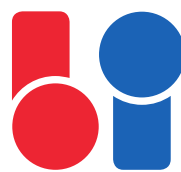


berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Eusko Jaurlaritzaren Berrikuntza Publikoaren Plana 2014-2016

Vitoria-Gasteiz, 2014ko ekaina

● Aurkibidea

1. Sarrera	3
2. Abiapuntuko egoera	6
2.1 Aurrekariak	6
2.2 Abiapuntuko egoeraren diagnostika	8
2.3 Ikasitako irakaspenak	17
2.4 Berrikuntza Publikoaren Plana egungo testuinguruan: Europa, Espainia eta Euskadi	20
2.5 Berrikuntza Publikoaren Planak legealdiko helburuekin bat egitea	24
2.6 Berrikuntza Publikoaren Planaren helmena	33
3. Adierazpen estrategikoa	41
3.1 Planaren misioa eta ikuspegia	41
3.2 Adierazpen estrategikoa	42
3.3 Helburu estrategikoak	45
4. Plan operatiboa	51
4.1 Ardatz estrategikoen garapena	51
4.2 Zabalpenerako plan operatiboa	62
4.3 Laburpen ekonomikoa	67
5. Aldaketaren komunikazioa eta kudeaketa	69
5.1 Aldaketaren kudeaketaren ikuspegia eta ikuspuntua	69
5.2 Zeharkako aldaketaren kudeaketa	72
5.3 Proiektu bakoitzerako berariazko aldaketaren kudeaketa	74
5.4 Aldaketaren kudeaketaren metodologia helmen edo zailtasun berezia duten proiektuetarako	77
6. Kudeaketa-eredua	79
6.1 Kudeaketa-ereduaren printzipioak	79
6.2 Antolaketa-eredua	81
6.3 Berrikuntza Publikoaren Plana eguneratzea	85
6.4 Aginte-koadroa	87

1. Sarrera

Berrikuntza publikoa kudeaketa publikoaren eremuan ideia eta jarduera berritzaileak aplikatzea da, gizarte-balioa sortzeko asmoz.

Berrikuntza publikoaren xedea da, beraz, gizartearen premiak hobeto beteko dituzten politika publikoak eta kalitate handiagoko zerbitzu publikoak lortzea, baliabide publikoak eraginkortasunez banatuz eta erabiliz.

Herri-administrazio moderno, bizkor eta eraginkorra ezinbestekoa da ongizate eta bizi-kalitate handiagoko gizartea lortzeko.

Euskadik berrikuntza ekonomiaren lehiakortasuna hobetzeko funtsezko elementutzat jo duen bezalaxe, bertako sektore publikoak berrikuntzarekiko lidergo-funtzio eredugarria hartu behar du, hala nola zerbitzu publikoak hobetuz, herritarrekiko nahiz enpresekiko orientazioa izanda eta jarduteko eraren efizientzia areagotuz.

Eusko Jaurlaritzak asmo horrekin jarri zuen martxan Berrikuntza Publikoaren Plana: kudeaketa estrategikorako tresna bihurtuta, euskal gizartean publikoaren balioa legitimatzen laguntzen duen herri-administrazio baterantz aurrera egiteko, alegia.

Legealdietatik haratago doa herri-administrazioa hobetzeko eta etengabe herritarren premietara egokitzeko erronka, eta beraz, helburu horretara bideratutako politikek ziklo politikoek baino gehiago iraun behar dute.

Hori dela eta, legealdi honetarako gobernu-programak bere egiten du administrazio publikoaren erreforman eta modernizazioan sakontzeko konpromisoa, Euskadiko Berrikuntza Publikoaren Estrategia bat zehaztuz eta gauzatuz, herritarrei ematen zaien arreta eta zerbitzua hobetzeko eta herritarrei administrazio publiko guztiekiko harremana errazteko.

Hala, 2014-2016 epealdirako Berrikuntza Publikoaren Plan honek konpromiso horri erantzuten dio, herri-administrazioa berritzaileagoa, irekiagoa eta eraginkorragoa egiteko erronka bere gain hartuz.

Beraz, BPP berriak bi konturi erantzuten die: batetik, administrazio publikoek betidanik izan dituzten premiei (adibidez, eraginkortasunarekin eta efizientziarekin lotutakoak); eta bestetik, gizartearen egungo eskakizunei, erakunde publikoei eskatzen baitiete

oraingo aukera teknologikoetara egokitzeko, bai eta kultura demokratiko zorrotzago batera ere erakundeen funtzionamenduari dagokionez, batik bat jardun publikoaren gardentasunaren arloan eta politika publikoen kudeaketan herritarrek duten partaidetzaren arloan.

Ondoko zerrendan premia horiek guztiak ageri dira, ikuspegi estrategikoaren arabera sailkatuta (ikuspegi hori aurrerago dago azalduta, "Adierazpen estrategikoa" atalean):

- Herri-administrazioaren funtzionamendua erregimen demokratiko aurreratu baten eskakizunetara egokitzeko premia; horretan, herritarrek kontrol zuzena dute erakundeen jardunean eta eginkizun erantzunkidea dute politika zein erakunde publikoak diseinatzeko, gauzatzen eta ebaluatzen.
- Herritarrei kalitatezko zerbitzuak eta arreta bermatzeko premia, gaur egun erabilgarri dauden hainbat interakzio-kanalen bidez: aurrez aurrekoa, telefonikoa, elektronikoa eta abar.
- Zerbitzuak modu efizientean emateko premia; hau da, baliabide publikoak zentzuz eta neurrian banatuz eta erabiliz, datuetan oinarritutako kudeaketa-sistemen bidez administrazio-jardunaren jarraipena eta ebaluazioa egin ahal izateko.
- Administrazio elektronikoaren garapena finkatzeko, osatzeko eta eguneratzeko premia, herritarrek bitarteko elektronikoaren bidez administrazioarekin harremanetan jartzeko eskubidea baliatu ahal izan dezaten eta, horrela, enpresek eta herritarrek beren eskubideak eta betebeharrak erabiltzeko jasan behar duten administrazio-karga murriztu dadin.
- Antolaketa-egitura eta lanpostuen profilak administrazio elektronikoa eta kudeaketa-sistema berriak ezartzearen ondorioz sortutako lan egiteko modu berrietara egokitzeko premia, bai eta gardentasunaren kudeaketari eta herritarren parte-hartzeari erantzuna emateko premia ere.
- Herritarrek eta profesional publikoek politika eta zerbitzu publikoen diseinuan, kudeaketan eta ebaluazioan parte har dezaten lortzeko premia, abiapuntutzat hartuta sektore publikoak modu eraginkorrean izan behar duela berritzeko gaitasuna. Hain zuzen, sektore publikoak egungo

gizarteari balioa eta zerbitzua emateko konpromisoa du, eta gizarte konplexu eta aldakor horren erronkei erantzun nahi baldin badie, berritzeko gaitasun horrek ahalik eta oinarri handiena eduki behar du.

2014-2016 epealdirako BPPren bidez premia horiei ikuspegi integral batetik heldu nahi zaie; bai ikuspuntu funtzionaletik (aurreko zerrendan adierazitako alderdi guztiak kontuan hartuz) bai antolaketaren ikuspuntutik (hau da, Eusko Jaurlaritzaren sail guztiei zeharka).

2. Abiapuntuko egoera

2.1 Aurrekariak

2014-2016 epealdirako Berrikuntza Publikoaren Planak (BPP) zenbait hobekuntza dakartza 2011-2013 epealdirako BPPrekin alderatuta. Hobekuntza horiek adierazpen estrategikoaren elementu egonkorrenetatik abiatuta egin dira, euskal administrazio publikoak dituen erronkak eta helburuak ez baitira asko aldatu azken urteotan. Izatekotan, egungo egoera ekonomikoak are eta ageriagoan jarri du administrazio eraginkorragoa eta efizienteagoa eraikitzeko premia, gure gizartearentzat modernitatearen motorra eta abantaila lehiakorra izango dena. Halaber, egungo krisiaren faktore kulturek, sozialek eta politikoei gobernu irekiaren bidea hartzera bultzatzen gaituzte, herritarrekiko interakzio-mekanismoak egokituz, gardentasunaren eta herritarren partaidetzaren aldeko politikak sendotuz, eta elkarlan-sare publiko-pribatuak eratuz politika publikoetan esku hartzen duten edo horien ondorioak jasaten dituzten eragileen artean.

Nolanahi ere, argi dago herri-administrazioa hobetzeko eta etengabe herritarren premietara egokitzeko erronka legealdietatik haratago doala eta, beraz, helburu horretara bideratutako politikei ziklo politikoek baino gehiago iraun behar dutela. Hala, BPP berriaren asmoa 2014-2016 epealdirako Eusko Jaurlaritzaren berrikuntza publikoaren estrategia eguneratzea da.

BPP 2014-2016, hortaz, aurreko BPPn ezarritako estrategiaren eguneraketa da: plan zaharra martxan egon zen bitartean eskuratutako esperientzia eta ikasitako irakaspenetan oinarrituta, aintzat hartu da zer aldaketa gertatu diren planaren helmen funtzionaleko arloetan eta Jaurlaritzaren arrastoa gehitu da planaren ikuspegiari eta lehentasunei dagokienez.

Aurreko BPPrekin lortutako eskarmentuari esker orain badakigu, adibidez, planaren egitura sinplifikatu behar dela haren kudeaketa errazteko, dokumentu honetako adierazpen estrategikoaren atalean azaltzen denez. Uste dugu planaren ardatz eta ildo estrategikoen kopurua murrizteak lagundu egingo duela proiektuak modu trinkoagoan multzokatzen, eta beraz, errazagoa izango dela haiek guztiak zeharka koordinatzea eta haietako bakoitzaren gauzatze-mailaren jarraipena egitea.

Bestalde, BPP berriak legealdi honetan martxan jarritako hainbat ekimenetara hedatu du bere helmena, aurreko planean alde batera utzi zirenak; esate baterako, sektore publikoa berriz dimentsionatzeko proiektuari heldu dio. Hain zuzen, ekimen hori aspalditik egiteke badago ere, argi dago egungo egoera ekonomikoak presio handia egiten duela egitura sinplifikatu eta optimizatu dadin, bai administrazio orokorrarena bai haren menpe dauden hainbat erakunderena.

Gainera, legealdi honetan lehentasunak berrantolatu egin dira, eta ondorioz, plan honetan garrantzi handiagoa eman zaie gardentasunaren eta gobernu onaren aldeko politiketan aurrera egitera bideratutako lan-ildoei. Alde horretatik, nabarmentzekoak dira bi ekimen hauek: Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legearen proiektua prestatzea eta Demokraziari eta Herritarren Partaidetzari buruzko Liburu Zuria egitea.

Bestalde, aurreko BPPrekin alderatuta, asko aldatu da kudeaketa publikoa hobetzeko proiektuen ikuspegia; izan ere, Aurrerabide izeneko proiektua jarri da martxan. Proiektu horrekin herri-administrazioaren prozesu eta tresna propioei etekin handiagoa atera nahi zaie, herritarren garapen- eta ongizate-asmoak lortzeko administrazioak berak ematen dituen izapideen eta zerbitzuen kalitatea ahalik eta handiena izan dadin, herritarren itzaropenak asetzearen.

Administrazioak ahalik eta zerbitzu onena eman behar die herritarrei testuinguru aldakor honetan; horretarako, zerbitzuen integrazioa sustatu behar du, herritarren premiak eta lehentasunak identifikatu behar ditu, eta herritarrek zerbitzuen diseinuan parte har dezaten bultzatu behar du.

Azkenik, 2014-2016 epealdirako BPP legealdi honetan egindako egitura-aldaketetara egokitu behar da. Aldaketa horien artetik garrantzitsuenak bi dira: batetik, Herri Administrazio eta Justizia Saileko Funtzio Publikoaren Sailburuordetzari atxikitzea Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza; eta bestetik, Ogasun eta Finantza Sailean sartzea informatika eta telekomunikazioen arloa.

Antolaketaren eremuan egindako aldaketa horiek eragina dute planaren beraren helmenean eta edukian, Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza Herri Administrazio eta Justizia Sailari atxikitzeak aukerak ematen baititu BPPko antolaketa-proiektuak sendotzeko, eta IKTen arloa

beste sail batean integratzearen ondorioz proiektu teknologikoek presentzia txikiagoa izango baitute aurreko planarekin alderatuta.

2.2 Abiapuntuko egoeraren diagnosis

2014-2016 epealdirako BPPren helmen funtzionaleko gaien egoeraren diagnosis da hau. Bi iturritatik eskuratutako informazioa erabili da diagnosi hori egiteko: batetik, aurreko BPPren ebaluaziotik ateratakoa; eta bestetik, legealdi honetan martxan jarritako ekimen berriei buruzkoa. Ekimen berri horiek gardentasunaren eta gobernu onaren arloetan gauzatu dira batik bat (adibidez, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea edota Demokraziari eta Herritarren Partaidetzari buruzko Liburu Zuria egitea), bai eta kudeaketaren hobekuntzaren ardatzean ere (Aurrerabide izeneko proiektua martxan jarriz, esaterako).

Azkenik, BPPren ondorioetarako, egungo egoeraren ezaugarri ere badira aurreko ataletan azaldutako antolaketa-aldaketak.

Ondoren, 2011-2013 epealdirako BPPren helburuen ebaluazioa ageri da.

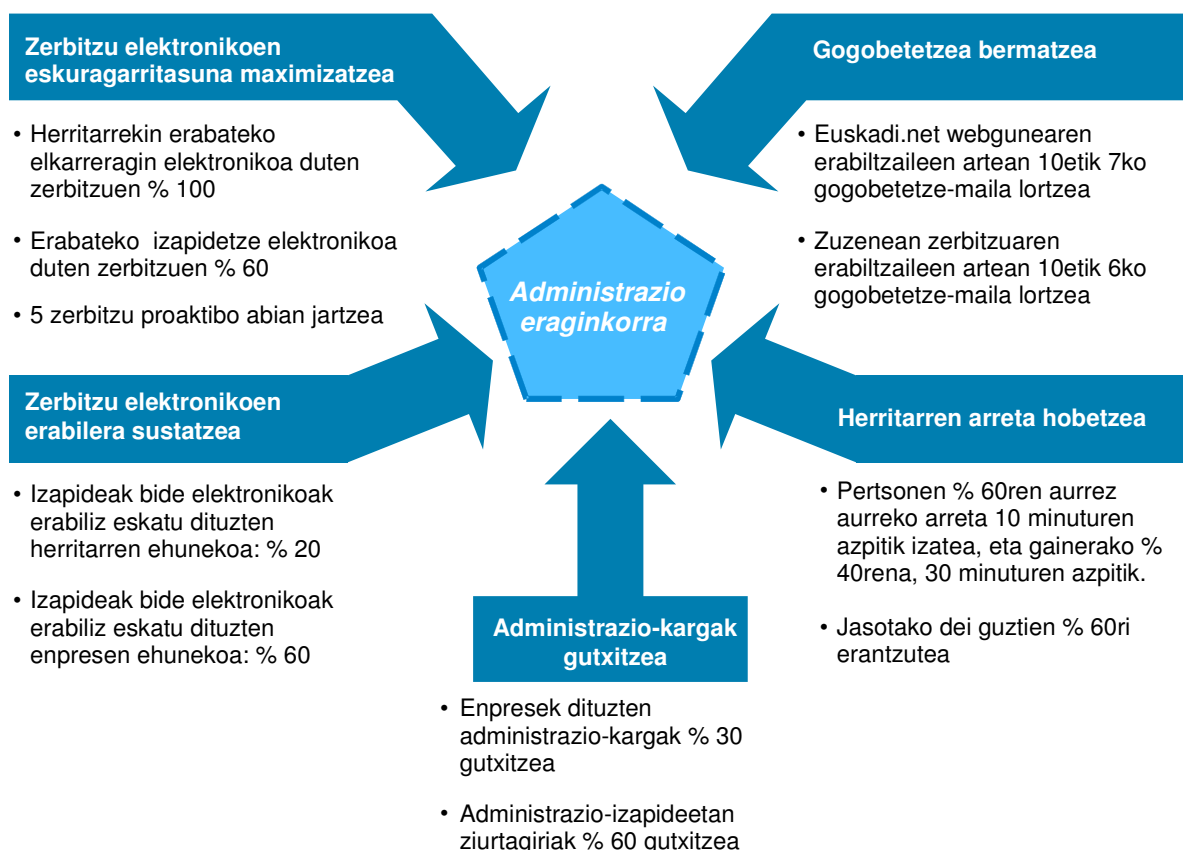
Hauek ziren epealdi horretarako BPPren helburu estrategikoak:

- Administrazio eraginkorra: Hainbat bide erabiliz (aurrez aurrekoa, telefonoa, Internet...) eskura daitezkeen kalitatezko zerbitzuen eskaintza garatzea.
- Administrazio irekia: Administrazio publikoan gardentasuna, parte-hartzea eta lankidetzaren sustatzea.
- Administrazio efizientea: Administrazio-kudeaketan efizientzia hobetzea; horretarako, erakundea egokitu, prozedurak erraztu eta teknologia eguneratu behar da.

Atal honetan labur-labur azaltzen da zer-nolakoa zen helburu estrategiko bakoitzaren abiapuntuko egoera.

Administrazio eraginkorra

Helburu estrategiko hau zenbateraino bete zen neurtzeko, honako adierazle hauek ezarri ziren 2011-2013 epealdirako BPPn:



2011-2013 epealdirako BPP martxan egon zen bitartean aurrerapen handiak egin ziren zerbitzu elektronikoaren eskuragarritasunaren arloan: 2010. urtearen amaieran %15 izatetik %62 izatera igaro zen.

Batik bat bi ekimen hauek lagundu zuten emaitza hori lortzen: batetik, "zero garapena" modalitatean laguntzak digitalizatzeko proiektuak; eta bestetik, sailetan bultzatutako digitalizazio-proiektuek.

Aitzitik, zerbitzu elektronikoaren erabilieraren arloan lortutako emaitzak ez ziren hain onak izan. Enpresei zuzendutako zerbitzuak izan ziren guztietan emaitzarik onenak ekarri zituztenak. Hala ere, partikularrei zuzendutako zerbitzuetatik aitortutako sinadura elektronikoa eskatzen ez zuten horiek ere asko erabili ziren.

Administrazio elektronikoaren funtsezko alderdietako bat da beste administrazioetako eta erakundeetako informazio-sistemekiko elkarreragingarritasuna. 2011-2013 epealdirako BPP indarrean egon zen bitartean aurrerapen handiak egin ziren arlo horretan. Elkarreragingarritasun-hitzarmenak izenpetu ziren foru-aldundiekin, Presidentetzako Ministerioarekin (egun, Ogasun eta Administrazio Publikoetako Ministerioa), Zerga Administrazioko Espainiako Agentziarekin (AEAT) eta, orain dela gutxi, hiru euskal hiriburuetako udalekin, bai eta Irungoarekin, Beasaingoarekin eta Barakaldokoarekin ere.

Dagoeneko erabilgarri daude zenbait datu egiaztatzeko zerbitzuak: nortasuna, bizilekua, zerga-betebeharrak bete ote diren, Gizarte Segurantzako kotizazioak, katastro-datuak eta titulu akademikoak (unibertsitatekoak eta unibertsitatez kanpokoak), hain zuzen.

Bestalde, elkarreragingarritasun-zerbitzuak ezarri dira beste erakunde batzuekin ere; adibidez, notarioekin Kooperatiben Erregistroan inskribatzeko, eta finantza-erakundeekin ordainketa-pasabideen bidez.

Gainera, orain lanean ari dira datu-truke berriak gehitzeko eta, batez ere, elkarreragingarritasun-zerbitzuak euskal administrazio guztietara hedatzeko (bereziki udal-eremuan).

Eusko Jaurlaritzak Interneten duen presentziari dagokionez, une honetan Eusko Jaurlaritzaren ia atari eta web-eduki guztiak sarean daude eta euskadi.net sistemarekin kudeatzen dira. Beraz, esan daiteke egungo presentzia-eredua nahikoa finkatuta dagoela.

Oraingo erronka da bi noranzkoko komunikazio-eredu bat lortzea herritarrekin, baliabide propioak erabiltzea ez ezik, sare sozial garrantzitsuenetan parte hartzea ere kontuan izango duena.

Era berean, baieztatu daiteke Zuzenean herritarrentzako zerbitzua, 2011-2013 epealdirako BPPren hasieran martxan jarri berri zegoena, nahikoa finkatuta dagoela eta kalitate oneko zerbitzua ematen duela.

