



# **BARNEKO ZERBITZU OROKORRETAKO LAGUNTZAILEA**

---

Oposizio-azterketarako  
gai-zerrenda  
Irakurketa Errazean

1. Gaia. Udalaren antolaketa .....	2
2. Gaia. Donostiako Udalaren administrazio-egitura .....	10
3. Gaia. Enplegatu publikoak.....	20
4. Gaia. Administrazio-prozedura. 39/2015 Legea .....	28
5. Gaia. Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna .....	42
6. Gaia. Lanpostua betetzeko oinarrizko lan-gaitasunak .....	50
7. Gaia. Paketeak eta gutunak jasotzea eta banatzea. Mandatuak egitea lantokian eta lantokitik kanpo.....	65
8. Gaia. Lantokiko anomalia eta gorabehereri buruzko informazioa. Bilerak eta ekitaldiak prestatzen laguntzea.....	84
9. Gaia. Artxiboen oinarrizko kontzeptuak.....	93
10. Gaia. Laneko Arriskuen Prebentzioa .....	104

# 1. Gaia

## Udalaren antolaketa

Udalak lan egiten du udalerri bateko bizilagunen beharrak asetzeko.



Helburu hori lortzeko, Udalak udalerri bat antolatu eta administratu behar du.



## UDALERRIA

### Zer dira udalerriak?

Udalerriak herrialde bat osatzen duten zatirik txikienak dira.



Udalerri bakoitzak 3 gauza ditu: lurralde bat, bertan bizi diren bizilagunak eta Udal bat.



## Zer da udal-errola?

Bizilagun izateko, bizi zaren udalerriko erroldan izena emanda egon behar duzu.

Errola udalerrri bateko bizilagunen zerrenda da.

Udal-erroldan izena emanda dauden herritar guztiak osatzen dute udalerriko biztanleria.

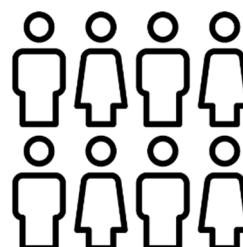


## UDALAREN ANTOLAKUNTZA

Udala bertan lan egiten duten pertsona guztiak osatzen dute.

Udaleko langileak zerbitzari edo funtzionario publikoak dira.

Langile horietako batzuk, alkatea edo zinegotziak bezala, udalerriko herritarrek aukeratzen dituzte.



Alkateak eta zinegotziek osatzen duten taldeari ere Udalbatza esaten zaio.



Gainerako langileek hautaketa-prozesu bat gaindituz lortu behar dute lanpostua.

## Udalbatza

Udalbatza Udalaren organorik garrantzitsuena da.



Gure zinegotziek auzotar guztiak ordezkatzeko gaituzten lekua da.



Udalerriko herritarrek aukeratu ondoren, zinegotzi guztiak biltzen dira lan egiteko.



Bilera horretara zinegotzi guztiak joaten dira eta Udalbatza deitzen zaio.

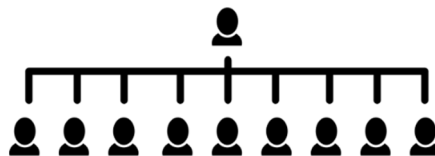
## Alkatea eta zinegotzi ordezkarien hautaketa

Egiten duten lehenengo udalbatzarrean, zinegotziek alkatea aukeratuko dute.



Alkatea udal-gobernua eta –administrazioa zuzenduko dituen pertsona izango da.

Alkateak, ondoren, bere gobernuan parte hartuko duten zinegotziak aukeratzeko dituen.



## Tokiko Gobernu Batzarra

Gobernu Batzordeak alkateari laguntzen dio udalerria antolatzeko eta administratzeko erantzukizunean.

Tokiko gobernu-batzarra herrialde edo lurralde bateko gobernua bezalakoa da.



Kasu honetan, udalerri bateko gobernua da.

## Zinegotzi delegatuak

Gobernua osatzen duten zinegotziei zinegotzi delegatu deitzen zaie.

Zinegotzi delegatuak Gobernuko ministroak bezala dira, batzuetan diputatuak eta aldi berean ministroak.

Zinegotzi ordezkari bakoitzak gobernatzen duen arlo bat du.

Toki batzuetan, zinegotzi ordezkariak udalerriko barruti edo auzo batean espezializatu daitezke.

Donostiako Udalaren kasuan, gobernu-arloak 2. gaian aztertuko dira.

Alkateak alkateorde izango direnak ere aukeratzen ditu.



## Alkateordeak

Alkateordeak alkatearekin lankidetza estuena duten zinegotziak dira.



Alkateordeek alkatea ordezkatu dezakete, adibidez, gaixo dagoenean edo lan-bidaian dagoenean.

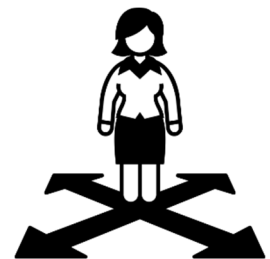
## Udalbatzaren eginkizunak

Udalbatza udalerriko Legebiltzarra bezalako da.

Proposamenak egin eta eztabaidatu egiten dira.



Gero, erabaki garrantzitsuak hartzen dira bizilagunen bizitza antolatzeko eta administratzeko.



Udalbatzak honako hauek onartu behar ditu, adibidez:

- Udal-arauak.
- Udal-planak.
- Udalaren aurrekontuak.



Hona hemen **Udal Arauaren** adibideak:

Hiriko zaraten emisioa arautzen duen araua.



Edo telefoniarako antenen instalazioa arautzen duen araua.

Horrelako arauak Udal-ordenantzak deitzen dira.

Udalbatzak onartu behar dituen **planen adibide bat** hirigintza-planak dira, horiek antolatzen baitute hiriaren hazkundera.

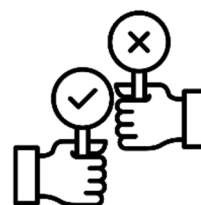


Udalbatzak onartzen duen **aurrekontuak** udalak zenbat diru gastatuko duen bere funtzionamendua ordaintzeko esaten digu.



Eskaintzen dizkigun zerbitzuek zenbat balio duten ere esaten digu.

Alkateak eta zinegotzi ordezkariak beren lana ondo egiten dutela ere zaindu behar du Udalbatzak.



## Udalbatzaren bilerak

Alkateak deitzen du Udalbatza.

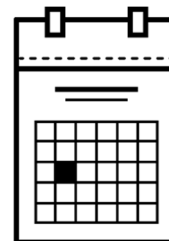
Udalbatza hilean behin biltzen da.

Bilera horiei ohiko Udalbatzak deitzen zaie.

Alkateak erabakitzen duenean edo zinegotzi batzuek eskatzen dutenean, Udalbatza gehiagotan bildu daiteke.

Udalbatza horiei ez ohikoak deitzen zaie.

Eskatzen duen edonor joan daiteke Udalbatzarretara.

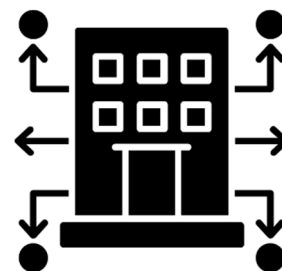


## 2. Gaia

### Donostiako Udalaren administrazio-egitura

Udalaren jarduera hainbat zuzendaritzatan antolatzen da.

Jarraian, Donostiako Udaleko sail eta zuzendaritzek egiten dutenari buruzko informazioa aurkituko duzu.



#### Alkatetza eta Talde Politikoak

Arlo honetan, alkateari, alkateordeei eta zinegotzi ordezkariari laguntza ematen zaie.

Baita udal-ordezkaritza duten talde politikoei ere.

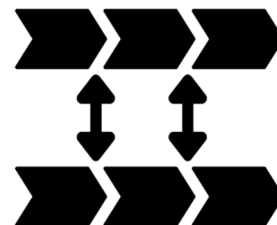
Arlo hau harreman publikoek eta prentsarekiko komunikazioek arduratzen da, gizarteari Udalak egiten duena kontatzeko.

Ekitaldi ofizialak, bidaia ofizialak eta abar ere antolatzen dituzte.



## Zeharkako Zerbitzuak Koordinatzeko Zuzendaritza

Zuzendaritza hau, besteak beste, udalaren arlo guztietan eragina duten plan eta proiektu garrantzitsuak koordinatzeaz arduratzen da.

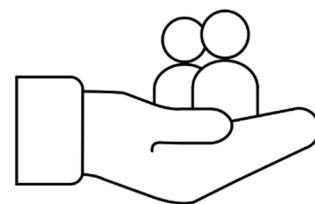


Arlo honek Udalari bere antolaketa aldatzen laguntzen dio, udal zerbitzuak hobetzeko.

Beste erakunde batzuekin harremanak koordinatzeaz ere arduratzen da, esate baterako Aldundiarekin, Eusko Jaurlaritzarekin edo beste udal batzuekin.

## Gizarte Ekintzako Zuzendaritza

Gizarte Ekintzako Zuzendaritza udalerriko bizilagunen ongizate fisiko, sozial eta psikologikoaz arduratzen da.



Hori lortzeko, Zuzendaritza honek gizarte-prestazioak eskaintzen dizkie behar duten bizilagun eta familia guztiei.

Prestazio horiek, adibidez, eguneko zentroetako edo adinekoentzako egoitzetako zerbitzuak izan daitezke. Baita pobrezia-egoeran dauden pertsonentzako harrera-zentroak ere.

## Kudeaketa Ekonomikorako Zuzendaritza

Zuzendaritza hau Udalaren aurrekontua prestatzeaz arduratzen da.



Ondoren, Udalak dituen gastu eta diru-sarreraren jarraipena eta kontrola egiten du.

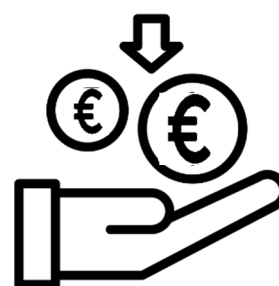
Udal-ondasunen zerrenda egiteaz eta eguneratzeaz arduratzen da.

Behar diren obrak eta zerbitzuak kontratatzeaz ere arduratzen da.

Esate baterako, udalerriko errepideak konpontzeko obrak edo udal-kiroldegietako garbiketa-zerbitzuak kontratatzea.

## Finantza Zuzendaritza

Donostian bizi garenok zerbitzuengatik ordaindu behar ditugun zergen dirua biltzen du.



Adibidez, gure etxeetan erabiltzen dugun uragatik edo kaleko edukiontzietara botatzen dugun zabor bilketagatik ordaintzen dugun dirua biltzen du.

Udaltzaingoak jartzen dituen trafikoko isunak diru biltzeaz ere arduratzen da.

## Hirigintza Iraunkorreko Zuzendaritza

Hiriko hirigintza-proiektuak eta obrak planifikatzeaz eta gauzatzeaz arduratzen da.

Era berean, hiriko monumentu eta eraikin historikoak babesteko eginkizuna du.



## Esku Hartze eta Kontabilitate Zuzendaritza

Zuzendaritza honek Udalaren diru-sarreraren eta gastuen kontua darama.

Udalak gastatzen duen dirua Kontrolatzeaz arduratzen dena da.

Adibidez, zuzendaritza honek Udalak enprekin egiten dituen kontratuak edo elkarteei ematen dizkion diru laguntzak berrikusi behar ditu.



## Zuzendaritza juridikoa

Zuzendaritza hau Udalaren abokatua bezalakoa da.

Udalari legeekin zerikusia duten gai guztietan laguntzen dio.

Justizia auzitegietan Udala defendatzen duen zuzendaritza ere bada.



## Hezkuntza eta Gizarte Sustapen Zerbitzua

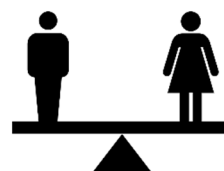
Zuzendaritza honek haurrei eta gazteei laguntzen die prestakuntzan eta aisialdiko jardueretan.

Horretarako Gazteleku eta Haurtxoko ugari ditu.



Pertsonak giza eskubideen eta balioetan oinarritutako hezkuntzaren alde sentsibilizatzen ditu.

Emakumeen eta gizonen aukera-berdintasuna gauzatzeko lan egiten du.



Udal aterpetxeez ere arduratzen da.

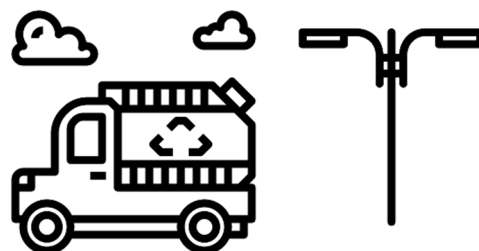
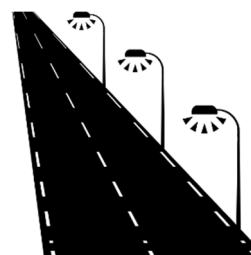
## Hiri Mantentze eta Zerbitzuetako Zuzendaritza

Zuzendaritza honek hauek mantentzeko ardura du:

- Udal-eraikinak,
- Kaleak,
- Parkeak eta lorategiak,
- Ur-sareak eta estolderia eta
- Udal-ibilgailuak.

Honetaz ere arduratzen da:

- Kaleen garbiketa, hiriko zabor-bilketa eta argiteria.



## Osasun eta Ingurumen Zuzendaritza

Zuzendaritza honen helburua Osasun Publikoa eta Animalien Ongizatea sustatzea da.



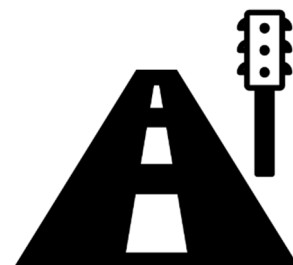
Honako hauetaz arduratzen da:

- Osasun-kontrolak egitea edariak eta elikagaiak erosten edo kontsumitzen ditugun tokietan.
- Arratoiak edo intsektu-izurriak kentzea.
- Hiriko ingurumena osasuntsua dela kontrolatzea.

Donostiako sorospen-etxea zuzendaritza honen mende dago ere.

## Mugikortasun Zuzendaritza

Zuzendaritza honen helburua hiriko mugikortasunarekin zerikusia duen guztia da.



Honela, gauza hauek diseinatzeaz eta planifikatzeaz arduratzen da:

- Kaleak oinezkoentzat bihurtzea
- Bidegorriak
- Garraio publikoko lineak,
- Aparkaleku berriak,
- Autobus-geltokia, etab.

