

2. ZERBITZUAK

ZERBITZUAK NOLA GARATZEN ETA KUDEATZEN DIREN, HERRITARRENTZAT ETA PERTSONA ETA ERAKUNDE ZERBITZU-HARTZAILEENTZAT EGOKIAK IZAN DAITEZEN.

2.1 HERRITARREKIKO ETA ZERBITZU-HARTZAILE DIREN PERTSONA EDO ERAKUNDEEKIKO HARREMANAK BEHAR BEZALA KUDEATZEA.

Kudeaketa publiko aurreratuan, herritarrekiko harremana egokia izatea bermatu behar da, eta horretarako, pertsonekin hitz egin eta elkarrengaitzeko bideak jarri behar dira, jasotako zerbitzuak zenbateraino gogobete dituen jakiteko, eta azkar eta arin erantzuteko, beste zerbaite nahi badute.

Ataleko kideak herritarrekin orokorrean eta bereziki zerbitzu-hartzaile diren pertsona edo erakundeekin harremanetan egotea ziurtatuko duten dinamikak ezartzea. Eskaerak, kexak eta iradokizunak kudeatzeko sistema bat izatea, horiei guztiei azkar erantzuteko moduan egoteko. Eskaini zaizkien zerbitzuei buruz pertsonak edo erakundeek eta herritarrek orokorrean duten gogobetetze-maila jakiteko informazioa izatea. Komunikazioaren teknologia berriek eskaintzen dituzten aukerak baliatzea, erakundeak egiten duenaren eta kudeatzen duenaren berri gardentasunez emateko, eta zerbitzuen hartzaile diren pertsona eta erakundeekin harremanetan izateko. Erakundeek pertsonen eskuetan beharrezko erantzukizuna, informazioa, tresnak eta trebetasunak jartzea, herritarrei erantzun egokia emateko. Herritarrekin aritzean, euskara zerbitzu-hizkuntza izan dadin bermatzeko ekintzak finkatu eta aurrera eramatea. Emakumeen eta gizonezkoen arteko berdintasuna bermatzeko ekintzak finkatu eta aurrera eramatea, eta parte hartzeko guneetan ordezkaritza orekatua izatearekin beste horrenbeste egitea.

2.2 HERRITARREI ZUZENDUTAKO ZERBITZU ETA PRODUKTUAK GARATZEA

Zerbitzuen hartzaile izango direnen beharrezkoak eta igurikimenak ezagutzea giltzarri da, eskainiko den kalitatea espero dena bestekoa izateko. Era berean, parte hartzeko bideak izatea ere garrantzitsua da, zerbitzuak hobetu eta komunikatzeko tresna onak izateko.

Eskaintzen diren zerbitzuen hartzaile diren edo izan daitezkeen pertsona edo erakundeen (barruko zein kanpoko) tipologiak identifikatzea. Herritarrek, orokorrean, eta, zehazki, zerbitzuen hartzaile diren pertsonak edo erakundeak gaur egun dituzten eta etorkizunean izango dituzten beharrezkoak ezagutzea. Horretarako, hainbat metodologia erabiliko da: eztabaida-taldea, inkestak, e.a., horietan zerbitzuen era guztietako hartzaileek parte hartuko dutela. Parte hartzeko sistema bat zehazturik izatea, zerbitzuarekin harremanetan diren herritarrek eta erakundeek (barrukoek zein kanpokoek) zerbitzuok hobetzen eta beste batzuk garatzen parte hartzeko modua izan dezaten. Eskaintzen diren zerbitzu eta produktuen berri emateko biderik egokienak zein izan daitezkeen aztertzea, dagoeneko badiren azpiegiturak eraginkortasunez erabilia (web guneak, erakundeen atariak...).

2.3 PROZESUAK AZKARTASUNEZ KUDEATZEA ETA ZERBITZU ETA PRODUKTUAK ETENGABE HOBETZEA

Argi zehazten bada zer zerbitzu eskaintzen diren eta horretarako zer prozesu erabiltzen diren, horiek guztiak etengabe hobetzeko modua egongo da, eta, ondorioz, azkar kudeatzen direla eta kalitate onarekin eskaintzen direla bermatuko da. Era berean, beharrezkoa da jarrera proaktiboa izatea, gauzak modu ahalik eta sinpleenean egin ahal izateko eta zerbitzu edo produktuaren hartzaileentzako ahalik eta argien egoteko.

