

HAUTAKETA

ZERBITZUA

HERRITARRENTZAT

IVAP

HERRI ARDURALARITZAREN
EUSKAL ERAKUNDEA



RECONOCIMIENTO DE PLATA
A LA GESTIÓN AVANZADA

11. berrikusketa

2021

zerbitzuen karta



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO



2018-2020

Q-epea

ZERBITZUEN KARTAK
CARTAS DE SERVICIOS



aurkezpena

IVAP Euskadiko autonomia-erkidegoko administrazio publikoen, haietako langileen eta herritarren zerbitzura dagoen erakunde publikoa duzu. IVAP proiektuaren barnean, eta kudeaketa aurreratuarekin dugun konpromisoaren bidetik, gure helburu nagusietako bat da bezerooi eskaintzen dizuegun arreta hobetzea, eta, hori lortzeko, besteak beste, zerbitzuen kartak erabiltzen ditugu.

Horrexegatik, Hautaketa Zerbitzuaren karta hau aurkezten dizuegu. Bertan, herritarrekin gure gain hartzen ditugun konpromiso zehatz eta neurgarriak azaltzen dizkizuegu, gure lan-jarduna gardentasunez bideratzeko, betiere balio hauek kontuan hartuta: bezeroonganako orientazioa, euskararen erabilerarekiko konpromisoa, berrikuntza eta etengabeko hobekuntza, eta profesionaltasuna.

Maite Barruetabeña Zenekorta
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 giza baliabide trebe eta profesionalaz hornitzea, eta Funtzio Publikoan sartu nahi dutenei sarbide objektiboak eta gardenak eskaintzea.

zerbitzuak



IVAPek zuzenean kudeatutako prozesuen barruan, honako zerbitzuak ematen ditugu:

- 1 Hautaketa-prozesuaren alderdi guztien informazio eguneratua eskaintzea.
- 2 Prozesuan parte hartzeko egin beharreko izapide guztiak tramitatzea.
- 3 Azterketaldiak antolatzea.
- 4 Azterketak egin eta zuzentzea.
- 5 Emaitzak argitaratzea.
- 6 Baloratu beharreko merezimenduen adierazpena eta egiaztapena kudeatzea.
- 7 Arreta berezia eskaini pertsoneri prozesu guztian zehar, sor daitezkeen beharrian espezifikoerantz emanez.
- 8 Euskal herri administrazioen lan-eskaintzen informazio eguneratua ematea.

K

konpromisoak

hautaketa-
prozesuaren
alderdi guztien
informazio
eguneratua
eskaintzea

- Hautaketa-prozesuetan zehar, jakinarazpen publiko bakoitzean, hautagaiarentzat garrantzitsua den informazioa hurrengoan noiz argitaratuko den, edo gertakari bat noiz izango den, bertan jakinaraziko da.
- Aurreikusten ez ziren iragarki eta oharrak jakinaraziko dira, pertsonalizatutako posta elektronikoaren zein SMS-en bidez.

nola neurtuko dugu?

- Zenbat jakinarazpenetan jaso den hurrengo argitaratze-datari buruzko informazioa (%).
- Aurreikusten ez ziren zenbat iragarki eta ohar jakinarazi diren SMS eta e-mailaren bidez (%).

prozesuan
parte hartzeko
egin beharreko
izapide guztiak
tramitatzea

- Prozesuan parte hartzeko egin beharreko izapide guztiak bide telematikoz egiteko aukera eman.

nola neurtuko dugu?

- Zenbat eskaera egin diren bide telematikoa erabiliz (%).

K

konpromisoak azterketaldiak antolatzearekin

VAP Ikasitzaile Antolatzearen
Bulegoa



- Lehenengo azterketa egiteko epea ezingo da izan 30 egun natural baino gutxiagokoa, deialdia egin den egunetik aurrera zenbatzen hasita.
- Deitutako probetan puntualtasuna zaintzea. Probak, deialdian jarritako ordua jo eta, gehienez, 15 minutura hasiko dira.

nola neurtuko dugu?

- Zenbat azterketalditan errespetatu den 30 eguneko epea, deialdiaren dataren eta lehenengo azterketaren dataren artean (%).
- Zenbat azterketa egin diren deialdian jarritako ordua jo eta gehienezko 15 minutuko epearen barruan (%).

azterketak egin eta zuzentzea

- Galderak gai zerrendei egokituko dira.
- Aukera anitzeko ariketetan, galdera sorta eta erantzun zuzenen txantiloia proba bukatu eta handik 4 ordua argitaratuko dira.
- Idatzitako ariketak zuzentzeko orduan anonimata bermatzeko sistemak ezarriko dira.

nola neurtuko dugu?

