

Gaitegia

Mandataria / Ordenantza



AURKIBIDEA:

GAI ZERREDA OROKORRA 1. ARIKETA

GAIA 1	Espainiako 1978ko konstituzioa	2. orrialdea
GAIA 2	Euskadiko autonomia Estatutua.....	11. orrialdea
GAIA 3	Administrazio publikoa.	16. orrialdea
GAIA 4	Administrazio-prozedura erkidea.....	28. orrialdea
GAIA 5	Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna eta euskara Euskadiko Administrazio Publikoetan	36. orrialdea

GAI ZERREDA ESPEZIFIKOA · 2. ARIKETA

GAIA 6	Lantokiko gorabeherak	45. orrialdea
GAIA 7	Enkargua	54. orrialdea
GAIA 8	Nola erabili makina kopiagailuak eta antzeko beste makina batzuk	63. orrialdea
GAIA 9	Paketeak, agiriak eta biltegiko materialak jaso, banatu eta ematea.	81. orrialdea
GAIA 10	Lan- arriskuen prebentzioa.....	97. orrialdea



1. GAIA

Espainiako 1978ko Konstituzioa

GAIAREN HELBURUA

Ezagutzea zer den Espainiako 1978ko Konstituzioa eta zer eskubide eta betebeharrak 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 betebeharrak jasotzen ditu Espainiako 1978ko Konstituzioak?

GAI HONETAN HURRENGOAZ HITZEGINGO DUGU

- Pertsonak.
- Administrazioa eta arauak.
- Jokaerak.



Zer da Konstituzio bat?

Konstituzio bat lege bat da.

Adibidez, Espainiako 1978ko Konstituzioa.

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

Estatua:

Pertsona desberdinak
bizi diren lurraldea.
Adibidez, Espainia.

Konstituzio batean honako hau jasotzen da:

- herrialde baten balio nagusiak
Adibidez, askatasuna eta berdintasuna
- pertsonen eskubideak eta betebeharrak
- herrialdea nola gobernatu behar den

Zer balio eta printzipio jasotzen ditu Espainiako 1978ko Konstituzioak?

Hauek dira 1978ko Konstituzioaren balio nagusiak:

- askatasuna
- justizia
- berdintasuna
- ideia politiko desberdinekiko errespetua



Konstituzioak dioenez, Espainia honako printzipio hauek dituen estatu bat da:

Demokrazia eta herritarren subiranotasuna

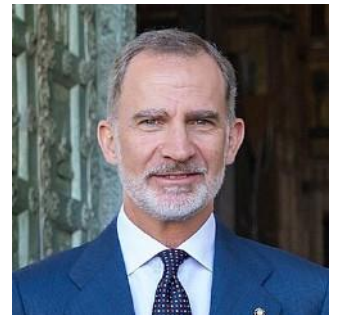
Herritarrek beren ordezkariak aukeratu ditzakete botoa emanaz.

Herriaren subiranotasunak esan nahi du herritarrek ematen dietela gobernariari boterea.

Monarkia parlamentarioa

Monarkia batean erregea da ordezkari nagusia. Parlamentarioa da parlamentu bat dagoelako.

Bertan, herritarrek aukeratutako ordezkariak legeak eztabaidatu, bozkatu, onartu eta aldatzen dituzte.



Zuzenbide-estatu sozial eta demokratikoa

Modu demokratiko batean, herrialdean bizi diren pertsona guztien ongizatea lortzen saiatzen da beti legearen agintea jarraituz.

Hau da, pertsona guztiek berdin-berdin bete behar dute lege.

Zer dira giza eskubideak?

Pertsona batek egin ditzakeen eta besteek errespetatu behar dituzten gauza guztiak dira.

Eskubide horiek oso inportanteak 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.

Pertsonak ditugun eskubideen artean, giza eskubideak dira inportanteenak: pertsona guztiek ditugun eskubideak dira pertsonak izateagatik bakarrik.

Adibidez, pertsonak bizitzeko eskubidea dugu. Horregatik pertsona batek ezin dizu eraso egin, eta eraso egiten badizu, epaitu egingo dute.

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

1978ko Konstituzioak giza eskubide hauek idatzita jasotzen ditu.

Horrek giza eskubide horiek sendoago egiten ditu, eta horrela edozein pertsonari eskatu ahal zaio errespetatzea.

Zer eskubide jasotzen ditu Espainiako 1978ko Konstituzioak?

Espainiako 1978ko Konstituzioak honako eskubide hauek jasotzen ditu:

Legea berdina guztiontzat

Legeak berdinak dira pertsona guztientzat.



Legeek ezin dute ezergatik ere pertsona-talde bat baztertu edo okerrago tratatu.

Adibidez, pertsonak ezin dira baztertu jaio diren lekuagatik, gizon edo emakume izateagatik, erlijioagatik edo desgaitasun bat izateagatik.

Bizitzeko eskubidea

Pertsona guztiok dugu bizitzeko eta indarkeriarik ez jasateko eskubidea.

Debekatuta dago tortura, umiliazioa eta **heriotza-zigorra**.

Ideien askatasuna

Denok izan ditzakegu nahi ditugun ideia politiko eta erlijiosoak.

Inork ezin du behartu beste pertsona bat zein ideia edo erlijio duen esatera.

Pertsonen askatasuna

Denok libre gara eta seguru sentitzeko eskubidea dugu.

Ohorerako eskubidea eta bizitza pribatua izateko eskubidea

Denok dugu eskubidea besteei gu errespetatu eta ez iraintzeko. Gure bizitza pribatua errespetatzeko eskubidea ere badugu.

Adibidez, inork ezin da beste baten etxean sartu baimenik gabe, inork ezin ditu bere gutunak zabaltu, bere posta elektronikoa irakurri edo telefono-deiak entzun baimenik gabe...

Heriotza-zigorra:

Epaiketa batean pertsona bat egin duen delitu larri batengatik hil egin behar dela erabakitzea. Espainian ez dago heriotza-zigorrik.



Non bizi aukeratzeko eskubidea

Pertsona guztiek dugu eskubidea non bizi nahi dugun aukeratzeko eta beste herrialde batzuetara bidaiatzeko. Inork ezin digu galarazi hori egitea.

Ideiak eta iritziak adierazteko askatasuna

Pertsona guztiek dugu eskubidea gure ideiak eta iritziak askatasunez adierazteko.

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

Irakasleek eskubidea dute eskoletan, institutuetan eta unibertsitateetan dakitena eta bere ideiak askatasunez azaltzeko.

Gizon eta emakume guztiok eskubidea dugu egunkari, irrati edo telebista bidez benetako informazioa jasotzeko.

Besteek gure bizitza pribatua errespetatzeko eskubidea ere badugu.

Biltzeko askatasuna

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

Kalean manifestatzeko eskubidea dugu, hori egin ahal izateko instituzioei abisatu behar zaie.



Elkartzeko askatasuna

Pertsonak elkartek sortu ditzakegu, eta elkarreentako kideak izan gaitezke.

Debekatuta daude legearen kontrako asmoak dituzten elkartek. Adibidez, beste pertsona batzuei erasotzeko asmoa edo delituak egiteko asmoa dutenak.

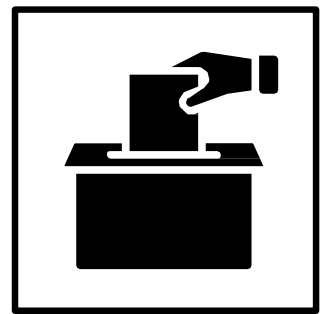
Debekatuta daude talde armatuak osatzen dituzten elkartek edo elkarte sekretuak.

Politikan parte hartzeko eskubidea

2 eratara parte hartu genezake politikan:

- hauteskundeetan ordezkari botoa emanaz
- postu baterako hautagai aurkeztuta

Adibidez: hiri bateko alkate izateko edo Diputatuen Kongresuan diputatu izateko aurkeztuta. Gizon eta emakume guztiok egin ditzakegu azterketak administrazio publikoetako langile izateko.



Epaiketara jotzeko eskubidea

Denok dugu epaiketara jotzeko eskubidea, norbaitek gure eskubideak urratu dituela uste badugu.

Pertsona bat arrazoiren batengatik akusatzen badute honetarako eskubidea du:

- epaile batek epaitzeko
- abokatuaren laguntza izateko
- akusazioa zergatik egin zaion jakiteko



Era berean, eskubidea du bermea duen epaiketa bat izateko:

- defendatzeko probak aurkeztu ditzake
- epaiketa publikoa izan dezake
- ez dago bere burua errudun deklaratzera behartuta.

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

Epaitutako pertsonen eskubideak

Epaileek bakarrik kondenatu dezakete pertsona bat.

Hezkuntzarako eskubidea

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

Hezkuntzaren asmoa hau da: pertsonak euren nortasuna garatzea eta besteen eskubideak eta askatasunak errespetatzea.

Oinarrizko hezkuntza derrigorrezkoa da, eta dohainik da pertsona guztientzat.

Sindikatuak kide izateko eskubidea

Langileek **sindikatuak** sor ditzakete eta bakoitzak nahi duen sindikatukoak izan daitezke.

Inork ezin zaitu behartu sindikatu batekoa izatera.

Sindikatu:

Langileen
eskubideak
defendatzea
helburu duen
elkartea.



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

Greba:

Langileek aldi batez lan egiteari uzten diote haien lan baldintzak hobetzea eskatzeko.

Eskariak egiteko eskubidea

Gizon eta emakume guztiok dugu eskubidea instituzioei kexa edo proposamen bat aurkezteko:

- zerbait egin dezatela eskatzeko
- arazo bat konpon dezatela eskatzeko

Zer betebeharrak jasotzen ditu Espainiako 1978ko Konstituzioak?

Betebeharrak pertsonak 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, hezkuntzan, osasun-sisteman edo pentsioetan gastatzen dute.



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.

Ondoren, Euskadiko Autonomia Estatutua 1979ko abenduan onartu zen.

Lege honek hurrengoak 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.
3. Euskadiko identitatearen ikurrak:
Euskadiko bandera ikurrina da.

Euskara euskaldunen hizkuntza propioa da.

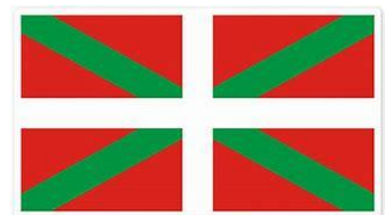
Euskadin hizkuntza ofizialak euskara eta gaztelania dira.

Adibidez, nekazaritza eta turismoa Euskal Autonomia Erkidegoaren eskumenak dira.

Euskal Autonomia Erkidegoa Euskadi bezala ere ezagutzen da.

Autonomia Erkidegoa:

Espainia barruan Lurralde-mugak dituen entitatea da, eta legegintza-autonomia eta betearazpen-eskumenak ditu, Estatuko gainerako erkidegoekin amankomuna ez den guztian.





Gipuzkoa, Bizkaia eta Arabako lurralde historikoek honako hauek dituzte:

- Batzar Nagusiak
- Foru Aldundia

Batzar Nagusiak

Legegintza organoa da, legeak egiten dituen. Lege horiek foru arauak deitzen dira.

Foru Aldundia

Foru arau horiek betearazten dituen organo betearazlea da.

Nortzuk osatzen dute Euskal Autonomia Erkidegoa?

Euskal Autonomia Erkidegoa honako hauek osatzen dute:

- Gipuzkoa
- Bizkaia
- Araba



Nafarroak 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 gaitan
- Eusko Jaurlaritza kontrolatzea, esaten duena bete dezan
- Aurrekontuak onartzea erabakitzeko zertan gastatu behar den Euskadiko dirua.

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

Hauteskundeetan herritarrek modu libre, zuzen eta sekretuan bozkatzeko dute.

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

Lehendakaria

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

Lehendakaria:

- Euskadiko ordezkaria da.
- bere gobernu taldea aukeratzen du, hau da, sailburuak aukeratzen ditu.





Eusko Jaurlaritza

Lehendakariak eta bere sailburuek osatzen dute.

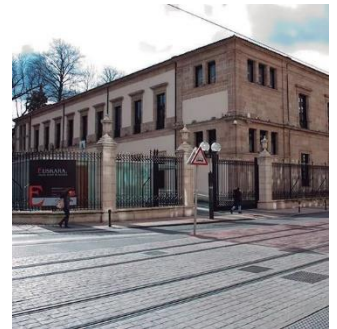
Organo honek Euskadiko funtzio
betearazleak eta administratiboak egiten ditu.

Funtzio betearazleak herritarren beharrak
asetzeko hartzen diren erabaki garrantzitsuak dira.

Funtzio administratiboak denak ondo funtziona dezan
laguntzen duten zereginak dira.

Non daude Eusko Legebiltzarra, Lehendakaria eta Eusko Jaurlaritza?

Denak Gasteizen daude.





3 GAIA

Administrazio Publikoa. Enplegatu publikoak: langile motak eta betebeharrak.

GAIAREN HELBURUA

Ezagutzea zer den Administrazioa, nola banatzen den berak lan egiten duen lurraldean eta haren funtzionamendua konstituzioaren arabera.

Langile publiko mota ezberdinak eta haien betebeharrak ezagutzea.

