



ardatz

Gobernantzaren. Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030 Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

Herritarrentzako arreta eta administrazio elektronikoa 2023ko urteko kudeaketa-txostena (91/2023 Dekretuaren 113.5 eta 6 artikulua)

Marzo 2024

Euskadi, auzolana, bien comin

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO



AURKIBIDEA

1. SARRERA.....	3
2. HERRITARREN ESKARIAREN ETA GOGOBEETETZEAREN AZTERKETA	4
3. ZERBITZU ELEKTRONIKOEN ERABILTZAILAILEEN ARRETARAKO ZENTROA.....	7
4. KEXEN ETA IRADOKIZUNEN AZTERKETA ETA HAIEN KUDEAKETAREN EMAITZA	8
5. GASTUAREN IKUSPEGIA.....	12



1. SARRERA

Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazioaren sailak sortu, ezabatu eta aldatzen dituen eta horien egitekoak eta jardun-arloak finkatzen dituen Lehendakariaren irailaren 6ko 18/2020 Dekretuaren 7. artikulua araber, Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailari dagokio administrazioa modernizatzea eta berritzea, bai eta administrazioa digitala, gobernu elektronikoa eta gardentasun-politika ere. Bestalde, urtarrilaren 19ko 8/2021 Dekretuak 12. artikuluan ezartzen ditu Herritarrak Hartzeko eta Zerbitzu Digitalerako Zuzendaritzaren eskumenak.

Herritarrei arreta osoa eta kanal anitzekoa emateko eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeko ekainaren 20ko 91/2023 Dekretuaren 113.5 artikulua, jarraipeneko eta kudeaketako aldizkako txostenei buruzkoak, honako hau dio: *“Herritarrentzako arretaren eta administrazio elektronikoen gaineko eskumenak dituzten organoek urteko txosten bana egingo dute, nor bere arloei dagokienez, eta gastu-aurreikuspena jasoko dute han, baliabideak birbideratu edo optimizatzeko aukera emanda; Gobernantza Publikoaren Batzordeari bidaliko dizkiote txostenak, eta «euskadi.eus» webgunean eta «<https://www.gardena.euskadi.eus/hasiera/>» gardentasun-atarian argitaratuko dira”.*

Txosten horiek Gobernu Kontseilura bidaliko dira, organo horrek azter ditzan, eta ondoren, Eusko Legebiltzarrerara eta Arartekora bidaliko dira, jakinaren gainean egon daitezen”.

Artikulu bereko 6. apartatuak honako hau ezartzen du: “Aurreko apartatuko urteko txostenek alderdi hauek jasoko dituzte, besteak beste:

- a) *Herritarren eskariaren eta gogobetetzearen analisia.*
- b) *Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileei Laguntzeko Zentroari buruzko informazioa.*
- c) *Jasotako kexa eta iradokizunen analisia eta horien kudeaketaren emaitza:*
 - *Kexaren edo iradokizunaren motibazioa edo arrazoia.*
 - *Kexa edo iradokizuna errepikatzen ote den eta zenbat aldiz, motaren arabera bereizita.*
 - *Proposatu diren neurri zuzentzaileak eta hobekuntzakoak, eta neurrien ezarpen-maila.*

Analisiak modu globalean eta sailen arabera bereizita egingo dira.”



2. HERRITARREN ESKARIAREN ETA GOGOBETETZEAREN AZTERKETA

Jarraian, Herritarrei Arreta Emateko Zerbitzuaren (*Zuzenean*) 2023ko jarduerari buruzko datuak aurkeztuko ditugu. Datuak arreta-kanalaren arabera banatuta aurkezten dira (lurrealde historikoetako hiriburu bakoitzeko arreta-bulegoen arabera banakapena ere jasotzen da).

2023		
ARRETA-KANALA	Arretak	Eguneko batez-bestekoa
Aurrez aurrekoa	305.258	1.230
<i>Zuzenean Bilbo</i>	<i>161.917</i>	<i>7.898</i>
<i>Zuzenean Donostia</i>	<i>62.548</i>	<i>3.048</i>
<i>Zuzenean Gasteiz</i>	<i>80.793</i>	<i>3.912</i>
012 telefonoa	281.231	1.132
euskadi.eus postontzia	32.475	131
Telegram	10.140	41
GUZTIZKO PARTZIALA	629.104	2.537
Erregistro Elektroniko Orokorra	26.458	1.276
Erregistroen Interkonektatzeko Sistema	190.292	9.243
ARRETA, GUZTIRA	845.854	3.411

Jarraian, sailen eskumenekoak diren gaien arabera datuak zehazten dira.

