

HAUTAKETA

ZERBITZUA

HERRI

ADMINISTRAZIOENTZAT

**IVAP**

HERRI ARDURALARITZAREN  
EUSKAL ERAKUNDEA

10. berrikusketa

zerbitzuen  
**karta**

2019



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO



2018-2020

**Q-epea**

ZERBITZUEN KARTAK  
CARTAS DE SERVICIOS



## 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, **Hautaketa** Zerbitzuaren Zerbitzuen karta hau aurkezten dugu. Bertan, **herri administrazioekin** 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



## misioa

Hautaketa Zerbitzuaren misioa da Euskal Herri Administrazioen zerbitzuko langileak hautatzea edo hautatzen laguntzea, modu profesional, independente eta eraginkorrean, beti ere printzipio hauen arabera jardunez: berdintasuna, merezimendua, lehia askea eta gaitasuna. Gure azken xedea da Herri Administrazioak gaitasun handiko giza baliabide profesionalez hornitzea, eta Funtzio Publikoan lan egin nahi dutenei sarbide objektiboak eta gardenak eskaintzea.

## zerbitzuak



1

2

1

2

### EAEko Administrazio Orokorrari

EAEko Administrazio Orokorrean enplegu publikoko hautaketa-prozesuak kudeatzea.

EAEko Administrazio Orokorreko lan-poltsak osatzeko hautaketa-prozesuak kudeatzea.

### EAEko beste herri-administrazioei

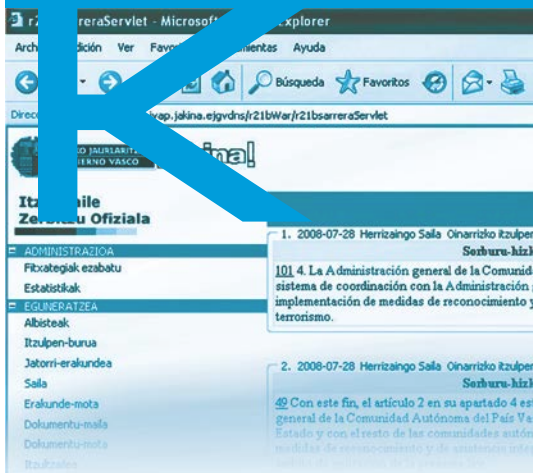
EAEko Herri Administrazioetako hautaketa-epaimahaietako kideak izendatzea.

Izendatutako epaimahaietako kideen tutoretza egitea.

Beste herri-administrazio batzuei hautaketa arloko aholkularitza eta laguntza ematea: Proba psikoteknikoak, elkarrizketak, gai orokorretako eta espezifikotako ezagupenen probak, deialdietako oinarriak diseinatu eta berrikusi, aholkularitza juridikoa, aukera anitzeko erantzuna duten azterketak zuzentzea...

## nola eskatu gure zerbitzuak?

### EAEko Administrazio Orokorrarekin hartutako konpromisoak



- Posta arruntaren bidez.
- HAUTANET aplikazioaren bidez.

- Enplegu publikoaren eskaintzetako prozesuetan, 7 edo 7tik gorako gogobetetze-maila lortzea banatutako Epaimahaiarentzako Gida Liburuari epaimahaiak egindako balorazioan
- 7 edo 7tik gorako gogobetetze-maila lortzea azterketak egin, gorde, garraiatu eta ematerakoan konfidentziasun eta trazabilitate sistematikari epaimahaiak egindako balorazioan.
- 7 edo 7tik gorako gogobetetze-maila lortzea hautaketa-prozesuetako azterketak antolatzeari epaimahaiak egindako balorazioan.
- Eskatutako lan-poltsak, gehienez, 4 hilabeteko epean osatzea, deialditik aurrera zenbatzen hasita, beti ere, ariketa guztiak egun berean egiten badira.
- Epaimahaietan parte hartzeagatik sortzen diren gastuen eta dieten likidazioaren ordainketa izapidetzea, gehienez, 15 eguneko epean, dokumentazioa jasotzen denetik zenbatzen hasita.