GAIAREN EDUKIAK

Administrazio publikoa

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

Langileak

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



GAI HONETAN HONETAZ HITZ EGINGO DUGU

- Pertsonak
- Administrazioak
- Jokaerak



Zer da Administrazio Publikoa?

Administrazio Publikoa administrazio-organo multzo bat da, herritarren beharriaz erantzuteko lan egiten duena.

Administrazio-organoetan lan horiek egiteaz arduratzen diren pertsona-taldeak egoten dira.

Administrazioaren lanek pertsonen beharriaz erantzuten diete.

Pertsonok oso gauza ezberdinak behar ditugu.

Adibidez: irakastea, gaixorik gaudenean osatzea edo helduak garenean zaintzea gure familiek zaindu ezin bagaituzte.

Administrazio-organo asko eta ezberdinak daude egiten duten lanaren arabera.

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

Administrazio Orokorra administrazio publiko bat da.

Administrazio orokorrak hainbat departamentu, organismo autonomo eta erakunde ditu. egiten duten lanaren arabera.





Horien adibide dira:

1. **Departamentuak.** Adibidez: Lehendakaritza;
Turismoa; Justizia eta Berdintasuna.
2. **Organismo Autonomoak.** Adibidez:
Ertzaintzaren akademia (Arkaute Gasteizen);
Lanbide.
3. **Erakundeak.** Adibidez: Euskal Trenbide Sarea
(Euskotren); Euskal Irrati Telebista (EITB);
Osakidetza.



Nork zuzentzen du Administrazio Publikoa?

Administrazio Publikoa politikariek zuzentzen dute.

Politikari diren gizon-emakumeak:

- herritarrek botoen bidez aukeratzen dituzte hauteskundeetan
- erabaki politikoak hartzen dituzte
- kudeaketa politikoko lanak betetzen dituzte.
- instrukzioak 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, Gasteiz
- probintziak, adibidez, Araba
- autonomia-erkidegoak, adibidez, Euskadi



Administrazioak 3 maila ditu:

- Estatuaren Administrazio Orokorra.
- Administrazio Autonomikoa.
- Toki-Administrazioa.

Administrazio Publikoak 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 eta administrazio batek besteari agindu diezaiokeenik gauzak zelan egin.

Administrazio bakoitzak legeak zehazten dion lana egin behar du.

Espainiako Estatua	Administrazioa	Hemen bete behar da
Udalerriak	Tokiko Administrazioa (Udalak) eta Foru Administrazioa	Udalerrian
Probintziak		Arabako Lurralde Historikoan
Euskal Autonomia- Erkidegoak	Administrazio Autonomikoa	Euskal Autonomia Erkidegoa
Herrialdea	Estatuaren Administrazio	Herrialde osoan



Adibidez:

- Gasteizko Udalak erabakitzen duena Gasteizen bakarrik bete behar da
- Arabako Foru Aldundiak erabakitzen duena Araban 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
- Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioak ezin dio Gasteizko Udalari esan gauzak zelan egin behar dituen, baldin eta legeak zehazten badu gai horretaz udala bera arduratu behar dela.

Zer dio Espainiako 1978ko Konstituzioak Administrazio Publikoari buruz?

Espainiako 1978 Konstituzioak azaltzen du zelan funtzionatzen duen administrazio publikoak eta hau dio administrazio horri buruz:

- **Objektibotasunez betetzen ditu interes orokorra.**
Horrek esan nahi du gauzak egiten dituenean kontuan hartu behar duela zer den ona pertsona guztientzat: ezin dio pertsona bati lagundu beste bati kalte egiten badio.



- **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.

Hierarkikoa
elementuak
maila
ezberdinetan
antolatzeko
sistema.

Baina administrazioen (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 Administrazio Orokorra) eskumen gehiago dituzte txikiagoek baino.

Adibidez: Estatuaren Administrazio Orokorrak eskumen gehiago ditu Gasteizko Udalak baino.

Eskumena:

Organo bat da 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 ados jarri behar direla administrazio publiko bat baino gehiago, eta administrazio bakarra izango balira moduan jardun behar dutela.



- **Beren lanean legea eta Zuzenbidea bete behar dituzte.**
Horrek esan nahi du administrazio publikoek egiten dituzten gauza guztiek, hartzen dituzten erabaki guztiek legeek esaten dutena errespetatu behar dutela.

Enplegatu publikoak. Langile mota eta betebeharrak

Nork egiten du lan administrazio publikoarentzat?

Edozein administrazio publikoetan la egiten duten pertsonak enplegatu publikoak dira.

4 langile publiko mota daude:

- karrerako funtzionarioak
- bitarteko funtzionarioak
- lan-kontratadunak
- behin-behineko langileak

1 Karrerako funtzionarioak.

Karrerako funtzionario izateko, hautaprobak gainditu behar dira:

- **oposizioa:** azterketa batzuk egin behar dira.
- **oposizio-lehiaketa:** azterketa batzuk egin behar dira eta merezimenduen arabera puntuak lortu.
- **lehiaketa:** merezimenduak bakarrik baloratuko dira.

Merezimenduak:

persona batek duen esperientzia edo beste mota bateko gaitasunak dira. Adibidez, hizkuntzak edo gai jakin bati lotutako ikastaroak.



Karrerako funtzionarioek lanpostu finko bat dute administrazio publikoan.

Karrerako funtzionarioek zerbitzu publikoak kudeatu eta antolatzen dituzte.

2 Bitarteko funtzionarioak.

Bitarteko funtzionarioak printzipio hauek errespetatuz aukeratzen dira:

- berdintasuna
- meritua
- gaitasuna

Funtzionarioek eta bitarteko funtzionarioek ez dute lanpostu finkorik, ordezkotza-kontratua dute.

Bitarteko funtzionarioek karrerako funtzionarioen lan bera egiten dute

3. Lan-kontratudunak

Lan-kontratudunak lan jakin batzuk egiteko baino ez dira kontratatzen.

Funtzionarioen egiteko ohikoen barruan sartzen ez diren lanak egiten dituzte.

4. Behin-behineko langileak

Politikariek behin-behineko langileak izendatzen dituzte.

Behin-behineko langileek laguntza ematen diete politikariei lanean.



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

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

Zer betebeharrak dituzte enplegatu publikoek?

Hauek dira eginbehar garrantzitsuenak:

- **Arduratsua izan.** Lana ondo eta arretaz egitea.
- **Legeek diotena errespetatu eta betetzea.**
- **Guztien interesa zaintzea.**

Espazio eta elementu komunak zaindu behar dira.

Adibidez: lan-makinak eta eraikinak, besteak beste.

- **Pertsona objektiboa izatea.**

Profesionala izan behar da.

Sentimenduek eta iritziek ez dute eraginik izan behar lanean.

Adibidez: 2 gutun banatu behar dituzu. Gutun bat ezagutzen duzun pertsona batentzat da eta bestea ezagutzen ez duzun batentzat. Gutun hau premiazkoa da.

Lehendabizi premiazkoa den gutuna banatu behar duzu.

- **Neutrala izatea**

Laneko gai guztiak berdin tratatzea.



Adibidez, duela gutxi eztabaida izan zenuen laneko pertsona batekin eta gutun bat iritsi da pertsona horrentzat.

Izan zenuen eztabaidak ez du eraginik izan behar duzun lanean. Gutuna eman behar diozu.

- **Pertsona zintzoa izatea.**

Lanean interes publikoa lehenetsi behar da.

Adibidez, bilera-gela batean inor ez badago, argia itzaltzea onuragarria da herritarrentzat, horrela administrazio publikoak dirua eta energia aurrezten baititu.

- **Pertsona zorrotza izatea.**

Lan egiterakoan interes orokorra lehenetsi behar da.

Adibidez, fotokopiak egiteko behar den papera bakarrik erabili. Horrela dirua aurrezten da.

- **Inpartziala izatea.**

Pertsona guztiak berdin tratatzea.

Adibidez, 10 fotokopia egin behar dituzu.
Eman zizkizuten ordenaren arabera egin behar dituzu.
Ezin du eraginik izan pertsonarekin duzun harremanak.

- **Arduratsua izatea.**

Egiten ari garen lanean tentuz eta arretaz aritzea.



- **Konfidentzialtasuna.**

Lanean datu eta informazioa isilpean gorde behar dira, eta ezin dizkiozu inori kontatu.

- **Adeitasunez eta errespetuz tratatzea**

Pertsona guztiak ondo tratatu behar dituzu.

- **Ordutegia eta lanaldia betetzea.**

Zure lanpostuan egon behar duzu lanaldiaren hasieratik bukaera arte, nahiz eta lana lehenago amaitu.

- **Obedientzia.**

Lanean nagusiari kasu egin behar diozu.

- **Osasun eta segurtasun arauak betetzea.**

Arauak errespetatu behar dira modu seguruan lan egiteko.

- **Hobekuntzak proposatu.**

Lana hobeto egiteko ideiaren bat bururatzen bazaizu, zure arduradunari esan behar diozu. Agian, zure proposamenak lan egiteko modua hobetzeko balioko du.



4 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

GAI HONETAN HONETAZ HITZ EGINGO DUGU

- Pertsonak
- Jokaerak



Zer da Administrazio-prozedura erkidea?

Administrazio publikoetan jende askok egiten dute lan, leku ezberdinetan, eta gauza ezberdinak egiten dituzte.

Administrazioak oso ongi antolatuta egon behar du bere lana bete ahal izateko.

Zerbait egiten duen bakoitzean beti modu jakin batean egin behar du. Hau da, prozedura bat jarraitu behar du.

Prozedura bat jarduteko modu bat da, non beti oso ondo definitutako urratsak jarraitzen diren lan bat bete ahal izateko.

Administrazio publikoek jarraitzen duten prozedurik garrantzitsuena administrazio-prozedura erkidea deitzen da.

Administrazioek administrazio-prozedura erkidea jarraituz, bermatzen da administrazioek erabakiak beti berdin hartuko dituztela eta pertsona guztiak berdin tratatuko dituztela, haien arteko diskriminaziorik gabe.

Adibidez, pertsona batek laguntza bat eskatzen badie Administrazio Orokorrari eta Gasteizko Udalari administrazio horiek biek oso modu antzekoan tramitatuko dute laguntza horren eskaera, administrazio-prozedura erkideari esker.



Administrazio-prozedurak nolakoa izan behar duen lege batek azaltzen du. **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 beste lege batzuetan arautzen dira.

39/2015 Legea, urriaren 1koa:

39/2015 Legea:
Horrek esan nahi du 2015. urtean argitaratutako 39. legea.

Urriaren 1a: hau legearen argitalpen-data da.
Estatuko Aldizkari Ofiziala. Legea 2015eko urriaren 1ean argitaratu zen.

Administrazio-prozedura erkidearen faseak

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

Prozedura horrek 4 etapa edo fase ditu:

1. Prozedura hasteko fasea
2. Prozedura antolatze fasea
3. Prozedura instruitze fasea
4. Prozedura amaitze fasea

1. Prozedura hasteko fasea

Noiz hasten da?

Hasieran, prozedura hasteko.



Nork?

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

Nola?

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

Espedientean sartuko da administrazioak erabaki bat hartzeko beharrezkoa duen dokumentazio guztia (dataren arabera antolatuta).

Espedienteak:

Administrazioarekin zerikusia duen gai bati lotutako dokumentuen multzoa.

2.Prozedura antolatze fasea

Noiz?

Prozedura hasteko fasearen ondoren.

Nork egiten du?

Administrazioan lan egiten duten pertsonak jarraibide (instrukzio) batzuk jarraitu behar dituzte espedienteak ondo tramitatzeko.

Nola?

Espedienteak tramitatzeko egin beharreko lana printzipio hauetan oinarritzen da:

- **Bizkortasuna.**

Esan nahi du espedienteak ahalik eta lasterren tramitatu behar direla.



- **Ofizios hastea.**

Esan nahi du administrazioa dela espedienteak modu egokian izapidetzeaz arduratzen dena
Administrazioak berak izapidetuko espedienteak, interesdunek eskatu behar izan gabe.

- **Izapideak kontzentratzea.**

Esan nahi du batera egin daitezkeen tramiteak elkarrekin egin behar direla, eta, hala, espedienteak arinago tramitatzen direla.

- **Tramitazio elektronikoa.**

Esan nahi du espedienteak ordenagailua bezalako bitarteko elektronikoak erabiliz tramitatu behar direla.

- **Gardentasuna eta publikotasuna.**

Esan nahi du pertsonen eskubidea dutela jakiteko administrazioak zer egiten duen berak tramitatzen dituen espedienteekin.



3. Instrukzio fasea

Noiz?

Edozein unetan, prozedura hasteko fasearen ondoren.

Nork?

- Administrazioak.
- Interesdunek.



Nola?

Fase honetan, izapide desberdinak daude. Batzuk derrigorrezkoak dira eta besteak ez.

Fase hau bitarteko elektronikoak erabiliz eta ofizioz egiten da.

Nahitaezkoa den bakarra Administrazioak egin beharreko entzunaldiaren izapidea da.

