren hasieran bakarrik eskabide orria, ondo beteta, aurkeztu dezaten.
- Eskabide-orriak aurkezteko deialdiaren epeak aintzat hartzea.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

ZERBITZUEN GUTUNA

PERTSONEN AUKERAKETA

HOJA 3.

- Ez itxoitea azkenengo egunera arte, agiriak aurkezteko; izan ere, horrek zerbitzu berri bat eskaintzea zailago egiten baitu.
- Akatsen bat aurkitzen badute, guri esatea. Berehala zuzenduko dugu edo eskumena duen organoari jakinaraziko diogu.
- Gure zerbitzuetakoren batekin ez badaude pozik, guri horren berri ematea. Kexa edota iradokizuna jasoko dugu, eta erantzun egingo diegu.
- Gure zerbitzuak hobetzeko asetze mailari buruz egin ditzakegun inkestak bete ditzatela.
- Azterketetara aurkeztu behar ez badira lehentasunez jakinarazi dezatela saioak prestatzen sortzen diren kosteak gutxitu ahal izateko.

GURE KONPROMISOAK ETA NOLA NEURTZEN DITUGUN

- 1 Zuzeneko arreta sortutako galderei, 943 17 91 43 telefono-zenbakian.
 - **Nola neurtzen dugu:** erantzun diren galdera kopuruarekin.
- 2 Deitutako aukeraketa-prozesuei buruz idatziz edo posta elektronikoz aurkeztutako galderei gehienez 48 ordu baliodunen epean erantzutea..
 - **Nola neurtzen dugu:** epean erantzundako galdera kopuruaren bitartez.
- 3 Jasotako kexei edo iradokizunei idatziz erantzutea, 20 egun baino luzeagoa izango ez den epean.
 - **Nola neurtzen dugu:** epean erantzundakoen portzentaiarekin.
- 4 Herritarren informazio-orrian adierazten dugu aukeraketa-prozesuarekin bukatzeko aurreikusitako epea.
 - **Nola neurtzen dugu:** epea adierazten dugun aukeraketa-prozesu portzentaiarekin eta adierazitako epean bukatzen ditugun aukeraketa-prozesuen protzentaiarekin.
- 5 Interesdunen esku jartzea aukeraketa-prozesuei loturiko agiriak: deialdiaren oinarriak, eskabide-orriak eta informazio-orriak Abiapuntu bulegoan edo udalaren web-orrian.
 - **Nola neurtzen dugu:** Dokumentazio osoa hasieratik eskaintzen dugun aukeraketa-prozesuen kopuruaren bitartez.
- 6 Ingurumenaren kontserbazioan laguntzeko konpromisoa hartzen dugu. Horretarako, prozesuaren inguruko informazio guztia udaleko web gunean bakarrik argitaratzen dugu (iragarki-ohola).

- **Nola neurtzen dugu:** dokumentazioa Udaleko web gunean bakarrik argitaratzen diren prozesuen portzentaiaren bidez.
- 7 Pertsonen parte hartzea errazten dugu eskabide-orria soilik eskatuz, prozesuaren bukaerarako utziz eskatutako dokumentazioaren aurkezpena.
- **Nola neurtzen dugu:** prozesuaren hasieran soilik eskabide-orrian eskatzen den prozesuen portzentaiaren bidez.
- 8 Deitutako aukeraketa-prozesuetan interesdunei laguntzea, era egokian eta pertsonalizatuan, eta tratu atseginaren eta errespetuzkoaren bitartez.
- **Nola neurtzen dugu:** Asetze mailari buruzko inkestaren galderan lortutako batez besteko puntuazioa.
- 9 Egindako asetze mailari buruzko inkestak web-orrian argitaratzea.
- **Nola neurtzen dugu:** zenbat aukeraketa-prozesutan inkesten emaitzak argitaratu diren ikusiz.
- 10 Eskaera-orriak aurkezteko epea bukatzen denetik 3 egun baliodunetara lan-poltssetako behin-behineko emaitzak argitaratzen ditugu.
- **Nola neurtzen dugu:** Konpromisoa betetzen dugun lan-poltsa prozesuen portzentaiaren bidez.