- Zenbat galdera baliogabetu diren gai zerrendarekin bat ez etortzearen (%).
- Zenbat alditan argitaratu diren aukera anitzeko ariketen galdera sorta eta erantzun zuzenen txantiloia lau orduko epean (%).
- Zuzentzerakoan, zenbat idatzizko ariketatan ezarri diren anonimata bermatzeko sistemak (%).

baloratu beharreko merezimenduen adierazpena eta egiaztapena kudeatzea

- Merituak bide telematikoz adierazi eta egiaztatzeak aukera.

nola neurtuko dugu?

- Zenbat hautagaiek adierazi eta egiaztatu duten meritua bide telematikoz (%).

K

konpromisoak arreta berezia

- Arreta berezia eta egokia emango zaie beharrian espezifikoak dituzten eskaerei.

nola neurtuko dugu?

- Beharrian espezifikoak dituzten zenbat eskaerei eman zaien arreta berezia eta egokia (%).

Euskal herri administrazioen lan-eskaintzen informazio eguneratua ematea

- Euskal herri administrazioek aldizkari ofizialetan argitaratutako lan-eskaintzetan, informazio guztia web orrian argitaratuko da izenak emateko epearen lehen egunetik.

nola neurtuko dugu?

- Euskal herri administrazioek aldizkari ofizialetan argitaratutako lan-eskaintzen artetik, zenbat argitaratu diren web gunean eskaerak aurkezteko lehen egunetik (%).



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:

[hautaketa-zerbitzua-herritarrentzat-konpromisoak](#)

erabilitzailearen eskubideak



1
2
3
4
5
6

- Hautaketa-prozesuei buruzko informazio egokia eta eguneratua Interneten bidez eskuragarri izatea.
- Hautaketa-prozesuaren kudeaketa gardena izatea.
- Hautaketa-prozesuan erabilitako probak egokiak eta teknikoki zuzenak izatea.
- Hautaketa-prozesuei lotutako jardunak behar bezala kudeatuak eta antolatuak izatea.
- Prozesuak azkarrak izatea, atzerapenik gabe.
- Beharizan espezifikoaren eskaerei erantzun zehatz eta pertsonalizatua jasotzea.

eta betebeharrak

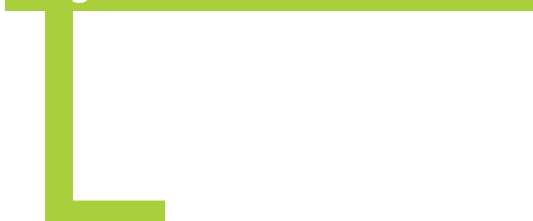


1
2
3
4
5
6

- Prozesuak kudeatzeko egiazko datuak ematea.
- Deialdian ezarritako epeak betetzea.
- Probak egiteko egunean garaiz agertzea.
- Prozesuan zehar gauzak ondo joan daitezela laguntza ematea.
- Administrazioaren esku dauden datuetan aldaketarik egon bada, horren berri ematea.
- Hautaketa-prozesuarengatik ezagutu diren datuak egoki erabiltzea, izaera pertsonaleko datuak babesteko araudia betez.



lege-arauak



- Urriaren 30ko [5/2015 Legegintzako Errege Dekretua](#), Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren testu bategina.
- [6/89 Legea](#), uztailaren 6koa, Euskal Funtzio Publikoari buruzkoa.
- Administrazio Publikoen 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 Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, Datuak babesteko Erregelamendu Orokorra.
- [10/1982 Legea](#), Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrizkoa.
- [4/2005 Legea](#), otsailaren 18koa, Emakumeen eta Gizonen berdintasunerakoa.

A

karta honen arduradunaren atala

- Hautaketa zerbitzua.
- hautaketa@ivap.eus

nola parte hartu?



non gaude?



- Iradokizunak, oharrak edo kexak guri helaraziz, posta, fax edota posta elektronikoen bitartez.
- HAUTAKETA Zerbitzuko buzoira idatziz: hautaketa@ivap.eus
- Inkesten bitartez.

- [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>.

Hautaketa Zerbitzua Gasteizen dago fisikoki; baina, hona ere jo dezakezu eta harremanetan jarriko dute:

- [Errekalde zumarkalea 18,1. 48009 Bilbao](#)
- [San Bartolomé kalea, 28. 20007 Donostia](#)
- [Unibertsitateko etorbidea. 20560 Oñati](#)



aurrez aurrekoa eta telefono bidezkoa

harrera-orduak

Astelehenetik ostiralera: 08:30 - 14:00