- **Entzunaldiaren izapidea.** 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.
- **Alegazioak aurkeztea.** Interesdunak azaldu dezake zergatik duen eskubidea eskatu duena eskatzeko.
- **Probak aurkeztea.** Interesdunak, beharrezkoa bada, dokumentuak edo beste gauza batzuk aurkeztu ditzake, Administrazioak erabaki bat hartzeko, probek garrantzitsuak eta egiazkoak izan behar dute.
- **Txostenak eskatzea.** Administrazioak txostenak eskatu ditzake gai bati buruzko erabakia hartu ahal izateko informazio gehiago edukitzeko.



4. Prozedura amaitzeko fasea

Noiz?

Prozeduraren amaiera da.

Nork?

- Administrazioak.
- Interesdunek.

Nola?

Prozedurak honela amaitu daitezke:

- **Ebazpen espresuaren bidez.** Administrazioak gaiari buruzko erabakiaren berri ematen du.
- **Amaiera itunduaren bidez.** Administrazioak eta prozeduran interesduna den pertsonak amaitzen dute prozedura, bien arteko adostasunez.
- **Atzera-egitearen bidez.** Prozeduran interesduna den pertsonak Administrazioari esaten dio ez duela nahi administrazio horrek prozedura bat tramitatzen jarraitzea.
Baina, aurrerago berriro aurkeztu dezake eskabide bera.
- **Uko egitearen bidez.** Interesduna den pertsonak Administrazioari esaten dio ez duela nahi administrazio horrek prozedura bat tramitatzen jarraitzea.
Baina, kasu honetan, aurrerago ezin du eskabide bera aurkeztu.



- **Ezintasun materialagatik.** Prozedurak ezin du aurrera jarraitu horretarako 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.



5 GAIA

Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna eta euskara Euskadiko Administrazio Publikoetan

GAIAREN HELBURUA

- Ezagutzea zer den emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna.
- Ezagutzea 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 betebeharrak dituzte administrazio publikoek?



- Euskararen erabilera Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoetako lanpostuetan.

GAI HONETAN HURRENGOAZ HITZ EGINGO DUGU:

- Pertsonak
- Administrazioak
- Jokaerak

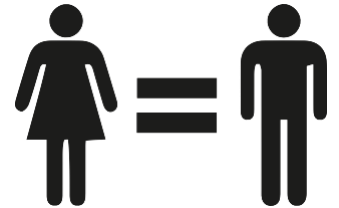


Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna.

Zer da emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna?

Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunak esan nahi du biek eskubide, baliabide, aukera eta babes berberak izan behar dituztela.

Adibidez, lan bera egin eta soldata bera kobratzea.



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
- Gaur egun emakumeek, emakume izateagatik, jasaten dituzten mota guztietako diskriminazioak ezabatzea.
- Emakumeek lan egitea eta bizitza publikoan parte hartzea ahalbidetzea.
- Gizonek ere familia zaintzea eta etxeko lanak egitera bultzatzea: garbitu, erosketak egin...



Zer dira diskriminazio zuzena eta zeharkako diskriminazioa?

Debekatuta dago pertsonen sexuagatik 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 egin eta emakumeak soldata gutxiago kobratzen duenean. Edo emakume bati ez diotenean lan-kontratua berritzen haurdun egoteagatik.

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

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

Adibidez, suhiltzaile izateko gizonen eta emakumeei proba fisiko berak egitea eskatzen zaienean.

Baina, ikusten da proba horiek pentsatuta daudela gehien bat gizonen dituzten ezaugarri fisikoen arabera eta ez emakumeen ezaugarrien arabera.



Emakumeek eta gizonek ezaugarri fisiko desberdinak dituztelako.

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



Zer da ekintza positiboa?

Ekintza positiboa da denbora batean zehar neurri bereziak hartzen 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.

Diru laguntzak:
erakunde bati ematen zaion laguntza ekonomikoa da ekintza bat garatu dezan.



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.

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...

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

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:

- Beti gizon eta emakumeak izendatzea.

Adibidez.

- Jaun-andreak
- Neska-mutilak...
- Emakumeak eta gizonak barne hartzen dituzten hitzak erabili.

Adibidez:

- Administrazioko langileak.
- Haurtzaroa.

Hizkuntza ez sexista erabili behar da edozein lan tokietan.

Adibidez:

- 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.

Administrazio- organoak:

administrazio
publikoen
ordezkari gisa
jarduten duten
pertsona-taldeak.



Adibidez:

- Eusko Jaurlaritzan: Emakunde
- Arabako Foru Aldundian: Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako zuzendaritza.

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.

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

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

- Etxean
- Kalean
- Lagunekin
- Eskolan
- Lanean

Diskriminatu:

pertsona bat desberdin tratatzea bere pentsaera, hizkuntza, arraza, erlijioa eta abarregatik.





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



6 GAIA

Lantokiko gorabeherak

GAIAREN HELBURUA

Jakitea lantokian gorabeherak eta arazoak sortu daitezkeela.
Identifikatzea zein izan daitezkeen eta jakitea zelan
eman behar den haien berri.

GAIAREN EDUKIAK

- Sarrera: arazoak eta gorabeherak
- Eguneroko lanak.
 - Kontrol-lanak
 - Aretoak eta bilerak prestatzea
- Arazok lantokian
- Lantokiko gorabeherak

GAI HONETAN HURRENGOAZ HITZ EGINGO DUGU

- Pertsonak
- Jokaerak



Sarrera. Arazoak eta gorabeherak

Lantokian sortu daitezkeen egoera batzuek eragina izan ahal dute lana normal eta zuzen egiterako orduan. Lantokiko **arazo** eta gorabeherak dira egoera horiek. Bakoitza zer den ikusiko dugu eta haien berri zelan eman ere bai.

Arazo:

ohikoa ez den eta konpondu beharreko zerbait.

Arazoak horrelako egoera bat detektatzeko, modu autonomoan egin beharko duzu lan eta ondo begiratu beharko duzu **geletan**, kalterik edo matxurarik dagoen ikusteko.

Gela: lantoki

batean dauden lekuak eta espazioak (salak, bulegoak, pasabideak...)

Zure ardura izango da bulegoak ireki eta ixtea, bai eta argiak, berokuntza, aire girotua, etab. itzaltzea ere.

Beraz, gertaera edo kalteren bat ikusiz gero, idatzi eta zure arduradunari jakinarazi iezaiozu.

Gorabeherak: lanean beste intzidentzia batzuk ere sor daitezke, bai lan bat egiterako orduan, baita zurekin lan egiten duten pertsonekin ere.

Gorabehera:

zerbaiten garapen edo funtzionamenduari eragiten dion edozer izango da gorabehera bat.

Arazoak eta gorabeherak idatziz uztea inportantea da, arduradunari komunikatu ahal izateko.

Eguneroko lanak

Lan garrantzitsu asko egiten dituzte mandatariek. Lan horiek zeintzuk diren jakin behar duzu, egon litezkeen intzidentzia eta arazok detektatzeko.



Kontrol-lanak

Eraikinean dena ondo eta behar den bezala dagoela zaindu eta egiaztatzeko lanak dira.

Horretarako, hau egin behar duzu:

- lan egiten duzun eraikineko korridore eta salak berrikusi behar dituzu
- segurtasun-sistemak ezagutu, adibidez, alarmak
- jakin behar duzu pertsona bat non sartu daitekeen eta non ez.

Adibidez: pertsona batzuk, langileak esaterako, bulego eta sala guztietara sar daitezke.

Beste pertsona batzuk, erabiltzaileak esaterako, sala jakin batzuetara baino ezin dira sartu.

Zer egin?

Segurtasunaren arduradunari jakinarazi behar dizkiozu eraikinaren zaintzari buruzko intzidentzia guztiak

Aretoak eta bilerak prestatzea

Eraikineko aretoak prestatu behar dituzu, baldintza onetan egon daitezen.

Horretarako, hauek egiaztatu behar dituzu:

- berokuntza neguan, eta aire girotua udan
- leihoak eta aireztapen-sistemak
- argia egokia izatea



- beharrezkoa den teknologia guztia egotea;
esaterako: telefonoak, internet, soinu- eta megafonia-
sistema egokia edo entxufe nahikoa egon daitezela
- aretoa garbi eta txukun egon dadila
- larrialdietako irteerak erabiltzeko moduan egon
daitezela

Zure ardura izango da dadila bilera edo ekitaldi batean
behar den **material suntsikor** guztia prest egotea.

Zer egin?

Abisua eman behar duzu material suntsikorra amaitzen
denean edo aparatuak edo altzariak matxuratzen
direnean.

Material suntsikorra

gastatzen edo
hondatzen diren
gauzak dira.

Adibidez: bulego
batean egunero
erabiltzen diren
paper-gauza,
hala nola,
boligrafoak,
folioak karpetak
edo
grapagailuak...

Arazoak lantokian

Lantokia da egunero agintzen zaizkigun lanak egiten
ditugun tokia.

Guk lan egiten dugun tokia oso erlazionatuta dago
lan-baldintzen inguruko osasunarekin eta segurtasunarekin,
adibidez, argitasuna eta tenperatura bezalako faktoreek
eragina dute lan egiteko orduan.

Lantoki batek baldintza onak baditu, bertan egin beharreko
lanak ere ondo egingo dira.

Langile guztiek errespetatu behar dituzte lan-arriskuen
prebentziorako arauak, eta lan-baldintza seguruak eta
osasuntsuak bilatzen lagundu behar dute.



Zein da zure erantzukizuna?

Arlo honetan duzun erantzukizuna adi egotea eta eguneroko lanean detektatzen dituzun arazoak jakinaraztea da.

- Esleituta duzun solairuko bulegoetako giltzen arduraduna zarenez, zure lana izango da:
 - bulegoak ireki eta ixtea
 - argiak piztu eta itzaltzea
 - pertsianak igo eta jaistea
 - berokuntza edo aire girotua piztu eta itzaltzea
- Bilera-gelak antolatu behar dituzunean, emango dizute jarraitu beharreko protokoloa.
Protokoloa zerbait nola egin behar den jakiteko erabiltzen den arau sorta bat da.
Adibidez, esango dizute bileran parte hartuko duten guztientzako eserlekuak, karpetak, boligrafoak eta ur botilak ipintzeko.

Gerta daiteke eserlekuren bat txarto egotea edo arazoren bat egotea bilera-gelan.

Halakorik egonez gero, komunikatu egin behar duzu, bilera egin aurretik konpontzeko.

Zein arazo aurki ditzakezu?

Arazo bat kalte bat da, desperfektu bat, edo normala ez den zerbait.



Adibidez:

- arrakala bat egotea horman edo sabaian
- itogin bat egotea edo hezetasunak egotea leiho eta ateetan
- txorrota batetik tantak erortzea
- entxufe bat egoera txarrean egotea
- argi batek ez funtzionatzea
- bonbila edo fluorargi bat erreta egotea
- kristal bat apurtuta egotea
- apal bat lasa edo kolokan egotea
- berokuntzak edo aire girotuak ez funtzionatzea
- fotokopiagailuak ez funtzionatzea

Zer egin behar da?

Arazo horiek guztiek eragin negatiboa dute lanean.

Hori dela eta, oso inportantea da haien berri ematea arduradunari, konpondu ahal izateko.

Jarraibide hauek jarraitu behar dira anomalien berri emateko:

- idatziz jaso eguna, lekua eta arazoa. Argi idatzi
- identifikatu ea arazo garrantzitsua edo/eta premiazkoa den
- arazoei langileei arriskua eragin ahal badie, berehala komunikatu behar duzu

Arazo baten adibideak dira: kristal bat apurtuta dagoenean edo berogailua ez dabilenean.



Lantokiko gorabeherak

Gorabehera ustekabeen gertatzen da, eta lana normal egitea eragozten du.

- Zure lanean matxurak gerta daitezke, eta horiek konpontzen saiatu behar dugu.

Inportanteena matxuren berri ematea da, ahalik eta lasterren konpontzeko.

Lan bat egitean, ustekabeak gertatu daitezke.

Adibidez, premiazko fotokopia batzuk egiten ari zarela makina matxuratu daiteke edo biltegian paperik gabe geratu zaitezke



Edozelan ere, lasai egon: arazo guztiek konponbidea dute.

Zer egin?

- zeuk konpondu ahal baduzu, konpondu eta ondoren haren berri eman.
- konpontzen ez badakizu, berehala eman arazo horren berri.
- egoera nahiko larria bada, idatzi zer gertatu den eta berehala zure nagusiari komunikatu.



Nola eman gorabeheren berri?

- Idatzi eguna, lekua eta gertatu dena, ahalik eta modu argiengatik.
- Beste pertsona batzuk ere inplikaturik badaude, idatzi haien izenak ere.

Lanean, beste pertsona batzuekin ere egoera ezberdinak sortu ahal dira eta horiek eragin negatiboa izan dezakete zure lanean.

Adibidez:

- lankide batekin eztabaidatzea
- agintzen dizuten lan bat zure funtzioen barne ez izatea
- bisitari bat haserre egotea

Halako egoeren aurrean erantzuteko oso garrantzitsua da erregela hauek jarraitzea:

- lasai egon
- jarrera positiboa izan: asmo ona, zintzoa izan, eta barkamena eskatu, beharrezkoa bada
- entzuten jakin, adi egon esaten dizutenari eta ulertzen saiatu.