Gogobetetasunaren inguruan egindako inkesten arabera, 2012. urtean 10etik 5,9 izan zen euskadi.net-eko erabiltzaileen gogobetetasun-indizea, eta 10etik 8,6 Zuzenean herritarrentzako zerbitzuaren erabiltzaileena.

Bestalde, Zuzenean zerbitzuaren kudeaketa-datuek adierazten dutenez, asko hobetu dira herritarrei aurrez aurre eta telefonoz emandako arretaren adierazle guztiak.

"10. Kudeaketa-bikaintasuna" ildo estrategikoan jasotako administrazio-kargak murrizteko helburuari dagokionez, Zerbitzuak Digitalizatzeko Planaren berrikusketako datuekin egindako adierazle horren azken neurketaren arabera administrazio-kargak %50 murriztu dira, gutxi gorabehera, zerbitzuen digitalizazio-prozesuaren ondorioz.

Administrazioak berak eskatutako prozedurei dagokienez, horiek elektronikoki bakarrik izapidetzeko sistema zabaldu da erakunde osoan (administrazio orokorrean, erakunde autonomoetan eta gainerako administrazio instituzionalean, alegia). Zabalpen hori bat dator 2013ko otsailaren 9ko, 2010eko abenduaren 28ko eta 2012ko azaroaren 27ko Jaurlaritzaren Kontseiluaren erabakietan ezarritakoarekin. Hauek dira gaur egun guztiz elektronikoki izapidetu daitezkeen prozedurak:

- Araugintza-xedapen orokorrak
- Aldebiko negozioak, ez kontratu bidezkoak: kudeaketa-gomendioak, ondare-erantzukizuneko erreklamazioak, hitzarmenak, protokoloak, programa-kontratuak...
- Baita administrazio-egintza guztiak lan-tresna edozein dela ere (dekretua, agindua, ebazpena, Jaurlaritzaren Kontseiluaren erabakia), Jaurlaritzaren plan estrategikoak, laguntzak, bekak eta diru-laguntzak (izendunak eta zuzenekoak barne), eta baliabide propioetara bideratutako esleipenak ere.

Administrazio irekia

Helburu estrategiko hau zenbateraino bete zen neurtzeko, honako adierazle hauek ezarri ziren BPPn:



Aurreko legealdian administrazio irekia lortzeko ekimen nagusien sustatzaile izan ziren Gobernu Irekirako eta Interneteko Komunikaziorako Zuzendaritza, Berrikuntza Publikoaren Zuzendaritza eta Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza, Lehendakaritzako Koordinazio Zuzendaritzaren lankidetzarekin.

Oraingo legealdian pixka bat aldatu da funtzioen banaketa: izan ere, Lehendakaritzako Koordinaziorako Zuzendaritzak hartu du lidergo politikoa; Herritarrek Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza da gobernu onaren politikak bultzatzearen arduraduna; eta Lehendakaritzako Gobernu Irekiaren Zuzendaritza da gobernu irekiaren eta herritarren partaidetzaren plataforma sustatzen duena.

Arlo honetako emaitza esanguratsuenak IREKIA (gardentasunaren eta partaidetzaren ataria) eta Open Data Euskadi (datuak modu irekian eskaintzeko ataria; Estatuan aitzindaria da) proiektuekin lortu dira. Halaber, emaitza bikainak lortu dira Nazioarteko Gardentasuna erakundeak egindako kanpo-ebaluazioetan, atal honetan bertan ikus daitekeenez.

Parte hartzeko ekimen sektorialeak dagokienez, hauek dira aipagarrienak:

- EcoEuskadi 2020 garapen jasangarriko estrategia
- Etxebizitzaren aldeko Gizarte Ituna
- Zientzia, Teknologia eta Berrikuntza Plana 2015
- Euskadin kronikotasunari aurre egiteko estrategia

- Immigrazioaren, herritarren eta kultura arteko bizikidetasunaren Euskal Plana
- Bizialdi Osoko Ikaskuntzaren legea
- Berrikuntza Publikoaren Plana 2011-2013

Gardentasunaren arloari dagokionez, aurrerapen handiak egin dira. Horren erakusle da Nazioarteko Gardentasuna erakundeak egindako kanpo-ebaluazioa; izan ere, sailkapen horretan 14. postutik (57,5 puntu) 1. postura igaro da Euskal Autonomia Erkidegoa (100 puntutik 97,5).

Halaber, orain dela gutxi, Uraren Euskal Agentziak lehenbiziko postua eskuratu du estatu osoan uraren kudeaketaz arduratzen diren erakundearen artetik: 100 puntutik 93,5 lortu ditu Nazioarteko Gardentasuna erakunde independenteak argitaratzen duen uraren kudeaketaren gardentasunaren sailkapenean.

Gardentasun-politika gauzatzeko tresna nagusia euskadi.net izan da, euskal sektore publikoaren atari-sarea. Sare horren barruko elementu garrantzitsuenak dira Irekia plataforma, Open Data Euskadi datu irekien katalogoa eta gardentasunaren ataria.

Jaurlaritzaren Kontseiluak 2013ko maiatzaren 28an onetsi zuen Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio orokorreko eta instituzionaleko kargu publikodunen eta behin-behineko langileen etika- eta jokabide-kodea, eta hura betetzen dela bermatzeko, 2013ko urrian Etika Publikoko Batzordea eratu zen.

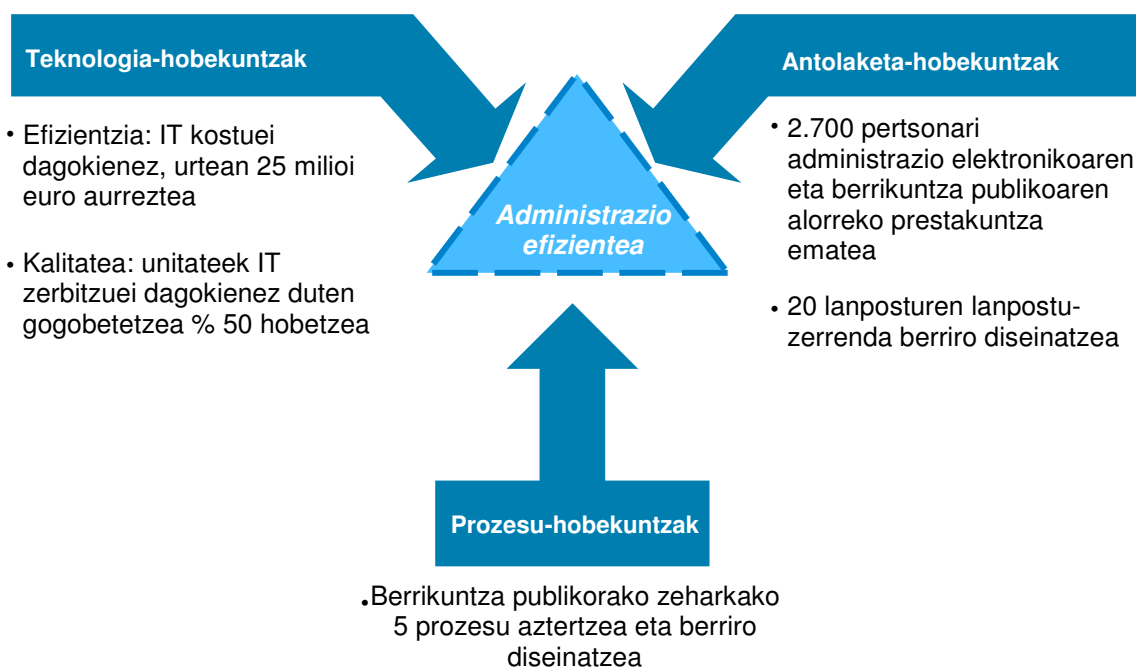
2013an Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legearen aurreproiektua hasi zen izapidetzen. Gobernantzaren printzipio berrietan oinarritutako testua da: gardentasunean, partaidetzan eta lankidetzan, alegia. Hainbat aditu-talde eta hiritar-kolektibo zirriborroa aztertzen ari dira eta, gero, Eusko Legebiltzarrean izapidetuko da.

Gainera, gobernantzaren arloan egindako aurrerapenen adierazle ere bada gure erkidegoak Espainiako lehen postua lortu izana duela gutxi argitaratutako Europako eskualde-gobernantzari buruzko txostenean. Hala ere, aztertutako 172 eskualdeen artetik, 64. postuan dago gurea, eta beraz, argi geratu da oraindik bide luzea dugula aurretik. Europako Batzordearen ikerlan horretan Europar Batasuneko 172 eskualde aztertzen dira, eta hainbat gai hartzen dira kontuan:

ustelkeria-indizea, zuzenbidezko estatuarekiko errespetua eta haren babesa, gobernuen efikazia, eta administrazio publikoek nola ematen dizkieten kontuak hiritarrei. Hauteskunde-prozesuen garbitasuna eta hezkuntza- eta osasun-zerbitzuen funtzionamendua ere aintzat hartzen dira. Euskal Autonomia Erkidegoak 10 puntutik 7,67 eskuratu ditu.

Administrazio efizientea

Helburu estrategiko hau zenbateraino bete zen neurtzeko, honako adierazle hauek ezarri ziren BPPn:



Administrazio elektronikoa zabaltzeko ahalegin handia egin behar izan da, bitarteko elektronikora egokitutako zerbitzuak eta prozedurak kudeatzen dituztenei prestakuntza eman behar izan baitaie.

Prestakuntza hori emateko hainbat bide baliatu dira. Lehenik, zerbitzu elektronikoen euskarri diren tresna informatikoei buruzko gida didaktikoak egin dira, erabiltzaile guztiek eskura izan ditzaten izapide eta ataza bakoitza elektronikoki egiteko beharrezko jarraibideak.

Jakingune izeneko lankidetza-esparrua ere sortu da, eta hor daude argitaratuta gida didaktikoak, jakintza-pilulak hainbat formatutan, ohiko galderei erantzunak eta eztabaida-foroak, zerbitzu elektronikoen garapenean eta kudeaketan esku hartzen duten pertsona guztiek errazago konta diezaioten elkarri norberak dakiena.

Bestalde, tutoretza-zerbitzu bat prestatu da, erabiltzaileei banan-banan laguntzeko eta tresnak erabiltzean izandako zalantzak argitzeko.

Gainera, prestakuntza-saio presentzialak egiten dira, bai eta "prestakuntza-adabaki" izeneko saio dinamikoak ere, erabiltzaileek maiz izaten dituzten zailtasunak argitzeko. Prestakuntza-saio horiek Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritzak eskatuta, erabiltzaileek eskatuta eta/edo administrazio-erakundeek eskatuta egiten dira.

Aurrekontuari lotutako arrazoiak direla-eta, ez da behar adina antolaketa-euskarririk izan zerbitzu elektronikoen ongi funtzionatzeko, ez eta berrikuntza publikoko egitasmoak sail eta erakunde autonomo guztietan zabaltzeko ere.

Gainera, lanpostuen profilak ez dira eguneratu zerbitzu elektronikoen berrien ondoriozko premien arabera, ez eta Internetek ekarritako informazio-bide eta herritarrekiko harreman-bide berrien ondoriozko premien arabera ere.

Prozesuen hobekuntzari dagokionez, administrazio publikoan ohikoenak diren administrazio-prozedurak berriz diseinatu dira eta horiek elektronikoki izapidetzeko aukera zabaltzen da. Prozedurak digitalizatzeko berekin ekarri du prozedura horiek bitarteko elektronikora egokitzea, bai eta erakunde osoko egiteko moduak estandarizatzea eta erabiltzeko dokumentuen ereduak normalizatzea ere.

Aipatu beharra dago Aurrerabide izeneko proiektua jarri dela martxan. Proiektu horren helburua da Eusko Jaurlaritza osoan eta bere erakunde autonomoetan kudeaketa aurreratuaren eredu bat ezartzea eta trebetasun berriak garatzea, zerbitzu publikoak hobetzeko asmoz. Eredu hori administrazio guztien esku jarriko da.

Proiektuak urrats hauek eman nahi ditu:

- Prozesuaren garapenean inguruko oinarritzko adostasuna.

- Kudeaketa-eredua onartzea.
- Prozesua hedatzea eta sozializatzea.
- Ezagutzaren eta tutoretzaren bidez ezartzea (Egiten Ikasi).
- Kudeaketa ebaluatzea, indarguneak eta hobetu beharreko alderdiak diagnostikatzeko.
- Antolaketa-unitateekin konprometitutako hobekuntza-planak martxan jartzea.

Azkenik, esan beharra dago BPPn aurreikusitako hobekuntza teknologikoetan eragin handia izan dutela aurrekontu-doikuntzek. Hala eta guztiz ere, hausnartzeko eta IT kudeaketa-eredu berri bat egiteko prozesuari ekin zaio.

Berrikuntza Publikoaren Planaren helmenean jasotako jarduera-arloen egungo egoerari buruzko ondorioak osatu gabe geratuko lirateke ez bagenio erreferentzia egingo haren kudeaketaz arduratzen den antolaketa-egiturari.

Alde horretatik, hasteko, zera aipatu behar da: legealdi honetan berrantolatu egin dira berrikuntza publikoaren, herritarrentzako arretaren, administrazio elektronikoaren eta teknologiaren eskumen-arloak; izan ere, sailburuordetza berean integratuta egoteari utzi diote, teknologiaren arloa Ogasun eta Finantza Sailari atxiki baitzaio. Antolaketa-diseinu horrek eskatzen du arreta gehiago jartzea lankidetzan, beharrezkoa baita denen estrategia bat martxan jartzeko, baliabideak egokiro banatzeko eta jarduerak koordinatzeko, batik bat administrazio elektronikoarekin zerikusia duten politiketan.

Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza Funtzio Publikoaren Sailburuordetzara atxikitzeak, bestalde, aukerak ematen ditu BPPren antolaketa-proiektuak sendotzeko. Hori oso garrantzitsua da; izan ere, antolaketa-egitura eta lanpostuen profilak egokitzea funtsezko baldintza da zerbitzu elektronikoek ongi funtziona dezaten eta kudeaketa aurreratuaren eredu bat ezarri ahal izan dadin.

Aurreko atalean azaldu denez, egitura hori jarduera-arlo bakoitza kudeatzeaz arduratzen diren administrazio-unitateekinosatzen da. Dena den, oraindik

sortzeke dago izapidetze elektronikoko zerbitzu komunen kudeaketaz arduratuko den administrazio-egitura.

Beste modu batera esanda: Interneteko presentziaren ereduak eta kanal askoko arretak administrazio-unitate bana dute, eta bertako langileak horietako bakoitzari dagozkion zerbitzuak kudeatzeaz arduratzen dira; izapidetze telematikoko zerbitzu komunen kasuan, aldiz, oraindik sortu gabe dago horrelako antolaketa-egitura bat, eta hori oztopo handia da zerbitzu elektronikoak guztiz hedatzeko.

Hutsune hori betetzeko, digitalizazio-proiektuetako taldeak arduratu dira gaur arte izapidetze elektronikoko zerbitzu komunen kudeaketaz. Eredu hori eskasa da zerbitzu elektronikoak behar bezala kudeatzeko; hain zuzen, administrazio elektronikoa asko hedatzen ari den honetan, kudeaketa-eredu horrek gero eta gutxiago balio du zerbitzu elektronikoek ongi funtzionatzeko. Horrek agerian jartzen du behar-beharrezkoa dela antolaketa-euskarri nahikoa eta aproposa ezartzea zerbitzu elektronikoak egokiro kudeatu ahal izan daitezen.

Halaber, antzeko hutsune bat antzeman da sailen egiturari, plan honen helmenean dauden jardura-arloei dagokienez. Horrek asko zailtzen du arlo horietako proiektuak Eusko Jaurlaritzaren antolaketa osora hedatu ahal izatea. Oro har sail guztietan daude informazio-sistemaren arloaz arduratzen diren langileak; gutxi dira antolaketa-funtzioaz arduratzen diren langileak dituzten sailak; eta oraindik eta gutxiago dira administrazio elektronikoaren garapenaren ondorioz sortutako funtzio berriei arduratzeko baliabideren bat dutenak.

Azkenik, teknologien eta administrazio elektronikoaren inguruko prestakuntza-premiak daudela antzeman da, orain arte ez baitzizaion modu sistematikoan heldu administrazio elektronikoari eta teknologia berriei esker ditugun lan egiteko modu berriak ondo ezartzea bermatuko duen prestakuntza diseinatzeari eta emateari.

2.3 Ikasitako irakaspenak

Diagnosia egitean zenbait funtsezko elementu identifikatu dira, funtsezkoak direnak 2014-2016 epealdirako BPPren helburuak behar bezala betetzeko. Hauek dira funtsezko elementu horiek:

- **Sailen eta esku hartzen duten eragile guztien konpromisoa.** Aldaketa helburu duten ekimenek arrakasta izateko edo porrot egiteko faktore nagusietako bat horietan esku hartzen duten eragileen konpromisoa da. Horri dagokionez, BPP berriak lortu behar du sailek eta profesional publiko gehienek plana berezkotzat hartzea eta horren garapenean partaide sentitzea; hori funtsezkoa da. Alderdi hori bereziki garrantzitsua da zerbitzu elektronikoak abian jartzean, esate baterako; izan ere, prozesu horietan, sailtako langileek egin behar dute ahaleginaren zati handi bat.
- **Lidergoa.** Aurreko puntuarekin oso lotuta, garrantzitsua da proiektu bakoitzak lider argi bat izatea, ekimena bultzatzeko konpromisoa izango duena. Premisa hori egokia da, halaber, plan osoari dagokionez. Lidergo sendoa, bai Herri Administrazio eta Justizia Sailarena bai Administrazio Publikoaren Sailburuordetzarena, nahitaezko baldintza da plana maila globalean egokiro hedatu dadin Eusko Jaurlaritzaren sail guztietara eta ezarritako helburuekin bat eginda aurrera egin dezan. Halaber, esan beharra dago gobernantzaren inguruko gaietan funtsezkoa dela, gainera, Jaurlaritzaren lehendakaritzaren lidergoa.
- **Zeharkako ikuspegia.** Ildo beretik, agerian jarri da berrikuntza publikoko politiken eta ekimenen zeharkako ikuspegia sendotzeko premia dagoela, Eusko Jaurlaritzaren zeharkako estrategiarekin edo estrategia korporatiboarekin bat datozen jardueri lehentasuna emanaz izaera isolatuagoa edo sektorialagoa dutenei beharrean. Zeharkako ikuspegi hori hasiera-hasieratik aplikatu behar da administrazio elektronikoko proiektuetan, sailen eta administrazio-erakunde horizontalen partaidetza aktiboarekin.
- **Aldaketaren komunikazio- eta kudeaketa-plana.** Berrikuntza Publikoaren Planaren helburuek aldaketa handia ekarriko dute gauzak egiteko moduan, eta horrek antolaketa guztian eragingo du. Beraz, funtsezkoa da esku hartzen duten pertsona guztiek helburu berberak izatea, haietaz espero denaren berri izatea eta nola parte har dezaketen jakitea. Hori lortzeko nahitaez abiatu behar da aldaketaren komunikazio eta kudeaketa egoki batetik.

- **Prestakuntza.** Gauzak beste modu batera egiteko, beste trebetasun eta gaitasun batzuk behar dira. Horregatik, funtsezkoa da prestakuntza-plan bat izatea, erakundeko langileei testuinguru berrira egokitzeko tresnak emango dizkiena. Beharrezkoa da erakundeko pertsona guztiei zenbait balio helaraztea (adibidez, berrikuntza eta zerbitzua emateko jarrera), bai eta hainbat gaitasun ere gauzak egiteko modu berrietara moldatu daitezen eta baliabide teknologiko berriak ahalik eta gehien aprobetxatu ditzaten.
- **Antolaketa-egituren egokitzapena.** Egungo ereduan oinarritu diren antolaketa-egiturak egokitu egin behar dira berrikuntzaren eta administrazio elektronikoaren eredu berria ezartzeak dakartzan zeregin berrietara. Era berean, lanpostuen profilak zeregin eta ardura berrien arabera eguneratu behar dira, berrikuntzaren eta administrazio elektronikoaren bidea hartzeko. Gainera, funtzio berri horiek egiteko beharrezkoa den antolaketa-euskarria eman behar da, administrazio elektronikoa kudeatzeko oinarrizko zerbitzuak ez izatea (adibidez, Administrazio Elektronikoko Zerbitzua eta Zerbitzu Elektronikotako Erabiltzaileen Arreta Zentroa) faktore mugatzailea baita BPPren helburuak lortzeko garaian.
- **Kontrola eta jarraipena.** Ez dago kudeaketa-egitura konplexuak ezarri beharrik, baina planaren inguruan proiektuen diziplina batek egon behar du. Proiektu bakoitzaren baitan eta oro har planean zuzendaritza-, koordinazio-, jarraipen- eta kontrol-organo aproposak ezartzeak indartu egingo du planaren indarraldi osoan izan beharreko bultzada.
- **Adierazle argiak ezartzea.** Ildo berean, garrantzitsua da adierazle-multzo bat ezartzea, haren bidez uneoro jakiteko zenbateraino ari diren betetzen planeko helburuak. Adierazle-kopuru txikia baina aproposa aukeratu behar da, planaren ebaluazioa eta jarraipena egiteko informazio esanguratsua emango diguna; esate baterako, erabilgarri dauden zerbitzu elektronikoen ehunekoa eta zerbitzu horien erabileraren ehunekoa.