Trafikoa antolatzeaz eta seinaleztatzeaz ere arduratzen da, semaforo sarea bezala, esate baterako.



## Lehendakaritza Zuzendaritza

Zuzendaritza honen helburua Udalaren administrazio-lanaren antolaketa eta kalitatea hobetzea da.



Administrazio-prozedurak sinpleagoak izatea du helburu, guztiok Udalarekin harreman erosoagoa izan dezagun.

Gauza hauetaz arduratzen da ere:

- Biztanleen errolda.
- Udalaren dokumentazioa jaso eta artxibatzea.
- Herritarren Partaidetza Zerbitzua
- Hiriko elkarte-mugimenduari laguntzea

## Proiektu eta Obren Zuzendaritza

Zuzendaritza honek udal-obra publikoen proiektuak egiten ditu.

Zein enpresak egingo dituen aukeratzen ditu.

Gero zuzendu eta kontrolatu egiten ditu, lanak ondo atera daitezen.



## Pertsonen kudeaketarako Zuzendaritza

Zuzendaritza honen zeregin nagusia Udalaren jardunbide egokiari laguntzea da, pertsona egokiak hautatuz eta haien gaitasunak garatuz.



Honako gai hauen ardura ere badu:

- Lan Eskaintza Publikoa (LEP). Esate baterako, gai-zerrenda hau aztertzen ari zaren LEPaz arduratzen da.
- Langileen prestakuntza
- Laneko arriskuen prebentzioa
- Langileei ordaintzeko nominak
- Ikasleen praktikak antolatzea
- Bulegoko materiala erostea
- Barne Zerbitzu Orokorrak, adibidez:
  - Gutunak eta paketeak banatzea,
  - Bilera-gelak prestatzea edo
  - Mantentze-lan errazak.

## Udaltzaingoaren Zuzendaritza

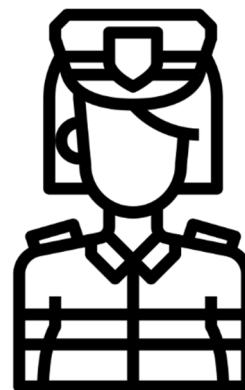
Udaltzaingoaren Zuzendaritzak agente-talde baten bidez egiten du lan.

Agenteen eginkizuna da gu babestea gure eskubide eta askatasunak Legearen arabera gauzatzen ditugunean.

Eta gure segurtasuna bermatzen dute.

Hori lortzeko, udaltzainek kaleak eta eraikin publikoak zaintzen dituzte, deliturik egin ez dadin.

Gure segurtasuna ere zaintzen dute, ibilgailuen trafikoa eta aparkalekua antolatuz.



## Prebentzio, Su Itzaltze eta Salbamendu Zuzendaritza

Zuzendaritza honetan suhiltzaileek lan egiten dute.

Bere misioa suteak itzaltzea eta salbamenduak egitea da.

Hondamendi larriak gertatzen direnean ere laguntzen digute, esaterako, uholde handiak gertatzen direnean.



## Euskara Zerbitzua

Zerbitzu honen helburua euskararen ezagutza eta erabilera bultzatzea da.

Euskara sustatzen du, bai udalerrian, bai Udalak herritarrekin duen harremanean.

Zuzendaritza batek eskatzen duenean, euskararen eta gaztelaniaren arteko ahozko eta idatzizko itzulpenaz ere arduratzen da.



### 3. Gaia

## Enplegatu publikoak

Lan egiteko adina duen edonork, nahi izanez gero, enplegatu publiko izateko aukera izan dezake.



4 enplegatu publiko mota daude:

#### 1. Karrerako funtzionarioak:

Karrerako funtzionarioek lanpostu finkoa dute Udalean.

#### 2. Bitarteko funtzionarioak:

Bitarteko funtzionarioek karrerako funtzionarioen lan bera egiten dute.

Bitarteko funtzionarioek ez dute lanpostu finkorik, aldi baterako kontratua dute.

### 3. Lan-kontratudun langileak:

Langile lan-kontratudunak zenbait lan zehatz egiteko kontratatzen dira.

Funtzionarioek egiten ez dituzten lanak egiten dituzte.

### 4. Behin-behineko langileak:

Politikariek behin-behineko langileak izendatzen dituzte.

Aldi baterako langileek lanean laguntzen diete politikariei.

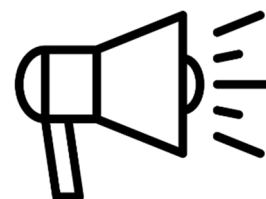
Behin-behineko langileek aldi baterako lan-kontratua dute beti.

Adibidez: agintaldia amaitzean arduradun politikoak bere lanpostua uzten badu, behin-behineko langileek ere lanpostua utzi behar dute.

Hemen azalduko dizugu Udalak **karrerako funtzionario berriak sartzeko** jarraitzen duen prozedura.

## Lanpostu-deialdia

Hautagai izateko, Udalak herritarrei jakinarazi behar die lanpostuak bete behar dituela.



Udalak egiten duen jakinarazpen horri plazen deialdia deitzen zaio.

Aurkeztu ahal izateko, deialdi horiek zer baldintza bete behar dituzun adierazten dizute.



Baldintzak ez dira beti berdinak.

Batzuetan, baldintzak izan daitezke, adibidez, prestakuntza-maila bat lortu izana, euskararen ezagutza-maila bat egiaztatzea, desgaitasun-maila bat izatea, etab.

Euskara maila bat ere erakutsi behar duzu.

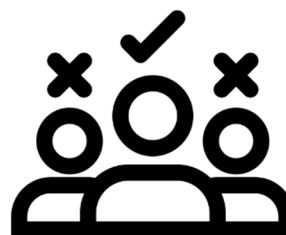
Horrek bermatzen du herritarrek arreta euskaraz jasotzeko duten eskubidea

Baldintzak plazen deialdi bakoitzean ezartzen dira.

Plazen deialdi bakoitzak zein hautaketa-prozesu jarraituko den ere esaten du.

## Hautaketa-prozesu motak

Plaza horiek bete ahal izateko, Udalak hautaprobak egin behar ditu hautagaien artean.



Hautaprobak 3 motatakoak izan daitezke:

### 1. Oposizioa

Oposizio batean parte hartzeak esan nahi du proba bat edo gehiagoetan parte hartu behar duzula.



Probak teorikoak edo praktikoak izan daitezke.

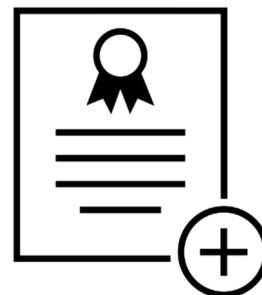
Proba horiek gainditzen badituzu, lan egin nahi duzun lanpostua betetzeko behar den ezagutza eta gaitasuna izango dituzu.





## 2. Oposizio-lehiaketa:

Ezagutza- eta gaitasun-probez gain, dituzun merezimenduak kontuan hartzen direnean, hautaketa-prozesuari oposizio-lehiaketa deitzen zaio.



Merituak pertsonak dituzten beste gaitasun batzuk dira.

Adibidez, egin duzun prestakuntza, edo oposatzen ari zaren lanpostuaren antzeko lan-esperientziarik duzun.

## 3. Lehiaketa:

Hautaketa mota honetan merituen bakarrik baloratzen dira.

Aukeraketa mota horietan guztietan lehiakortasun handia aurkituko duzu.



## Enplegatu publikoaren jokabide-printzipioak.

Enplegatu publikoaren jokabidea printzipio hauen arabera gidatu behar da:

- Arretaz eta errespetuz tratatzea zerbitzatzen dituen herritarrak eta lankideak.



- Arduraz jardutea eta lanaldia eta lan-ordutegia betetzea.

Arretaz jokatzek gauzak kontuz eta ahalik eta lasterren egitea esan nahi du.



- Lan egiten duten arloko arduradunen jarraibide profesionalak betetzea.



- Herritarrei jakiteko eskubidea duten gaien berri ematea.

Eskubideak balia ditzaten eta betebeharrak bete ditzaten erraztea.



- Baliabide eta ondasun publikoak austeritatez erabiltzea.

Zorroztasunez erabiltzeak neurritz egitea esan nahi du, gehiegikeriarik gabe, behar duzuna soilik erabiliz.

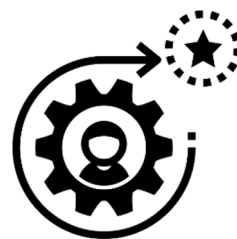
- Enplegatu publiko gisa opariak edo mesedeak ez onartzea.



- Arduradunei helarazi behar dizkien dokumentuak zaintzea.



- Lanerako gaitasunak hobetzeko prestatzen jarraitzea.



- Laneko segurtasunari eta osasunari buruzko arauak errespetatzea.



- Arduradunei egoki iruditzen zaiena proposatzea, lan egiten duten arloko zerbitzua hobetzeko.



- Herritarrei arreta eskatzen duten hizkuntzan ematen zaiela bermatzea.



Gure lurraldean, euskara eta gaztelania dira hizkuntza ofizialak.

## 4. Gaia

### Administrazio-prozedura. 39/2015 Legea.

#### ADMINISTRAZIO PUBLIKOA

#### Zer da administrazio publikoa?

Administrazio publikoak herrialde batean bizi diren pertsona guztien ongizatea lortzeko lan egiten du.

Administrazio publikoa herritarren beharrak asetzen dituzten erakundeak eta administrazio-organoak dira.

Esate baterako:

lan bat aurkitzen lagundu behar digutenean, edo gaixotzen garenean osasun-langileek arreta eman behar digutenean.

Administrazioaren barruan gure beharrei erantzuteko lan egiten duten pertsonak ZERBITZU izeneko lantaldeak osatzen dituzte.

Adibidez, Osasun Zerbitzua,  
Kirol Zerbitzua, Enplegu Zerbitzua,  
Ingurumen Zerbitzua, etab.)



Zerbitzuetan lan egiten duten pertsonen  
funtzionario eta lan-kontratadun deitzen zaie.

### Administrazio publikoaren mailak

Estatu espainiarrean (Espainia) Administrazio Publikoko  
hainbat maila daude:

- Estatuko Administrazio Orokorra.  
Adibidez: Osasun Ministerioa.
- Autonomia-erkidegoek.  
Adibidea: Euskal Autonomia Erkidegoa.
- Toki-administrazioko erakundeak.

Toki-administrazio garrantzitsuenak  
aldundiak, udalak eta mankomunitateak dira.

Adibidez: Gipuzkoako Foru Aldundia  
eta Donostiako Udala.

Administrazio horiek guztiek herritarren

interesa asebetetzea bilatu behar dute.

Hori lortzeko, administrazio-prozedura erkidea jarraitu behar dute.

## ADMINISTRAZIO-PROZEDURA ERKIDEA

### Zer da administrazio-prozedura erkidea?

Administrazio-prozedura Administrazioak administrazio-ekintza bat gauzatzeko egin behar dituen urrats guztiak dira.

Administrazio-egintza bat Administrazio Publikoak egiten du, eta bere borondatea gauzatzeko modua da.

Adibidez, udal batek jatetxe berri bati irekitzeko lizentzia eman nahi badio, egintza administratibo baten bidez egin behar du.

Administrazio publiko guztiek, jarduten dutenean, arau berdinak edo komunak bete behar dituzte.



Erregela berdin edo komun horiei

"Administrazio Prozedura Erkidea" deitzen zaie.

Adibidez, funtzionario publiko gisa lan egiteko  
pertsonak aukeratu ahal izateko,  
administrazioek ikasten ari zaren  
oposizio-mota bera egin behar dute.

Edo hiri bateko kaleak garbitu ahal izateko,  
udalek kontratu mota bera egin behar dute  
garbiketa-enpresekin.

Administrazio guztietan Administrazio Prozedura Erkidea  
arautzen duen lege bat dago.

39/2015 Legea, Administrazio Prozedura Erkidearena.



## Nork hartzen du parte administrazio-prozeduran?

**Interesduna**, prozedura sustatzen duen pertsona da, edo hartzen den azken erabakiak eragin diezaiokeen pertsona.

Interesdunek **ordezkari** bat erabili ahal izango dute nahi badute, ordezkari hauek beraien gestioetaz arduratuko lirateke.

Lehen, prozedurak paperezko karpetetan kudeatzen ziren. Gaur egun, prozedurak **digitalki** egiten dira, bitarteko elektronikoen bidez. Horretarako, interesdunek honako hauek izan behar dituzte:

- Kontu bat (identifikazioa eta gakoak).
- Elektronikoki sinatzeko aukera.

Interesdunak **jarduteko gaitasuna** izan behar du. 18 urtetik beherakoek edo lege-ezgaitasuna dutenek ez dute lege-gaitasun hori zenbait arlotan.

Adibidez: ezkontzea, diru asko erabiltzea, etab.



## Zer eskubide dituzte pertsonak administrazioarekin harremanetan jartzen direnean?

- 1.- Interneten bidez komunikatzeko eskubidea.
- 2.- Kudeaketa digitalki egiten laguntzeko eskubidea.
- 3.- Lurraldeko bi hizkuntza ofizialetako bat erabiltzeko eskubidea. Euskara edo gaztelania.
- 4.- Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.
- 5.- Errespetuz tratatua izateko eskubidea.
- 6.- Administrazioari edo agintariei erantzukizunak eskatzea, horretarako eskubidea duenean.
- 7.- Kontu bat eta sinadura elektronikoa eduki eta erabiltzeko eskubidea, administrazioarekin harremanetan jartzeko.
- 8.- Datu pertsonalak babesteko eskubidea.

## Non hasten da prozedura?

Interesdunak prozedura hasten du eskaera bat eginez, eta eskaera hori Erregistroan edo posta-bulegoan egiten da.

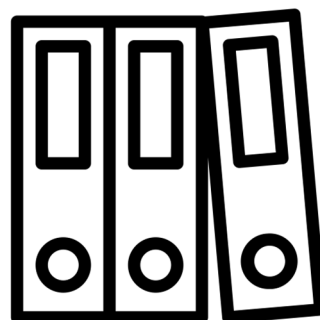
Erregistroa presentziala edo elektronikoa izan daiteke.

## Zer betebeharratu behar dituzte administrazioak prozeduran?

1.- Dokumentuak gordetzeko fitxategi bat izatea (elektronikoa izango da).

