

2004-2006 On Lineko Administraziorako Plan Estrategikoa



Administrazio eta Gobernu
Elektronikoaren Plan Estrategikoa

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

JAURLARITZAREN
LEHENDAKARIORETZA

VICEPRESIDENCIA
DEL GOBIERNO

2004–2006 On lineko Administraziorako Plan Estrategikoa

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoa



Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2005

2004-2006 "on line"ko administrazioarako plan estrategikoa / Administrazioa Eraberritzeko Bulegoa. – 1. argit. – Vitoria-Gasteiz : Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia = Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2005

p. ; cm.

Contiene, además, con portada y paginación propias, texto contrapuesto en castellano: Plan estratégico de la administración "on line" 2004-2005

ISBN 84-457-2260-3

1. Internet en la administración pública-Euskadi. 2. Euskadi-Administración pública-Automatización. I. Euskadi. Oficina para la Modernización de la Administración. II. Euskadi. Vicepresidencia. III. Título (castellano)

004.738.5:35(460.15)

35(460.15):004

Argitaraldia:	1. ^a , 2005eko otsaila
Ale-kopurua:	1.000
©	Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa Jaurlaritzaren Lehendakariordetza
©	"Argazki" Artxiboa. Eusko Jaurlaritza – Gobierno Vasco (Autor: Mikel Arrazola)
Argitaratzailea:	Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco Donostia-San Sebastián, 1 – 01010 vitoria-gasteiz
Internet:	www.euskadi.net
Fotokonposizioa:	Rali, S.A. Particular de Costa, 8 -10 - 48012 Bilbao
Inprimaketa:	Estudios Gráficos Zure, S.A. Carretera Lutzana-Asua, 24 A - Erandio-Goikoa (Bizkaia)
ISBN:	84-457-2260-3
Lege-gordailua:	BI-429-05

AURKEZPENA

"Are gehiago, hemendik euskal herritarrei hurrengoa eskatu nahi diet (...) dokumentu honekin hartu den konpromisoa be-tearaztea exijitu dezaten. Epe ertainera, internet bidez zerbitzu publikoak erabil ahal izateko tresna garrantzitsuak eragitearen konpromisoa alegia." Hau izan zen Lehendakariak Euskadi In-formazio Gizartean Planaren aurkezpenean luzatu zuen ideie-tako bat. Eta ideia berbera indartu egiten da aipatutako plane-an non esplizituki On Line Administrazioaren Plan Estrategikoa garatuko dela aipatzen den, orokorrean euskal Administrazioa-ren antolaketa, funtzionamendua eta zerbitzuak eraldatzera zuzenduta doana, eta Jaurlaritzarena bereziki.



Agindu honen aurrean hauxe dugu erantzuna. Oraingoan aurkeztzen dugun plana, 2004-2006 Administrazio eta Gobernu elektronikoarena, 2004ko uztailaren 27an onartu zen eta Euskadi Informazio Gizartean Planari lekukoa hartuz honen jarraipena egin eta orain arte "On Line Administrazioaren" alorrean martxan jarri diren egitarauetan oinarrituko da.

Egin dugun bidea, luzea izan da eta gure Herria gero eta prestatuagoa aurkitzen da erre-alitate berriari aurre egiteko. Gero eta internet erabiltzaile gehiago ditugu eta era bir-tualean eskaintzen diren zerbitzuak erabiltzeko teknologi mugikorrak dituztenak ere gero eta gehiago dira. Bestalde, euskal Administrazioa orokorrean eta Jaurlaritza bere-ziki, Estatu mailan erreferente bihurtu da gobernu elektronikoari dagozkion gaietan. Sa-riak jaso ditugu, baina oraindik bide luzeagoa geratzen zaigula dakigu. Zalantzarik gabe aukera paregabeak eskaintzen dituen teknologiaren gaintetik, gure antolaketa erabat eraldatu behar dugu eta horretarako ezinbestekoak dira, iraultza eta aldaketa guztietan bezala: gure lan erak, gure administrazio prozedurak, erregulatzen dituzten arauak, gure profesionalen prestakuntza, euskal gizartearenganako eta herritar bakoitzarenganako zerbitzuaren ikuskera, guzti horren ezaugarri eta beharren aldaketarekin batera. Gaine-ra, zuzendaritza antolaketa eta gure kargu publikoek errealtate berriarenganako ager-tzen duten jarrera ere oinarritzak dira.

Beraz, kudeaketaren zatirik zailena gauzatzea falta zaigu, eta plana honek azaltzen di-tuen metodologia, tresna eta ezagutzak lan horretan lagunduko gaitu.

Baina bidearen zati hau ezin du Jaurlaritzak bakarrik ibili, eta bakarrik egin behar ez duela uste dugu. Foru aldundiek eta udalek bide honetatik jarraitu behar dute. Horregatik, gure bultzada aprobetxatuz egitarau eta proiektuak ditugu erakunde horien garapenaren zerbitzura jartzeko. Honela, ulertzen da planak berak "lankidetza", "lan komuna" eta "sareari" ematen dien garrantzia.

Gure zerbitzua jasotzen duten pertsonek eta enpresek adierazi eta eskatzen digutenaren aurrean oso erne egon behar dugu. Egingo diguten ekarpena ezinbestekoa izango baita aurrera jarraitzeko, eta horregatik aurkeztzen dugun planak "gizartearen eskaeretara zuzendutako Administrazioa", "bezeroarengan oinarritua", "berdintasuna zerbitzuen erabileran berdintasuna" eta "partaidetza" bermatzea eta defendatzea aurreikusten du.

Beraz, asmo handiko plana da, nahiz eta bere antolamendua zuhur azaltzen duen, "e-Administrazio" delako garaia gaingintuz, guztiok berriro ere "Administrazioaz" hitz egin dezagun. Administrazio berri bat, non euskal gizarte moderno batek eska dezakeen kalitateari erantzun ahal zaion, kalitatezko zerbitzuak eta erantzun azkarrak emanez. Eta ahal den neurrian gizartearen aurretik doan administrazioa izatea, herri honen etengabeko garapenean eragile eta erreferente izan dadin. Helburu honetarako ilusio eta gogo handiak ditugu, eta erakusteko eta ikasteko gai diren profesional prest eta trebeak ere bai. Gure Jaurlaritzaren konpromiso politiko argi bat daukagu, eta ziur naiz hurrengok ere mantenduko duena. Beraz, beharrezko osagaiak ditugu eta hemendik aurrera soil-soilik geratzen zaiguna lanean segitzea da.

Idoia Zenarrutzabeitia Beldarrain
Eusko Jaurlaritzaren lehendakariorde
eta Ogasun eta Herri Administrazio sailburua

AURKIBIDEA

Aurrekariak	9
Testuingurua	15
Aldaketak administrazioetan	19
Aldaketak gizartean	21
Administrazioa on line Euskal Autonomia Erkidegoan: egungo egoera eta azaltzen diren erronkak	25
Testuinguruaren azterketa	27
Euskal Autonomia Erkidegoko Interneteko eszenategia	27
Administrazioa on line delakoaren egoera EAEn	33
Erronka berriak	35
Administrazio eta Gobernu Elektronikoaren Plan Estrategikoa	39
Ikuspegia eta balioak	41
Ikuspegia	41
Balioak	42
Aurretiazko iritzia	43
On line Administrazioa eusten duten ardatzak	46
Estrategia eta politika	50
Pertsonak	52
Azpiegiturak	55
Arauzko esparrua	56
Zerbitzuak	58
Aldaketaren hedapena eta kudeaketa	60
Plana kudeatzeko tresnak	63
Eranskinak	67
Administrazioa on line delakorako Plan estrategikoaren programak	69
Proiektuak	75



AURREKARIAK



Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berrietan gertatzen ari den iraultza abiada handian ari da eraldatzen gaur egungo ekonomia eta gizartea. Produktzioaren, trukearen, lanaren, aisialdiaren eta kulturaren arloan, batik bat, gertatzen ari den aldaketa horretan, teknologia eta azpiegiturak ezinbestekoak badira ere, pertsonen preskakuntza eta bere premien asebetetasuna da benetan erabakigarria.

1999. urteaz geroztik, eta Euskadi 2000Hiru ekimenak bultzatuta, euskal gizartea Informazioaren Gizartean erabat txertatzeko zenbait ekintza garatu ditu Eusko Jaurlaritzak.

Legegintzaldi honen hasiera-hasieratik, koalizio-gobernuak konpromiso argia hartu zuen beharrezko aldaketa kultural hori herritar guztiengan hel zedin. Berdintasuna, gizarte-oreka eta bizi-kalitatea hartu ziren kontuan; alabaina, horrez gain, "guztionezko Informazio Gizartea" lortzen ez bada, ekonomia berriaren oinarri diren etekin gero eta handiagoen berezko onurak ezin izango direla erdietsi hartu zen aintzat.

Horrenbestez, Koalizio Akordioaren konpromiso programatikoen artean, honakoa agertzen zen: Informazioaren eta komunikazioaren Teknologia berriek eragiten dituzten aldaketa ekonomikoek eta sozialek euskal gizarteari planteatzen dioten erronkari erantzun beharra. Erronka horri erantzuteko, Euskadi Informazioaren eta Jakintzaren Gizartean



Plan berria formulatu zen, eta plan hori hainbat programa eta ekimenen bitartez garatu zen, honako hiru ildo nagusien barruan:

- *e-Alfabetizazioa*, hots, informazioaren gizartearekin lotzen diren trebetasun eta jakintzen hedapen orokorra.
- *e-Gobernua*, hau da, administrazioaren eta herritarren arteko harremana, zentzurik zabalenean.
- *e-Entrepreneurship*, hots, Interneten bidez egiten diren edota Internetekin lotzen diren negozio berriak sortzea.

2001eko uztailaren 11n, Eusko Legebiltzarrean egin zen inbestidura-eztabaidan ere aditzera eman zen premia hori. Izan ere, Euskadiren gizarte-eraikuntzarako konpromisoaren barruan, Euskadiren bigarren eraldaketa ekonomiko handia planteatu zuen Lehendakariak bere mintzaldian. Bigarren eraldaketa hori informazioaren gizartearen eraikuntzan, besteak beste, oinarritzen zela eman zuen aditzera. Ildo horretan, legegintzaldi berrirako honako konpromisoa finkatu zuen: guztiontzako Informazioaren Gizartea eraikitzeko proiektuan aurrera egitea, eta, horretarako, beharrezko kultura-aldaketa sustatzea, herritarrek Internet eskura izan dezaten erraztea, merkataritza elektronikoa eta ekonomia berriko enpresak bultzatzea, eta Administrazioaren on line zerbitzuen eskaintza areagotzea.

Gobernu Kontseiluak 2002ko otsailean onartutako Euskadi Informazioaren Gizartean 2002-2005 Planak konpromiso horri erantzun zion, eta guztiontzako Euskadi digitalaren ikuspegia gaineratu zuen. Informazioaren gizarteari dagokionez, eta Informazioaren eta komunikazioaren teknologien aurrean, Euskadik zuen prestakuntza-maila aztertu ondoren, kontuan izan beharreko hainbat funtsezko alderdi identifikatu ziren, eta helburu orokorra, aurrera egiteko estrategia, eta hainbat jardun-ildoren inguruan jarduteko programak ezarri ziren. Azken finean, ekimen ireki eta dinamikoa da, eta, horretarako, informazioaren gizartea Euskadin garatzeko erreferentziatzeko esparrua gaineratzen du; gizarteak, oro har, parte hartzeko espazioak eskaintzen ditu; eta ekintzen jarraipena eta ebaluazioa egiteko kudeaketa-tresnak definitzen ditu –baita etengabe aldatzen ari den ingurune ekonomiko eta sozial batek finkatzen dituen zirkunstantzia berrietara egokitzeko kudeaketa-tresnak ere.

Aurrerago aztertuko dugun eEuropa 2005 ekimenaren esparru orokorraz harantzago, administrazioek, oro har, erronka berri horren garapenean betetzen duten funtsezko egitekoa identifikatzen du Euskadi Informazioaren Gizartean Planak, eta hainbat rol esleitzen dizkie administrazioei, hala nola:



- *Erraztailea*, aldaketa-prozesu horretarako beharrezko baldintzak sortzen dituen, politika fiskalen eta araudien bitartez inbertsio pribatua sustatzen duena, etengabeko ikaskuntza eta prestakuntza sustatzen duena, eta ekonomia berriaren garapenean konfiantza sorrarazten duena.
- *Dinamizatzailea*, inplikaturik dauden eragileen parte-hartzea sentsibilizatzen eta sustatzen duena, berrikuntza teknologikoa sustatzen duena, eta informazioaren eta komunikazioaren teknologien aplikazio orokor eta demokratikoa bultzatzen duena.
- *Motorra*, ekimen berritzaileak finkatzen dituen, herritarrekiko eta enpresekiko eguneroko harremanetan aukera teknologiko berrien erabilera abiarazten duena, eta bere barne-egiturak informazioaren gizartera egokituta dauden antolakunde bihurtzen dituen.
- *Erreferentea*, herritarra eta enpresak balioztatzen teknologia berrien erabileran, betiere administrazio arteko elkarlanean eta konexioan oinarrituta, elkarlan publiko-pribatuaren sustapenaren bitartez, eta informazioaren gizarteraren ekimen, zerbitzu eta eduki berrien erabilera kontuan izanik.
- *Bermatzailea*, Informazioaren Gizarteraren etorkizuneko garapena bermatuko duena, eta, horretarako, arauzko esparrua etengabe eguneratuko duena, azpiegiturak egokitzeko dituen, askatasunaren, pribatutasunaren eta segurtasunaren printzipioen arteko oreka bilatuko duena, jabari publikoko informazioaren eta jabetza intelektualaren

eskubidearen arteko beharrezko balantzea egingo duena, eta informazioa eta teknologiak eskuratu ahal izateko herritarren eskubidea errespetatuko duena.

Administrazioak arlo horretan duen garrantzia agerian geratu zen Gobernu Kontseiluak On Line Administrazioako Plan Estrategiko zehatz bat lantzea xedatu zuenean. Plan estrategiko hori Euskadi Informazioaren Gizartean 2002-2005 Planaren jardun-ildo nagusietako bat da, eta e-Gobernua atalari dagozkion plan horren proiektuak bilduko ditu.

ON LINE ADMINISTRAZIOAKO PLAN ESTRATEGIKOA, 2004-2006, dokumentu honen bidez, Jaurlaritzaren Kontseiluak emandako agindua bete egiten da.

TESTUINGURUA



On line Administrazioarako Plan Estrategikoa erabat txertatzen da informazioaren gizartearekin lotzen diren Europako ekimenetan, eta, batik bat, eEurope 2005 ekintza-planarekin (guztiontzako informazio gizartea)¹⁾; izatez, ekintza-plan horrek espresuki hartzen ditu aintzat e-Gobernuaren eta e-Administrazioaren esparruko helburuak eta ekintzak.

Izan ere, eEurope 2002 ekintza-planak eta horren segidakoa den eEurope 2005 ekintza-planak jakintzaren Europa lortzea dute xede, hots, gizarte-mailan barne-hartzailea den Europa, ekonomikoki lehiakorra dena, kulturaren arloan askotarikoa dena, eta garapen euskarrian oinarritzen dena. Horrenbestez, datozen urteetarako funtsezko estrategia finkatzen dute, eta 2005erako honako helburu nagusiak ezarri dituzte:

- *On line zerbitzu publiko modernoak eskaintzea:*
 - On line administrazioa (*e-government*).
 - Ikaskuntza elektronikoko zerbitzuak (*e-learning*).
 - Osasun-zerbitzu elektronikoak (*e-health*).