Norbaiti entzuten zaudenean, aurpegira begiratu eta adi egon

- erantzuna eman

Hitz errazak erabiliz eta adeitasunez.

- atsegina izan eta errespetuz jokatu, ez jarri aurpegi txarrik edo hasperen egin, ez haserretu...



Beste pertsona batzuekin harremanak ditugunean, normala da gatazkak sortzea, baina halakoetan moldatzen ikasi behar dugu.

Hala eginez gero:

- gure harremanak hobetu egingo dira.
- hobeto komunikatuko gara
- gehiago estimatuko gaituzte
- lanean gehiago lagundu ahal izango dugu
- pozik egongo gara eta konfiantza gehiago izango dugu
- eroso eta erlaxatuago egongo gara



7 GAIA

Enkargua

GAIAREN HELBURUA

Zure postuan zer mandatu edo enkargu mota egin beharko dituzun, nork agindutakoak diren horiek nola egin behar dituzun jakitea.

GAIAREN EDUKIAK

- Sarrera: enkargu ofizialak egitea
- Enkargua
 - Nork ematen du enkargua egiteko agindua?
 - Enkargu-motak
 - Nola egin enkargua? Enkarguen erregistroa eta gorabeherak
 - Jasotako argibideak zuzen interpretatzea
 - Komunikazio eraginkorra pertsonen artean

GAI HONETAN HONETAZ HITZ EGINGO DUGU

- Pertsonak
- Jokaerak



Sarrera. Enkargu ofizialak egitea

Enkargu ofizialak gure lanpostuan egin behar ditugun mandatuak dira.

Enkargu ofizialak lantokiaren barruan zein kanpoan egiteko ondo ezagutu eta maneiatu behar duzu lan-ingurunea.

Jarraibide zehatzak emango dizkizute enkarguak egiteko. Ondo ulertzen ez badituzu, berriro azaltzeko eskatu behar diezu.

Idatziz jaso behar dituzu egin beharreko enkarguak, eta haiek egiterakoan izandako gorabeherak ere bai.

Enkarguak telefonoz edo aurrez aurre egin daitezke.

Informazio argia eta zehatza eman eta jaso behar duzu.

Enkarguak lantokitik kanpo egin behar dituzunean, garrantzitsua da oinezkoen bide-arauak ezagutzea.

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, zelan jarri behar zaren, nola zuzendu beste pertsona...



Enkargua

Enkargu bat pertsona batek egin beharreko zeregin bat da.

Bidali edo jaso egiten den hitzezko edo idatzizko mezu bat ere izan daiteke. Kasu horretan zu zara komunikazio kanala.

Nondik jasotzen dira enkarguak?

Zure edozein nagusi hierarkikok esan ahal dizu enkargu bat egiteko.

Nagusi hierarkikoak **administrazio-eskalan** zurearen goragoko taldeetan daude langileak dira.

Haiek administrazio-lanak egiten dituzte, eta horiek ondo betetzeko zure laguntza behar dute.

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

Beraz, honelakoak iritsi ahalko zaizkizu:

- zure burutzaren zuzeneko aginduak
- lantokiko edozein langileren ahozko mezuak

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

Administrazio-eskala:

lana mailen arabera antolatzeko modu bat da, beherengo mailatik gorenekora doana.

Burutza:

zure nagusiak diren pertsonen taldea.



Zein enkargu-mota iritsi ahal zaizkizu?

Zure lantokian egin ditzakezun lanekin lotuta egon behar dute.

Hauek dira enkargu- motak:

- 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
- enkargu ofizialak egitea lantokiaren barruan zein kanpoan
- lantokiko arazo eta gorabeheren berri ematea

Enkarguak sailkatu daitezke:

- **lekuaren arabera:** lantokiaren barruan edo kanpoan egiten diren
- **garrantziaren arabera:** presazkoak edo garrantzitsuak diren
- **beste enkargu batzuk**

Lekuaren arabera

- **Zure lantokiaren barruan.**

Zure eginkizunekin eta ohiko lanekin lotutako enkarguak.

Adibidez:

- mezuak komunikatzea
- dokumentuak eta paketeak banatzea
- korrespondentzia ematea
- dokumentuak fotokopiatzea



- **Lantokiaren kanpoan.**

Dokumentu bat beste egoitza batera eramatea, adibidez.

Garrantziaren arabera

- **Premiazko** enkargu bat azkar egin behar da, beste enkargu batzuk egin baino lehen.
Adibidez, fotokopia batzuk egitea bilera hasi baino 5 minutu lehenago.
- **Enkargu garrantzitsu bat** balio handiko mandatu bat da; beraz, zure erantzukizuna handiagoa izango da.
Adibidez, mezu garrantzitsua eramatea beste sail batera.

Beste enkargu batzuk

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

Azkenik, kontuan hartu behar duzu zein hurrenkera jarraitu behar duzun enkarguak egiteko edo mezuak emateko.

Enkarguen ordena agindutako zereginaren presaren edo garrantziaren arabera izango da

Zure lana antolatu behar duzu, kontuan hartuta lantokiaren **barruan edo kanpoan** izango diren edo zenbaterainoko **presa edo garrantzia** duten enkarguek.



Nola egin enkarguak? Enkarguen erregistroa eta gorabeherak

Enkargua aurrez aurre egin daiteke.

Idatzi zer egin behar duzun eta nork eskatu dizun.

Enkargu bat egiteko eskatzen badizute, ahalik eta arinen egin beharko duzu.

Ez baduzu ondo ulertu, galdetu behar duzun guztia.

Garrantzitsua da enkargua idatziz jasotzea.

Enkarguaren datu zehatz hauek idatzi:

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

Enkargua egin aurretik, pentsatu nola egingo duzun.

Ustekaberen edo gorabeheraren bat sortzen bada, esan enkargua eskatu dizunari.

Enkargua telefonoz egin daiteke.

Enkargu bat egiteko telefonoz, izan beharreko tratua ahalik eta egokiena izan behar da beti.

Erantzun txar bat emateak edo adi ez egoteak zaildu egin dezake besteek egin beharreko lana.



Telefonoz hitz egiterakoan errespetatu beharreko oinarritzko jarraibideak bete behar dituzu:

deia azkar erantzun, deitzen duena ez eduki zain

- agurtu, nor zaren esan eta galdetu zertan lagundu ahal diozun deitzen duenari
- beti erabili “mesedez” eta “eskerrik asko” hitzak
- beti eskura eduki papera eta arkatza, errekadu edo mezua idatziz ere hartzeko
- idatzi nork deitu duen eta zer egin behar duzun.
- enkargua errepikatu deitu duenari, ondo idatzi duzula egiaztatzeko
- enkargua egin ezin baduzu, edo zure lana ez dela uste baduzu, deitzen duenari eta zure zuzeneko nagusiari esan



Enkargua idatziz utzi ahal dizute ohar batean zure lan-eremuan.

Egiaztatu enkarguari buruzko datu guztiak dituzula:

- eskatu dizun pertsonaren izena
- egin beharrekoa
- enkargua egiteko duzun denbora

Garrantzitsua da argitzea eskatu dizuten lana.

Oharra ez baduzu ondo ulertzen, eskatu dizunari galdetu.

Enkargua lantokitik kanpo egin behar bada

Jakin behar duzu non eta zer egin behar duzun.

Joan aurretik, errepasatu zein ibilbide jarraitu behar duzun.



Komunikazio eraginkorrak pertsonen artean

Enkarguak egiterakoan edo mezuak ematerakoan garrantzitsua da komunikazio ona izatea profesionalen artean.

Pertsona arteko komunikazioa

Pertsona bi edo gehiagoren artean aurrez aurre gertatzen da.

Garrantzitsua da **gaitasun sozialak** erabiltzea pertsonen arteko harremanak hobetzeko.

Gaitasun sozialak beste pertsona batzuekin harremanak izateko beharrezkoak diren portaerak dira.

Adibidez:

- entzuteko gaitasuna
- adeitasunez galdetzea
- eskerrak ematea
- laguntza eskatzea
- argibideak jarraitu eta eman
- barkamena eskatzea...

Lanean gaitasun sozialak erabiltzeak lankideekin harreman onak izaten lagunduko digu.

Pertsona arteko komunikazioa eraginkorra izateko, garrantzitsuak dira honako hauek:

- ondo ulertzea enkargua edo eman nahi den mezua



- enkargua ondo egitea edo mezua behar bezala ematea
- hitzezko komunikazioa eta gorputz-komunikazioa bat etortzea

Horrek esan nahi du gure hitzek eta gure keinuek (eskuak, aurpegia...) gauza bera adierazi behar dutela.

- eskatutakoa ulertzen ez baduzu, galdetu



8. GAIA

Nola erabili kopiagintzako makinak eta antzeko beste makina batzuk

GAIAREN HELBURUA

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

GAIAREN EDUKIAK

- Dokumentuen kopiak egiteko makinak:
 - fotokopiagailua
 - inprimagailua
 - eskanerra
 - koadernagailua
 - grapagailua
- Nola erabili fotokopiagailua
 - Arazorik ohikoenak
- Kopien enkargua
- Segurtasunari, lan-osasunari eta ingurumen-babesari buruzko arauak



GAI HONETAN HONETAZ HITZ EGINGO DUGU

- Jokaerak.



Dokumentuen kopiak

Zer da dokumentuen erreprografia?

Erreprografia da dokumentu baten kopia bat edo gehiago egitea.

Modu asko daude dokumentuak kopiatzeko.

Administrazioan gehien erabiltzen eta ezagutzen dena fotokopia da.

Ikusiko dugu zein makinak egiten dituzten dokumentuen kopiak.

Fotokopiagailua

Dokumentu baten kopia berdin-berdinak egiten dituen makina da.

Kopia horri fotokopia deitzen zaio.

Gehienek funtzio hauek dituzte:

- dokumentua handitzea edo txikitzea
- alde bietatik kopiatzea
- kopiak sailkatzea, koadernatu edo grapatzea
- beste funtzio batzuk: inprimagailua, faxa edo eskanerra paper motak, koloretan inprimatzea...



Fotokopiagailu guztiek behar dute **tonerra** fotokopiak egin ahal izateko.



Boligrafoek tinta duten bezala, fotokopiagailuek tonerra dute.



Tintarik ez duen boligrafo batek ez du idazten, eta tonerrik ez duen fotokopiagailu batek ez du fotokopiarik egiten. Fotokopiagailuak abisua ematen du tonerra noiz aldatu behar den esateko.

Inprimagailua

Ordenagailura konektatzen den makina bat da, eta bertan ditugun dokumentuen kopiak paperean egiteko aukera ematen digu.



Ordenagailu baterako kable bidezko konexioarekin funtzionatzen du, edo hainbat ordenagailurekin sarean dago.

Inprimagailuak tinta-kartutxoak erabiltzen ditu.

Baina 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 ordenagailuan gordetzeko **digitalizatzen** dituen makina da,



Dokumentuak kopiatzeko aukera ematen du, inprimatu beharrik gabe, eta ordenagailuan gorde artxibatzeko, banatzeko edo haiekin lan egiteko.

Digitalizatzea:
paperean
inprimatutako
irudiak artxibo
informatiko, digital
bihurtzea.



Eskanerrak egindako dokumentuen kopiak ordenagailutik ere inprima daitezke, betiere inprimagailu batera konektatuta badago.

Funtzio anitzeko fotokopiagailu batean

(funtzio bat baino gehiago egiten du:

fotokopiatu, eskaneatu...) eskanerra erabili

nahi baduzu, “eskanerra” aukera sakatu

behar duzu dokumentuak eskaneatzen hasi baino lehen.

Eusko Jaurlaritzak funtzio anitzeko fotokopiagailuak erabiltzen ditu gehien bat.

Eskaneatu duzuna email bidez bidaltzeko,

Funtzio anitzeko fotokopiagailutik,

hemen behean azaltzen dena egin behar da:

“email” aukeratu

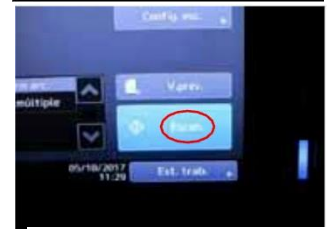
- hartzailea aukeratu (nori bidali nahi diozun)
- “escanear” sakatu

Koadernagailua

Koadernatzea hainbat orri lotzea da, tutuak erabiliz edo beste teknikaren baten bidez.

Koadernagailua erabiltzen da hainbat orri batzeko koaderno batean.

Koadernoari, normalean, azalak (bat aurretik, eta beste bat atzetik) ipintzen zaizkio.



Tutuak erabiltzea:

Sistema honen bidez, dokumentu baten orriak plastikozko tutu edo espiral bat erabiliz josten dira.



Koadernagailuak ezberdinak dira teknikaren arabera eta makina-mota asko daude.

Grpagailua

Paperak grapaz lotzeko eta eusteko erabiltzen den makina bat da grapagailua.

Eskuzko grapagailua erabiltzea oso erraza da.

Grpagailuak grapak kargatzeko parte bat, buru bat eta oinarri bat dauka.

Grpagailuaren burua oinarriaren gainean sakatzen dugunean, grapak paperera lotzen ditugu.

