




Eusko Jurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



**Zerbitzu eginkizunak
Erabiltzailearen gida
HEZIGUNEtik sarrera
zuzendu eta erreklamatzeko**

Este documento es propiedad de Eusko Jaurkitaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

| Versión | Fecha | Resumen de cambios | Elaborado por: | Aprobado por: |
|---------|------------|--------------------|----------------|---------------|
| 0.1 | 01/11/2023 | Primer versión | JMA | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

AURKIBIDEA

| | |
|--|-----------|
| 1. Heziguneara sarrera | 4 |
| 2. Zerbitzu-eginkizunen eskaera zuzendu..... | 6 |
| 3. Zerbitzu eginkizunak: eskaeraren erreklamazioa | 10 |

1. Heziguneara sarrera

1.1 Heziguneara sarrera

Sarrera linka: <https://hezigunea.euskadi.eus/es/>

Erabiltzaileak erabiltzailea eta pasahitza sartu beharko ditu bere espazio pertsonalera sartzeko, edo XLNETs erabiltzailea erabiliz sartu ahal izango da.

Irakaslegunea orain **Hezigunea** da

Hauk nabarmentzen ditugu

EPE 2022
Lan-legepeko hezitzaileak. Salbuespenezko egonkortze-prozesua. Onarpen-eskaera

Hauteskunde sindikalak. 2023ko urtarrila - 2023ko martxo

Zure erabiltzailearekin identifikatu

Saioa hasi

NAN/AIZ

 Kontuari eslehitako pasahitza

XLNETS bidezko sarbidea
XLNETs erabiltzailearekin identifikatu zaitzake hemen sakatuta

Giltza bidezko sarbidea
Giltzarekin identifikatu zaitzake hemen sakatuta

Sarrera sinadura

[Izen-ematea](#) [Pasahitza ahaztu duzu](#)

🔍 **Laguntza behar al duzu?** hezigunea@hezikuntza.net

🗉 **Zalantzarik bai?** [Gida kontsulta dezakezu](#)

Identifikatu ondoren, bere atari pertsonala ikusiko du, eta hortik sartu ahal izango da zerbitzu-eginkizunen atalera.

☰ hezigunea

- 🏠 **Hasiera**
- 👤 **Eremu pertsonala**
 - Nire datu laboralak
 - Izapideak langileen sailarekin
 - Nire eskaerak
 - Nire prestakuntza
- 📅 **Nire egunerokoa**
- 📄 **Informazioa eta berriak**

Administrazio-izapideak

- Haurreskolak - Zerrenda-irekiera**
- Heziketa Bereziko ikastetxeen esleipena**
- Heziketa Bereziko ikasturte hasierako esleipena**
- Hezikuntza Bereziko lekualdatze-lehiketa**
- Nire eskabideak**
 - Zerbitzu-eginkizunen eskaerak**
 - Zerrenda-irekiera**

1.1 Zerbitzu eginkizunak gestionatzeko menua

Zerbitzu-eginkizunen deialdiaren informazioa eskaera hiru ataletan zein egoeratan dagoen kontuan hartuta erakusten da. Hirugarren atalean, "Aurkeztutako eskabideak aurkezteko epea amaituta" izenekoan, aurkeztutako eskabideak erakutsiko dira.

DEIALDI IREKIAK

| Ikasturtea | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkezteko epea | |
|------------|---------------------|-------------------------|--------------|
| 2024 | 118-IRALE | 2024/01/01 - 2024/03/10 | HASI ESKAERA |

ESKABIDEAK AURKEZTEKO EPEAN

| Urtea / eskaera | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkeztu den data | Aurkezteko epea | Egoera |
|--|---------------------|-------------------|-----------------|--------|
| Ez zen eskabiderik berreskuratu aurkezteko epean | | | | |

AURKEZTUTAKO ESKABIDEAK, AURKEZTEKO EPEA AMAITUTA

| Urtea / eskaera | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkeztu den data | EU_Cumple Requisitos Minimos | Egoera | Ebazpena | Zuzentzeko errekermendua | EU_Observaciones de Requisitos Minimos | EU_Reclamacion | |
|-----------------|---|-------------------|------------------------------|------------|----------|---|--|---------------------------------|---|
| 2024/514 | 109-Ossun-arrazoiengatik zerbitzu-eginkizun baimena | 2024/02/28 | - | Amaituta | - | - | - | pues cosas para reclamar varias | <input type="button" value="IKUSI ESKAERA"/> <input type="button" value="EUIVER VALORACIÓN"/> <input type="button" value="ZUZENKETA"/> <input type="button" value="EUI RECLAMAR REQUISITOS MINIMOS"/> <input type="button" value="ERREKLAMATU"/> |
| 2024/524 | 101-Por cargo efecto_eu | 2024/03/04 | EZ | Zuzentzeko | - | No cuadra, hay que subsanar porque XXXX | - | | <input type="button" value="IKUSI ESKAERA"/> <input type="button" value="EUIVER VALORACIÓN"/> <input type="button" value="ED.ZUZENKETA"/> <input type="button" value="EUI RECLAMAR REQUISITOS MINIMOS"/> <input type="button" value="ERREKLAMATU"/> |