2.- Administrazioak eskabidea izapidetu behar du. Eskatzen zaiona aztertu behar du.

3.- **Ebazteko betebeharra.** Erabaki bat hartu eta interesdunari jakinarazi behar dio. (Gehieneko epea 3 hilabetekoa izango da).

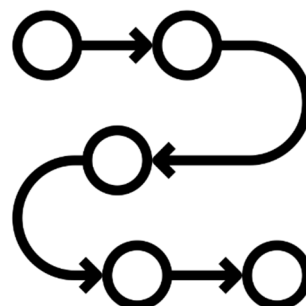


**Administrazio-isiltasuna:** 3 hilabeteak igaro eta administrazioak ez badu erantzun. Administrazioak eskatzen dena onartzen duela ulertzen da.

## ADMINISTRATIO-PROZEDURA ERKIDEAREN FASEAK

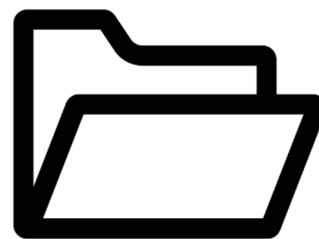
Administrazio-prozedura horrek 4 etapa edo fase izan behar ditu:

1. Hasiera-fasea
2. Antolamendu-fasea
3. Instrukzio-fasea
4. Amaiera-fasea



## Hasiera-fasea

Prozeduraren hasieran gertatzen da.



-Ofizioz hasi daiteke: Administrazioak hasten du prozedura.

-Interesdunak eskatuta ere has daiteke:  
prozedura pertsona batek hasten du.

Prozedura hasteko, administrazio-espeditente bat irekiko da.

### Espedientea:

Administrazioarekiko  
gai bati dagokion  
dokumentu-multzoa.

Espediente honetan, dataren arabera ordenatuta, Administrazioak izapidetzen ari den gaiari buruz erabaki ahal izateko behar den dokumentazio guztia sartzen da.

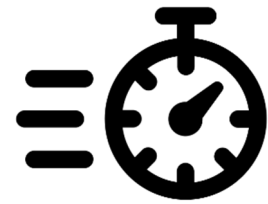
## Antolamendu fasea

Hasiera-fasearen ondoren gertatzen da.

Fase honetan Administrazioak baino ez du parte hartzen, eta beti jarraitu behar ditu jarraibide batzuk espeditenteak ondo izapidetzeko.

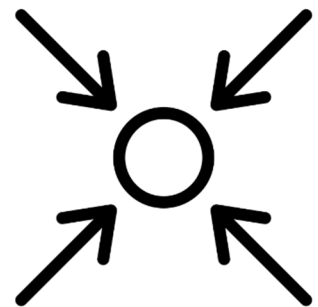
Zer **printzipio** jarraitu behar ditu administrazioak espedienteak izapidetzeko?

**Bizkortasuna:** espedienteak ahalik eta azkarren izapidetu behar direla.



**Ofizioz bultzatzea:** Administrazioak zer bide jarraitu behar duen jakin behar duela, eta berak egingo duela aurrera espedienteak bere bide zuzenetik, interesdunek eskatu beharrik izan gabe.

**Izapideen kontzentrazioa:** izapide bat baino gehiago egin daitezkeenean elkarrekin egitea, eta horrela espedienteak azkarrago izapidetzen dira.



**Izapidetze elektronikoa:** espedienteak bitarteko elektronikoak erabiliz izapidetu behar ditugula, hala nola ordenagailua.

**Gardentasuna eta publizitatea:** pertsonak eskubidea dutela Administrazioak izapidetzen dituen espedienteekin zer egiten duen jakiteko.



## Instrukzio-fasea

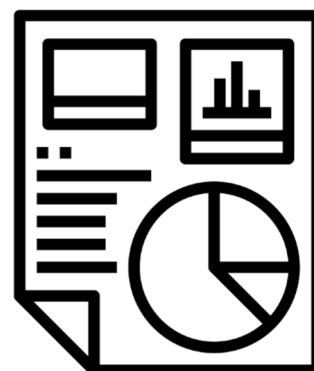
Fase hori hasiera-fasearen ondorengo edozein unetan gerta daiteke.

Nork hartzen parte du? Administrazioak edo pertsona interesdunek.

Fase honetan, pertsonak eta Administrazioak hainbat gauza egin ditzakete, baina guztiak ez dira nahitaezkoak, entzunaldiaren izapidea bakarrik da nahitaezkoa Administrazioarentzat.

Fase honetan honako hauek egin daitezke:

- **Alegazioak aurkeztea.** Interesdunak azaldu dezake zergatik duen eskatutakoa eskatzeko eskubidea.
- **Frogak aurkeztea.** Interesdunak, beharrezkoa bada, dokumentuak edo beste gauza batzuk aurkeztu ditzake, egiazkotzat jotzen direnak eta Administrazioak erabaki bat hartu ahal izateko garrantzitsuak direnak.
- **Txostenak eskatzea.** Administrazioak txostenak eskatu ditzake gai bati buruzko erabaki bat hartzen lagunduko dion informazio gehiago izateko.



- **Entzunaldiaren izapidea.** Izapide hori nahitaezkoa da, eta espedientea interesdunari erakustea da helburua, dituen dokumentuak ikusi ahal izan ditzan eta, nahi izanez gero, dokumentu gehiago aurkeztu edo alegazioak egin ahal izan ditzan.

## Amaiera-fasea

Prozeduraren amaiera da.

Prozedurak arrazoi hauengatik amai daitezke:



- **Ebazpen bidez.** Administrazioak prozedura amaitzen duenean planteatutako gaiari buruz hartu duen erabakiaren berri emanez.
- **Amaiera konbentzionalaren bidez.** Administrazioak eta prozeduran interesa duen pertsonak amaitu egiten dutenean, bien arteko akordio batera iristean.
- **Atzera egiteagatik.** Prozeduran interesa duen pertsonak Administrazioari esaten dionean ez duela izapidetzen jarraitu nahi.

- **Uko egiteagatik.** Interesdunak Administrazioari esaten dionean ez duela jarraitu nahi prozedura izapidetzen.

Baina, aurreko kasuan ez bezala, ezin du eskabide bera berriro aurkeztu.

- **Ezintasun materialagatik.** Prozedura jarraitu ezin denean, gaiak aurrera egitea eragozten duen zerbait gertatu delako.

- **Iraungitzeagatik.** Espedienteak ezin duenean jarraitu, interesdunak, adibidez, ez duelako aurkeztu behar duen dokumentazioa.

Hori gertatuz gero, Administrazioak, 3 hilabete igaro ondoren, espedientea amaitutzat eman eta itxi egingo du.

Orain, adibide batekin ikusiko dugu nola funtzionatzen duen administrazio-prozedurak fase bakoitzean:



ADIBIDEA: Mirenek taberna bat ireki nahi du



### 1. Hasiara-fasea

Mirenek eskaera bat aurkeztu dio Administrazioari Donostiako NARRIKA kalean taberna bat irekitzeko.

Administrazioak espediente bat irekiko du eta

Mirenek lizentzia eman diezaioten aurkeztu behar duen dokumentazio guztia jasoko du.

### 2. Antolamendu-fasea

Administrazioak ikusi ditugun printzipioetan oinarrituta izapidetzen du espedientea.

### 3. Instrukzio-fasea

Beharrezkoa bada, Mirenek alegazioak aurkez ditzake lizentzia emateko eskubidea zergatik duen azaltzeko.

Administrazioak eskatzen dizkion frogak eta txostenak ere aurkeztu ditzake, adibidez, lokalak taberna izateko beharrezko baldintzak betetzen dituela frogatzeko.

Administrazioak espedientea eta hark duen dokumentazioa erakutsi behar dizkio, Mirenek informazio gehiago eman nahi badu.

## 4. Amaiera-fasea

Hauek dira fase honetan gerta daitezkeen gauzetako batzuk:

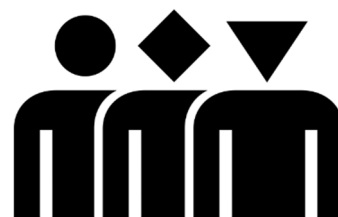
- Administrazioak Mireni taberna irekitzeko lizentzia ematea erabaki dezala. (Berriazko ebazpen bidez).
- Administrazioak Mireni taberna irekitzeko lizentzia ez ematea erabaki dezala. (Berriazko ebazpen bidez).
- Mirenek Administrazioari esan diezaiola ez duela taberna ireki nahi. (Uko egiteagatik).
- Administrazioak espedientea ixtea Mirenek dokumentazioa legeak ezarritako epean aurkeztu ez duelako. (Iraungitzeagatik).

## 5. Gaia

### Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna

#### Sarrera

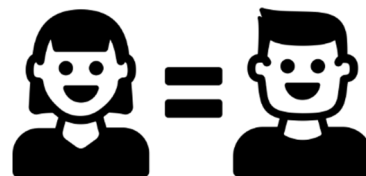
Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalak pertsona guztiak aske jaiotzen direla dio eta berdinak direla duintasunari eta eskubideei dagokienez.



Berdinak gara duintasunari eta eskubideei dagokienez, gure sexua, arraza, erlijioa, sexu-orientazioa edo besteengandik desberdinak egiten gaituzten beste gauza batzuk kontuan hartu gabe.

#### Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea

Euskadin, Emakumeen eta Gizonen Berdintasuna bermatzen duen Lege bat dago.



2005ean onartutako legea da.

Legeak dio emakumeok eta gizonok aukera berdinak izan behar ditugula bizitza publikoaren edo pribatuaren esparru guztietan.

Arlo horietako batzuk dira,  
esate baterako,  
familia, hezkuntza, lana,  
aisia, kirola, osasuna, etab.

Bizitzaren esparru horietan eta beste batzuetan,  
legeak agintzen du gure gaitasun pertsonalak garatu  
eta erabakiak askatasunez hartu ahal izatea.

Askatasunez esan nahi du ezerk eta inork  
ez dizula inposatzen nola jokatu behar duzun  
emakume edo gizon izateagatik.

### Berdintasunerako Legearen aplikazio-eremua.

Legeak ezartzen du zer egin behar duten  
euskal botere publikoek  
emakumeen eta gizonen arteko  
berdintasuna bermatzeko.



Botere publikoak euskal administrazio publiko guztiak dira:

- Autonomia Erkidegoa,
- Foru-aldundiak eta
- Udalak.

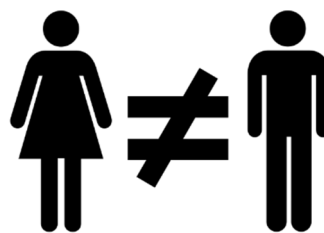
Berdintasunaren alde lan egin behar dute,  
halaber, botere publikoekin lankidetzan  
diharduten enpresa pribatuek.

Euskal unibertsitateek ere Legea aplikatu behar dute.

## Berdintasunerako Legearen printzipio orokorrak

### 1) TRATU-BERDINTASUNA

Legeak debekatu egiten du pertsonen sexuan oinarritutako **diskriminazioa**.



Bi diskriminazio mota daude:  
zuzenekoa eta zeharkakoa.

#### Zuzeneko diskriminazioa

Pertsona bat bere sexuagatik modu diskriminatzailean tratatzen denean.

Adibidez, haurdun egoteagatik emakume batek tratu txarra jasotzen duenean bere lanean.

Lanpostuan sexuan oinarritutako jazarpena ere zuzeneko diskriminazioa da.

Jazarpena izan daiteke edozein jokabide iraingarri, umiliagarri, larderiatsu edo bortitz, eragindako pertsonari kalte psikiko eta/edo fisikoa eraginez gero.

## Zeharkako diskriminazioa

Zeharkakoa da jokabide batek sexu bereko pertsona gehienei kalte egiten dienean.

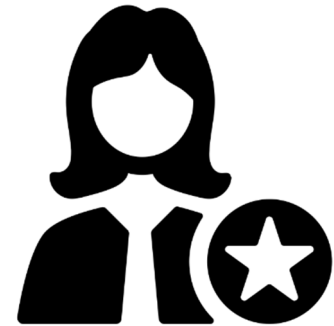
Lanean zeharkako diskriminazio-egoera desberdinak gerta daitezke.

Adibidez, pentsa enpresa batek langileei lan-sustapena eskaintzen dien egoera zehatz bat.

Promozio horrek erantzukizun handiagoa eta soldata hobe eskatzen ditu.

Bada, adibide honetan, emakume batzuk sobera prestatuta daude, baina ez dira hautagai gisa aurkezten, zailtasunak baitituzte eskainitako lana eta familiaren arreta uztartzeko.

Hori zeharkako diskriminazioa da.



## 2) AUKERA-BERDINTASUNA

Euskal herri-aginteeek bermatu behar dute eskubide guztiak gizonen eta emakumeen arteko berdintasun-baldintzetan baliatzen direla.

Botere publikoek ziurtatu behar dute, halaber, pertsona guztiek, emakumeek zein gizonek, boterea eta baliabide ekonomiko eta sozialak eskuratu ditzaketela.

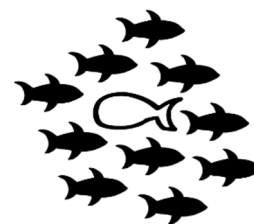
Horrek esan nahi du emakumeek eta gizonek, berdintasun-baldintzetan, nahi dutena izateko aukera izan dezaketela, esate baterako, alkateak edo erizainak, kamioilariak edo jostunak, etab.



### 3) ANIZTASUNA ETA DESBERDINTASUNA ERRESPETATZEA

Sexuen arteko berdintasuna lortzeko bidean, botere publikoek emakumeen eta gizonen aniztasuna errespetatzen dela ere bermatu behar dute.

Emakumeen eta gizonen arteko desberdintasunak errespetatu behar dira, bai eta emakumeen eta gizonen barruko aniztasuna eta desberdintasuna ere.



### 4) GENERO-IKUSPEGIA TXERTATZEA

Euskal herri-aginteeek genero-ikuspegia txertatu behar dute beren jarduera guztietan.

Genero-ikuspegiak botere publikoek kontuan hartu behar dituztela emakumeen eta gizonen artean dauden desberdintasunak esan nahi du.

Desberdintasun horiek zeintzuk diren identifikatu ondoren, horiek zuzentzeko helburuak jarri behar dituzte.



Gero, emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzeko jarduerak abiarazi behar dituzte.

## 5) EKINTZA POSITIBOA

Botere publikoek berdintasunezko tratamendua eman behar diete beti pertsona guztiei.