Grpa metalezko pieza bat da, non bere bi ertzak paperean sartzen eta tolesten diren, dokumentuaren orriak batuz.



Nola erabili fotokopiagailua.

Orain, ikusiko dugu zer egin behar den fotokopiagailua erabiltzeko eta fotokopia bat egin ahal izateko.

1.URRATSA: Fotokopiagailua piztu

Fotokopiagailuek etengailu bat izaten dute, eta etengailuak posizio bi ditu:

- ON posizioa: piztuta.
- OFF posizioa: itzalita.





Beraz, makina pizteko, ON posizioan jarriko dugu etengailua.

Ondoren, **pizteko botoiari** sakatu behar diozu, fotokopiagailuaren pantailan



Botoiari behin sakatuz gero, makina piztu egiten da, eta, berriro sakatuz gero, itzali egiten da.

2. URRATSA: beroketa-denbora

Fotokopiagailu bat pizten dugunean, hau da, botoia ON posizioan jartzen dugunean, fotokopiagailua berotzen hasten da.

Berotzen dagoen bitartean, fotokopiagailua bere lana egiteko prestatzen ari da.

Oraindik ezin da fotokopiarik egin.

Beroketa-denbora amaitzeko zain gauden bitartean, fotokopiatu nahi dugun jatorrizko dokumentua bere lekuan ipini dezakegu.



Beroketa-prozesua amaitzean, itzali egingo da itxaroteko esaten digun argia. Ondoren, kopiatzen hasteko argia piztuko da.

3. URRATSA: jatorrizko dokumentua ipini

Jatorrizko dokumentua ipintzeko, fotokopiagailuaren tapa altxatu behar dugu.



Azpian kristal bat ikusiko dugu. Kristal horren gainean ipini behar dugu jatorrizko dokumentua.

Kopiatu nahi dugun aldea beherantz ipiniko dugu, kristalari begira.

Tapa itxiko dugu, begiak babesteko fotokopiagailutik ateratzen den argitik.

Fotokopiagailuaren beheko aldean dagoen bandejan papera dagoen ala ez begiratu behar dugu.

Orain hasi gaitezke fotokopiak egiten.

Dokumentuak, zer ezaugarri dituzte?

Zure lana ondo egiteko, jakin behar duzu dokumentuek zer ezaugarri dituzten: paperaren neurria, kolorea edo alde batetik edo bietatik idatzita dagoen.

- **Neurria**

Honako hauek dira gehien erabiltzen diren paper-neurriak:

DIN A4: hori da paper **estandarren** neurria. Folio bat.

DIN A3: DIN A4 orri baten neurri bikoitza du (bi aldiz DIN A4).

DIN A5: DIN A4 orri baten neurri erdia du (DIN A4-aren erdia)



Estandarra:
normalena, gehien
erabiltzen dena.



- **Koloretan/zuri-beltzean**

Fotokopia egin aurretik arreta jarri ondorengoei:

- jatorrizko dokumentua kolorez edo zuri-beltzez dagoen.
- kopia kolorez edo zuri-beltzez izango den.



Ondoren, “Color” botoia sakatu eta aukerak agertuko dira, sakatu behar duzun aukera.

- **Alde 1 edo 2etik**

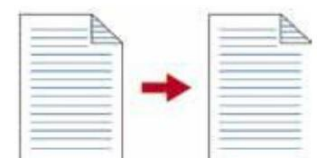
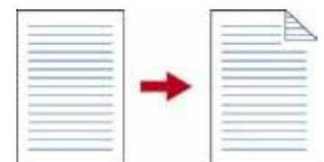
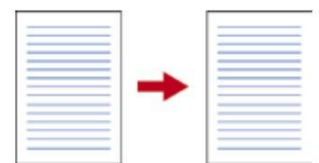
Jakin behar duzu ea fotokopia alde batetik edo alde bietatik (aldebiko fotokopia) egin behar duzun.



Horretarako, dagokion botoia sakatu behar duzu menuan.

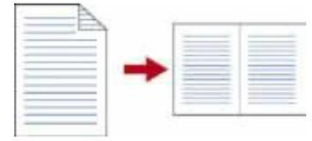
Fotokopiagailuak aukera hauek ditu:

- **Alde 1etik alde 1era:** jatorrizko dokumentua alde 1etik idatzita dago, eta guk ere alde 1-ean egin nahi dugu kopia.
- **Alde 1etik 2 aldetara:** jatorrizko dokumentua alde 1etik idatzita dago, baina guk alde 2etik kopiatu nahi dugu
- **Bi aldetatik bi aldetara:** jatorrizko dokumentua alde 2etik idatzita dago, eta guk ere alde 2etik egin nahi dugu kopia.





- **Bi aldetatik alde batera:** jatorrizko dokumentua alde 2etatik idatzita dago, baina guk, fotokopiak egitean, orriaren alde bakarretik idatzita irtetea nahi dugu.



4.URRATSA: fotokopia

Fotokopiak egiteko, gauza hauek hartu behar dituzu kontuan:

- Kopia-kopurua (kantitatea)
- Kopia argiak edo ilunak nahi dituzun
- Kopia handitu edo txikitu nahi duzun

- **Kopia-kopurua**

Zenbat fotokopia egin nahi ditugun adierazi behar dugu.

Fotokopiagailuaren pantailan, telefono baten moduko pantaila bat agertzen da 0 tik 9ra arteko zenbakiekin.

Zenbakiekin zenbat kopia egin nahi ditugun jarriko dugu.

Zenbaki bat ere sakatzen ez badugu, fotokopia 1eta bakarra egingo du

- **Argi/ilun**

Fotokopiagailuak dokumentu bat argiago edo ilunago kopiatzeko aukera ere badugu.

Fotokopiagailuaren pantailan, 3 aukera ikusiko ditugu, ondoko irudian agertzen den bezala.

“Auto” aukerari ematen badiogu, originala dagoen moduan aterako du.





Fotokopia oso argi ateratzen bada, botoirik ilunenari sakatuta ilunago aterako dugu.

Fotokopia oso ilun ateratzen bada, botoirik argienari sakatuta argiago aterako dugu.

• Handitu/txikitu

Aukeratu behar dugu nola atera nahi dugun fotokopia:

- jatorrizkoaren neurri berean
- jatorrizkoa baino neurri handiagoan, hau da, neurria handituta
- jatorrizkoa baino neurri txikiagoan, hau da, neurria txikituta.

Neurria handitzeko edo txikitzeko, zenbaki hau topatu behar dugu aurrealdeko panelean: **% 100**.

Panelean % 100 zenbakia agertzen bada, fotokopiaren neurria eta jatorrizko dokumentuarena. berdin- berdina izango dira

Neurria handitu nahi badugu, tekla hau (irudian agertzen dena) sakatu beharko dugu. Tekla horrek fotokopiaren neurria handitzeko balio du.

Neurria txikitu nahi badugu, tekla hau (irudian agertzen dena) sakatu behar dugu. Tekla horrek fotokopiaren neurria txikitzeko balio du.





5. URRATSA: dokumentuak jasotzea

Fotokopiagailutik ateratzen diren kopiak makinaren alboko bandeja batera irteten dira.

Behin lana amaituta, egin ditugun fotokopia guztiak jasoko ditugu bandejatik.

6. URRATSA: beste fotokopia bat egitea beste jatorrizko dokumentu bati

Behin jatorrizko dokumentu baten kopiak eginda, beste dokumentu bat ipini dezakegu kristalaren gainean fotokopiatzeko.

Honela egin dezakegu hori:

1. fotokopiatu dugun jatorrizko dokumentua kendu

Fotokopiagailuaren tapa altxatu, eta kristalaren gainetik kenduko dugu fotokopiatutako dokumentua.

Dokumentua kristal gainetik argia itzalita dagoenean kendu behar da.

Gogoratu: fotokopia bat egiten duzun guztietan argi bat ikusiko duzu.

2. beste dokumentu bat ipini behar da

Aurreko dokumentua kenduta, kristalean kopiatu nahi



Fotokopiagailuek dituzten gorabeherarik ohikoenak.

Honelako arazoak aurkitu ahal dituzu fotokopiak egiterakoan.

Paperaren argi-ikurra piztuta egotea.

Pantailan **argi-ikur** hau ikusten dugunean bi gauza gerta daitezke:

- fotokopiagailuak paperik ez izatea.
- fotokopiagailuak papera izatea, baina papera txarto jarrita egotea gordetzen den tokian.

Argi-ikurra: argi bat da, zeozer adierazteko pizten dena.



Hori konpontzeko, begiratu behar dugu ea fotokopiagailuak paperik duen.

- **Paperik ez badago**, papera jarriko diogu, fotokopiak egin ahal izateko.
- **Papera badago**, begiratu behar dugu ea ondo jarrita dagoen papera gordetzen den tokian.
- **Txarto jarrita badago**, bere lekuan jarriko dugu.

Tonerra aldatzeko argi-ikurra piztuta egotea

Gogoratu behar dugu **tonerra** fotokopiagailuaren tinta dela.

Tonerra aldatu behar denean, argi-ikur hori pizten da.

Tonerra aldatzeko pausu hauek jarraitu behar dira:

1. fotokopiagailuaren aurreko estalkia zabaldu
2. fotokopiagailuan dagoen kartutxo zaharra kendu
3. kartutxo berria astindu, tonerra biguntzeko



4. kartutxo berriari tapa kendu
5. kartutxo berria dagokion lekuan sartu, hau da, kartutxo zaharra zegoen tokian, eta pixka bat bultzatu, seguru gera dadin
6. fotokopiagailuaren aurreko estalkia itxi

Papera trabatutako argi-ikurra piztuta egotea.

Papera fotokopiagailuan trabatuta geratzen denean pizten da argi-ikur hori.



Fotokopiagailu batean trabatzen den papera era desberdinetan atera daiteke, beti ere fotokopiagailuaren ereduaren arabera.

Lehenengo eta behin, aurkitu behar dugu fotokopiagailuaren zein tokitan geratu den trabatuta papera.

Normalean, fotokopiagailuak berak esaten digu non geratu den trabatuta papera.

Kontu handiz, saiatuko gara leku horretara heltzen eta papera kentzen.

Arretaz begiratu behar dugu paper zati txikiren bat barruan geratu ez dadin.

Behin trabatutako papera kenduta, berriro jarraitu dezakegu fotokopiatzen.



Fotokopiagailuak ez du fotokopiarik egiten.

Goian aipatutako arrazoiak egiaztatu eta fotokopiagailuak funtzionatu gabe jarraitzen badu, begiratu behar dugu ea aurreko estalkia ondo itxita 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 baditugu eta fotokopiagailua oraindik ere ez badabil, gure nagusiari edo zerbitzu teknikoari deitu behar diogu, fotokopiagailua konpontzera etortzeko.

Kopiak argiegi ateratzen dira.

Normalena izango da toner nahikorik ez egotea.

Kasu horretan, kartutxoa aldatu beharko da.

Fotokopien enkargua

Dokumentu batzuk fotokopiatu eta prestatzea eskatzen dizutenean.



Lana egiteko faseak

1. Enkargua jaso
2. Dokumentua prestatu
3. Eskatutako fotokopiak egin eskatzen dizkizuten berezitasunak kontuan izanda (alde bat edo bietatik egin, kolorea, tamaina...)
4. kopiak ordenatu
5. dokumentuen kopiak enkuadernatu, grapatu edo karpeta batean sartu
6. kopiak entregatu

Segurtasunari, osasunari eta ingurumen-babesari buruzko arauak

Arau batzuk jarraitu behar dituzu kopiak egiteko edozein makina erabiltzeko.

- Irakurri makinaren eskuliburua. (Argibideak)
- Fotokopiagailuak paperen kopiak egiteko bakarrik balio du
- Jakin behar duzu nola gelditu makina
- Deskonektatu makina eta utzi hozten, manipulatzeko hasi baino lehen
- Deskonektatu etengailu nagusia makina garbitzeko hasi aurretik
- Garbitu kristala zapi bat alkoholez edo detergente suabe batez bustita. Ez erabili disolbatzailerik.
- Eskularruak erabili tonerra aldatzeko
- Egunero aireztatu gela



- Makinak matxura izanez gero, abisatu zure arduradunari
 - Ez manipulatu tonerraren hondakinik eta beste produkturik
 - Gelan argiak piztuta izan, fotokopiak egiten dituzun bitartean
 - Tapa guztiz itxi: makinaren argiak, begietan zuzenean joz gero, min egin ahal dizu begietan
 - Entxufea korrante elektrikotik atera ez bada makina denbora luzean erabiliko
 - Tresna bakoitzak gauza baterako balio du. Modu egokian erabili.
 - Tresnak eta ofizinako gauzak (artaziak, kuterra, eta abar).garbi eta egoera onean mantendu
 - Erabili eta gero, beren lekuan gorde.
 - Kontuz erabili grapagailua, zauria egin ahal duzu-eta 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.



Erre egin dezakeela esan nahi du.



Kalanbrea eman dezakeela esan nahi du.



Eskua harrapa dezakeela esan nahi du.