Gaien arabera ehunekoak, aurrez aurreko, telefono, *euskadi.eus* postontzi eta Telegram arretaren bidez:



Aurrez aurreko eta telefono bidezko arretaren datuak, gaika banakatuta:

2023						
GAIA	AURREZ AURREKO ARRETA		TELEFONO BIDEZKO ARRETA		GUZTIRA	
Kanpo Harremanak	174	0,06%	121	0,04%	295	0,05%
Ekonomi Jarduerak	1.051	0,34%	7.029	2,50%	8.080	1,38%
Gobernua eta Herri Administrazioa	18.229	5,97%	21.370	7,60%	39.599	6,75%
Gizarte Gaiak	84.826	27,79%	70.046	24,91%	154.872	26,41%
Kultura	220	0,07%	1.088	0,39%	1.308	0,22%
Hezkuntza	40.532	13,28%	37.127	13,20%	77.659	13,24%
Euskara	562	0,18%	995	0,35%	1.557	0,27%
Azpiegiturak eta Herri Lanak	38	0,01%	228	0,08%	266	0,05%
Justizia	124	0,04%	688	0,24%	812	0,14%
Ingurumena	103	0,03%	3.477	1,24%	3.580	0,61%
Aisialdia eta Turismoa	200	0,07%	1.047	0,37%	1.247	0,21%
Osasuna	1.586	0,52%	4.736	1,68%	6.322	1,08%
Segurtasuna eta Herrizaingoa	9.105	2,98%	19.398	6,90%	28.503	4,86%
Lana eta enplegua	14.632	4,79%	3.805	1,35%	18.437	3,14%
Garraioa eta mugikortasuna	43	0,01%	175	0,06%	218	0,04%
Hirigintza eta lurraldea	16	0,01%	136	0,05%	152	0,03%
Etxebizitza	131.558	43,10%	82.424	29,31%	213.982	36,49%
Beste batzuk	2.259	0,74%	27.341	9,72%	29.600	5,05%
Guztira	305.258	100,00%	281.231	100,00%	586.489	100,00%

Bestalde, Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren (*Zuzenean*) erabiltzaileen espektatibeei eta gogobetetasunari buruzko 2023ko inkestaren datuen arabera, bilakaeran, gogobetetasun-maila handitu egin da arreta ematen duten



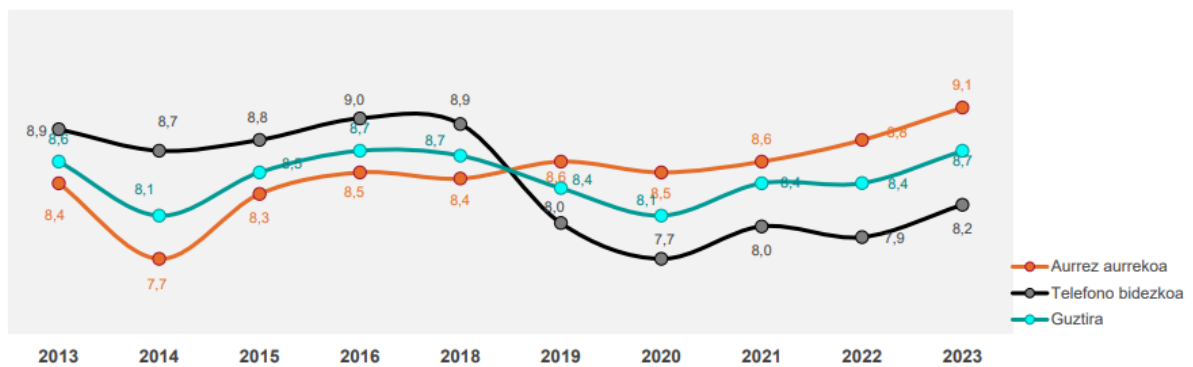
langileei dagokienez, bai aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen artean, bai telefono bidezko arreta-zerbitzuaren erabiltzaileen artean (9,1 eta 8,2, hurrenez hurren, 2023an).