⁽¹⁾ Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - eEurope 2005: An information society for all, 02/05/28.

- *Negozio elektronikoetarako esparru dinamikoa ezartzea (e-business).*
- *Informazio-azpiegitura ziurra sortzea.*
- *Banda zabala orokorrean eta prezio lehiakorretan eskuratu ahal izatea.*
- *Ebaluazio alderatzailea egitea eta praktika egokiak hedatzea.*

On line Administrazioaren atalean, honako ekintzak proposatu dira:

- *Administrazio publiko guztiak 2005erako banda zabaleko konexioekin hornitzea;*
- *zerbitzu paneuroparrak egiteko elkarreragingarritasun-esparrua finkatzea batzordeak;*
- *2004ko amaierarako guztien eskura dauden zerbitzu publiko elkarreragileak lortzea, banda zabaleko sareen eta askotariko plataforma bidez eskura daitezkeenak (telefonoa, telebista, ordenagailua, eta abar);*
- *2005eko amaierarako, kontratu publiko gehienak bide elektronikoaren bitartez ematea;*
- *herriar guztiek Interneten sartzeko puntu publikoak guztiz eskura izatea.*

Ekimen horren esparruan, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologiak (IKT) administrazio publikoetan erabiltzea hartzen da administrazio elektronikotzat, eta horrek antolamenduan eta langileen jarreretan aldaketak eskatzen ditu. Hala, zerbitzu publikoak hobetu nahi dira, prozesu demokratikoak indartu nahi dira, eta politika publikoak sustatu nahi dira. Finean, administrazio elektronikoa funtsezko tresna da kalitate handiagoko zerbitzu publiko eraginkorrak egiteko, erabiltzaileen itxaron-epeak murrizteko, kontuen gardentasuna hobetzeko, eta kontuak hobe emateko.

Hortaz, e-Gobernua ildoaren inguruko Europaren ekimenak ez du Gobernua jardunaren gunean kokatzen. Helburu orokorretan laguntzea baino ez da jardunaren xedea, herritarrei zerbitzuak eskaintzeko eragimen handiagoko bide eraginkorragoa eskura jartzea, besterik ez. Gero eta on line zerbitzu sofistikatuagoak eskaini nahi dira, eta horretarako hainbat urrats egin behar dira; mailarik apalenean, informazio hutsa egongo litzateke, eta, mailarik sofistikatuenean, transakzio osoa, eta tartean noranzko bakarreko eta bi noranzkoko elkarrekintzako zerbitzuak izango lirateke.

Haatik, hori ere ez da nahikoa, on line zerbitzua egoteak, esate baterako, ez du bermatzen erabiltzaile izan daitezkeenak zerbitzu hori erabiltzea. Egin diren azterlanek eta egin berri diren esperientzia egiaztatuek frogatzen dutenez, on line zerbitzu publiko modernoek kulturaren eta antolamenduaren arloko benetako aldaketa eskatzen dute, bai zer-



bitzu horiek eskaintzen dituzten administrazioetan, bai zerbitzu horien erabiltzaile izan daitezkeen herritarrengan. Hala, Europaren etorkizunerako e-Gobernuak beteko duen egitekoari buruzko Batzordearen dokumentu batek² aditzera ematen duenez, e-Gobernuak eskatzen du administrazio publikoetan informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiltzea, antolamenduan aldaketak egitea, eta trebetasun berriak garatzea, betiere zerbitzu publikoak eta prozesu demokratikoak betetzeko eta politika publikoetarako euskarri sendoa eratzeko.

ALDAKETAK ADMINISTRAZIOETAN

E-Gobernua guztien zerbitzura dagoen administrazio hobe eta eraginkorragoa lortzeko tresna sendoa da; e-Gobernua administrazio ireki eta gardena lortzeko, eta bere zerbitzuetan balio erantsirik handiena eskaintzen duen administrazioa erdiesteko tresna indartsua da. Izan ere:

- Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berrien erabilerak, berez, ezin ditu zerbitzuak eskaintzeko modu eskasak eta praktika desegokiak egoki bihurtu.
- Antolamendu-aldaketak eta trebetasun berriak honako giltzarrien ingurukoak dira:

⁽²⁾ Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, "The Role of eGovernment for Europe's Future", 03/09/26.

- Erantzukizunak antolakundearen maila txikiagoetan eskuordetzea –funtzionarioei egiten dutenaren ikuspegi orokorra hautemateko aukera emango die horrek–, eta, horretarako, funtzionarioen ezagutzez eta ekarpenez baliatuko da, langileen garapen pertsonala erraztuko du, eta, beraz, beren ibilbide profesionalean aukera berriak zabalduko dizkie.
 - Antolakundea zerbitzuetarantz eta produktuetarantz edo emaitzetarantz bideratzea –bizitzako gertakizunei dagokienez–, edota helburu diren publikoenganantz bideratzea.
- Guztion zerbitzura dagoen administrazioa, Interneten sartzeko gune publikoen gisako ekimenak, hau da, on line zerbitzuak erabiltzeko tutore edo giden laguntza izango duten gune publikoen gisako ekimenak abian jarriko dituen.
- Administrazio eta Gobernu elektronikoen ondoriozko balioztatzeak honako esparruetan du eragina:
- Administrazio-maila bereko (administrazio bereko) hainbat sailen integrazioa, hala gobernuaren antolamendu-egitura neutroa bihurtzen da –integrazio horizontala.
 - Administrazioaren hainbat mailaren integrazioa (Jaurilaritza, foru aldundiak, koa-drilak, kontzejuak, eskualdeak, udalak, eta abar) –integrazio bertikala.
 - Hainbat motatako zerbitzuen integrazioa (informazioa, komunikazioa, transakzioa) –bide eta zerbitzu askotariko integrazioa.
 - Hainbat zerbitzugileren integrazioa (publikoa, merkataritzakoa, elkarte zibilak eta abar) –sektore arteko integrazioa.



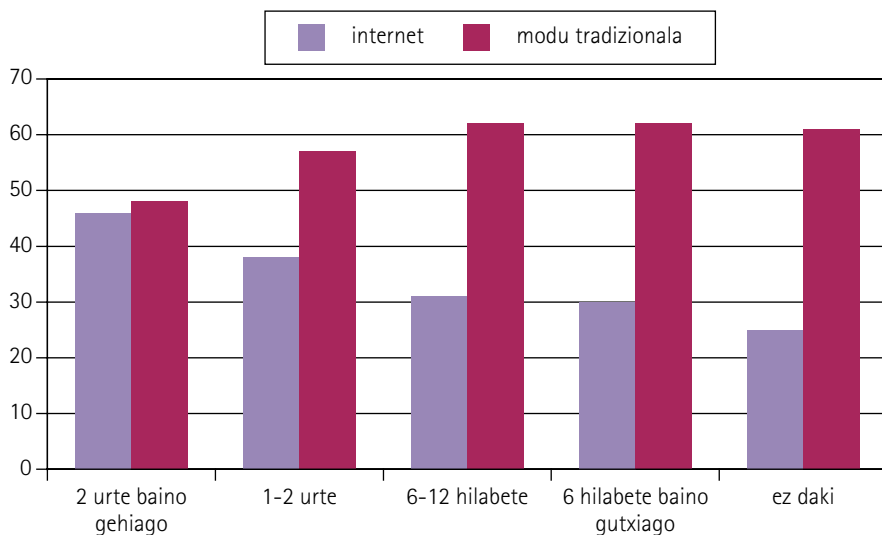
ALDAKETAK GIZARTEAN

Erabiltzaile izan daitezkeen herritarrengan kultura eta jarreraren arloko aldaketak eragin daitezke, teknologia edo tresna berrien erabileran izan beharreko trebetasunaz edo banda zabala guztion esku egoteaz harantzagoko aldaketak. Hala, esate baterako, Europako programen baitan egindako azterlanek erakutsi dutenez, datu pertsonal gehiegi adieraztea eskatzen ez duten administrazioaren on line zerbitzuak nahiago dituzte herritarrek –hasiera batean, bederen–; beste kasu horietan harremanetarako bide tradizionalak³ nahiago dituzte. Ematen den informazioaren gainera kontrolaren prebentzioak eragin dezake joera hori, baita harremanetarako bide berria izateak ere. Izatez, zenbat eta on line zerbitzu gehiago erabili, eta zenbat eta sarriagotan erabili, orduan eta positiboagoa da bide berri horiei buruzko iritzia. Benchmarking-ari buruzko hainbat azterlanek halaxe egiaztatzen dute (2003ko martxoko Statistical Indicators Benchmarking the Information Society-ren txostena –SIBIS–). Azken finean, erabilgarritasunarekin eta erabilerarekin atzeraelikatzen den espiral bat da, hots, zenbat eta baliozko zerbitzu gehiago izan, orduan eta gehiago erabiltzen da, eta zenbat eta gehiago erabili, orduan eta aukera gehiago dago berriro erabiltzeko).

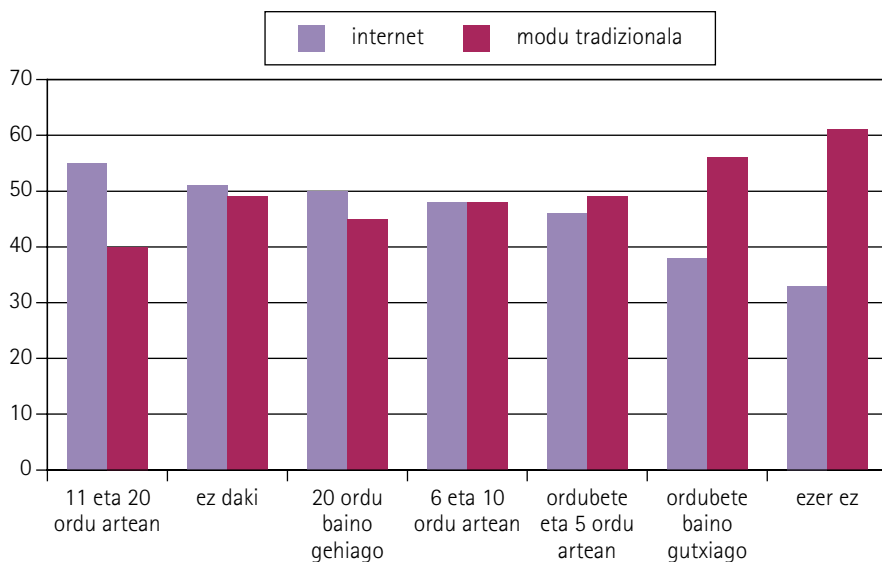


(³) Nabarmenagoa dirudi herritarren kasuan, eta ez hain nabarmena enpresen kasuan.

I. taula: Administrazioaren on line zerbitzuen arteko lehentasunak, Interneteko erabileraren arabera. (Interneteko ohiko erabiltzaileen ehunekoa) *



II. taula: Administrazioaren on line zerbitzuen arteko lehentasunak, aste estandar batean etxean egiten den Interneteko erabileraren arabera. (Interneteko ohiko erabiltzaileen ehunekoa) *



* Bi taula horiek 7 zerbitzuren arabera egin dira, eta zerbitzua erabiltzen ez dutenen edo ezagutzen ez dutenen %100 baztertu da.

Eusko Jaurlaritzaren Administrazio eta Gobernu elektronikoari buruzko plan horrek eEurope ekintza-planaren esparruan aditzera ematen diren giltzarriak uztartu nahi ditu, eta hainbat ekimen eta proiektu zehaztu nahi ditu, Euskadiren eta bere ingurune hurbilaren errealitate soziokulturaletik.





ADMINISTRAZIOA ON LINE EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOAN: EGUNGO EGOERA ETA AZALTZEN DIREN ERRONKAK



TESTUINGURUAREN AZTERKETA

Euskal Autonomia Erkidegoko Interneteko eszenategia

Espainiako Estatuan erabil daitezkeen iturri fidagarriak bat datoz joera horietan:⁴

- Interneteko erabiltzaileen %80 inguruk 45 urte baino gutxiago dute.
- Hasierako datuen arabera, erabiltzaileen %70 inguru gizonezkoak ziren, eta gainerako %30 inguru emakumezkoak; gaur egun, aldiz, datuak argi eta garbi ari dira paretzatzen gizonezkoen eta emakumezkoen artean.
- Interneteko erabiltzaileen artean gizarteko erdi-mailako klaseko erabiltzaileak dira nagusi (ohiko goi-mailako, erdi-mailako eta behe-mailako klaseen sailkapenari jarraituz).
- Erabiltzaileak etxetik, batez ere, sartzen dira Interneten, oso joera nabarmena da gainera; ondoren, eta urruti samar lanpostutik, eta hortik aurrera gainerakoetatik (ikasketatik edo beste batzuetatik), baina beti askoz ere balio txikiagoekin.



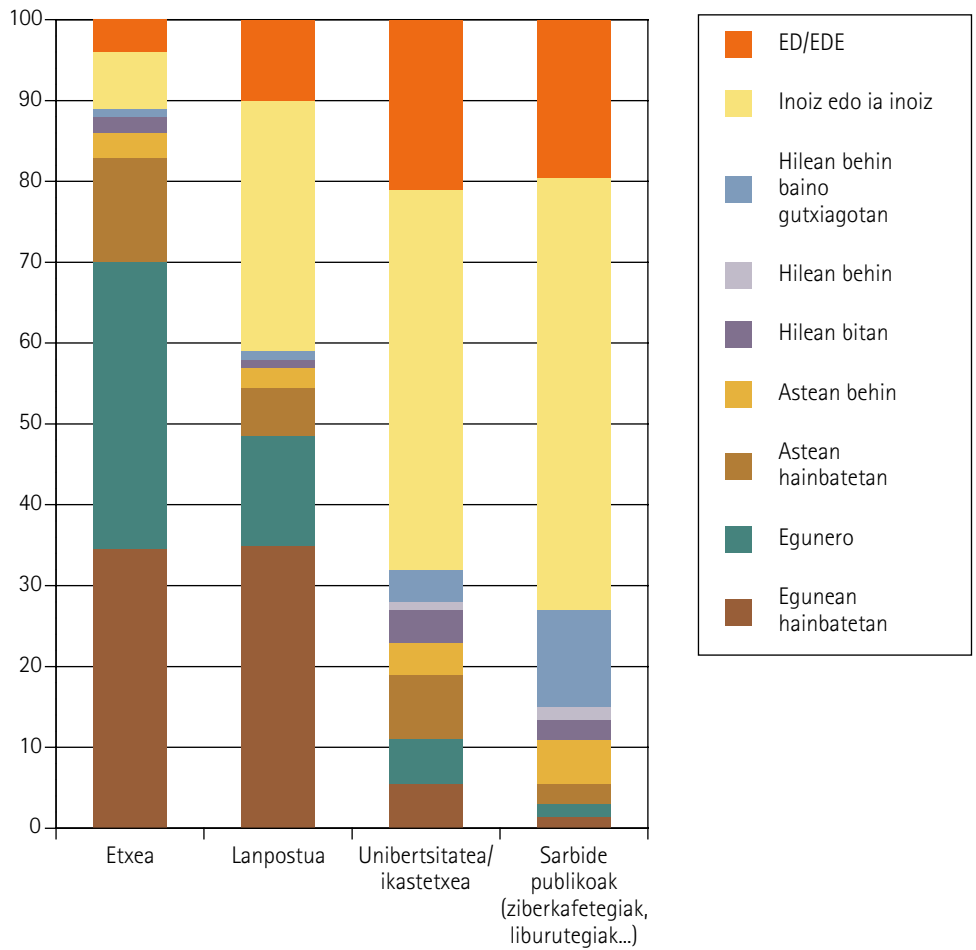
(⁴) Iturriak: EUSTAT; Informazioaren Gizartea Espainian, Telefónica 2002 eta 2003; Espainia 2002 eta Espainia 2003, AUNA fundazioa; eta Estudio General de Medios, 2002-2003ko datuak.