9. GAIA

Paketeak, agiriak eta biltegiko materialak jaso, banatu eta ematea

GAIAREN HELBURUAK

- Paketeak eta agiriak jaso eta banatzeko sailak edo arloak eta arduradunak identifikatzea.
- Eguneroko prentsa nola jaso, loteak solairuka eta sailka nola antolatu eta banatu ezagutzea.
- Agiriak edo paketeak administrazioak ezarritako ohiko bideak erabiliz nola banatu ezagutzea.
- Segurtasun eta konfidentziasunerako lege-araudia betetzea.

GAIAREN EDUKIAK

- Erakunde barruko arlo eta pertsonen kokapen fisikoa, eta horiengana jotzeko edota telefonoz harremanetan jartzeko erreferentziak.
- Pakete eta agirien barne-zirkulazioa.
- Pakete eta agiriak jaso, erregistratu, sailkatu eta banatzeko oinarrizko teknikak:



- pakete eta agiriak jasotzeari lotutako barne- eta kanpo-agiriak
 - pakete eta agirien erregistroa
 - sailkatu eta antolatzeko irizpideak
 - pakete eta agiriak banatzea
 - biltegiko gaiak jaso eta biltzea
- Segurtasuneko, lan-osasuneko eta ingurumena babesteko arauak.
 - Lantokiko harremanak.
 - Agiriak eta paketeak manipulatzeko segurtasun eta konfidentziasuneko lege- araudia.

GAI HONETAN HURRENGOAZ HITZ EGINGO DUGU

- Pertsonak
- Jokaerak.



Sarrera

Pakete eta agiriak jaso, banatu eta emateko, garrantzitsua da **sailen** banaketa, horien izenak eta horietan lan egiten duten langileak ere ezagutzea.

Agiriak eta paketeak bulegoka eta pertsonaka sailkatzen ikasiko duzu.

Garrantzitsua da agiri eta paketeen **konfidentzialtasuna** eta segurtasuna zaintzea.

Saila:
erakunde bat
banatuta dagoen
atal edo arlo
bakoitza.

Konfidentzialtasuna
informazioa beste
pertsonei baimenik
gabe ez kontatzeko
segurtasuna da

Erakunde barruko arlo eta pertsonen kokapen fisikoa, eta horiengana jotzeko nahiz haiekin telefono bidez harremanetan jartzeko **erreferentziak**.

Eginkizun honetarako beharrezkoa da erakundeko sailak eta horietara esleitutako langileak bereiztea, baita beren karguak eta erantzukizunak ere.

Lan-eremuen eta pertsonen kokapen fisikoa (non dauden) ezagutu beharko duzu, baita eremu horietarako sarbidea ere, bai pertsonalki, bai telefonoz.

Horrez gain, prentsa, paketeak, eta agiriak non utzi behar diren ere jakin behar duzu.



Erakunde publiko bateko komunikazio-kanalik ohikoena barne-telefonoa da; hortaz, hura erabiltzen ikasi beharko duzu.

Paketeak edo agiriak jasotzeko eta emateko barne deien bidez deituko dizute.

Barne-deiak erakundearen barnean egiten diren deiak dira, bulegotik bulegora, esaterako.

Barne-deiak doakoak dira, eta lan-arlo edo bulego jakin bati dagokion luzapena sakatu behar duzu deitzeko.

Luzapena telefono-zenbaki osoaren amaiera da.

Barne-deiak egiteko, ez duzu markatu behar telefono-zenbaki osoa, luzapena baizik.

Adibidez: telefono zenbakia 945 033 286 bada, zenbaki horren luzapena 33286 da.

Telefonoaren erabilera egokia gogoratu:

- **ahotsa**

Ahots atsegina, naturala eta argia izatea komeni da, argitasunez hitz egitea.

- **jarrera**

Jarrera positibo eta profesionala izan behar dugu. Jarrera gogotsua, guganako konfiantza, laguntzeko gogoia, formaltasuna, seriotasuna eta zintzotasuna helarazi behar ditugu.





- **hizkera**

Ez ditugu erabiliko ezezagunak diren edo profesionalei nahasmena eragin diezaieketen terminoak. Argitasunez azaldu behar dugu dioguna.

- **isiluneak**

Askotan, beharrezkoa izan daiteke segundoko isiluneak uztea, gure erantzuna pentsatzeko.

Baliteke isilune horiek amaiezinak iruditzea telefonoaren bestaldean dagoen pertsonari.

Momentuan ez badakigu zer erantzun, ahalik eta arinen berriro deituko diogula esango diogu.

Adibidez, norbaitek deitzen badu dokumentu garrantzitsu bat utzi dioten galdetuz, eta guk ea utzi duten begiratu behar badugu.

Nola jokatu behar dugu?

- Pertsonak hitz egiten digunean, isilik egon beharko dugu eta arretaz entzun.
- Esango diogu dokumentuaren bila goazela eta lehenbailehen deituko diogula erantzuna emateko.



Hizlaria ez eteteko, honelako esamoldeak erabiliko ditugu:

- bai...
- noski...
- argi dago...
- jakina...
- ulertzen dut...

Erakundearen barruan telefonoa erabiltzeko aholkuak.

Dei bat egin baino lehen

Pentsatu hurrengo urratsak.

- Nori zuzenduta dago deia?
Jakin behar dut nori deituko diodan.
- Zer esan behar dut?
Pentsatu ideia nagusiak zeintzuk izango diren.
- Nola esango dut?
Nahi dudana lortzeko nola hitz egin behar dudan.
- Zer beharko dut deitzeko?
Komenigarria da behar izango ditudan
agiriak eskura izatea.



Deia egiten duzun bitartean

Honako urrats hauek jarraitu behar ditugu.

- Agurtu eta geure burua aurkeztu.
- Giro atsegina sortu.
Horretarako, garrantzitsua da hizketan ari garen pertsonaren izena erabiltzea.
- Zertarako deitu dugun azaldu.
- Entzute aktiboaren teknika aplikatzea.
Adi entzun eta ez kendu hitza hizlariari.
- Adostutakoa zehaztea eta behar duen guztian gure laguntza eskaintzea.
- Behar bezala agurtzea.

Dei bat jasotzen dugunean

Honako urrats hauek jarraitu behar ditugu.

- Ahalik eta arinen erantzun deia, itxaronarazi gabe.
Oro har, posible bada, hiru tonu baino gehiago ez itxaron telefonoa hartzeko.
- Agurtu, gure burua aurkeztu (izena eta lantokia esan), eta gure laguntza eskaini.



- Arreta jarri deian eta entzute aktiboan teknikak aplikatu (adi entzun eta ez kendu hitza hizlariari).
- Modu atseginean hitz egin, giro egokia sortu gure eta hitz egiten ari garen pertsonaren artean.
- Elkarrizketa paralelorik ez izan.
- Eskerrak eman deiagatik.
- Laguntzeko gaudela gogorarazi eta behar bezala agurtu.

Garrantzitsua da beste pertsonak lehenengo eskegi arte itxarotea; izan ere, guk eskegiz gero, pentsa dezake deia lehenbailehen bukatu nahi dugula.

Pakete eta agiriaren barne-zirkulazioa.

Prentsa, agiriak eta paketeak jaso beharko dituzu egunero eta erakundearen barruan banatu.

Aldizkakotasunaren arabera bereizten diren inprimatutako argitalpenek osatzen dute **prentsa**.

- Egunerokoa izan daiteke (egunkaria)
- Asterokoa (astekaria edo aldizkaria)
- Hilerokoa (espezializatutako aldizkariak)

Agiriak, berriz, ekintza edo jarduera bat aurkezten duten edo datu garrantzitsuak ematen dituzten idazkiak dira.



Paketeak garraiatzeko lotuta edo bilduta dauden objektuak dira.

Pakete eta agirien barne-zirkulazioa erakunde barnean egiten den banaketa da.

Barne-zirkulazioak komunikabide bezala funtzionatzen du. erakundeko langileak inplikatzeari ahalbidetzen baitu eta haien arteko harremanak hobetzen baititu.



Pakete eta agiriak jaso, erregistratu, sailkatu eta banatzeko oinarrizko teknikak.

Erakundearen barruan sortzen diren pakete eta agiriak kudeatzeko, honako fase hauek jarraitu behar dituzu.

- **Jasotzea.** Agiriak edo paketeak heltzen direnean, jaso itzazu.
- **Erregistratzea.** Agiria edo paketea erregistra ezazu.
- **Sailkatzea.** Hartzailearen arabera sailkatu ezazu.
- **Banatzea.** Agiria edo paketea hartzaileari eman iezaiozu.

Pakete eta agiriak jasotzeari lotutako barne- eta kanpo-agiriak.

Era askotako agiriak daude: txostenak, liburuxkak, ohar teknikoak, galde-sortak, erregistroak.



Agiri horiek hainbat euskarritan egon daitezke; hau da, testuzko, irudizko, soinuazko, argazkizko, ikus-entzunezko edo informatikako dokumentuak izan daitezke.

Pakete eta agiriak erregistratzea

Lehenengo lana **hornitzaileek** paketeak uzten dituzten tokian jasotzea izango da. Pertsona batek garraiatu ditzake eta zure lantokiko espazio fisikoan bildu ditzakezun paketeak dira.

Ondoren, paketearen hartzaile den saila edo pertsona identifikatuko duzu eta hartzailearekin jarriko zara harremanetan.

Dena delakoa entregatzeko, paketearen emate-agiriak sinatu eta zigilatzeke eskatuko dizu.

Sailkatu eta antolatzeko irizpideak

Jaso eta eman beharko dituzun agiri eta pakete guztiak horien hartzaile diren bulego pertsonen arabera sailkatuko dituzu.

Horiek emateko, honako irizpide hauek hartuko dituzu kontuan: premia, garrantzia eta bulegoen kokapena

Hornitzaile:

beste enpresa bati, paketeak, dokumentuak, etab. ematen dizkieten pertsonak edo enpresak

Emate-agiria:

eskaera hori entregatu dela bermatzen duen agiria.



Pakete eta agiriak banatzea

Arreta handiz egin beharko duzu banaketa, okerreko bulego edo pertsonari eman ez diezaiozun pakete/dokumentua.

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

Premiazko:
urgentea dena.

Agiriak eta paketeak banatzeko egingo duzun ibilbidea pentsatu behar duzu aldez aurretik; hala, arinago arituko zara eta paketerik edo agiririk ahazten ez duzula ziurtatuko duzu.

Agiriak eta paketeak ezarritako moduan emango dira; sailetan toki jakin bat egon ohi da horiek emateko

Biltegian artikuluak jasotzea eta biltzea

Nola jasotzen dira artikuluak?

Zerbitzu Orokorretako biltegian hornitzaileari eskatutako artikuluak jaso eta biltegiratzen dira.

Artikulu bat jasotzen denean, honako fase hauek jarraitu behar dira.

Zerbitzu orokorretako zerbitzua: Eusko Jaurlaritzak sail bakoitzean duen zerbitzu bat da eta hura arduratzen da zeregin orokorrez. Adibidez, paketeak jasotzeaz.

Pertsona batek biltegian entregatzen du materiala.

1. Zerbitzu orokorretako langileek egiaztatu behar dute biltegian jasotzen diren artikuluak emate-agirian agertzen direnak direla. Hau da, artikuluak zenbatu behar ditu.



2. Hondatu gabe entregatzen direla edo hautsita ez daudela ere egiaztatu behar du.

Hau da, artikulua kalitatea egiaztatu behar du.

Emate-agiriak artikulua entregatzea justifikatzen du.

Emate-agirian, gutxienez, honako hauek agertu behar dira:

- hornitzailearen edo enpresaren izena.
- data.
- zenbat agiri ematen diren.
- agiriaren edukia.
- eskaera jaso dela baieztatzeko gune bat, zigilu edo sinadura batekin.

Nola biltegitzen dira artikulak?

Pertsona batek produktuak jaso ondoren biltegitatu egin behar ditu.

Zerbitzu Orokorretako langileek artikulak apaletan jartzen dituzte, artikulua bakoitzaren motaren arabera.

Biltegiaren «mapa» bat dago eta bertan adierazten da non dauden gauzak

Biltegia nola antolatzen da?

Zerbitzu Orokorretako langileek biltegiara iristen diren artikulak ordenatzen dituzte, erraz aurkitzeko.



Gaiak artikulu motaren arabera daude jarrita apaletan, biltegiko maparen arabera.

Era berean, enpresa hornitzailearen katalogo bat dago, artikuluen argazkien zerrendarekin.

Biltegi orokorrak leku nahikoa izaten du bertan mugitzeko, bai eta beharrezkoa denean kutxak elkarren gainean jarri ahal izateko ere.

Eskaerak nola banatzen dira?

Biltegi nagusitik banatzen dira Eusko Jaurlaritzako Zerbitzuek eskatzen dituzten artikuluak.

Hau da, eskatzen diren artikuluak biltegian egon behar dute eskuragarri, oraindik erabili ez direlako.

Eskaerak eskuz prestatzen dira eta ordenantzei ematen zaizkie, zerbitzu bakoitzera eraman ditzaten.

Horretarako, zerbitzu bakoitzeko eskaeren zerrenda ateratzen da, eta eskaera bakoitza eskuz prestatzen da, apaletako artikuluak hartuz eta kaxetan edo gutun-azaletan sartuz, bolumenaren arabera.