Balorazio orokorraren bilakaera *

Oinarria: Elkarriketatutak guztira

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aurrez aurrekoa	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6	8,8	9,1
Telefono bidezkoa	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7	8,0	7,9	8,2
Guztira	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1	8,4	8,4	8,7

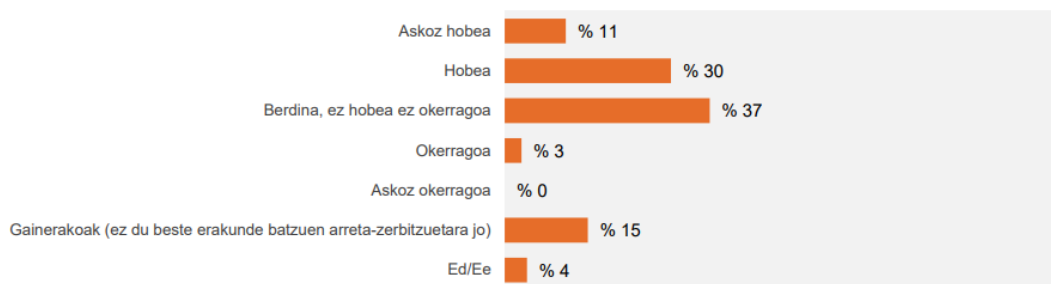
* Gutxieneko 0 "batere gustura ez", eta gehienerako 10 "erabat gustura" eskala.



Erabiltzaileen % 41ek uste du *Zuzenean* beste erakunde edo administrazio batzuek baino zerbitzu hobea dela (% 30) edo askoz hobea (% 11). Beste erakundeek eskainitakoa baino okerragoa dela uste duten iritziak % 3 dira.

Nola baloratzen duzu Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuak emandako arreta, bestelako erakunde publikoetan (Estatua, Aldundia, Udala) jasotakoarekin alderatuta?

Oinarria: Elkarriketatutak guztira



	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Askoz hobea	%15	%12	%5	%12	%10	%11
Hobea	%36	%21	%28	%31	%28	%30
Berdina, ez hobea ez okerragoa	%32	%48	%46	%39	%35	%37
Okerragoa	%1	%1	%2	%2	%4	%3
Askoz okerragoa	%1	%0	%0	%0	%0	%0
Ed/Ee	%5	%3	%12	%6	%1	%4
Gainerakoak (ez du beste erakunde batzuen arreta-zerbitzuetara jo)	%10	%14	%6	%10	%21	%15



Planteatutako izapidearen edo kudeaketaren ebazpena aztertuta, elkarrizketatutako pertsonen % 71k adierazi du guztiz egin dela, % 12k partzialki, eta % 17k ez dela ebatzi.

Azkenean, Zuzenean zerbitzuak eskaini ai dio konponbiderik bertara joateko edo telefonoz deltzeko izan duzun arrazolari?*

Oinarria: Elkarrizketatuak guztira

	AURREZ AURREKO ARRETA			ZUZENEAN ARRETA		
	Bilbo	Donostia	Gasteiz	Aurrez aurrekoa	Telefonikoa	Guztira
Guztiz	%75	%63	%65	%70	%73	%71
Erdizka	%10	%25	%19	%16	%8	%12
Ez da konpondu	%14	%12	%16	%14	%19	%17
Ed/Ee	%1	%0	%0	%0	%0	%0

* Erantzuteko aukerak iradoki ziren. Erantzun bakarra onartu zen.

3. ZERBITZU ELEKTRONIKOEN ERABILTZAILEEN ARRETARAKO ZENTROA

Hurrengo taulan, Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileentzako Arreta Zentroaren bidez (CAU-ZE) 2023an jasotako arretei buruzko urteko laburpen-datuak azterketa xehatua aurkezten da. Zerbitzu horrek funtsezko zeregina du, erabiltzaileen eta zerbitzu elektronikoen arteko interakzioa errazten baitu, eta kontsultak, arazo teknikoak eta bestelako eskaerak kudeatzeko puntu nagusi gisa balio baitu.