Irakaspen horiek aintzat hartzeak ez du bermatzen planaren helburuak beteko direnik, baina ez betetzeak asko zailduko dizkigu lanak. Horietako elementu gehienak ez dira teknikoak, baizik eta antolaketarekin eta langileekin lotuta daude. Ideia horretatik abiatuta, parte hartzeko plan bat egiteko hasierako

konpromisoa sendotzen da, eragileen partaidetza funtsezko faktoreetako bat izango baita elementu horiek errazago martxan jartzeko.

2.4 Berrikuntza Publikoaren Plana egungo testuinguruan: Europa, Espainia eta Euskadi

Atal honetan labur-labur aztertzen da zer egoeratan dauden lurralde-maila desberdinetako administrazio publikoak 2014-2016 epealdirako BPPren eragin-esparruko arloei dagokienez.

Seguruenik, BPPn barne hartutako arlo guztien artetik, administrazio elektronikoarenean aurreratu dute gehien erakunde publikoek oro har. Horixe da, hain zuzen, Espainiaren kasua, hein handi batean herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzko 11/2007 Legeak emandako bultzadari esker.

Europar, hauek dira administrazio publikoaren hainbat eremutan Informazio eta Komunikazio Teknologiak (IKTak) erabiltzeko erreferentzia estrategikoak:

- Europa 2020 ekimena: datozen urteetan Europak arlo honetan zer lehentasun estrategiko izan behar dituen ezartzen du.
- Malmöko adierazpena: alorreko europar ministroek izenpetu zuten, eta administrazio elektronikoaren garapenaren inguruko ikuspegia eta 2015. urterako zenbait lehentasun politiko ezartzen ditu.

Europa 2020 XXI. menderako merkatuaren ekonomia sozialaren ikuspegia da. Hainbat ekimen proposatzen ditu, hiru lehentasunen arabera taldekatuta: hazkunde adimentsua, hazkunde jasangarria eta hazkunde integratzailea, hain zuzen.

Ekimen horien artetik, 2014-2016 epealdirako BPPrekin zerikusi handiena duena "Europarako agenda digitala" da. Horren asmo nagusiak dira abiadura handiko Interneta azkarrago ezartzea eta familientzako eta enpresentzako merkatu digital bakarrari etekina ateratzea.

Bestalde, Malmöko adierazpena delakoa aho batez onartu zuten administrazio elektronikoari buruzko politiken arduradun diren Europar Batasuneko estatu kideetako ministroek, eta 2015. urterako arlo horretako lehentasun politikoa ezartzen ditu.

Dokumentu horietan jasotako lehentasun, gidalerro eta gomendioak Europako erreferentzia estrategikoa dira, eta horiek guztiek ezaugarri komun hauek dituzte:

1. Herritarrak ahalduntzea, bi modutara: batetik, erabiltzaileen premien arabera diseinatutako eta beste batzuekin lankidetzan garatutako administrazio elektronikoko zerbitzuen bidez; eta bestetik, informazio publiko gehiago eskuragarri jarriz, gardentasuna areagotuz eta prozesu politikoan interesa duten parte-hartzaileak inplikatzeko metodo eraginkorragoak erabiliz.
2. Europako barne-merkatuan mugikortasuna sendotzea administrazio elektronikoko zerbitzu integratuekin, Europar Batasuneko edozein herrialdetan enpresak sortzeko eta kudeatzeko, ikasteko, lan egiteko, bizitzeko eta erretiroa hartzeko.
3. Efizientzia eta eraginkortasuna hobetzea administrazio elektronikoa erabiltzeko etengabeko ahaleginari esker, eta horrela administrazio-kargak murriztea, antolaketa-prozesuak hobetzea eta ekonomia jasangarria sortzea.

Adierazpenak berak 22 helburutan garatzen ditu lehentasun horiek guztiak. Horien artetik nabarmentzekoak dira gai hauekin lotutakoak: administrazio-prozeduren gardentasuna, zerbitzu elektronikoen garapena, antolaketa-prozesuen hobekuntza, administrazio-kargen murrizketa herritarrentzat eta enpresentzat, administrazioen arteko lankidetzat, estandar informatiko irekien erabilera, eta berrikuntza administrazio elektronikoaren ardatz nagusitzat hartzea.

Beranduago, Europako Agenda Digitala garatzeko asmoz, Europar Batasuneko informazio-gizarteko politiken eta Europako arlo ekonomikoaren arduradun diren ministroek 29 ekintza adostu zituzten, estatu kideek kontuan har ditzaten. Horien guztien artetik, hauek dira zerbitzu publiko digitalen inguruko ekintza

garrantzitsuenak: administrazio elektronikoari buruzko Malmöko Adierazpenari erantzuna ematea; administrazio elektronikoko estrategien ezarpena bermatzea, antolaketari, lege-kontuei eta baldintza teknikoei dagokienez (NAN elektronikoa eta sinadura elektronikoa barne); administrazio elektronikoan berrikuntza eta kostuen aurrezpena aintzat hartzea; IKTak erabiltzea EB osoan sistematikoki hedatzeko sareko osasun-zerbitzuak eta adinekoei laguntzeko zerbitzuak, kostuak murrizteko eta eraginkortasuna eta laguntzaren kalitatea hobetzeko asmoz.

Espanian, herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzko 11/2007 Legea eta Elkarreragingarritasun eta Segurtasun Eskema Nazionalak (ENI eta ENS) dira erreferentzia nagusiak, administrazio elektronikoaren inguruko oinarritzko legeak baitira.

Duela gutxi Elkarreragingarritasun Eskema Nazionala garatzen duten Arau Teknikoak onartu dira, eta horrek asko lagundu du administrazio elektronikoa Espainiako administrazio guztietara hedatzen.

Bestalde, azken urteotan antzeman denez, administrazio elektronikoa aldatzen ari da eta gardentasuna, parte-hartzea eta lankidetzaren printzipiotzat dituen gobernu irekirantz ari da hurbiltzen.

“Azken urteotan administrazio elektronikoa garatuz joan da munduan eta, aldi berean, mundu osoko herritarrek gero eta gehiago eskatu dituzte gardentasuna eta kontuak ematea. Gaur egun, administrazio elektronikoak izapide administratiboak elektronikoki kudeatzeko ez ezik beste gauza askotarako balio du, eta herritarren eta agintarien arteko komunikazioaren nahiz zerbitzu publikoen hobekuntzarekin lotzen da”.

“La Sociedad de la Información en España 2012”, Telefónica fundazioa.

Alde horretatik, administrazio publiko gehienak aurrerapenak egiten ari dira gardentasunari eta datuak modu irekian eskaintzeari dagokionez. Nabarmentzekoa da Estatuko Administrazio Orokorrak eta autonomia-erkidego gehienek Open Datako atariak dituztela, eta horietan etengabe argitaratzen dituztela gero eta datu-bilduma gehiago.

Euskal Autonomia Erkidegoan ere, [Administrazio Elektronikoaren Barometroa Euskal Autonomia Erkidegoan](#) txosteneko datuen arabera, enpresek eta herritarrek gero eta gehiago erabiltzen dituzte zerbitzu publiko elektronikoak.

Enpresen kasuan, krisi ekonomikoarekin batera administrazio elektronikoaren erabilerak behera egin du, aurreko urteetan hautemandako igoera handiarekin alderatuta. 2012an, establezimenduen %50,3k erabili zuen administrazio elektronikoa (lehen sektorekoak kanpo utzita). Urte horretan bertan, 10 langile edo gehiagoko enpresen %89k erabili zuen administrazio elektronikoa. Gainera, establezimenduen %22,5ek izapidetu zituen prozedura administratiboak modu erabat elektronikoan.

Herritarrei dagokienez, 16 eta 74 urte arteko biztanleen %36k maiz jo zuen leihatila elektronikoetara 2012. urteko azken hiruhilekoan. Enpresen kasuan bezalaxe, krisi ekonomikoari dagozkion ekitaldietan herritarrek gutxiago erabili zuten administrazio elektronikoa. Hala eta guztiz ere, 2013an joera goranzkoa izan da.

Administrazio elektronikoak Euskal Autonomia Erkidegoan eta beste autonomia-erkidego batzuetan izan duen garapena alderatuz gero ikus daitekeenez, EAE batezbestekoa baino pixka bat gorago dago eta arlo horretan hobetzeko potentzial handia du.

Dena den, zera argitu beharra dago: administrazio publiko gehienek interakzio elektroniko partziala eskaintzen dute (hau da, eskaera-inprimakia elektronikoki bidaltzeko aukera ematen dute); zerbitzu elektronikoak kudeatzeko Eusko Jaurlaritzan ezarritako irtenbideak, berriz, espedienteak erabat elektronikoki izapidetzeko aukera ematen du (eskaera egiten denetik espedientea ebatzi eta itxi arte, alegia).

Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde historikoei dagokienez, azken urteotan foru-aldundiek zenbait ekimen abiarazi dituzte administrazio elektronikoa modernizatzeko asmoz.

Adibidez, Arabako Foru Aldundiak urteak daramatza administrazio elektronikoa sustatzen eta herritarrei zerbitzu elektronikoak ematen (esate baterako, errenta-aitorpena Internet bidez egin daiteke).

Orain dela gutxi hainbat estrategiari heldu zaie informazioaren eta komunikazioaren teknologien arloan, eta horien helburua da azpiegitura teknologikoak berritzea, Alava.net ataria hobetzea, barne-zerbitzuak hobetzea, tokiko erakundeetan IKTak sustatzea, eta "@DFA/@AFA – Administrazio elektronikoa" proiektua aurrera eramatea.

Bizkaiko Foru Aldundia ere ari da ahaleginak egiten administrazio elektronikoaren arloan eta Foru Ogasuneko zerbitzuekin lotutako hainbat proiektu jarri ditu martxan, bai eta BiscayTIK proiektua ere, udal-eremuan administrazio elektronikoa sustatzea helburu duena.

Azkenik, Gipuzkoako Foru Aldundiak, IZFE enpresa publikoaren bidez, aspalditik laguntzen die udalerriei informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabil ditzaten.

Azken urteotan Gipuzkoako Foru Aldundiak, IZFEn bidez, hainbat ekimen jarri ditu martxan 11/2007 Legean, herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzkoan, herritarrei onartutako eskubideak bermatzeko.

Gipuzkoako Foru Ogasunari dagokionez, aipatzekoa da duela zenbait urtetatik PFEZaren aitorpenen %1 baino gutxiago egiten dela paperean.

2.5 Berrikuntza Publikoaren Planak legealdiko helburuekin bat egitea

Arestian adierazi denez, 2014-2016 epealdirako BPP honek berariaz erantzuten dio legealdi honetarako Gobernu Planeko "1.12. Administrazio eraginkorra eta gardena" atalari:

"Herri Administrazioaren erreforman eta modernizazioan sakontzea eta zeregin hori herritarrei zuzentzen zaien artapen eta zerbitzua hobetzera bideratzea, herritarrek herri administrazio guztiekin dituzten hartu-emanak erraztuz".

Halaber, 2014-2016 epealdirako BPPk bere helmenaren barnean hartzen ditu Gobernu Planean bertan ezarritako ekimen hauek:

- "1.12. Administrazio eraginkorra eta gardena" atala:

- 2. helburua. Administrazio gardena

Ekimenak:

"Euskadiko Herri Administrazioari buruzko etorkizuneko Legean beharrezko lege-neurriak txertatzea, Euskal Herri Administrazioen kudeaketan gardentasuna ahalbidetzeko, herritarren partaidetza indartzeko bideak ezartzeko eta politika publikoen ebaluazioa bermatzeko".

"Euskadiko Herri Administrazioaren gardentasunean aurrera egitea, betiere informazio koherentea, egokia eta kalitate altukoa azkar eskaintzeko mekanismoak garatuz sarbide errazeko zerbitzu baten bidez eta herritarrek erabili nahi duen kanala baliatuz".

"Euskadiko herri-administrazioaren lidergoari eustea estatuaren gardentasun-rankingetan eta arian-arian hobetuz joatea gai honetan Europan eta nazioartean erreferentzia diren eredu-erakundeak".

- 3. helburua. Administrazioaren konpromiso publikoa

Ekimenak:

"Hizkuntza-eskubideak benetan betearaztea, herritarrek administrazioarekin erlazioa daitezen eurek aukeratzen duten hizkuntza ofizialean".

"Lankidetzaren publiko-pribaturako modu berriak garatzea, elkarren artean kudeatutako zerbitzuen eraginkortasunean aurrera egiteko, gizarte-eragina identifikatuz eta lehenetsiz".

"Euskal Administrazio guztien ikuspegia indartzea, 'Euskadi Arreta Sarea' sortuz eta haren bitartez herritarrei zuzentzen zaien benetako leihatila bakarra eratzea".

"Pertsonen zerbitzu publikoen katalogo baterako sarbidea erraztea eta beharrezko neurriak garatzea zerbitzu multikanal eraginkor bat eskaintzeko".

- 4. helburua. Berrikuntza, eraginkortasuna eta eragingarritasuna

Ekimenak:

“Herri Administrazioaren erreforman eta modernizazioan sakontzea, Euskadiko Berrikuntza Publikoaren Estrategia bat zehaztuz eta gauzatuz, herritarrei zuzentzen zaien artapen eta zerbitzua hobetzera bideratutakoa, herritarrek herri-administrazio guztiekin dituzten hartu-emanak erraztuz”.

“Teknologia berrien erabilera indartzea, zerbitzuen eskaintzari, informazioari, segurtasunari eta bitartekoen aniztasunari dagokienez”.

“Zerbitzu publikoen kudeaketan eta informazioan teknika berritzaileak sustatzea eta txertatzea antolakuntza-eredu horizontalagoak sustatuz eta herritarrengandik hurbilago dauden jarduketa-formulak ahalbidetuz, betiere emandako zerbitzuen asebetetze-maila ziurtatzeko”.

- 5. helburua. Zerbitzu publikoen erlazio eraginkorra

Ekimenak:

“Administrazio-izapideak sinplifikatzea eta herritarren dokumentazioa bateratzea, herri-administrazioekiko erlazioa errazteko asmoz”.

- "1.13. Administrazio irekia" atala

- 1. helburua. Gizarte-eragileen partaidetza

Ekimenak:

“Plataforma publiko-pribatu bati bultzada ematea, gobernuak hobeto kudeatzeko eta antzeko erakundeekin konektatzeko euskal gobernantza publiko baten garapenaren esparruan”.

“Politika publikoak koordinatzeko tresnak sustatzea, Euskadiko herri-administrazioen baterako ekintza bati heltzeko”.

“Euskadiko berrikuntza publikoaren estrategia’ prestatzea, kalitatezko zerbitzuak eskainiko dituen administrazio berritzaile eta moderno baterantz abiatzeko”.

- 2. helburua. Gardentasuna, herritarrei entzutea eta kontsulta egitea

Ekimenak:

“Lanabes parte-hartzaileak eta herritarren partaidetza egituratzeko protokoloak garatzea eta horiei guztiei zabalkundea ematea”.

“Demokraziari eta herritarren partaidetzari buruzko liburu zuri bat prestatzea, nazioartean eta, bereziki, Europar Batasunean dagoeneko herritarren partaidetzarako existitzen diren eta Euskadiko Herri Administrazioei begira egokitu daitezkeen jardun demokratikoak jasoz”.

“Partaidetzarako leihatila elektronikoak ezartzeko lanari heltzea, herritarrek gizarte-eraginik handieneko eta esanguratsueneko erakunde-proiektu eta -egitasmoen gainean daukaten iritzia jasotzeko formula gisa”.

“Herri administrazioetan informazioa eta argibideak eskatzeko herritarrek daukaten eskubidea berritzea, egokitzea eta sakontzea, gardentasunaren alde hartutako konpromiso orokorraren barruan”.

Ondoko taulan zehazten da zer lotura duten 2014-2016 epealdirako BPPren ekintzek administrazioak bete beharreko herritarren premiekin eta Gobernu Planean adierazitako ardatzekin, konpromisoekin eta helburuekin.

2014-2016 epealdirako BPPren ekintzen lotura administrazioak bete beharreko herritarren premiekin eta Gobernu Planean adierazitako ardatzekin, konpromisoekin eta helburuekin

Bete beharreko premiak	Gobernu Programako konpromisoak	2014-2016 epealdirako BPPren ekintzak
Herri-administrazioaren funtzionamendua erregimen demokratiko aurreratu baten eskakizunetara egokitzeko premia; horretan, herritarrek kontrol zuzena dute erakundeen jardunean eta eginkizun erantzunkidea dute politika zein erakunde publikoak diseinatzeko, gauzatzen eta ebaluatzen.	• “Plataforma publiko-pribatu bati bultzada ematea, gobernu hobeto kudeatzeko eta antzeko erakundeekin konektatzeko euskal gobernantza publiko baten garapenaren esparruan”. • “Lanabes parte-hartzaileak eta herritarren partaidetza egituratzeko protokoloak garatzea eta horiei guztiei zabalkundea ematea”. • “Demokraziari eta herritarren partaidetzari buruzko liburu zuri bat prestatzea, nazioartean eta, bereziki, Europar Batasunean dagoeneko herritarren partaidetzarako existitzen diren eta Euskadiko Herri Administrazioei begira egokitu daitezkeen jardun demokratikoak jasoz”. • “Partaidetzarako leihatila elektronikoak ezartzeko lanari heltzea, herritarrek gizarte-eraginik handieneko eta esanguratsueneko erakunde-proiektu eta -egitasmoen gainean daukaten iritzia jasotzeko formula gisa”. • “Herri administrazioetan informazioa eta argibideak eskatzeko herritarrek daukaten eskubidea berritzea, egokitzea eta sakontzea, gardentasunaren	1. ardatza: Gardentasuna eta gobernu ona: • Gardentasunaren eta kontuak ematearen kultura sustatzea • Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legearen aurreproiektua egitea • Politika publikoen ebaluazioa bultzatzea • Demokraziari eta Herritarren Partaidetzari buruzko Liburu Zuria egitea • Gizarte-berrikuntza sustatzea, Basque Social Innovation-en bidez

Bete beharreko premiak	Gobernu Programako konpromisoak	2014-2016 epealdirako BPPren ekintzak
	alde hartutako konpromiso orokorraren barruan". • "Euskadiko Herri Administrazioari buruzko etorkizuneko Legeari beharrezko lege neurriak txertatzea, Euskal Herri Administrazioen kudeaketan gardentasuna ahalbidetzeko, herritarren partaidetza indartzeko bideak ezartzeko eta politika publikoen ebaluazioa bermatzeko". • "Euskadiko Herri Administrazioaren gardentasunean aurrera egitea, betiere informazio koherentea, egokia eta kalitate altukoa azkar eskaintzeko mekanismoak garatuz sarbide errazeko zerbitzu baten bidez eta herritarrek erabili nahi duen kanala baliatuz". • "Euskadiko herri-administrazioaren lidergoari eustea estatuaren gardentasun-rankingetan eta arian-arian hobetuz joatea gai honetan Europan eta nazioartean erreferentzia diren ereduak".	
Herritarrei kalitatezko zerbitzuak eta arreta bermatzeko premia, gaur egun erabilgarri dauden hainbat interakzio-kanalen bidez: aurrez aurrekoa, telefonikoa, elektronikoa eta abar.	• "Lankidetzak publiko-pribaturako modu berriak garatzea, elkarren artean kudeatutako zerbitzuen eraginkortasunean aurrera egiteko, gizarte-eragina identifikatuz eta lehenetsiz". • "Euskal Administrazio guztien ikuspegia indartzea, 'Euskadi Artapen Sarea' sortuz eta haren bitartez herritarrei zuzentzen zaien benetako	2. ardatza: Herritarrekin elkarrekin: • Herritarrei arreta emateko eredua • Herritarrekin elkarrekin hobetzea • Interneteko presentzia-eredu berria • Datuak eta aplikazioak berrerabiltzea