Baina emakumeen eta gizonen arteko aukera-berdintasuna lortzeko, batzuetan, lehenik eta behin, desberdintasunak konpentsatu behar dira.

Ekintza positiboak emakumeek gizonekiko dituzten desberdintasun-egoerak konpentsatu eta zuzentzen dituzten neurriak dira.

Neurri horiek aldi baterako dira, desberdintasun-egoerak desagertu arte.

Ekintza positiboaren adibide bat:

Hauteskunde-zerrendetan emakumeen eta gizonen presentzia bermatuko duen ordezkaritza politikoa lortzeko, sexu bakoitzeko pertsonak ezin dira 10etik 6 baino gehiago izan, ezta 10etik 4 baino gutxiago ere.

## 6) ROLAK ETA ESTEREOTIPOAK EZABATZEA

Euskal herri-aginteeek lan egin behar dute modu jakin batean pentsatzera eta jokatzera behartzen duten ohiturak ezabatzeko, gizona edo emakumea zaren kontuan hartuta.

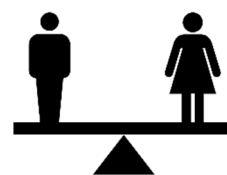


Estereotipo batzuek ezartzen dute zer lan diren egokienak emakumeentzat eta gizonentzat.

Kontua da estereotipo hori ezabatzea, hau da, emakumeek, adibidez, etxean lan egin behar dutela familia zaintzeko, eta gizonek dirua etxera ekartzeaz arduratu behar dutela, eta ez arduratzeaz, ez etxea garbitzeaz, janaria prestatzeaz eta abarrez, ezta seme-alabak zaintzeaz ere.

## 7) ORDEZKARITZA OREKATUA

Euskal herri-aginteeek neurriak hartu behar dituzte erabakiak hartzen diren leku guztietan emakumeen eta gizonen presentzia orekatua lortzeko.



Presentzia orekatutzat joko da sexu bakoitzak gutxienez % 40ko ordezkari-tza duenean.

Adibidez, Legebiltzarrean emakumeen eta gizonen ordezkari-tza orekatua egon behar da.



Eta enpresetan ere bai. Enpresa horren bizitzako erabaki garrantzitsuak hartzen diren tokietan, emakumeen eta gizonen ordezkari-tza orekatua izan behar da.

## 8) LANKIDETZA ETA KOORDINAZIOA

Euskal herri-aginteek lankidetzan jardun behar dute aurreko printzipio guztiak gauzatzeko.

Udalek, aldundiek, Eusko Jaurlaritzak eta Euskal Herriko eta Euskal Herritik kanpoko beste erakundeek elkarrekin lan egitea funtsezkoa da herritar guztiei emakumeen eta gizonen berdintasuna bermatzeko.

## 6. Gaia

### Lanpostua betetzeko oinarrizko lan-gaitasunak

#### Komunikazioa

Pertsonen artean ideiak, sentimenduak edo sinesmenak transmititzea ahalbidetzen duen prozesua.

Pertsonen, taldeen eta gizarteen arteko ulermena ahalbidetzen du.

Ideiak trukitzea, hitzezko eta hitzik gabeko portaeraren bidez.

#### Komunikazio-kanalak

Hiru KANALEN bidez komunikatzen gara:

Ahozkoa:

Ahots-tonua eta intonazioa, ahotsaren ezaugarriak. (% 35)

Verbal:

Hitzezkoa: hitzen bidez.

Helarazi nahi den mezua da. (% 10)

Bisuala:

Gorputz-lengoaia da,

ikus daitekeen guztia:

aurpegi-adierazpenak, begiradak, keinuak,... (% 55)



Komunikazio-prozesua

Ahozko komunikazioa

Mezuaren edukia transmititzeko

ibilgailu gisa balio du.

Ahozkoa edo idatzizkoa izan daiteke.



## Hitzik gabeko komunikazioal

Hitzek, ahots-tonuak eta gorputzaren mugimenduek parte hartzen dute.



Komunikazio-prozesuan garrantzitsuenak dira.

Hitzik gabeko komunikazioaren alderdiak:

- Aurpegiaren adierazpena
- Begirada
- Jarrera
- Keinuak
- Interakzio-distantzia eta espazio pertsonala
- Itxura pertsonala



\* Esate baterako: lagun batek azterketa bat egin du eta haserre dago. Haren frustrazioa eta amorrua sumatuko dugu haserre-aurpegiaren eta keinuen bidez.



## Komunikazio eraginkorrerako trebetasunak

Trebetasun horiek oso garrantzitsuak dira lanpostuan nire komunikazioa egokia izan dadin.

Saiatu ahal duzun guztietan erabiltzen.

### Entzute aktiboa

Aktiboki entzuteko:

- Ikertu: galdetu, interesa erakutsi.
- Behatu: hartu xehetasunak, adi egon
- Informazioa ordenatu.
- Birformulatu: berretsi entzun duzuna.



Aktiboki entzuteko EZ:

- Ez egon arreta galdua.
- Ez geratu anekdotikoarekin.
- Ez egin epaiketarik (beste pertsonak eskatzen ez badizu).



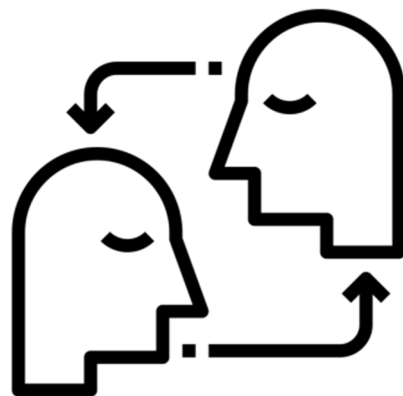
## Enpatia

Zurekin komunikatzen den bitartean beste pertsonak sentitzen duenaz jabetzeko duzun gaitasuna.

Bere lekuan jarri,  
nahiz eta ez sentitu gauza bera,  
hobeto ulertzeko.

\* Adibidea:

Lagun batek bere mutil-laguna hautsi eta niri kontatzera etorri da.



## Asertibitatea

Beste pertsona bati zure iritziak, sinesmenak edo sentimenduak modu eraginkorrean eta deseroso sentitu gabe transmititzeko gaitasuna.

Asertiboa izateak ez du esan nahi beti arrazoia eraman nahi izatea, zure iritzia eta ikuspuntuak adieraztea baizik.



Bi muturren arteko erdiko puntua da:  
pasibotasuna eta oldarkortasuna.

\* Esate baterako:

Norbait aurreratu zaigu supermerkatuko ilaran.

- Pasibotasuna: ez dut ezer esaten.
- Oldarkortasuna: liskarra sortzen diot.
- Asertibitatea: hor gauden gainerako pertsonak bezala, ilaran jarri behar duela esaten diot.

## Telefonoaren erabilera lanean.

Organismo publiko baten komunikazio-kanal  
ohikoenetako bat  
telefonoa da.

Garrantzitsua da behar bezala erabiltzea  
deiak jaso eta egiteko.

Batzuetan barne-deiak izaten dira,  
eta erakundearen barruan egiten dira.



## Telefonoa behar bezala erabiltzeko teknikak

- Ahotsa

Atsegina, naturala, argia izan behar duzu.

Argi hitz egin behar duzu,  
ondo artikulatu hitzak  
eta abiadura normalean.

- Jarrera

Positiboa eta profesionala izan behar duzu.  
Gogoa, konfiantza, laguntzeko gogoa  
eta seriotasuna islatu behar dituzu.

- Hizketa

Azaldu argi zer esan nahi duzun,  
ez erabili hitz korapilatsurik.

- Isiltasuna

Entzuten ari zarela telefonoan isilik zaudenean,  
aktiboki entzuteko teknikak  
aplikatu behar dituzu.

Mota hauetako esamoldeak erabili ditzakezu:

Igorlea ez eteteko, baina jakin dezala entzuten ari zarela, eta ez dadila isiltasun deseroso bat sortu, bai horixe.. , jakina .., noski .., ulertzen dut .., erabil ditzakezu.



Zerbait kontsultatu behar baduzu, abisatu igorleari, han jarraitzen duzula jakin dezan.

#### Telefono-dei bat egitea

- agurtu eta aurkeztu
- esan zure izena eta lantokia
- azaldu zertarako deitu duzun
- azaldu gaia modu argi eta profesionalean
- deitu aurretik ondo prestatuz
- entzute aktiboko teknikak aplikatu
- giro atsegina sortu
- zehaztu adostutakoa; behar izanez gero
- errepikatu zure burua ziurtatzeko
- idatzi garrantzitsuena, behar izanez gero
- esan agur behar bezala

## Telefono dei bat jasotzea

- erantzun deia lehenbailehen, itxaron gabe
- agurtu eta aurkeztu, esan zure izena eta lantokia
- saiatu ulertzen deiaren arrazoia
- entzute aktiboko teknikak aplikatu
- giro atsegina sortu
- zehaztu adostutakoa; behar izanez gero, errepikatu zure burua ziurtatzeko
- idatzi garrantzitsuena, behar izanez gero
- eskertu deitzeagatik
- itxaron beste pertsona lehenengo zintzilikatu arte

## Talde-lana

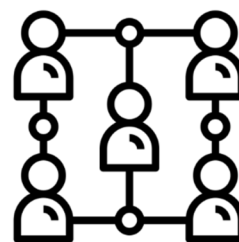
Gaitasun osagarriak dituzten lankideen taldea, helburu komun bat lortzeko modu konprometituan eta antolatuan lan egiten dutenak.



## Bikaintasuna talde-lanean

### 1. Osagarritasuna:

denok ditugu trebetasun desberdinak eta, elkartzen baditugu, emaitza ona lortzen dugu..



### 2. Koordinazioa:

modu antolatuan jardun behar dugu.

### 3. Komunikazioa:

taldeak askatasunez eta argi hitz egin eta entzun behar du..

### 4. Konfiantza:

pertsona bakoitzak besteengan eta egiten duten lanean du konfiantza.

### 5. Konpromisoa:

pertsona bakoitzak bere onena eman behar du proposatutako helburua lortzeko.



## Nola izan taldekide ona?

Talde-espirtua izan.

Pentsatu taldearen interesean,  
eta ez zugar bakarrik.

Lagundu.

Zure taldekideei laguntza  
eman behar diezu.

Errespetatu.

Defendatu zure iritziak eta ikuspuntuak,  
betiere besteenak errespetatuz.  
Batez ere gatazka-uneetan  
edo akatsak daudenean.

Izaera ona erakutsi:

Erraza izan behar du zurekin lan egitea,  
lan-giro ona sortuz, gatazkak saihestuz.



Izan zaitetz leiala eta har itzazu erantzukizunak:

Bete itzazu zure konpromisoak.

Izan inkonformista:

Beti hobetu dezakezu.

## Ohiko akatsak, zer EZ den talde-lana.

Taldean ondo lan egiteko:

Ez duzu egiten den guztia kontrolatzen saiatu behar:

Funtzioak eta zereginak banatu egiten dira.

Ez duzu dena kontrolatu eta egin nahi.

Erantzukizunik ez hartzea:

Denok gara taldean egiten dugun lanaren erantzuleak.

Azken emaitza (ona edo txarra) talde osoaren erantzukizuna da.

Taldean ez dago beste batzuk baino pertsona hoberik.

Tokatzen zaizuna ez egiteak:

Egiten duzunak edo egiteari uzten diozunak helburuari eragiten dio.  
Zure lanak ondorioak ditu talde osoan.

Izarra zarela sinestea:

Taldean ez dago beste batzuk baino pertsona hoberik.

Pertsona bakoitzak bere onena ematen du.

## Laneko erantzukizuna

### Konpromiso bat hartu:

Egitea erabaki duzunaren erantzule sentitu behar duzu. Ez utzi beste pertsona batzuei zure lanak egiten.

### Zereginak bete:

Bete eta amaitu hitzeman dituzun zereginak, horrela zutaz fidatuko dira.

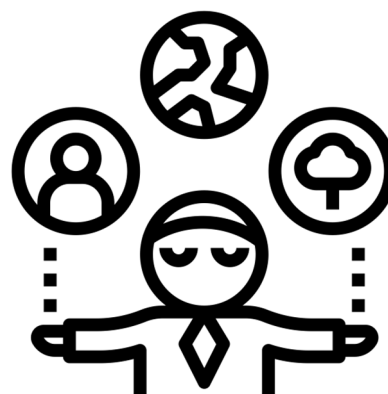
### Hartu zure jokabidearen ondorioak:

Zure jokabideak ondorioak ditu.

Nola jokutzen duzun, emaitza batzuk edo beste batzuk lortuko dituzu.

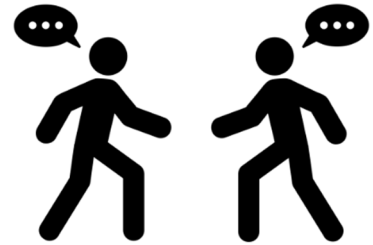
Ez esan aitzakiarik, eta ez bota inori errua.

Pentsatu jokatu aurretik, imajinatu ondorioak.



## Autokontrola eta laneko gatazken konponketa

Batzuetan, zaila da laneko gatazka saihestea:  
Lehia, gaizki-ulertuak, nortasun ezberdinak,  
laneko estresa, ..



Gatazka edozein unetan sor daiteke,  
lankideen, arduradunen eta arduradunen artean.

Lankideekin gatazkarik ez sortzen saiatu behar duzu

## Zer egin behar dut gatazkarik izanez gero?

### Autokontrola

Gatazka bat baduzu, haserre bazara  
edo erasota sentitzen bazara,  
emozioak kontrolatzen saiatu behar duzu.

Arnasa sakon hartu eta saiatu lasaitzen,  
lasai egon.

Galdetu zeure buruari:

Zure haserrea justifikatuta al dago?

Batzuetan errua izan dezakezu.



Baloratu ea beste pertsonak bere arrazoiak izan ditzakeen.



## Hitz eginez jendea ulertzen da

Komunikazioa aukerarik onena da.

Onena beste pertsonarekin  
aurrez aurreko elkarrizketa izatea da.  
Jakinarazi zure sentimenduak  
eta iritziak modu egokian.



Eta entzun beste pertsonak esaten dizuna.

Saiatu ulertzen pertsonok ikuspuntu  
desberdinak izan ditzakegula.

Saiatu konponbideetara iristen  
eta bestearekin bakeak egiten.