## nola neurtzen dugu?

- Epaimahaietako kideen gogobetetze-maila, Gida Liburuari dagokionez.
- Epaimahaietako kideen gogobetetze-maila, azterketen trazabilitate eta isilekotasunari dagokienez.
- Epaimahaietako kideen gogobetetze-maila, azterketen antolaketari dagokionez.
- Zenbat prozesu bukatu diren 4 hilabeteko epean (%).
- Gastu eta dieten zenbat likidazio izapidetu diren 15 eguneko epean (%).

# K

## konpromisoak

### EAEko beste herri- administrazioekin

- Epaimahaietako kideak izendatzea eta jakinarazpenak egitea eskabidea jaso eta 30 eguneko epean, gehienez; izendapenak IVAPen menpe daudenean.
- Izendatutako pertsona bakoitzari tutore bat jartzea aholkuak eta laguntza emateko. Tutore horrek hautaketa-prozesuarekin lotutako kontsultei erantzutea 48 orduko epean, gehienez.
- Hautaketari buruz beste herri-administrazioek eskatutako informazioa, eskabidea jasotzen den unetik, gehienez 15 eguneko epean bidaltzea.
- Aukera anitzeko azterketak, jasotzen diren unetik, 24 orduko epean zuzentzea.
- IVAPek diseinatutako probetan, gutxienez, 7ko gogobetetze-maila lortzea.
- Eskainitako zerbitzuei buruz kexaren bat aurkeztu duen erakundearekin harremanetan jartzea 24 ordu bete baino lehen.

## nola neurtzen dugu?

- Zenbat izendapen jakinarazi diren 30 eguneko epean (%).
- Zenbat kontsulta erantzun diren 48 orduko epean (%).
- Zenbat informazio-eskabideri erantzun zaion 15 eguneko epean (%).
- Aukera anitzeko zenbat azterketa zuzendu diren 24 orduko epean (%).
- Proba eskatu duten erakundeei bidali zaien gogobetetze inkestan, IVAPek diseinatutako probek, batez beste jaso duten balorazioa.
- Zenbat kexa erantzun diren aurkeztu direnetik 24 orduko epean (%).

WWW.

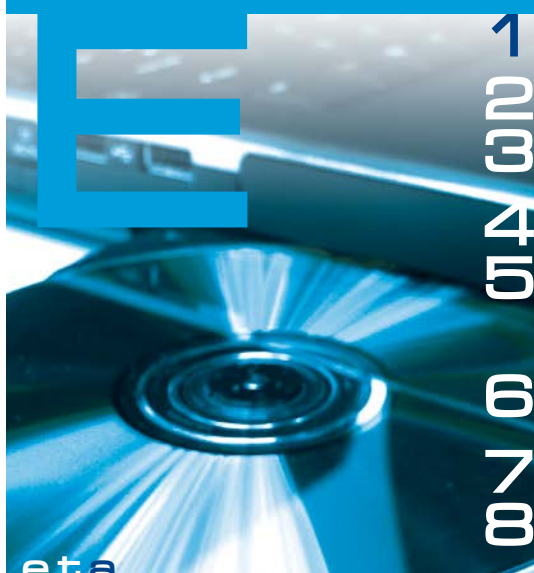
<http://www.ivap.euskadi.eus>

**Konpromisoen  
betetze-maila urtero  
berrikusten dugu**

Konpromiso hauek betetzeari buruzko informazioa eta baita urte bakoitzerako finkatutako helburuak ere, gure web gunean aurkitu ditzakezu:

<http://www.ivap.euskadi.eus/ha-karta>.

