

Toolkit de formularios

Para mejorar la eficacia de
las relaciones con la ciudadanía

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

El Gobierno Vasco ha apostado por la construcción de una herramienta propia denominada “Toolkit de formularios” que permite la estandarización de sus formularios de solicitudes para el conjunto de sus procedimientos (ayudas, autorizaciones, registros, reclamaciones, etc.)

VENTAJAS

para
Personal público

- 1 Se aporta seguridad jurídica
- 2 Se minimizan costes y tiempos



para **Ciudadanía**



- 1 Se obtiene un comportamiento estable en la interacción
- 2 Se logra una calidad homogénea de servicio

CARACTERÍSTICAS



Diponibles

desde la sede electrónica en euskadi.eus

En dos idiomas

euskera y castellano

Lenguaje

de lectura fácil

Acceso

a través de los medios de identificación y firma electrónica admitidos por el Gobierno Vasco

Identificación y firma

a través de medios electrónicos



Formularios web inteligentes

que permiten minimizar los errores de la toma de datos

Estructura homogénea

Paso 1: Identificarse

Paso 2: Rellenar los datos

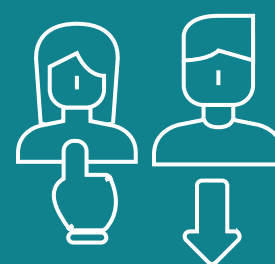
Paso 3: Adjuntar los documentos

Paso 4: Firma y enviar



Archivo electrónico único

Todos los formularios web, así como los documentos aportados, son tipificados documentalmente y custodiados en el archivo electrónico único (Dokusikusi)



Confirmación

de la recepción
de la solicitud

- Fecha y hora de la presentación
- Número de registro de entrada electrónico
- Órgano resolutor
- Plazo de la resolución
- Carácter del silencio administrativo

Formularios web por el canal presencial

Toolkit de formularios permite parametrizar estos formularios web para que sean tramitados por el canal presencial

Estructura

Paso 1: Identificarse

Paso 2: Rellenar los datos

Paso 3: Adjuntar los documentos

Paso 4: Guardar

Paso 5: Imprimir y entregar en la Administración

Zuzenean

Oficinas de atención a la ciudadanía

QRcode

La solicitud que imprime el ciudadano incorpora un código QRcode en la parte superior derecha. Este código identifica el expediente de la solicitud

Expediente electrónico

El personal público de las oficinas de atención a la ciudadanía digitaliza el formulario de solicitud y los documentos adjuntados por el ciudadano