Bete beharreko premiak	Gobernu Programako konpromisoak	2014-2016 epealdirako BPPren ekintzak
	leihatila bakarra eratzea". • "Pertsonen zerbitzu publikoen katalogo baterako sarbidea erraztea eta beharrezko neurriak garatzea zerbitzu multikanal eraginkor bat eskaintzeko".	• Eusko Jaurlaritzako intranet berria • Zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzea
Zerbitzuak modu efizientean emateko premia; hau da, baliabide publikoak zentzuz eta neurrian banatuz eta erabiliz, datuetan oinarritutako kudeaketa-sistemen bidez administrazio-jardunaren jarraipena eta ebaluazioa egin ahal izateko.	• "Herri Administrazioaren erreforman eta modernizazioan sakontzea eta zeregin hori herritarrei zuzentzen zaien artapen eta zerbitzua hobetzera bideratzea, herritarrek herri administrazio guztiekin dituzten hartu-emanak erraztuz".	4. ardatza: Kudeaketaren hobekuntza: • Kudeaketa aurreratuaren eredua • Zerbitzuen kudeaketaren ebaluazio-eskema • Kudeaketa hobetzeko prestakuntza • Kudeaketaren ebaluazioa eta kudeaketa hobetzeko planak • Ebaluazio Sarea
Administrazio elektronikoaren garapena finkatzeko, osatzeko eta eguneratzeko premia, herritarrek bitarteko elektronikoaren bidez administrazioarekin harremanetan jartzeko eskubidea baliatu ahal izan dezaten eta, horrela,	• "Pertsonen zerbitzu publikoen katalogo baterako sarbidea erraztea eta beharrezko neurriak garatzea zerbitzu multikanal eraginkor bat eskaintzeko". • "Teknologia berrien erabilera indartzea, zerbitzuen, informazioaren, segurtasunaren eta bitartekoen eskaintzari dagokionez".	5. ardatza: Administrazio elektronikoa: • Zerbitzu Elektronikoak Kudeatzeko Eredua • Zerbitzu elektronikoaren eskaintza osatzea • Elkarrengarritasuna

Bete beharreko premiak	Gobernu Programako konpromisoak	2014-2016 epealdirako BPPren ekintzak
enpresek eta herritarrek beren eskubideak eta betebeharrak erabiltzeko jasan behar duten administrazio-karga murriztu dadin.		- Zerbitzu Elektronikoaren Plataforma Komuna garatzea - Beste sistema korporatibo batzuk
Antolaketa-egitura eta lanpostuen profilak administrazio elektronikoa eta kudeaketa-sistema berriak ezartzearen ondorioz sortutako lan egiteko modu berrietara egokitzeko premia, bai eta gardentasunaren kudeaketari eta herritarren parte-hartzeari erantzuna emateko premia ere.	"Politika publikoak koordinatzeko lanabesak sustatzea, Euskadiko herri administrazioen baterako ekintza bati heltzeko". "Herri Administrazioaren erreforman eta modernizazioan sakontzea eta zeregin hori herritarrei zuzentzen zaien artapen eta zerbitzua hobetzera bideratzea, herritarrek herri administrazio guztiekin dituzten hartu-emanak erraztuz". "Zerbitzu publikoen kudeaketan eta informazioan teknika berritzaileak sustatzea eta txertatzea antolakuntza eredu horizontalagoak sustatuz eta herritarrengandik hurbilago dauden jarduketa formulak ahalbidetuz, betiere emandako zerbitzuen asebetetze maila ziurtatzeko".	3. ardatza: Antolaketaren egokitzapena: - Administrazio orokorra eta sektore publikoa dimentsionatzea - Zerbitzu eta prozesu horizontalak nola arrazionalizatu aztertzea - Lurralde-antolaketa diseinatzea, kudeaketa bateratuko bulegoen arabera - Administrazio elektronikoak funtzio berriak egiteko proiektu pilotua "Zero paper" esperientzia pilotua

OHARRA: 2014-2016 epealdirako BPPren gainerako ardatzekiko zeharkakoa da "6. ardatza. Elkarrekin sortuz berritzea"; dena den, haren aplikazioa, batik bat, "Gardentasuna eta gobernu ona" eta "Herritarrekin elkarrekin" ardatzekin dago lotuta. Halaber, elkarrekin sortuz berritzearen alderdia

kontuan hartuko da "Kudeaketaren hobekuntza" ardatzean, Aurrerabide proiektuaren esparruan eman beharreko prestakuntzan aintzat har daitezen zeharkako ardatz horren prestakuntza-premiak. Hauteman denez, lotura gutxiago du "Antolaketaren egokitzapena" ardatzarekin.

2.6 Berrikuntza Publikoaren Planaren helmena

Herri Administrazio eta Justizia Sailari atxikitako Funtzio Publikoaren Sailburuordetzaren eskumena da Berrikuntza Publikoaren Plana.

2014-2016 epealdirako BPPk jarduera-esparru hauetara hedatzen du bere helmena:

- Gardentasuna eta gobernu ona
- Herritarrekin elkarreragina
- Antolaketaren egokitzapena
- Kudeaketaren hobekuntza
- Administrazio elektronikoa
- Elkarrekin sortuz berritzea

Funtzio Publikoaren Sailburuordetzari atxikitako Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritzari dagokio Planaren lidergo exekutiboa eta horretan barne hartutako proiektu eta ekintza gehienen ardura, Herri Administrazio eta Justizia Sailaren egitura organikoa ezartzen duen dekretuan emandako funtzioen arabera:

- a) Zerbitzu publikoak berritzeko eta horien kalitatea hobetzeko, sailen arteko planak prestatu, koordinatu eta bultzatzea, eta herri-administrazioetan administrazio elektronikoa ezartzea, dela administrazio-prozeduretan, dela gai publikoen kudeaketan.
- b) Antolaketaren eta prozeduraren arloko xedapen orokorren proiektuak, ekimenak eta arau-gidalerroak prestatu eta proposatzea, horiek sinplifikatzea eta horien kalitatea eta gizarterako eraginkortasuna hobetzea bilatuz.
- c) Erakunde instituzionalen barne-egituraketaren, antolaketaren eta sorreraren arloko sailaren jarduerak, eta erakunde horiek ezartzen

dituzten xedapen orokorrak aztertu eta ebaluatzea; eta, halaber, administrazio sail eta erakundeei aholkularitza eta laguntza teknikoa ematea antolaketaren eta prozeduren arloan.

- d) Euskal Autonomia Erkidegoaren Herri Administrazio osorako diren telematika-izapideetarako zerbitzuak aitortu eta kudeatzea, besteak beste, agiri-erregistroa, telematika-jakinarazpena edo paper-egiaztagiriak baztertzeko xede duten datuen truke automatikorako baimenak.
- e) Zerbitzuen berrikuntzako eta kalitatearen hobekuntzako ereduak eta lantresnak diseinatu eta garatzea, politika publikoak ebaluatzea, eta gobernantza-sistemak ezartzea.
- f) Euskal Autonomia Erkidegoko Gobernantza Publikoa ezartzea politika publikoak definitu, koordinatu eta gauzatzean, eta, horretarako, zerbitzu publikoen kalitatea hobetzeko eta berritzeko tresnak eta ereduak diseinatu eta garatzea, politika publikoak ebaluatzea eta gobernamendu onerako sistemak sartzea.
- g) Herritarren zerbitzu publikoetarako eta informaziorako sarbidea erraztuko duten prozesuak ezarri eta kudeatzea, bai eta herritarren parte-hartzea erraztea ere.
- h) Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioak interneten duen presentzia-eredua zuzendu, antolatu, koordinatu eta gainbegiratzea.
- i) Administrazioek eta sektore publikoko organismoek landutako eta zaindutako informazioa jendearen eskueran jartzea, informazioa berrerabiltzeko, sektore publikoko informazioa berrerabiltzeari buruzko azaroaren 16ko 37/2007 Legea aplikatuta.
- j) Intraneta eredu kolaboratiborantz bideratzea, barne-komunikazioari, talde-lanari, ezagutza partekatuari eta antolamendu-ikaskuntzari euskarri emango diona.
- k) Ikuskaritza orokorra, zerbitzuei eta langileei dagokienez, Funtzio Publikoaren arrazionaltasuna eta eraginkortasuna bermatu ahal izateko.

Funtzio Publikoaren Sailburuordetzari atxikitako Funtzio Publikoaren Zuzendaritza da eskumeneko organoa antolakuntzaren egokitzearen barne hartutako zenbait ekintza eta proiektutan, bai eta langile publikoen prestakuntzan ere. Era berean, funtzio hauek dagozkie:

- Giza baliabideen kudeaketa-politika planifikatzea, eta hautaketa, prestakuntza, ebaluazioa eta karrerako lanabesak diseinatzea, lanpostuen analisiaren bitartez eta lan-tresnon eraginkortasuna eta efikazia begiztatzeko beharrezko azterketak eginda.
- Saileko eta sailen arteko jarduna eta proiektuak landu, koordinatu eta ebaluatzea barne-egituraketaren eta langileen antolaketaren arloan, bat datozen Lanpostuen Zerrenden bidez. Ondoriozko lanpostuak baloratzea, Jaurlaritzak ezarritako giza baliabideen politikako jarraibideekin bat.
- Langileen prestakuntza-politika diseinatu eta gauzatzea.

Gobernu Irekiaren Zuzendaritzak, Lehendakariari atxikitakoak, eskumenak ditu "Gardentasuna eta gobernu ona" eta "Herritarrekin elkarreragina" arloetan, funtzio hauek baititu:

- Interneteko komunikazioko ikus-entzunezko eta multimediatikoko tresna berriak aztertu eta sustatzea, parte-hartzea bultzatzeko eta Jaurlaritzarekin sarean komunikatzeko.
- Jaurlaritzak Interneten gauzatuko dituen jardueren gardentasuna erraztea.
- Administrazio publikoaren jarduerak gizartean hedatzeko bide eraginkorrak ezartzeko proposamenak egitea.
- Herritarren artean eztabaida eragiten duten gaiak zein diren identifikatzea, Administrazio publikoak horien gaineko gogoeta egin dezan.

- Herritarrek aurkeztutako proposamen eta proiektuak koordinatzea eta, hala badagokio, proposamen eta proiektu horien ezarpena ahalbidetzea.
- Ekimenak proposatzen dituzten eragile eta pertsonen eta dagokion arloko organo eskudunen artean harreman zuzena bultzatzea.

Bestalde, esan beharra dago administrazio elektronikoa informazio-sistema korporatibo bat dela, Eusko Jaurlaritzaren menpeko sail eta erakunde guztiek erabiltzen dutena. Beraz, jarduera-arlo hori diseinatzeko eta garatzeko orduan oso komenigarria da Ogasun eta Finantza Sailari atxikitako Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritzarekin koordinatzea.

Zuzendaritza horren funtzioen artetik, hauek dira 2014-2016 epealdirako BPPren jarduera-arloekin zerikusi handiena dutenak:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioak Interneten duen presentziaren ereduari buruzko ekainaren 8ko 108/2004 Dekretuko 32. artikuluan berariaz esleitutakoak.
- Informazioaren gizartea sustatzea Autonomia Erkidegoko herri-administrazioen eta herritarren artean, beren-beregi telekomunikazio azpiegiturekin lotutakoa, bai eta Jaurlaritzak onartzen dituen kasuan kasuko planetan ezartzen direnak ere.
- Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren zerbitzuen informatizazioko eta digitalizazioko interes estrategikoko proiektu erkideak gauzatzea.
- Ondare eta Kontratazio Zuzendaritzari dagokio: Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak, bere erakunde autonomoek eta zuzenbide pribatuko erakunde publikoek egin dezaten Interneteko domeinu-izenen erreserba.
- Kontratazio publiko elektronikoa ezartzeko beharrezko tresna teknikoak definitzea, abian jartzea eta bultzatzea, hargatik eragotzi gabe hurrengo

artikuluaren 1. paragrafoaren c) hizkiaren 2. paragrafoan aipatzen den beharrezko koordinazioa.

Herri Ardularitzaren Euskal Erakundeak (HAEE/IVAP) ere eginkizun handia du 2014-2016 epealdirako BPPren esparruan aurreikusitako prestakuntzan; esate baterako, administrazio elektronikoaren arloan, kudeaketa aurreratuan ("Egiten ikasi" ekimenaren bidez), eta Planaren ardatzetan egin daitezkeen bestelako prestakuntza-ekintzetan. Gainera, IVAPek ere parte hartzen du administrazio-hizkuntza sinplifikatzen eta estandarizatzen, zerbitzu elektronikoak berriz diseinatzera eta herritarrekin elkarrenergina hobetzera bideratutako ekimenen baitan.

IVAPen misioa da Euskal Autonomia Erkidegoko herri-administrazioekin lankidetzan aritzea, herritarrei ematen dieten zerbitzua eraginkorragoa, efizienteagoa eta elebiduna izan dadin lortzeko. Lankidetzan hau zerbitzu publikoaren balio komunean oinarritzen da, eta honako hauen bidez gauzatzen:

- Euskadiko herri-administrazioen zerbitzura diharduten langileak hautatu eta etengabe prestatu.
- Euskara administrazioan normaltasunez erabiltzea sustatu.
- Itzulpen ofizialak egin eta lege- eta administrazio-arloko euskarazko terminologia landu.
- Hizkuntza eta lege eta administrazio arloko aholkularitza eskaini eta ikerketak burutu.

Azkenik, adierazi beharra dago 2014-2016 epealdirako BPPn barne hartutako proiektu eta ekintza gehienek asmoa Eusko Jaurlaritzaren menpeko sailek eta erakundeek ematen dituzten zerbitzuak hobetzea dela, bai eta administrazio-funtzionamenduaren barne-eraginkortasuna ere. Hori dela eta, funtsezkoa da horiekin guztiekin lankidetzan aritzea eta koordinatzea.

Zerbitzuen zuzendaritzak arduratzen dira sailekin lankidetzan eta koordinazioa kanalizatzeaz, eta funtzio hauek dituzte:

- Sailburuari sailaren estrategien eta funtzionamenduaren ikuspegi osoa ematea, eta, ikuspuntu orokor batetik, baliabideak esleitzeko eta programak ebaluatzeko erabaki-esparrua prestatzea.
- Sailaren barne-kudeaketaren jarraipena zuzentzea, koordinatzea eta egitea, eta Jaurlaritzaren Kontseiluaren gaiak kudeatzea, hala nola Legebiltzarrarekiko eta Arartekoarekiko harremanak.
- Sailaren jarduera ekonomikoa eta administratiboa planifikatzea eta kudeatzea, kasuan kasuko teknoegitura-sailak zehaztutako esparruan.
- Sailaren antolaketa, egitura profesionala eta giza baliabideena planifikatzea eta kudeatzea, kasuan kasuko teknoegitura-sailak zehaztutako esparruan.
- Sailaren bitarteko materialak eta informazio-sistemak planifikatzea eta kudeatzea, kasuan kasuko teknoegitura-sailak zehaztutako esparruan.
- Sailaren araugintza egituratzea eta gauzatzea, zerikusia duten beste arlo batzuetako araudiarekiko koherentzia bilatuz, gerta litezkeen arazoak konponduz eta aholkularitza nahiz laguntza juridikoa emanez.
- Sailak Administrazioako beste organo batzuekin nahiz administrazioakoak ez direnekin dituen harremanak bideratzea.
- Sailaren jarduerak sustatzea eta Eusko Jaurlaritzaren esparru orokorreko proiektuak koordinatzea sailean, honako hauez den bezainbatean: kalitatea, etengabeko hobekuntza, modernizazioa, administrazio digitala, I+G, berrikuntza eta berdintasuna.

Era berean, 2014-2016 epealdirako BPPren proiektu gehienetan estrategikoa da Eusko Jaurlaritzaren organo horizontalekin koordinatzea. Aurrez aipatutako zuzendaritzekin ez ezik (Funtzio Publikoarena, Gobernu Irekiarena, eta Informatika eta Telekomunikazioena), beharrezkoa da koordinatzea eta lankidetzan aritzea Kontrol Ekonomikoko Bulegoarekin, Lege Garapen eta Arau Kontrolerako Zuzendaritzarekin, Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrarekiko Harremanetarako Zuzendaritzarekin, eta Baliabide Orokorren

Zuzendaritzarekin. Dena den, proiektu jakin batzuk aurrera eramateko beharrezkoa izan daiteke beste zuzendaritza batzuekin ere lankidetzan aritzea.

Ikus daitekeenez, 2014-2016 epealdirako BPPk, aurreko epealdirako planak bezalaxe, zeharka eragiten dio erakunde osoari. Beraz, sail eta erakunde guztietan proiektuak behar bezala hedatzeak eta koordinatzeak berebiziko garrantzia du plana ongi gauzatu dadin.

"6. Kudeaketa-eredua" atalean, Planean aurreikusitako zuzendaritzako eta koordinazioko organoei eta tresnei buruzko informazioa ematen da.

Gainera, esan beharra dago 2014-2016 epealdirako BPPko zenbait ekintza burutzeko beharrezkoa dela beste administrazio publiko batzuekin koordinatzea, batik bat "Gardentasuna eta gobernu ona" eta "Administrazio elektronikoa" arloetako ekintzen kasuan.

Adibidez, Demokraziari eta Herritarren Partaidetzari buruzko Liburu Zuriak erreferentzia izan nahi du euskal administrazio guztientzat, eta beraz, estrategikoa da administrazio horiek parte hartzea tresna metodologiko hori egiteko prozesuan. Hori dela eta, Berrikuntzaren Euskal Agentziak (Innobasque) hartu du Liburu Zuria egiteko partaidetza-prozesuaren ardura; izan ere, plataforma pribilegiatua da bai administrazio publikoen artean bai horien eta sektore pribatuko erakundeen artean parte-hartzea eta lankidetzak sustatzeko.

Administrazioen arteko lankidetzak ezinbestekoa da administrazio elektronikoaren arloan. Alde batetik, elkarreragingarritasun-zerbitzuak martxan jarri eta datu-trukeak egiteko; horrela, prozedura administratibo ziurtatuetan pertsona interesdunei ez zaizkie eskatu beharko dagoeneko edozein administrazio publikok gordeta dituen datuak. Eta, bestalde, aukera asko daudelako azpiegitura teknologikoak elkarbanatzeko eta zerbitzu komunak izateko; horrela, herritarrei zerbitzu hobea emango zaie eta gure administrazio publikoek eskura dituzten baliabide urriak modu eraginkorragoan erabiliko dira.

Gainera, kontuan hartu behar da Eusko Jaurlaritzak, foru-aldundiekin elkarlanean, asko lagun diezaiekeela tokiko erakundeei haien zerbitzu elektronikoak garatzeko dituzten zailtasun teknikoak eta ekonomikoak gainditu ditzaten eta, beraz, zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoari izateari buruzko 11/2007 Legeak ezartzen dituen baldintza legeletara egokitu daitezen.



Hortaz, administrazioek lankidetzan aritzeko aukera asko dituzte, bai eta sinergiak finkatzeko eta bateratzeko ere euskal administrazioak egiten ari diren aldatzeko ahaleginetan. Elementu hori aintzat hartu beharko da berrikuntza publikoko edozein ekimen martxan jartzen denean EAEko administrazio orokorraren arloan, 2014-2016 epealdirako BPPko ekintzen eta proiektuen hartzaile nagusia baita.

3. Adierazpen estrategikoa

3.1 Planaren misioa eta ikuspegia

Aurrekarien atalean adierazi denez, euskal administrazio publikoak dituen administrazioa aldatzeko eta modernizatzeko erronkak ez dira asko aldatu azken urteotan, ez eta gure inguruko beste administrazio publikoek dituztenak ere.

Administrazio publikoa etengabe hobetzeko eta zerbitzatzen duen gizarteko egoera aldakorretara egokitzeko premiak legealdien mugak gainditzen ditu; hori dela eta, asmo horretara zuzendutako politikek epe luzeko ikuspegia izan behar dute, ziklo politikoetatik haratago doazenak, etenik gabe ahaleginduz bakarrik lortu eta finkatu baitaitezke emaitza esanguratsuak arlo honetan.

Alde horretatik, 2014-2016 epealdirako BPP berrian ez dira aldatuko aurreko planerako erabakitako misioa eta ikuspegia.

Beraz, hauek dira 2014-2016 epealdirako BPPren misioa eta ikuspegia.