III. taula: Internet erabiltzen duen 15 urte edo gehiagoko populazioa, Interneten sartzeko lekua-
ren arabera, hiruhileko datuak (%). 2004

	GUZTIRA (milatan)	INTERNETEN SARTZEKO LEKUA %			
		Etxea	Lanpostua	Ikastetxea	Besteak
2003ko II. hiruh.	569,8	70,6	43,2	19,3	10,0
2003ko IV. hiruh.	582,1	67,5	43,0	18,8	12,3
2004ko II. hiruh.	618,4	73,3	44,0	19,2	12,5

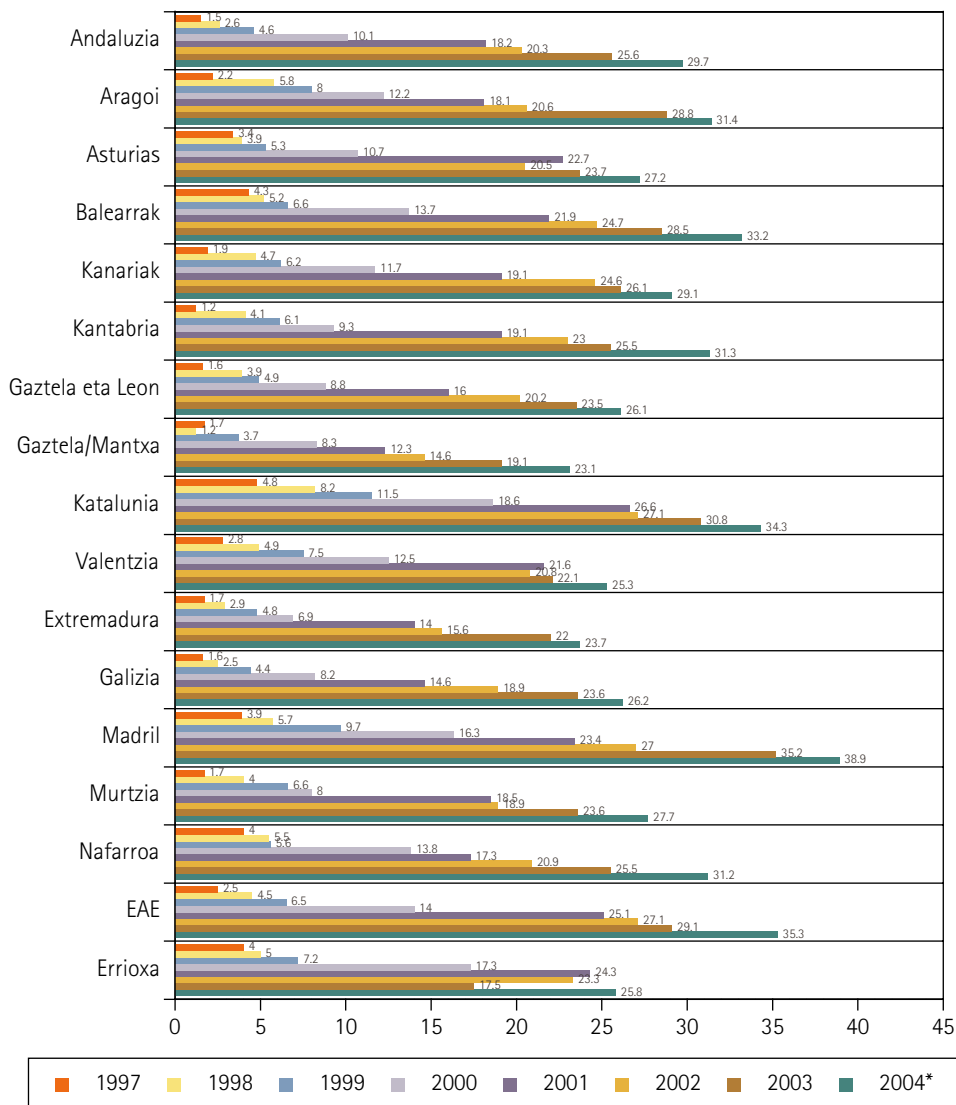
Iturria: EUSTAT. Informazioaren gizarteari buruzko inkesta.

IV. taula: Interneten sartzeko maiztasuna, Interneten sartzeko lekua-
ren arabera



- Informazioa eta dokumentazioa bilatzea, albisteak irakurtzea, eta posta elektronikoa dira Interneten erabilera nagusiak.
- Interneteko erabiltzaileen kopuruak gora egiten jarraitzen du Espainiako Estatuaren Autonomia Erkidegoetan, nahiz eta erritmo desberdinetan egin.

V. taula: Azken hilabeteko erabiltzaileen bilakaera, adinaren eta Autonomia Erkidegoen arabera



* 2003ko apirila - 2004ko martxoa

Beraz, Internet erabilera orokorreko errealitate gisa ari da finkatzen.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra jakitun izan da, hasiera-hasieratik, ezinbestekoa zela erakunde publikoen esku-hartzea eta bultzada, bai Euskadik Interneten trena gal ez zezan, bai Europan arlo horretan aurreratuen dauden herrialdeekin maila guztietan lehiakor izan zedin (maila sozialean, ekonomikoan, prestakuntzan, eta abar). Hori dela eta, zenbait ekimen garatu ditu:

- Sentsibilizazioaren esparruan, teknologia berriekiko eta horrek dakarrenarekiko jarraia positiboa sortzeko euskal gizartearengan. Euskal gizarteak teknologia berriak erabili *nahi izatea* lortu behar da.
- Azpiegituren esparruan, batetik, Internetarako konexioa duten ekipoak erosteko erraztasunak emanez, eta, bestetik, banda zabalaren bidezko konexioa ziurtatuz. Helburua, beraz, euskal gizarteak Internet erabili *ahal izatea* da.
- Prestakuntzaren esparruan, bai maila profesionalean –prestakuntza arautuaren barruan–, bai Internetera modu naturalean inola ere hurbilduko ez liratekeen gizarte-kolektiboen mailan. Euskal gizarteak teknologia berriak erabiltzen *jakitea* lortu nahi da.

Abian jarri diren ekimenei esker, Euskal Autonomia Erkidegoa Estatuko puntako hiru Autonomia Erkidegoen multzoan kokatu da, gizarteek Interneten izan duten bilakaera aztertzeko adierazleen arabera. Agian, daturik esanguratsuena etxetik Internetera sartzeko aukera duen populazioaren ehunekoari dagokio; hainbat iturriren arabera, %25 eta %28,9koa zen 2002. urtean, eta ehuneko horrek handitzen jarraitzen du. 2003. eta 2004. urteetako Euskal Estatistika Erakundearen datuak hartzen baditugu aintzat (<www.eustat.es>), honakoa ikus dezakegu:

- 15 urte edo gehiagoko EAEko populazioaren %34,3 Internet erabiltzen duela.
- 15 urte edo gehiagoko Euskal Autonomia Erkidegoko populazioaren %35,7k etxean du Internetera konektatzeko aukera, eta %16,0k lanean du aukera hori.
- Populazioaren %27,6 egunero sartzen da Interneten.
- Populazioaren %44,0 lanegunetan, hau da, astelehenetik ostiralera bitartean, konektatzen da gehien.
- Erabiltzaileen %61,9 etxetik konektatzen dira Interneten eta %38,7 bere lanpostutik sartzen dira.

- Erabiltzaileen %45,8k gai pertsonaletarako, batez ere, erabiltzen dute Internet, eta %38,3k lanerako erabiltzen dute, batez ere.
- Erabiltzaileen %49,4ren iritziz, administrazio-zerbitzuak eta herritarrentzako zerbitzuak dira interesgarrienak –banka eta finantzen gainetik, esate baterako.

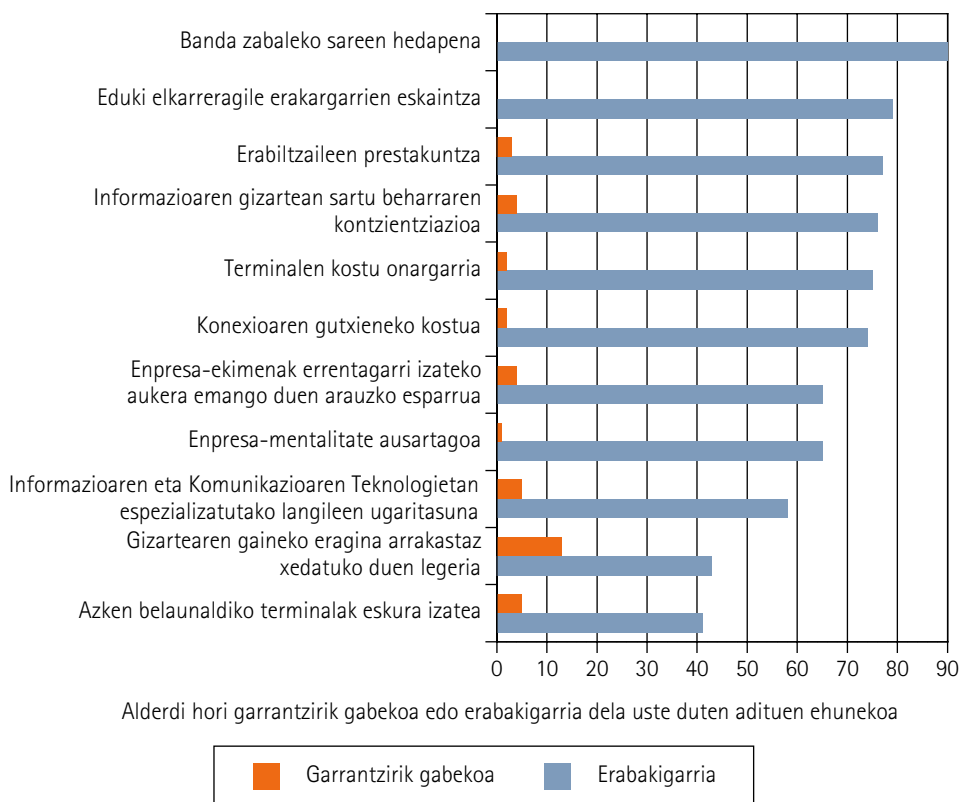
VI. taula: Internet erabiltzen duen 15 urte edo gehiagoko populazioa, herrialdeen eta hiruhilekoen arabera (%). 2004

	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
2003ko II. hiruhil.	31,5	30,5	30,4	33,9
2003ko IV. hiruhil.	32,2	32,4	30,9	34,3
2004ko II. hiruhil.	34,3	35,9	33,2	35,5
Populazioa (milatan) 2004ko II. hiruhilekoa	1.803,0	253,4	972,5	577,1

Iturria: EUSTAT. Informazioaren gizarteari buruzko inkesta.

Urrats egokiak ari dira egiten; alabaina, Euskadi Informazioaren Gizartean Plana eta, zehazki, Administrazio eta Gobernu elektronikoari buruzko plan hau une kritikoan sortu dira. Izan ere, nahi izatera, ahal izatera eta jakitera bideratutako jardunen ondoren, helbururik konplexuenari egin behar zaio aurre: euskal gizarteak Internet eta teknologia berriak erabiltzeari. Adituen iritziz edukien unea da, eta, Administrazioaren ustez, balio erantsiko edukien unea da. "Ahal izatearekin" lotzen diren alderdiez harantzago, hala nola, banda zabalaren hedapenaz edo prezioen politika egokiaz harantzago, eduki elkarrreragile erakargarriak eskaintzea eta errealitate birtual berria egoki antolatuko duen erregulazioa bideratzea erabakigarriak izan daitezke informazioaren gizartearen garapean.

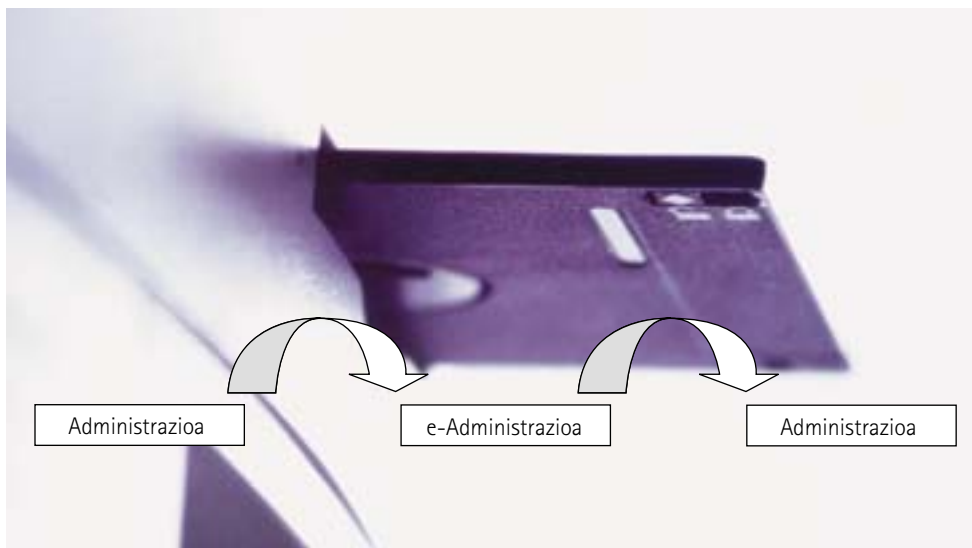
VII. taula: Espainian Informazioaren Gizartearen garapena baldintzatzen duten faktoreen garrantzi-maila



Iturria: Informazioaren Gizartea Espainian 2002. Telefónica.

Plan hau osatzen duten edukiek eta proiektuek helburu horretan lagundu nahi dute, eta, hala, ideia irmo bati eusten diote: Internet edukitzea eta e-Administrazioaren garapena Administrazioak adimenez erabili behar duen fase bat da, bere etengabeko helburuak erdiesteko erabili behar duen fasea (herritarrentzako zerbitzuak hobetzeko, eta Gizarteak zerbitzu horiek jasotzeko bere esku jartzen dituen baliabideen erabilera optimizatzeko). Nahiz eta, errealtate birtualean, gizarteari eta berau zerbitzatzen duen administrazioari bermeak eta segurtasuna emango dieten beste erregulazio batzuk beharrezkoak izan eta beste erregulazio horien eraginez beste mota bateko zerbitzuak eta beste ingurune batzuk sortu, administrazioa bera izango da e-Administrazioaren etorkizuna. Administrazioak jasan behar duen antolamendu-aldaketak euskal gizartearentzat neutroa izan behar du; euskal gizarteak, azkenean, herritarren zerbitzuan dena ematen duen antolakundea duela besterik ez du hauteman behar.

Gráfico I. Net-liberated governments izatea da erronka, hau da, e-Administrazioaz hitz egiteari uztea eta Administrazioaz mintzatzea.