Erabiltzaileen Arretarako Zentroaren bidez (CAU-ZE) jasotako arreten urteko laburpen-datuak (2023)

CAU-ZE ARRETA		
Arretak guztira	Telefonoz	Posta elektronikoz
52.254	51.571	683

Bestalde, 2023an, CAU-ZEK **52.254 intzidentzia** erregistratu ditu guztira. Erregistratutako kopuru handi horrek CAU-ZEren garrantzia nabarmentzen du, funtsezko osagaia baita interakzio eta zerbitzu elektronikoen kudeaketan. Intzidentzia horiek askotariko kontsultak, arazo teknikoak eta zentroak erantzundako eskaerak adierazten dituzte, eta erabiltzaileen eta eskainitako zerbitzu elektronikoen arteko interakzioaren konplexutasuna islatzen dute.



2023. urtean, CAU-ZEK **51.571 telefono-arreta** kudeatu ditu guztira. Zenbaki honek plataforma horren bidezko interakzioaren dimentsioa islatzen du, eta nabarmentzen du telefono-kanala oso garrantzitsua dela komunikaziorako eta kontsultak kudeatzeko.

Bestalde, intzidentzia horietatik **683 posta elektronikoaren bidez erregistratu dira**, CAU-ZEK arreta espezifiko behar duten egoerak identifikatzeko eta horiei eraginkortasunez aurre egiteko duen gaitasuna azpimarratuz.

Intzidentzia horien azterketa zehatzak informazio baliotsua emango du emandako zerbitzuen eraginkortasuna eta efizientzia hobetzeko, bai eta arreta eta optimizazioa eska dezaketen arlo espezifikoetara heltzeko ere.

4. KEXEN ETA IRADOKIZUNEN AZTERKETA ETA HAIEN KUDEAKETAREN EMAITZA

Ondorengo koadroan, 2023an *Zuzenean* zerbitzuak eskaintako zerbitzuei buruz jasotako iradokizunak, kexak eta esker-emateak (IKE) ikus ditzakegu:





Taula honetan datu berberak agertzen dira, hilabeteka banakatuta:

Kontsulta-kopurua	Eskerrak	Kexak	Iradokizunak	Guztira, oro har
Urtarrila 23	2	8	0	10
Otsaila 23	1	4	1	6
Martxoak 23	0	7	1	8
Apirilak 23	1	8	0	9
Maiatzak 23	0	7	0	7
Ekaina 23	3	3	0	6
Uztaila 23	0	7	0	7
Abuztuak 23	0	1	0	1
Iraila 23	0	12	0	12
Urria 23	2	2	0	4
Azaroa 23	1	9	0	10
Abendua 23	0	2	0	2
Guztira, oro har	10	71	2	83

Erantzun-denborei dagokienez, ikus daiteke 2023an jasotako eta *Zuzenean* zerbitzuak eskaintako zerbitzuei dagozkien IKEk guztiei (% 100) erantzuten zaiela 15 egun baino gutxiagoko epean.

2023an jasotako IKE - Erantzun-denborak						
IKE aurkezteko kanalaren arabeko erantzun-denborak						
	Presentziala		Telematikoa		Kopurua guztira	Guztira %
	Zenbakia	%	Zenbakia	%		
15 lanegun baino gutxiago	32	% 47,77	35	% 52,24	67	% 82,61
Ez dagokio	5	% 5,43	11	% 11,96	16	% 17,39
Guztira, oro har	37	% 44,58	46	% 55,42	83	% 100,00



Bestalde, IKEen kategorizazioaren eta maiztasunaren azterketa taula honetan jasotzen da:

IKE - Kategoriak eta maiztasuna	Guztira, oro har
Esker onak	10
9800 - Jasotako arretarekiko eta profesionaltasunarekiko gogobetetasuna	8
9802 - Ordutegien zabaltasunarekiko gogobetetasuna	1
9899 - Beste batzuk	1
Kexak	71
9700 - Aurkeztutako dokumentazioa ez da jaso	2
9702 - Telefonoz harremanetan jartzeko arazoak	27
9703 - Arreta desegokia	13
9704 - Errespetu falta	2
9706 - Informazio okerra edo kontraesankorra	5
9707 - Informazio eskasa eta/edo desegokia	2
9708 - Antolaketa-arazoak (koordinazioa 2. mailarekin, informazio-leihatila, Eusko Jaurlaritzako edo beste administrazio batzuetako beste sail batzuei buruzkoa...)	1
9710 - Erregistroarekin lotutakoak (konpultsak, kopiak zigilatzea, sarrerak, kanpokoak...)	6
9711 - Arazo teknikoak (aplikazioak/sarea/elektrizitatea)	1
9717 - IVR bidezko aurretiko hitzordua hartzeko arazoak	1
9719 - Izapideak elektronikoki egin behar ditu	1
9720 - Aurretiko hitzorduarekin arazoak/Aurretiazko hitzordurik gabe artatu nahi dituzte	10
9799 - Beste batzuk	9
Iradokizunak	2
9699 - Beste batzuk	2
Guztira, oro har	83



Proposatutako neurri zuzentzaileei eta hobekuntza-neurriei dagokienez:

1. **Telefono bidezko arreta** hobetzeko ekintzak abiarazi dira (27 kexa):
 - Telefono-lokuzioaren fluxua sinplifikatzea eta birdiseinatzea.
 - 012ko eragileen errendimendua aztertzea, emaitza hobekak lortzeko.
 - Telefono-kanalari esleitutako plantilla indartzea, aurrez aurreko bulegoetako 5 pertsona telefono-kanalari laguntzeko zereginetara esleituz.
 - 2024-2025ean, CRM batean oinarritutako laguntza-soluzio teknologiko bat ezarriko da.

2. **Aurretiazko hitzorduaren** bidezko lehentasunezko arretari dagokionez (10 kexa), onarpen-maila handia du herritarren artean (10etik 9,1 puntu, Eusko Jaurlaritzaren Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren erabiltzaileen itzaropenei eta gogobetetasunari buruzko 2023ko inkestaren arabera). Zerbitzu hori 91/2023 Dekretua, ekainaren 20koa, Herritarrei arreta osoa eta kanal anitzekoa emateari eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeari buruzkoa. 100.n artikuluan, hain zuzen ere.

Hitzordua eskatzeko sistemen bidezko arretak aukera ematen du itxaronaldiak ahalik eta gehien murrizteko eta egun osoko arretak optimizatzeko. Nolanahi ere, aurretiko hitzordua ez da nahitaezkoa; hitzordua eskatu gabe sar gaitzke gure bulegoetara, eta bertaratzen den pertsonari eskaeraren eta eskuragarri dauden zerbitzuen arabera erantzungo zaio.

Gainera, protokolo berezi bat dago teknologiarekin arazoak dituzten pertsonentzako eta dokumentazioa erregistratu behar duten eta entregatzeko azken egunean dauden pertsonentzako.

Nolanahi ere, zerbitzu hori aldizka monitorizatzen da, eta, beraz, beharrezkoa izanez gero, arreta-sistemak berrikusi ahal izango liriateke.

3. **Arreta txarrekin eta errespetu faltarekin** lotutako kexak aztertu dira (15 kexa) Koordinazio taldearekin. Oro har, agente desberdinei buruzko kexak dira, eta, askotan, interpretazio subjektiboei edo bulegora joateko helburua ez betetzeari buruzkoak. Gainera, estatistikaren ikuspegitik (*Zuzenean* zerbitzuak egindako 845.854 arreten guttizkoaren % 0,001 dira). Horien jarraipen eta tratamendu individualizatua alde batera utzi gabe, ehunekoa ez da oso esanguratsua.

4. Gainerako gaiak puntualtzat edo garrantzi gutxikotzat jotzen dira, jarduketa espezifikoak behar direlako.



5. GASTUAREN IKUSPEGIA

Atal honen amaierako koadroan, 2023ko ekitaldian herritarrentzako arretaren eta administrazio elektronikoaren arloan egindako inbertsio ekonomikoen laburpena jasotzen da.

36/2020 Dekretuak, martxoaren 10ekoak, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoan informazioaren eta komunikazioaren teknologiak kudeatzeko eredu arautzen duenak, IKTen arloko egitura organikoa eta funtzionala ezartzen du, eta kudeaketa-eredu koherente eta koordinatua ezartzen du, kostuak aurrezteko, eraginkorragoa eta arinagoa izateko eta, ondorioz, herritarrei ematen zaien zerbitzu publikoa hobetzeko.