Segurtasuneko, lan-osasuneko eta ingurumena babesteko arauak.

Karga asko manipulatu behar duzunean, honako jarraibide hauek jarraitu behar dituzu:

- karga handia bada, laguntza eskatu edo karrotxo bat erabili
- lurretik pisua hartzeko:
 - oinak bereizi, eskuinekoa aurrerago jarri, edo ezkerrekoa, ezkertia baldin bazara
 - belaunak tolestu
 - bizkarra zuzen jarri
 - belaunak tolestu zama jasotzeko



Pisua garraiatzeko:

- apurka-apurka egin.
- bizkarra zuzen jarri.
- gorputzetik gertu mantendu karga, errazago mugituko baituzu.
- karga daramazunean, ez ezazu inoiz gorputza biratu.
- esku-ahurrarekin hartu pisua, gutxiago nekatuko zara horrela





Lantokiko harremanak

Lan hau egiteko, funtsezkoa da giro ona izatea lanean.

Horretarako, protokolo-arauak bete beharko dituzu, eta jakin beharko duzu ea paketeak eta agiriak banatzerakoan zurekin harremanetan egongo diren pertsonak trataera ofizialik behar duten.

Gogoratu ezazu zure irudia garrantzitsua dela: lanerako arropa ondo jantzita eta garbi eraman beti.

Kortesiazko arauak erabili itzazu: bulego batera sartu aurretik deitu beti, sartzeko baimena eskatu, behar bezala agurtu, errespetuz eta adeitasunez .

Hitzezko nahiz hitzik gabeko komunikazio egokia erabili zure lankideekin edo buruekin lan-harreman ona izan dezazun.

Agiriak eta paketeak manipulatzeko segurtasun eta konfidentziasuneko lege- araudia.

Paketeak, agiriak eta abar manipulatzean, bertan jasotako informazioaren konfidentziasuna eta segurtasuna zaindu behar dituzu.

Horrexegatik ezingo dituzu ireki, irakurri edo manipulatu.



Paketeak eta agiriak hartzaile egokiari eman behar zaizkio. Erratuz gero, agirien konfidentzialtasuna eta segurtasuna oztopatuko dira.

Konfidentzialtasuna beharrezkoa da baimenduta ez dauden pertsonen edo sistemen informazioa zabaltzea ekiditeko. Adibidez, konfidentzialtasuna galdu daiteke zurea ez den pakete bat irekitzean edo agiri bat irakurtzean.

Segurtasunak barne hartzen ditu erakundeak informazioa gorde eta babesteko ezarritako prebentzio-neurriak, betiere informazioaren konfidentzialtasuna, eskuragarritasuna eta osotasuna mantentze aldera.

Informazio bat eskuragarri egoteak, erakundeko edozein langilek behar badu horretarako sarbidea izatea esan nahi du. Esate baterako, bilerako akta batek parte-hartzaileen eskura egon behar du, lortu diren akordioak irakurri ahal izateko.

Artikuluen osotasunak bermatzen du agiriak eta paketeak baimendu gabeko aldaketarik gabe mantentzea. Adibidez, agiriaren zati bat ezabatzen baldin baduzu, osotasunaren aurkako hutsegitea egingo duzu.



10. GAIA

Lan-arriskuen prebentzioa

GAIAREN HELBURUA

Ezagutzea zer dioen Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko Legeak, nork bete behar duen eta nola.

Identifikatzea zer arrisku mota orokor dauden lanean eta zer arrisku berezi dituen ordenantzaren lanpostuak.

GAIAREN EDUKIAK

- Zer da Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko Legea?
- Nork bete behar du Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko Legea?
- Zer lan-arrisku mota daude?
- Enpresen betebeharrak
- Langileen betebeharrak
- Lan-arriskuen prebentzioa
- Lan-arriskuak lanpostuan
- Laneko arriskuak behargin lanpostuan

GAI HONETAN HONETAZ HITZ EGINGO DUGU

- Pertsonak
- Administrazioak
- Jokaerak.



Zer da Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko Legea?

Lege bat arau bat da, zerbait egitea azaldu, agindu, debekatu edo baimentzen duena.

Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko Legeak (**LAPL**) langileek segurtasunez lan egitea bultzatu nahi du.

Lege honek langileen osasuna zaintzen du.

Azaltzen du zer egin behar den langileek osasun ona izateko eta baldintza seguruetan lan egiteko.

Nork bete behar du Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko Legea?

Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko Legeak hauei eragiten die:

- enpresen jabeai (enpresaburuak)
- langileei. Modu honetara egin dezakete lan:
 - enpresa batek kontratatuta
 - **administrazio publikoetan**
 - **kooperatibetan**
 - **autonomo gisa**

LAPL:

lan arriskuen prebentzioari buruzko legearen izenaren laburdura.

Administrazio

publikoek: zerbitzuak ematen dizkiete herritarrei. Honelako langileak dira, adibidez, ospitaleetan, hezkuntzan, eta abarretan lan egiten dutenak...

Kooperatiba:

Enpresamota bat da: langileak jabe eta bazkide dira. Denek dituzte interes komunak, batera erabakitzen du eta gauza bera nahi dute enpresarentzat.

Langile autonomoek

beren kontura egiten dute lan. Ez daude buruzagi baten menpe.

Enpresek lan bat egiteko kontratatu ditzakete.



Zer lan-arrisku mota daude?

Lan guztietan, langileen osasunari eta segurtasunari eragin ahal dioten lan-arriskuak daude.

Lan-arrisku bat da langile batek lanaren ondorioz laneko istripu bat edo osasun-arazo bat izateko duen probabilitatea.

Lan-arriskua handiagoa edo txikiagoa izango da **lan-baldintzak** txarragoak edo hobeak izatearen arabera. Lan-arriskuen artean 3 mota daude:

Segurtasuneko arriskuak (aldamio batetik erortzea, tabloi batekin jotzea...).

Higiene-arriskuak (zarata maila handia, produktu kimikoak arnasteagatik gaixotzea...).

Arrisku **ergonomikoak eta psikosozialak** (gutxi argizatutako espazioa, lan handia izatearen ondoriozko estresa...)

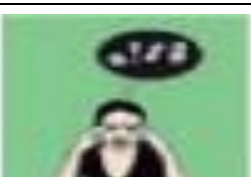
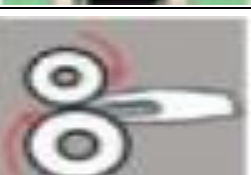
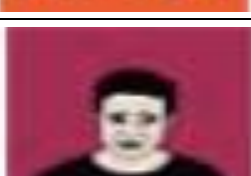
Lan-baldintzak:

lanean dauden elementuak dira. Izan daitezke, adibidez, tresnak, lanean erabiltzen diren substantziak, ordutegia, lan-erritmoa...

Ergonomikoa:

lanpostu batek pertsona baten ezaugarri fisiko eta psikologikoetara duen egokitzapenaren araberakoa.



Arrisku ergonomikoak eta psikosozialak	
	Gorputz-jarrerak
	Datuak bistaratzeko Pantailak
	Kargak manipulatzeko
	Ingurune faktoreak
	Estresa
	Objektuen artean harrapatuta
	Burn out
	Buruko nekea
	Jazarpena

Burn out:
itota sentitzea
egin behar diren
gauzetan pentsatze
hutsagatik.

Buruko nekea:
itota sentitzea
egin behar diren
gauzetan pentsatze
hutsagatik.

Jazarpena:
pertsona baten
kontrako portaera
negatibo iraunkorra
(tratu txarra,
arbuioa...).



Segurtasuneko arriskuak	
	Erorikoak
	Mozketak
	Harrapatzeak
	Gainesfortzuak
	Ziztadak
	Objektuen artean harrapatuta
	Elektrikoak
	Leherketak

Higiene-arriskuak	
	Kimikoak
	Biologikoak
	Bibrazioak
	Zarata
 	Estres termikoa

Estres termikoa: lanpostuko tenperaturak pertsona bati eragiten dion ondoeza.



Laneko istripuak

Lan-arrisku batek laneko istripu bat eragin dezake.

Laneko istripua definitzerakoan hau dio legeak: langile batek lan egiterakoan jasan dezakeen edozein lesio da laneko istripua.

Laneko istripu bat hau da:

- ohikoa ez den egoera bat.
- bat-batean gertatzen dena.
- nahi gabe gertatzen dena.
- lan-erritmoa geldiarazten duena.
- kalteak eragin ahal dizkiena langileei, materialei, eta abarrei.

Laneko istripuen artean **mota bi** daude:

In itinere istripua

Langileak bere etxetik lanera joateko bidean edo lanetik etxerako bidean duen istripua.

Misioko istripua

Langilea bere lanaldiaren barruan beste leku batera doanean gertatzen den istripua.

in itinere
latinezko bi hitz
dira.





Gaixotasun profesionalak

Pertsona batek lanaren ondorioz duen gaixotasun bat da.

Gaixotasun profesionalak eragiten du langileak astiro eta modu progresiboan galtzea osasuna.

Gaixotasun profesionalen zerrenda bat dago.

Enpresen betebeharrak

Langileek eskubidea dute benetako babesa izateko laneko segurtasunaren eta osasunaren arloan.

Eskubide horrek betebeharra eragiten die enpresaren jabeei, hau da, enpresaburua behartuta dago langileak babestera.

Enpresen betebeharrak.

1. Prebentzio-plana eta arriskuen ebaluazioa
2. Laneko ekipamenduak eta babes-tresnak
3. Langileen informazioa, kontsulta eta partaidetza
4. Langileen prestakuntza
5. Arrisku larri eta hurbil-hurbilekoa
6. Osasunaren zaintza
7. Arrisku batzuen aurrean bereziki sentiberak diren langileak babestea
8. Amatasuna babestea



1 Prebentzio-plana eta arriskuen ebaluazioa

Enpresa behartuta dago arriskuak saihestera, arriskuak ebaluatzen, ahalik eta gehien murriztera eta arriskuen jatorriaren aurka borrokatzen.

Enpresariak ondorengoak egin behar ditu:

- **prebentzio**-plan bat,
- arriskuen ebaluazioa
- prebentzio-jarduera planifikatzea.

Prebentzioa:

lan-arriskuak murrizteko egin behar diren jarduerak dira.

Prebentzio-plana agiri bat da, eta hauek azaldu behar ditu:

- enpresaren antolaketa
- prebentzioaren ardura duten pertsonak
- jokaerak eta prebentzioa egiteko behar diren baliabideak.

Arriskuen hasierako ebaluazioak adieraziko digu zer arrisku dauden lanean eta arriskuok zein larriak diren langileentzako.

Ebaluazioaren emaitzek erakusten badute arrisku-egoerak daudela, enpresak prebentzio-jarduera planifikatu beharko du, arrisku horiek ezabatu edo kontrolatzeko.

2 Laneko ekipamenduak eta babes-tresnak

Enpresaburuak hau egin behar du:

- **norbera babesteko ekipamendua** eman behar die langileei.
- zaindu behar du pertsona guztiek ondo erabiltzen dituztela norbera babesteko ekipamenduak.

Norbera babesteko ekipamenduak:

langileak bere laneko osasuna babesteko eraman edo eduki behar duen elementu multzoa. Adibidez, kolpeak saihesteko kaskoa edo zaratak saihesteko belarri babesak



3 Langileen informazioa, kontsulta eta partaidetza

Enpresaburuak honen gainean informazioa eman eta kontsulta egin behar die langileei:

- segurtasunerako eta osasunerako arriskuak.
- babeserako eta prebentziorako neurriak eta jarduerak.
- larrialdietarako, **ebakuaziorako** neurriak.

Ebakuatzea:

pertsonak toki seguru batean jartzea leku batean arriskua badago.

Enpresaburuak langileen ordezkarien bidez emango die informazioa langileei, eta kontsultak ere haien bidez egingo dizkie.

Ordezkariei prebentzio-delegatu deitzen zaie.

Beren lankideek enpresan aukeratutako pertsona batzuk dira. Haien egitekoa da enpresaburuekin izaten dituzten batzarretan langileen eskubideak defendatzea.

Segurtasun eta osasuneko batzordea.

Enpresaren barruko organo bat da, eta enpresaren ordezkariak eta prebentzio-delegatuak osatzen dute.

Enpresaren ordezkarien zein prebentzio-delegatuen kopuru bera egongo da.

Batzorde honen lana enpresak lan-arriskuen prebentziorako egiten duenaren inguruan erantzutea da.

4 Prestakuntza

Enpresak arriskuen prebentziorako prestakuntza teorikoa eta praktikoa eman behar die langileei.

Prestakuntza horrek nahikoa izan behar du eta langileak betetzen duen lanposturako egokia izan behar du.



5 Arrisku larri eta bat-batekoa

Gertatzeko probabilitate handia duen arrisku bat da, langileen osasunari kalte handia eragin ahal diona.

Arrisku larri eta bat-batekoa dagoenean, enpresaburuak, derrigorrean, jarraibideak eman behar dizkie langileei, honako neurriak har ditzaten:

- lana/jarduera etetea.
- lan egiten duten lekua uztea.



6 Osasunaren zaintza

Enpresa behartuta dago langileen osasuna zaintzera.