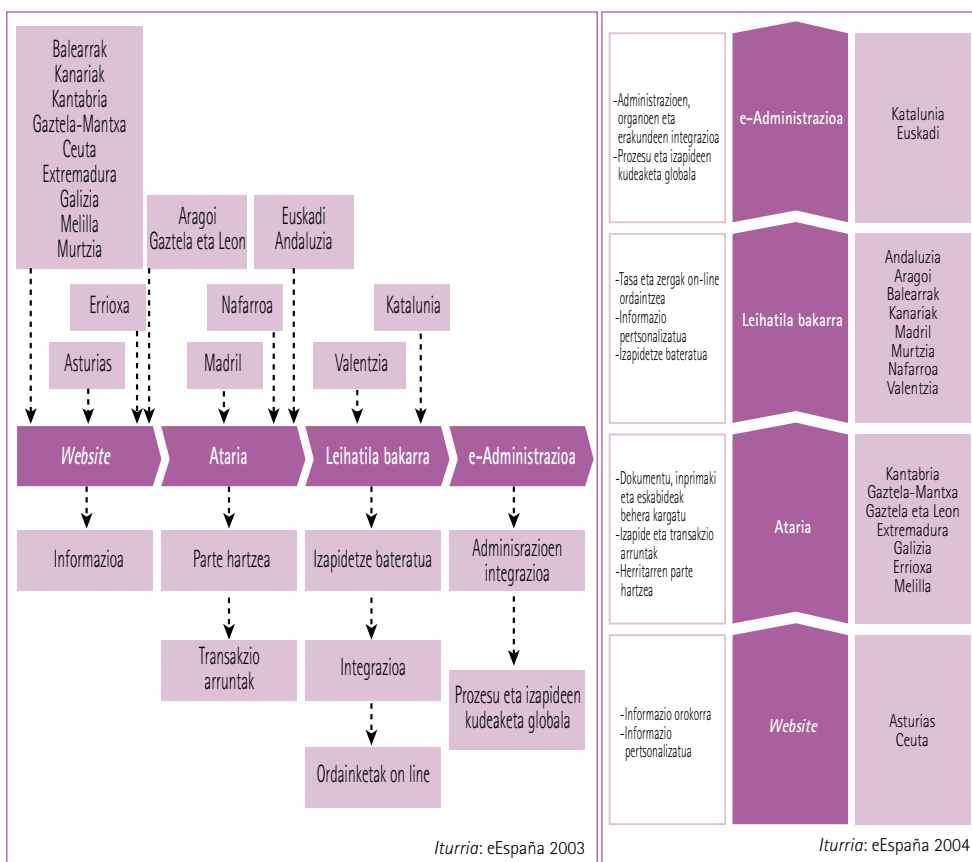


Administrazioa on line delakoaren egoera EAEn

Azken urteotan Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernuak informazio eta telekomunikazio teknologikoa (ITT) berrietan oinarritutako Administrazioaren aldaketari bultzada irmoa ematea izan du bere gobernu-jarduerako diren lehentasunezko programetako bat bezala.

Alor honetan Euskal Administrazioa egun dagoen egoera zein den termino absolutuetan definitzea zaila bada ere, modelizatu eta neurtzeko benetan konplexua den fenomeno delako, eta hura baloratzerakoan era ezberdineko aldagarri ugari daudela eta (antolatzailerak, teknologikoak, politikoak...), bada egia Eusko Jaurlaritzak sustatutako modernizazio-planak gauzatu izanaren ondorioz administrazioa on line delakoaren aurreratze jarraitua eta jardueratan koherentea eman dela.

Adierazgarri hutsa gisa, denboran izandako aurrerapena neurtzeko modu berbera aplikatuz ikusteko helburuz, hona hemen AUNA Fundazioak 2002 eta 2003 urteetarako lantzen duen Administrazioa on line delakoak autonomia erkidegoetan izan duen garapeneri buruzko erkaketa.

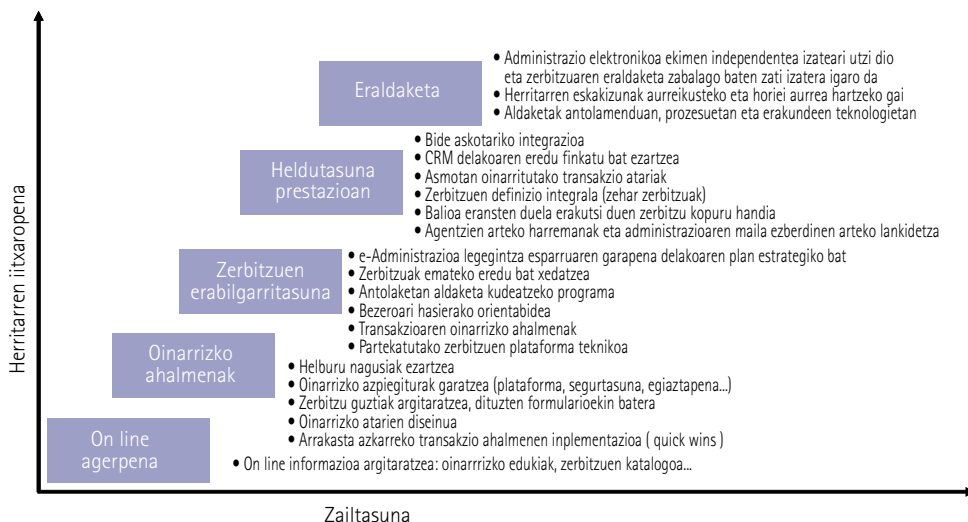


Plan estrategikoak ezartzerako orduan arrakasta izateko gakoak izan dira, alde batetik, epe ertain eta luzerako ikuspegiari beti eustea, planen garapenean koherentzia bermatuz eta, mailaz mailako gehikuntzaren bidez, egitasmoetan konplexutasuna eta garrantzia sartuz; eta bestetik, egitasmo horien eta planen arteko erlazio sakona, administrazioa on line delakorantz bidaia honen hasieran ezarritako helburu estrategikoeekin une oro bat eginak egon baitira.

Lan-eskema honen barruan, orain arte ezarritako administrazioa on line delakoaren soluzioak, batez ere, zerbitzua emateko hobekuntzarako ekimenak izan dira, atzipen eta el-karreraginerako erraztasunean oinarrituak, hain zuzen. Harremanetarako bide berri hau-ek sartzeak Eusko Jaurlaritzari erronka garrantzitsu bat sortu dio hainbat ikuspegitatik, baina aipagarri dugu, gehienbat, administrazioaren ohiko antolaketarako egiturengan eta zerbitzu publikoek eusten dituzten informazio-sistemen arkitekturengan izan duen eragina.

- *Atzipena*: Herritarrak eta enpresak telekomunikazioetako azpiegituretara eta informazio-teknologietara atzitu daitezen bultzatzea, banda zabaleko azpiegiturek hedatzeko aiproposeko baldintzak sortuz eta atzipen-gailuen erabilgarritasuna sutatuz (KZgunea).
- *Zerbitzua*: Euskal Administrazioarekiko elkarreragina eta harremana errazten duen herritarrekiko harreman-eredu berria pixkanaka-pixkanaka sartzea, informazio gizar-te berriak eskaintzen dituen aukeren artean, herritarren eta enpresen arazo zehatzei konponbideak eskaintzeko zerbitzu publikoen diseinu berri bat bultzatuz, honako baldintza hauen pean:
 - erraztasuna (oraingo administrazioarekiko artekaritza-gastuak duen konplexutasu-nagatik saihestuz),
 - arintasuna (joan-etorrien gastuak saihestuz eta epeak murriztuz),
 - kalitatea (izapideak eta behar ez den nahiz errepikatuta dagoen informazioaren aurkezpena baztertuz),
 - benetako kostuen murrizketa.
- *Aldaketa kulturala*: aldaketarako jardueren jaurtiketa, Eusko Jaurlaritza bezeroari eta zerbitzuari zuzendutako erakundea izatera igaro dadin.

Erronka berriak



Administrazioa on line izenekoaren garapen-mailen arabera heldutasun-eskema baten, orain arte Eusko Jaurlaritzak eman dituen urratsek aurrera egite graduala lortu dute, finkatutzat jo daitekeen oraingo egoera hau lortu arte "Zerbitzuen erabilgarritasuna".

na" delakoari dagokionez eta hastapenekoa, "Heldutasuna prestazioan" faseari dagokionez.

Administrazioa on line delakorako 2004-2006 Plan Estrategiko honen helburua, aldi honen bukaeran "Heldutasuna prestazioan" fasea finkatuta uztea ahalbideratuko duen kalitatearen aldeko jauzia ematea da eta, halaber, "Zerbitzuen eraldaketa" eremuan hasierako esperientziak gauzatzea.

Beraz, Plan Estrategiko honek, IKTek eskaintzen dituzten aukerak aprobetxatuz, Euskal Autonomia Erkidegoko zerbitzu publikoen eraldaketarako ezartzen duen bideak honako ezaugarri hauek izango ditu:

– *Zerbitzuen deszentralizazioa bultzatzea:*

- Zerbitzu publikoak emateko eginkizuna administrazioaren bulegoetatik lurraldearen edozein tokira eramanez.
- Herritarrei beraien transakzioen jabe izatea eta Euskal Administrazioarekiko duten elkarrenerginetan protagonismo gehiago hartzea utziz.
- Herritarrek Euskal Administrazioarekiko duten harremana irekiagoa eta gardenagoa eginez.

– *Herritarrengan eta zerbitzuan ardaztea:*

- Herritarrekiko elkarrenergina sustatzea, zerbitzu publikoen eskaintzaren eta eskariaren arteko balantze egoki baten bidez.
- Arreta-puntuetan integratutako eskaintza.
- Hobekuntza prozesuetan (eskatutako dokumentazioa, irisgarritasuna, ulermena, Interneteko aukerak, etab.).
- Zerbitzu pertsonalizatuak, jardueraren bizkortasuna eta pertsonalizazioa. Sistema administratiboaren ulermen-maila. Berarekiko elkarrenergina izateko erraztasuna.
- Herritarren autozerbitzua noiznahi eta edonon, 7x24 urrutiko atzipena eta itxaron gabe.
- Herritarrek esku-hartze aktibo izateko aukera beraiei zuzenean uki liezaieketen gaitan.
- Eraginkortasuna kontrolatzeko eredu bat zehaztea, prozedura-taldeek jarduerara-adierazleen ezarpenaren bidez eta kontrasteko atalase objektiboak landuz eratuta.

– *Sailek eta erakundeek ere emandako zerbitzuen integrazioa sustatzea:*

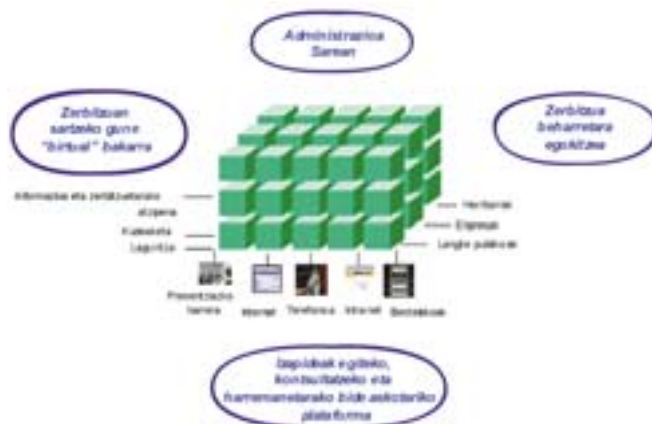
Helburua da euskal herri administrazioetatik eta horiek osatzen dituzten artekari-tza-zentro eta erakunde publikoetatik erantzun homogeneoa eta bateratua ema-

tea. Erantzun hori gabe oso zaila izango baita zerbitzu integratu berriak erabilgarri jartzea:

- Sailen funtzionamendu bakartuak eta zerbitzuen zatiketak sortutako eraginkortasun ezaren iturriak ezabatuz.
- Administrazio-maila guztien integrazioa erraztuz: foru aldundiak, autonomia erkidegoak, Europar Batasuna, etab.
- Beste sailekiko, erakundeekiko edo administrazio-mailekiko integrazioa erakundearen egitura organikoari modu esanguratsuan eragin gabe egin dadin lagunduz.

Herritarrak hasierako eskaera egiten duenetik, espedientea osatzeko beharrezko informazio guztia gehituko da, beste administrazioetara eta baita erakunde pribatuetara ere, hala badagokio, eskaerak eginez, zerbitzua ematen hasi ahal izateko, atzipe-na bizkortuz, eta herritarrari Administrazioak dagoeneko duen dokumentaziorik eman dezala eskatu gabe.

- *Aldaketa kultural*, antolatzaile eta baliabide nahiz eskumenen banaketako aldaketa zabalaz lortzea. Zerbitzura zuzendutako erakunde guztietan dauden "muga-eginkizunak" hobetzea.
- *Eragile ekonomiko eta sozialen parte-hartzea bultzatzea*, horiek gauzatzeko eztabaidarako eta adostasunerako guneak sortuz; komunikazioa eta iritzia baino areago doazen lotura eta gizarte-sentsibilitaterako mekanismoak sortzea, benetako *aitzindari-tza partekatua* ezartzea ahalbideratuko dutenak, non eragile bakoitzak bere eginkizuna bere gain hartuko duen eta zeinean jarduketak gauzatzeak euskal gizarte osoa Plana erabat bereganatzea ekarriko duten eztabaidarako foroak aurkitzen dituen.





ADMINISTRAZIO ETA GOBERNU ELEKTRONIKOAREN PLAN ESTRATEGIKOA



IKUSPEGIA ETA BALIOAK

Ikuspegia

Plan honen bitartez honakoa erdietsi nahi da:

- Informazioaren Gizartean administrazioak zerbitzu eraginkorrak eskaini ditzan Eusko Jaurlaritzak, administrazioaren beste maila batzuekin elkarlanean, egindako ahalegina nabarmentzea.
- Hainbat erantzukizun-mailatako arreta-puntuen sarea ahalik eta gehien aprobetxatuko duen Administrazioa lortzea, euskal gizarteak Administrazioarengandik informazioa edo beste zerbitzu batzuk jasotzeko egiten dituen eskariei erantzuteko, bai tokian bertan bertaratuta, bai beste edozein bidez (Internet, telefonoa, eskuko telefonoa, eta abar).
- Zerbitzu bat eskatzen denean, edozein datu edo informazio behar izanez gero, eta informazio hori jada euskal administrazioaren esku badago, datu edo informazio hori pertsona interesdunari eskatu behar ez izatea, eta, hala, funtzionario publikoak gizar-



tearen arazoen benetako kudeatzaile bihurtzea, baita gizartearen eskubideen bermatzaile eta betebeharrak argitzeko bide ere.

- Administrazioak, oro har, eta Gobernuak, zehazki, benetako balioa duten zerbitzuak eskaintzea gizarteari.
- Azken finean, etengabeko prestakuntzako prozesu batean, euskal gizartearen premietara eta eskarietara egokitzea zerbitzu publikoak, zerbitzuen edukian zein zerbitzuak egiteko moduan; izatez, bilakatzen ari den eta bere zerbitzuak premia berrietara bideratzen dituen administrazioa lortzeak izan beharko du euskal Administrazioaren ezaugarri nagusia, ekonomian dinamikoa eta gizarte-mailan integratzailea den gizartearen alde berritzen den administrazioa lortzeak, hain zuzen ere.

Lortu nahi den Administrazioaren ikuspegiaren elementu integratzaileak Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Erkidegoaren Administrazio Orokorrean, bederen, aplikatu ahal izango dira.

Balioak

Administrazio berria lortzeko, eta Eusko Jaurlaritzaren erantzukizunen esparruan, plan hau garatzeak honako balioak kontuan hartzea eskatzen du:

- Gobernuaren erantzukizun goreneko mailak Administrazio eta Gobernu elektronikoaren helburuen lorpenean inplikatzeko.