Misioa:

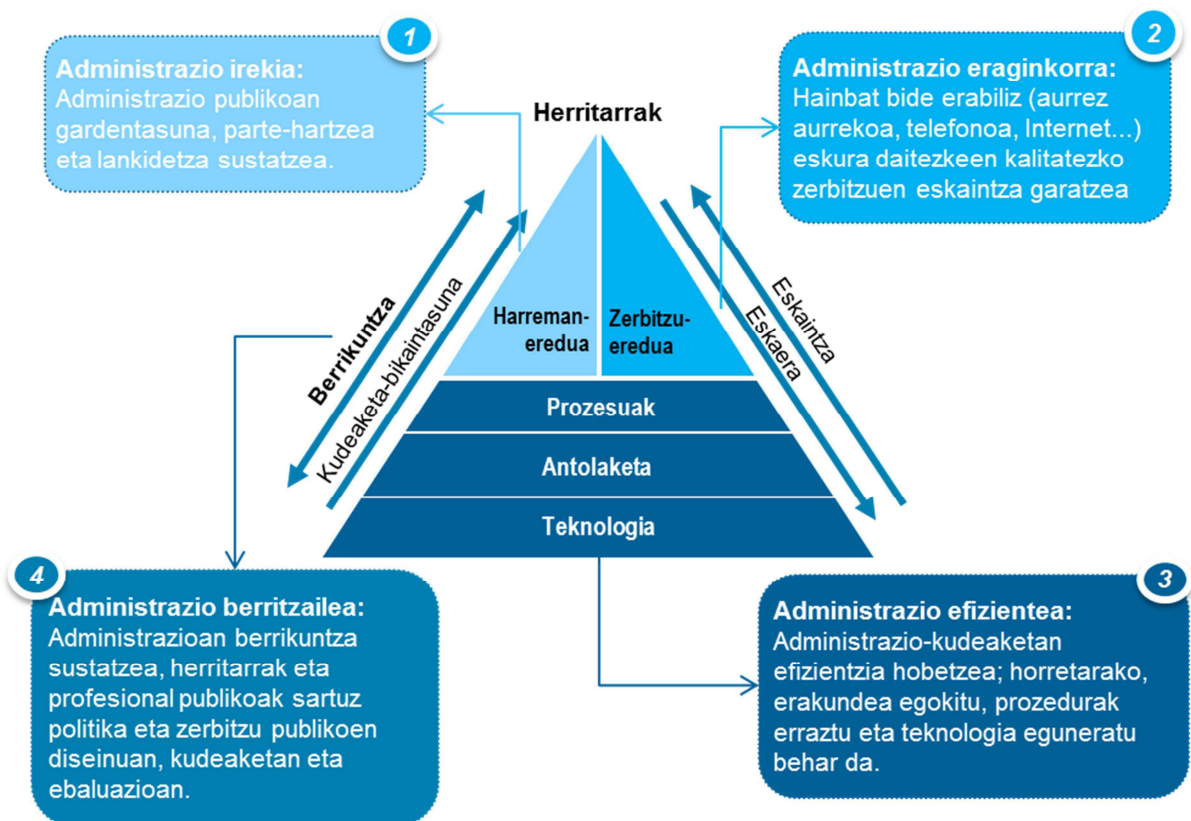
"Administrazio berritzailea eta irekia sortzea, gizarteari **kalitatezko zerbitzuak, eraginkorrak, efikaziadunak eta seguruak** emango dizkiona, ingurunearekin elkarlanean eta herritarren **parte-hartze aktiboa** aintzat hartuta; hau da, **pertsonak izango dira aldaketaren protagonista**. Hori guztia, gainera, **gobernantza-balio** berriak oinarri hartuta egingo da, hots: irekia izatea, emaitzetara bideratutako orientazioa, gardentasuna eta berrikuntza".

Ikuspegia:

"Euskadiko Administrazioa, herritar arduratsuen eta gizartearen ongizatea lortzeko lan egiteaz harro dauden zerbitzu publikoko langileen arteko harreman-espazio bat eskaintzen duena".

3.2 Adierazpen estrategikoa

Aurreko paragrafoetan adierazitakoaren ildo beretik, 2014-2016 epealdirako BPPren adierazpen strategikoa aurreko planeko estrategiaren bilakaera bat da, eskema honen bidez azaldutakoa:



Hala, herritarrak triangeluaren goiko erpinean kokatuz, Eusko Jaurlaritzaren zerbitzuen eta politiken azken hartzaile gisa, harreman- eta zerbitzu-eredu bana proposatzen dira.

Harreman-eredua: herritarrak legitimazio demokratikoaren gordailuzaintzat hartzearekin dago lotuta, eta gardentasuna eta herritarren zuzeneko partaidetza eskatzen ditu, azken urteotan "gobernu irekia" esan zaionaren esparruan.

Zerbitzu-eredua: zerbitzu publikoen kalitatearekin du zerikusia, herritarren dimentsioa zerbitzu horien erabiltzailetzat joz eta erabilgarri dauden hainbat

kanalen bidezko (aurrez aurrekoa, telefonikoa, elektronikoak, etab.) arreta- eta izapidetze-zerbitzuak arlo horretan barne hartuz.

Harreman-ereduaren nahiz zerbitzu-ereduaren oinarrian antolaketa, prozesuak eta teknologia daude, bi ereduen eraginkortasunaren eta efizientziaren mesederako.

Antolaketa: antolaketa-egitura eta lanbide-profilak ematen ditu, harreman- eta zerbitzu-ereduek egokiro funtziona dezaten.

Prozesuak: funtzionamendu ordenatua eta eraginkorra izateko beharrezkoak diren kudeaketa-sistemekin du zerikusia.

Teknologia: bi ereduak kudeatzeko euskarri teknikoa da eta, Plan honen esparruan, Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu elektronikoen plataforma komuna martxan jartzean eta hedatzean datza.

Gainera, bost elementu hauekiko zeharkakoa den ekimen bat proposatzen da. Ekimen horren helburu nagusia da herritarren **partaidetza** aktiboa sustatzea, pertsonak aldaketaren protagonista izan daitezen.

Hori aintzat hartuta, **2014-2016 epealdirako BPPk sei ardatz nagusi ditu**, aurreko paragrafoetan adierazitako sei elementuekin bat datozenak.

Beraz, hauek dira 2014-2016 epealdirako BPPren ardatz estrategikoak:

- 1. ardatza: Gardentasuna eta gobernu ona
- 2. ardatza: Herritarrekin elkarreragina
- 3. ardatza: Antolaketaren egokitzapena
- 4. ardatza: Kudeaketaren hobekuntza
- 5. ardatza: Administrazio elektronikoa
- 6. ardatza: Elkarrekin sortuz berritzea

Hurrengo orrialdeko taulan 2014-2016 epealdirako BPPko ardatz estrategiko bakoitzaren deskribapen labur bat ematen da.

2014-2016 epealdirako BPPren ardatz estrategikoak

1. ARDATZA: Gardentasuna eta gobernu ona	Ardatz hau gobernantza bultzatzearekin lotuta dago; hau da, balio publikoa sortzearekin. Horrek gardentasunaren eta herri-partaidetzaren kulturen aurrerapausoak ematea eskatzen du, sektore publiko eta pribatuen arteko eta administrazioen arteko lankidetzaren formula berriak ikertzea eta praktikan jartzea, eta politika publikoen emaitzak eta eraginak ebaluatu daitezkeen sustatzea, politika horiek hobetzeko eta helburu zehatzak lortzera bideratzeko. Ardatz honetan egin beharreko proiektuak dira, esate baterako, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea eta Demokraziari eta Herritarren Partaidetzari buruzko Liburu Zuria.
2. ARDATZA: Herritarrekin elkarreragina	Ardatz hau herritarrei arreta ematearen kontzeptuan aurrerapauso bat ematera, eta, horren orde, herritarrekin elkarreragina izatera zuzenduta dago. Herritarrek gure administrazio-jarduera guztien erdigunean egon behar dute. Zuzenean zerbitzua eta web-kanala hobetzea lehentasunezko helburuak izango dira, bai eta hartu beharreko neurri guztiak hartzea ere pertsona guztiek zerbitzu publiko elektronikoak erabiltzeko aukera berak izan ditzaten.
3. ARDATZA: Antolaketaren egokitzapena	Hirugarren ardatz honen helburua da administrazioaren antolaketa ulertzeko beste modu bati heltzea, baliabide elektronikoen erabilera hedatu izanak eta herritarrentzako emaitzak lortzera bideratutako kudeaketa-sistema berriak hartzeak eskatzen dituzten lan egiteko modu berriei hobeto egokituko dena. Jakintza eta trebetasuna partekatzeak aukera emango duten egitura profesionalizatuak behar dira, erabakiak hartzeko prozesu azkarrekoak eta beren erabakiek dituzten emaitzekin eta eraginekin konprometituak.
4. ARDATZA: Kudeaketaren hobekuntza	Ardatz honen helburua kudeaketa publikoaren hobekuntza lantzea da. Horretarako, herri-administrazioaren prozesu eta tresna propioei etekin handiagoa atera behar diegu, herritarren garapen- eta ongizate-helburuak lortzeko ematen dituen zerbitzuen kalitatea ahalik eta handiena izateko, herritarren itxaropenak asetzearren.

2014-2016 epealdirako BPPren ardatz estrategikoak

5. ARDATZA: Administrazio elektronikoa	Azken urteotan Eusko Jaurlaritzan aurrerapen handiak egin dituen administrazio elektronikoaren hedapen-prozesua jarraitu eta osatu nahi da ardatz honekin. Helburua da erabilgarri dauden zerbitzu elektronikoen %100era iristea, zerbitzu horiek askoz ere gehiago erabil ditzaten herritarrek nahiz enpresek.
6. ARDATZA: Elkarrekin sortuz berritza	Ardatz honek administrazioaren barruan berrikuntzaren kultura garatzeko beharrezkoak diren plataforma eta agenda ematen ditu. Horretarako, sormena, erantzuteko gaitasuna eta zerbitzuen bikaintasuna sustatzen ditu. Administrazioaren erronka da ahalik eta zerbitzu onena ematea herritarrei testuinguru aldakor honetan; horretarako, zerbitzuen integrazioa sustatu behar du, herritarren premiak eta lehentasunak zein diren jakin behar du, eta herritarrek zerbitzuen diseinuan parte har dezaten bultzatu behar du. Berrikuntza irekia sustatzeaz datza.

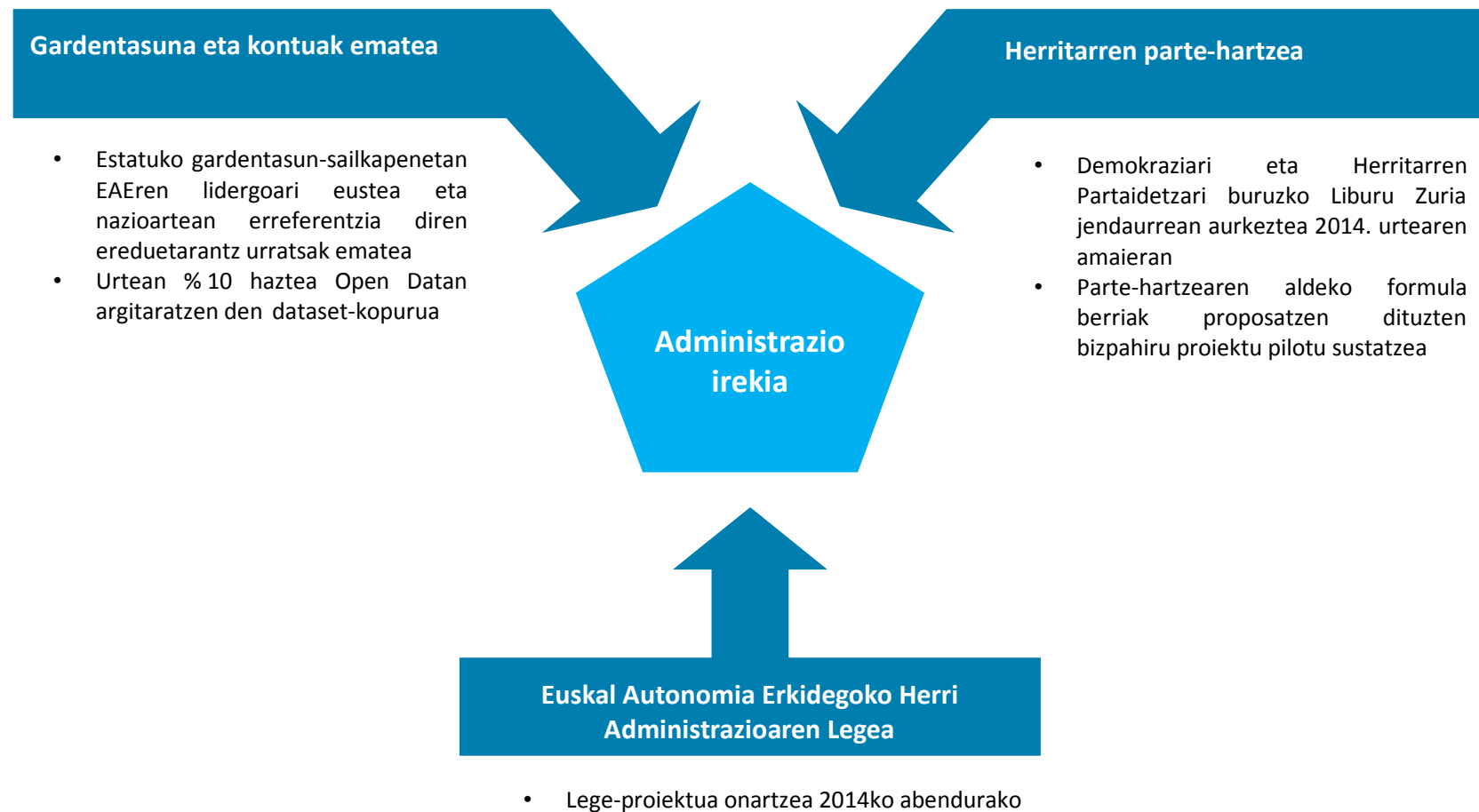
3.3 Helburu estrategikoak

Atal honetan zehatz-mehatz azaltzen da zein diren 2014-2016 epealdirako BPPren helburu estrategikoak:

- **Administrazio irekia:** Administrazio publikoan gardentasuna, parte-hartzea eta lankidetzaz sustatzea.
- **Administrazio eraginkorra:** Hainbat bide erabiliz (aurrez aurrekoa, telefonoa, Internet...) eskura daitezkeen kalitatezko zerbitzuen eskaintza garatzea.
- **Administrazio efizientea:** Administrazio-kudeaketan efizientzia hobetzea; horretarako, erakundea egokitu, prozedurak erraztu eta teknologia eguneratu behar da.



- **Administrazio berritzailea:** Administrazioan berrikuntza sustatzea, herritarrek eta profesional publikoak sartuz politika eta zerbitzu publikoen diseinuan, kudeaketan eta ebaluazioan.



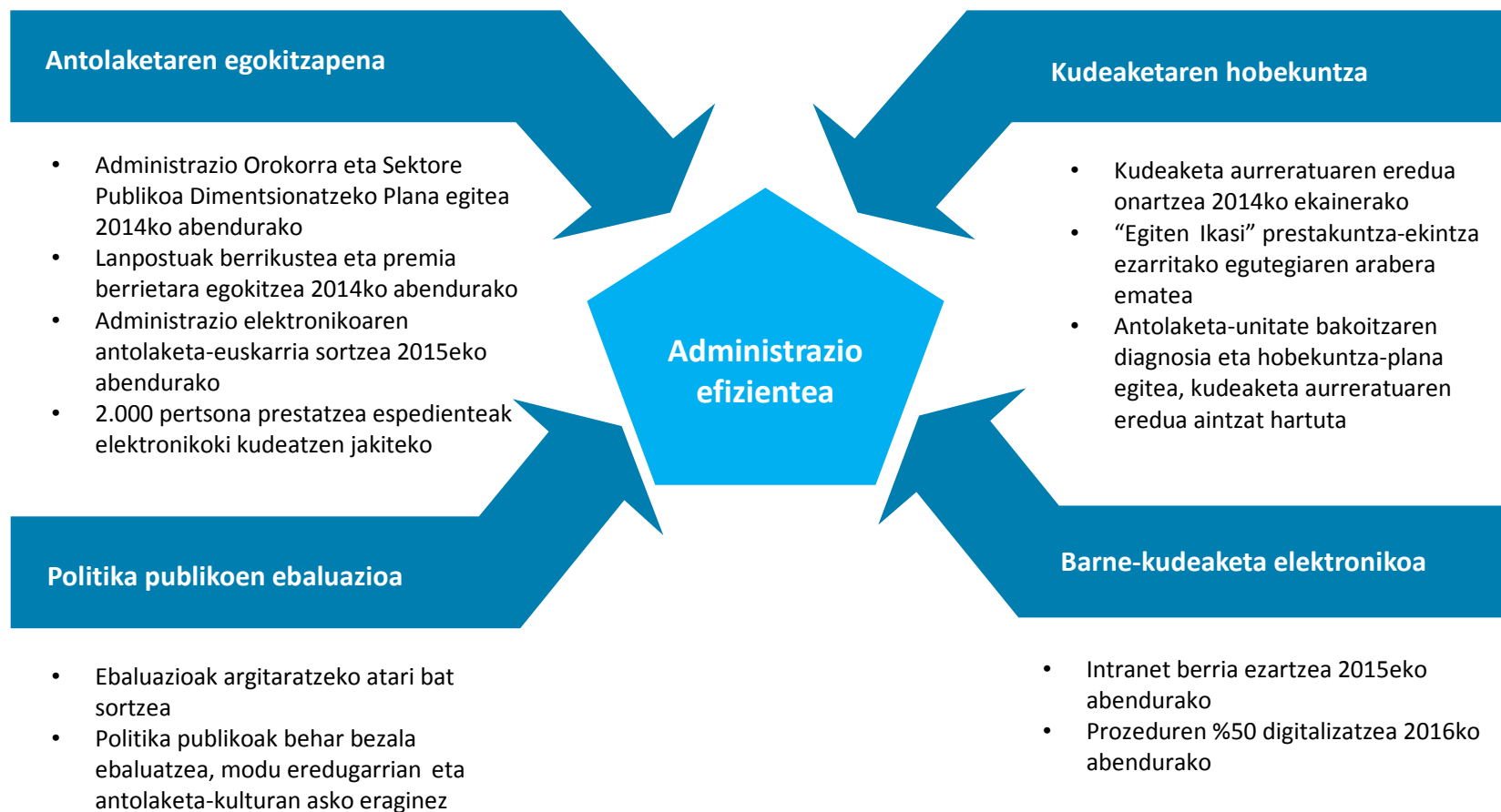
Herritarrekin elkarreragina

- Herritarrekin elkarreragina izateko eredua onartzea 2014ko abendurako
- Herritarren gogobetetasun-maila: 10etik 8

Zerbitzu elektronikoak

- Zerbitzu elektronikoak herritarren esku jartzea, planifikazioaren arabera:
 - 2014ko abendua: Zerbitzu elektronikoen %70
 - 2015eko abendua: Zerbitzu elektronikoen %85
 - 2016ko abendua: Zerbitzu elektronikoen %100
- Elkarreragingarritasun-sistema orokorra martxan egotea 2015eko abendurako
- Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea:
 - Herritarrek: Izapide elektronikoen %25
 - Enpresak: Izapide elektronikoen %75

Administrazio eraginkorra





4. Plan operatiboa

Atal honetan ardatz estrategiko bakoitzaren garapena, zabalpenerako plan operatiboa (kronograma orokor bat barne) eta Planaren laburpen ekonomikoa deskribatzen dira.

4.1 Ardatz estrategikoen garapena

Ondoren, ardatz estrategikoak zehatz-mehatz deskribatzen dira eta horietako bakoitzaren helburuak eta proiektuak/azpi proiektuak zein diren esaten da.

1. 1. ardatza: Gardentasuna eta gobernu ona

Gardentasunaren eta gobernu onaren ardatzak zenbait premiari erantzuten die: gardentasunaren eta herritarren partaidetzaren kulturen aurrerapausoak ematekoari; sektore publiko eta pribatuen arteko eta administrazioen arteko lankidetzaren formula berriak ikertzekoari eta praktikan jartzekoari; eta politika publikoen emaitzak eta eraginak ebaluatzea sustatzekoari, politika horiek hobetu daitezkeen eta helburu zehatzak lortzera bideratu daitezkeen.

Ardatz estrategiko honen bidez euskal administrazioan martxan jarritako gardentasun- eta partaidetza-esperientziak finkatu eta horietan sakondu nahi da. Esperientzia horiei esker, dagoeneko lortu dira zenbait helburu garrantzitsu; esate baterako, estatu osoko gardentasun-sailkapenetako lehen postuan egotea eta datuak modu irekian eskaintzeko ataria sortzea (Open Data Euskadi).