Arau horrek kudeaketa-eredu bat bultzatu eta arautzen du, eta, horri esker, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publiko osoak informazioaren eta komunikazioaren teknologien arloan politika bateratua eta konbergentea egin ahal izango du.

Dekretu horren 9.c) eta 16.1 artikuluek ezartzen dutenez, Gobernu Kontseiluari dagokio, akordio bidez, behin eta berriz errepikatzen diren IKT zerbitzuak eta horien prestazio ekonomikoak batera kudeatu eta emateko enkargua onartzea.

36/2020 Dekretuaren xedapen gehigarriak ezartzen du Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartearen SAREN Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoa osatzen duten erakundeak bitarteko propio pertsonifikatuak direla. (EJIE), Itelazpi, S.A., eta Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S.A.; horiek Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioaren eta sektore publikoa osatzen duten gainerako erakundearen zerbitzu informatikoak eta teknologikoak emango dituzte, sare eta sistemen bateragarritasuna, komunikagarritasuna eta segurtasuna bermatzeko, bai eta informazioaren osotasuna, fidagarritasuna eta konfidentzialtasuna bermatzeko ere, informazioaren eta komunikazioaren teknologien bitartez.

Horrela, herritarren arretaren eta administrazio elektronikoaren arloko gastu ia osoa bitarteko propioei egindako enkarguaren bidez egiten da, eta zuzeneko gastua anekdotikoa da beste formula batzuen bidez, hala nola kontratuen bidez.

Bestalde, zerbitzu digitalen, administrazio elektronikoko plataformen eta Interneteko presentziaren, IKT zerbitzuen eta horien prezioen prezioak aldakorak dira. Horrela, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien zuzendariaren ebazpen bidez, dagozkien enkarguetan aplikatu beharreko tarifak onartzen dira, eta honako hauek dira indarrean daudenak:

- Ebazpena, 2023ko apirilaren 5koa, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien zuzendariarena, IZENPE SA sozietate publikoari egin dakizkiokeen konfiantzazko zerbitzu elektronikoei dagokienez enkarguetan aplikatu beharreko tarifak onartzen dituena.



- Ebazpena, 2020ko martxoaren 16koa, Informazioaren eta Komunikazioaren Teknologien zuzendariarena, EJIE SA sozietate publikoari egin dakizkiokeen enkarguetan aplikatu beharreko tarifak onartzen dituen.

Hauek dira baliabide propioei egindako enkarguak:

Behin eta berriz errepikatzen diren IKT zerbitzuak kudeatzeko eta modu bateratuan emateko enkargua EJIE SArri, bai eta horren kontraprestazio ekonomikoak ere.

Horien artean daude txosten honen xede diren honako hauek:

- a) Administrazio elektronikoaren mantentzea, bilakaera eta euskarria.

Hauek dira estalitako eremuak eta horien irismena:

Interneteko presentzia.

- Interneteko presentzia-plataforma: *euskadi.eus*-eko edukiak eta atariak kudeatzeko sistema, Web Delivery (web-aurrealdea), *euskadi.eus*-eko bilatzailea eta *euskadi.eus*-eko katalogazio-ardatzak.
- Herritarrekiko elkarreraginerako Web kanalaren informazioaren kalitatea hobetzea, atariak/edukiak migratzea, etab.
- Irisgarritasunaren Unitate Arduraduna.

OpenData, datu publikoak irekitzea eta berrerabiltzea.

- OpenData plataforma.
- Datuak irekitzeko ekimenak.
- Pertsonen, erakundeen eta ekipamenduen direktorioa

Herritarrentzako arreta – *Zuzenean*.

- *Zuzenean* plataforma.
- PLATEA aurre-office izapidetzea: Gaitutako Funtzionarioen Erregistroa, formularioen toolkit-a, erregistro elektronikoro korra, herritarren karpeta, "Nire Karpeta-MiCarpeta", ahalordetzeen erregistro elektronikoa, RdA, jakinarazpen elektronikoa, zerbitzuen eta prozeduren katalogoa.
- Herritarrekiko interakziorako bide presentziala: aurretiko hitzordua.
- ChatGPT pilotua.
- Arreta-kanal bakoitzeko herritarren balorazioa (aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa, berehalako mezularitza, *euskadi.eus*-eko postontzia).