- Zerbitzu hobeak eta eraginkorragoak lortzearen alde, euskal administrazioen arteko elkarlanerako proposamenak sustatzea eta garatzea.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko giza taldeko profesionalak ahalegin horretan inplikatzeko, eta eraldaketa-prozesu horren partaide bihurtzea –ohiko zereginak egitea ahalik eta gehien saihestuko da, eta beren lanbide-garapena erraztuko da, langile horiek zerbitzu hobe eskaintzeko beharrezko baldintza gisa.
- Organoek gauzatu nahi dituzten politika, plan eta jardun esanguratsuenen definizioan euskal gizarteak parte-hartze aktiboa izan dezan bilatzea.
- Zerbitzu publiko errealean eta balizkoen erabiltzaileek egiten dituzten eskariei arreta eskaintzea, eta eskari horiek etengabe aztertzea.
- Zerbitzuak eskaintzean, gizarteko kolektibo guztiak zerbitzu horretaz balia daitezkeela eta bat bera ere diskriminatzen ez dela arreta jartzea.
- Eraginkortasun eta eragimen handiagoko administrazio berria finkatzea, informazioaren eta komunikazioaren teknologien aukerak ahalik eta gehien aprobetxatuz.

Ikuspegia	Balioak
• Lan komuna • Sare publikoa • Administrazio proaktiboa • Balio erantsiko zerbitzuak • Etengabeko hobekuntzan, eskarira egokitzen den Administrazioa	• Gidaritza • Elkarlana • Giza ahalmenaren garapena • Gizartearen partaidetza • Bezeroan oinarritua • Berdintasuna • Teknologia berriak, tresna gisa

AURRETIAZKO IRITZIAK

Euskadi Informazioaren Gizartean Planak honako helburua finkatzen du "Administrazioa on line" jardun-ildoan: "Helburua da euskal administrazio publikoen prozesuak berrazmatzea eta digitalizatzea, herritar eta enpresetara hurbildu eta zabaltzeko, eta beren baliabideen barne kudeaketan eraginkorragoak izateko". Dena den, On line Administrazioaren Plan Estrategikoa, Gobernuari dagokionez, gainditu egiten ditu nahitaez beretzat planteatu behar dituen jardunak, ondoren islatu nahi den moduan.

e-Gobernua eta e-Administrazioa kontzeptuak

Informazioaren gizarteaz eta Administrazioaz mintzatzen denean, ia bereizketarik gabe erabili izan dira e-Gobernua eta e-Administrazioa kontzeptuak. Haatik, gure ikuspuntutik, eta honako Plan honen edukietara hurbiltzeko, bereizi behar diren bi kontzeptu dira, oso eduki eta erantzukizun desberdinetako bi esparruri erantzuten baitiote.

e-Gobernua

e-Gobernuaren esparruan biltzen diren Plan honetako edukiak Eusko Jaurlaritzak bere gain hartzen dituen koordinazio, elkarlan, eta gidaritzaren erantzukizunaren baitan dau-de. Erantzukizun horrek batez ere bi legeren ondorioz indarrean dagoen arauzko esparrua du oinarri, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuari buruzko abendu-aren 8ko 3/1979 Lege Organikoaren ondorioz eta Autonomia Erkidego Osorako Erakundearen eta bertako Lurralde Historikoetako Foruzko Jardute-Erakundearen arteko harremanei buruzko azaroaren 25eko 27/1983 Legearen ondorioz indarrean dagoen arauzko esparrua, hain zuzen ere. Hortaz, Eusko Jaurlaritzaren antolamendu-errealitatea gainditu eta Euskal Administrazioa osatzen duten gainerako erakunde-mailekin batera jardun nahi du, euskal gizartearentzako zerbitzua helburu duten ekimenak eta proiektuak garatuz eta sustatuz.



Bestalde, inozoa eta eraginik gabea litzateke, Gobernu elektronikoari buruzko ekimenen jardun-esparrua mugatzean, Euskal Autonomia Erkidegoaren ingurune instituzionala, politikoa, arauzkoa eta zerbitzuzkoa aintzat ez hartzea. Estatuko beste Autonomia Erkidego batzuk, Espainiako Gobernuaren hainbat ministeriok eta Europako erakundeek euskal gizartearen interesetan zeharka edo zuzenean eragina duten ekimenak dituzte; hori dela eta, Eusko Jaurlaritzak ahalik eta koordinaziorik handiena lortu beharko du Estatuko eta Europako beste ekimen batzuekin, ahalik eta zerbitzurik handiena eta onena eskaintzearren.

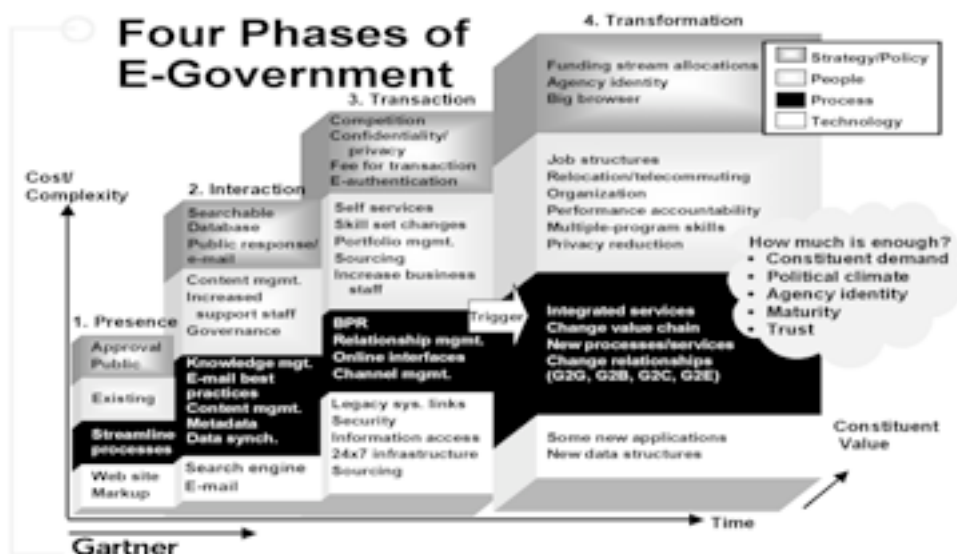
Azken finean, Administrazio eta Gobernu elektronikoaren plan estrategikoa garatzeko, ezinbestean eduki beharko da herriaren ikuspegi orokorra, eta, zehazki, herria bere erakunde-ehunaren bidez egituratzearen den moduaren ikuspegi orokorra izan beharko da; gainera, nahitaezkoa izango da gidaritza politikoaren ahalik eta inplikaziorik handiena. Herritarrengana eta eskarira guztiz bideratzen den administrazioa lortuko bada, errealtate berrira egokitzeko prozesuak eskaintzen digun aukeraz baliatu behar da. Hala, eskumenen banaketaren ikuspegi klasikotik, hots, Sail bati edo erakunde bati mugatutako ikuspegitik pentsatutako gaur egungo erakunde-arkitektura baztertu beharko da, egitura hori zerbitzu egokirako oztopo baita eta eskaintzaren eskema biziak finkatzen baitu.

E-Gobernuaren estrategia etorkizun-senez garatu behar da, eta argi eta garbi finkatu beharko da administrazio guztientzako gidaritza, betiere erakunde-maila guztien koordinazioan eta bultzadan oinarrituta, eta epe ertain eta luzerako ikuspegitik.

e-Administrazioa

e-Administrazioaren esparruko Plan horren edukiak, aitzitik, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean izango dira aplikatzekoak. e-Administrazioaren faseen koadro klasikoaren arabera, Administrazioaren eraldatze-prozesua litzateke helburua, errealtate berrirako egokitzearen amaieraren adierazpen argia, alegia.

e-Administrazioaren estrategiak gehiago oinarritu beharko du antolamendu-prozesuetan eta kudeaketa-dinamikan, proiektuen arabera jardun beharko du, eta epe labur eta ertainerako emaitzak bilatu beharko ditu, Administrazioa berrantolatze prozesua modu naturalean hartuko duen errealtate berria finkatzeko aukera emanez.



e-Administrazioak arreta Gobernuan, antolakunde gisa, finkatzeak ez du esanahi Gobernu euskal administrazioen osotasunaz kanpoko kidetzat hartzen denik, prozesu eta zerbitzu publikoetako askok administrazio arteko izaera baitute.

ON LINE ADMINISTRAZIOA EUSTEN DUTEN ARDATZAK

Estrategia eta politika

Antolamendu-kultura, giza baliabide, sistema, zerbitzu eta abarri dagokion antolamendu-aldaketa eragiten duen edozein prozesuk antolakundearen gidarien etengabeko konpromiso zehatza eskatzen du. Ardatz horren ezaugarrien artean daude antolakundeko arduradun gorenaren etengabeko bultzada, aldaketa-prozesua errazteko balizko mekanismo guztien artikulazioa, eta lortzen diren emaitzekin etengabeko jarrera inkonformista.

Pertsonak

Zerbitzu-antolakunde batean –Administrazioa adibide paradigmaticoa dugu–, antolakundearen giza taldeak eusten dio Administrazio eta Gobernu elektronikoranzko aldake-



ta-prozesuari. Eszenategi normalizatu batean hiru faktorek sostengatuko dute ardatz hori:

- Antolakundearen egiturak.
- Lanpostuen profilen definizioak.
- Jakintzaren, prestakuntzaren eta lanbide-birziklatzearen egokitzapenak.

Azpiegitura teknologikoak

Administrazio eta Gobernu elektronikoaren ondoriozko aldaketa-prozesua errazteko, antolatzeke, normalizatzeko eta sustatzeko beharrezko faktore nabaritzat har daitezke azpiegiturak.

Administrazioari dagokionez, eta honako Plan honen ondorioetarako, osagai teknologikoak barne hartzen dira ardatz horren barruan:

- Telekomunikazioen azpiegiturak.
- Estandar teknologikoak.
- Tresna eta aplikazio informatikoak.



Ondorio horietarako, Plan honek lotura handia du Informatika eta Telekomunikazioetako 2003-2005 Planarekin; izatez, Plan horren ildo estrategikoetako bat Administrazio elektronikoa da, hain zuzen ere.

Arauzko esparrua

Administrazio elektronikoa ezartzeko, arauzko esparrua egokitu beharko da; izan ere, honako osagai nagusiak eduki behar dituen ingurune juridiko sinple, ziur eta fidagarria ezarri behar da:

- Europako arteztarauak, planak, proposamenak eta estandarrak.
- Euskal Autonomia Erkidegoan eta bertako Administrazioetan aplikatu beharreko arauak.

Zerbitzuak eta prozesuak

Administrazio eta Gobernu elektronikoek herritarrari eskaintzen zaizkion zerbitzuak ulertzeko beste modu bat eskatzen dute, baita zerbitzu horiek gorpuzten dituzten prozesuak egituratzeko beste modu bat ere. Honakoak dira ardatz horren ezaugarriak:

- 24x7x365 zerbitzuak.



- Ahalik eta gardentasunik handiena prozedura eta zerbitzuetan. Herritarrek erabakitik parte hartzea.
- Bezeroaren asebetetasuna izatea lan-prozesuak egituratzeko abiapuntua. Horretarako, etengabeko ebaluazio prozesua eta atzeraelikadura garatu behar da, betiere erabileratik, iradokizunetatik, eta zerbitzuei, bidei eta eskaintzen diren kalitate-estandarrei buruzko gizartearen iritzietatik.
- Bide askotariko zerbitzuen eskaintza.

Aldaketaren hedapena eta kudeaketa

Administrazioa berrantolatzeke prozesuaren ondorioz, komeni da prozesuaren eragileei –Administrazioko arduradunei eta langileei berariei– behar bezala jakinaraztea lortu nahi diren helburuak eta erdiesten diren aurrerapenak, baita hasi den bidean ager daitezkeen edozein oztoporen aurrean erne egotea ere, oztopo horri erantzun egokia emateko eta hasi den prozesuan porrotik ez izateko.

Era berean, komeni da euskal gizarteari egin diren aurrerapenak eta ahaleginak eta izan diren lorpenak egoki jakinaraztea, erabiltzaile izan daitezkeenak administrazioarekin harremanetan jartzeko modu berrien jakinaren gainean egon daitezkeen eta erabiltzaile horiek "hezi" daitezkeen. Hala, errealitate berria edo Administrazio berria sustatu eta finkatu

nahi da, eta lan egiteko modua optimizatuko duten eta balio erantsiko zerbitzu berriak azkarrago finkatuko dituzten erabakiak hartu ahal izango dira.

Dokumentu honen eranskinean jasotzen dira Administrazio eta Gobernu Elektronikoen Plan Estrategikoa gauzatzeko diren programak eta egitasmoak. Modu berean, ardatzak, programak eta egitasmoak azaltzen dituen grafiko bat ere aurkezten da.

ESTRATEGIA ETA POLITIKA

e-Gobernua

eEurope ekimenen esparruan, eta gure inguruneko eta gure eragin-esparruko herrialdeen proiektuak eta errealitateak kontuan izanik, euskal herritarrei benetan balioa emango dien horretan oinarritu beharko du Euskadin garatu beharreko estrategiak. Horretarako, ezinbestekoa izango da teknologiaren, jakintzaren eta, oro har, egoera sozioekonomikoaren arloko euskal errealitatea aintzat hartzea beti.

Bestalde, e-Gobernuaren estrategiak Interneten iraultzak eragindako errealitate berria dibulgatzeko eta arlo horretako sentsibilizazioa sustatzeko Euskadi Informazioaren Gizartean Planak egiten duen zeregina osatu beharko du, komeni den neurrian.

Komenigarria izango da administrazio elektronikoaren sustapenean euskal erakunde guztien arteko akordioa eta konpromisoa lortzea, eta horretan ikuspuntu eta interes zehatzak bat egitea. Aintzat hartu behar da gaur egun eszenategi berri eta berritzailetzat jotzen den e-Administrazioa, etorkizunean, Administrazioaren beste modu bat izango dela, eta normaltasunez barne hartuko dela euskal administrazioen eta euskal gizartearen arteko harremanetarako sistemetan eta zerbitzuetan. Internet eta teknologia berriak ez dira erakunde bakoitzaren jardunaren berri emateko beste baliabidetzat hartu behar, gehiago jo behar dira Administrazioa eraberritzen jarraitzeko bitartekotzat, administrazioa euskal herritarrengana hurbiltzen jarraitzeko baliabidetzat, edota baliabideen erabileran eta zerbitzuetan eraginkortasun handiagoa lortzeko bitartekotzat. Konpromiso hori erakundeetako gidarietan pertsonalizatu beharko da, administrazio elektronikoaren garapenarekiko duten jarreran. Ildo horretan, bereziki garrantzitsua da tokiko administrazioaren egitekoa, definizioz berau baita herritarrei zuzeneko zerbitzu gehien eskaintzen dien Administrazioaren maila –herritarren segurtasunari, osasunari eta hezkuntzari dagozkion zerbitzuak izan ezik.



Atal honi dagozkion honako proiektuak identifikatu dira:

- Administrazio arteko foroa (ikus 75. or.).
- Administrazio digitaleko eredia (ikus 76. or.).
- Tokiko e-Administrazioa (ikus 77. or.).

e-Administrazioa

e-Administrazioko zerbitzuak abian jartzean, zerbitzua bera hobetzeaz gain, domino-efektua eragingo duten Administrazioaren sektoreak eta zerbitzuak identifikatu behar dira, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra Eraberritzeko Planaren ERA-GIN ereduarekin gertatzen zen bezalaxe. Hortaz, ahal den neurrian, eragina izan behar du:

- Zerbitzuan bertan.
- Harremanetarako bide berri horiek erabiltzeko sentsibilizazioan eta erabiltzen ikasteko erraztasunetan, gizartearen sektore askori dagokionez.
- Sektore horietan zerbitzu berrien eskaria sortzeko garaian.