## erabiltzailearen eskubideak



## eta betebeharrak



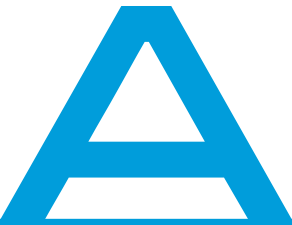
- Epaimahai kalifikatzaileetako kideak izendatzen dituen Ebazpena ahalik eta agudoen edukitzea.
- Komunikazio-bide azkar eta eraginkorrak edukitzea.
- Hautaketari buruz eskatutako informazioa ahalik eta azkarren jasotzea.
- Proba egokiak eta baliagarriak eskura izatea.
- Hautaketa-prozesuetan gaitasunari eta nortasunari buruzko proba psikoteknikoak egingo eta ebaluatuko dituzten profesionalak eskura izatea.
- Hautaketa-prozesuei lotutako jardunak behar bezala kudeatuak eta antolatuak izatea.
- Hautaketa-prozesuen kudeaketan laguntza teknikoa izatea.
- Kexen aurrean, erantzun bat lehenbailehen izatea.

- Epaimahaietako kideak izendatzeko eskabidea egiterakoan, deialdiaren oinarriak zein aldizkaritan dauden argitaratuta adieraztea edo eskabidearekin batera bidaltzea.
- Informazioa eskatzen denean, garbi adieraztea eskabidearen arrazoa zein den, eta egoki erantzuteko behar den dokumentazioa eskaintzea.
- Probak egiteko eskabidea (ezagupenenak edo psikoteknikoak) probak egiteko aurreikusitako data baino 30 egun lehenago egitea.
- Ezagutzak neurtzeko probak eskatzen direnean, eskatzaileak proba jasotzen duen unetik aurrera isilpekotasuna bermatzeko konpromisoa hartuko du idatziz.

## lege-arauak



- Urriaren 30ko [5/2015 Legegintzako Errege Dekretua](#), Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren testuategina.
- [6/89 Legea](#), uztailaren 6koa, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoa.
- [Agindua, 2004ko maiatzaren 25ekoa](#), Ogasun eta Herri Administrazio sailburuarena, euskal administrazio publikoen zerbitzurako langileak hautatzeko epaimahaietan Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundearen ordezkariak izendatzeko eta parte hartzeko prozedura arautzen duena.
- [896/91 Errege Dekretua](#), uztailaren 7koa, Toki Administrazioi funtzionarioen hautaketa prozeduraren oinarrizko arauak eta gutxienezko programak ezartzen dituena.
- Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko [39/2015 Legea](#).
- [40/2015 Legea](#), urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.
- [3/2018 Lege Organikoa](#), abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.
- [2016/679 \(EB\) Erregelamendua](#), Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren, 2016ko apirilaren 27koa, Datuak babesteko Erregelamendu Orokorra.
- [10/1982 Legea](#), Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrizkoa.
- [4/2005 Legea](#), otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa.



## karta honen arduradunaren atala

- Hautaketa zerbitzua.
- [hautaketa@ivap.eus](mailto:hautaketa@ivap.eus)

## nola parte hartu?



- Ohar eta iradokizunak guri helaraziz, posta, fax edota posta elektronikoaren bitartez.
- HAUTAKETA Zerbitzuko buzoira idatziz: [hautaketa@ivap.eus](mailto:hautaketa@ivap.eus)
- Inkesten bitartez.

## non gaude?



- Donostia-San Sebastián kalea 1 · 01010 Vitoria-Gasteiz  
Lakua II-tik sartuta, Lakua I, 0 solairua, I zonaldea  
GPS koordenatuak: 42°51'32.7"N 2°41'15.3"W  
Tel: 945-01 76 15 · Fax: 945-01 76 02  
<http://www.ivap.euskadi.eus>

Hona ere jo dezakezu:

- Errekalde zumarkalea 18, 1. 48009 Bilbao
- San Bartolomé kalea, 28. 20007 Donostia
- Unibertsitateko etorbidea. 20560 Oñati



aurrez aurrekoa eta  
telefono bidezkoa

## harrera-orduak

Asteleheneretik ostiralera: 08:30 - 14:00