Zerbitzu digitalak (zerbitzuak eta prozedurak digitalizatzea eta izapidetzea).

- PLATEA back-office izapidetzea: Tramitagune eta dokumentuak kudeatzeko plataforma, DOKUSI.



- Elkarreragingarritasuna: beste administrazio publiko batzuekiko elkarreragingarritasuna eta finantza-erakundeekiko elkarreragingarritasuna.
 - Formularioen toolkit berria.
 - Digitalizazio-ekimenak.
 - Araudia ez betetzeko barne-informazioko sistema.
- b) CAU, zerbitzu elektronikoen erabiltzaileen arretarako zentroa (herritarrak eta langile publikoak).

IZENPE, S.A.ri enkargua, identifikazio eta sinadura elektronikoarekin eta administrazio publikoen elkarreragingarritasun- eta segurtasun-nodoarekin (NISAE) lotutako hainbat zerbitzu emateko.

Enkargu honen xedea da Izenpe SAK honako zerbitzu hauek ematea Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrari eta haren erakunde autonomoi:

- a) Konfiantzako zerbitzuak, plataformak eta laguntza-tresnak. Zerbitzu honek barne merkatuan transakzio elektronikoetarako identifikazio elektronikoari eta konfiantzako zerbitzuei buruzko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko uztailaren 23ko 910/2014 (EB) Erregelamenduan definitutako ziurtagirien kudeaketa barne hartzen du, 1999/93/EE Zuzentaraua konfiantzako zerbitzu gisa indargabetzen duena (eIDAS Erregelamendua).
- b) Elkarreragingarritasuna: Euskal Autonomia Erkidegoko Elkarreragingarritasun eta Segurtasun Nodoaren Kudeaketa, NISAE; Euskadiko sektore publikoko administrazio eta erakundeen datuen bitartekotzarako plataforma, nodo autonomiko gisa eratua, haien eta gainerako administrazioen (EAO eta autonomia-erkidegoen) artean datuak elektronikoki trukatzeari ahalbidetzeko, bai eta erabilitako zerbitzuak baimentzeko ere.
- c) Proiektuetan laguntzea.



2023 URTEA

Arloa	Bulego teknikoa	PLATEAren bilakaera teknologikoa ¹	Euskarri operatiboa ²	Oinarrizko zerbitzuak	Proiektuak	Beste ekimen batzuk	Guztira
Interneteko presentzia	350.243,18 €	381.884,00 €	531.198,63 €		302.642,58 €	4.878,72 €	1.570.847,11 €
OpenData, datu publikoak irekitzea eta berrerabiltzea	75.222,00 €	78.243,56 €	70.826,00 €		138.304,61 €	- €	362.596,17 €
Herritarrentzako arreta - <i>Zuzenean</i>	134.937,12 €	1.283.934,63 €	1.154.446,87 €		150.217,70 €	74.490,80 €	2.798.027,12 €
Zerbitzu digitalak (zerbitzuak eta prozedurak digitalizatzea eta izapidetzea)	795.961,79 €	1.404.663,51 €	1.416.127,95 €		1.222.268,70 €	-€	4.839.021,95 €
CAU, zerbitzu elektronikoen erabiltzaileen arretarako zentroa (herritarrak eta langile publikoak)				547.968,46 €			547.968,46 €
Identifikazio- eta sinadura elektronikoko zerbitzuak eta elkarreragingarritasun- eta segurtasun-nodora				1.686.238,95 €			1.686.238,95 €
Guztira	1.356.364,09 €	3.148.725,70 €	3.172.599,45 €	2.234.207,41 €	1.813.433,59 €	79.369,52 €	11.804.699,76 €

(1) e-Administrazioaren plataforma komunaren bilakaera teknologikoa, PLATEA (azpiegitura, ebolutiboa, zuzentzailea...)

(2) Azpiegitura, mantentze-lanak, laguntza-laguntza, etab.



ardatz

Gobernantzaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030 Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO