Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

1. Gaia

1978ko Espainiako Konstituzioa

GAIAREN HELBURUA: Ezagutzea zer den Espainiako 1978ko Konstituzioa eta zer eskubide eta betebehar jasotzen dituen.

GAIAREN EDUKIAK:

- Zer da konstituzio bat?
- Zer balio eta printzipio jasotzen ditu Espainiako 1978ko Konstituzioak?
- Zer dira giza eskubideak?
- Zer eskubide jasotzen ditu Espainiako 1978ko Konstituzioak?
- Zer betebehar jasotzen ditu Espainiako 1978ko Konstituzioak?

GAI HONETAN HURRENGOAZ HITZ EGINGO DUGU:

Pertsonak

Administrazioak

Jokaerak

Zer da konstituzio bat?

Konstituzio bat lege bat da.
Adibidez, 1978ko Espainiako Konstituzioa.

Estatu bateko legerik garrantzitsuena da eta beste lege guztiek baino maila handiagoa du. Horregatik, estatu bateko lege guztiek konstituzioak esaten duena errespetatu behar dute.

Konstituzio batean hurrengoa jasotzen da:

- Herrialde bateko balio nagusiak.
  Adibidez, askatasuna eta berdintasuna.
- Pertsonen eskubideak eta betebeharrak.
- Gobernatzeko modua.

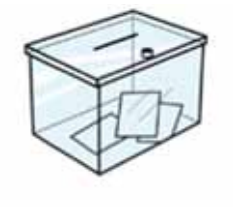
Zer balio eta printzipio jasotzen ditu Espainiako 1978ko Konstituzioak?

Hauek dira 1978ko Konstituzioaren **balio** nagusiak:

- Askatasuna
- Justizia
- Berdintasuna
- Ideia politiko desberdinen errespetua

Konstituzioak dioenez, Espainia
hurrengo **printzipioak** dituen herrialdea da:

Pertsonen eskubideak errespetatzen dituen herrialdea.



Demokrazia eta herritarren subiranotasuna:
Herritarrek beren ordezkariak aukeratu ditzakete botoa emanez.
Herritarren subiranotasunak esan nahi du
herritarrek ematen dietela boterea gobernariei.

Monarkia parlamentarioa:
Monarkia batean erregea da ordezkari nagusia.
Parlamentarioa da Parlamentu bat dagoelako.
Parlamentuan, ordezkari politikoek
legeak eztabaidatu, bozkatu eta aldatzen dituzte.

Zuzenbide-estatu sozial eta demokratikoa:
Modu demokratiko batean,
herrialdean bizi diren pertsona guztien ongizatea
lortzen saiatzen da.
Beti legearen aginteari jarraituz,
hau da, pertsona guztiek legea berdin-berdin bete behar dute.

Zer dira giza eskubideak?

Eskubideak dira pertsona batek egin ditzakeen gauza guztiak
eta besteek errespetatu behar dituztenak.

Eskubide horiek oso garrantzitsuak dira.
Beste pertsonen eskubideak errespetatzen baditugu,
gizartean bakea egotea ziurtatzen da.
Adibidez, zerbait lapurtzen badugu,
ez dugu errespetatzen beste pertsona batek
jabetza pribatua izateko duen eskubidea.

Pertsonek ditugun eskubideen artean,
garrantzitsuenak **giza eskubideak** dira:
pertsona guztiek ditugun eskubideak dira
pertsonak izateagatik bakarrik.
Adibidez, pertsonek bizitzeko eskubidea dugu.
Horregatik, pertsona batek ezin dizu eraso egin
Eta, eraso egiten badizu, epaitu egingo dute.

Gizaki guztientzat diren giza eskubide horiek arautzen dira
Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsalean
eta beste nazioarteko hitzarmen batzuetan.

1978ko Konstituzioak giza eskubide horiek berak idatzita jasotzen ditu.

Horrek sendoagoak egiten ditu giza eskubide horiek
eta horrela edozein pertsonari errespeta ditzala eska dakioke.

Zer eskubide jasotzen ditu Espainiako 1978ko Konstituzioak?

1978ko Espainiako Konstituzioak hurrengo **eskubideak** jasotzen ditu:

Legea berdina da guztiontzat

Legeak berdinak dira pertsona guztientzat.

Legeek ezin dute ezergatik ere
pertsona-talde bat baztertu edo okerrago tratatu.
Adibidez, jaio diren lekuagatik, gizon edo emakume izateagatik,
erlijioagatik edo desgaitasun bat izateagatik.

Bizitzeko eskubidea

Pertsona guztiok dugu bizitzeko eskubidea
eta indarkeriarik ez jasateko eskubidea.
Debekatuta daude tortura, umiliazioa eta heriotza-zigorra.

Ideien askatasuna

Pertsona guztiok nahi ditugun ideia politiko
eta erlijiosoak izan ditzakegu.
Inork ezin du behartu beste pertsona bat
zein ideia edo erlijio duen esatera.

Pertsonen askatasuna

Pertsona guztiak libre gara
eta seguru sentitzeko eskubidea dugu.

Ohorea eta bizitza pribatua izateko eskubidea

Pertsona guztiok eskubidea dugu besteek gu errespetatu
eta ez iraintzeko.
Besteek gure bizitza pribatua errespetatzeko eskubidea ere badugu.

Non bizi aukeratzeko askatasuna

Pertsona guztiok dugu non bizi nahi dugun aukeratzeko eskubidea, eta beste herrialde batzuetara bidaiatzeko eskubidea.
Inork ezin digu galarazi.

Ideiak eta iritziak adierazteko askatasuna

Pertsona guztiok dugu gure ideiak eta iritziak askatasunez adierazteko eskubidea.

Gainera, literaturako liburuak argitaratzeko, artelanak erakusteko eta asmakizun zientifikoak eta teknikoak egiteko eskubidea dugu.

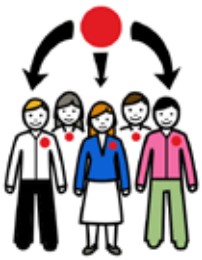
Irakasleek eskubidea dute dakitena eta beren ideiak askatasunez azaltzeko, eskoletan, institutuetan eta unibertsitateeta .

Pertsona guztiok egunkari, irrati edo telebista bidez benetako informazioa jasotzeko eskubidea dugu.

Biltzeko askatasuna

Pertsonek biltzeko eskubidea dugu,
armarik gabe eta indarkeriarik gabe eginez gero.

Kalean manifestatzeko eskubidea dugu.
Kalean edo leku publiko batean manifestazioa egiteko, instituzioei abisatu behar zaie.



Elkartzeko askatasuna

Pertsonek elkarteak sortu ditzakegu
eta elkarteetako kideak izan gaitezke.

Legearen kontrako asmoak dituzten elkarteak debekatuta daude.
Adibidez, beste pertsona batzuei erasotzeko asmoa edo delituak egiteko asmoa dutenak.
Talde armatuak osatzen dituzten elkarteak edo elkarte sekretuak ere debekatuta daude.

Politikan parte hartzeko eskubidea

2 eratara parte hartu dezakegu politikan:

- Hauteskundeetan ordezkariei botoa emanez.
- Postu baterako hautagai aurkeztuta.
  Adibidez, hiri bateko alkate izateko
  edo Diputatuen Kongresuan diputatu izateko.

Pertsona guztiok azterketak egin ditzakegu
administrazio publikoetako langile izateko.

Epaiketara jotzeko eskubidea

Pertsona guztiok dugu epaiketara jotzeko eskubidea,
norbaitek gure eskubideak hautsi dituela uste badugu.

Pertsona bat arrazoiren batengatik akusatzen badute,
eskubidea du:

- epaile batek epaitzeko
- abokatua izateko
- akusazioa zergatik egin zaion jakiteko.

Era berean, garantia duen epaiketa bat izateko eskubidea du:

- Bere burua defendatzeko probak aurkeztu ditzake.
- Epaiketa publiko bat izan dezake.
- Ez dago behartuta bere burua errudun deklaratzera.

Pertsona guztiak errugabe dira,
epaile batek akusazioa benetakoa dela
eta errudunak direla deklaratu arte.

Epaitutako pertsonen eskubideak

Epaileek bakarrik kondenatu dezakete pertsona bat.

Hezkuntzarako eskubidea

Pertsona guztiok dugu ikastetxe, institutu eta unibertsitateetan hezkuntza jasotzeko eskubidea.

Hezkuntzaren asmoa da pertsonek euren nortasuna garatzea eta besteen eskubideak eta askatasunak errespetatzea.

Oinarrizko hezkuntza derrigorrezkoa da
eta dohainik da pertsona guztientzat.

Sindikatuko kide izateko eskubidea

Langileek sindikatuak sor ditzakete,
eta bakoitza nahi duen sindikatukoa izan daiteke.

Inork ezin du behartu langile bat sindikatu batekoa izatera.

Langileek **greba** egin dezakete beren interesak defendatzeko enpresa buruen aurrean.

Eskariak egiteko eskubidea

Pertsona guztiok dugu instituzioei kexa
edo proposamen bat aurkezteko eskubidea:

- zerbait egin dezatela eskatzeko
- arazo bat konpon dezatela eskatzeko.

Zer betebehar jasotzen ditu Espainiako 1978ko Konstituzioak?

Betebeharrak pertsonek bete behar dituzten obligazio guztiak dira.

Zergak ordaintzea

Pertsona bakoitzak zergak ordaindu behar ditu,
zenbat irabazten duen kontuan hartuta.
Zenbat eta diru gehiago irabazi,
orduan eta zerga gehiago ordaindu behar duzu.

Instituzioek zerbitzu publikoetan gastatzen dute zergetako dirua,
herritar guztien onerako.
Adibidez, hezkuntza, osasun-sistema edo pentsioetan.

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

2. Gaia

Euskadiko Autonomia Estatutua

GAIAREN HELBURUA: Ezagutzea zer den Euskadiko Autonomia Estatutua.

GAIAREN EDUKIAK:

- Zer da Euskadiko Autonomia Estatutua?
- Nortzuk osatzen dute Euskal Autonomia Erkidegoa?
- Nola antolatzen da Euskal Autonomia Erkidegoa?
- Non daude Eusko Legebiltzarra, Lehendakaria eta Eusko Jaurlaritza?

GAI HONETAN HURRENGOAZ HITZ EGINGO DUGU:

Pertsonak

Administrazioak

Zer da Euskadiko Autonomia Estatutua?

Euskadiko Autonomia Estatutua lege bat da.

Euskal herritarrek bozkatu zuten lege hau nahi zutela.
Gero, Euskadiko Autonomia Estatutua
1979ko abenduan onartu zen.

Lege honek hurrengoa jasotzen du:

1. Euskal herritarrek **ahalmena dute bere gobernu propioa izateko** Autonomia Erkidegoaren bidez.

2. Euskal Autonomia Erkidegoak dituen eskumenak:
Eskumenak dira Euskal Autonomia Erkidegoak erabaki ditzakeen gaiak.

Adibidez, Euskal Autonomia **Erkidegoaren** eskumenak dira: nekazaritza eta turismoa.

3. Euskadiko **identitatearen ikurrak**:

- Euskadiko bandera **ikurrina** da.

- **Euskara** euskaldunen hizkuntza propioa da.
  Euskadin hizkuntza ofizialak euskara eta gaztelania dira.

Euskal Autonomia Erkidegoa
Euskadi bezala ere ezagutzen da.

- Gipuzkoa, Bizkaia eta Arabako lurralde historikoek izan ditzakete:

Batzar Nagusiak

Legegintza organoa da, legeak egiten dituena.

Lege horiek "foru arauak" deitzen dira.

Foru Aldundia

Organo betearazlea da, arau horiek betearazten dituena.

Nortzuk osatzen dute euskal autonomia erkidegoa?

Euskal Autonomia Erkidegoa honako hauek osatzen dute:

- **Gipuzkoa**
- **Bizkaia**
- **Araba**

Nafarroa ere eskubidea du
Euskal Autonomia Erkidegoaren parte izateko.

Nola antolatzen da euskal autonomia erkidegoa?

Euskadiko autogobernua hauen bidez garatzen da:

- Eusko Legebiltzarra
- Lehendakaria
- Eusko Jaurlaritza

Eusko Legebiltzarra

Eusko Legebiltzarraren egitekoak dira:

- **Legeak onartzea,** Euskal Autonomia Erkidegoak eskumenak dituen gaietan.

- **Eusko Jaurlaritza kontrolatzea,** esaten duena bete dezan.

- **Aurrekontuak onartzea** erabakitzeko zertan gastatu behar den Euskadiko dirua.

Adibidez, otsailaren 27ko 3/1998 Legea, Euskal Herriko Ingurugiroa Babesteko Lege Orokorra, ingurumena nola babestu behar den esaten duena.

Eusko Legebiltzarra 4 urtean behin aukeratzen da hauteskundeetan. Hauteskundeetan parlamentariak aukeratzen dira, parlamentariak Eusko Legebiltzarrean lan egiten duten pertsonak dira.

Hauteskundeetan herritarrek modu libre, zuzen eta sekretuan bozkatzen dute.

Lehendakaria

Eusko Legebiltzarrak Lehendakaria aukeratzen du, Legebiltzarra osatzen duten parlamentarien artetik.

Lehendakaria:

- Euskadiko ordezkaria da.
- Bere Gobernu taldea aukeratzen du, hau da, sailburuak aukeratzen ditu.

Eusko Jaurlaritza

Lehendakariak eta bere sailburuek osatzen dute.

Organo honek Euskadiko **funtzio betearazleak eta administratiboak** egiten ditu.
Hau da, gauzak antolatzen eta egiten ditu, herritarren beharrak betetzeko.

Non daude Eusko Legebiltzarra, Lehendakaria eta Eusko Jaurlaritza?

Eusko Legebiltzarraren, Lehendakariaren eta Eusko Jaurlaritzaren egoitza nagusia **Gasteiz**en dago.

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

3. Gaia

Gipuzkoako Batzar Nagusiak eta Gipuzkoako Foru Aldundia

GAIAREN HELBURUA: Ezagutzea zer diren Gipuzkoako Batzar Nagusiak eta Foru Aldundia, nola funtzionatzen duten eta zein diren beren funtzioak.

GAIAREN EDUKIAK:

- Zer dira Batzar Nagusiak?
- Nola aukeratzen dira Batzar Nagusiak?
- Nola antolatzen dira Batzar Nagusiak?
- Zer eginkizun dituzte Batzar Nagusiek?
- Zer da Foru Aldundia?
- Nola antolatzen da Foru Aldundia?
- Zer eginkizun edo funtzio ditu Foru Aldundiak?
- Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentuak

GAI HONETAN HURRENGOAZ HITZ EGINGO DUGU:

Pertsonak

Administrazioak

Jokaerak

Zer dira Batzar Nagusiak?

Batzar Nagusiak dira Gipuzkoako legeak egiten dituztenak.
Lege horiek Foru Arauak dira.

Batzar Nagusiek Foru Aldundia sustatzen eta kontrolatzen dute.
Foru Aldundiak arauak ezartzen eta betetzen ditu.

Nola aukeratzen dira Batzar Nagusiak?

Batzar Nagusiak 4 urtean behin aukeratzen dira hauteskundeetan.
Hauteskunde horietan gipuzkoarrek botoa emanez parte hartzen dute
modu libre, zuzen eta sekretuan.

Guztira **51** pertsona aukeratzen dira.
Pertsona horiek batzarkideak dira.
Batzarkideak gipuzkoarren ordezkari politikoak izango dira
Gipuzkoako Batzar Nagusietan.

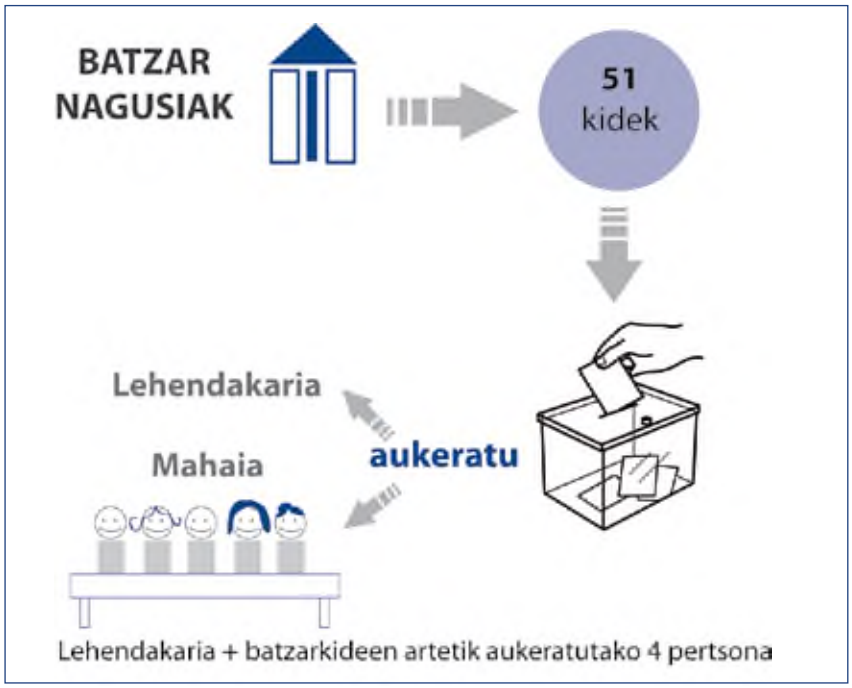
Hauteskunde horietarako, Gipuzkoa 4 zonatan banatzen da:
foru-barrutiak.
Eta bakoitzean batzarkide kopuru bat aukeratzen da,
51 batzarkideak osatu arte.

Foru-barrutiak dira:

- Donostialdea barrutia.
- Bidasoa – Oiartzun barrutia.
- Oria barrutia.
- Deba – Urola barrutia.

Nola antolatzen dira Batzar Nagusiak?

Honela osatzen dira:



Batzar Nagusien antolakuntza eta funtzionamendua bere **Arautegiak** agintzen du.

Arautegia: Erakunde baten funtzionamendua antolatzen duen arau multzoa da.

Batzarkideen artetik aukeratzen dira:

- **Lehendakaria:** Batzar Nagusiak ordezkatzen ditu eta debateak zuzentzen ditu bilkuretan.
- **Mahaia:** lehendakariaz eta batzarkideen artetik aukeratutako 4 pertsonaz osatuta dago.

Batzar Nagusiak zuzentzen dituen organoa da.

Batzarkideak bildu daitezke:

- **denak elkarrekin:** batzarkide guztiak biltzen direnean esaten da Batzar Nagusiak **Osoko Bilkuran** biltzen direla.
- **talde txikietan:** batzarkideak talde txikietan biltzen direnean, esaten da Batzar Nagusiak **Batzordeetan** biltzen direla.

Zer eginkizun edo funtzio dituzte Batzar Nagusiek?

Batzar Nagusiek funtzio hauek dituzte:

- Foru Arauak egitea eta onartzea,
  Gipuzkoak konpetentziak edo eskumenak dituen gaiei buruz.
  Adibidez, errepideak edo zergak.
- Diputatu nagusia aukeratzea.
- Aurrekontuak onartzea, hau da, Gipuzkoako Lurralde Historikoko dirua zertan gastatuko den onartzea.

Zer da Gipuzkoako Foru Aldundia?

Foru Aldundiak Gipuzkoako gobernua gauzatzen du.

Egoitza nagusia Foru Jauregian dago,
Donostiako Gipuzkoa plazan.

Nola antolatzen da Gipuzkoako Foru Aldundia?

Foru Aldundia honela osatzen da:

- **Diputatu nagusia:**
  Gipuzkoako Foru Aldundia ordezkatzen duen pertsona da.
- **foru diputatuak**, gehienez **10** pertsona dira:
  Foru Aldundia osatzen duten departamentu ezberdinen arduradunak dira.

Diputatu nagusia eta foru diputatuak
Foru Gobernu Kontseiluan biltzen dira eta erabakiak hartzen dituzte.

Zer eginkizun ditu Gipuzkoako Foru Aldundiak?

Gipuzkoako Foru Aldundiak hurrengo eginkizunak ditu:

- Gipuzkoako gobernua eta Administrazioa gauzatzea.
- Batzar Nagusiek egiten dituztenak
  baino garrantzi gutxiagoko arauak egitea:
  foru dekretuak eta foru aginduak.
- Batzar Nagusiei foru arauak onartzeko proposatzea.

Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentuak

Diputatu nagusiak bere lan-talde propioa du.
Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentuek konpetentziak dituzten gaiak tratatzen dituzte.

Gipuzkoako Foru Aldundian **9 departamentu** daude.

Departamentua	Zer egiten du?
Ekonomia Sustapena, Turismoa eta Landa Ingurunea	Baserritarren ekonomia eta lana sustatzea lehiakorrak izan daitezen.
Kultura, Lankidetza, Gazteria eta Kirola	Kultura eta kirola bultzatzea.
Gobernantza	Foru Aldundiak ematen dituen zerbitzuak hobetzea.
Proiektu Estrategikoak	Gipuzkoaren etorkizun on baterako gai garrantzitsuak sustatzea.
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	Gipuzkoarrak Gipuzkoan zehar garraio publikoan modu errazean mugitu ahal izatea sustatzea.
Ogasuna eta Finantzak	Zergen dirua jasotzea denontzat gauzak egin ahal izateko. Adibidez: errepideak, pertsonen zaintza...
Bide Azpiegiturak	Errepideak egitea eta mantentzea.
Gizarte Politikak	Gehien behar duten pertsonak zaintzea. Adibidez: adin txikiko pertsonak eta adinduak.
Ingurumena eta Obra Hidraulikoak	Ingurumena zaintzea.

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

4. Gaia

Administrazio publikoa. Enplegatu publikoak: motak eta betebeharrak

GAIAREN HELBURUA: Ezagutzea zer den Administrazioa, nola banatzen den dagokion lurraldearen arabera, eta nola funtzionatzen duen Konstituzioaren arabera.
Ezagutzea zer enplegatu publiko mota dauden eta zer betebehar dituzten.

GAIAREN EDUKIAK:

Administrazio publikoa

- Zer da Administrazio Publikoa?
- Nork zuzentzen du Administrazio Publikoa?
- Zer maila daude Administrazio Publikoan?
- Zer dio Konstituzioak Administrazio Publikoari buruz?

Enplegatu publikoak

- Nork lan egiten du Administrazio Publikoarentzat?
- Zer betebehar dituzte enplegatu publikoek?

GAI HONETAN HURRENGOAZ HITZ EGINGO DUGU:

Pertsonak

Administrazioak

Jokaerak

Administrazio Publikoa

Zer da Administrazio Publikoa?

Administrazio Publikoa **administrazio-organo** multzo bat da, herritarren beharrei erantzuteko lan egiten duena. Administrazio-organoetan egoten dira lan horiek egiteaz arduratzen diren pertsona-taldeak.

Administrazioan egiten diren lanak pertsonen beharrei erantzuteko dira. Pertsonek oso gauza ezberdinak behar ditugu.

Adibidez: guri gauzak irakastea, gaixorik gaudenean sendatzea edo adinduak garenean zaintzea, gure familiek zaindu ezin bagaituzte.

Administrazio-organo asko dago eta haien artean ezberdinak dira, egiten duten lanaren arabera.

Adibidez: administrazio-organo batek egiaztatuko du ea laguntza ekonomiko baterako eskubidea dugun, baina ordainketa beste administrazio-organo batek egingo digu.

Gipuzkoako Foru Aldundia administrazio publiko bat da. Administrazio-organo ezberdinak ditu, egiten duten lanaren arabera. Aldundiko administrazio-organoak Foru departamentuen parte dira.

9 Foru departamentu daude:

1. Ekonomia Sustapeneko, Turismoko eta Landa Inguruneko Departamentua.
2. Kultura, Lankidetza, Gazteria eta Kirol Departamentua.
3. Gobernantza Departamentua.
4. Proiektu Estrategikoetako Departamentua.
5. Mugikortasuneko eta Lurralde Antolaketako Departamentua.
6. Ogasun eta Finantza Departamentua.
7. Bide Azpiegituretako Departamentua.
8. Gizarte Politiketako Departamentua.
9. Ingurumeneko eta Obra Hidraulikoetako Departamentua.

Nork zuzentzen du Administrazio Publikoa?

Administrazio publikoa **politikariek** zuzentzen dute.

Politikari diren gizon-emakumeek ezaugarri hauek dauzkate:

- herritarrek botoen bidez aukeratzen dituzte hauteskundeetan
- erabaki politikoak hartzen dituzte
- kudeaketa politikoko lanak betetzen dituzte
- jarraibideak ematen dizkiete Administrazio Publikoarentzat lan egiten dutenei.

Zer maila daude Administrazio Publikoan?

Administrazio publikoak maila ezberdinak ditu,
Estatuko lurralde bakoitzaren antolamenduaren arabera.

Espainiako Estatua (Espainia) honela antolatzen da:

- **udalerriak** (adibidez, Donostia)
- **probintziak** (adibidez, Gipuzkoa)
- eta **autonomia erkidegoak** (adibidez, Euskadi)

Administrazioak **3** maila ditu:
1. Estatuaren Administrazio Orokorra
2. Administrazio autonomikoa
3. Toki-administrazioa

Administrazio publiko bakoitzak bere lurraldeari eragiten dioten gauzen inguruan erabakitzen du,
eta berak erabakitakoa lurralde horretan bakarrik bete behar da.

Administrazio batzuk beste batzuk baino handiagoak diren arren,
horrek ez du esan nahi batzuk besteen gainetik daudenik,
ezta administrazio batek besteari gauzak nola egin agindu diezaiokeenik ere.

Administrazio bakoitzak legeak zehazten dion lana egin behar du.

Espainiako Estatua	Administrazioa	Hemen bete behar da
Udalerriak	Toki-administrazioa (udalak) eta Foru-administrazioa	Udalerrian
Probintziak		Gipuzkoako Lurralde Historikoan
Autonomia erkidegoak	Administrazio Autonomikoa	Autonomia erkidegoan
Herrialdea	Estatuaren Administrazio Orokorra	Herrialde osoan

Adibidez:

- Donostiako Udalak erabakitzen duena
  Donostian bakarrik bete behar da.
- Gipuzkoako Foru Aldundiak erabakitzen duena
  Gipuzkoan bakarrik bete behar da.
- Euskadiko Administrazio Autonomikoak erabakitzen duena
  Euskadin (Araba, Bizkaia eta Gipuzkoa) bakarrik bete behar da.
- Estatuaren Administrazio Orokorrak erabakitzen duena
  herrialde osoan bete behar da.
- Euskadiko Administrazio Autonomikoak ezin dio
  Donostiako Udalari esan gauzak nola egin behar dituen,
  legeak esaten badu Udalaren gaia dela.

Zer dio Espainiako 1978ko Konstituzioak Administrazio Publikoari buruz?

Espainiako 1978ko Konstituzioan azaltzen da nola funtzionatzen duen Administrazio Publikoak, eta honako hau dio Administrazio Publikoari buruz:

Objektibotasunez betetzen ditu interes orokorrak.

Horrek esan nahi du gauzak egiten dituenean kontuan hartu behar duela zer den ona pertsona guztientzat, eta ezin diola pertsona bati lagundu beste bati kalte eginez.

Administrazioa hierarkikoa da.

Horrek esan nahi du Administrazio bakoitzean administrazio-organo batzuk besteen gainetik daudela, eta, beraz, egin ahal dituzten gauzak garrantzi handiago edo txikiagokoak izan daitezke.

Baina Administrazio ezberdinen (tokikoak, autonomikoak, Estatukoak) artean ez dago hierarkiarik, hau da, batzuk ez daude besteen gainetik. Hala ere, ezberdinak dira administrazio bakoitzak dituen **eskumenak**; administrazio handiek (Estatuaren Administrazioa Orokorra) eskumen gehiago dituzte txikiagoek baino (Donostiako Udala).

Eskumena: organo bat denean eremu jakin batean lan bat egiteko arduraduna. Adibidez, osasuneko eskumena.

.

Eraginkortasunez lan egiten du.

Horrek esan nahi du ondo eta arin bete behar duela bere lana.

Modu deszentralizatu eta deskontzentratuan egiten du lan.

Horrek esan nahi du egin beharreko lanak administrazio publikoen artean banatzen direla, lan horiek hobeto egin ahal izateko.

Modu koordinatuan egiten du lan.

Horrek esan nahi du lan jakin batzuk egiteko administrazio publiko bat baino gehiago ados jarri behar direla, eta administrazio bakarra izango balira bezala jardun behar dutela.

Beren lanean legea eta Zuzenbidea bete behar dituzte.

Horrek esan nahi du administrazio publikoek egiten dituzten gauza guztiek eta hartzen dituzten erabaki guztiek errespetatu behar dutela legeek esaten dutena.

Enplegatu publikoak. Motak eta Betebeharrak

Nork lan egiten du Administrazio Publikoarentzat?

Edozein administrazio publikorentzat lan egiten duten pertsonak enplegatu publikoak dira.

4 enplegatu publiko mota daude:

1. **Karrerako funtzionarioak**
2. **Bitarteko funtzionarioak**
3. **Lan-kontratudun langileak**
4. **Behin-behineko langileak**

1. Karrerako funtzionarioak

Karrerako funtzionario izateko
aukeraketa proba hauek gainditu behar dira:

- Oposizioa: azterketa batzuk egin behar dira.
- Oposizio-lehiaketa: azterketa batzuk egin behar dira eta **merezimenduen** arabera puntuak ematen dira.
- Lehiaketa: merezimenduak bakarrik baloratzen dira

Merezimenduak: Pertsona batek dituen bestelako gaitasunak, prestakuntza edo esperientzia dira. Adibidez, hizkuntzak jakitea edo gai bati buruzko ikastaroak egin izana.

Karrerako funtzionarioek postu finko bat dute
Administrazio Publikoan.

Karrerako funtzionarioek zerbitzu publikoak kudeatu
eta antolatzen dituzte.

2. Bitarteko funtzionarioak

Bitarteko funtzionarioak aukeratzen dira
hurrengo printzipioak errespetatuz:

- Berdintasuna
- Merezimendua
- Gaitasuna

Bitarteko funtzionarioek ez daukate postu finkorik.
Aldi baterako kontratua dute.
Bitarteko funtzionarioek karrerako funtzionarioen lan bera egiten dute.

3. Lan-kontratudun langileak

Lan-kontratudun langileak lan mota zehatzak
egiteko bakarrik kontratatu daitezke.
Funtzionarioek egiten ez dituzten lanak egiteko.

4. Behin-behineko langileak

Behin-behineko langileak politikariek izendatzen dituzte.
Langile horiek politikarien lanetan laguntzen dute.

Behin-behineko langileek aldi baterako kontratua dute beti.
Adibidez: legealdia bukatzen denean,
politikaria Administraziotik joaten bada,
aldi bateko langileak ere joan egin behar dira

Zer betebehar dituzte enplegatu publikoek?

Hauek dira betebehar garrantzitsuenak:

- Lana ondo eta **arretaz** egitea.
- **Legeek** diotena bete eta **errespetatzea.**
- **Interes orokorra zaintzea:** laneko makinak, eraikinak zaindu behar dira.
- **Objektibo izatea:** profesionala izan behar da, eta sentimenduek edo iritziek ezin dute lanean eragin.

Adibidez, 2 gutun banatu behar dituzu:
Gutun bat ezagun batentzat da.
Bestea, ezagutzen ez duzun langile batentzat da
eta gainera urgentea da.
Beraz, lehenengo gutun urgentea eraman behar duzu.

- **Neutrala izatea:** lanean gai guztiak berdin tratatzea da.

Adibidez, duela gutxi eztabaida izan duzu lankide batekin,
eta langile horrentzako gutun bat iritsi da.
Izandako eztabaidak ezin du eraginik izan,
eta gutuna eman behar diozu.

- **Zintzoa izatea:**
  lan egiterakoan
  interes publikoari lehentasuna eman behar diogu.

Adibidez, bilera-gela batean ez badago inor, argiak itzaltzea gauza ona da gipuzkoarrentzat,
Foru Aldundiak energia eta dirua aurrezten ditu eta.

- **Zorrotza izatea:**
  lan egiterakoan zorrotzak izatea da,
  denon onurarako.

Adibidez, fotokopiak egiteko beharrezkoa den papera bakarrik erabiltzea. Horrela dirua aurreztuko da.

- **Inpartziala izatea:** pertsona guztiei tratu berdina ematea da.

Adibidez, 10 fotokopia egin behar badituzu,
emandako ordenaren arabera egin behar dituzu.
Ezin dira ezagun batek emandako fotokopiak lehenengo egin.

- **Arduratsu izatea:** lan bat egiterakoan akats bat egiten baduzu, zer gertatu zaizun esan behar duzu.
  Ezin diozu beste langile bati errua bota.

- **Konfidentzialtasuna:** lanean datu eta informazio batzuk sekretuan gorde behar dituzu.
  Sekretua denez ezin diozu inori kontatu.

- **Atsegina eta errespetuzko tratua izatea**
  pertsona guztiekin.

- **Lanaldia eta ordutegia betetzea:**
  lantokian lanaldi hasieratik amaierara
  arte egon behar da, nahiz eta lana lehenago bukatu.

- **Obedientzia** lanean kasu egin behar da buruzagitzan lan egiten duten pertsonek esaten dutenari.

- **Laneko osasun eta segurtasun arauak betetzea:**
  lana modu seguru batean egiteko.

- **Hobekuntzak proposatzea:** Lana hobeto egiteko ideiarik baduzu, zure arduradunari esan behar diozu.
  Agian, zure proposamenak lan egiteko modua hobetu dezake

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

5. Gaia

Administrazio-prozedura erkidea

GAIAREN HELBURUA: Ezagutzea zer den administrazio-prozedura erkidea, zer fase dituen eta zer egiten den fase bakoitzean.

GAIAREN EDUKIAK:

- Zer da administrazio-prozedura erkidea?
- Administrazio-prozedura erkidearen faseak:
  - Prozedura hasteko fasea
  - Prozedura antolatzeko fasea
  - Prozedura instruitzeko fasea
  - Prozedura amaitzeko fasea

Adibidea: Mirenek taberna bat ireki nahi du

GAI HONETAN HONETAZ HITZ EGINGO DUGU:

Pertsonak

Jokaerak

Zer da administrazio-prozedura erkidea?

Administrazio publikoetan hainbat pertsonak egiten dute lan,
leku ezberdinetan eta gauza ezberdinak egiten dituzte.
Administrazioak oso antolatuta egon behar du bere lana bete ahal izateko.
Zerbait egiten duen bakoitzean berdin egin behar du.
“Prozedura” bat jarraitu behar du.

Prozedura bat jarduteko modu bat da,
non beti oso ondo definitutako pauso batzuk
jarraitzen diren lan bat bete ahal izateko.
Administrazio publikoek jarraitzen duten prozedurarik garrantzitsuena
“administrazio-prozedura erkidea” deitzen da.

Administrazio-prozedura erkidea jarraituz lan egiten bada,
bermatzen da administrazioek erabakiak beti berdin hartuko dituztela
eta pertsona guztiak berdin tratatuko dituztela, haien arteko diskriminaziorik gabe.
Adibidez, pertsona batek laguntza eskatzen badio Donostiako Udalari
edo Gipuzkoako Foru Aldundiari, administrazio horiek biek oso modu antzekoan
tramitatuko dute laguntza horren eskaera, administrazio-prozedura erkideari esker.

Lege batek azaltzen die Administrazioan lan egiten dutenei
nolakoa izan behar duen administrazio-prozedura horrek.
Lege hori 39/2015 Legea da, urriaren 1ekoa,
Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
Administrazioaren erabakiek, administrazio-egintzek,
lege horrek markatzen dien prozedura hori jarraitu behar dute.

Beste administrazio-prozedura batzuk beste Lege batzuetan arautzen dira.
Adibidez, zergekin edo Gizarte Segurantzarekin zerikusia duten prozedurak.

Administrazio-prozedura erkidearen faseak

Administrazio-prozedura erkidea bide bat da, pauso batzuk dituena:
batetik, pertsonek beren eskaerak aurkezteko pausoak;
bestetik, Administrazioak beti berdin lan egiteko
eta erabakiak beti modu berean hartzeko pausoak.

Bide horrek 4 etapa edo fase ditu:

1. Prozedura hasteko fasea
2. Prozedura antolatzeko fasea
3. Prozedura instruitzeko fasea
4. Prozedura amaitzeko fasea

1. Prozedura hasteko fasea

Noiz? Hasieran, prozedura hasteko.

Nork hartzen du parte?

- Ofizioz: prozedura Administrazioak hasten du.
- Interesdunak eskatuta: prozedura pertsona batek hasten du.

Nola?

Bai pertsonen eskabideen ondorioz hasitako prozeduretan
bai administrazioak hasitako prozeduretan,
administrazio-**espediente** bat irekitzen da.

Espedientean sartuko dira, dataren arabera antolatuta,
tramitatzen dagoen gaiari buruz erabaki bat hartzeko
Administrazioak beharrezko duen dokumentazio guztia.

Espedientea:
Administrazioarekin zerikusia duen gai bati lotutako dokumentuen multzoa.

2. Prozedura antolatzeko fasea

Noiz? Prozedura hasteko fasearen ondoren.

Nork hartzen du parte?

Administrazioan lan egiten duten pertsonek
jarraibide batzuk jarraitu behar dituzte espedienteak ondo tramitatzeko.

Nola?

Bizkortasuna: esan nahi du espedienteak
ahalik eta lasterren tramitatu behar direla.

Ofizioz bultzatzea: esan nahi du Administrazioak
jakin behar duela zer bide jarraitu behar duen.
Gainera, Administrazioak berak eramango du aurrera espedientea,
bide zuzenetik, interesdunek hala egin dezala eskatu behar izan gabe.

Tramiteak kontzentratzea: esan nahi du
batera egin daitezkeen tramiteak batera egin behar direla,
eta, hala, espedienteak arinago tramitatzen dira.

Tramitazio elektronikoa: esan nahi du espedienteak
ordenagailua bezalako bitarteko elektronikoak erabiliz
tramitatu behar direla.

Gardentasuna eta publikotasuna: esan nahi du pertsonek
eskubidea dutela jakiteko administrazioak
zer egiten duen tramitatzen dituen espedienteekin.

3. Prozedura instruitzeko fasea

Noiz? Edozein unetan, prozedura hasteko fasearen ondoren.

Nork hartzen du parte?

- Administrazioak.
- Interesdunek.

Nola?

Fase honetan, pertsonek eta Administrazioak hainbat gauza egin ditzakete,
baina denak ez dira nahitaezkoak,
batzuetan bai egiten dira, baina, beste batzuetan ez.

Nahitaezkoa den bakarra
Administrazioak egin beharreko entzunaldiaren izapidea edo tramitea da.
Fase hau bitarteko elektronikoak erabiliz eta ofizioz egiten da.

- **Alegazioak aurkeztea.** Interesdunak azaldu dezake zergatik duen eskubidea eskatu duena eskatzeko.
- **Probak aurkeztea**. Interesdunak, beharrezkoa bada, dokumentuak edo beste gauza batzuk aurkeztu ditzake, garrantzitsuak badira Administrazioak erabakia hartzeko.
- **Txostenak eskatzea.** Administrazioak txostenak eskatu ditzake gai bati buruzko erabakia hartu ahal izateko informazio gehiago edukitzeko.
- **Entzunaldiaren tramitea.** Tramite hau nahitaez egin behar da: espedientea erakusten zaio interesdunari, ikusi dezan zer dokumentu dauden espedientean eta erabaki dezan ea dokumentu gehiago aurkeztu nahi duen edo alegaziorik egin nahi duen.

4. Prozedura amaitzeko fasea

Noiz? Prozeduraren amaiera da.

Nork hartzen du parte?

- Interesdunek.

Nola?

Prozedurak hurrengo arrazoiengatik amai daitezke:

- **Ebazpen espresuaren bidez.** Administrazioak prozedura bukatzen duenean, azaldutako gaiari buruzko erabakiaren berri emanez.

- **Amaiera itunduaren bidez.** Administrazioak eta prozeduran interesa duen pertsonak amaitzen dute prozedura, bien artean akordioa lortu dutelako.

- **Atzera-egitearen bidez.** Prozeduran interesa duen pertsonak esaten dio Administrazioari ez duela jarraitu nahi prozedura tramitatzen.

- **Uko egitearen bidez.** Interesdunak esaten dio Administrazioari ez duela prozedura tramitatzen jarraitu nahi.
  Baina, aurreko kasuan ez bezala, aurrerago ezingo du eskabide bera aurkeztu.

- **Ezintasun materialagatik.** Prozedurak ezin du aurrera jarraitu, prozedurak aurrera jarraitzea eragozten duen zerbait gertatu delako.

- **Iraungitzearen bidez.**
  Espedienteak ezin du aurrera jarraitu interesdunak ez duelako aurkeztu, adibidez, aurkeztu beharreko dokumentazioa.
  Hori gertatzen bada, Administrazioak, 3 hilabete igaro ondoren, amaitutzat jotzen du espedientea eta itxi egiten du.

Orain adibide batekin ikusiko dugu
prozedura administratiboaren fase bakoitza nola gertatzen den:

ADIBIDEA: Mirenek taberna bat ireki nahi du

1. Prozedura hasteko fasea

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

Administrazioak espedientea irekiko du, eta bertan jasoko du Mirenek **lizentzia** lortzeko aurkeztu behar duen dokumentazio guztia.

Lizentzia: Administrazioak jarduera edo negozio bat hasi ahal izateko ematen duen lege-baimena da.

2. Prozedura antolatzeko fasea

Administrazioak espedientea tramitatzen du, aurretik ikusi ditugun printzipioak kontuan hartuta.

3. Prozedura instruitzeko fasea

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

Administrazioak eskatzen dizkion probak eta txostenak ere aurkeztu ditzake erakusteko, adibidez, lokalak betetzen dituela taberna izateko baldintza guztiak.

Administrazioak espedientea eta daukan dokumentazioa erakutsi behar dizkio Mireni, informazio gehiago aurkeztu nahi duen ala ez erabakitzeko.

4. Prozedura amaitzeko fasea

Hauek dira fase honetan gertatu daitezkeen gauzetako batzuk:

- Administrazioak erabaki dezake Mireni taberna irekitzeko lizentzia ematea. (Ebazpen espresuaren bidez).
- Administrazioak erabaki dezake Mireni taberna irekitzeko lizentzia ez ematea.(Ebazpen espresuaren bidez).
- Mirenek esan diezaioke Administrazioari ez duela taberna ireki nahi. (Uko egitearen bidez).
- Administrazioak espedientea ixten du, Mirenek ez duelako dokumentazioa aurkeztu legeak eskatzen dionepearen barruan. (Iraungitzearen bidez).

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

6. Gaia

Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna eta euskara Euskadiko Administrazio Publikoetan

GAIAREN HELBURUA: Ezagutzea zer den emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna eta euskara hizkuntza ofizial bezala, Euskadiko administrazio publikoetan.

GAIAREN EDUKIAK:

Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna

- Zer da emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna?
- Zer da diskriminazio zuzena eta zeharkako diskriminazioa?
- Zer da ekintza positiboa?
- Zer da genero perspektiba?
- Zer da hizkuntzaren erabilera ez sexista?
- Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunerako organoak administrazioetan.

Euskara Euskadiko administrazio publikoetan

- Zer esan nahi du euskara hizkuntza ofiziala izateak?
- Zein dira herritarren eskubideak?
- Zer betebehar dituzte administrazio publikoek?
- Euskararen erabilera Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoetako lanpostuetan
- Euskararen erabilera Gipuzkoako Foru Aldundian

GAI HONETAN HURRENGOAZ HITZ EGINGO DUGU:

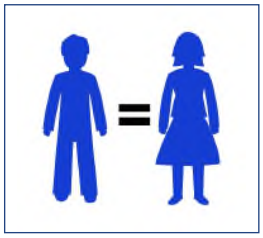
Pertsonak

Administrazioak

Jokaerak

Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna

Zer da emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna?



Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunak esan nahi du emakumeak eta gizonak berdinak direla.
Adibidez, lan bera egin dezakete
eta soldata bera kobratu lan bera egiten dutenean.

Horregatik, erakunde publikoek, adibidez, Estatuko Gobernuak,
Eusko Jaurlaritzak, foru
aldundiek eta udalek,
lan egin behar dute eta erabakiak hartu behar dituzte emakumeek eta gizonek bizitzaren arlo guztietan baldintza berdinak izateko.

Hori lortzeko beharrezkoa da:

- bermatzea emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna bizitzaren arlo guztietan:
  - familia
  - hezkuntza
  - lana
- ezabatzea gaur egun emakumeek, emakume izateagatik, jasaten dituzten era askotako diskriminazioak.
- ahalbidetzea emakumeek lan egitea eta bizitza publikoan parte hartzea.
- bultzatzea gizonek ere familia zaintzea, etxeko lanak egitea: garbitu, erosketak egin...

Zer dira diskriminazio zuzena eta zeharkako diskriminazioa?

Debekatuta dago pertsonen sexuagatik egindako edozein diskriminazio modu.
Hau da, debekatuta dago pertsona bati tratu txarra ematea emakumea edo gizona izateagatik.

Diskriminazioa 2 modukoa izan daiteke:

- **Diskriminazio zuzena** da pertsona bati tratu txarra ematen zaionean edo aukera berdinak ez dituenean emakume izateagatik.

Adibidez, emakume eta gizon batek lan berdina egiten dutenean, baina emakumeak soldata gutxiago kobratzen duenean.
Edo emakume bati ez diotenean lan-kontratua berritzen haurdun egoteagatik.

- **Zeharkako diskriminazioa** da **neutralak** diruditen ekintza batek edo arau batzuek emakumeei gizonei baino kalte gehiago egiten dietenean.

Neutrala: alde bati ere laguntzen edo fabore egiten ez dion zerbait da.

Zeharkako diskriminazioa ez da erraz antzematen, egiten denean ez delako ikusten eta emakumeei kalte handia egiten dielako.

Adibidez, suhiltzaile izateko gizonei eta emakumeei proba fisiko berak egitea eskatzen zaienean.
Baina, ikusten da proba horiek pentsatuta daudela gehien bat gizonek dituzten ezaugarri fisikoen arabera eta ez emakumeen ezaugarrien arabera.
Emakumeek eta gizonek ezaugarri fisiko diferenteak dituztelako.

Kasu horretan, proba fisikoak egokitu beharko lirateke, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna ziurtatzeko.

Zer da ekintza positiboa?

Ekintza positiboa da denbora batean zehar
gauza bereziak egiten direnean
aspalditik emakumeek sufritzen dituzten
desberdintasunak gutxitzeko, hurrengo arloetan:

- hezkuntza
- lana
- politika
- gizartean parte hartzea...

Ekintza positibo horien helburua da
benetan emakumeak eta gizonak baldintza berdinetan
sartzea leku guztietara.

Adibidez, Administrazioak diru laguntzak ematen dituenean
emakumeak kontratatu ditzaten
gizonen aldean emakume gutxiago dauden sektoreetan,
hala nola eraikuntzan.

Zer da genero perspektiba?

Genero perspektiba da Administrazio Publikoak
egiten dituen ekintzetan kontuan hartzea
emakumeen eta gizonen jarrera eta **bizi baldintza** ezberdinak.

Esaten da erakunde publiko batek genero perspektiba duela
zerbait antolatzerakoan eta martxan jartzerakoan
emakumeen eta gizonen bizi baldintzak kontuan
hartzen dituenean.
Baita ere emaitzak ebaluatzean.

Bizi baldintzak: pertsonen bizitza garatzeko moduak dira: zer etxe, heziketa, lan, aisialdi... mota dituzten.

Helburua da:

- emakumeen eta gizonen arteko desberdintasunak ezabatzea.
- emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna bultzatzea.

Hori lortzen da proiektuak martxan jartzen
eta Administrazio Publikoan gauzak egiten, eremu guztietan:
kultura, kirola, lana...

Zer da hizkuntzaren erabilera ez sexista?

Hizkuntza ez sexista da modu berean hitz egitea
emakumeei eta gizonei buruz.
Oso garrantzitsua da
emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna lortzeko.

Hizkuntza ez sexista erabiltzeko
esaldi hauek erabil daitezke:

- Beti emakumeak eta gizonak aipatu. Adibidez:
  - jaun-andreak
  - seme-alabak...
- Emakumeak eta gizonak barne hartzen dituzten hitzak erabili. Adibidez:
  - Legelari
  - Itsas-langile

Hizkuntza ez sexista erabili behar dute ondorengo lekuetan lan egiten dutenek:

- administrazioan
- eskoletan
- komunikabideetan: egunkariak, telebista, irratia...

Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunerako organoa administrazioetan

Administrazio publiko ezberdinek organoak edo bulegoak dituzte emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna lortzen lagunduko duten politikak martxan jartzeko.

Adibidez:

- Eusko Jaurlaritzan: Emakunde
- Gipuzkoako Foru Aldundian:
  Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Organoa

Euskara, euskal administrazio publikoetan

Zer esan nahi du euskara hizkuntza ofiziala izateak?

Euskara euskaldunen hizkuntza propioa da.

Euskadin 2 hizkuntza ofizial daude: euskara eta gaztelania.

Pertsona guztiek 2 hizkuntzak ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea dute.
Hau da, ezin da inor **diskriminatu** euskara edo gaztelania erabiltzeagatik.

Diskriminatu: pertsona batek ez duenean beste norbait ondo tratatzen, edo beste bati mina egiten dionean zerbait esanda edo eginda.

Legeek behartzen dituzte erakunde publikoak neurriak hartzera euskara garatzeko eta normalizatzeko.

Euskararen normalizazioa da euskara leku guztietan normaltasunarekin erabili daitekeen hizkuntza bat izatea:

- etxean
- kalean
- lagunekin
- eskolan
- lanean

Zein dira herritarren eskubideak?

Legeak dio pertsona guztiek eskubidea dutela
2 hizkuntza ofizialetan komunikatzeko: euskaraz eta gaztelaniaz.

Euskara ezagutzeak eta erabiltzeak euskal gizartean integratzeko balio du.

Erakunde publikoek bermatuko dute pertsonok hurrengo **eskubideak** izatea:

1. Euskaraz edo gaztelaniaz komunikatzea,
   ahoz edo idatziz,
   Euskadin lan egiten duen edozein administrazio publikorekin.

2. 2 hizkuntza ofizialetan heziketa jasotzea.

3. Komunikabideetako informazioa eta egitaraua
   euskaraz jasotzea, adibidez,
   egunkariak, irratia, telebista...

4. Jarduera profesionalak, laboralak, politikoak
   edo sindikalak euskaraz egitea.

5. Euskaraz komunikatzea edozein bileratan.

Zer betebehar dituzte Administrazio Publikoek?

Euskadiko administrazio publikoek
hurrengo **betebeharrak** dituzte:

1. Herritarrei zerbitzu publiko guztiak
   euskaraz eta gaztelaniaz eskaintzea.
2. Administrazio publikoek egiten dituzten
   lege eta ebazpen guztiak euskaraz eta gaztelaniaz argitaratzea.
3. Herritarren hizkuntza-eskubideak zaintzea eta babestea.
   Hau da, zein hizkuntzatan komunikatu nahi duten erabakitzeko aukera izatea.
4. Langileek euskaraz lan egin ahal izatea erraztea.

Euskararen erabilera Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoetako lanpostuetan

Euskara ezagutu behar dute hurrengo administrazioetan lan egiten duten langileek:

- Eusko Jaurlaritzan
- Foru aldundietan
- Udaletan

Lanpostu batzuetan lan egiteko
euskara ezagutzea beharrezkoa da,
herritarrek euskaraz arreta jasotzeko duten eskubidea bete dadin.

Administrazioak erabakitzen du zein diren lanpostu horiek, eta gauza hauek kontuan hartzen ditu:

- pertsonei arreta emateko lanpostuak diren
- euskara asko hitz egiten den ingurua den
- lanpostuaren ezaugarriak.

Euskararen erabilera Gipuzkoako Foru Aldundian

Gipuzkoako Foru Aldundian
euskara da lehentasuna duen hizkuntza.

Lanpostu gehienak betetzeko
euskara jakitea beharrezkoa da.

Gipuzkoako Foru Aldundiko zerbitzu guztiak
euskaraz ere ematen dira.

Euskara erabiltzen da bai lan hizkuntza bezala
bai barruko bileretako hizkuntza bezala.

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

7. Gaia

Sarbide-kontrola: bisitarien identifikazioa, informazioa, arreta eta harrera

GAIAREN HELBURUA: Sarbidea kontrolatzea, bisitariak identifikatzea eta eskatzen duten, informazioa eta arreta ematea. Kortesiazko arauak erabiltzea, interesa erakustea modu eraginkorrean erantzuteko bisitarien beharrei.

GAIAREN EDUKIAK:

- Departamentuak eta lantokia
- Bisitarien harrera:
  - Irudi korporatiboa
  - Enpresaren kultura
  - Protokolo arauak
  - Kortesia arauak
  - Beste kulturen ezaugarriak eta ohiturak
- Komunikazioa:
  - Hitzezko komunikazioa
  - Hitzik gabeko komunikazioa
  - Telefonoa erabiltzea
  - Entzute aktiboa
- Bisitarien ezaugarriak
- Harrera lekua mantentzea eta zaintzea

GAI HONETAN HURRENGOAZ HITZ EGINGO DUGU:

Pertsonak

Administrazioak

Jokaerak

Departamentuak eta lantokia

Gipuzkoako Foru Aldundia departamentutan banatuta dago.
Foru Aldundian 9 departamentu daude.

Departamentua da Gipuzkoako Foru Aldundia bezalako administrazio bat banatuta dagoen zatietako bakoitza.

Departamentu bakoitzak gai bat lantzen du
eta departamentuetan lan egiten duten pertsonek
gai horri buruzko funtzioak eta beharrezko ezaguerak dituzte.
Adibidez, Gizarte Politiketako Departamentua.

Gainera, pertsona bakoitzak:

- lanpostu bat du eta lanpostu horren ardurak ditu.
- lan ezberdinak egiten ditu bere funtzioak betetzeko.

Departamentu bakoitzaren **siglak** ezagutu behar dituzu.
Sigla izen baten lehenengo letra da
edo departamentuaren izena osatzen duen hitz bakoitzaren lehenengo letra.

Adibidez, **GFA** – **G**ipuzkoako **F**oru **A**ldundia.

Lantokia

Lantokia lan egiten duzun tokia da.
Adibidez, bulego bat.

Bisitariari harrera

Bisitariak Gipuzkoako Foru Aldundia
bisitatzen duten pertsona guztiak dira.
Pertsona horiek Foru Aldundia bisitatzen dute arrazoi ezberdinengatik.
Adibidez, han lan egiten duen pertsona batekin bilera dutelako.

Bisitari bat sartzen denean, honako hau egin behar duzu:

- identifikatzeko eskatu, nor den jakiteko.
- zer behar duen galdetu:
  - Lehenengo, bilatzen duen pertsonari edo departamentuari abisatzeko.
  - Gero, joan behar den lekura gidatzeko.

Bisitariari modu egokian harrera egiteko,
gauza hauek egin ditzakezu:

- Modu atseginean hitz egin,
  batzuetan bisitariak ez daki nora joan behar duen.
- Kaixo esan eta irribarre egin, zer behar duen galdetu
  eta, beharrezkoa bada, nor zaren esan.
- Eskatzen dizuna entzun, informazio zuzena emateko.
- Norbaitekin hitz egin nahi duen edo bisitaren arrazoia zein den galdetu.
- Hitzordua edo bilera bat duen pertsona bat iristen denean,
  itxaroten ari den pertsonari abisatu.
- Bisitaria identifikatu, eta gidatu edo lagundu, beharrezkoa balitz.
- Bisitaria joaten denean, begiz kontrolatu
  eta modu atseginean agurtu.

Gainera, lan hori ondo egiteko ezagutu behar dituzu:

- irudi korporatiboa
- enpresaren kultura
- protokolo arauak
- kortesia arauak
- beste kultura batzuen ezaugarriak eta ohiturak

Irudi korporatiboa

Irudi korporatiboa Foru Aldundiak eman nahi duen irudia da.
Irudi horren bidez transmititu nahi du:

- nor den
- zer egiten duen
- nola egiten duen.

Horregatik, lan batzuetan uniformea
edo identifikazio ofizialen bat erabiltzea beharrezkoa da.
Adibidez, arropan zure izena duen plaka bat eramatea.

Uniformea eramateko eskatzen badizute,
uniformea garbia eta egoera onean egotea garrantzitsua da.
Identifikazio ofizialen bat eramaten behar baduzu,
esaten dizuten moduan eta lekuan eraman behar duzu.

Enpresaren kultura

Enpresaren kultura Gipuzkoako Foru Aldundiak
dituen baloreen eta arauen multzoa da.

Foru Aldundian lan egiten duten pertsona guztiek
balore eta arau horiek ezagutzen eta partekatzen dituzte.
Horregatik, zuk ere bete behar dituzu.

Adibidez, Foru Aldundiarentzat efizientzia balore bat da.
Horrek esan nahi du, zure lana ahalik eta hobekien egin behar duzula,
ahalik eta gutxien gastatuta.

Balore hori betetzeko, Foru Aldundiak arau bezala izan dezake
fotokopiak egiteko papera 2 aldeetatik erabiltzea.

Protokolo arauak

Protokolo arauek adierazten dute nola tratatu behar diren
pertsonak egoeraren arabera.

Gainera, egoeraren arabera nola jokatu behar dugun
eta nola jantzi behar dugun jakitea garrantzitsua da.

Eguneroko jardunean, pertsonak deitzeko
gehien erabiltzen diren moduak dira: jauna edo andrea.

Garrantzitsua da lan egiten duzun departamentuko pertsona bakoitzari
nola deitu behar diozun galdetzea.

Kortesia arauak

Kortesia arauak dira pertsonen arteko harremanak sortzeko aukera
ematen duten ohitura onak edo jokamolde onak,
betiere errespetutik abiatuta.
Arau horiek pertsona guztiekin erabiltzen diren
esaldiak edo ekintzak izan daitezke.

Kortesia arauak erabili behar dituzu hurrengoak egin behar dituzunean:

- bisitarien sarbidea kontrolatu
- bisitariak identifikatu
- informazioa eman
- bisitariei arreta eman edo harrera egin.

Kortesia arau horietako batzuk dira:

- Atea irekitzea.
- Errespetuz agurtzea: “Egun on”, “Arratsalde on”.
- “Mesedez” esatea, nor den eta nora doan galdetu baino lehen.
- Nahasten bagara, barkamena eskatzea: “Barkatu”.
- Leku batera sartu baino lehen ateratzen uztea.
- Modu egokian, errespetuz eta edukazioz agur esatea.

Edozein egoeratan, garrantzitsua da pertsona tratatzerakoan “zu” erabiltzea.

Beste kultura batzuen ezaugarriak eta ohiturak

Bisitariei arreta ematean edo harrera egitean
beste ohitura batzuk dituzten pertsonak topa ditzakezu,
haien kultura zurearen ezberdina delako.

Adibidez, beste hizkuntzaren bat hitz egin dezakete,
arropa ezberdinak jantzi edo kortesia arau ezberdinak erabili.

Gauza horiek kontuan hartzea beharrezkoa da.
Garrantzitsua da pertsona guztiak errespetuz tratatzea,
eta laguntza eskatzea ezin baduzu pertsona horiekin komunikatu.

Komunikazioa

Pertsonek komunikatzeko bide ezberdinak erabiltzen dituzte:

- soinuak
- hitzak
- sinboloak
- keinuak...

Komunikazioan zehar pertsonek beste pertsonei transmititzen diete:

- informazioa
- ideiak
- pentsamenduak

Pertsonak modu ezberdinetan komunikatzen dira
kontuan hartuta norekin dauden edo non dauden.

Horregatik, garrantzitsua da kontuan izatea norekin eta non gauden.

Pertsonen arteko **komunikazio mota** asko daude:

- **Komunikazio arrunta edo familiarra:** egunerokoan erabiltzen den komunikazioa da. Adibidez, lagun batekin hitz egiten dugunean.

- **Komunikazio espezializatua:** lanbide batzuen komunikazio zehatza da. Adibidez, epaiketa batean zehar abokatuek eta epaileak hitz egiten dutenean, esamolde ezberdinak edo hizkera berezia erabiltzen dituzte.

- **Komunikazio estandarra:** komunikazio hori komunikabideek erabiltzen dute, adibidez, irratiak edo telebistak.
  Komunikazio hori formala da, hau da, ez da familia girokoa edo arrunta, baina ez da espezializatua.

Hitzezko komunikazioa

Hitzezko komunikazioa da komunikatzeko hitzak erabiltzen direnean.

Hitzezko 3 komunikazio mota daude:

- **Ahozko komunikazioa:** pertsonek euren artean hitz egiten dutenean. Komunikatzeko pertsonek hizkuntza bera hitz egin behar dute.

- **Komunikazio telefonikoa:** telefonoa gehien erabiltzen dugun komunikatzeko modua da.
  Telefonoari esker, modu azkarrean hitz egin dezakegu beste pertsona batzuekin. Egunean zehar pertsonek hainbat telefono dei jasotzen dituzte.

- **Idatzizko komunikazioa:** pertsonek idazketa erabiltzen dutenean komunikatzeko, eta irakurketa idatzita dagoena ulertzeko.

Idatzizko komunikazioa dago:

- gutunetan
- telegrametan
- posta-elektronikoetan
- egunkarietan, iragarkietan
- liburuetan
- aldizkarietan...

Idatzizko komunikazioa ezberdina da ahozkoaren edo telefono bidezkoaren aldean, gorde daitekeelako.

Adibidez, lagun batek gutun bat idazten badizu,
gutun hori gorde dezakezu eta nahi duzun guztietan irakur dezakezu.

Idatzizko komunikazioa erabiltzen duzunean hobe da erabiltzea:

- esaldi eta hitz errazak
- idazteko modu argia, zehatza eta laburra.

Idatzi duzuna betetzea garrantzitsua da,
beste pertsonek jakin dezaten zuk betetzen duzula emandako hitza.

Hitzik gabeko komunikazioa

Gorputzaren bidez transmititzen den komunikazioa da.
Adibidez, keinuak, begiradak, gorputz jarrerak...

Pertsona batekin hitz egiten dugunean,
pertsona horrek ematen digun informazio zati bat hitzen bidez da.

Baina pertsona horrek
ematen duen informazioaren beste zati bat
keinuen edo begiraden bidez
edo hitz egiten duen bitartean gorputzak dituen jarreren bidez egiten da.

Komunikazio hori ere garrantzitsua da.

Telefonoa erabiltzea

Pertsonek telefonoz hitz egiten dutenean,
ezin dute elkar ikusi, baina telefonoz bestaldean dagoen pertsona irudikatu dezakete.

Telefono deia jasotzen dugunean
erantzuteko modua garrantzitsua da.
Gipuzkoako Foru Aldundia bezalako leku batean,
hori delako pertsona batek deitzen duenean jasotzen duen lehen inpresioa.

Horregatik, telefonoa modu egokian erabiltzea garrantzitsua da.

Telefonoz komunikazioa egokia izan dadin
deitzen duen pertsonak honako hau egin behar du:

- Deitu baino lehen, komunikatu nahi duena prestatu.
- Bere izena eta zein erakundetatik deitzen duen esan.
- Deiaren arrazoia modu labur eta argian esan.
- Argi hitz egin, deia hartzen duen pertsonak mezua ondo uler dezan.
- Hizkuntza eta hiztegi egokia erabili.
- Ahotsaren tonua kontrolatu, ez oso altua, ez oso baxua.

Telefonoz komunikazioa egokia izan dadin,
telefono deia hartzen duen pertsonak honako hau egin behar du:

- Mezua, deitzen duen pertsonak esaten diona, arretaz entzun.
- Galdetzen diotenari modu egokian erantzun.
- Ahal duen guztian kolaboratu eta lagundu.
- Deitzen duen pertsonaren esaldiak ez moztu.
- Hitz egiten duen bitartean, deiaren datu garrantzitsuak idatzi, zerbait garrantzitsua ez ahazteko eta gaizki ulertuak saihesteko.

Komunikazio telefonikoan zehar gauza hauek kontuan izan behar dira:

1. Ahotsa:

Telefonoz hitz egiten duzunean,
ahotsa da beste aldean dagoen pertsonaren irudia.

Ahotsak komunikazioa atsegina edo desatsegina izaten laguntzen du.

Ahotsaren tinbrea mezua transmititzean jartzen den indarra da.
Zenbat eta indar gehiago eduki, segurtasun sentsazio handiagoa transmititzen da.
Baina kontuz, **ez oihu egin telefonoz hitz egiten duzunean.**

Ahotsaren tonua mezua transmititzean jartzen den erritmoa da.
Komunikazio telefonikoan zehar tonua aldatzea komeni da.

Komunikazioan zehar **ondo ahoskatzea** ere garrantzitsua da.
Hau da, hitzak ondo ahoskatu hizkirik edo hitzik saltatu gabe,
beste pertsonak ondo uler dezan esaten diozuna.

2. Hizkuntza:

Telefonoz hitz egiten duzunean hizkuntza egokia erabili behar duzu,
beste pertsonak mezua ulertu ahal izateko.

Saia zaitez hitz betegarriak eta esaerak ez erabiltzen,
hau da, esaldi bakoitzaren bukaeran erabiltzen diren esamoldeak.
Adibidez:

- Badakizu?
- Ulertzen didazu?
- Ados?

3. Isiltasuna:

Telefonoz hitz egiten duzunean,
isiltasuna da beste pertsona entzuteko hitz egiten ez duzun unea.

Une hori erabil dezakezu zure oharretan garrantzitsutzat jotzen duzuna
markatzeko.

Isiltasuna ona edo txarra izan daiteke:

- Isiltasuna ona denean **isiltasuna positiboa** dela esaten da.
  Isiltasun hori da hitz egiten ez duzunean
  deitzen duen pertsonak esaten duena ondo entzuteko.

  Pertsonak arretaz entzuten duzula jakin dezan,
  holako esamoldeak erabil ditzakezu: “bai horixe”, “bai”.

- Isiltasuna txarra denean **isiltasun negatiboa** dela esaten da.
  Isiltasun hau da une bat pasatzen denean beste pertsonari erantzun gabe.
  Hau gertatzean, beste pertsonari arrazoia zein den esan behar diozu.

Une batez **telefonoz hitz egiteari utzi** nahi edo utzi behar diozunean,
beste pertsonari arrazoia azaldu behar diozu.

Horretarako horrelako esaldiak erabil ditzakezu:
“Une bat, mesedez, ordenagailuan datuak ikustera noa”
“Une bat, mesedez, esan dizkidazun dokumentuak iritsi ote diren ikustera noa”.

4. Irribarrea:

Irribarrea ere oso garrantzitsua da,
nahiz eta ez ikusi, telefonoaren bidez entzuten da eta.

Telefonoz hitz egiten duzunean irribarre egin,
horrela komunikazioa atseginagoa izango da.

Entzute aktiboa

Entzute aktiboa komunikazio on bat lortzeko
erabiltzen den teknika bat da,
eta hitz egiten digun pertsona arretaz entzutea esan nahi du.

Hitz egiten duen pertsonak esaten duena
entzuten eta ulertzen jakitea garrantzitsua da.

Beste pertsona ulertzeko enpatia izatea beharrezkoa da.
Enpatia da beste pertsonak ulertzea.

Entzute aktiboa lortzeko gauza hauek egin ditzakezu:

- Entzuteko prestatu: beste pertsona begiratu jakiteko zer esan nahi duen,
  zer helburu dituen eta une horretan zer sentimendu dituen.

- Adierazi besteari entzuten ari zarela:

  - hitzezko komunikazioan erabil ditzakezu holako esaerak: ikusten dut, um, aja...

  - hitzik gabeko komunikazioan: begirada mantendu, keinuak egin, gorputza makurtu...

Entzute aktiboa lortzeko **saihestu gauza hauek:**

- Arreta galtzea.
- Hitz egiten duen pertsonari moztea.
- Ezagutu gabe beste pertsona epaitzea.
- Laguntza edo konponbidea eskaintzea zer nahi duen jakin baino lehen.
- Beste pertsonak sentitzen duena ukatzea.
  Adibidez, norbaitek kontatzen badizu kezkatuta dagoela, saihestu "ez kezkatu, hori ez da ezer" esatea.
- Zure gauzak kontatzea, pertsona batek entzutea behar duenean.
- Beste pertsonak esaten duen gauza bera erantzutea.
  Adibidez, pertsona batek esaten dizu gaizki sentitzen dela eta zuk erantzuten diozu "ni ere bai".
- "Aditu sindromea" saihestu. Hau da, beste pertsonak arazoa kontatzen bukatu baino lehen arazoaren konponbidea ezagutzen duzunean.

Entzute aktiboa lortzeko, **gauza hauek egin itzazu:**

- Hitz egiten dizun pertsonari begietara begiratu.
- Entzuten ari zarela adierazi "bai" esanez eta buruaz baietz esanez.
- Etenak utzi, hitz egiten duenari hitz egiten jarraitzera animatzeko.
- Entzuten duzunaren laburpena egin ondo ulertu duzula egiaztatzeko.
- Zer esan nahi duzun pentsatu.
- Errespetuz hitz egin, zuri hitz egitea gustatuko litzaizukeen bezala.
- Poliki eta argi hitz egin.
- Ahotsaren bolumen egokia erabili, ez oso altua, ez oso baxua.
- Gorputzaren jarrera egokia erabili, jarrera erlaxatua eta atsegina.

Bisitarien ezaugarriak

Bisitariak dira zerbait behar edo nahi dutelako Gipuzkoako Foru Aldundira doazen herritarrak.

Bisitariei harrera egiteko 2 modu daude:

- **Aurrez aurrekoa:** pertsona bulegora, mostradorera edo leihatilara doanean gertatzen da.

  Pertsona aurrean izatean, komunikazioa erraztu egiten da ikus dezakegulako eta, entzuteaz gainera, egiten dituen keinuak edo begiradak ikus ditzakegulako.

- **Ez aurrez aurrekoa:** pertsonak telefonoz deitzen duenean, edo gutun bat, posta elektroniko bat edo informazio ohar bat... bidaltzen duenean.

Bisitariek nahi dute:

- modu atseginean tratatzea
- modu pertsonalizatuan tratatzea
- aholkua jasotzea
- gidatzea zerbait egin behar duenean eta ez dakienean
- arazo bat konpontzen laguntzea.

Pertsonek modu ezberdinetan jokatzen dute eta gerta liteke:

- esaten diezun guztiaz zalantza egitea
- zalantzati azaltzea
- pazientzia gutxikoak izatea
- umore txarrez edo haserre egotea
- errespetuz eta pozez hitz egitea

Edozein egoeratan, garrantzitsua da honako hauek kontuan hartzea:

- Indarrez hitz egin, baina oihu egin gabe.
- Argi hitz egin eta pertsonari begietara begiratu.
- Ez erabili lagunekin erabiltzen ditugun hitzak: adiskide, ok...

- “Zu” edo “zuek” hitzak erabili.
- Atsegina izan eta irri egin.
- Gorputzaren jarrera zuzena eta lasaia izan.
- Keinu irekiak egin eskuekin.
  Adibidez: agurtzerakoan bosteko sendoa eman.
- Mugimendu automatikoak egitea saihestu,
  adibidez, betaurrekoekin edo boligrafo batekin jolastea.

Harrera lekua mantentzea eta zaintzea

Bisitariei modu egokian harrera egiteko,
garrantzitsua da lantokia garbi eta ordenatua izatea.
Baita ere zure arropak garbi egotea
eta zure itxura fisikoa zainduta egotea.

Pertsona bat ordenatuta edo garbia ez dagoen leku batera joaten denean,
pentsa dezake leku horretan ematen den zerbitzua ez dela ona,
ez dela konfiantzazko zerbitzua.

Pertsona bat ordenatuta eta garbia dagoen leku batera joaten denean,
konfiantza du eta seguru sentitzen da jaso dezakeen zerbitzuarekiko.

Horregatik, zure lantokiari dagokionez, honako hauek izan behar dituzu kontuan:

- Egoera onean mantendu.
- Ez eduki harrera lekuan aspaldi jasotako materialak eta paketeak:
  gauza horiekin ezingo duzu libre mugitu
  eta istripuak edo erorikoak eragin ditzakete.
- Zure lana ondo egiteko behar dituzun gauzak bakarrik eduki,
  hanka sartzeriK ez egiteko.
- Behar dituzun gauzak antolatu material motaren arabera
  eta erabiltzen dituzun maiztasunaren arabera.
- Hobe da gehien erabiltzen dituzun gauzak gertu izatea.
- Zure lan mahaian ez eduki erabiltzen ez dituzun paperak edo dokumentuak.
- Argitasun ona eta aireztapen ona izateak
  zure lana modu erosoan egiten lagunduko dizu.

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

8. Gaia

Paketeak eta gutunak: Jasotzea eta banatzea

GAIAREN HELBURUA: Nola jaso, antolatu eta banatu paketeak eta gutunak. Segurtasun eta higiene araua eta konfidentzialtasun araua betetzea.

GAIAREN EDUKIAK:

- Paketeak
- Gutunak:
  - sarrerako edo jasotako gutunak
  - irteerako edo bidaltzeko gutunak
- Jasotako gutunak:
  1. paketeak eta gutunak erregistratu
  2. paketeak eta gutunak sailkatu eta antolatu
  3. paketeak eta gutunak banatu
- Bidaltzeko gutunak
- Posta zerbitzua eta mezularitza zerbitzua
- Segurtasuneko, laneko osasuneko eta ingurumen zaintzako arauak
- Segurtasun eta konfidentzialtasun araua
- Lantokiko harremanak

GAI HONETAN HURRENGOAZ HITZ EGINGO DUGU:

Pertsonak

Administrazioak

Jokaerak

Paketeak

Gipuzkoako Foru Aldundian lan egiten duten pertsonek paketeak eta gutunak jaso eta bidaltzen dituzte.

Pakete eta gutun mota ezberdinak daude:

- **Paketeak:** garraiatuak izateko lotuak edo bilduak dauden objektuak dira.
- **Dokumentuak:** gai bati buruzko idatziak edo datu garrantzitsuak dituztenak dira.
- **Prentsa:** inprimatutako aldizkako argitalpenak dira. Adibidez: egunero, egunkaria; astero, astekaria edo aldizkaria eta hilero, hilean behin, espezializatutako aldizkariak.
- **Sinategia:** eskuan eramaten den karpeta bat da eta pertsona zehatz batek sinatu behar dituen dokumentu garrantzitsuak gordetzeko erabiltzen da.

Pakete horiek guztiak pertsona batek garraiatu ditzake eta zure lantokian gorde daitezke.

Gutunak

Gutunak jaso eta bidaltzen diren **eskutitz multzoa** da.

Gipuzkoako Foru Aldundiak gutun kopuru handia jasotzen eta bidaltzen du.

2 gutun mota daude:

- sarrerako edo jasotako gutunak
- irteerako edo bidaltzeko gutunak

Sarrerako edo jasotako gutunak

Gutun horiek honela sailkatu daiteke:

- Presazkoak
- Arruntak
- Ziurtatuak

Gutun batzuk pertsona baten izena
edo Gipuzkoako Foru Aldundiko departamentu zehatz baten izena dute.
Gutun horiek dagokien kutxatilan sailkatzen dira,
gero banatzeko

Beste gutun batzuk hurrengoa idatzita duten etiketa
eraman dezakete: **PRESAZKOA.**
Gutun horiek **momentuan** eman behar zaizkio
dagokion pertsona edo departamentuari.

Batzuetan, Gipuzkoako Foru Aldundiaren izena duten gutunak iristen dira,
baina ez dute pertsona baten izena.
Izaten dira publizitatea, katalogoak, fakturak, etab.

Gutunak ez badu hartzailearen daturik
edo datuak ez badaude osorik, alde batera utziko dugu zalantzak argitzeko.

Batzuetan ere, datuak oker dituen gutunak iristen dira,
hau da, Gipuzkoako Foru Aldundian lan egiten ez duen pertsona baten izenarekin.
Gutun horiek postetxera itzultzeko dagokion kutxatilan uzten dira.

Irteerako edo bidaltzeko gutunak

Departamentu ezberdinek gutun mota ezberdinak erabiltzen dituzte
egunero bidaltzeko.

Bidalketak honela egiten dira:

- Gutunak jaso: egunero departamentu guztietatik pasa behar da gutunak jasotzeko.

- Gutunak sailkatu
  - presazkoa, ziurtatua edo arrunta
  - erregistratu behar dena edo ez
- Tolestu eta gutun-azalean sartu: gutun-azalean sartu, kanpoan dokumenturik utzi gabe.
- Jasotzailearen izena eskuz idatzi edo etiketa batean inprimatu. Leihatilatxo bat duten gutun-azalak daude, hartzailearen izena ikusteko.

Gipuzkoako Foru Aldundian badago
gutunekin erlazionatutako lan guztia egiten duen departamentu edo atal bat:

- Jasotzeko:
  - gutunak bildu
  - gutunak erregistratu
  - gutunak banatu

- Bidaltzeko:
  - gutunak frankeatu (ikusi dokumentu honen 11. orrialdea)
  - gutunak posta edo mezulari zerbitzura eraman

Horregatik, oso garrantzitsua da
zeregin horietaz arduratzen den pertsonaren lana,
gutunak pertsona egokiengana iritsi daitezen.

Paketeak eta gutunak jaso eta banatzeko lana egiteko
ezagutu behar dira:

- departamentuak
- non dauden departamentuak
- departamentuetan lan egiten duten pertsonak
- pertsonek dituzten karguak eta erantzukizunak
- egunkariak, paketeak edo gutunak eta sinategia utzi behar dituzun tokia.

Paketeak eta gutunak sailkatzen ikasi behar duzu,
eraman behar dituzun departamentuen
eta jaso behar dituzten pertsonen arabera.

Jasotako gutunak: paketeak eta gutunak hartu, erregistratu, sailkatu eta banatzeko oinarrizko teknikak

Pakete eta gutunak kudeatzeko hurrengo faseak jarraitu behar dira:

- Harrera: gutunak eta paketeak iristen direnean.
- Erregistroa: gutuna edo paketea iritsi dela idazten duzunean.
- Erregistroa: gutuna edo paketea iritsi dela idazten duzunean.
- Sailkapena: gutunak edo paketeak hartzailearen arabera antolatzen dituzunean.
- Banaketa: hartzaileari dokumentua edo paketea ematea.

Pakete eta gutunen konfidentzialtasuna eta segurtasuna mantentzeko betebeharra daukazu.

Departamentu ezberdinekin harremanetan jartzeko telefonoa erabili beharko duzu.
Garrantzitsua da telefonoa erabiltzen jakitea eta departamentu guztien telefono zenbakiak ezagutzea.

Departamenturen baten deia jaso dezakezu, paketeren bat hartzera edo ematera joateko.

Dei horiek **barruko deiak** dira,
Gipuzkoako Foru Aldundian lan egiten duten pertsonen artean egiten direlako.

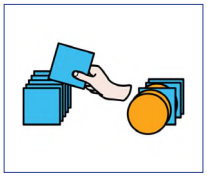
1. Paketeak eta gutunak erregistratu

Lehenengo, paketeak eta gutunak dauden tokitik jaso behar dituzu.

Ondoren, begiratu behar duzu
zein departamentura eraman eta zein pertsonari eman behar diozun.

Pertsona horri deitu behar diozu
eta abisatu pakete bat edo gutun bat jaso duela.

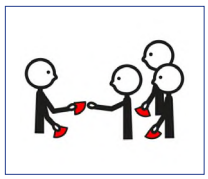
Pakete edo gutun hori bidaltzen duen erakundeak edo pertsonak eska dezake jasotzen duen pertsonak sinatzeko.
Horregatik, mezulariak edo postariak eska diezazuke entrega albaranean sinatzeko edo zigilua jartzeko.



2. Paketeak eta gutunak sailkatu eta antolatu

Jasotzen eta ematen dituzun pakete eta gutun guztiak sailkatu behar dituzu, departamentu eta pertsona jasotzaileen arabera.

Paketeak eta gutunak duten presaren eta garrantziaren arabera sailkatzen dira.



3. Paketeak eta gutunak banatu

Lehenengo, **presazkoak** diren paketeak eta gutunak banatu behar dituzu.

Horregatik, beharrezkoa da lan hori atentzio handiarekin egitea, departamentuz edo pertsonaz ez nahasteko.

Garrantzitsua da baita ere gauza horiek banatu baino lehen Gipuzkoako Foru Aldundi barruan egin behar duzun ibilbidean pentsatzea.
Horrela ziurtatzen duzu ez duzula utziko paketerik edo gutunik banatu gabe.

Departamentu batzuk toki zehatza dute paketeak eta gutunak uzteko.
Beste departamentu batzuetan eskura eman behar dira.

Bidaltzeko gutunak

Bidaltzeko gutunak dira posta zerbitzura edo mezulari agentzietara iristen direnak, hartzaileari bidaltzeko.

Postetxea gutunak jaso eta entregatzen diren eraikina da.

Garrantzitsua da hurrengo kontzeptuak ezagutzea,
posta bidaltzerakoan egingo duzun lana ulertzeko:

Posta bidalketa mota ezberdinak daude:

- gutunak: arruntak, ziurtatuak eta presazkoak.
- posta paketeak
- publizitate zuzeneko bidalketak
- liburuak
- katalogoak
- aldizkako argitalpenak

Posta bidalketak ondorengoaren arabera sailkatzen dira:

- **helbidea:**
  - Donostia
  - gainerakoa: Gipuzkoako eta Espainia osoko herri eta hiriak
  - atzerria: munduaren gainerakoa

- **posta mota:**
  - gutun arrunta
  - gutun ziurtatua
  - presazko gutuna

Gutun arrunta

Gutuna itxita dagoen bidalketa bat da,
ez duena esaten barruan zer dagoen eta ezin dena jakin.

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

Gutun ziurtatua

Gutunak informazio oso garrantzitsua daramanean
erabiltzen den bidalketa da.

Bidalketa egiten duen pertsonak ziur egon nahi du
jasotzaileari iristen zaiola.
Horregatik, gutun ziurtatua jasotzen denean,
baimendutako pertsona batek sinatu behar du.

Gutun-azalean eranskailu bat jartzen da
jasotzaileak edo baimendutako pertsonak sina dezan.

Gutun ziurtatuak **hartu izanaren agiria** ere eduki dezake.
Hartu izanaren agiria iritsi izanaren jakinarazpena da.

Hartu izanaren agiria erabiltzen da eskutitza bidaltzen duena
ziur egoteko jasotzailearen eskuetan egin dutela entrega.

Gipuzkoako Foru Aldundian lan egiten duen pertsonak
eta hartu izanaren agiria daraman gutun ziurtatua jasotzen duenak,
dagokion departamentuari itzuliko dio hartu izanaren agiria sinatuta.

Presazko gutuna

Gutun arrunta bezalakoa da,
baina presazko izaera duena.
Bidalketa oso urgente denean egiten da
eta jasotzailearen postontzian
entregatzen da.

Ziurtatua ere joan daiteke.

Posta zerbitzua

Posta zerbitzu zerbitzu publiko bat da,
gutunak eta paketeak garraiatu
eta entregatzen dituena.

Gipuzkoako Foru Aldundian posta zerbitzua erabiltzen da
dokumentuak bidaltzeko.

Edozein dokumentu bidaltzeko beharrezkoa da ezagutzea:

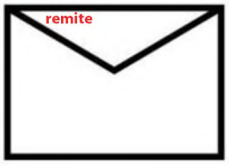
- igorlea
- jasotzailea edo hartzailea
- posta zerbitzua

- **Igorlea**

Dokumentu bat norbaiti bidaltzen dion pertsona edo erakundea da.
Igorlea izan daiteke:

- enpresa bat
- erakunde bat
- zerbitzu bat
- hezkuntza zentro bat.

Gutun-azalaren tamaina eta motaren arabera,
igorlearen datuak honela idazten dira:



- gutun-azalaren atzealdean,
  gutun-azalak ixteko duen azal-hegalean.

- gutun-azalaren aurrealdean,
  goian ezkerraldean.

Postaz bidalketa bat egiten denean,
gutun-azal edo pakete batek eduki behar dituen igorlearen datuak hauek dira:

- izena eta abizenak
- helbide osoa: kalearen izena eta zenbakia
- posta kodea
- herria, estatua edo probintzia
- herrialdea

Datu horiek beharrezkoak dira, izan ere,
gutuna edo paketea ezin bazaio jasotzaileari entregatu,
postak berriz igorleari itzuliko baitio.

- **Jasotzailea edo hartzailea**

Dokumentuak jasotzen dituen pertsona edo erakundea da.

Gutun-azalaren tamaina eta motaren arabera,
jasotzailearen datuak honela idazten dira:

- gutun-azalaren aurrealdean,
eskuin aldeko beheko izkinan edo erdian.

Postaz bidalketa bat egiten denean,
gutun-azal edo pakete batek eduki behar dituen jasotzailearen datuak hauek dira:

- izena eta abizenak
- helbide osoa: kalearen izena eta zenbakia
- posta kodea
- herria, estatua edo probintzia
- herrialdea

- **Frankeatzea**

Frankeatzea da gutunei posta zigilua jartzen zaienean.

Erakunde batzuk posta zerbitzuarekin kontratatzen dute frankeatzea,
eta zerbitzu horri frankeatze ordaindua deitzen zaio.
Frankeatze ordaindua duten gutun-azalek zigilu hau daramate
gutun-azalaren goialdeko eskuineko izkinan:

Mezulari zerbitzua

Enpresa pribatuak dira, mundu osoan zehar
mezu eta paketeak jaso, garraiatu eta banatzen dituztenak.

Bidalketa mota ezberdinak dituzte:

- bulegoan
- eskura
- presazkoak

Mezulari zerbitzuak bidalketa jasotzen du
esaten zaion tokian.
Horretarako, jasotze albarana betetzen da.
Bidalketa egiten duen pertsona kopia batekin gelditzen da.

Mezulari zerbitzuak bidalketaren entrega egiten duenean jasotzailearen helbidean,
entrega albarana ere utziko du.

Bidalketen prezioak ezberdinak dira tokiaren eta ezaugarrien arabera:

- bertakoa, hau da, hirian bertan entregatzekoa
- nazionala
- nazioartekoa
- pisua
- tamaina
- urgentzia...

Segurtasuneko, laneko osasuneko eta ingurumen zaintzako arauak

Pisu handia duten paketeak hartu behar dituzunean, gomendio hauek jarraitu behar dituzu:

- Paketeak asko pisatzen badu, laguntza eskatu edo orga erabil ezazu.

- Asko pisatzen duen paketea lurretik hartzeko:
  - Bereizi oinak: eskuina aurrerago edo ezkerra, ezkertia bazara.
  - Tolestu belaunak.
  - Jarri bizkarra zuzen.
  - Tolestu belaunak karga hartzeko.

Asko pisatzen duen paketea garraiatzeko:

- Gutxika egin.
- Jarri bizkarra zuzen.
- Eutsi kargari gorputzetik gertu, errazagoa da mugitzea.
- Ez biratu inoiz gorputza asko pisatzen duen paketea daramazunean.
- Hartu pakete astuna esku-ahurrarekin, gutxiago nekatuko zara.

Segurtasun eta konfidentzialtasun araua

Datu pertsonalen babeserako arauak
azaltzen du nahitaezkoa dela:

- sekretuan mantentzea jasotako informazioa
- isilpeko dokumentuak suntsitzea beharrezkoak ez direnean.

Pakete eta gutunak jasotzen eta bidaltzen lan egiten duzunean,
haien segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren arduraduna zara.

Horregatik, gutunak, paketeak, dokumentuak edo sinategiak:

- Jasotzaileari eman behar dizkiozu.
- Ezin dituzu irakurri edo ireki.
- Kontuz ibili behar duzu, ez galtzeko.

Konfidentzialtasuna garrantzitsua da, baimenik ez duten pertsonek
ez ezagutzeko Gipuzkoako Foru Aldundiko isilpeko informazioa.

Adibidez, konfidentzialtasuna galdu egiten da zurea ez den pakete bat ireki
edo dokumentu bat irakurtzen denean.

Segurtasuna, erakunde batek dituen neurriak dira
informazioa babesteko eta gutunen konfidentzialtasuna,
erabilgarritasuna eta osotasuna mantentzeko.

Erabilgarritasuna da pertsonaren batek informazioa erabil dezakeenean.

Adibidez, bilera batean parte hartzen duten pertsonek
bilerako akta erabil dezakete adostu dituzten akordioak irakurtzeko.

Osotasunak balio du gutunak eta paketeak seguru mantentzeko,
inork aldatu ez ditzan.

Adibidez, dokumentu baten zati bat ezabatzen baduzu,
osotasunaren kontrako falta bat egiten duzu.

Gipuzkoako Foru Aldundiko pertsona guztiek
segurtasun eta konfidentzialtasun araua bete behar dute,
gutun eta paketeekin lan egiten dutenean.

Lantokiko harremanak

- Lan hau egiteko oso garrantzitsua da **giro ona** izatea lanean.

Horretarako, **protokolo arauak** jarraitu behar dituzu, eta jakin behar duzu zurekin lan egiten duten pertsonek tratamendu ofizialen bat ote duten.

- Gogora ezazu zure **irudia** garrantzitsua dela, eraman ezazu beti uniformea edo arropa garbi eta txukun.

- **Kortesia arauak** erabil itzazu:
  - dei ezazu beti, bulego batean sartu aurretik
  - baimena eskatu sartzeko
  - kaixo eta agur esan, errespetuz eta edukazioz.

- **Ondo erabili** hitzezko **komunikazioa** eta hitzik gabekoa. Horrek lagunduko dizu harreman onak izaten lanean zure nagusi eta lankideekin.

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

9. Gaia

Makina kopiagailuen eta antzeko beste batzuen erabilera: fotokopiagailua,eskanerra, inprimagailua, orriak josteko makina, grapagailua

GAIAREN HELBURUA: Ezagutzea zein diren erreprografiako makina ohikoenak, nola funtzionatzen duten eta haiekin nola egin behar den lan, segurtasunari, osasunari eta ingurumenari buruzko arauak errespetatuz.

GAIAREN EDUKIAK:

- Dokumentuen kopiak:
  - Fotokopiagailua
  - Inprimagailua
  - Eskanerra
  - Orriak josteko makinak
  - Grapagailuak
- Nola erabili fotokopiagailua
- Toner kartutxoa nola aldatu
- Arazorik ohikoenak
- Enkargua
- Segurtasunari, lan-osasunari eta ingurumen-babesari buruzko arauak

GAI HONETAN HONETAZ HITZ EGINGO DUGU:

Jokaerak

Dokumentuen kopiak

Zer da dokumentuen erreprografia?

Erreprografia dokumentu baten kopia bat egitea da
fotokopiagailua bezalako makina bat erabiliz.

Modu asko daude dokumentuak kopiatzeko.
Administrazioan gehien erabiltzen eta ezagutzen dena fotokopia da.

Dokumentuen kopiak egiten dituzten makina ezberdinak daude:

- **Fotokopiagailua**

Fotokopiagailua makina bat da,
dokumentu baten kopia berdin-berdinak egiten dituena.
Kopia horri **fotokopia** deitzen zaio.

Fotokopiagailu gehienek funtzio asko dituzte:
erabilera askokoak dira.

Eduki ditzaketen **funtzioak** dira:

- dokumentua handitzea edo txikitzea
- alde bietatik kopiatzea
- kopiak sailkatzea, orriak jostea edo grapatzea
- beste funtzio batzuk: inprimagailua, faxa edo eskanerra,
  paper motak, koloretan, txuri-beltzean...

Fotokopiagailu guztiek behar dute **tonerra**
fotokopiak egin ahal izateko.
Fotokopiagailuaren kasuan,
tonerra da boligrafoaren tinta bezala..

Tintarik ez duen boligrafo batek ez du idazten,
eta tonerrik ez duen fotokopiagailu batek ez du fotokopiarik egiten.
Fotokopiagailuak abisu bat ematen du tonerra
noiz aldatu behar den esateko.
Batzuetan, abisu hori emateko fotokopiagailuak argi bat pizten du.

- **Inprimagailua**

  Inprimagailua ordenagailuari konektatzen zaion makina bat da, eta aukera ematen digu ordenagailuan ditugun dokumentuen paperezko kopiak egiteko.

Kable baten bitartez lotzen zaio inprimagailua ordenagailuari, edo, **sare** baten bidez, inprimagailu bat ordenagailu bati baino gehiagori lotzen zaio.

Sare: ordenagailu bat baino gehiago konektatuta daude informazioa partekatzeko.

Kopiak egiteko, inprimagailuak tinta-kartutxoak erabiltzen ditu. Beste inprimagailu batzuek, kartutxoak erabili beharrean, laserra bezalako teknologiak erabiltzen dituzte.

Inprimagailu bat erabiltzeko, ordenagailu bat erabiltzen jakin behar da.

- **Eskanerra**

  Paperezko irudiak edo dokumentuak **digitalizatzen** dituen makina bat da eskanerra. Gero, irudiak eta dokumentuak ordenagailuan gordetzeko aukera ematen digu.

Digitalizatzea: paperean inprimatutako irudiak artxibo informatiko, digital bihurtzea.

Eskanerrarekin:

- dokumentu baten kopia egin daiteke, inprimatu gabe.
- eskaneatutako dokumentuak ordenagailuan gorde daitezke, artxibatzeko, banatzeko edo dokumentu horiekin lan egiteko.

Eskanerraren bidez egindako dokumentuen kopiak ordenagailutik ere inprimatu daitezke.
Horretarako, beharrezkoa da eskanerra inprimagailu bati lotuta egotea.

Funtzio askoko makinak erabil daitezke fotokopiak egiteko, inprimatzeko eta eskaneatzeko.

Funtzio askoko makina batean dokumentu bat eskaneatzeko, pauso hauek jarraitu behar dituzu:

1. Eskaneatzen hasi baino lehen “irakurri eta bidali” aukera hautatu.

2. Helbide zerrenda hautatu.

3. Helbide zerrendan hautatu zein helbide elektronikora bidali nahi duzun eskaneatutako dokumentua.

4. Pantailan “onartu” aukera sakatu eskaneatzeko.

Dokumentuekin lan egiteko beste tresna batzuk ere erabiltzen dira:

- **Orriak josteko makina**

  Orriak jostea deitzen zaio hainbat orri dokumentu bakarrean batzeari, **tutuak erabiliz** edo beste teknikaren baten bidez.

Tutuak erabiltzea: sistema honen bidez, dokumentu baten orriak plastikozko tutu edo espiral bat erabiliz josten dira.

Orriak josteko makina dokumentu bateko orriak
dokumentu bakar batean elkartzeko erabiltzen da.

Normalean, dokumentuari azalak edo portada jartzen zaio.

Orriak josteko makina-mota asko daude,
erabiltzen duten teknikaren arabera.

- **Grapagailua**

  Grapagailua paperak grapaz lotzeko
  eta eusteko erabiltzen da.

Eskuzko grapagailuaren funtzionamendua oso erraza da:
bi elementu ditu, grapak kargatzeko parte bat
eta burua esaten zaion parte bat.
Buruari presioa eginez, oinarri baten gainean ixten da,
grapa eta papera aldi berean lotuz.

Grapa bi ertz dituen metalezko pieza bat da.
Bi ertzak paperean sartzen dira,
eta tolestu egiten dira dokumentuaren orriak lotzeko.

Nola erabili fotokopiagailua

Pauso hauek eman behar dituzu fotokopiagailua erabiltzeko
eta fotokopia bat egin ahal izateko:

- **1. PAUSOA: Fotokopiagailua piztea**

Fotokopiagailuek 2 posizio dituen etengailu bat dute:

ON Posizioa: piztuta dago
OFF Posizioa: itzalita dago
Makina pizteko, etengailua ON posizioan jarriko dugu.

Gero, pizteko botoiari sakatu behar diozu.
Botoi horren irudia da
0 eta 1 zenbakiak lotuta egongo balira bezala.
0 zenbakiak esan nahi du ez dagoela ezer, itzalita dagoela.
1 zenbakiak esan nahi du badagoela zerbait piztuta.

Zenbaki biak botoi berean daudenez gero,
behin sakatzen baduzu, makina piztu egiten da,
eta, berriro sakatuz gero, itzali egiten da.

- **2. PAUSOA: Beroketa-denbora**

Botoia ON posizioan dagoenean,
fotokopiagailuak beroketa izena duen prozesua hasten du.
Berotzen dagoen bitartean,
ezin da fotokopiarik egin.

Beroketa-denbora amaitzeko zain zauden bitartean,
fotokopiatu nahi duzun jatorrizko dokumentua
bere lekuan jarri dezakezu.

- **3. PAUSOA: Jatorrizkoa jarri**

Fotokopiatu nahi dugun dokumentua ipintzeko,
fotokopiagailuaren tapa altxatu behar dugu.
Orduan, kristal bat ikusiko dugu.
Kristal horren gainean jarri behar dugu jatorrizko dokumentua,
kopiatu nahi dugun aldea beherantz jarriz, kristalari begira.

Behin jatorrizko dokumentua bere lekuan jarrita, tapa itxi behar duzu,
fotokopiagailutik ateratzen den argiak begietan ez molestatzeko.

Beroketa-prozesua amaitzean,
itxaroteko adierazlea, argi bat izaten dena, itzali egingo da
eta **kopia egiteko adierazlea**, beste argi bat izaten dena, piztu egingo da.

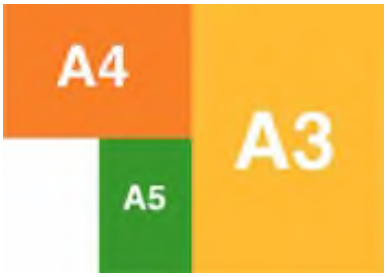
Bandejan papera dagoen begiratu behar duzu,
fotokopiagailuaren beheko aldean egoten da.
Orain bai, hasi gaitezke fotokopiak egiten.

Dokumentuek: zer ezaugarri dituzte?

Zure lana ondo egiteko,
jakin behar duzu dokumentuek zer ezaugarri dituzten:

- **Neurria: dokumentuak** inprimatuta dauden paperaren neurria ezberdina izan daiteke.
- **Koloretan edo zuri-beltzean:** inprima daitezke kolorearekin edo kolore gabe, hau da, zuri-beltzean.
- **Alde batetik edo bietatik:** orriaren alde batetik edo 2 aldeetatik inprimatuta egon daitezke.

Neurria



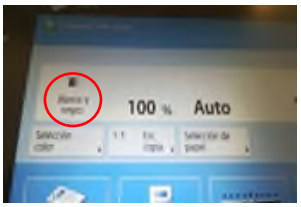
Honako hauek dira gehien erabiltzen diren paper-neurriak:

DIN A3: halako paperaren neurria
DIN A4 neurriko 2 orri elkarrekin jarrita bezalakoa da.

DIN A4: hori da paper estandarraren **neurria**.
DIN A - 5: halako paperaren neurria
DIN A4 neurriko orri baten erdia da.

Neurria: Normalena, gehien erabiltzen dena.

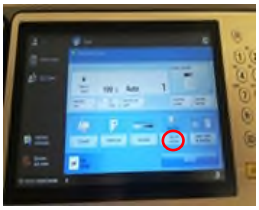
Koloretan edo zuri-beltzean



Fotokopia egin baino lehen,
jakin behar duzu ea koloretan egingo duzun,
edo zuri-beltzean.

Horretarako, “koloreari dagokion” menuan,
nahi duzun aukera sakatu behar duzu.

Alde 1etik edo 2etatik



Koloreaz gainera,
jakin behar duzu ea fotokopia alde 1etik
egin behar den edo 2 aldeetatik, hau da, “aldebikoa”.

Fotokopia alde 1etik alde 1era zuzenean egin dezakezu.

Kopia 2 aldeetatik egin nahi baduzu,
dagokion botoia sakatu behar duzu menuan.

Aukera batzuk daude:

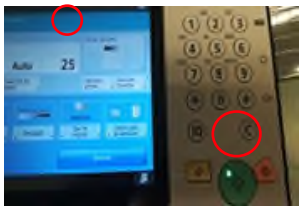
Alde 1etik 2 aldeetara: jatorrizko dokumentua
alde 1etik idatzita dago eta 2 aldeetatik kopiatu nahi duzu.

2 aldeetatik 2 aldeetara: jatorrizko dokumentua
2 aldeetatik idatzita dago eta kopia berdina nahi duzu,
2 aldeetara.

2 aldeetatik alde 1era: jatorrizko dokumentua
2 aldeetatik idatzita dago baina fotokopiak egitean,
orriaren alde bakarretik idatzita irtetea nahi duzu.

- **4. PAUSOA: Dokumentuen fotokopia edo erreprodukzioa**

Fotokopiak egiteko, gauza hauek hartu behar dituzu kontuan:



- Kopia-kopurua
Zenbat kopia egin nahi dituzun markatu behar duzu.
Fotokopiagailuaren aurreko aldean,
pantaila bat ikusiko duzu, eta,
hor, telefono baten moduko zenbakiak agertzen dira, 0tik 9ra.

Tekla horiek balio dute fotokopiagailuari esateko
dokumentu baten zenbat kopia egin nahi ditugun
eta pantaila horretan agertuko da kopia kopurua.
Ez baduzu ezer jartzen, fotokopia 1 egingo du.

- Argi edo ilun

Fotokopiagailuak ere aukera ematen du
dokumentu bat argiago edo ilunago fotokopiatzeko.

Fotokopiagailuaren aurreko panelean,
3 tekla ikusiko dituzu, honako sinbolo honekin:

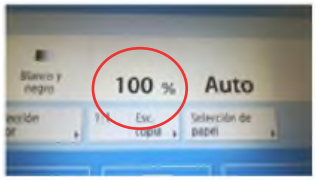
Fotokopia oso argi ateratzen bada,
botoi **ilunagoa** sakatuta errepika dezakezu.
Fotokopia oso ilun ateratzen bada,
botoi **argiagoa** sakatuta errepika dezakezu**.**

- Handitu edo txikitu

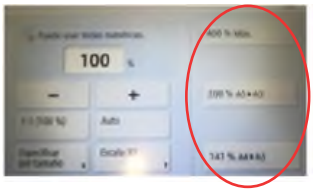
Kopiaren neurria ere adierazi behar duzu:

- jatorrizkoaren neurri berean
- jatorrizkoa baino neurri handiagoan, hau da, neurria handitu
- jatorrizkoa baino neurri txikiagoan, hau da, neurria txikitu

Neurria handitzeko edo txikitzeko,
zenbaki hau topatu behar duzu aurrealdeko panelean: 100 %

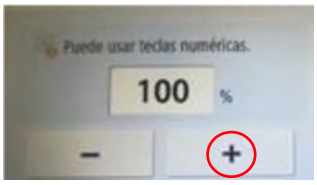


Aurreko panelean 100 % zenbakia agertzen bada,
fotokopiaren neurria fotokopiatu nahi duzun jatorrizko
dokumentuaren berdin-berdina izango da.

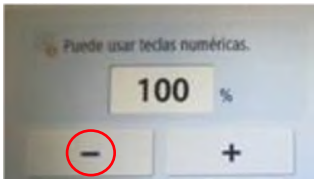


Neurria handitu nahi baduzu,
aurreko paneleko tekla hauetako bat sakatu behar duzu.

Neurria txikitu nahi baduzu,
tekla hauetako bat sakatu behar duzu.



Tekla honek fotokopiaren neurria handitzeko balio du.
Zenbakia zenbat eta handiagoa izan,
are eta handiagoa izango da kopiaren neurria.



Tekla honek fotokopiaren neurria txikitzeko balio du.
Zenbakia zenbat eta txikiagoa izan,
are eta txikiagoa izango da fotokopiaren neurria.

- **5. PAUSOA: Dokumentuak jasotzea**

Fotokopiagailuak kopiak egiten dituenean, kanpora botatzen ditu eta fotokopiagailuko bandeja batean gordetzen ditu.

Kopiak egiten amaitzean,
bandejatik jasoko ditugu.

- **6. PAUSOA: Beste fotokopia bat egiteko beste jatorrizko dokumentu batetik**

Jatorrizko 2 dokumentu diferentetatik fotokopiak egin behar dituzunean, lehenengo dokumentu baten kopia egin behar duzu eta gero beste dokumentuarena.

Pauso hauek eman behar dituzu:

1. Fotokopiatutako jatorrizkoa kendu behar da: fotokopiagailuaren tapa altxatu, eta kristalaren gainetik ken ezazu fotokopiatu duzun dokumentua.

Dokumentua kristal gainetik kentzeko, argiak itzalita egon behar du.
Gogoratu fotokopia bat egiten duzun guztietan argi bat ikusiko duzula.

2. Beste dokumentu bat jarri behar da:
Aurreko dokumentua kendu ondoren, kristalean jarri
kopiatu nahi duzun beste dokumentua.

Toner kartutxoa nola aldatu

Toner kartutxoa aldatzeko eman pauso hauek:

1. Sakatu

2. Tonerra aldatzeko atea ireki 2 aldeak eusten.

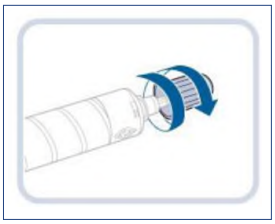
3. Barruko atea modu automatikoan ireki arte itxaron, eta atera toner kartutxoa.

Dagokion toner kartutxoa atera behar da, izan daiteke:

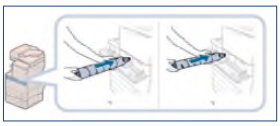
- toner kartutxo beltza
- toner kartutxo zian, magenta edo oria

4. Toner kartutxo berria prestatu.

5. Toner kartutxo berria eskuetan eutsi, irudian ikusten den bezala.
Emeki gorantz eta beherantz okertu 10 aldiz.



6. Toner kartutxoaren babes tapa gorria kentzeko, biratu geziak adierazten duen norabidean.



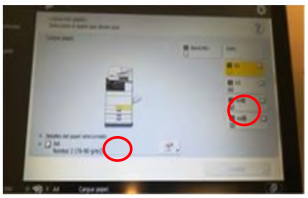
7. Toner kartutxo berria bultzatu toperaino.

8. Barruko tapa itxi.

9. Tonerra aldatzeko tapa itxi.
Pantailan toner baieztapena agertuko da.

Fotokopiagailuek dituzten arazorik ohikoenak

Honelako arazoak aurkitu ditzakezu fotokopiak egiterakoan:



Paperaren adierazlea piztuta egotea.

Paperaren sarrera-bandejaren sinboloa piztuta dagoenean, 2 gauzagatik izan daiteke:

- fotokopiagailuak paperik ez izatea.
- fotokopiagailuak papera izatea, baina papera gaizki jarrita egotea.

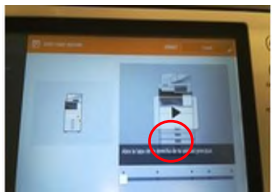
Hori konpontzeko,
begiratu behar duzu ea fotokopiagailuak paperik duen.

- Paperik ez badago, papera jarri, fotokopiak egin ahal izateko.
- Papera badago, begiratu behar duzu modu egokian jarrita dagoen.
- Gaizki badago, bere lekuan ondo jarri.

Tonerra aldatu behar dela esaten duen argia pizten da.
Gogoratu fotokopiagailuak tonerra behar duela
kopiak egin ahal izateko.

Tonerra aldatu behar dela esaten duen argia pizten denean,
tonerra aldatu behar da, lehen adierazi den moduan,
fotokopiagailuan dagoena ez baita nahikoa fotokopiak egiteko.

Tonerra aldatzeko jarrai itzazu
11 eta 12. orrialdeetan adierazitako pausuak.



Papera trabatu dela dioen adierazlea pizten da.
Papera fotokopiagailuan trabatuta geratzen denean
pizten da adierazle hori.

Fotokopiagailu batean trabatzen den papera
era ezberdinetan atera daiteke,
fotokopiagailuaren arabera.

Lehenengo, aurkitu behar duzu fotokopiagailuaren zein tokitan
geratu den trabatuta papera.

Normalean, fotokopiagailuak berak esaten du non geratu den trabatuta papera.
Kontu handiz, leku horretara heltzen eta papera kentzen saiatu behar duzu.
Arretaz begiratu ea paper zati txikiren bat geratu den barruan.
Behin trabatutako papera kentzen duzunean,
jarraitu ahal izango duzu fotokopiagailua erabiltzen.

Fotokopiagailuak ez du fotokopiarik egiten
Goian aipatutako edozein arrazoirengatik izan daiteke.
Baina, dena begiratu badugu eta oraindik ez badabil,
begiratu ea aurreko estalkia irekita dagoen.

Fotokopiagailuaren aurreko estalkia tapa moduko bat da,
makinaren barruko aldea babesten duena.
Tapa hori zabalik badago, fotokopiagailua ez dabil.

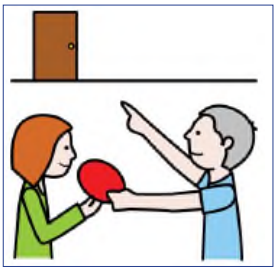
Fotokopiagailuak detektatzen badu estalkiren bat irekita dagoela,
blokeatu egiten du makina.

Aurreko gauza guztiak begiratu badituzu
eta fotokopiagailua oraindik ere ez badabil,
zure nagusiari edo zerbitzu teknikoari deitu behar diozu,
fotokopiagailua konpontzera etortzeko

Kopiak argiegi ateratzen dira.

Normalena izango da toner nahikorik ez egotea.
Horretarako, kartutxoa aldatu beharko da.

Enkargua



Enkargu bat da lan bat egiteko eskatzen dizutenean.
Lan hori izan daiteke **dokumentu batzuk fotokopiatzea eta prestatzea**.

- **Mezuak jasotzea eta transmititzea**

Enkargua zeuri zuzenean eska diezazukete,
zure laneko lekuan ohar bat utzita edo telefonoz deituta.

Gogora itzazu kortesia legeak
eta zure jokaera lan eskariaren aurrean.

Gogora ezazu nola erabili behar den telefonoa.
Telefonoz deitzen badizute lan bat eskatzeko,
hurrengoa egin behar duzu:

- Telefonoa hartu, nor zaren esan eta kaixo esan.

- Adi-adi entzun zer eskatzen dizuten, eta paperean idatzi.
Beti izan behar dituzu eskura papera eta boligrafoa.
Idatzi eskaera egiten dizun pertsonaren izena, data eta enkargua.

- Zalantzarik baduzu, galdetu.
Ez ahaztu galdetzea zenbat kopia nahi dituzten,
zer paper-neurritan, ea koloretan edo zuri-beltzean egin behar diren,
eta zenbat denbora duzun enkargua egiteko.

- Errepikatu enkargua eskatu dizun pertsonari,
ondo idatzi duzula ziurtatzeko.

- Agur esan, modu atsegin batean.

- **Lana egiteko faseak**

Lan hori egiteko, honako fase hauek jarraitu behar dituzu:

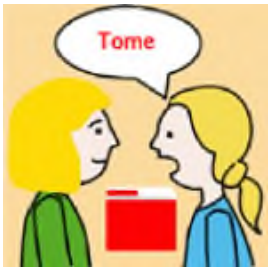
1. Enkargua jaso.

2. Dokumentuak prestatu.

3. Eskatutako fotokopiak egin
(ikusi 2. atala: fotokopiagailua).

4. Kopiak ordenatu.

5. Orriak josi, grapa jarri
edo dokumentuen kopiak karpeta batean sartu.



6. Kopiak entregatu.

Segurtasunari, osasunari eta ingurumen-babesari buruzko arauak

Honako arau hauek jarraitu behar dituzu erreprografiako edozein makina erabiltzeko:

- **Irakurri** makinen funtzionamenduari buruzko **eskuliburua** (argibideak).
- Fotokopiagailuak paperen kopiak egiteko balio du.
- Jakin behar duzu **nola gelditu makina**.
- **Deskonektatu makina** eta utzi hozten, manipulatzen hasi baino lehen.
- **Deskonektatu etengailu** nagusia, makina garbitzen hasi baino lehen.
- Kontaktuko **beira garbitzeko**, alkoholaz edo detergente arin batez bustitako zapi bat erabili. Ez erabili disolbatzailerik.
- **Eskularruak erabili** tonerra aldatzeko.
- **Aireztatu** gela egunero.
- Makinak **matxura** izanez gero, abisatu zure arduradunari.
- **Ez manipulatu** tonerraren hondakinik eta bestelako produkturik.
- Argiak piztuta **eduki** gelan fotokopiak egiten dituzun bitartean, eta tapa guztiz itxi, makinaren argiak begietan min egin ahal dizu.
- **Entxufea** korronte elektrikotik **atera,** makina ez bada denbora luzean erabiliko.
- **Tresna** bakoitzak gauza baterako balio du. Behar direnerako erabili.
- **Garbi** eta egoera onean **mantendu** tresnak eta bulegoko gauzak: guraizak, kuterra... Erabili eta gero, **beren lekuan gorde**.
- **Kontuz erabili grapagailua**, zauria egin dezakezu grapa batekin. Batzuetan, graparen bat kendu behar izaten da paperetik, eta lan hori kontuz egin behar da. Ez grapatu orri asko batera. Hobe da apurka-apurka egitea.

- **Seinale hauek** ezagutu behar dituzu:

Erre egiten du.

Kalanbrea ematen du.

Harrapatu egiten du.

Gipuzkoako Foru Aldundia
Diputación Foral de Gipuzkoa

10. Gaia

Errekadua

GAIAREN HELBURUA: Jakitea nolako errekaduak egin behar dituzun zure lanpostuan, nork eskatuko dizkizun eta nola egin behar dituzun.

GAIAREN EDUKIAK:

- Sarrera: errekadu ofizialak egitea
- Errekadua
  - Nork eskatzen du?
  - Errekadu-motak
- Nola egin errekaduak?
  Errekaduen eta gorabeheren erregistroa
- Jasotako argibideak zuzen interpretatzea
- Komunikazio eraginkorra pertsonen artean

GAI HONETAN HONETAZ HITZ EGINGO DU:

Pertsonak

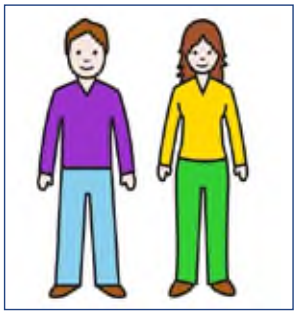
Jokaerak

SARRERA: Errekadu ofizialak egitea

Errekadu ofizialak egiteko lantokiaren barruan zein kanpoan,
ondo ezagutu behar duzu zer lekutatik ibili beharko duzun,
bai lantokiaren barruan, bai kanpoan.

Jarraibide zehatzak emango zaizkizu errekaduak egiteko:
ulertzen ez badituzu,
ondo ulertzeko behar dituzun argibideak eskatu beharko dituzu.

Idatziz jaso behar dituzu egin beharreko errekaduak,
eta haiek egiterakoan gorabeherarik izanez gero, jakinarazi egin behar duzu.
Errekaduak jaso litezke pertsona batengandik zuzenean edo telefono bidez.



Harreman onak izan behar dituzu zure nagusiekin eta beste pertsonekin,
informazioa argi eta zehatz jaso eta eman behar da.
Errekaduak lantokitik kanpo egin behar dituzunean,
garrantzitsua da ezagutzea oinezkoek zer arau bete behar ditugun bidean.

Oso garrantzitsuak dira **protokoloaren eta kortesiaren inguruko arauak.**

Protokoloaren eta kortesiaren inguruko arauak:
Arau horiek zehazten dute
zer egin behar duzun
beste pertsona batzuk
agurtzerakoan,
nola jarri behar zaren,
nola zuzendu beste pertsonei...

Errekadua

Errekadua da pertsona batek egin behar duen enkargu bat edo bidaltzen edo hartzen duen mezu bat, ahozkoa edo idatzizkoa. Kasu honetan, zu zeu zara komunikazio-kanala.

- **Nork eskatzen ditu errekaduak?**

Edozein nagusi hierarkikok esan ahal dizu errekadu bat egiteko, baina errekadu horrek lotura izan behar du erakundearen barruan dauzkazun eginkizunekin eta egiten duzun lanarekin.

Nagusi hierarkikoak **administrazio-eskalan** zurearen gaineko taldeetan daude, eta bete behar dituzten administrazio-lanak egiteko zure laguntza behar dute.

Administrazio-eskala: Lana mailen arabera antolatzeko modu bat da, beheko mailatik gorenekora doana.

Normalean, zure lanpostuan, **burutza** baten menpe egongo zara, eta hark banatuko dizkizu zuk egin beharreko lanak.

Burutza: Zure nagusiak diren pertsonen taldea.

Beraz, jaso ditzakezu:
- zure burutzaren zuzeneko aginduak
- lantokiko edozein langileren ahozko mezuak.

Agindu eta mezu horiek lotuta egon behar dute zure lanpostuarekin eta egiten dituzun lanekin.

- **Errekadu motak?**

Lotuta egon behar dute zure lanpostuan egin ditzakezun lanekin.
Hauek dira zuk egin ditzakezunak:

- Bisitarien sarbide-kontrola, identifikazioa, informazioa, arreta eta harrera.
- Paketeak eta dokumentazioa hartzea, banatzea eta ematea.
- Makina kopiagailuak eta antzeko beste makina batzuk erabiltzea.
- Korrespondentzia ematea, hartzea eta banatzea.
- Errekadu ofizialak egitea lantokiaren barruan zein kanpoan.
- Lantokiko anomalia eta gorabeheren berri ematea.

Errekaduak sailka daitezke hauen arabera:
- presazkoak edo garrantzitsuak direnak.
- lantokiaren barruan edo kanpoan egiteko direnak.

Nola egin errekaduak?
Errekaduen eta gorabeheren erregistroa

Errekadu bat egiteko eskatzen badizute, ahalik eta arinen egingo duzu.
Ez baduzu ondo ulertu zer egin behar duzun, behar duzun guztia galdetu.

Garrantzitsua da, beharrezko ikusten baduzu,
zer errekadu den idaztea eta honako hauek zehaztea:

- nork eskatu dizun
- noiz eskatu dizun
- zer egin behar duzun
- noizko egitea nahi duen

Errekadua egin aurretik, **pentsatu nola egingo duzun.**
Ustekaberen edo gorabeheraren bat sortzen bada,
errekadua eskatu dizunari esan.

Errekadu mota hauek daude:

Lantoki barruko errekaduak.
Zure eginkizunekin eta ohiko lanekin lotutako errekaduak.
Adibidez, mezuak ematea, dokumentuak eta paketeak banatzea, korrespondentzia ematea, dokumentuak fotokopiatzea...

Ohikoak ez diren lanak.
Adibidez, materialen bat beste leku batera eramatea edo iragarki-taulan komunikazio bat jartzea...

Lantokitik kanpoko errekaduak,
Adibidez, dokumentu bat beste egoitza batera eramatea.

Azkenik, kontuan hartu behar duzu **zer ordena jarraitu** behar duzun errekaduak egiteko edo mezuak emateko.
Agindu zaizkizun lanen presa edo garrantziaren arabera ordenatuko dira.

Zure lana **antolatu** behar duzu, kontuan hartuta lantokiaren barruan edo kanpoan egiteko errekaduak diren eta zer presa edo garrantzia duten.

Presazko errekadu bat azkar egin behar da, beste errekadu batzuk egin baino lehen.

Errekadu garrantzitsu bat balio handiko errekadua da; beraz, zure erantzukizuna handiagoa izango da.

Jasotako argibideak zuzen interpretatzea

Errekaduak eskatzen zaizkizunean,
ondo ulertu behar duzu zer eskatzen dizuten,
ondo egin ahal izateko agindu dizutena.

Errekadua telefonoz egin daiteke.

Errekadu bat egiteko eskatzen digun pertsonarekin
izan beharreko tratua ahalik eta egokiena izango da beti.
Erantzun txarra emateak edo adi ez egoteak
zaildu egin dezake besteek egin beharreko lana.

Telefonoz hitz egiterakoan,
errespetatu beharreko oinarrizko jarraibideak
bete behar dituzu.

- Deia azkar erantzun, deitzen duena ez eduki zain.
- Kaixo esan, nor zaren esan
  eta galdetu zertan lagundu dezakezun.

- Beti erabili “mesedez” eta “eskerrik asko” hitzak.
- Beti eskura eduki papera eta arkatza, errekadua edo mezua idatziz hartzeko:
  idatzi nork deitu duen eta zer egin behar duzun.
- Errekadua errepikatu deitu duenari, ondo idatzi duzula egiaztatzeko.
- Errekadua egiterik ez baduzu, edo zure lana ez dela uste baduzu,
  deitzen duenari eta zure zuzeneko nagusiari esan.

Errekadua pertsonalki egin daiteke.

Idatzi zer egin behar duzun eta nork eskatu dizun.
Galdetu egin beharrekoari buruz dauzkazun zalantza guztiak.

Errekadua idatzita utzi ahal dizute ohar batean,
zure lan-eremuan.

Egiaztatu errekaduari buruzko datu guztiak dituzula,
eskatu dizunaren izena, egin beharrekoa, errekadua egiteko daukazun denbora.

Garrantzitsua da argitzea zer egin behar duzun,
ondo ulertzen ez baduzu, eskatu dizunari galdetu.

Errekadua lantokitik kanpo egin behar bada.

Jakin behar duzu non egin behar duzun errekadua.
Joan aurretik, errepasatu zer ibilbide jarraitu behar duzun
joan behar duzun lekura iristeko.
Adibidez, errekadu bat egin behar duzu Aldundiaren Jauregitik
(hori da zure lantokia eta Gipuzkoa Plazan z/g dago)
Ogasuneko Ordezkaritzara (Okendo kaleko 20. zenbakian dago).

Komunikazio eraginkorra pertsonen artean

Beste langile batzuek edo zure nagusiek eskatzen dizkizuten errekaduak egiterakoan edo haien mezuak ematerakoan, garrantzitsua da ona izatea profesionalen arteko komunikazioa.

Pertsonen arteko komunikazioa, pertsona bi edo gehiagoren artean aurrez aurre gertatzen dena da.

Garrantzitsua da trebetasun sozial ezberdinak erabiltzea pertsonen arteko harremanak hobetzeko.

Adibidez, entzuteko gaitasuna, galderak egitea, eskerrak ematea, laguntza eskatzea, jarraibideak jarraitzea eta ematea, barkamena eskatzea, konbentzitzea...

Laneko bizitzan trebetasun sozialak erabiltzeak ondo sentitzen lagunduko digu.

Pertsonen arteko komunikazioa eraginkorra izateko, garrantzitsua da:

- Ondo ulertzea errekadua edo eman nahi den mezua.
- Errekadua behar bezala egitea edo mezua behar bezala egitea.
- Errekadua ondo entzutea eta behar bezala erantzutea.
- Hitzezko komunikazioa eta gorputz-komunikazioa bat etortzea. Horrek esan nahi du gure hitzek eta gure keinuek (eskuak, aurpegia...) gauza bera adierazi behar dutela.
- Egokiak izatea errekadua eskatzeko unea, erabilitako hitzak eta erakutsitako jarrera.
- Adeitasunez erantzun behar duzu, eta eskatutakoa ulertzen ez baduzu, galdetu.