## Azken kasuan

Zure lankidearekin bateraezina bada,  
saiatu zaitez zure lana egiten  
eta saihestu egoera gatazkatsuak.

Kontaktua behar denera mugatzen du.

Profesionala izan behar duzu.  
Azken errekurtsioan, eskatu aldaketa bat  
edo jakinarazi zure arduradunari.

## 7. Gaia

Paketeak eta gutunak jasotzea eta banatzea.  
Mandatuak egitea lantokian eta lantokitik  
kanpo.

Paketeak eta gutunak

Paketeriaren eta dokumentazioaren barne-zirkulazioa

Paketeak eta dokumentazioa jasotzea  
eta erakundeetan bertan entregatzea  
eguneroko zeregina izan dezakezu.

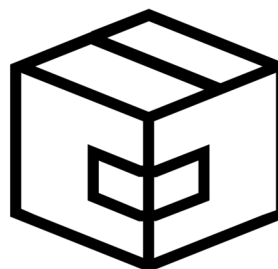
**Prentsa** argitalpen inprimatuak dira,  
eta egunerokoak (egunkariak),  
asterokoak (astekariak edo aldizkariak)  
eta hilekoak (aldizkari espezializatuak)  
izan daitezke.



Dokumentuak idazkiak dira,  
eta horietan datuak agertzen dira.



Paketeak garraiatzeko lotuta  
edo bilduta dauden objektuak dira.



Sinadura-euskarria eskuan  
eramaten den karpeta bat da  
eta pertsona jakin batek  
sinatu beharreko dokumentuak ditu.



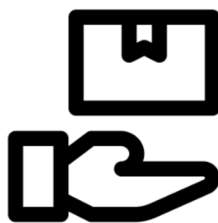
Erakunde edo sail bereko pertsonak  
hartzaile dituzten dokumentu eta paketei  
dagokie barne-zirkulazioa.

Barne-zirkulazioak esan nahi du  
dokumentuak eta paketeak  
erakunde edo sail bereko pertsonen  
bidaltzen zaizkiela.

Paketeak eta dokumentazioa jasotzeko, erregistratzeko, sailkatzeko eta banatzeko oinarrizko teknikak

Fase hauek bete behar dituzu:

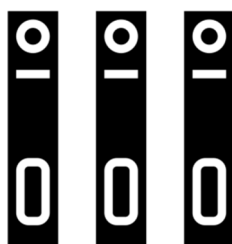
**Jasotzea:** dokumentuak edo paketeak jasotzen dituzu.



**Erregistroa:** dokumentua edo paketea erregistratzen duzu.



**Sailkapena:** hartzailearen arabera sailkatzen dituzu.



**Banaketa:** dokumentua edo paketea hartzaileari ematen diozu.



Paketeak eta dokumentazioa jasotzearekin lotutako barne eta kanpoko dokumentuak.

Hainbat dokumentu mota daude,  
euskarri desberdinetan egon daitezkeenak:  
testuak, grafikoak, argazkiak, ikus-entzunezkoak edo informatikoak.

**Barne-dokumentuak** erakundeak  
erabiltzen dituenak dira,  
horietako batzuk ikusten ditugu:

**Deialdi** bat dokumentu bat da,  
talde bat leku jakin batean  
gairen bat jorratzeko  
ofizialki deitzen duena.

Garrantzitsua da dokumentu hau  
interesdunei azkar helaraztea,  
haiek beren lana planifikatu ahal izan dezaten.

**Akta** dokumentu bat da,  
gertatutakoa eta hartutako erabakiak  
jasotzen dituena.

Kasu batzuetan, zeregin horrekin topo egin dezakezu,  
garrantzitsua da dokumentuan agertzen diren pertsonak sinatzea.

### **Abisuak eta iragarkiak:**

Informazio edo albiste orokorrak dira.

Abisu edo iragarki horiek iragarki-taulan jarri ohi dira.

### **Buletinak eta aldizkariak:**

Erakundearen kulturari eta aisialdiari buruzko jarduerak eta informazioak dira.

### **Memoriak** erakundeak

denboran zehar (normalean urtebete) egindako jarduera nagusiak eta datuak adierazten dituzten dokumentuak dira.

### **Barruko oharra:**

Erakunde bateko sailak elkarrekin komunikatzeko modu bat da.

### **Kanpoko dokumentuak**

iragarkiak, zirkularrak, gonbidapenak eta erakundeak kanporantz erabiltzen dituenak izan daitezke.

## Paketeak eta dokumentazioa erregistratzea.

Lehenengo zeregina hornitzaileek uzten dituzten guneko paketeak edo dokumentuak jasotzea izango da.

Zure lantokiko espazio fisikoan gordeko dituzu.

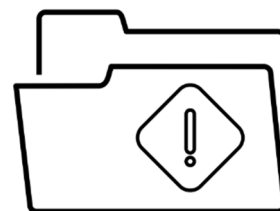
Bidalketaren ardura duen erakundeak paketea entregatzeko albaranak sinatzeko eta zigilatze eskatu diezazuke.

Ondoren, paketea zein sailari eta pertsonari zuzenduta dagoen identifikatzen duzu.

## Sailkatzeko eta antolatzeko irizpideak.

Bulegoen eta hartzaileen arabera sailkatu behar dituzu biltzen dituzun dokumentuak eta paketeak.

Urgentziazko eta garrantzizko irizpideen arabera sailkatu behar dituzu, bai eta entregatzeko bulegoen antolamenduaren arabera ere.



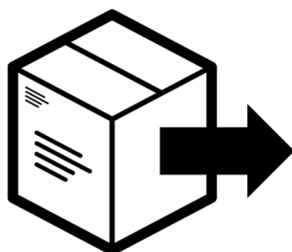
## Paketeen eta dokumentazioaren banaketa.

Arreta handia jarri behar duzu bulegoan edo ematen diozun pertsonan huts ez egiteko.

Lehenik eta behin, **premiatzko** dokumentuak edo paketeak banatuko dira.

Dokumentuak eta paketeak banatzeko ibilbidea pentsatu behar duzu lehenago; horrela, azkarragoa izango zarela ziurtatzen duzu eta ez duzu pakete edo dokumenturik ahaztuko.

Normalean, dokumentazioa eta paketeak entregatzeko leku berezi bat egoten da sail guztietan.





## Korrespondentzia

Korrespondentzia bidaltzen edo jasotzen diren gutunen multzoa da.

Donostiako Udalak gutun asko bidali eta jasotzen ditu.

2 korrespondentzia mota daude:

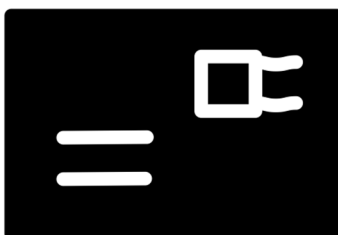
- Sarrerako edo jasotako korrespondentzia
- Irteerako edo bidalketako korrespondentzia

### Sarrerako edo jasotako korrespondentzia

#### Gutun arrunta

Gutuna bidalketa itxia da, ez du esaten zer dagoen barruan eta ezin da jakin.

Pertsona batek beste bati bidaltzen dion mezua da. Gehien erabiltzen den bidalketa mota da.



## Gutun ziurtatua

Informazio oso garrantzitsua duenean erabiltzen den bidalketa da.

Bidalketa egiten duen pertsonak ziur egon nahi du hartzailearengana iristen dela.

Horregatik, gutun ziurtatu bat jasotzean, pertsona baimendu batek sinatu egin behar du.



Gutun-azalean eranskailu edo pegatina bat jartzen da, hartzaileak edo baimendutako pertsonak sina dezan.

Gutun ziurtatuak hartu-agiria ere izan dezake.

Gutuna bidaltzen duen pertsonak gutuna hartzailearen esku uzten dela ziur egon nahi duenean erabiltzen da.



Udaletxean lan egiten duen pertsonak  
jaso izanaren agiriarekin  
ziurtatutako gutun bat jasotzen duenean,  
dagokion sailari itzuliko dio  
sinatutako hartu-agiria.

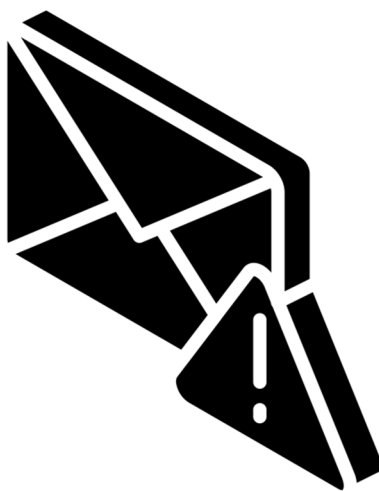
### Premiazko gutuna

karta arrunta bezalakoa da,  
baina presakoa.

Bidalketa oso premiazkoa denean egiten da,  
eta, beraz, lehenbailehen  
helarazi behar zaio hartzaileari.

Ziurtatuta ere egon daiteke.

Gutun ziurtatu gisa ere joan daiteke.



## Irteerako edo bidalketako korrespondentzia

### Posta jasotzea:

Egunero sail guztiak zeharkatu behar dituzu gutunak jasotzeko.

### Korrespondentzia sailkatzea:

Presakoa, ziurtatua edo arrunta bada. Erregistratu behar den ala ez.

### Tolestu eta gutun-azaletan sartu:

Gutun-azaletan sartu, dokumenturik kanpoan utzi gabe.

Eskuz idatzi edo etiketa batean hartzailearen izena inprimatu.

Gutun-azal batzuek leihotxo bat dute hartzailearen izena ikusteko.

Paketeak eta gutunak jaso eta banatzeko lanak egiteko, honako hauek jakin behar dira:

- sailak non dauden
- sail bakoitzean lan egiten duten pertsonak
- kargua eta erantzukizunak
- dokumentuak non utzi behar dituzun

Paketeak eta dokumentazioa manipulatzeko segurtasunari eta konfidentziasunari buruzko lege-araudia.

Paketeak, dokumentuak eta sinadura-euskarriak manipulatzean, hor jasotzen den informazioaren konfidentziasuna eta segurtasuna bermatu behar dituzu.

Horregatik, ez dituzu ireki, irakurri edo manipulatu behar. Paketeak, dokumentuak eta sinadura-euskarriak hartzaileari eman behar zaizkio.

### Segurtasuna.

Erakundearen prebentzio-neurriak dira, informazioa babestea ahalbidetzen dutenak, honako hauek mantentzen saiatuz:



### Konfidentziasuna

Baimendu gabeko pertsoneri edo sistemiei informazioa ez zabaltzeko dago.

Adibidez: konfidentziasuna gal daiteke pakete bat irekitzean, zurea ez den dokumentu bat irakurtzean.

## Erabilgarritasuna.

Informazioa eskuratu behar dutenen eskura egotearen ezaugarria da.

Adibidez:

Akta batek bileran parte hartu zutenen eskura egon behar du, zer akordiotara iritsi ziren irakur dezaten.

## Osotasuna.

Dokumentuak eta paketeak baimendu gabeko aldaketarik gabe edukitzeko balio du.

Adibidez:

Dokumentu baten zati bat ezabatzen baduzu, osotasunaren aurkako falta egiten duzu.

## Mandatuak

Mandatu bat pertsona batek egin behar duen eginkizun baten enkargua da, edo ahoz edo idatziz bidaltzen edo jasotzen den mezu bat. Kasu honetan zu zara komunikazio-kanala.

Edozein arduradun edo lankideren enkargua jaso dezakezu, baldin eta zure eginkizunekin eta lanarekin zerikusia badu.



Lan-hierarkian gorago daudenak.

Goragoko taldeetako kideak dira, eta zure laguntza behar duten administrazio-lanak egiten dituzte.

Normalean nagusi baten mende egongo zara, eta bera arduratuko da egin beharreko lanak banatzeaz.

Mandatuak larrialdiaren edo garrantziaren arabera sailka daitezke, bai eta lantoki barruan edo kanpoan direnak ere.

## Mandatuak eta gorabeherak erregistratzea.

Mandatu bat egiteko eskatzen dizutenean, ahal bezain laster egingo duzu.

Beharrezkoa iruditzen bazaizu, idatzi mezua, adierazi nork eskatu dizun, data, egin beharreko lana eta noiz egin nahi duzun.



Era berean, garrantzitsua da berriz galdetzea zeregina ondo ulertu ez duzunean.

Mandatuak egin aurretik, prestatu nola egingo duzun.

Ezustekorik edo gorabeherarik badago, mandatuak agindu dizkizun pertsonari jakinarazi beharko diozu.

Mandatu mota desberdinak daude:

Zure lantokiko mandatuak.

Zure ohiko eginkizunekin lotutako mandatuak izango dira, hala nola mezuak komunikatzea, dokumentuak eta paketeak banatzea, korrespondentzia entregatzea, dokumentuak inprimatzea, etab.

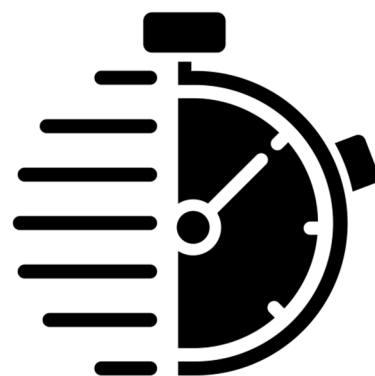


Lantokitik kanpoko mandatuak,  
dokumenturen bat beste egoitza batean entregatzea bezala.

Ohikoak ez diren zereginak,  
hala nola materialen bat lekualdatzea  
edo iragarki-taulan ohar bat jartzea, etab.

Mandatuak lantoki barruan edo kanpoan diren,  
eta horien premia eta garrantziaren arabera  
antolatu behar zara.

Presazko mandatu bat  
oso azkar egin behar dena da,  
eta lehenetsua du  
beste mandatu batzuen aurretik.



Mandatu garrantzitsu bat  
balio handia duena da,  
eta, beraz, zereginean duzun  
erantzukizuna handiagoa da.



## Jakinarazpena.

Jakinarazpena Administrazioak pertsona edo erakunde bati ematen dion abisua da

Administrazioak egingo dituen eta jakinarazpena jasotzen duen pertsonari edo erakundeari eragiten dioten ekintzak jakinarazten ditu.



Esate baterako, zigorra jasoko duela edo diru-laguntza bat jasotzeko dokumentazio bat azkar eman behar duela.

Jakinarazpenak azaltzen du:

- Zer gertatuko den.
- Jasotzen duen pertsonak zer egin behar duen.
- Nola egin behar duen.
- Gerta daitekeena saihesteko aukerarik dagoen.

Adibidez,  
Administrazioak pertsona bati jakinarazten badio zigorra jasoko duela, azaldu behar dio zergatik jarriko zaion zigorra eta esan behar dio zigorra errekurritzeko eskubidea duela.

Horregatik,  
jakinarazpen bat gaizki entregatuta badago, Legeak dio jakinarazpen akastuna dela, pertsonak edo erakundeak ez duelako informazio nahikoa bere eskubideak baliatzeko.



Jakinarazpen akastunek ondorio garrantzitsuak dituzte Administrazioarentzat.

### Nola entregatu jakinarazpen bat.

Jakinarazpen bat eman behar diozu jaso behar duen pertsonari, adierazitako lekuan.

Jakinarazpena jasotzen duen pertsonak NANarekin identifikatu behar du bere burua, eta ordainagiri bat sinatu.  
Erakunde bat bada, zigilu bat jarriko du.

Ordainagiria datu hauekin bete behar da:

- Pertsonaren NANA eta izena.
- Jakinarazpena zer ordutan entregatu den.
- Jakinarazpena zein egunetan entregatu den.
- Jakinarazpena entregatu den lekua.

Batzuetan ez dago jakinarazpena

eman behar zaion pertsona.

Beste pertsona batek jaso dezake,  
baina arduradun egin eta ordainagiria  
sinatu behar du.

Inork ez badu jakinarazpena jaso nahi,  
jakinarazpen-saiakera bat erregistratuko da.

Horrek esan nahi du

idatziz jarri behar direla

jakinarazpena entregatzen saiatu ziren  
eguna eta ordua.

## 8. Gaia

Lantokiko anomalia eta gorabehereri buruzko informazioa. Bilerak eta ekitaldiak prestatzen laguntzea.

Lantokiko anomalia eta gorabehereri buruzko informazioa

Kontrol-lanak

Lan egiten duzun eraikineko korridoreak eta gelak berrikusi behar dituzu, eta dena ondo dagoela egiaztatu.

Segurtasun-sistemak ezagutu behar dituzu, hala nola alarmak. Adibidez, sute- edo lapurreta-alarmak daude.



Jakin behar duzu non sar daitekeen pertsona bat eta non ez.

Badira, nagusiak bezala, bulego eta areto guztietara joan daitezkeen pertsonak.

Badira beste pertsona batzuk,  
erabiltzaileak esate baterako,  
areto batzuetara bakarrik joan daitezkeenak.



Eraikinaren zaintzari buruzko gorabeherak  
segurtasun-arduradunari jakinarazi behar dizkiozu.

## Anomaliak

Eskatzen dizkiguten zereginak non egiten ditugun  
esan nahi du lantokiak.

Oso garrantzitsua da lantokiaren ingurua zaintzea,  
segurtasunez eta modu osasungarrian lan egin ahal izateko.

Zaindu beharko dituzun gauzen adibideak honako hauek dira:  
lanpostuaren argitasuna, tenperatura, zarata, etab.

Edozein langilek laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauak  
behar ditu, eta modu seguru eta osasuntsuan  
lan egiten lagundu behar du.

Zure erantzukizuna da antzemandako anomalien berri ematea.

Zure eguneroko lanean, instalazioko bulegoetako giltzen ardura hartu beharko duzu, honen ardura eta beharrezko baimenak badituzu: Ireki eta itxi, argiak piztu eta itzali, pertsianak igo eta jaitsi, berogailua edo aire girotua piztu edo itzali, adi egon beharko duzu edozein anomalia detektatzeko.

Anomalia bat akats bat da.

Esate baterako:

- Pitzadura bat horman edo sabaian.
- Itogina edo hezetasuna leihoetan eta ateetan.
- Tantaka ari den iturria.
- Egoera txarrean dagoen entxufea.
- Funtzionatzen ez duen argia.
- Urtu den bonbilla edo fluoreszentea.
- Hautsi den kristal bat.
- Ahula dagoen apal bat.
- Funtzionatzen ez duen berokuntza edo aire girotua.
- Funtzionatzen ez duen fotokopiagailuak.
- Egoera txarrean dauden eserlekuak.



Begiratu ondo bulegoak edo eremuak, identifikatzeko.

Anomalia horiek guztiek eragina dute lanean.

Horregatik, oso garrantzitsua da arduradunari jakinaraztea, konpon daitezen.

Anomalia horien berri emateko,

honako jarraibide hauek jarrai ditzakezu:

- Idatzi data, lekua eta anomalia. Idatzi argi eta garbi.
- Identifikatu anomalia garrantzitsua edo premiazkoa den.

Anomalia langileentzako arriskutsua bada, jakinarazi berehala.

Esate baterako kristal baten haustura,  
edo berokuntza falta.

Jakinarazi anomalia, ezagutzen dituzun adeitasun-arauak erabiliz.



## Intzidentziak

Intzidentzia bat zeregin bat egitean  
edo zeregin hori egitean  
pertsonekin ezartzen dugun harremanean  
gertatzen den zerbait da.

Ustekabean gertatzen da,  
eta lanaren garapen normala eten edo zaildu egiten du.

Zure lanean akatsak gerta daitezke,  
eta horiei konponbidea bilatu behar zaie.

Garrantzitsuena komunikatzea da,  
azkar konpontzeko.

Konpondu dezakezun arazo bat bada,  
egin ezazu eta gero jakinarazi.

Aitzitik, konpontzen ez badakizu,  
berehala jakinarazi ezazu.

Lasai egon, arazo guztiek dute konponbidea.

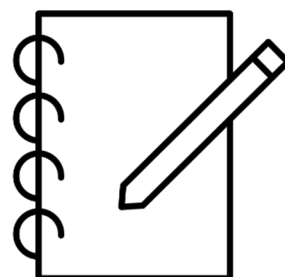
### Adibidez:

Premiazko fotokopiak  
egiten ari zara eta  
makina hondatzen da,  
edo ez dago paperik.

Inzidentzia behar bezain larria dela uste baduzu,  
zer gertatu den idatzi behar duzu,  
eta berehala jakinarazi zure nagusiari, zer egin erabakitzeko.

Inzidentzia horien berri emateko,  
honako jarraibide hauek bete behar dituzu:

1.- Idatzi data, lekua eta gertatutakoa ahalik eta argien.



2.- Inplikaturik badago, idatzi izenak eta zer gertatu den.

3.- Ezagutzen dituzun adeitasun-arauak erabiliz komunika ezazu anomalia.

Batzuetan, zure zereginak oztopatzen dituzten egoerak  
sortzen dira lanean, adibidez:



- Eztabaida bat lankide batekin,
- Egiteko agintzen dizuten eta zure eginkizunen barruan ez dagoen zeregin bat,
- Bisitari haserre bat...

Egoera horiei erantzuteko, oso garrantzitsua da honako orientabide hauek jarraitzea:

- Lasai egon.
- Izan jarrera positiboa, intentzio ona, izan zintzoa, barkatu behar izanez gero.
- Entzun egin behar duzu, esaten digutena kontuan hartuta, eta ulertu, erantzuna emateaz gain.

Entzuten duzunean, begiratu aurpegira eta adi egon.

- Hitz errazak erabili, gizalegezkoak.
- Adeitsu eta errespetuz jokatu, aurpegi txarrik jarri gabe, hasperen egin gabe, haserretu gabe.

Gatazkak normalak dira pertsonetikiko harremanetan, erabiltzen ikasi behar dugu.

Horrela, gure harremanak hobetu egiten dira, hobeto komunikatzen gara, estimatzen gaituzte, lanean lagun dezakegu, alai, seguru, konfiantzaz, eroso eta erlaxatuta egongo gara.

## Bilerak eta ekitaldiak prestatzen laguntzea

Gelak egoera onean egon daitezen prestatu behar dituzu.



Horrek esan nahi du honako hauek egiaztatu behar dituzula:

- Berokuntza neguan eta aire girotua udan.
- Leihoak eta aireztapen-sistemak.
- Argia egokia izatea.
- Behar den teknologia guztia egotea. Hala nola, internet, ikus-entzunezko sistema edo entxufe nahikoak.
- Gela garbi eta ordenatuta dagoela. Larrialdietako irteerak erabil daitezkeela.

Bilera edo ekitaldi batean behar den material suntsikor guztia prest egoteaz ere arduratu behar zara.

Material suntsikorra amaitzen denean edo aparatuak eta altzariak hondatzen direnean abisatu behar duzu.

Bulego batean egunero erabiltzen diren papergintzako gauzak **material suntsikorra** dira. Adibidez, boligrafoak, folioak, karpetak, grapagailuak,...

Eta batzuetan, "bilera-gelak" antolatu beharko dituzu eskatzen dizutenean, adierazitako parte-hartzaileentzat beharrezkoak diren eserleku, karpeta, boligrafo eta ur-botilen kopuruarekin.

Eta hori guztia jakinaraziko zaizun protokoloaren arabera.

## 9. Gaia

### Artxiboen oinarrizko kontzeptuak

#### Sarrera

Artxiboa erakunde baten memoria bezalakoa da.

Artxibo hitzak elkarren artean lotutako

hiru esanahi ditu:

- Dokumentu multzo bat da, helburu batekin bilduta.
- Dokumentuak gordetzen diren eraikina da.
- Kontserbatzen dituen erakundea da.



Gai honetan, lehen esanahiaz interesatzen gara.

#### Artxiboak

Artxiboak ez dira paper eta bestelako materialen biltegiatze soila.

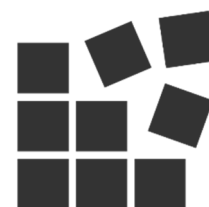


Artxiboek ordena baten arabera

biltegiatzen eta sailkatzen dituzte dokumentuak.

Eta ordena horrek aukera ematen du

lokalizatzeko eta kontsultatzeko.



Artxibo bateko dokumentuen sailkapenak nondik datorren adierazi behar du.



Garrantzitsua da horiek sortu zituen pertsonaren edo erakundearen jatorria jakitea.

Artxibo batek balio juridikoa eta administratiboa duten dokumentuak ditu.

## Dokumentua.

Dokumentu bat zerbait irakasten duen objektu bat da. Pertsonak egina da.



Giza jardueraren testigantza bat erakusten eta gordetzen duen irudia da.

Gai honetan, dokumentu mota bat interesatzen zaigu: artxiboko dokumentua.

Zer da artxibo-dokumentua?

- Edozein garaitako dokumentu idatzia, paperean edo artxibo informatiko batean egina.
- Pertsonak beren harreman sozialak eta politikoak, juridikoak eta administratiboak dokumentatzeko balio du.

Dokumentatzeak esan nahi du:

Dokumentuak aurkeztea, esaten edo idazten den zerbait egiaztatzeko.

Artxiboko dokumentuek pertsona partikularren edo erakundeen informazioa izan dezakete:

- *Jaiotza-partiden* artxiboa artxibo-dokumentu baten adibidea izango litzateke, partikularren mailan.
- Udal baten aurrekontuen espedienteen artxiboa artxibo-dokumentu baten adibidea izango litzateke erakundeen mailan.

## Artxiboko dokumentuak.

Elkarren artean itxura handia duten arren, artxiboko dokumentuak bakarrak eta errepikaezinak dira.

Gertaerak eta pertsonen edo erakundeen arteko harremanak islatu behar dituzte, gertatu ziren bezala.

Ez dute balorazio subjektiborik edo iritzirik jaso behar.

Horregatik, egitateen testigantza gisa, froga gisa erabil daitezke, zerbait egiaztatzeko.

Artxiboko dokumentuek bi elementu mota dituzte:

1. Artxibo-dokumentu baten **kanpoko elementuak**:

Kanpoko elementuak dokumentuaren alderdi materialari dagozkio.





4 dokumentu mota hauek bereizten ditugu:

- **Testualak:** idazketaren bidez informazioa helarazten duten dokumentuak dira. Zaharrenak dira eta, orain arte, ugariak.



Orri solte edo espediente batean multzokatuta aurkez daitezke.

- **Grafikoak:** edukia forma, kolore edo zeinuen bidez irudikatzen duten dokumentuak dira.



Plano, mapa, marrazki eta abarretan aurkezten dira.

- **Ikus-entzunezkoak:** aurrekoak baino berriagoak dira. Argazkiak, bideoak edo filmak izan daitezke.



- **Informatikoak edo elektronikoak:** XX. Mendearen erdialdean sortutako dokumentuak dira, informazio-teknologiaren garapenari esker sortuak.

Bere ezaugarri nagusia hizkuntza informatikoa erabiltzen dutela da.

Dokumentu digitalak deitzen dira.



Hona hemen Administrazio publikoaren artxibo batek izan ditzakeen dokumentu moten adibide bat:

Zertarako da fitxategia?	Fitxategiak dituen dokumentu motak
Gobernu-organoetarako	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktak</li> <li>- Memoriak</li> <li>- Deialdiak</li> </ul>
Erakundearen barne- eta kanpo-harremanetarako	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gutunak, ofizioak, barne-erregimeneko oharra, etab.</li> </ul>
Giza Baliabide sailerako	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Txantiloiak</li> <li>- Lanpostuen katalogoak</li> <li>- Espediente pertsonalak</li> <li>- Nominak</li> <li>- Altak eta bajak gizarte-aseguruetan</li> <li>- Lehiaketa-oposizioaren espedienteak</li> <li>- Hauteskunde sindikalak</li> </ul>
Obra eta hornidura sailerako	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obrak kontratatzeke espedienteak</li> <li>- Hornidurak kontratatzeke espedienteak</li> </ul>
Baliabide ekonomikoen sailerako	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aurrekontuak</li> <li>- Gastuen espedienteak</li> <li>- Kontabilitate-liburuak: nagusia, egunerokoa, liburu osagarriak, etab.</li> </ul>
Zerbitzu juridikoetarako	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baliabideak</li> <li>- Txostenak, irizpenak</li> </ul>
Ondarearen arlorako	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inbentarioak</li> </ul>
Informazio-arlorako (Liburutegia/Dokumentazioa/Artxiboa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deskribapen-tresnak: inbentarioak, katalogoak, aurkibideak.</li> <li>- Kontrol-tresnak: funtsen, maileguren eta abarren sarrera-erregistroa.</li> </ul>
Erakundearen erregistroarako	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarrera-erregistro orokorra</li> <li>- Irteera-erregistro orokorra</li> </ul>

## 1. Artxibo-dokumentu baten **barne-elementuak**:

Artxibo-dokumentu baten edukia antolatzeko moduari buruzkoa da.