Orain erakunde osoan sustatu behar da gardentasunaren kultura, euskal administrazioaren eguneroko funtzionamenduan zeharkako ikuspegi gisa erantsi dadin. Halaber, ardatz honen erronka ere bada modu eraginkorrean eta efizientean betetzea arlo honi buruzko oinarritzko araudi berriaren ondoriozko betebeharrak.

Gainera, ardatz estrategiko honen helmenak ere barne hartzen du herritarren partaidetza sustatzea politika publikoen diseinuan, gauzatzean eta ebaluazioan, bai eta berrikuntza sozialeko ekimenak sustatzea eta horietan parte hartzea ere.

Helburuak:

Hauek dira 2014-2016 epealdirako BPPren helburuak gardentasunari eta gobernu onari dagokienez:

- EAEren lidergoari eustea estatuko gardentasun-sailkapenetan eta nazioartean erreferentzia diren eredu-erantzurantz urratsak ematea.
- Urtean %10 haztea argitaratutako dataset-kopurua.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Lege-proiektua onartzea.
- Politika publikoen ebaluazioak argitaratzeko atari bat sortzea.
- Politika publikoak behar bezala ebaluatzea, modu eredugarrian eta antolaketa-kulturan asko eraginez.
- Demokraziari eta Herritarren Partaidetzari buruzko Liburu Zuria jendaurrean aurkeztea 2014. urtearen amaieran.
- Parte-hartzearen aldeko formula berriak proposatzen dituzten bizpahiru proiektu pilotu sustatzea.
- Etorkizuneko azterketa bat egitea jakiteko zer erreferentziazko administrazio-eredutarantz jo beharko litzatekeen.

Proiektuak:

Proiektu hauek osatzen dute 1. ardatz estrategikoa:

- Gardentasunaren eta kontuak ematearen kultura sustatzea
- Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea egitea
- Politika publikoen ebaluazioa sustatzea
- Demokraziari eta Herritarren Partaidetzari buruzko Liburu Zuria egitea
- Gizarte-berrikuntza sustatzea, Basque Social Innovation-en bidez

2014-2016 epealdirako BPPko proiektuei eta azpiproiektuei buruzko informazioa I. Eranskineko "Proiektuen eta Azpiproiektuen Fitxak" atalean dago jasota.

2. 2. ardatza: Herritarrek elkarrekin

Ardatz estrategiko honen erronka zera da: herritarrentzako arretaren egungo kontzeptua hobetzea eta herritarrek elkarrekin izateko beste eredu baterantz urratsak ematea; izan ere, elkarrekin hori kanal askoren bidez gerta daiteke, eta eredu berriak, ikuspegi integralarekin, kanal horiek guztiak jaso beharko ditu. Eredu berri horren ideia nagusia da administrazio-jarduera guztien erdigunean herritarrek egon behar dutela.

Ardatz honen helburu nagusia da Zuzenean herritarrentzako zerbitzua eta Eusko Jaurlaritzaren web-kanala hobetzea, arestian aipatutako herritarrek elkarrekin izateko ereduarekin bat eginda. Asmoa da herritarrek administrazioarekin duten elkarrekinaren kalitatea hobetzea, bai eta barne-kudeaketa bera eta hainbat elkarrekin-prozesutan zeharka edo sail-mailan esku hartzen duten eragileen arteko koordinazioa ere.

Ardatz honetan beste alderdi batzuk ere barne hartzen dira: herritarrek elkarrekinari dagokionez, kalitatearekin lotutako konpromisoak hartzea; konpromiso horiek beteko direla bermatuko duten kudeaketa-tresnak ezartzea; eta aginte-koadro bat ezartzea, herritarrek izandako elkarrekinaren kudeaketaren jarraipena egiteko beharrezkoak diren datuak eskura edukitzeko.

Gainera, ardatz estrategiko honen helburua ere bada elkarrekinarekin lotutako zerbitzu elektronikoen eskaintza osatzea, batik bat sare sozialen eta herritarren hurbileko beste plataforma batzuen bidez izandako elkarrekinari dagokionez, unean bertan herritarren eskaerei eta itxaropenei buruzko informazio eguneratua jasotzeko iturria diren aldetik.

Ardatz honek barne hartzen duen beste alderdi bat da administrazio-hizkuntza erraztea eta estandarizatzea eta dokumentuak normalizatzea, EAEko bi hizkuntza ofizialak aintzat hartuta; izan ere, elkarrekin izateko oinarritzko elementua da hori.

Bestalde, ardatz estrategiko honen helburua ere bada zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea; horretarako, Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoan zerbitzuen katalogoari buruzko informazio osoa eta eguneratua argitaratuko da, zerbitzu elektronikoetara sartzeko bideak eta horien erabilgarritasuna malgutuko dira, erabiltzaileei arreta-zerbitzua emango zaie, eta zerbitzu elektronikoen

erabilera sustatzeko jarduera espezifikokoak egingo dira KZgunea euskal sare publikoarekin lankidetzan.

Helburuak:

Hauek dira 2014-2016 epealdirako BPPren helburuak herritarrekin elkarreraginari dagokionez:

- Herritarrekin elkarreragina izateko eredua onartzea 2014ko abendurako.
- Herritarren gogobetetasun-maila: 10etik 8.
- Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea:
 - Herritarrek: Izapide elektronikoen %25
 - Enpresak: Izapide elektronikoen %75

Proiektuak:

Proiektu hauek osatzen dute 2. ardatz estrategikoa:

- Herritarrei arreta emateko eredua
- Herritarrekin elkarreragina izateko zerbitzuak
- Herritarrekin elkarreragina izateko plataforma komuna
- Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea

2014-2016 epealdirako BPPko proiektuei eta azpiproiektuei buruzko informazioa I. Eranskineko "Proiektuen eta Azpiproiektuen Fitxak" atalean dago jasota.

3. 3. ardatza: Antolaketaren egokitzapena

Hirugarren ardatz estrategiko honek premia bati erantzuten dio: administrazioaren antolaketa-egitura herritarren egungo beharrianetara egokitzekoari, bai eta administrazio elektronikoa ezartzearen eta kudeaketa-sistema berriak martxan jartzearen ondoriozko lan egiteko modu berrietara ere.

Era berean, ardatz estrategiko honen helmena handiagotu egin da; izan ere, lanpostuen profilak eguneratu behar dira, funtzio berriak eta lanpostu bakoitzari

dagozkion eskakizunak barne hartzeko, eta horiek gauzatzeko ardura duten langileak prestatu behar dira.

Gainera, ardatz estrategiko honetan barne hartuta dago administrazio elektronikoko zerbitzuen antolaketa-euskarria sortzea, bai Eusko Jaurlaritzan zeharka bai sailetan eta sektoreetan; izan ere, antolaketa-euskarri hori izatea funtsezko premia da egungo digitalizazio-mailarekin, eta euskarri hori ez izateak zailtasun handiak dakartza administrazio elektronikoa antolaketa osoan behar bezala ezartzeko garaian.

Bestalde, ardatz honen asmoa ere bada administrazio orokorra eta sektore publikoa dimentsionatzeko proiektua gauzatzea, horien egitura berrantolatzeke eta sinplifikatzeko eta gastu publikoa murrizteko.

Azkenik, ardatz honetan barne hartutako beste proiektu batzuen helburua administrazioaren barneko digitalizazioan aurrerapausoak ematea da; adibidez, paperaren ordean pixkanaka euskarri elektronikoa erabiltzea, ematen diren zerbitzuen kalitatea hobetzeko eta administrazioaren funtzionamendua eraginkorragoa izateko bitarteko gisa.

Helburuak:

Hauek dira 2014-2016 epealdirako BPPren helburuak antolaketaren egokitzapenari dagokionez:

- EAEko sektore publikoaren egitura berrantolatzea eta sinplifikatzea:
 - %25 murriztea erakunde publikoen kopurua.
 - %20 murriztea haien zuzendaritza-egiturak.
- Administrazio Orokorra eta Sektore Publikoa Dimentsionatzeko Plana egitea, helmen handikoa, 2014ko abendurako.
- Kudeaketa-prozesu horizontalak ordenatzea, sinplifikatzea eta estandarizatzea.
- Zerbitzu horizontalen antolaketa-egitura arrazionalizatzea.
- Antolaketa-egitura egokitzea eta lanbide-profilak eguneratzea administrazio elektronikoaren ondoriozko lan egiteko modu berrien eskakizunen arabera:

- Profilak eta lanpostuak berrikustea 2014ko abendurako.
- Pixkanaka beharrezko hornidurak sortzea.
- Lurralde-antolaketa egokitzeko ikerketa egitea 2015eko ekainerako.
- Intranet berria ezartzea 2015eko abendurako.
- Paperaren ordezkari baliokide elektronikoa erabiltzea Eusko Jaurlaritzako administrazio-prozeduretan

	Abendua 2014	Abendua 2015	Abendua 2016
Digitalizatutako prozeduren %	%5	%20	%50
Digitalizatutako espedienteen %	%25	%50	%75

Proiektuak:

Proiektu hauek osatzen dute 3. ardatz estrategikoa:

- Administrazio orokorra eta sektore publikoa dimentsionatzea
- Zerbitzu horizontalak arrazionalizatzeko ikerketa egitea
- Lanbide-profilak eguneratzea
- Lurralde-antolaketa egokitzeko ikerketa egitea
- Intraneta eta barne-kudeaketa elektronikoa hobetzea

4. 4. ardatza: Kudeaketaren hobekuntza

Ardatz estrategiko honen helburua Aurrerabide proiektua garatzea da. Proiektu horren asmoa da kudeaketa publikoa hobetzea, euskal herritarrek nahi eta behar duten administrazioa izan dezaten. Proiektu horren bidez kudeaketa-sistemak eta -prozesuak hobetu nahi dira, Eusko Jaurlaritzaren sailei eta administrazio-unitateei kudeaketa aurreratuaren eredu bat emanez, kudeaketa eraginkorragoa

eta herritarrei balioa ematera bideratuagoa dagoen antolaketa-kultura ekarriko dituen.

Proiektuak anbizio handiko hedapen bat proposatzen du, erakunde osoan pixkanaka egingo dena. Horretarako, "Egiten Ikasi" izeneko prestakuntza-ekintza fase bat egingo da, eta datozen urteetan Eusko Jaurlaritzaren sailtako eta erakunde autonomoetako antolaketa-unitateek parte hartuko dute. Prozesu horren ondoren, kudeaketa aurreratuaren ereduaren arabera eta aldiari behin, antolaketa-unitate bakoitzaren kudeaketa-ebaluazioa eta hobekuntza-plana egingo dira, antolaketa-unitate beraiei partaidetzarekin.

Proiektu honen baitan kudeaketa hobetzeko kolaboratzaile-sare bat sortuko da, bertako langileak izan daitezkeen hobekuntza-planak ebaluatzen eta ezartzen laguntzen dutenak. Gainera, sare horrek kudeaketa aurreratuaren arloan aldaketa kulturala eragingo du.

Gainera, proiektu horren helburuetako bat da kudeaketa aurreratuaren eredia hezkuntza-administrazioa, osasun-administrazioa eta gainerako erakunde-administrazioa hedatzea, bai eta hala eskatzen duten gainerako administrazio publikoetara ere.

Helburuak:

Hauek dira 2014-2016 epealdirako BPPren helburuak kudeaketa hobetzeari dagokionez:

- Kudeaketa aurreratuaren eredia onartzea Jaurlaritzaren Kontseiluaren erabaki bidez 2014ko ekainerako.
- Eusko Jaurlaritzako antolaketa-unitateei kudeaketa aurreratuaren ereduari buruzko prestakuntza ematea aurreikusitako egutegiaren arabera.
- Antolaketa-unitateen diagnosia eta hobekuntza-planak ezarritako egutegiaren arabera egitea.
- Kudeaketa hobetzeko kolaboratzaileen sarea martxan jartzea 2015eko ekainerako.

Proiektuak:

Proiektu hauek osatzen dute 4. ardatz estrategikoa:

- Aurrerabide proiektuaren garapenerako laguntza sortzea
- Kudeaketa aurreratuaren eredua egitea
- Oinarrizko prestakuntza ematea eta ezarpenean laguntzea
- Kudeaketaren ebaluazioa eta kudeaketa hobetzeko planak egitea
- Kudeaketa hobetzeko kolaboratzaileen sarea sortzea
- Beste administrazio publiko batzuen esku jartzea

5. 5. ardatza: Administrazio elektronikoa

Ardatz honekin administrazio elektronikoen hedapena finkatu eta osatu nahi da Eusko Jaurlaritzaren sail eta erakunde autonomo guztietan. Helburua da erabilgarri dauden zerbitzu elektronikoen %100era iristea, zerbitzu horiek askoz ere gehiago erabil ditzaten herritarrek nahiz enpresek.

Ardatz estrategiko honen esparruan administrazio elektronikoen antolaketa- eta funtzio-ereduari helden zaio, enfasi berezia jarritz zerbitzu elektronikoen antolaketa-euskarriaren sorreran, bai Eusko Jaurlaritzan zeharka bai sail- eta sektore-mailan; izan ere, antolaketa-euskarri hori funtsezkoa da gaur egun erabilgarri dagoen zerbitzu elektronikoen bolumena kudeatu ahal izateko. Uste da premia berezia dagoela Administrazio Elektronikoen Zerbitzua martxan jartzeko (Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritzari atxikitakoa), bai eta zerbitzu horien erabiltzaileek izandako gorabeherei erantzuteko arreta-zentroa ere.

Bestalde, ardatz estrategiko honen konpromisoetako bat da herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateko duten eskubidea bermatzea eta, horretarako, aurrerapausoak ematen jarraitu behar da zerbitzu elektronikoen herritarren esku jartzeko bidean; hain zuzen, 2014-2016 epealdirako BPP indarrean dagoen bitartean, zerbitzuen %100aren estaldurara iristea da helburua.

Ardatz estrategiko honek proiektu espezifiko bat du administrazio publikoen artean datuak trukatzeko elkarreragingarritasuna sustatzeko eta hedatzeko,

horietako edozeinek gordeta dauzkan datuak egiaztatzeko beharrik ez izateko. Administrazioen artean datuak trukatzeko elkarreragingarritasun-zerbitzu horiek faktore nagusietako bat dira administrazio-prozedurak sinplifikatzeko eta herritarrei nahiz enpresei kargak murrizteko.

Halaber, ardatz estrategiko honetan barne hartzen da Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Komunaren hobekuntza, Zerbitzu Elektronikoen euskarri den teknologia-azpiegitura korporatiboaren erabilgarritasuna, egonkortasuna, eskalagarritasuna eta errendimendua bermatzeko asmoz.

Azkenik, ardatz estrategiko honen helmenak EIZU proiektua ere barne hartzen du. Proiektu horrek giza baliabideak kudeatzeko egungo sistema informatikoen hobekuntza teknologikoa dakar, eta bere helburua da kudeaketa hori optimizatzea Eusko Jaurlaritzaren menpe dauden hainbat kolektibotan.

Helburuak:

Hauek dira 2014-2016 epealdirako BPPren helburuak administrazio elektronikoari dagokionez:

- Zerbitzu elektronikoen kanpoko nahiz barneko erabiltzaileen gogobetetasun-maila igotzea.
 - Herritarren gogobetetasun-maila: 10etik 8
 - Barneko erabiltzaileen gogobetetasun-maila: 10etik 7
- Zerbitzu elektronikoen kudeaketaren efizientzia hobetzea.
- Zerbitzu Elektronikoen Unitatea martxan jartzea 2014ko abendurako.
- 2.000 pertsona prestatzea espedienteak elektronikoki kudeatzeko.
- Elkarreragingarritasun-sistema orokorra martxan jartzea 2015eko abendurako.
- Herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateko eskubidea bermatzea.

	Abendua 2014	Abendua 2015	Abendua 2016
Zerbitzu elektronikoen % (*)	70	85	100

(*) Zerbitzu elektronikotzat hartzen dira helburu duten digitalizazio-maila lortu dutenak.

Proiektuak:

Proiektu hauek osatzen dute 5. ardatz estrategikoa:

- Zerbitzu Elektronikoa Kudeatzeko Eredua
- Zerbitzu elektronikoen eskaintza
- Elkarretingarritasuna
- Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Komuna garatzea
- Beste sistema korporatibo batzuk

6. 6. ardatza: Elkarrekin sortuz berritzea

Ardatz honen helburua da herritarrek eta profesional publikoek politika eta zerbitzu publikoen diseinuan, kudeaketan eta ebaluazioan parte har dezaten lortzea, abiapuntutzat hartuta sektore publikoak modu eraginkorrean izan behar duela berritzeko gaitasuna. Hain zuzen, sektore publikoak egungo gizarteari balioa eta zerbitzua emateko konpromisoa du, eta gizarte konplexu eta aldakor horren erronkei erantzun nahi badie, berritzeko gaitasun horrek ahalik eta oinarri handiena eduki behar du. Administrazio irekia sustatzean datza, pertsonekin eta pertsonentzako sortuz.

Ardatz honek administrazio publikoaren barruan berrikuntzaren kultura garatzeko beharrezkoak diren plataforma eta agenda ematen ditu. Horretarako, sormena, erantzuteko gaitasuna eta kudeaketaren bikaintasuna sustatzen ditu.

Elkarrekin sortuz berritzearen ekimenak zeharkako izaera du plan honetan, eta beraz, 2014-2016 epealdirako BPPko ardatz estrategiko bakoitzak elkarrekin sortzearen ikuspegia jasoko du bere proiektuak diseinatzeko eta burutzeko garaian.

Helburuak:

Hauek dira 2014-2016 epealdirako BPPren helburuak zeharkako ardatz honetan:

- Herritarren gogobetetasun-maila eta administrazioak eskaintzen dituen zerbitzuen efizientzia hobetzea.
- Profesional publikoek zerbitzuen kudeaketaren eta berrikuntzaren hobekuntzan parte har dezaten sustatzea.
- Herritarren erantzunkidetasuna bultzatzea, haiek ere zerbitzuak diseinatzen, ematen eta ebaluatzen parte har dezaten sustatuz.
- Proiektu pilotu bat egitea gutxienez BPPren ardatz estrategiko bakoitzeko.

Proiektuak:

Proiektu hauek osatzen dute 6. ardatz estrategikoa:

- Berrikuntza profesionalen eskutik
- Berrikuntza herritarrekin

4.2 Zabalpenerako plan operatiboa

Atal honetan 2014-2016 epealdirako BPPren zabalpenerako aurreikusitako ekintzen kronograma dago.