Goian azaldutako irudian ikus daitekeenez, eskaera bakoitzaren eskuinaldean hainbat aukera daude, eta eskatzen denaren edo epeen arabera aktibatuko dira. Aukera horien bidez, honako hauek egin ahal izango dira:

- Aurkeztutako eskaera ikusi, "ikusitako eskaera" botoia sakatuz.
- Eskaera zuzendu Saitetik eskatu baldin badute.
- Gutxieneko betebeharren azterketa ondorengo eskaeren baztertzea erreklamatzeko.
- Behin behineko ebazpena erreklamatu.
- Ebazpenaren emaitza begiratu.

Honako dokumentuan soilik zuzentzeko eta erreklamatzeko aukerak azaltzen da.

2. Zerbitzu-eginkizunen eskaera zuzendu

Eskaeraren egoera "Zuzentzeko" egoerara aldatzen denean, zuzendu behar dena zer den adierazten duen testua agertuko da (zuzenketa-errekerimenduaren zutabea), baita "zuzendu" botoia ere, zuzenketa betetzera joateko, hirugarren atalaren barruan, jarraian erakusten den bezala.

DEIALDI IREKIAK

| Ikasturtea | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkezteko epea |
|------------|---------------------|-------------------------|
| 2024 | 118-IRALE | 2024/01/01 - 2024/03/10 |

ESKABIDEAK AURKEZTEKO EPEAN

| Urtea / eskaera | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkeztu den data | Aurkezteko epea | Egoera |
|--|---------------------|-------------------|-----------------|--------|
| Ez zen eskabiderik berreskuratu aurkezteko epean | | | | |

AURKEZTUTAKO ESKABIDEAK, AURKEZTEKO EPEA AMAITUTA

| Urtea / eskaera | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkeztu den data | EU_Cumple Requisitos Minimos | Egoera | Ebazpena | Zuzentzeko errekerimendua | EU_Observaciones de Requisitos Minimos | EU_Reclamacion |
|-----------------|--|-------------------|------------------------------|------------|----------|---|--|---------------------------------|
| 2024/514 | 109-Osasun-arrazoiengatik zerbitzu-eginkizun baimena | 2024/02/28 | - | Amaituta | - | - | - | pues cosas para reclamar varias |
| 2024/524 | 101-Por cargo electo_eu | 2024/03/04 | EZ | Zuzentzeko | - | No cuedra, hay que subsanar porque XXXX | - | |

Ikusten denez, "zuzentzeko errekerimendua" zutabea, eskatzaileari zuzentzeko eskatzen zaiona ikusten da. Horregatik, eskatzaileak "Zuzendu" botoia sakatu beharko du zuzenketa-formulariora sartzeko.

Zuzenketa-formularioak hiru erlaintz ditu:

2.1 Eskatzailearen datuak:

Eskatzailearen datuak erakusten dituen erlaintza, kontsultarako baino ez direnak:

1. ESKATZAILEAREN DATUAK
2. DOKUMENTUAK
3. ZUZENKETA AURKEZTU

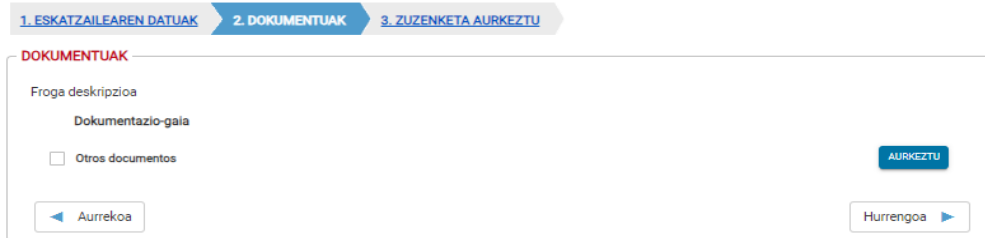
ESKATZAILEAREN DATUAK

| | | |
|---|---|---|
| Eskabidea: | Deialdia: | Ikasturtea: |
| <input type="text" value="514"/> | <input type="text" value="109"/> | <input type="text" value="2024"/> |
| NAN/AIZ: | Izena: | Lehen abizena: |
| <input type="text" value="██████████"/> | <input type="text" value="██████████"/> | <input type="text" value="██████████"/> |
| Posta elektronikoa(*): | Telefonoa(*): | Komunikazio-hizkuntza: |
| <input type="text" value="██████████"/> | <input type="text" value="██████████"/> | <input type="text" value="Elebitan"/> |