Artxibo-dokumentuak honako hauek jaso behar ditu, gutxienez:

- Egilea eta hartzailea,
- Dokumentua zergatik egin den,
- Data bat eta leku bat.



### Artxiboen funtzioak.

Hauek dira bere eginkizun nagusiak:

- Dokumentuak **jasotzea**.



Izapidetzea amaituta duten dokumentuak eta espedienteak baino ez dira jasotzen

[Izapidetzeak esan nahi du:](#)

Gai bat konpontzeko behar diren urratsetatik pasaraztea.

- Dokumentuak **gordetzea**.

Segurtasuna eta ordenarik egokiena bermatu behar dira. Aldez aurretik antolatuta dagoena bakarrik gorde daiteke.



- Dokumentuak **zerbitzatzea**.

Zerbitzatzea artxiboak bere dokumentu-funtsetako informazioa emateko duen gaitasuna da.

Hauek dira zerbitzu garrantzitsuenak:



### >Mailegua

Artxibo publikoetan, Administrazioak berak bakarrik eska dezake zerbitzu hori.



Administrazioak etengabe kontsultatu behar du berak sortzen duen dokumentazioa.

Dokumentazioa kontsultatuz, aztertu eta administrazio-ebazpena eman dezake.

Administrazio-ebazpena:

arazo edo zalantzazko gai bati dagokionez hartzen den behin betiko erabakia da.

Dokumentu baten irteera kontrolatzeko, eskatzen duen bulegoak mailegu-orria bete behar du.

Orri honetan dokumentuaren eta eskatzailearen datuak adierazten dira.

Beharrezkoa da, halaber, Dokumentuen Irteera Erregistratzeko Liburu bat egitea. Liburu horretan, honako hau idatzi behar da:

- Zein den irteera-data,
- Eskatzailea nor den,
- Dokumentuaren deskribapena
- Eta noiz itzuli behar den.



Oso garrantzitsua da itzulketa-data kontrolatzea, dokumentazioa gal ez dadin.

>Kontsulta

Kasu honetan, dokumentazioa Artxiboaren instalazioetan bertan kontsultatzen da.



## >Dokumentuen kopia

Zerbitzu mota honetan, ohikoena dokumentuak fotokopiatzea edo eskaneatzea da.



## >Ziurtagiriak

Dokumentuak kopiatzea ere bada, baina gaitasun hori legez duen pertsonak edo agintariak autentifikatuta.



## Dokumentu-artxibo baten ordena motak.

Dokumentua nondik datorren funtsezko irizpidea da dokumentuak artxibo batean sailkatzeko orduan.

Dokumentua hainbat sailetatik edo sortu duten erakundeetatik etor daiteke.

Adibidez, Gizarte Ongizateko Departamentuko dokumentuek elkarrekin eta beren sailkapenarekin elkartuta egon behar dute, beste departamentu batzuetako dokumentuetatik bereizteko.

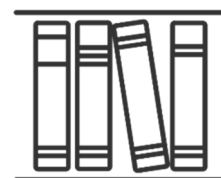
Dokumentuak jatorriaren arabera sailkatu ondoren, ordenatu egin behar dira.



Ordena, funtsean, dokumentuak sortu ziren dataekin erlazionatzean datza.

Edo aldez aurretik ezarritako zenbaki edo letrekin ere lotu daitezke.

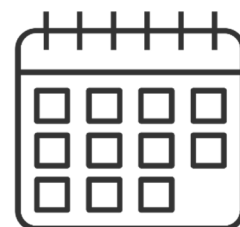
Horrela, ordenak dokumentuak elkarren artean erlazionatzen ditu, eta bakoitzari ordena-zenbaki bat ematen dio Artxiboaren barruan, kutxa, liburu eta abarren bidez.



**Ordenazio-motak** aukeratutako ordena-unitatearen arabera dira:

- Ordena **kronologikoa**:

Administrazio publikoaren artxiboetan, ordena ohikoena dokumentuak idatzi ziren dataren arabera ordenatzea da.



Oso ohikoa da korrespondentzia, fakturak, nominak, prentsa-bilketak, bilera-aktak eta abar antolatzeko.

- Ordena **alfabetikoa**:

Dokumentuak ordenatzeko, dokumentuetan jasotako informazioaren adierazgarri gisa aukeratutako hitzen abezedarioko letrei jarraitu behar zaie.



Gomendagarria da ordena alfabetikoa erabiltzea pertsonen espedienteak direnean, haien abizenak erabiliz ordenatzeko.

- **Zenbakizko** ordena:

Zenbakien serie naturalatik datorren ordena da.

Oso eroso da, baina informazio gehiago behar izaten du dokumentuaren edukiaren berri emateko.



Asko erabiltzen da hainbat dokumentu motatan, hala nola aurrekontuetan, aktetan, ebazpenetan eta abarretan.

- Antolamendu **mistoa**:

Dokumentuak ordenatzeko bi unitate erabiltzen dituen ordena da, hala nola data eta zenbakia, edo letra eta zenbakia.

- Zenbakiak eta denbora konbinatzen dituen ordena:

Dokumentuak urtearen arabera ordenatzean datza, eta, horien barruan, zenbaki korrelatibo baten arabera.

- Ordena alfanumerikoa:

Dokumentuak alfabetoko letren arabera ordenatzean eta letra bakoitzaren barruan zenbaki bat esleitzean datza.

Lehenengo letra espedientearen edukia hasteko hasierako letrari dagokio.

Esate baterako, 0-34 espedienteak esan nahiko luke 34. Obretako espediente del.



## 10. Gaia

### Laneko Arriskuen Prebentzioa

Laneko arriskuen prebentzioak lanetik eratorritako istripuak eta gaixotasunak saihesteko balio du.



Gauzak ondo egiten lan egin behar dugu.

Gauzak ondo egiteak segurtasunez egiten dugula esan nahi du, istripuak eta kalte pertsonalak saihestuz.



Lan egiten duten pertsonen osasuna zaintzen duen lege bat dago.

Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legea da.

### Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legea.

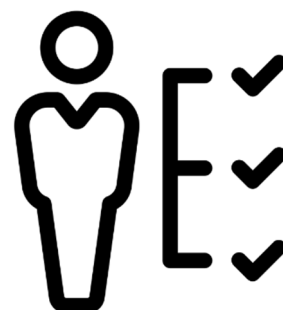
Lege horrek azaltzen du langileek eskubidea dutela laneko segurtasuna eta osasuna eraginkortasunez babesteko.



## Enpresen betebeharrak

Eskubide horrek esan nahi du enpresen jabeak, enpresaburuak, behartuta daudela langileen osasuna babestera.

Horregatik, enpresek honako gai hauekin lotutako betebeharrak bete behar dituzte:



### 1. Arriskuen prebentziorako eta ebaluaziorako plana

Enpresek prebentzio-plan bat izan behar dute, eta lanpostuen arriskuak identifikatu behar dituzte.



Enpresak arriskuak saihestu behar ditu.

Erabat ezabatu ezin badira, ebaluatu egin behar dira, ahalik eta gehien murrizteko.



## 2. Lan-ekipamenduak eta babes-bitartekoak

Enpresaburuak norbera babesteko ekipamenduak eman behar dizkie langileei.



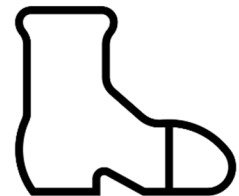
Eta zaindu pertsona guztiek behar bezala erabiltzen dituztela.

Norbera babesteko ekipamendua pertsonak lanean bere osasuna babesteko erabiltzen dituen elementuak dira.



Enpresak ordeztu egin behar ditu, erabileragatik hondatzen direnean, egoera txarrean daudenean edo epea amaitu zaienean.

Babes indibidualaren adibide dira oinpunta indartuta duten zapatak, elementu astun bat eroriko balitzaigu oinetan kalterik ez egiteko.



Adibideak: oin eta hanken babesgarriak



Edo eskularru batzuk eskuak babesteko produktu kimikoak erabiltzen baditugu.

Adibideak: esku eta besoen babesgarriak



Norbera babesteko ekipamenduei  
NBE deitzen zaie, siglengatik:  
Norbera Babesteko Ekipamenduak.

### 3. Langileen prestakuntza, kontsulta eta parte-hartzea

Enpresaburuak honako informazio eta kontsulta hauek eman behar dizkie langileei:

- Segurtasunerako eta osasunerako arriskuak.
- Babes- eta prebentzio-neurriak eta -jarduerak.
- Larrialdi-neurriak, lehen sorospenak, suteen aurkako borroka eta langileen ebakuazioa.

Ebakuatzea pertsonak leku seguru batean jartzea da, laneko instalazioetan arriskua dagoenean.



## 4. Prestakuntza

Enpresak arriskuen prebentzioari buruzko prestakuntza eman behar die langile guztiei



Prestakuntzak bakoitzak enpresan egiten duen lana babesteko arriskuez eta neurriez hitz egin behar du.

## 5. Arrisku larria eta berehalakoa

Arrisku larri eta berehalako batek esan nahi du oso litekeena dela hori gertatzea.

Arrisku larriek langileen osasunean kalte larriak eragin ditzakete.



Arrisku larria eta berehalakoa dagoenean, enpresaburuak beharrezko jarraibideak eman behar ditu pertsonak beren jarduera gelditu eta lantokitik alde egin ahal izan dezaten.

## 6. Osasunaren zaintza

Enpresak langileen osasuna zaindu behar du.



Horretarako, langileei osasun-azterketak edo proba medikoak egitea erraztu behar die.

Probak borondatezkoak dira.



Lehen laneguna baino lehen egiten dira, eta, ondoren, denbora-epe jakin bakoitzean, 6 hilabete, urtebete edo urte bat baino gehiago.

Eta langilearen intimitatea errespetatu behar dute.

## 7. Arrisku jakin batzuekiko bereziki sentsibleak diren langileak babestea.

Langile batzuek babes berezia dute.

Babes berezia langilearen arrazoi hauetakoren batengatik izan daiteke:



- Egiten duen jardueraren arriskuagatik
- Desgaitasunagatik
- Arrisku batzuekiko sentsibilitate handiagoa izateagatik.

Enpresaburuak kontuan hartu behar ditu ezaugarri horiek, pertsona horiek modu seguruan lan egin ahal izateko.

## 8. Amatasuna babestea

Enpresaburuak lanpostua egokitu behar die emakume langileei, haurdunaldian eta edoskitzaroan arriskuak saihesteko.



Ezin bada lanpostua egokitu, lanpostuz aldatuko zaio.

Edoskitzaroa esnez elikatzen diren haurtxoen bizitzako aldia da, batez ere amarengandik hartzen duten esnea.

Hori ere ezinezkoa bada, langileak baja hartzeko eskubidea izango du haurdunaldian edo edoskitzaroan arriskua izateagatik.

### Langileen betebeharrak

Langileek ere oso betebeharrak garrantzitsuak dituzte Laneko Arriskuen Prebentzioan.

Prebentzio-neurriak errespetatu behar dituzte eta beren osasuna zaindu behar dute lanean.

Langileek honako hauek egin behar dituzte:

- Lanean maneiatu behar dituen substantziak behar bezala erabiltzea.
- Babes-baliabideak eta -ekipoak erabiltzea beti.

- Makinen segurtasun-mekanismoak ondo erabiltzea.

Adibidez, debekatuta dago babesak makina batetik kentzea.

- Arduradunei arriskua eragin dezakeen edozein egoerari buruzko informazioa ematea.

Adibidez, egoera txarrean dauden edo egin beharreko lanerako egokiak ez diren lan-ekipamenduen berri eman behar duzu..

- Horrekin guztiarekin, langileek prebentzioa betetzen laguntzen diote enpresaburuari.

Langileak bere betebeharrak betetzen ez baditu, enpresak zigortu egingo du.

Donostiako Udalean

Laneko Arriskuen Prebentziorako Zerbitzu bat dago arriskuen prebentzioarekin lotutako gai horiek guztiak lantzeko.



## Laneko arriskuak saihesteko prebentzio-neurriak

Hurrengo atalean,  
arriskuak eta istripuak saihesteko  
neurri batzuk aztertuko ditugu:

- Lanpostua antolatzea, ordenatzea eta garbitzea
- Kargak manipulatzeko
- Esku-eskailerak erabiltzea
- Jarrera finkoak lanean
- Ordenagailuekin lan egitea
- Istripuak baimendutako irteeretan eta istripuak *in itinere*.

*In itinere*, etxetik lantokira edo lantokitik etxera egiten duzun ibilbidea da.

## Antolamendua, ordena eta garbiketa

Lanpostuaren inguruan, antolaketa, ordena eta garbitasun ezak istripuak eragin ditzake.

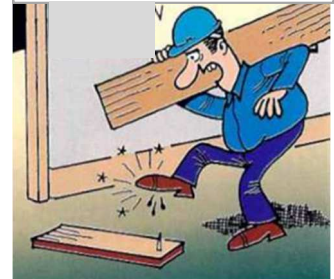
Esate baterako, honako hauek eragin ditzake:

- Erorikoak, estropezuak, irristadak
- Objektuekin kolpeak
- Suaren hedapena erraztea
- Sutea gertatuz gero, harrapatuta geratzea.

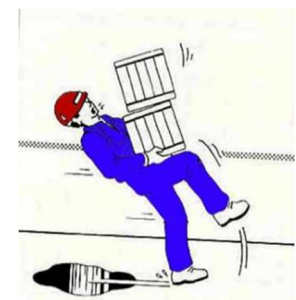
Istripuak saihesteko, jarraibide hauek bete behar ditugu:

- Ez utzi materialik ez lanpostuaren ez laneko makinen inguruan.
- Soberako materialak lehenbailehen jaso eta edukiontzian utzi.
- Garbitu lurrera isuritako likidoak (olioa, ura, etab.)
- Su-itxalgailuen, mahuken, irteeren, korridoreen eta abarren sarrera ez oztopatzea.

Ordenak eta garbitasunak oinak babesten dute.



Materialak bereizita jaso behar dira, birziklatzeko.



## Kargak manipulatzeko

Kargak manipulatzeko ditugunean,  
3 kilo baino gehiago pisatzen duen guztiaz ari gara.