Horretarako, **aldian-aldian** azterketak edo proba medikoak egingo dizkie. Proba horiek borondatezkoak dira.

Proba horiek langilearen intimitatea errespetatu behar dute

Aldian-aldikoak izatea:

denboran zehar behin baino gehiagotan gertatzen dira. Batetik bestera arteko denbora ez da beti berdina: 6 hilabete, urtebete, 5 urte...

7 Arrisku batzuen aurrean bereziki sentiberak diren langileak babestea

Langileek batzuek babes berezia dute:

- beren osasun-egoeragatik.
- desgaitasun bat izateagatik (fisikoa, psikikoa edo sentSORIALA).
- arrisku batzuen aurrean sentiberagoak izateagatik.

Enpresaburuak kontuan hartu behar ditu ezaugarri horiek, eta beharrezko prebentzio-neurriak hartu beharko ditu, langile horiek seguru lan egin ahal dezaten.



8 Amatasun babestea

Arriskuen prebentzioak kontuan hartu behar ditu haurdun edo erditu berri dauden langileen egoerak.

Enpresaburuak neurriak hartu behar ditu arrisku horiek saihesteko, eta haurdunaldian eta edoskitzaroan zehar egokitu egin behar du langilearen lana.

Ezinezkoa bada lanpostua egokitzea, beste lanpostu batera aldatuko du.

Aldaketa hori ere posible ez bada, langileak eskubidea izango du diru laguntza bat jasotzeko haurdunaldi edo edoskitzerako arriskua dela-eta.

Langileen betebeharrak

Langileek beren enpresako prebentzio-neurriak errespetatu egin behar dituzte, eta lanean beren osasuna zaindu behar dute.



Langileek hau egin behar dute:

- ondo erabili behar dituzte lanerako erabiltzen diren ekipamenduak edo substantziak
- ondo erabili behar dituzte babeserako neurri eta ekipoa
- ondo erabili behar dituzte segurtasuneko babesgailuak
- arriskuren bat eragin dezakeen edozein egoeraren berri eman behar diete arduradunei edo prebentzio-zerbitzuari
- prebentzioa betetzen lagundu behar diote enpresa buruari

Langileak bere betebeharrak betetzen ez baditu, enpresak zigorra ezarriko dio



Lan-arriskuen prebentzioa Eusko Jaurlaritzan

Lan Arriskuen Prebentziorako eta Lan Osasunerako Zerbitzua dago, eta bera arduratzen da arriskuen prebentzioaz.

Zerbitzu horrek 2 atal ditu, eta bakoitzak oso eginkizun ezberdinak ditu:

1. Lan Arriskuen Prebentziorako Atala

- Lan-istripuak, segurtasuneko arriskuak eta arrisku higieniko, ergonomiko eta psikosozialak ikertzen ditu, eta horiek guztiak prebenitzeko eta zuzentzeko neurriak proposatzen ditu.
- Arriskuen ebaluazioak eta **protokoloak** egiten ditu, eta neurri zuzentzaileak proposatzen ditu.
- Prebentziorako programak eta planak ezartzen ditu, bai eta larrialdietarako eta ebakuaziorako planak ere; lehen sorospenak ere ematen ditu.

Gogoratu arriskuok
“Zer **lan-arrisku**
mota daude?”
atalean azaltzen
direla.

Protokoloa:
egoera baten
aurrean modu jakin
batean erantzuteko
arauen multzoa.

2. Lan Osasunerako Atala

- Osasunaren zaintza egiten du.
- Gaixotasun profesionalak ikertzen ditu, eta haiek prebenitzeko eta zuzentzeko neurriak proposatzen ditu.
- Aholkuak eta orientabidea ematen dizkie bereziki sentikorrak diren pertsonei, bai eta beren lanpostura ondo egokitu ezin direnei edo beren lana ondo bete ezin dutenei ere.



Lan-arriskuak Eusko Jaurlaritzaren ordenantza lanpostuan

Eusko Jaurlaritzaren behargin lanpostua betetzeko egin beharreko gauzetako batzuek arriskuak eragin ditzakete lan hori egiten duten pertsonen segurtasun eta osasunerako.

Ondoren azaltzen da zer arrisku dagoen eta zer neurri hartu behar diren arrisku horiek prebenitzeko:



ARRISKUA	ZERK ERAGINDA?	ZER EGIN?
Pertsonak beste maila batera erortzea 	• Esku-eskailerak • Zerbitzu-eskailera finkoak • Estalkiak • Plataforma jasotzaileak • Aldamioak • Etab.	• Arauak betetzen dituzten eskailerak erabili. • Gai honi buruzko prozedurak bete eta prestakuntza egin. • Babes kolektiboko instalazioak erabili. Segurtasun-barandak ez gaintitu. • Norbera babesteko ekipamenduak erabili. Estalkietan eta altuerako lanetan segurtasun-arnesa erabili. • Aldamioak erabili, muntatu eta desmuntatzeko, prozeduretan eta jasotako prestakuntzan ezarritakoak bete. • Ez igo objektu ezegonkorretara, hala nola aulkietara edo



ARRISKUA	ZERK ERAGINDA?	ZER EGIN?
Manipulatzen ari diren objektuak erortzea 	• Paketeak • Kutxak • Artxibategiak • Erremintak • Etab..	• Lantokia garbi eta txukun mantendu. • Gauza bakoitza beti bere lekuan utzi. • Ez oztopatu sarrera-irteerak objektuekin. • Tiraderak eta armairuak itxita eduki kolperik ez hartzeko. • Erabiltzen ari zaren lanabesei eta objektuei behar bezala eutsi. • Beharrezkoa denean, erabili gurditxoak eta antzekoak. • Egiaztatu karga egonkorra dela eta ondo lotuta dagoela. • Ez utzi gauzak pasabideetan eta igarobideetan. • Erabili norbera babesteko ekipamenduak: • ez labaintzeko segurtasun-oinetakoak. • segurtasun-kaskoa. • segurtasun-eskularruak. • Aldamia muntatu prestakuntzan azaldu zizuten aldamioak erabiltzeko, muntatzeko eta desmuntatzeko prozeduran bezala.



ARRISKUA	ZERK ERAGINDA?	ZER EGIN?
Askatutako objektuak erortzea 	• Kutxak • Fardel handiak	• Erabili norbera babesteko ekipamendu egokiak: segurtasun-kaskoa. • Seinaleztatu eta segurtatu lan-eremua.
Kolpeak, ziztadak, ebakiak 	• Guraizeak • Mailua • Zulagailua • Kuterra • Txintxetak • Etab.	• Zuzen aukeratu eta erabili: bakoitzak gauza baterako balio du. • Garbi eta egoera onean eduki. • Erabili ondoren, bere lekuan gorde. • Arriskurik eragin badezake, ordezeko bat hartu. • Ikuskatu ertz zorrotzak, iltzeak, ezpalak... detektatzeko. • Zuzen kokatu eta mantendu. • Babes-ekipamenduak erabili. • segurtasun-eskularruak. • babes-betaurrekoak. • laneko arropa.



ARRISKUA	ZERK ERAGINDA?	ZER EGIN?
Pusken jaurtiketa 	• Mailua • Zulagailua • Disko-makina • Etab..	• Norbera babesteko ekipamendua erabiltzea: babes-betaurrekoak. • Soldadura-lanetan, soldaduretarako iragazkia duen babes-pantaila erabili.
Objektuen artean harrapatuta geratzea 	• Gurpildun armairuak • Kaiolak • Etab.	• Norbera babesteko ekipamendua erabiltzea: • segurtasun-eskularruak. • segurtasun-oinetakoak. • Lan segururako prozedura jarraitu.



ARRISKUA	ZERK ERAGINDA?	ZER EGIN?
Termikoak 	• Berokuntza instalatzea, purgatzea • Soldadura-lanak	• Zati beroek babestuta egon behar dute, erabiltzaileek nahi gabe ez ukitu edo sartu ahal izateko. • Langile adituek egingo dituzte instalazioaren mantentze-lanak. • Arrisku-eremuak seinaleztatu. • Segurtasuneko eskularruak erabili. • Soldadura-lanetan, norbera babesteko ekipamenduak erabili • babes-pantaila soldadurentzat • larruzko eskularru luzeak • larruzko mangitoak • larruzko mantala • polainak • segurtasun-botak.



ARRISKUA	ZERK ERAGINDA?	ZER EGIN?
Elektrikoak 	• Koadro eta ekipo elektrikoak • Zulagailua • Bihurkina • Etab.	• EZ erabili bustiak dauden aparatu ezta instalazio elektrikorik. • EZ erabili aparatu ezta instalazio elektrikorik esku bustiekin. • Instalazio, makina eta erreminta elektrikoetako mantentze-lanetan prestakuntzan azaldutako lan seguruaren prozedura bete. • Lehenengo kendu korrontea, makina irekita lan egin behar duzunean
Zarata 	• Zulagailua • Arrabota • Soldagailua • Etab.	• Entzumen-babesak erabili zarata arintzeko makinekin eta erremintekin lan egitean. • Haurdun bazaude, jakinarazi Lan Osasuneko Unitateari.



ARRISKUA	ZERK ERAGINDA?	ZER EGIN?
Substantzia kaltegarriak 	• Pinturak • Antioxidatzaileak • Koipegabetzaileak • Libragailuak • Disolbatzaileak • Alkohola • Makinetarako olioak • Kolak • Etab.	• Eskuak garbitu jan, edan edo erre • aurretik. • -Segurtasun-fitxetan eta produktuen etiketetan jasotako hurrengo jarraibideak bete: • arriskuei buruz • neurriei buruz • jario, sute, istripu, intoxikazioen... kasuan nola jardun. • Norbera babesteko ekipamenduak erabiltzea: • segurtasun-eskularruak • maskara • arropa egoki. • Kutxatilak berrikustean, abisua eman eta ez joan bakarrik. • Haurdun bazaude, jakinarazi Lan Osasuneko Unitateari.



ARRISKUA	ZERK ERAGINDA?	ZER EGIN?
Kutsatzaile biologikoak (gaixotasun profesionalak) 	• Euri-kutxatilak eta kutxatila beltzak garbitzea • Erradiadoreak purgatzea	• Eskuak garbitu jan, edan edo erre aurretik. • Norbera babesteko ekipamendua erabiltzea: • betaurreko babesle hermetikoak. • partikulentzako eta fluido likidoen zipriztinekiko erresistentea den erabili eta botatzeko P3 maskara. • ebakien eta ziztaden aurkako eskularruak. • erabilera bakarreko eskularruak eta arropa iragazgaitza. • oinetako iragazgaitzak eta zola zulatzearen aurkakoak. • Haurdun bazaude, jakinarazi Lan Osasuneko Unitateari.



ARRISKUA	ZERK ERAGINDA?	ZER EGIN?
Datuak bistaratzeko pantaila (DBP) 	• Ordenagailu-pantailak	• Zure mahaiak ukondoen altueran egon behar du eta tamaina egokia izan behar du bertan lan egiteko. • -Mahaiaren azpian ez jarri hankak mugitzea eragotziko dizun edo jo dezakezun edozer. • Bizkarra zuzen eta aulkiaren bizkarraren kontra jarri. • Aulkia zure neurrira jarri: eserlekuaren altuera igo edo jaitsi eta eserleku-bizkarra atzeratu edo aurreratu. • Aldatu jarrera noizean behin. • Oinak lurrean jarrita eduki. • Lanean behar dituzun gauzak hurbil eduki. Hala, ez duzu gorputz-jarrera behartu beharko.



ARRISKUA	ZERK ERAGINDA?	ZER EGIN?
Gehiegizko esfortzuak 	• Karga astunekin	• Lurretik pisu bat hartzeko, honela egon behar zara: • Oinak bananduta, eskuinekoa aurrerago. • Belaunak tolestuta. • Bizkarra zuzen. • Pisua garraiatzeko: • Gutxika egin. • Bizkarra zuzen mantendu. • Zama gorputzetik hurbil eraman, errazago mugituko duzu. • Ez biratu inoiz gorputza pisua daramazunean. • Eskularruak erabili, eskuetan min ez egiteko. • Hartu pisua esku-ahurrarekin. • Horrela gutxiago nekatuko zara. • Arriskutsua da zama gehiegi eramatea. • Ezin baduzu bakarrik eraman, laguntza eskatu edo erabili gurditxoa



ARRISKUA	ZERK ERAGINDA?	ZER EGIN?
Misioko istripuak ibilgailurik gabe, istripuak irteera baimenduetan eta in itinere istripuak 	• Kotxe istripua • Lurrera erori behaztopa egiteagatik.	• Beti joan espaloitik. • Gurutzatzeko, oinezkoen pasabideak erabili. • Semaforoa badago, itxaron oinezkoentzako argi berdea piztu arte. • Gurutzatu aurretik, alde bietara begiratu. Alde biak ondo ikusten badituzu, orduan gurutzatu. Inoiz ez gurutzatu bihurgune batean. • Ez gurutzatu aparkatutako kotxeen artetik. • Kontuz obrak daudenean. • Eskuak ez eraman poltsikoetan, ez oinez, ez lasterka zoazenean. • Ez ibili arrapaladan.