	2014									2015									2016																	
Proiektuak / Azpiproiektuak	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A
1. ardatza.- Gardentasuna eta gobernu ona	36 hilabete																																			
1.1. Gardentasunaren eta kontuak ematearen kultura sustatzea	36 hilabete																																			
1.1.1. Gardentasunaren eta kontuak ematearen kultura sustatzea	36 hilabete																																			
1.1.2. Datu publikoak irekitzea: Open Data	36 hilabete																																			
1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea	12 hilabete																																			
1.3. Politika publikoen ebaluazioa sustatzea	36 hilabete																																			
1.4. Demokraziari eta Herritarren Partaidetzari buruzko Liburu Zuria	12 hilabete																																			
1.5. Gizarte-berrikuntza sustatzea, Basque Social Innovation-en bidez	36 hilabete																																			
1.6. Administrazio-eredua	36 hilabete																																			
2. ardatza.- Herritarrekin elkarreragina	36 hilabete																																			
2.1. Herritarrekin elkarreragina izateko eredua	36 hilabete																																			
2.1.1. Herritarrekin elkarreragina izateko eredua zehaztea	12 hilabete																																			
2.1.2. Herritarrekin kalitatezko elkarreragina izateko konpromisoa	12 hilabete																																			

	2014									2015									2016																	
Proiektuak / Azpiproiektuak	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A
2.1.3. Herritarrekin elkarreragina izateko agente-koadroa	12 hilabete																																			
2.1.4. Dokumentuak estandarizatzea eta normalizatzea	36 hilabete																																			
2.2. Herritarrekin elkarreragina izateko zerbitzuak	36 hilabete																																			
2.2.1. Web-kanala elkarreragin-eredu berrira egokitzea	36 hilabete																																			
2.2.2. Herritarrekin elkarreragina izateko kanal berriak (sare sozialak eta beste plataforma batzuk)	36 hilabete																																			
2.2.3. Herritarrekin elkarreragina izateko zerbitzu elektronikoen eskaintza	12 hilabete																																			
2.2.4. Zuzenean zerbitzuko informazioaren barneko kudeaketa-sistema hobetzea	12 hilabete																																			
2.3. Herritarrekin elkarreragina izateko plataforma komuna	36 hilabete																																			
2.3.1. Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoa hobetzea	24 hilabete																																			
2.3.2. Espedienteak kontsultatzeko eta izapidetzeko sistema hobetzea ("Nire kudeaketak")	36 hilabete																																			
2.3.3. Kanal telefonikoa hobetzea	12 hilabete																																			
2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea	36 hilabete																																			
2.4.1. Zerbitzuen katalogoa osorik eta eguneratuta argitaratzea egoitza elektronikoan	36 hilabete																																			
2.4.2. Identifikazio-modu berriak eta sinadura elektronikoa	36 hilabete																																			
2.4.3. Zerbitzu elektronikoetako erabiltzaileen arreta-zentroa sortzea	12 hilabete																																			
2.4.4. KZgunea sare publikoaren lankidetzaz zerbitzu elektronikoen hedapenean	36 hilabete																																			
2.4.5. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzeko berariazko ekintzak	36 hilabete																																			

	2014									2015									2016																	
Proiektuak / Azpiproiektuak	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A
3. ardatza.- Antolaketaren egokitzapena	36 hilabete																																			
3.1. Administrazio orokorra eta sektore publikoa dimentsionatzea	36 hilabete																																			
3.2. Zerbitzu horizontalak arrazionalizatzeko ikerketa	36 hilabete																																			
3.3. Lanbide-profilak eguneratzea	36 hilabete																																			
3.4. Lurralde-antolaketa egokitzeko ikerketa	36 hilabete																																			
3.5. Intraneta eta barne-kudeaketa elektronikoa hobetzea	36 hilabete																																			
3.5.1. Intraneta hobetzea	36 hilabete																																			
3.5.2. Izapidetze elektronikoen mahaigaina: Tramitagune	36 hilabete																																			
3.5.3. Paperaren digitalizazioa Eusko Jaurlaritzaren sail guztietan	36 hilabete																																			
4. ardatza.- Kudeaketaren hobekuntza	36 hilabete																																			
4.1. Aurrerabide proiektuaren garapenerako laguntza sortzea																																				
4.2. Kudeaketa aurreratuaren eredia																																				
4.3. Oinarrizko prestakuntza ematea eta ezarpenean laguntzea	36 hilabete																																			
4.3.1. Edukiak eta ereduak diseinatzea																																				
4.3.2. Intendentzia, taldeak egitea eta prestakuntza-ekintza garatzea	36 hilabete (*)																																			
4.4. Kudeaketaren ebaluazioa eta kudeaketa hobetzeko planak	52 hilabete (*)																																			
4.4.1. Kudeaketa ebaluatzeko, hobekuntza-planak sortzeko eta haien jarraipena egiteko eskuliburua	14 hilabete																																			
4.4.2. Ebaluazioaren planifikazioa eta garapena																			36 hilabete (*)																	

	2014									2015									2016																	
Proiektuak / Azpiproiektuak	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A
4.4.3. Hobekuntza-planen planifikazioa, garapena eta jarraipena												36 hilabete (*)																								
4.5. Kudeaketa hobetzeko kolaboratzaileen sarea					14 hilabete																															
4.6. Beste administrazio publiko batzuen esku jartzea												24 hilabete																								
5. ardatza.- Administrazio elektronikoa	36 hilabete																																			
5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua	36 hilabete																																			
5.1.1. Administrazio elektronikoaren antolakuntza- eta funtzio-eredua finkatzea	36 hilabete																																			
5.1.2. Zerbitzu elektronikoen euskarri den administrazio-unitatea sortzea	12 hilabete																																			
5.1.3. Zerbitzu elektronikoen euskarri diren administrazio-unitateak sortzea sailetan	24 hilabete																																			
5.1.4. Zerbitzu elektronikoen aldaketaren kudeaketa	36 hilabete																																			
5.1.5. Administrazio Elektronikoaren Behatokia	36 hilabete																																			
5.2. Zerbitzu elektronikoen eskaintza	36 hilabete																																			
5.2.1. Zerbitzuak digitalizatzeko plana	36 hilabete																																			
5.2.2. Administrazio orokorreko enpresen erregistroak koordinatzea												24 hilabete																								
5.2.3. Administrazioen arteko erregistro-trukeen automatizazioa												24 hilabete																								
5.3. Elkarreragingarritasuna	36 hilabete																																			
5.3.1. Elkarreragingarritasun-sistema orokorra	24 hilabete																																			
5.3.2. Elkarreragingarritasun-zerbitzuen katalogoa	36 hilabete																																			
5.3.3. Elkarreragingarritasun-zerbitzuen hedapena	36 hilabete																																			

	2014									2015									2016																	
Proiektuak / Azpiproiektuak	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A	U	O	M	A	M	E	U	A	I	U	A	A
5.4. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Komuna garatzea	36 hilabete																																			
5.4.1. Zerbitzuen katalogoa garatzea eta PLATEAko sistemekin integratzea	24 hilabete																																			
5.4.2. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Komuna garatzea	36 hilabete																																			
5.4.3. Pasabideen hobekuntza	36 hilabete																																			
5.4.4. Sarreraren eta irteeren erregistroa	24 hilabete																																			
5.4.5. Zerbitzu elektronikoen aginte-koadroa	36 hilabete																																			
5.5. Beste sistema korporatibo batzuk	36 hilabete																																			
5.5.1. EIZU	36 hilabete																																			
6. ardatza.- Elkarrekin sortuz berritzea	36 hilabete																																			
6.1. Berrikuntza profesionalen eskutik	36 hilabete																																			
6.1.1. Sare profesionalak	36 hilabete																																			
6.1.2. Praktika-komunitateak (PK)	36 hilabete																																			
6.1.3. Berrikuntza-lantaldeak (BL)	36 hilabete																																			
6.2. Berrikuntza herritarrekin	36 hilabete																																			

(*) Proiektuaren egikaritze-epeak BPP 2014-2016ren indarraldia gaitutuko du.

4.3 Laburpen ekonomikoa

Ondoko taulan 2014-2016 epealdirako BPPren aurrekontua ageri da, Plana indarrean dagoen urteetan ardatz estrategiko bakoitzeko proiektuak finantzatzeko behar izango dena.

Ardatz estrategikoa	Aurrekontua			
	2014	2015	2016	Guztira
1. ARDATZA: Gardentasuna eta gobernu ona	100.000	81.600	83.232	264.832
2. ARDATZA: Herritarrekin elkarreragina	1.532.417	1.563.065	1.594.327	4.689.809
3. ARDATZA: Antolaketaren egokitzapena	100.000	122.400	124.848	347.248
4. ARDATZA: Kudeaketaren hobekuntza	150.000	153.000	156.060	459.060
5. ARDATZA: Administrazio elektronikoa	10.070.141	10.153.643	10.238.814	30.462.598
6. ARDATZA: Elkarrekin sortuz berritzea	100.000	102.000	104.040	306.040
Guztira	12.052.558	12.175.708	12.301.321	36.529.587

Kalkulatutako aurrekontuaren zati handiena administrazio elektronikoaren azpiegitura teknologikoa finantzatzeko izango da, bai eta "5. ardatza. Administrazio elektronikoa" ataleko EIZU Proiektua ere, gutxi gorabehera BPPren aurrekontu osoaren erdia hartzen baitu.

"2. ardatza. Herritarrekin elkarreragina" delakoan atariak eta *euskadi.net* guneko edukiak kudeatzeko tresna informatikoak barne hartzen dira, bai eta herritarrekin elkarreragina (besteak beste, kexen, erreklamazioen eta informazio-eskaeren bidez gertatutakoa) kudeatzera zuzendutakoak ere.

"4. ardatza. Kudeaketaren hobekuntza" delakoan EUSKALIT Bikaintasunerako Euskal Iraskundeari dirulaguntza izenduna sartzen da, Euskal Herriko Autonomia Erkidegoan kudeaketa aurreratua sustatzeko eragile nagusia delako. Izan ere, EUSKALIT Iraskundeak Euskadiko administrazio publikoetan kudeaketa

aurreratuaren hedapenean parte hartuko du eta, batez ere, Aurrerabide proiektuaren "Egiten ikasi" eta kudeaketa-ebaluazioaren faseetan.

"5. ardatza. Administrazio elektronikoa" delakoan PLATEA izeneko zerbitzu elektronikoen plataforma komuna dago jasota. Horrek barne hartzen ditu, besteak beste, izapidetze elektronikoko sistema komunak, artxibo elektronikoa, ordainketa-pasabideak, ordezkarien erregistro elektronikoa, elkarreragingarritasun-zerbitzuak eta zerbitzuen katalogoa, lehen aipatutako EIZU proiektuaz gain.

Gainerako ardatzetarako aurreikusitako zenbatekoak aholkularitza-kontratu eta zerbitzu jakinetarako erabiliko dira, egin beharreko lanen berezitasunagatik kanpoko adituen lankidetzak behar denean.

Atal honetan adierazitako zenbateko guztiak "1215 Berrikuntza eta Administrazio Elektronikoa" aurrekontu-programari dagozkie, EIZU proiektuarenak izan ezik; izan ere, kasu horretan, "1213 Funtzio Publikoa, Langileen Hautaketa eta Prestakuntza" programari dagozkio.

2014. urteko zenbatekoak bat datoz 2014. ekitaldirako Euskal Autonomia Erkidegoaren Aurrekontu Orokorretan onartutakoekin.

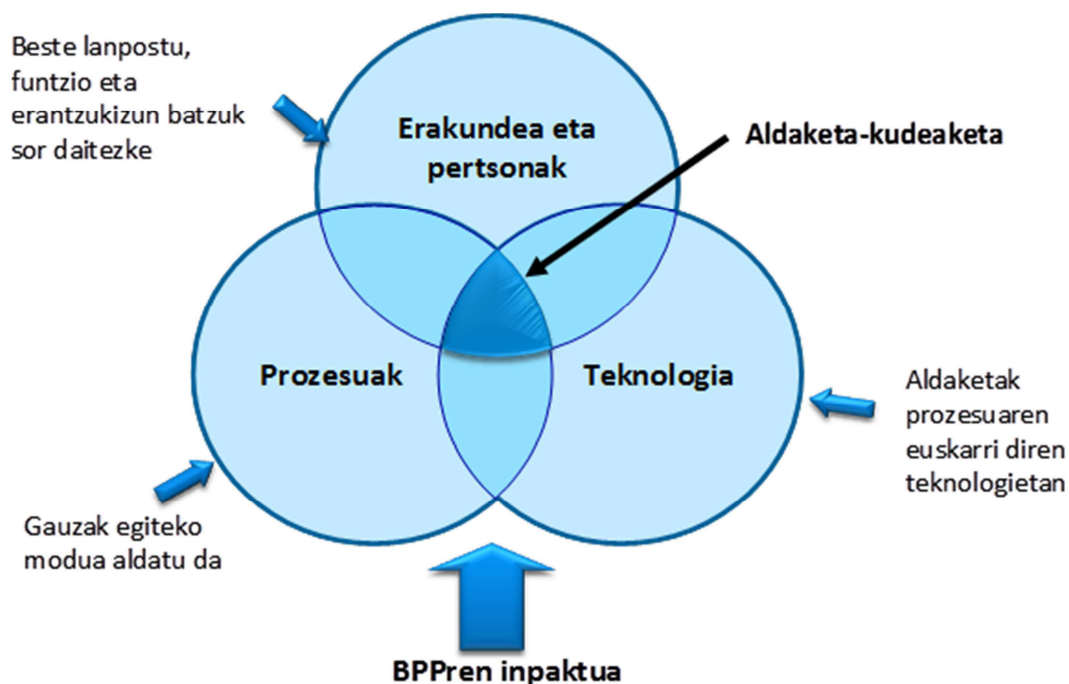
Hurrengo aurrekontu-ekitaldietarako (hau da, 2015. eta 2016. urteetarako) aurreikusi denez, urtean %2ko gehikuntza aplikatuko zaio 2014an BPPko proiektuak eta ekintzak egitera bideratutako aurrekontu-sailen guztizko zenbatekoari, eta horiek bat etorri beharko dute ekitaldi horietarako aurrekontu-sail errealekin.

5. Aldaketaren komunikazioa eta kudeaketa

5.1 Aldaketaren kudeaketaren ikuspegia eta ikuspuntua

Oro har, aldaketa- edo eraldaketa-prozesu batean, ohikoa da erakundearen arreta prozesuetan eta teknologian oinarritzea.

Dena den, funtsezkoa da giza elementua aintzat hartzea, pertsonen jokabidean izaten den aldaketa funtsezkoa izaten baita eraldaketa behar bezala egiteko eta BPPren helburuak betetzen direla bermatzeko. Horri dagokionez, Berrikuntza Publikoaren Plana erakundeak bultzatuta sortu zen, eta plan hori garatzeko eta ezartzeko ezinbestekoak dira pertsonak.



Berrikuntza Publikoaren Plana ezartzeko, lehenik eta behin aldaketa kudeatzeko eredu orokorra definitu eta ezarri behar da, BPPn jasotako helburuak errazago lortu ahal izan daitezen.

BPPri lotutako aldaketaren kudeaketak bi dimentsio ditu:

DIMENTSIOA	HELMENA
ZEHARKAKOA	BPP osoari eragiten dion aldaketaren kudeaketa da.
ARDATZ BAKOITZAREN BERARIAZKOA	BPPren ardatzetako bakoitzari dagokion aldaketaren kudeaketa da.

Gainera, zenbait kasutan, aldaketaren kudeaketaren hirugarren dimentsio espezifiko bat ere beharko da; helmen eta zailtasun berezia duten proiektu jakin batzuetan, hain zuzen ere. Kasu horietarako, 5.4 atalean aldaketaren kudeaketarako berariazko metodologia bat proposatzen da, proiektu horien arduradun diren taldeek erabil dezaketena.

Bai zeharkako dimentsioan bai ardatz bakoitzaren berariazko dimentsioan, aldaketaren kudeaketako eredu orokorrak barne hartutako ekintzak hiru oinarritzko alderditan biltzen dira: komunikazioa, prestakuntza eta motibazioa/lidergoa. Helburu hauek dituzte BPPren dimentsio bakoitzean:

HELBURUAK		
ALDERDIA	ZEHARKAKO DIMENTSIOA	ARDATZ BAKOITZAREN BERARIAZKO DIMENTSIOA
KOMUNIKAZIOA	Eusko Jaurlaritzako langileei, beste administrazio publikoei, herritarrei eta esku hartzen duten beste kolektiboei informazioa ematea, BPP oro har zertan datzan jakin dezaten: zer egin nahi den eta zergatik, ardatzen helburu nagusiak zein diren, nola eta	Ardatz bakoitzean esku hartzen duten pertsonen eta kolektiboen (barnekoak nahiz kanpokoak) ardatz bakoitzari buruzko informazio espezifikoa ematea: zer egin nahi den eta zergatik, ardatzen helburu nagusiak zein diren, nola eta noiz ezarriko den, nork esku hartuko duen...

	noiz ezarriko den, nork esku hartuko duen... Gainera, BPPrekin egiten diren lorpenak etengabe komunikatu behar dira. Horretarako komunikazio-plan bat ezarri behar da, aplikatu beharreko neurriak jasotzen dituen.	Gainera, BPPren ARDATZ bakoitzean egiten diren lorpenak etengabe komunikatu behar dira.
PRESTAKUNTZA	Hasiera batean, komunikazioaren arloarekin alderatuta, alderdi hau barnekoagoa da. Helburua da esku hartzen duten pertsonei aldaketa, lankidetza eta berrikuntza sustatzen duten jakintzak eta trebetasunak ematea.	Esku hartzen duten pertsonei ardatz bakoitza garatzeko eta ezartzeko beharrezkoak diren jakintzak eta trebetasunak ematea.
MOTIBAZIOA / LIDERGOA	Pertsonak BPPrekin konprometitu daitezen lortzea. Horretarako, konfiantza, errespetua, komunikazioa, partaidetza, ahalduntzea, lankidetza eta aintzatespena egoteko baldintzak sortu behar dira, BPPn jasotako helburuak lortzen lagunduko baitute. BPPn ardura politikoa zein teknikoa duten pertsonen lidergoa areagotzea, haien taldeetan eta haiekin lan egiten duten eta lankidetzan aritzen diren pertsonetan eragin dezaten.	

5.2 Zeharkako aldaketaren kudeaketa

Ekintza generiko hauek jasotzen dira BPPren aldaketaren kudeaketak landuko duen alderdi bakoitzerako, eta hartzaileak, egutegia, tresnak eta erabili beharreko kanalak zehaztuta daude:

EKINTZAK	HARTZAILEAK	EGUTEGIA	TRESNAK ETA KANALAK
1. KOMUNIKAZIOA			
1.1. BPPren hasierako komunikazio orokorra.	- Eusko Jaurlaritzako langileak - Sektore publikoa (erakundeak, sozietateak) - Beste administrazio publiko batzuk - Herritarrak, oro har (enpresak eta beste erakundeak barne)	2014	- Aurkezpenak - Jakina - BPPren bloga - Sare sozialak - Euskadi.net - ...
1.2. Emaitzen pixkanakako komunikazioa.	- Eusko Jaurlaritzako langileak - Sektore publikoa (erakundeak, sozietateak) - Beste administrazio publiko batzuk - Herritarrak, oro har (enpresak eta beste erakundeak barne)	2015-2016	- Aurkezpenak - Jakina - BPPren bloga - Sare sozialak - Euskadi.net - ...
1.3. BPPren emaitzen azken ebaluazioa eta komunikazioa	- Eusko Jaurlaritzako langileak - Sektore publikoa (erakundeak, sozietateak) - Beste administrazio publiko batzuk - Herritarrak, oro har (enpresak eta beste erakundeak barne)	2016-2017	- Aurkezpenak - Jakina - BPPren bloga - Sare sozialak - Euskadi.net - ...

EKINTZAK	HARTZAILEAK	EGUTEGIA	TRESNAK ETA KANALAK
2. PRESTAKUNTZA			
2.1. Berrikuntzako eta lankidetzako metodologiak (PK eta BL)	- Eusko Jaurlaritzako langileak	2014-2016	- Ikastaroak lankidetzan: Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza-IVAP
2.2. Elkarrekin sortuz berritzeko metodologiak	- Eusko Jaurlaritzako langileak	2014-2016	- Ikastaroak lankidetzan: Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza-IVAP
3. MOTIBAZIOA / LIDERGOA			
3.1. Pertsonen konpromisoa bultzatuko duten baldintzak sortzea	- Eusko Jaurlaritzako langileak	2014-2016	Aldaketaren kudeaketaren alderdi honi pixkanaka heldu beharko zaio
3.2. Pertsonen lidergo-gaitasuna areagotzea.	- Eusko Jaurlaritzako langileak	2014-2016	"Kudeaketaren hobekuntza" ardatzaren testuinguruan. AURRERABIDE; zehatz-mehatz esanda, Kudeaketa Publiko Aurreratuaren Ereduko "pertsonak" ardatza garatuz.

5.3 Proiektu bakoitzerako berariazko aldaketaren kudeaketa

BPPren aldaketaren kudeaketak landuko dituen hiru alderdien artetik hirugarrena, motibazioari eta lidergoari dagokiona, oro har jasota dago goian aipatutako zeharkako dimentsioan.

BPPren aldaketaren kudeaketak landuko dituen beste bi alderdiei dagokienez (komunikazioa eta prestakuntza), ekintza generiko eta/edo espezifiko hauek aurreikusten dira, eta hartzaileak, egutegia, tresnak eta erabili beharreko kanalak zehaztuta daude:

KOMUNIKAZIOA			
EKINTZAK	HARTZAILEAK	NOIZ	TRESNAK ETA KANALAK
Ardatzari buruzko berariazko jakinarazpena.	- Eusko Jaurlaritzako langileak - Sektore publikoa (erakundeak, sozietateak) - Beste administrazio publiko batzuk - Herritarrak, oro har (enpresak eta beste erakundeak barne)	2014	- Aurkezpenak - Jakina - BPPren bloga - Sare sozialak - Euskadi.net - ...
Emaizten pixkanakako komunikazioa.	- Eusko Jaurlaritzako langileak - Sektore publikoa (erakundeak, sozietateak) - Beste administrazio publiko batzuk - Herritarrak, oro har (enpresak eta beste erakundeak barne)	2015-2016	- Aurkezpenak - Jakina - BPPren bloga - Sare sozialak - Euskadi.net - ...