Zerbitzuen proposamenak, gainera, zerbitzu horien erabilera sustatuko duten faktoreak bultzatu beharko ditu, hala nola euskal herritarrek zerbitzu horien bidez denbora eta kostuak aurrezteak. Bestetik, zerbitzu horiek erabiltzea eragotz dezaketen faktoreak minimizatu beharko ditu, teknologiaren aurreko prebentzioa edo segurtasunaren eta pribatasunaren gabezia, esate baterako.

Gobernuaren organoetako arduradun gorenak Administrazio elektronikoa garatzeko proiektuekin duten konpromisoa eta proiektu horiei ematen dieten bultzada oso garrantzitsua izango da.

Honakoak dira Euskadi Informazioaren Gizartean Planak atal honi dagokionez identifikatzen dituen proiektuak:

- Zerbitzuak digitalizatzeko metodologia (ikus 78. or.).

PERTSONAK

e-Gobernua

Aditza eman dugun moduan, Administrazio eta Gobernu elektronikorako aldaketa erabateko aldaketa da, zerbitzu publikoen gaur egungo oinarriak berak aldatzen dituenak.

Izatez, tokian bertan bertaratzea eskatzen duten zerbitzuak eskaintzeko pentsatu diren eta dokumentu idatzietan oinarritzen diren antolakundeak bilakatzea eskatzen du aldatzeko; zerbitzurako denbora-errealitate mugatuetara moldatzen diren antolakunde horiek askotariko bideetatik zerbitzuak eskaintzen dituzten antolakunde bihurtu behar dute (tokian bertaratuta egiten diren zerbitzuak eskaintzen dituzte, telefono bidezkoak, edozein bitarteko telematikoko bidezko zerbitzu birtualak, batez ere Internet bidezkoak, dokumentu fisikoez gain, dokumentu elektronikoetan eusten direnak). Hortaz, zerbitzuaren arrazionaltasunak berak gomendagarri egin ditzakeen denbora-mugak besterik ez dituzten antolakundeak izango dira. Hori dela eta, benetako iraultza izango da, lan egiteko moduan, lanbide profiletan, Administrazioek beren baliabideak antolatzeko moduan, eta abar eragina izango duena. Finean, eragile nagusiak funtzio publikoa osatzen duten gizonak eta emakumeak izango dira.

Eusko Jaurlaritzak egiteko bikoitza du e-Gobernuaren dinamikaren barruan, maila horretan bederen. Batetik, eta EAEko erakunde gorena izanik, oinarritzko erreferentzia da eragile sozialekin harremanetan jartzeko ereduak dagokienez, edo zerbitzu publikoak antolatzeko



ereduei dagokienez. Bestetik, funtzio publikoa antolatzeko eragile nagusia da, baita funtzionario publikoen prestakuntzarako eta sentsibilizaziorako prozesuen eskaintza egiteko eragile nagusia ere. Horrenbestez, honako alderdi hauek jorratu beharko ditu:

- Administrazio elektronikoaren arloan, langile publikoen prestakuntzarako eta sentsibilizaziorako prozesuak sustatzea, batez ere tokiko administrazioan.
- Euskal administrazio publikoen lanpostuak definitzeko eredu berriak garatzea eta proposatzea, baita horietara egokitzeko tresnak ere, Administrazio elektronikoaren zerbitzuen eskakizun berriei aurre egiteko egokiak diren lanpostu malguak lortzearen.
- Helburu berari bideratutako antolamendu-eredu berriak garatzea eta proposatzea.
- Administrazio elektronikoaren eskariei aurre egiteko lanbide-profil berriak definitzea, eta horien administrazio-egitura finkatzea (sailkapen-taldeak eta kidegoak).
- Administrazio berrirako bilakaera errazteko gizarte-eragileekin egin beharreko ituna definitzea eta egituratzea.

Ekimen horiek eta beste batzuk:

- Langile publikoen prestakuntza (ikus 79. or.).
- Hedapena (ikus 80. or.).

e-Administrazioa

e-Administrazioa soilik posible izango da baldin eta Administrazioak alde batera uzten baditu orain arteko prozesu burokratikoak, hots, alde batera uzten baditu gizarte-errealitate egonkorrak eskatzen dituen eta denbora-garapen luzeko bilakaera-zikloetan oinarritzen diren zerbitzuei aurre egiteko prestatutako antolakunde zurrunen eta sailen konpartimentu estankoen prozesu burokratikoak. Gure Administrazioa teknologia berriak trebetasunez eta naturaltasunez erabiliko dituen antolakunde malgu bihurtzea eskatzen du Interneten ondoriozko errealitate berriak; gure Administrazioa euskal gizartean etengabe bilakatzen eta sortzen ari diren eskari eta zerbitzuetara berehala egokitzeko aukera emango duten tresnak izango dituen antolakunde bihurtzea eskatzen du. Euskal gizarteak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrenaren eskumen-esparru egonkorrenetako gero eta zerbitzu berri gehiago eta gero eta eskaintzeko modu berri gehiago eskatzen ditu.

Gure administrazioa errealitate berrira egokitzeko ahalegin bikoitza egin behar da. Batetik, Administrazioko langileei aldaketen aurrean izaten den erresistentzia gainditzen lagundu behar zaie, eta abian jartzen den proiektuetako bakoitzean aldaketa kudeatzeko dagokion atala gaineratu beharko da. Bestetik, lortu nahi den bilakaera erraztuko duten kudeaketa-tresna berriak garatu beharko dira, bai egituren eta antolamenduaren ikuspuntutik, bai lanpostuen eta lanbide-profilen ikuspuntutik.



Ilido horretan, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra hainbat proiektu garatzeko eta osatzeko lanari amaiera ematen ari zaio; proiektu horien artean honakoak daude, hein batean eraberritzeko planean jada aintzat hartzen ziren proiektuak dira:

- Analisi funtzionalak abian jartzea.
- Antolamendu-eredu berria definitzea, onartzea eta abiaraztea.

Era berean, Gobernuko langile publikoen prestakuntza-premiak eta egin behar dituzten prestakuntza-prozesuak identifikatu behar dira, eta aldaketaren aurrean sentsibilizatzeko prozesuak eta kudeaketa-prozesuak garatu behar dira.

Hona hemen atal honi dagokionez identifikatu diren proiektuak:

- Langile publikoen prestakuntza (ikus 79. or.).

AZPIEGITURAK

e-Gobernua

Administrazioek euskal herritarren arazoei irtenbidea emateko egiten diren ahaleginak koordinatu behar dituztela aintzat hartzen duen administrazio-ereduaren premia gero eta nabarmenagoa da. Eredu horren arabera, herritarrek Administrazioarekin harremanetan jartzeko erosoan duten Administrazioarengana jo behar dute, hau da, hurbiltasunagatik, maiztasunagatik edo beste arrazoi batengatik eskuragarrien duten Administrazioarengana. Administrazioa eraberritzeko prozesu guztietan bilatzen den eredu hori errazagoa da ingurune birtualean. Leihatila Bakar Birtuala errazago gauzatuko da benetakako Leihatila Bakarra baino; izan ere, ingurune birtualak Administrazioarekiko harremanak errazten ditu, Administrazioa edozein izanik ere, eta ez dago nork bere arrastoa eta presentzia galtzeko beldurrik (zerbitzuko bezeroarentzat askotan garrantzirik gabekoak badira ere).

Hala ere, komeni da horretarako ahalik eta erraztasun gehien izatea, azpiegitura teknologikoa barne. Gaur egun, herritarrentzako zerbitzuak hiru erakunde-mailetatik bi guztiz asebetetzen ditu, eta, horrenbestez, herritarrentzako zerbitzu horiek optimizatuko dituen administrazio arteko sarea Administrazio eta Gobernu elektronikoa garatzeko proiektu estrategikoa izango da.

Euskadi Informazioaren Gizartean Planean atal honi dagozkion honako proiektuak identifikatu dira:

- Euskalsarea Plus (ikus 81. or.).

e-Administrazioa

2003ko abenduaren 16an Eusko Jaurlaritzak onartutako Informatika eta Telekomunikazioetako 2003-2005 Planean barne hartzen da eduki horiek zehaztea, batez ere, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren esparruko on line administrazioarako azpiegitura teknologikoaren atalean.

ARAUZKO ESPARRUA

e-Gobernua

Administrazioari dagokionez, teknologia bera baino garrantzitsuagoak dira Administrazio eta Gobernu elektronikoaren balizko jardun-esparrua egituratzen, arautzen, normalizatzen eta mugatzen duten arauak.



Administrazioaren prozesu guztiak –hiru mailetako edozeinetan modu berean– antolatzeko aukera emango duen Izapideetarako Oinarrizko Eredua definitu beharko da.

Administrazio elektronikoari buruzko alderdiak antolatuko dituen arauzko esparrua landu eta onartu beharko da, batez ere honako alderdiak antolatzen dituenak:

- Administrazio publikoek sinadura elektronikoa erabiltzea.
- Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen eskakizunak garatzea (zerbitzu publiko jakin batarako administrazioen esku dauden herritarren datuak hartzea barne).
- Administrazioek Interneten duten agerpenaren oinarrizko alderdiak aztertzea.
- Administrazio arteko on line prozedurak antolatzea (prozesu batean hainbat Administrazioek esku hartzen badute, prozesu horietako izapideak on line egiteko aukera nahitaezkoa izatea, epe zuhur batean).

Hona hemen atal honi dagokionez identifikatu diren proiektuak:

- Administrazio elektronikorako arauzko euskarria (ikus 82. or.).
- Izapideetarako oinarrizko eredua (ikus 83. or.).

e-Administrazioa

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren esparruan, eta erreferente orokorrik ezean, behar-beharrezkoa da Administrazio elektronikoaren arloko jardunak modulatzeko aukera emango duen berariazko arauzko esparrua. Hala, honakoen gisako alderdiak hartu behar dira kontuan:

- Sinadura elektronikoaren garapena.
- Azaroaren 26ko 30/1992 Legearen garapena, prozedura administratiboari dagokionez.
- Funtzio publikoaren arloko arauzko garapena.
- Antolamenduaren arloko arauzko garapena.

Bestalde, beste maila bateko konpromisoa soilik gomendatzen duten jardun-esparruak daude, Ekonomia Gaietarako Ordezko Batzordearen eta Gobernu Batzordearen Administrazio elektronikoari buruzko Akordioen bitartez antolatuko direnak.

Hona hemen atal honi dagokionez identifikatu diren proiektuak:

- Administrazio elektronikorako arauzko euskarria (ikus 82. or.).

ZERBITZUAK

e-Gobernua

Gobernuaren erantzukizuna izango da Administrazio publikoen zerbitzuak garatzeko erdua proposatzea, eta, hala, beste esperientzia goiztiarrago batzuek egin dituzten hutsak saihestea. Funtsean, esperientzia horiek administrazio errealaren zerbitzuak eta prozesuak mimetikoki eraman nahi izan dituzte mundu birtualera, eta prozesu eta zerbitzu horiek hobetzeko ahaleaginean aurrera egiteko aukera handia galdu dute.

Gobernuaren proposamenak ekimenak, tresnak eta zerbitzuak koordinatzeko eta homologatzeko joera izango du abiapuntu, datu komunaren plataformetan oinarrituta. Eskema hori ez da zertan bateraezin izango Administrazio bakoitzaren nortasunarekin eta ekimenarekin, ezta Administrazioaren maila bakoitzak bere eskumeneko esparruetan duen protagonismoarekin ere.

Esate baterako, euskal administrazio guztietarako erreferentzia izango den atari komuna era daiteke, eta atari hori, halaber, honelakoa izan daiteke:

- Bertaratze- eta informazio-edukietarako sarbidea.
- Zerbitzu administratiboen plataforma komuna –transakzioa.
- Agerpen txikiagoa duten Administrazioetarako eta Administrazioaren zerbitzuetarako aukera eta sustapeneko erakusleihoa.

Era berean, administrazio digitalarekin koherenteak eta Europako adierazleen sistemekin bateragarriak diren adierazleak eduki behar dira. Adierazle horiek tokiko, herrialdeko eta EAEko euskal Administrazioen bilakaera neurtzeko aukera emango digute, administrazio-mailen zehaztasunak argi finkatuta.

Bestalde, Administrazio elektronikoa indartzearen ildotik, eta euskal gizarteari Administrazio elektronikoa sartzeko eman beharreko erraztasunen ildotik, KZGunea programan biltzen diren zentroen sarea Administrazio eta Gobernu elektronikoetarako sarbide gisa erabiltzeko aukera sortu da, eEurope 2005 ekintza-planaren esparruan Batzordeak iradokitzen dituen jardun ildoekin bat eginez.

Hona hemen atal honi dagokionez identifikatu diren proiektuak:

- Sarean agertzeko eredua (ikus 84. or.).
- Administrazio digitaleko eredua (ikus 76. or.).
- KZgunea/PAPI (ikus 85. or.).
- Sinadura elektronikoa (ikus 89. or.).

e-Administrazioa

Administrazio elektronikoaren eszenategian, zerbitzu publikoen eskaintza kasu batzuetan oso bestelako modu batean planteatzeko aukera ematen digu Interneten iraultzak. Batzuetan, orain arte pentsaezinak edo kudeaezinak ziren beste zerbitzu batzuk eskaintzeko tresnak eskaintzen dizkigu.

Izan ere, hasteko, dagoeneko egiten den zerbitzu "tradizionalen" eskaintza web-ingurune batera eraman daiteke. Horrek badu bere alde ona, zerbitzu horiek urteko egun guztietan eta edozein ordutan daude eskura, eta hori, berez, alde handia da gaur egungo egoerarekin alderatuta. Haatik, zerbitzu publikoak digitalizatzeko lan handia egin behar da.

Horrez gain, zerbitzu eta elkarreragineko ingurune bat era daiteke, eta bertan gaur egun dauden zerbitzu-bideak (betikoak, hala nola bertaratze edo telefono bidezkoak, eta berriak, hala nola Internet edo beste gailu finko eta eramangarriak) bereizketarik gabe erabili ahal izango dituzte erabiltzaileek. Prozesu konplikatua da, bideak integratu behar dira, CRM tresnak erabili behar dira, edo Contact Center-a finkatu behar da. Eszenategi horrek balio erantsia gaineratzen du, Administrazioaren zerbitzuak behar direnean eta behar diren moduan eskura baitaude beti.

Administrazio elektronikoa finkatzeko beste fase batean informazioaren erabilera eta prozesuak optimizatzea, automatizatzea eta sinpleago egitea izango da oinarria. Fase horretan, erabiltzaileei zerbitzuen gaineko autonomia eta kontrol handiagoa eman ahal izango zaie, pixkanaka.

Azkenik, eta Plan honetako beste proiektu batzuekin bat eginez, ezinbestekoa da zerbitzuak Administrazioen artean integratzea, eta, hala, euskal erabiltzaileen eta euskal administrazioen arteko elkarrenerginen kopurua ahalik eta txikiena izatea. Horrek azaroaren 26ko 30/1992 Legean biltzen diren herritarren eskubideak betetzea eskatzen du, neurri handi batean bederen. Azken fase hori erabat baldintzatzen dute Plan honetan e-Gobernu gisa identifikatzen diren beste ekintza batzuek.

Hona hemen atal honi dagokionez identifikatu diren proiektuak:

- Gobernu Digitala (ikus 86. or.).
- Zuzenean (ikus 87. or.).
- e-Kontratazioa (ikus 90. or.).