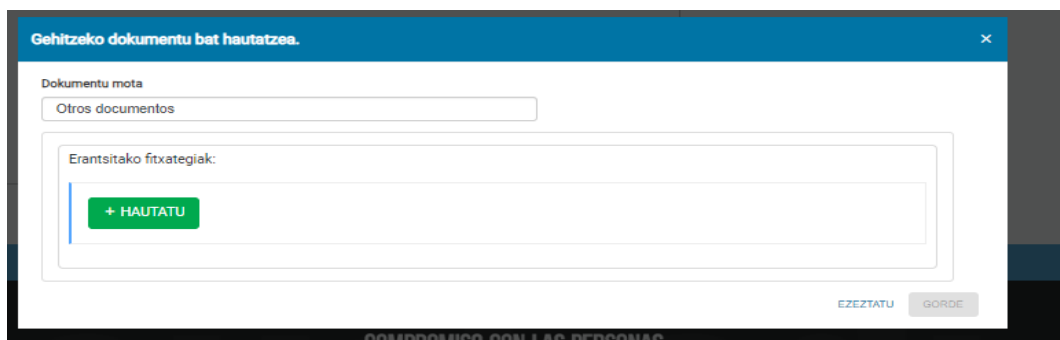
▶

2.2 Dokumentuak erlaitza

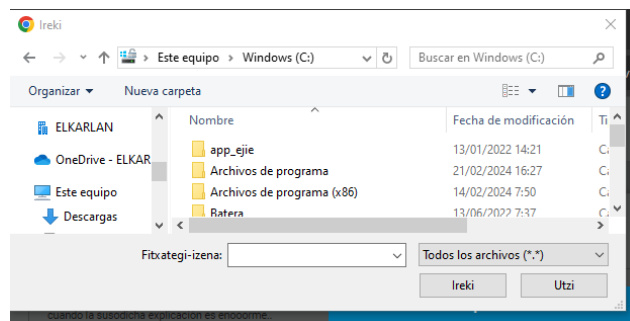
Eskatzaileak zuzenketan aurkeztu nahi dituen dokumentuak sartzeko erlaitza, borondatezkoa.



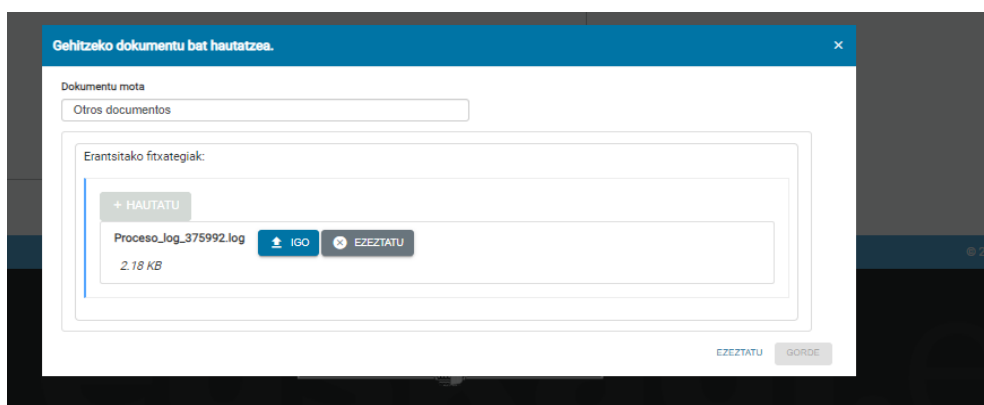
Horretarako, aurkeztu botoia sakatu beharko dugu eta hurrengo pantaila agertuko zaigu:



Hautatu sakatuz gero, erabiltzailearen ordenagailura sartzeko pantaila irekitzen da, fitxategi bat hauta dezan:



Hautatu ondoren, "Igo" botoia sakatu behar da gure sistema gordeta gera dadin:



Igo ondoren, dokumentuen pantailak itxura hau izango du:

Proceso_log_375992.log'. There are two small document icons to the right of the link. At the bottom left is a 'Aurrekoa' (Previous) button, and at the bottom right is a 'Hurrengoa' (Next) button. A dark blue 'AURKEZTU' (Submit) button is located in the top right corner of the content area."/>

1. ESKATZAILEAREN DATUAK 2. DOKUMENTUAK 3. ZUZENKETA AURKEZTU

DOKUMENTUAK

Froga deskripzioa

Dokumentazio-gaia

Otros documentos

-1- [Proceso_log_375992.log](#)

Aurrekoa Hurrengoa

AURKEZTU

Hurrengoa sakatuko da zuzenketarekin jarraitzeko

2.3 Zuzenketa aurkeztu

Eskatzaileak zuzenketa-errekerimenduaren erantzuna bete eta aurkeztu ahal izateko erlaitza.

1. ESKATZAILEAREN DATUAK 2. DOKUMENTUAK 3. ZUZENKETA AURKEZTU

ZUZENKETA AURKEZTU

Erantzuna:

Eskaeraren zuzenketa-data:

Aurrekoa ZUZENKETA AURKEZTU

Kasu horretan, oharrak eremua erabiltzaileek alegatutako testuarekin bete ahal izango da. Kontuz, "Zuzenketa aurkeztu" botoia sakatu behar da sisteman ofizialki jaso dadin.

Aurkeztutakoan, zuzenketa egiteko epe barruan egonez gero, zuzenketa editatu ahal izango da irudian adierazten den botoitik.

DEJALDI IREKIAK

| Ikasturtea | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkezteko epea |
|------------|---------------------|-------------------------|
| 2024 | 118-IRALE | 2024/01/01 - 2024/03/10 |

ESKABIDEAK AURKEZTEKO EPEAN

| Urtea / eskaera | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkeztu den data | Aurkezteko epea | Egoera |
|--|---------------------|-------------------|-----------------|--------|
| Ez zen eskabiderik berreskuratu aurkezteko epean | | | | |

AURKEZTUTAKO ESKABIDEAK, AURKEZTEKO EPEA AMAITUTA

| Urtea / eskaera | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkeztu den data | EU_Cumple Requisitos Minimios | Egoera | Ebazpena | Zuzentzeko errekerimendua | EU_Observaciones de Requisitos Minimios | EU_Reclamacion |
|--|--|-------------------|-------------------------------|------------|----------|---|---|---------------------------------|
| 2024/514 | 109-Osasun-arrazoiengatik zerbitzu-eginkizun baimena | 2024/02/28 | - | Amaituta | - | - | - | pues cosas para reclamar varias |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> IKUSI ESKAERA SILVER VALORACIÓN ZUZENKETA EU_RECLAMAR REQUISITOS MINIMIOS ERREKLAMATU </div> | | | | | | | | |
| 2024/524 | 101-Por cargo electo_eu | 2024/03/04 | EZ | Zuzentzeko | - | No cuadra, hay que subsanar porque XXXX | - | |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> IKUSI ESKAERA SILVER VALORACIÓN EU_ZUZENKETA EU_RECLAMAR REQUISITOS MINIMIOS ERREKLAMATU </div> | | | | | | | | |

Kontuz: Aldatzen den guztietan, berriz sakatu behar da "Zuzenketa aurkeztu" botoia, bestela ez litzateke aurkeztutzat emango.

3. Zerbitzu eginkizunak: eskaeraren erreklamazioa

Eskaeraren egoera "Behin-behineko ebazpenera" aldatzen denean, eta betiere behin betiko ebazpena argitaratu ez bada, ebazpenaren emaitza eta "Erreklamatu" botoia agertuko dira erreklamazioa betetzera joateko, jarraian erakusten den bezala:

Ebazpena "ONARTUA" izanez gero, eskaeraren egoeran agertuko da, ebazpenaren zutabearen.

AURKEZTUTAKO ESKABIDEAK, AURKEZTEKO EPEA AMAITUTA

| Urtea / eskaera | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkeztu den data | EU_Cumple Requisitos Minimos | Egoera | Ebazpena | Zuzentzeko errekerimendua | EU_Observaciones de Requisitos Minimos | EU_Reclamacion |
|-----------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|----------|------------|---------------------------|--|--|
| 2024/524 | 101-Por cargo electo_eu | 2024/03/04 | EZ | Amaituta | EMANDAKOIA | - | - | <input type="button" value="KUSI ESKAERA"/> <input type="button" value="EU_YER VALIDACIÓN"/> <input type="button" value="ZUZENDU"/> <input type="button" value="EU_RECLAMAR REQUISITOS MINIMOS"/> <input type="button" value="ERREKLAMATU"/> |

Ebazpena "UKATUA" izanez gero, eskaeraren egoeran agertuko da, ebazpenaren zutabearen.

Kasu honetan, "Erreklamazioa" zutabearen, eskaera Ukatuta izanaren arrazoia agertuko da. Ukatuta egoteagatik, eta adierazitako arrazoiekin ados ez bazaude, erreklamazioa egin ahal izango da, "erreklamatu" botoia sakatuta.

DEIALDI IREKIAK

| Ikasturtea | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkezteko epea |
|------------|---------------------|-------------------------|
| 2024 | 118-IRALE | 2024/01/01 - 2024/03/10 |

ESKABIDEAK AURKEZTEKO EPEAN

| Urtea / eskaera | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkeztu den data | Aurkezteko epea | Egoera |
|-----------------|--|-------------------|-------------------------|----------|
| 2024/507 | 108-por salud_eu | | 2024/02/21 - 2024/03/06 | Amaituta |
| 2024/514 | 109-Osasun-arrazoiengatik zerbitzu-eginkizun baimena | 2024/02/28 | 2024/01/01 - 2024/03/27 | Amaituta |

AURKEZTUTAKO ESKABIDEAK, AURKEZTEKO EPEA AMAITUTA

| Urtea / eskaera | Zerbitzu-eginkizuna | Aurkeztu den data | EU_Cumple Requisitos Minimos | Egoera | Ebazpena | Zuzentzeko errekerimendua | EU_Observaciones de Requisitos Minimos | EU_Reclamacion |
|-----------------|-------------------------|-------------------|------------------------------|----------|----------|---------------------------|--|---|
| 2024/524 | 101-Por cargo electo_eu | 2024/03/04 | EZ | Amaituta | UKATUA | - | - | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> El rechazo se produce porque no le corresponde </div> <input type="button" value="KUSI ESKAERA"/> <input type="button" value="EU_YER VALIDACIÓN"/> <input type="button" value="ZUZENDU"/> <input type="button" value="EU_RECLAMAR REQUISITOS MINIMOS"/> <input type="button" value="ERREKLAMATU"/> |

"Erreklamatu" botoia sakatzean, erreklamazio-formularioa agertuko da, hiru erlaitzez osatua:

3.1 Eskatzailearen datuak

Eskatzailearen datuak erakusten dituen erlaitza, kontsultakoak baino ez direnak:

1. ESKATZAILEAREN DATUAK
2. DOKUMENTUAK
3. ERREKLAMAZIOA

ESKATZAILEAREN DATUAK

| | | |
|---|---|---|
| Eskabidea: | Deialdia: | Ikasturtea: |
| <input type="text" value="514"/> | <input type="text" value="109"/> | <input type="text" value="2024"/> |
| NAN/AIZ: | Izena: | Lehen abizena: |
| <input type="text" value="██████████"/> | <input type="text" value="██████████"/> | <input type="text" value="██████████"/> |
| Posta elektronikoa(*): | Telefonoa(*): | Komunikazio-hizkuntza: |
| <input type="text" value="██████████"/> | <input type="text" value="██████████"/> | <input type="text" value="Elebitan"/> |

3.2 Dokumentuak

Eskatzaileak gehitu nahi duena dokumentu batean sartzeko aukera ematen du, jarraian ikusten den moduan:

1. ESKATZAILEAREN DATUAK 2. DOKUMENTUAK 3. ERREKLAMAZIOA

DOKUMENTUAK

Froga deskripzioa

Dokumentazio-gaia

Otros documentos

AURKEZTU

Aurrekoa Hurrengoa

3.3 Erreklamazioa

Hirugarren erlaitza: erreklamazioa bete eta aurkeztu ahal izango da.

1. ESKATZAILEAREN DATUAK 2. DOKUMENTUAK 3. ERREKLAMAZIOA

ERREKLAMAZIOA

Erantzuna:

Eskaeraren erreklamazio-data:

Aurrekoa

Bertan idatziko da eskatzaileak alegatu nahi duena, eta "Erreklamazioa aurkeztu" sakatu beharko da aurkezteko.

Kontuz, erreklamazioa nahitaez aurkeztu behar da aztertzeko. Gainera, aplikazioak aukera ematen du erreklamazioa aldatzeko, erreklamazio-epea irekita dagoen bitartean; beraz, erreklamazioaren aldatetak esan nahi du eskatzaileak berriro aurkeztu behar duela erreklamazio hori.