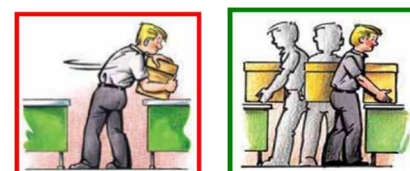
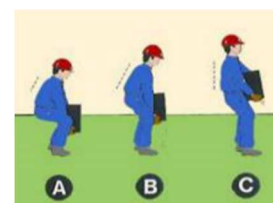
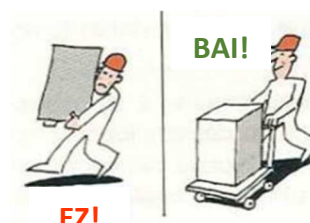


Ez dago karga handiak eskuz manipulatzetik.

Horrek bizkarrezurrean lesioak, tiraldiak,  
herniak eta abar izateko arriskua eragin dezake.

Prebentzio-neurriak:

- Ahal den guztietan, karroak erabili:  
bultza itzazu, ez bota zure aldera.
- Karga zatitu.
- Planifikatu jasotzea.  
Pentsatu zer karga mota den: papera den,  
ebakitzailea den, handia den, pisu handia duen,  
ezpalak dituen (eskularruak jantzi).
- Egoki jarri: bizkarra zuzen eduki.
  - Eutsi ondo zamari.
  - Zutitu poliki.
  - Karga gorputzari itsatsita eduki.
  - Ez biratu gorputz enborra.
  - Beharrezkoa bada, eskatu laguntza  
beste pertsona bati objektu astunak mugitzeko.



## Esku-eskailerak erabiltzea

Ez duzu eskailerarik erabili behar bertigoren bat baduzu.



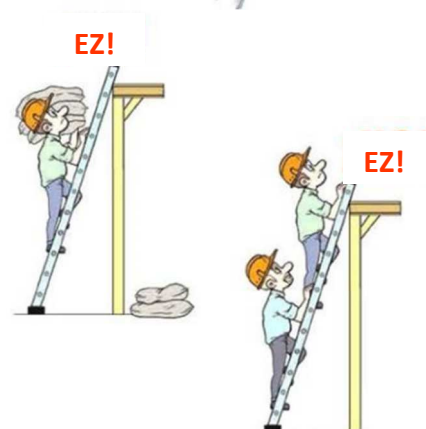
- Oinak ondo eusten dituen oinetakoak jarri, eta zolak koipez, olioaz edo beste substantzia irristakor batzuek garbi ditu.

- Eskailerari begira igo eta jaitsi behar da beti, eskuak libre dituela heldu ahal izateko.



- Beti 3 puntu ukipenean: eskuak eta oinak.

- Garraiatu beharreko edozein objektu gorputzera edo gerrira zintzilik eraman behar da..



- Pertsona batek bakarrik erabil dezake aldi berean.

- Ahal den guztietan, erabili lan-plataforma bat.



Eskailera gaineko lanak egiteko:

- ✓ Oinak lurretik 2 metro baino gehiagora badaude, segurtasun-uhala erabili, puntu erresistente batera ainguratuta.
- ✓ Eskalaren goiko muturra finkatu.

## Jarrera finkoak lanean

Lana denbora guztian  
zutik edo eserita egiten denean,  
jarrera FINKO edo estatikoez ari gara.

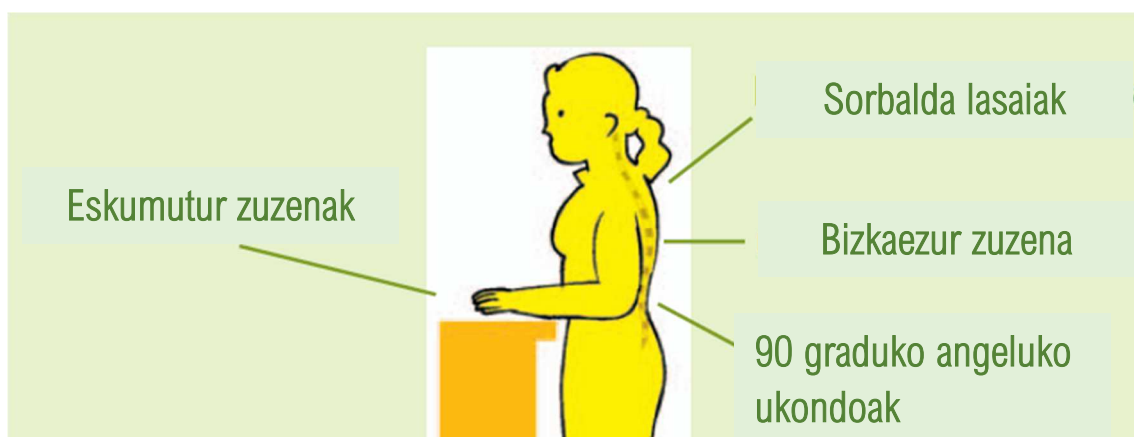
Arazoak jarrera berean denbora  
luzez egotean sortzen dira.

Gainera, lana egitean JARRERA TXARRAK  
hartzen badituzu denbora luzez, mina izan dezakezu  
bizkarrean, lepoan, besoetan eta abarretan.

- Ezin da luzaroan lan egin:
- Lepoa okertuta
- Gorputz-enborra okertuta
- Belaunikatuta
- Zangoak kokoriko edukita
- Besoak sorbalda gainetik edukita
- Besoak luzatuta edukita

## Nola saihestu jarrera txarrek eragindako arazoak

Oro har, hauek dira lesioak saihesteko jarrera egokiak:



- Saia zaitetz zure ukondoak 90<sup>o</sup>-ko angelua eratzen, denbora gehiena besaurreak zure gorputzetik hurbil egon daitezzen.
- Saihestu jarrera berari eustea lanaldi osoan. Aldatu jarrera.
- Atsedenaldiak aprobetxatu jarrera aldatzeko: eseri, ibili, luzatu, etab.

Luzatze-ariketak egin ditzakezu.

- Ez erabili takoi altuko oinetakorik denbora luzez zutik bazaude. Oinetako guztiz lauak ere ez erabili.
- Eserita denbora asko ematen baduzu, erregulatu eserlekuaren altuera, lanean erabiltzen dituzun elementuak eroso lortzeko moduan.

Bizkarra zuzen eduki,  
aulkiaren bizkarraldean jarri  
eta egin beharreko lanaren aurrean jarri.

## Ordenagailuekin lan egitea

Ordenagailuekin lan egiteak hainbat arrisku dakartza langilearen osasunerako.

Laneko Arriskuen Prebentzioan, ordenagailuekin lan egiteari Datuak Bistaratzeko Pantailekin lan egitea ere esaten zaio.

Legearen arabera, datuak bistaratzeko pantailak erabiltzen dituen langilea da egunean 4 ordu baino gehiago edo astean 20 ordu baino gehiago lan egiten duena.

Pantailak etengabe erabiltzeak zer eragin dezake?

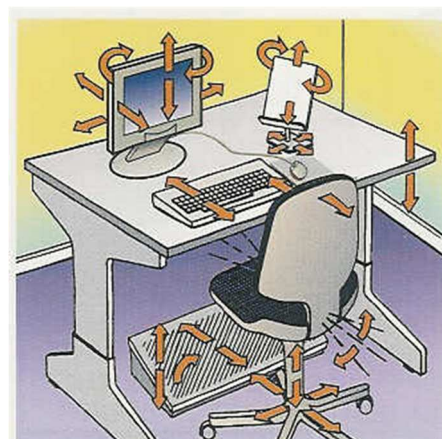
- Mina lepoan, bizkarrean, besoetan, eskuetan, etab.
- Azkura begietan, ikusmen lausoa, etab.
- Estresa, insomnia, etab.



Horrelako arazo batzuk ekidin daitezke lanpostua osatzen duten elementuak arautuz:

## PANTAILA

- Ondo definitutako karaktereak, tamaina nahikoa.
- Irudi egonkorra, kontraste doigarria.
- Nahi izanez gero, orientagarria eta inklinagarria izan beharko du.
- Altuera erregulagarria.  
Pantailaren altuera: goiko aldea begien parean geratzea.
- Erreflexu gogaikarririk gabe.



Pantailadun postu baten elementuak erregulatzeko aukerak

## TEKLATUA

- Pantailarekiko independentea.
- Makurtu ahal izango da.
- Besoak eta eskuak bermatzeko adina leku egon behar da (eskuak deskantsatzeko alfonbratxoa).



## LANERAKO AZALERA

- Mahaia, ez oso islatzailea eta nahikoa neurrikoa.
- Dokumentuen euskarria, egonkorra eta erregulagarria.

## ESERLEKUA

- Egonkorra, jarrera eroso.
- Altueran erregulatzeko modukoa.
- Bizkarralde etzangarria.
- Beharrezkoa bada, jarri oin-ahulkiak.

## LAN-ERRITMOA ETA ETENALDIAK

- Autonomia nahikoa izan behar duzu zure lan-erritmoari jarraitzeko eta, egoki deritzozunean, etenaldi txikiak egiteko.

Kontua ez da geldirik egotea, ibili egin behar da, giharrak mugitu, zirkulazioa aktibatu.

Esate baterako:  
geldialdia egin dezakezu  
10 minutuz pantailarekin  
lan egiten duzun 90 minuturo.

Nolanahi ere, gutxienez etenaldi bat  
2 orduetik behin.

## Baimendutako irteeretako istripuak eta in itinere istripuak

Lanetik eratorritako istripuetan, egiten dituzun joan-etorrietan gerta daitezkeenak ere sartzen dira.

Lanaldiaren barruan edo etxetik lanera egiten dituzun joan-etorrietan, eta alderantziz.

Horrelako istripuei in itinere deitzen die.

## OINEZKOAK

Oinez mugitzen bazara, oinezko gisa:

- Bide seguruenetik joan.
- Beti espaloietatik zirkulatu eta ertzak ez zapaldu.
- Zebrabideetatik gurutzatzea, lerro zuzenean.
- Gurutzatu aurretik, begiratu ezkerretara eta eskuinetara, ibilgailurik ez datorrela ziurtatzeko.
- Gurutzatu azkar, ez gelditu ez korrika egin.
- Errepidea gurutzatzean, semaforo bat badago, berdez dagoenean gurutzatu.
- Itxaron ibilgailuak gelditu arte.
- Trafiko-seinale guztiei kasu egin. Trafikoko agenteei obeditu.



- Gaez edo gun e ilunetan ibiliz gero, ondo ikusten den arropa erabili (argia, islatzailea, etab.).
- Errepidetik ibili behar baduzu, ezkerretik eta bazterbidetik ibili beti, ibilgailuak aurrez aurre etortzen ikus ditzazun.

## TXIRRINDULARIAK

Bizikletan bazabiltza, txirrindulari gisa:

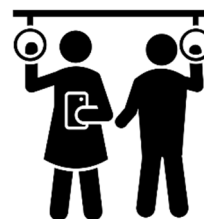
- Bizikleta beti egoera onean edukitzea eta berrikustea (neumatikoen presioa, balzatak, etab.)
- Segurtasun-kaskoa erabiltzea.
- Trafikoko seinaleak eta arauak errespetatzea (seinaleak, semaforoak, polizia, etab.)
- Bidegorririk badago, bertatik ibili beti.
- Eskuineko aldetik zirkulatu behar da beti, martxaren noranzkoan, bazterbideari edo espaloiei ahalik eta gehien itsatsita.
- Gaez edo gun e ilunetan bizikletaz ibiliz gero, nahitaezkoa da aurreko posizio-argi zuri bat, atzeko posizio-argi gorri (finko) bat eta triangelu-formakoa ez den atzeko islatzaile gorri bat eramatea.
- Hiriarteko bideetan zirkulatuz gero, beti jantzi islatzaile bat eraman behar da.



- Aldez aurretik adierazi behar da edozein maniobra edo norabide-aldaketa.

## Garraio publikoaren erabiltzaileak (Trena, autobusa, topoa, etab.)

Garraio publikoan bidaiatuz,  
honako hauek egin behar dituzu:



- Geldialdian zure txanda itxaron errepidera/bideetara irten gabe. Ibilgailutik modu ordenatuan eta geldirik dagoenean igo eta jaistea.
- Ez jaitsi martxan edo geltokitik kanpo dagoenean.
- Ibilgailuaren barruan, tinko heldu, balaztarik ez erortzeko (ez bermatu ateetan bat-batean eta ustekabean irekitzen badute).
- Ibilgailutik jaistean, zebrabideetatik gurutzatu, ibilgailutik urrun, gidariak argi ikus zaitzan.
- Ez gurutzatu ikuspen ona izan arte.

## GAI-ZERRENDA HONEN EGILEA

---

Barne Zerbitzu Orokorretako Laguntzailea

Irakurketa errazeko oposizio-azterketarako gai-zerrenda:

Koordinazioa: Donostiako Udala

Irakurketa errazerako egokitzapena: GUREAK LANEAN

4., 7. eta 8. gaiak erreferentzia bibliografiko hauetatik hartu eta egokitu dira:

**4. gaia.** Administrazio-prozedura. 39/2015 Legea:

Artxibo eta zerbitzu orokorretako oposizio ofizialaren gai-zerrenda (2018/15 EPE). Gipuzkoako Foru Aldundia.

**7. gaia.** Paketeria eta korrespondentzia jasotzea eta banatzea. Lantoki barruan eta kanpoan mandatuak egitea:

Temario Oposiciones EP: Bloque 4: Franqueo y Bloque 5: Recados. Plena inclusión 2015.  
<https://www.plenainclusion.org/publicaciones/buscador/temario-oposiciones-ep-bloque-2-paqueteria/>  
<https://www.plenainclusion.org/publicaciones/buscador/temario-oposiciones-ep-bloque-4-franqueo/>  
<https://www.plenainclusion.org/publicaciones/buscador/temario-oposiciones-ep-bloque-5-recados/>

**8. gaia.** Lantokiko anomaliei eta gorabeherei buruzko informazioa. Bilerak eta ekitaldiak prestatzen laguntzea

Temario Oposiciones EP: Bloque 6: Anomalías. Plena inclusión 2015.  
<https://www.plenainclusion.org/publicaciones/buscador/temario-oposiciones-ep-bloque-6-anomalias/>

Irakurketa Erraza piktograma:

© Irakurketa errazeko logo europarra: INCLUSION Europe  
Informazio gehiago: [www.easy-to-read.eu](http://www.easy-to-read.eu)

Gainerako piktogramak:

Noun Project