Atalak eskaintzen dituen zerbitzuen katalogoa zehaztea. Egiten diren prozesuak identifikatzea; horiek guztiak prozesuen mapa batean jaso eta modu erraz batean dokumentatzea. Prozesu bakoitzaren arduradunak identifikatzea, eta prozesuon jarraipena egin, berrikusi eta hobetzeko dinamika ezartzea. Prozesu bakoitzak estrategiarekin eta plangintzan jasotako helburuekin zenbaterainoko koherentzia duen berrikustea, eta zer nolako ekarpena egiten duen ere bai. Informazioaren eta komunikazioaren teknologia berriek nahiz zerbitzu elektronikoen prozesuetan zer nolako eragina duten ebaluatzea, prozesuok egokitu, moldatu edo, are, beharrezkoak ote diren zalantzan jartzeko. Prozesuak berrikusi eta errazteko dinamika ezartzea. Herritarrekiko harremanetan erabiltzen den hizkera berrikustea, erraz ulertzeko modukoa izan dadin eta, gainera, ez sexista. *Atalaren* jardueraren plangintza egitea, erabiltzen diren baliabideak modu egokian antolatzea eta zerbitzu edo produktu berriak izapidetu eta diseinatzea denbora gutxiago erabili beharra izateko. Zerbitzu edo produktuaren kalitatea bermatzea, lan egiteko metodoak estandarizatuta. Zerbitzuen kartak landu, argitaratu eta berrikustea.

2.4 PROZESUAK ERAKUNDE OSOAREKIN ETA BESTE ERAKUNDE ESANGURATSU BATZUEKIN KOORDINATZEA

Eskaintzen diren zerbitzuen arteko lotura handia da; are gehiago, politika publiko asko zeharkakoak ere badira. Hori dela eta, arreta jarri behar da beste *atal* batzuekin eta baita beste erakunde publiko batzuekin ere modu egokian koordinaturik aritzeko; elkarlanean eta zeharkakotasunez jardungo duen laneko kultura sustatu behar da, osagarria dena bilatzeko eta bikoiztasunei itzuri egiteko.

Erakunde osoaren zerbitzu-eskaintzaren katean *atalaren* prozesuak non kokatzen diren zehaztea. Herritarrei zerbitzuak eskaintzeko prozesuan parte hartzen duten beste *atal* eta administrazio publiko batzuekin koordinaturik jarduteko moduak zehaztea; informazioa elkartrukatu, prozesuak hobetu eta errazteko moduak elkarrekin aztertu eta bikoiztasunak saihestuz. Beste *atal*, administrazio publiko edo erakunde pribatuekin batera, lantaldeak sortzea, arazoak konpondu eta elkarrekin egiten diren prozesuak hobetzen saiatzeko. Zeharkakoa izango den lan-kultura bultzatzea, elkarbanatua eta lankidetzakoa.

2.5 AURREKONTUA KUDEATZEA, HELBURUAK ERAGINKORTASUNEZ LORTZEKO MODUAN

Aurrekontua estrategia gauzatzeko giltzarria da. Aurrekontua lantzeak, osatzen duten dokumentuek eta kudeatzeko moduak estrategia lortzen lagundu behar dute.

Aurrekontua eta haren kudeaketa eraginkortasunez eta efizientziarekin erabiltzea helburu estrategikoenkin. Aurrekontuaren oroitza, bai aurrekontugintzari lotutakoak bai betetze-mailari buruzkoak, *atala* kudeatzeko tresna gisa erabiltzea. Aurrekontuarekin lotura duten dokumentuetan, emaitzei buruzko datuak sartzea; esate baterako, emaitzen helburuei buruzko informazioa edo eraginari buruzkoa. Kontabilitate analitikoak garatzea, zerbitzu edo produktu bakoitzaren kostua zein den jakiteko modua egon dadin, eta horiek eskaintzeko eman beharrezko pausoen berri egon dadin; horrela, prozesu operatiboaren nahiz erakunde osoaren efizientzia hobetuko da.

2.6 TEKNOLOGIA ETA INSTALAZIOAK KUDEATZEA

Atal baten kudeaketa publiko aurreratua kontuan izan behar du, besteak beste, teknologiaren, instalazioen eta beste baliabide materialen kudeaketa, nahiz eta hori guztia oso zentralizatuta egon daitekeen. Beraz, non esku hartu daitekeen identifikatu beharko da, kontu horiek guztiak efizientziarekin kudeatu ahal izateko.

Teknologia segurtasunez, eraginkortasunez eta efizientziarekin erabiltzen dela ziurtatzea, betiere *ataleko* langileek izan ditzaketen beharrezkoak kontuan izanda. Informatikako programak eraginkortasunez erabiltzea; sinergiak bultzatuz, neurri kanpoko garapenak eta bikoiztasunak saihestuz, eta baita azpi-erabilpena ere. Instalazioak efizientziarekin eta modu iraunkorrean erabiltzen direla ziurtatzea, betiere helburu estrategikoenkin eta operatiboekin kontuan izanda, eta pertsonen beharrezkoak gogoan. Eraikinen, guneen, ekipamenduen eta erabiltzen diren gainontzeko baliabide materialen mantenimendu eraginkor eta iraunkorra ziurtatzea.