ALDAKETAREN HEDAPENA ETA KUDEAKETA

e-Gobernua

Gobernu elektronikoak eskatzen duen goitik beherako aldaketak euskal gizartean beste kultura bat sortzea dakar, eta honako helburu bikoitza lortzea eskatuko du:

Batetik, oso garrantzitsua da Administrazio eta Gobernu elektronikoaren planak errealtate berria hedatzeko eta arlo horretan sensibilizatzeko jardunak sustatzea, eta, bide batez, Euskadi Informazioaren Gizartean Planaren giltzarriekin bat egitea –bertan adierazten denez “iraultza berria” finkatzeko ezinbestekoa da Administrazioaren parte hartzea–. Jardun horiek lagungarriak izango dira arrail digitala murrizteko.

Bestetik, eta Administrazio elektronikoa errealtate egiten den heinean, arras aldatzen dira euskal gizarteak bere administrazioarekin harremanetan jartzeko dituen moduak, eskakizun-mailak, eta elkarrenerginerako aukerak. Hori guztia behar bezala helarazi behar harko zaie zerbitzu publikoen balizko erabiltzaileei, atzeraelikadurako prozesua lortzearen. Izatez, atzeraelikadura horrek zerbitzu administratiboaren eskaintzaren eta eskariaren arteko elkarrekiko dinamika pedagogikoa sortzeko aukera ekarriko du.

Hona hemen atal honi dagokionez identifikatu diren proiektuak:

- Hedapena (ikus 80. or.).

e-Administrazioa

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren ikuspuntutik, interesgarria da Administrazio elektronikoaren esparruan egiten ari diren ahaleginak ezagutarazten dituzten ekimenak sustatzea, eta "Administrazio berriak" eskaintzen dituen zerbitzuen erabilera indartzea. Horretarako, gure esku dagoen edozein bitarteko erabil daiteke: prentsa-oharrak, prentsaurrekoak, eragiketa estatistikoak, dibulgaziorako jardunaldiak, publizitate-kanpaina zehatzak, erabiltzaile izan daitezkeenentzako prestakuntza-prozesuak, eta abar.

Era berean, zerbitzuek erabiltzaileengan duten eragina etengabe ebaluatzeko aukera emango diguten tresnak eduki beharko dira, erabiltzaileen benetako premiak ezagututa zerbitzuak etengabe hobetu ahal izango baitira. Tresna horietarako, marketingaren eta merkatu-azterlanen esparruan erabili ohi diren teknikez baliatu ahal izango da, baita teknologiak berak eskaintzen dituen teknikez ere (iradokizunen postontzi, foro, eta abarrez).

Azken alderdi hori bereziki hartu beharko da aintzat. Izan ere, Administrazioaren zerbitzu eta ekimenak ebaluatzeko ez ezik, zerbitzu eta ekimen horiek diseinatzeko ere jarri beharko dira Administrazioaren ekimen eta zerbitzu horiek erabiltzaileen iritzipean. Hori dela eta, bereziki egokia da Topagune dei dezakegun proiektua bultzatzea, hau da, Gobernuaren organoak bildu eta beren ekimenak –abian jarri aurretik– gainerakoen iritzi-



pean jartzeko aukera emango duen topagunea eratzea. Hortaz, ekimen zehatzak abian jarri aurretik herritarren partaidetzarako bide bat zabaltzea sustatuko da.

Hona hemen atal honi dagokionez identifikatu diren proiektuak:

- Hedapena (ikus 80. or.).
- Topagune (ikus 88. or.).

PLANA KUDEATZEKO TRESNAK



Euskadi Informazioaren Gizartean Planeko Administrazio eta Gobernu elektronikoa-ri buruzko atalean ezarritakoarekin bat eginez kudeatuko da Administrazio eta Gobernu elektronikoko Plana. Bereziki, honako tresna eta erantzukizunen arabera kudeatuko da plana:

- *Gobernu Kontseilua:*
 - Planaren onespena.
 - Planaren betetze-mailaren jarraipena.
 - Eguneratzeak eta proiektuak bultzatzeko organoa.
- *Ekonomia Gaietarako Ordezko Batzordea:*
 - Planaren onespena, Gobernu Kontseiluari igorri aurretik.
 - Plana osatzen duten proiektu guztien onespena.
 - Plana gauzatzean egiten diren aldaketa guztien onespena.
- *Lehendakariordetzako Idazkaritza Nagusia:*
 - Euskadi Informazioaren Gizartean Planaren Zuzendaritza Batzordearen baitan Planak duen betetze-mailari buruzko informazioa.
 - Batzorde horren baitan, Administrazio eta Gobernu elektronikoen Planaren jardun-esparruan biltzen diren jardunen koordinazioa eta/edo onespena.
- *Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritza:*
 - Planaren burutzapena.
 - Kanpoko elkarrizketa eta koordinazio operatiboa.
 - Gainerako euskal Administrazioekiko eta, orokorrean, beste edozein Administrazio-
rekiko elkarrizketa, Administrazio eta Gobernu elektronikoen arloan.
 - Idazkaritza teknikoa, Industria, Merkataritza eta Turismo Sailari informatzea barne
–Euskadi Informazioaren Gizartean Planaren organo kudeatzailea den aldetik.
 - Planaren aldaketak eta proposamenak.
- *Euskadi Informazioaren Gizartean Planaren Idazkaritza Nagusia:*
 - Euskadi Informazioaren Gizartean Planaren koordinazio operatiboa eta jarraipena.

Administrazio eta Gobernu elektronikoen Planaren kudeaketak, kostuari, denborari eta helburuak gauzatzeari dagokienez egitasmoen emaitzak ziurtatuko dituzten jarraipen eta koordinazio teknikorako tresnak ere izango ditu.

Halaber, egitasmo ezberdinen arteko koordinazio-sistemak ere izango ditu. Horien bitartez, egitasmo bakoitzean sortzen doazen ezagutzak eta tresnen aprobetxamendua lortuko da. Horrez gain, eta etengabe hobetzen joateko, beharrak detektatzeko eta arazoak konpontzeko sistema bat izango du baita.

ERANSKINAK



ADMINISTRAZIOA ON LINE DELAKORAKO PLAN ESTRATEGIKOAREN PROGRAMAK

e-Gobernua izenekoaren garapena

eEurope delakoaren ekimenen esparruan, Euskaditik garatu beharreko estrategia euskal herritarrei benetan balioa dakarkien zerbaiten oinarrituta egon behar da. Hori dela eta, euskal errealitatea kontuan izan beharko du teknologia barneratzeari, ezagutzari eta egoera sozio-ekonomikoari dagokienez.

Helburuak

Herri administrazio berri baterako eraldaketan norainokoak ezartzea, Informazio eta Komunikaziorako teknologi berriak sartuz.

Administrazio digital baten egitasmoak Eusko Jaurlaritza eraberritzeko planaren helburekin bat egitea, Euskadiko Ezagutzaren Gizartearen esparruan.

Plan estrategikoaren jarraipena eta ebaluaketa egitea.

Jardunbideak

Politika publikoak indartzea herritarrekiko harreman berriak eraikiz: informazio artatsua, politikak formulatu eta ebaluatzeko orduan parte-hartze gehiago.

Herritarrari arreta emateko sistema berria eta herritarrarekiko harremanen berdefinizioa arreta emateko sistema oinarrituta.

Aginte-koadroa eta Plan Estrategikoaren garapenaren emaitza-adierazleak ezartzea.

Herri Administrazioa Sarean eta herri administrazioen maila ezberdinen arteko harreman-sistema definitzea.

1.1.3 Egitasmoak

— Administrazio Digitalaren eredia

- Segurtasun eta pribatutasunari buruzko arauzko esparrua. Administrazio elektronikoaren arauzko euskarria
- Sinadura elektronikoa
- Topagune
- Hedapena

Herritarrarengan ardatzea

Oraindik ere, herri administrazio gehienek, beraien zerbitzuak eskaintzerakoan eta euren hautaketa-prozesuak diseinatzerakoan, dituzten egiturak eta lan-metodoak oinarri hartzen dituzte, herritarren beharrak eta zerbitzuen konplexutasuna kontuan hartu gabe. Teknologi berrien sarrerak zerbitzuak ematerakoan perspektiba horri eutsiz egitasmo gehienek porrota ekarri du.

Hori dela eta, Jaurlaritzaren ardura da Euskal Gizartearen itxaropenak eta lehentasunak kontuan hartuko dituen zerbitzuen garapenerako eredu bat proposatzea.

Helburuak

Herritarren beharrei zuzendutako zerbitzu publikoak emateko sistema definitzea.

Zerbitzu publikoen eraginkortasuna igotzea, aurkitzeko eta eskuratzeko tresnak hobetuz, erantzuna emateko denbora murriztuz eta ebazpenen zuzentasun eta fidagarritasun handiago batez.

Herritarren eskakizunen konplexutasunari egokitutako zerbitzua eskaintzea.

Jardunbideak

Herritarren kontsultarako bideak ezartzea, horien beharrak eta herri administrazioen erantzun-aukerak ezagutzeko.

Zerbitzu publikoen banaketa-sistema bat definitzea, eskuragarritasunerako erraztasuna eta izapideen sinplifikazioa diren irizpideen arabera.

Pertsonalizatuagoak eta automatizatuagoak diren zerbitzu berriak sortzea, edonoiz eta nonahi autozerbitzuaz baliatu ahal izateko.

Interneten presentzia-sistema hobetzea, herri administrazioen zerbitzuen eskaintzari buruzko informazioa finkatuz eta bai joan-etorriak bai sartzeko ordutegi-murrizketak saihesteko transakzio errazak definituz.

Zerbitzu publikoen kalitatea eta eraginkortasuna neurtzeko sistema ezartzea, herritarrei kontsulta barne harturik.

Egitasmoak

- Zerbitzuak digitalizatzeko metodologia
- Sarean presentzia-eredua
- Atzipen guneak KZGunea/PAPI
- Administrazio elektronikorako arauzko euskarria
- Zerbitzuak digitalizatzeko euskarria: Gobernu Digitala
- Zuzenean
- e-Kontratazioa

Administrazioaren eraldaketa

Administrazioak Administrazio eta Gobernu elektronikoetara egingo duen aldaketa, zerbitzu publikoek egun dituzten oinarriak beraiek aldatuko duen erabateko aldaketa bat da. Honek, lan egiteko moduak, lanbide profilak, herri erakundeek beraien baliabideak antolatu behar dituzteneko moduak eta gainontzekoak aldatzea dakar. Aldaketa-prozesu honetan egile nagusiak Funtzio Publikoa osatzen duten pertsonak dira.

Helburuak

Zerbitzu publikoetara zuzendutako metodoak egokitu eta aldatzea, zerbitzu berriek dartzaten deszentralizazio, informazio-trukatze eta erantzuteko ahalmenei jarraituz.

Langile publikoak gaitzea, lanean ari direnean erantzukizunak ordezkatzeko.

Jardunbideak

Zerbitzu publikoen praktika onak eta teknologia berrien eraginak jakinarazi eta zabaltzea.

Zerbitzu publiko berriei eta lan-metodo berriei buruzko prestakuntza jarduerak egitea.

Lanbide profil berriak definitzea, Administrazio elektronikoaren eskakizunei aurre egiteko, eta baita horien behin betiko egituraketa (sailkapen taldeak eta kidegoak).

Euskal herri administrazio guztientzat, antolaketa-eredu berriak eta lanpostuak definitzeko eredu berriak garatu eta proposatzea.

Ezagutzaren kudeaketa ezartzea, langile publikoen parte-hartze aktiboan eta prestakuntzan oinarrituta, metatutako informazioaz eta esperientziaz baliatu ahal izateko kudeaketa eta zerbitzuak hobetzeko asmoz.

Egitasmoak

- Euskal administrazioen langile publikoentzako prestakuntza
- Hedapena

Euskal herri administrazioak Sarean

Administrazio bakoitzak koordinatu behar ditu bere ahaleginak euskal herritarren arazok konpontzeko. Herritarrek harremanetan jartzeko erraztasun gehien ematen dion administrazioa, bai hurbiltasunagatik bai maiztasunagatik, jo beharko dute. Eredu hau eremu birtualean gauza liteke baldin eta herri administrazioek sareko elkarren arteko jarduketarako sistema bat hitzartzen badute eta, horrela, informazioa trukatzeko, teknologiak berrerrabiltzea eta zerbitzu publikoekin loturiko prozesuak bateratu edo integratzeko posible izango litzateke.

Helburuak

Euskal erakunde guztien konpromisoa lortzea akordio baten bidez, Administrazio Elektronikoaren sustapenerako eta, Euskal Gizartearekiko harremanak hobetzeko xedez, administrazioen arteko harremanetarako zerbitzu eta sistemetan integratzeko.

Zerbitzu publikoak errazteko beharrezkoa den informazio-trukerako harreman-sistema bat ezartzea.

Ematerako orduan euskal administrazioetako maila ezberdinek parte hartzen duten zerbitzu publikoen prozesuen integrazioa bultzatzea.

Jardunbideak

Zerbitzuen digitalizazioan eta ekimenen koordinazioan aurreratzeko erakunde-lankidetzarako gune iraunkor bat sortzea.

Toki-administrazioaren eremuan Administrazio Elektronikoaren garapenean sustatzea eta laguntzea helburu duten ekimen bateratuak ezartzea.

Euskal administrazioetako langileentzako prestakuntza-estrategia bat definitzea.

Euskal administrazioetako eduki eta zerbitzu komunentzako azpiegitura bat garatzea.

Euskal administrazio guztientzako prozedurak izapidetzeko eredu komun bat sortzea.

Egitasmoak

- Administrazioen arteko foroa
- Izapideak bideratzeko oinarrizko eredua
- Administrazio Elektronikoa udal esparruan bultzatzea: Tokiko e-Administrazioa
- Euskal administrazioetako langile publikoen prestakuntza
- Euskalsarea Plus

Ardatzak vs. Programak delako matrize

Programak						
Gutunak: Digitalizazio garaia						
Hartarazteko arazoak						
Administrazioaren eraldaketa						
Eusko Foruak administrazioaren berria						
Ardatzak	Energia eta politika	• Administrazio Digitalaren ereduak (eCOB 0.2EP)	• Zerbitzuak lehiakortasun eta digitalizazio teknologia (eCOB 0.4EP)	• Administrazioaren eraldaketa	• Administrazioaren berria (eCOB 0.1EP)	• Eusko Foruak administrazioaren berria (eCOB 0.3EP)
	Personak	• Hedapena (eCOB 0.6PE)			• Eusko Foruak administrazioaren eraldaketa (eCOB 0.5PE)	• Eusko Foruak administrazioaren eraldaketa (eCOB 0.6PE)
	Aplikazio teknologikak					• Eusko Foruak administrazioaren eraldaketa (eCOB 0.7PE)
	Arazo teknikoak	• Administrazio digitalizazioaren ereduak (eCOB 0.2EP)	• Administrazio digitalizazioaren ereduak (eCOB 0.4EP)			• Eusko Foruak administrazioaren eraldaketa (eCOB 0.7PE)
	Zerbitzuak eta prozesuak	• Administrazio Digitalaren ereduak (eCOB 0.2EP)	• Administrazio digitalizazioaren ereduak (eCOB 0.4EP)			• Eusko Foruak administrazioaren eraldaketa (eCOB 0.7PE)
	Aldaketaren hedapena eta kudeaketa	• Administrazio Digitalaren ereduak (eCOB 0.2EP)	• Administrazio digitalizazioaren ereduak (eCOB 0.4EP)			• Eusko Foruak administrazioaren eraldaketa (eCOB 0.7PE)
"Administrazioaren eraldaketa" ereduak						
"Eusko Foruak administrazioaren eraldaketa" ereduak						
"Administrazioaren eraldaketa" ereduak						



HELBURUA

Erakundeen arteko lankidetzarako gune honen helburua informazioa eta praktika onak elkarri ematea da, betiere Administrazioaren barne kudeaketa, eta herritarrei eta enpresei ematen zaizkien zerbitzuak hobetzeko baita Administrazio Digitalak Euskadin burutu beharrezko aurrerapena eta garapena koordinatzeko ere.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Euskal Administrazio guztiak.

Eusko Jaurlaritza, Hiru Foru Aldundiak eta Hiru Lurralde Historikoetako Hiriburuak bereziki.

EDUKIAK

Lankidetzazko Hitzarmenak.

Koordinazio Teknologikoa.

Koordinazioa, zerbitzuen eskaintzari dagokionean.

Administrazio prozedura eta informazio trukeari dagokion koordinazioa.

Esperientziak trukatzeko eta "best practice" gunea.

ADIERAZLEA

Foroaren sorrera 2004 urtean.

Gutxienez, urteroko lankidetzazko hitzarmen bat.



HELBURUA

Eredu teoriko bat garatzea, hain zuzen ere, euskal herri administrazioek, beren hiru erakunde mailetan, erreferentetzat izango dutena, Administrazio Digitalaren garapena bermatzeko.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Euskal Administrazio guztiak.

EDUKIAK

Administrazio digital berriaren proposamen estrategikoa.

Administrazio digitaleko ereduak.

Eusko Jaurlaritzak argitalpen bat egiteko dokumentazioa modu egokian prestatu. Hausnarketa gida.

EUSTAT erakundeak erabiltzeko adierazle-multzoa.

ADIERAZLEA

Ereduaren argitalpena.

Eredua hedatu eta irakasteko ekintzak burutzea.



HELBURUA

Laguntza ematea Administrazio Elektronikoa udal alorrean gara dadin.

PARTE-HARTZAILEAK / AGENTEAK

Eusko Jaurlaritza.

Euskadiko Udalak.

Aipatutako proiektuetan Foru Aldundien partaidetza interesgarria izango litzateke.

EDUKIAK

Lankidetza Hitzarmenak.

Bultzada teknologikoa.

Aurreikusitako helburuak lortzeko giza baliabideekin hasierako laguntza.

Kanal anitzeko zerbitzuaren garapena.

Oinarritzko azpiegituren erabileran hasierako euskarria.

ADIERAZLEA

Lurralde Historiko bakoitzeko urteroko hitzarmena.

3 euskal Hiriburu bakoitzarekin hitzarmen bat.



ZERBITZUAK DIGITALIZATZEKO METODOLOGIA



HELBURUA

Proiektuak Eusko Jaurlaritzaren Sail eta Autonomiadun Erakundeei aplikagarria izango den analisi metodologia bat garatzea du helburu, bere bitartez:

- Teknologia berrien bidez eskaini daitezkeen erabilera eta zerbitzuak zein diren zehaztu, ikuspegi multikanal batetik.
- Interesgarrienak zein diren zehaztu eta lehenesteko irizpideak eduki.
- Zehaztutako zerbitzuetan kontuan hartzeko arloak bilatu.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Eusko Jaurlaritzaren Sail eta Autonomiadun Erakundeak.

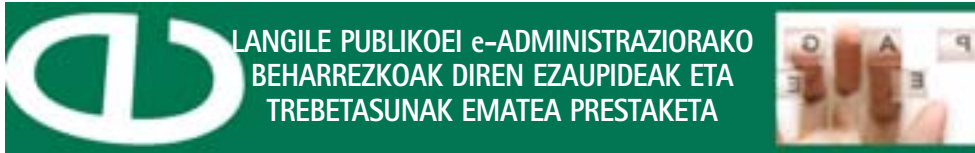
EDUKIAK

Zerbitzuak digitalizatzeko metodologia.

Metodologia hori hartzen duen argitalpena.

ADIERAZLEA

Metodologia eduki.



HELBURUA

Administrazioa eraldatzeko prozesuari arrakastaz aurre egiteko beharrezko ezaupide eta trebetasunak euskal Administrazioetako langileei ematea.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Euskal Administrazioaren langileak.

Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundea.

EUDEL

Funtzio Publikoaren Sailburuordetza.

EDUKIAK

Hurrengoari zuzendutako formazioa:

- Azpiegitura komun erabilera (ordainketa pasabidea, ziurtagiri elektronikoa...
- Araudi berriak.
- On line tramitazioa.
- Sinadura elektronikoa.
- Artxibo elektronikoa.
- Datuen babesa administrazio elektronikoa.
- Kanal anitzeko zerbitzua, e.a.

ADIERAZLEA

Urtero formaziorako bi programa.



HEDAPENA



HELBURUA

Administrazio eta Gobernu Elektronikoari buruzko Plan Estrategikoa barruan nahiz kanpoan sustatu, baita Gobernuak berak sustatzen dituen egitasmoak ere.

Kanpainak garatzea.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Gobernuaren Saila guztiak.

Lehendakariordetzako Kabinete Zuzendaritza.

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritza.

Lehendakaritzako Komunikazio Idazkaritza Orokorra.

EDUKIAK

Prentsa Oharrak.

Prentsaurrekoak.

Publizitate kanpainak.

Foro, jardunaldi eta hitzaldietan parte hartzea.

ADIERAZLEA

Administrazio elektronikoaren kanpaina.

Foro, jardunaldi eta hitzaldietan parte hartzea.



HELBURUA

Inguru teknologiko bat garatzea non euskal administrazio guztientzako komunak diren edukiak eta zerbitzuak kokatuko diren.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Eusko Jaurlaritza.

Euskal Administrazio guztiak.

EDUKIAK

Ikerketa bat garatu non asetzeke beharrak zehazten diren. Ikerketak behar horiei aurre egiteko beharrezkoa izango den antolaketa era, araudia eta funtzionamendua azalduko du.

ADIERAZLEA

2005 urtearen bigarren sei hilabeteen zehar aipatutako lanaren ondorioak aurkeztuko dira.

Soluzioa martxan jartzea.



ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKORAKO ARAU EUSKARRIA



HELBURUA

Arau esparru ziur bat zehaztea Administrazio Elektronikoen errealitate berriari euskarri emateko helburuz.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Eusko Jaurlaritza.

EDUKIAK

Sinadura elektronikorako arau euskarria.

Izapidetze elektronikoa buruzko arau euskarria.

Erregistro telematikoari buruzko arau euskarria.

Artxibo elektronikoa buruzko arau euskarria.

Ordainketa telematikoari buruzko arau euskarria.

Eusko Jaurlaritza sarean agertzeko ereduari buruzko arau euskarria.

Beste garapenak.

ADIERAZLEA

Erregistro telematikoaren arautzea.

Eusko Jaurlaritza sarean agertzeko ereduaren arautzea.

Izapidetze elektronikoen arautzea.

Jakinarazpen elektronikoen arautzea.

Lizitazio elektronikoen arautzea.



HELBURUA

Euskal herri administrazio guztientzat eredu komun bat sortzea, izapidearen arabera prozedura familia edo mota ezberdinak identifikatzeaz gain izapidearen faseak, izapideak eta oinarrizko datuak zehaztuko dituen.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Euskal herri administrazio guztientzako aplikagarria izango litzateke eredu hau. Administrazio arteko Foroaren inguruan egingo litzateke. Hala ere, Eusko Jaurlaritzaren zerbitzuen multzoan aplikagarria izango litzateke.

EDUKIAK

Familia edo prozedura-mota desberdinak zehaztu, beren izapidetzearen arauera. Prozedura-mota bakoitza izapidetzeko fase, izapide eta oinarrizko datuak zehaztu eta adostu. Kontsulta telematiko eta kudeaketarako agente-taularen zerbitzu komunak martxan jarri.

ADIERAZLEA

Atari berri bat edukitzea.
Erabiltzaileentzat euskadi.net erreferente gisa mantentzea
2005 urtean WAI A erabilerraztasun maila lortu.



SAREAN AGERTZEKO EREDUA



HELBURUA

Eredu bat zehaztu eta garatzea, Eusko Jaurlaritza Internet-en agertzekoa, euskal administrazioek Internet-en dituzten eduki eta zerbitzuen eskaintza eta eskaera modu egokian antolatzeko xedez.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritza.

Lehendakaritzaren Komunikazio Idazkaritza Nagusia.

Eusko Jaurlaritzako Sailak.

Beste herri administrazioak.

Beste erakundeak.

EDUKIAK

Atarien sare berriaren garapena.

Eredua arautzeko Dekretua eta bere lege-garapenak.

Helburu jakineko, Saileko eta alorkako atarien garapena.

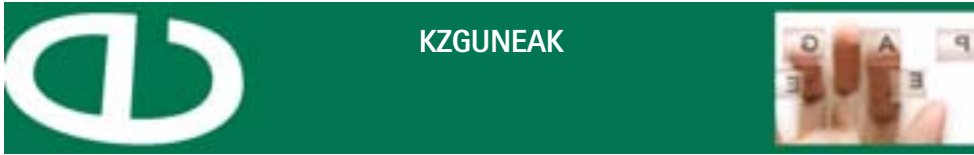
Balio erantsiaren zerbitzuen garapena.

ADIERAZLEA

Atari berria eduki.

euskadi.net erreferente gisa mantendu erabiltzaileentzat.

2005 urtean WAI A erabilerraztasun maila lortu.



HELBURUA

Internet-era sartzeko gune publikoetako sare bat dela medio, euskal administrazioek Internet-en bidez eskaintzen dituzten zerbitzu eta edukietara sartzea euskal gizarte oso-ari erraztea.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

EJIE, egitarauaren kudeatzaile gisa.

Eusko Jaurlaritza.

Euskal Administrazioak.

EDUKIAK

KZguneetan Euskal Administrazioek eskainitako zerbitzuetara sartzeko aukera eta beharrezkoa bada, on line zerbitzuen eskaintzaren informazioa eta erabilerarako aholkulari-tza eta tutoretza.

ADIERAZLEA

Lurralde Historiko bakoitzean %100ren KZguneak zerbitzu publiko gune gisa erabiltzea.



HELBURUA

Zerbitzu eta prozesuak garatu, informazio-fluxuaren aldera jarri (herritarrarengandik eta herritarrarengana) eta kanal anitzeko prestazio baten agertokian etengabeko hobekuntza sisteman kudeatu.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Eusko Jaurlaritzako Sailak.

EDUKIAK

Herri langileentzako prestakuntza prozesuak.

Zerbitzuen digitalizatzeko euskarri diren tresna eta plataforma berriak.

Web tresnaren erabilera (Internet eta Intranet).

Prozesuen berdiseinu eta berringeniaritza.

Antolakuntzaren aldaketa eta definizio berria.



HELBURUA

Herritarrekiko Arretako eredu bat martxan jartzea kanal anitzeko zerbitzuei informazioa eta euskarria emateko helburuz.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Gobernuaren Saila guztiak eta herritarrekiko arreta zerbitzuak bereziki.

Egungo Zuzenean zerbitzua (Ogasun eta Herri Administrazioiko Baliabide orokorren Zuzendaritza).

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritza.

Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritza/Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartze – EJI.

Funtzio Publikoaren Sailburuordetza.

EDUKIAK

Herritarrekiko Arretako ereduaren definizioa.

Herritarrekiko Arretako zerbitzuaren langileen birziklapena.

Contac center baten ezarpena.

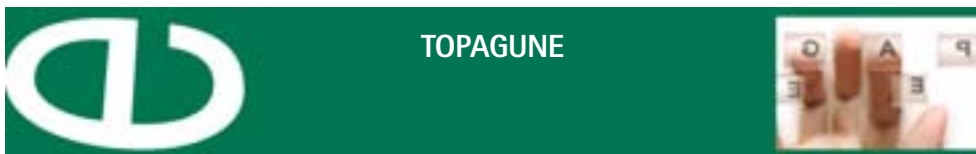
CRM tresnen ezarpena, ahotsaren ezagutzea, e.a.

ADIERAZLEA

Zuzenean zerbitzua martxan jartzea.

012 Zuzenean zerbitzuaren kanal telefonikoa martxan jartzea, honek Gobernuaren Saila guztien oinarritzko arreta zerbitzuak bereganatuz.

Telefono eta bertako arretarako gutxienez Gobernuaren 3 Saila inplikatzeko dituen zerbitzua zehaztea (sektorekako espezializazioaren 2. maila).



HELBURUA

Euskal Herri Administrazioaren programa, plan eta jardueri dagokienez Euskal Gizartearen partaidetza bultzatzeko moduko plataforma bat garatzea, herritarrek bere iradokizun eta ekarpenak modu erraz eta eraginkor batez helarazi ditzaten Administrazioak kontuan hartzeko.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

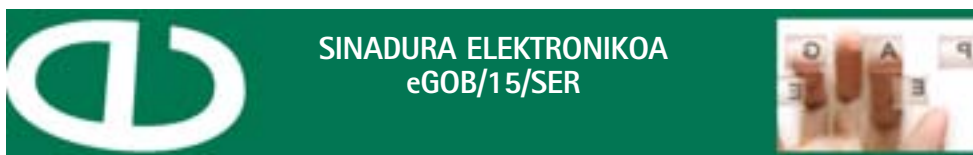
Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritza.

EDUKIAK

Eusko Jaurlaritzaren proposamen eta ekimenen on line zerbitzu berria euskal gizartearen ekarpenak hartzeko.

ADIERAZLEA

Partaidetzarako gune horizontal bat euskadi.net berrian eduki.



HELBURUA

Administrazioaren transakzioak eta zerbitzuetan balio juridikoa duen sinadura elektronikoa sustatzea, bertaratzeko edota fisikoki dokumentuak eramatea beharrezkoa izan ez dadin.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritza.

Gobernuaren Saila guztiak.

Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritza/Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – EJE.

IZENPE.

EDUKIAK

Sinadura elektronikoan beharrezkoak diren zerbitzuak erabiltzea.

ADIERAZLEA

Gobernu Digitalaren helburuei eutsiz, sinadura elektronikoa erabiliz bere osotasunean gauzatu ahal izan daitezken zerbitzuak sustatzea.



HELBURUA

Prestakuntza eta hedapen jarduerak erabiliz martxan jarritako e-Kontratazioa proiektua hedatzea proiektuaren xedeko enpresei laguntza eta euskarria emateko xedez.

PARTE-HARTZAILEAK/AGENTEAK

Ondare eta kontratazio Zuzendaritza.

Eusko Jaurlaritzaren Sailak.

Eusko Jaurlaritzaren Langileak.

Funtzio Publikoaren Sailburuordetza.

Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritza/Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartze – EJI.

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoa.

IZENPE.

EDUKIAK

Administrazioaren langileei eta ekimenaren erabiltzaileei zuzendutako formazio ikastaroak.

Ekimenaren hedapen kanpainak.

CAU zerbitzua bermatzea.

Gobernuaren Sarearen ereduaren barruan ekimenaren agerpena ezartzea.

ADIERAZLEA

2004 urtea amaitu baino lehen lizitazio elektronikoaren prozesu errealak gauzatuko dira eta Kontratazioak mahai nagusian egingo dira gutxienez enpresa tipo batean.

2005 urtean zehar sailetako kontratazio mahaia proiektuarekin egokituko dira.



Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

ISBN 84-457-2260-3



9 788445 722602

Salneurria: 15 €