PRESTAKUNTZA			
EKINTZAK	HARTZAILEAK	NOIZ	TRESNAK ETA KANALAK
1. ARDATZA: Gardentasuna eta gobernu ona			
Gardentasunari eta gobernamendu onari buruzko prestakuntza	- Eusko Jaurlaritzako langileak	2014-2016	- Ikastaroak lankidetzan: Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza-IVAP
Politika publikoen ebaluazioari buruzko prestakuntza	- Eusko Jaurlaritzako langileak	2014-2016	- Ikastaroak lankidetzan: Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza-IVAP
2. ardatza: Herritarrekin elkarrenergina			
Herritarrekin elkarrenergina izateko ereduak eta zerbitzuak buruzko prestakuntza	- Eusko Jaurlaritzako langileak	2014-2016	- Ikastaroak lankidetzan: Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza-IVAP
3. ardatza: Antolaketaren egokitzapena			
Lanpostuen profilak eguneratzearen ondoriozko funtzioak betetzeko prestakuntza.	- Eusko Jaurlaritzako langileak	2014-2016	- Ikastaroak lankidetzan: Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza-IVAP

4. ardatza: Kudeaketaren hobekuntza

Ardatzean berariaz jasotakoa, **4.3: Egiten Ikasi. Oinarrizko prestakuntza ematea eta Kudeaketa Publiko Aurreratuaren Ereduaren ezarpenean laguntzea** proiektuan. Moduluak:

1. MOD.: SARRERA
2. MOD.: ESTRATEGIA ETA EMAITZAK
3. MOD.: PERTSONAK ETA LIDERGOA
4. MOD.: ZERBITZUAK
5. MOD.: SORMENA ETA BERRIKUNTZA

Zehaztasun gehiago 4.3 proiektuan

5. ardatza: Administrazio elektronikoa

Berariaz jasota dago **5.1.4. Zerbitzu elektronikoen aldaketaren kudeaketa** proiektuan. Horretan jasota daude izapidetze elektronikoko tresnei buruzko prestakuntza presentziala eta onlinekoa ematea, baliabide didaktikoak eskaintzea Jakinguneraren bidez eta tutoretza-zerbitzua sendotzea. Gainera, prestakuntza-ekintza espezifiko hauek barne hartzen dira:

Izapidetze elektronikoa (TRAMITAGUNE) buruzko prestakuntza	Espedienteen izapidegileak/kudetzaiak, aholkularitza juridikoak, Kontrol Ekonomikoko Bulegoa-kontabilitateko teknikariak...	2014-2016	Ikastaro presentzialak eta onlinekoak IVAPeekin lankidetzan.
--	---	-----------	--

6. ardatza: Elkarrekin sortuz berritzea

BPPko zeharkako ardatz bat denez, aldaketaren kudeaketarako zeharkako prestakuntzaren taulan dago jasota ardatz honi dagokion prestakuntza.

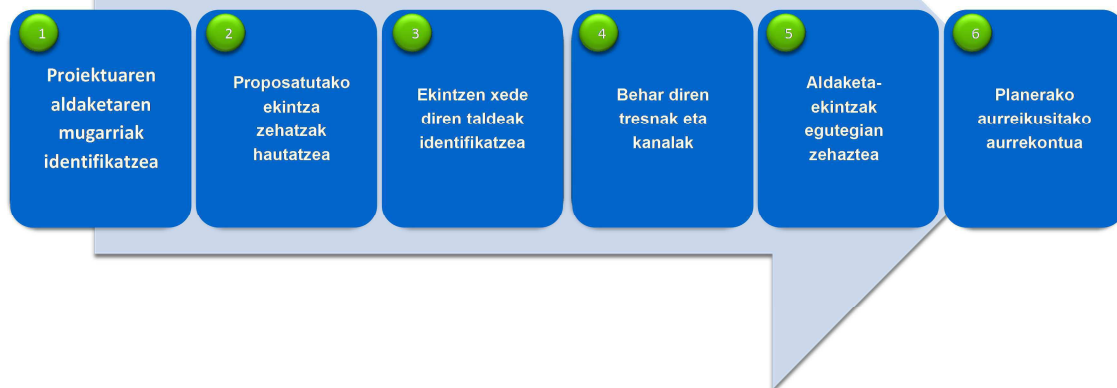
5.4 Aldaketaren kudeaketaren metodologia helmen edo zailtasun berezia duten proiektuetarako

Atal honetan aurkezten den metodologia helmen edo zailtasun berezia duten proiektuen taldeek erabili ahal izango dute, proiektu horien ezarpenaren ondorioz gertatutako aldaketak kudeatzeko.

Proiektu horien berriarazko aldaketaren kudeaketa-plana ezartzeko, metodologia hau proposatzen da:

1. Proiektuaren aldaketa-xedeak identifikatzea. Proiektua ezartzeko behar den aldaketa sustatzeko balioko duten xede guztiak adieraztea.
2. Aldaketaren kudeaketaren erronkak lortzeko proposatu diren ekintza zehatzak hautatzea, eta hainbat ekintza ezartzea, xede duten taldearen arabera; ekintza horiek prestakuntzarekin nahiz komunikazioarekin lotuta egon daitezke.
3. Ekintzen xede diren taldeak identifikatzea, ahalik eta zehaztasun handienaz, aurrez proposatutako ekintza bakoitza ahalik eta ondoen egokitzeko.
4. Proposatutako ekintza gauzatzeko behar diren tresnen edo kanalen xehetasunak adieraztea.
5. Aldaketa-ekintzak egutegian zehaztea; hau da, egutegi bat proposatzea, eta ekintza bakoitzaren denbora-esparrua zehaztea.
6. Proiektuaren aldaketa-kudeaketaren planean jasotako ekintza guztiak gauzatzeko kalkulatu den aurrekontua zehaztea.

Aldaketa Espezifikoaren Kudeaketa-Plana



6. Kudeaketa-eredua

BPPk asmo handiko eta askotariko ekimenak ditu, eta beraz, tresna eta mekanismo egokiak behar ditu, jarduerak koordinatu, horiek bultzatu eta ezarritako helburuak behar bezala betetzen direla bermatzeko.

Kapitulu honetan, kudeaketa-eredua osatzen duten elementuak aurki ditzakegu:

- Jarduerak bultzatzeko, koordinatzeko, kontrolatzeko eta horien jarraipena egiteko oinarri hartuko diren printzipioak.
- Euskarri izango den antolaketa-eredua.
- Planaren kudeaketari lotutako prozesu nagusiak.
- Aginte-koadroa, adierazle nagusiekin eta ezarritako helburuekin.

6.1 Kudeaketa-ereduaren printzipioak

Berrikuntza Publikoaren Plana Eusko Jaurlaritzaren ibilbide-orria da, beste era bateko administraziorako bidean: irekiagoa, hurbilagoa, berritzaileagoa eta emaitzak lortzera bideratua. Denborari dagokionez, 2014. urtetik 2016. urtera iraungo du; hortaz, beharrezkoa da honako printzipio hauetan oinarritutako kudeaketa-eredu bat:

- **Koordinazioa:** Eusko Jaurlaritzaren zeharkako ikuspegia.

Ororen gainera, BPP Gobernuaren plan bat da, eta beraz, Eusko Jaurlaritza guztiak esku hartu behar du. Horrek adierazten du egingo dituen jarduerak sail eta unitate guztietan eragingo dutela eta, horrez gain, beharrezkoa izango dela guztiek parte hartzea, ezarritako helburuak bete ahal izateko. Horregatik, mekanismo-multzo bat jarriko da; horien bidez, hainbat sailen eta erakunderen jarduera behar bezala koordinatuko da, sinergiak baliatzeko eta proiektuak garatzean eraginkortasun eta efizientzia hobea lortzeko.

- **Bulkada:** Lidergo ausarta helburuak betetzeko.

Planaren lidergoa Funtzio Publikoaren Sailburuordetzak izango du. Arduradun jakin bat izango duten proiektuak berariaz antolatzeaz gain, Funtzio Publikoaren Sailburuordetzak Planaren ekimenak bultzatzeko behar diren mekanismoak ezarriko ditu; hau da, ekimen horien sustatzaile izango da, beharrezkoa dela jotzen denean, eta bestela, Eusko Jaurlaritzako gainerako unitateen lidergoa eta laguntza bilatuko du.

- **Ikuskapena:** Informazio erreala, argia eta aproposa izango duen proiektu-zuzendaritza.

Gauza jakina da ezaugarri horiek dituen plan batek tresna bereziak behar dituela proiektuek zer aurrerabide egiten duten kontrolatzeko eta horren jarraipena egiteko, baita ekimenak betetzen diren jakiteko ere. Alde horretatik, organo eta prozedura bereziak ezartzea aztertu da, ikuskapen zehatza eta eraginkorra egingo dutenak. Hau da, ez dira kudeaketa-taldeak zigortuko administrazio-zeregin ugari egitera behartuz, baina Planaren Zuzendaritzari jardueren eta emaitzen egoeraren ikuspegi argia eta benetakoa emango zaio; horrenbestez, beharrezko diren erabakiak hartu ahal izango ditu, kasu bakoitzean hartu beharreko neurriak ezartzeko.

- **Eguneratzea:** Inguruko aldaketetara egokitzen den plana.

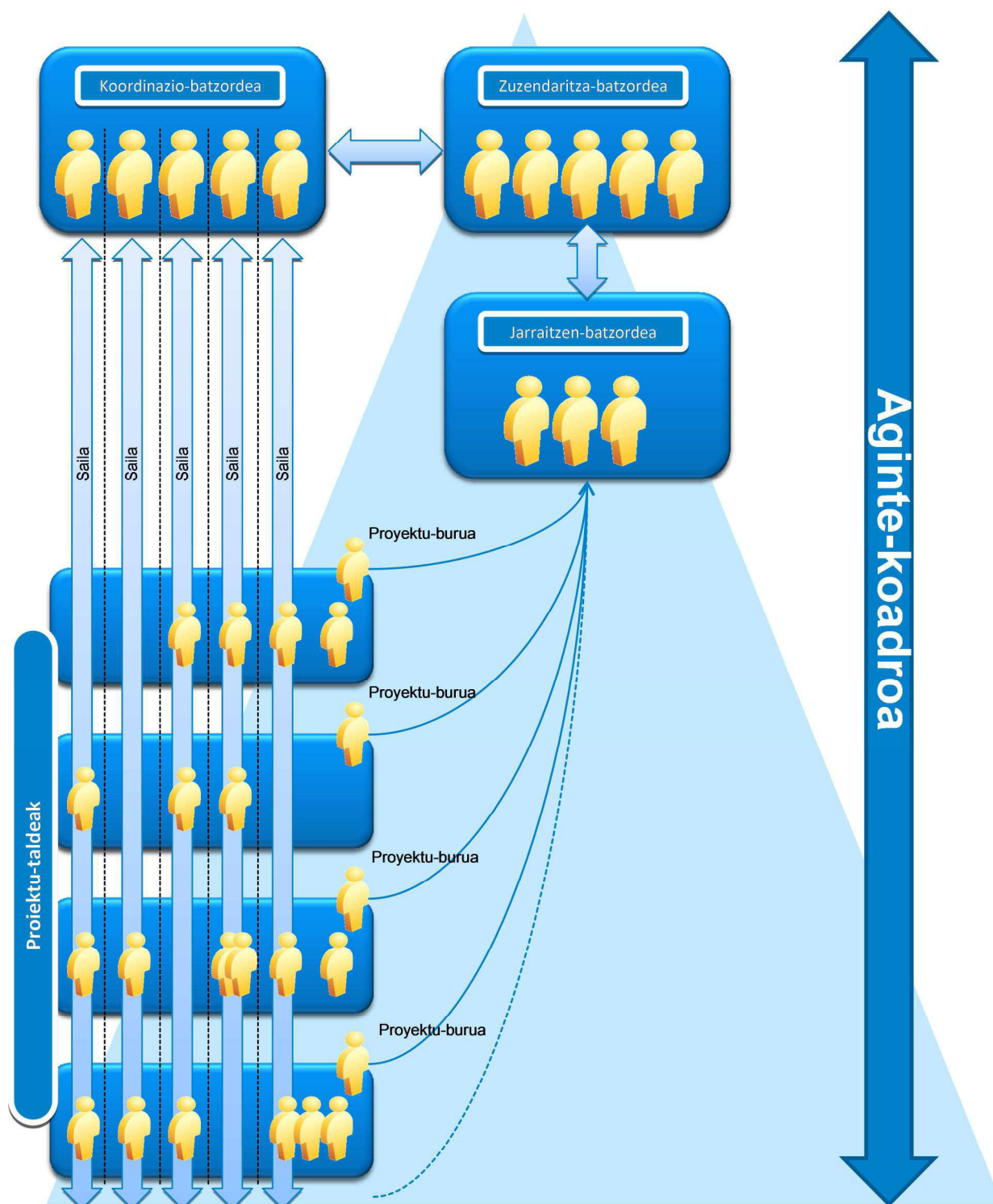
Ezin da izan testuinguruko elementuen eta planeko ekimenen egoeraren informazio zehatza, hiru urteko epean. Araudian edo teknologian gerta daitezkeen aldaketek, erabaki teknikoak aldatzera behartzen duten azterketek, aurrekontu-aldaketek edo proiektuen emaitzek testuingurua aldarazten dute, eta beraz, Planean ere aldaketak egin behar izaten dira. Horregatik, BPP sortu da, etengabe eraikitzen ari den plan bat izateko asmoz; gainera, elementu bereziak ditu, inguruan sor daitezkeen aldaketetara etengabe egokitzeko aukera emango diotenak.

6.2 Antolaketa-eredua

BPPren antolaketa-eredua plana gauzatzeaz arduratzen den proiektu-taldeen dago osatuta, bai eta Plana zuzentzeaz, koordinatzeaz, horren jarraipena egiteaz eta eguneratzeaz arduratzen diren zenbait organoz ere. Zehazki, hauek dira organo horiek:

- Zuzendaritza-batzordea
- Koordinazio-batzordea
- Jarraipen-batzordea

Modu grafikoan eta laburbilduz, honako eskema honetan ikus daiteke aginte-koadroaren antolaketa-eredua eta bertako batzordeen arteko elkarreragina:



Organo horietako bakoitza nola osatuta dagoen eta bakoitzak zer erantzukizun dituen segidan dauden tauletan deskribatu dira:

Zuzendaritza-batzordea

Kideak	Funtzioak
○ Funtzio Publikoko sailburuordea ○ Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko zuzendaria ○ Funtzio Publikoaren zuzendaria ○ Zerbitzuen zuzendaria ○ Gobernu Irekiaren zuzendaria (Lehendakaritza)	○ Plana segurtasunez bultzatzea. ○ Ezarritako helburu estrategikoak betetzen direla zaintzea. ○ Jarduera-estrategiak ezartzea eta berrikustea. ○ Koordinazio-batzordeari azaltzea nola doazen proiektua eta aurreikusitako ekimenak, eta batzorde horrek Planean parte har dezan laguntzea. ○ Koordinazio-batzordeak edo Planeko beste edozein eragilek izan ditzaketen gertakariak konpontzea. ○ Plana gauzatzeko behar diren baliabideak bermatzea. ○ Helburu eta entregatzeko nagusiak onartzea. ○ Planaren kalitatea kontrolatzea.

Koordinazio-batzordea

Kideak	Funtzioak
○ Funtzio Publikoko sailburuordea ○ Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko zuzendaria ○ Funtzio Publikoaren zuzendaria ○ Gobernu Irekiaren zuzendaria (Lehendakaritza) ○ Zerbitzuen zuzendariak ○ Erakunde autonomoen zuzendariak	○ Sail edo erakunde bakoitzean esku hartzen duten eragileek proiektuan parte har dezaten erraztea. ○ Fase bakoitzean, proiektuak lankidetzaz eta behar bezala garatzeko koordinatzea. ○ Zuzendaritzen artean egon daitezkeen sinergiak baliatzea. ○ Saitetan eta erakundeetan BPP sustatu eta komunikatu dadin laguntza ematea. ○ BPPren eta sailtako beste ekimen batzuen artean egon daitezkeen sinergiak eta korrelazioak identifikatzea.

Jarraipen-batzordea	
Kideak	Funtzioak
○ Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko zuzendaria ○ Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritzako proiektuen arduraduna ○ Zuzenean-eko teknikaria ○ Web Zerbitzuko teknikaria ○ Zerbitzuen Ikuskapeneko teknikaria ○ Funtzio Publikoko teknikaria ○ EJI Eren ordezkaria	○ Koordinazioa bermatzea eta Planaren jarraipen operatiboa egitea. ○ Aldian behin jarraipen-txostenak egitea. ○ Edukiak ezartzea eta Planaren jarraipen operatiboaren berezko jarduerak egitea. ○ Lantaldeen bateratze-lana egitea.

Gainera, planeko proiektu bakoitzak bere talde espezifiko izango du. Proiektuan esku hartzen duten arloetako eta proiektuen eraginpeko arloetako ordezkariak parte hartuko dute horietan, proiektuaren koordinazioa eta gauzatze egokia bermatzeko haren ezarpen-eremu guztietan.

Aurreko atalean zehaztu diren barneko koordinazio-premiei gain, 2014-2016 epealdirako BPPko zenbait ekintza burutzeko beharrezkoa da beste administrazio publiko batzuekin koordinatzea, batik bat "Gardentasuna eta gobernu ona" eta "Administrazio elektronikoa" arloetako ekintzen kasuan.

Adibidez, Demokraziari eta Herritarren Partaidetzari buruzko Liburu Zuriak erreferentzia izan nahi du euskal administrazio guztientzat, eta beraz, estrategikoa da administrazio horiek parte hartzea tresna metodologiko hori egiteko prozesuan. Hori dela eta, Berrikuntzaren Euskal Agentziak (Innobasque) hartu du Liburu Zuria egiteko partaidetza-prozesuaren ardura; izan ere,

plataforma pribilegiatua da bai administrazio publikoen artean bai horien eta sektore pribatuko erakundeen artean parte-hartzea eta lankidetzak sustatzeko.

Administrazioen arteko lankidetzak ezinbestekoa da administrazio elektronikoaren arloan. Alde batetik, elkarreragingarritasun-zerbitzuak martxan jarri eta datu-trukeak egiteko; horrela, prozedura administratibo ziurtatuetan pertsona interesdunei ez zaizkie eskatu beharko dagoeneko edozein administrazio publikok gordeta dituen datuak. Eta, bestalde, aukera asko daudelako azpiegitura teknologikoak elkarbanatzeko eta zerbitzu komunak izateko; horrela, herritarrei zerbitzu hobea emango zaie eta gure administrazio publikoek eskura dituzten baliabide urriak modu eraginkorragoan erabiliko dira.

Gainera, kontuan hartu behar da Eusko Jaurlaritzak, foru-aldundiekin elkarlanean, asko lagun diezaiekeela tokiko erakundeei haien zerbitzu elektronikoak garatzeko dituzten zailtasun teknikoak eta ekonomikoak gainditu ditzaten eta, beraz, zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoari izateari buruzko 11/2007 Legeak ezartzen dituen baldintza legeletara egokitu daitezten.

Hortaz, administrazioek lankidetzan aritzeko aukera asko dituzte, bai eta sinergiak finkatzeko eta bateratzeko ere euskal administrazioak egiten ari diren aldatzeko ahaleginetan. Elementu hori aintzat hartu beharko da berrikuntza publikoko edozein ekimen martxan jartzen denean EAEko administrazio orokorraren arloan, 2014-2016 epealdirako BPPko ekintzen eta proiektuen hartzaile nagusia baita.

6.3 Berrikuntza Publikoaren Plana eguneratzea

Berrikuntza Publikoaren Plana modu egokian kudeatzeko, proiektuen aurrerapen-maila eta ekimenen betetze-maila garaiz ezagutzeko jarraipen-tresnak izatea beharrezkoa da.

Horretarako, Jarraipen-batzordeak sei hilean behin Zuzendaritza-batzordeari aurkezteko jarraipen-txostenak egingo ditu. Txosten hauetan, proiektuen aurrerapenaz gain, ardatz bakoitzaren egoera orokorrari eta helburu estrategikoen betetze-mailari buruzko informazio esanguratsua jasoko da.

Urtero Planaren jarraipen-txostena egingo da eta, Plana bukatzean, ebaluazioaren txostena egingo da, ekintza bakoitzaren garapen-maila eta ezarritako helburuen lorpen-maila ezagutu ahal izateko, Planaren aginte-koadroan zehazten diren adierazleen arabera.

Horrez gain, proiektu bakoitzak berariazko jarraipen-tresnak izango ditu. Proiektu-buruek erabaki estrategikoak eskatzen dituzten gorabeherak jakinaraziko dizkiote Jarraipen-batzordeari, Planaren berrikuste-prozesuen arabera.

Plana inguruaren baldintza aldakorrei etengabe egokitzeko BPPk berrikuste-prozesu malgua eta erraza izan behar du. Horrenbestez, honako berrikuste-prozedura hauek ezarri dira:

- **Berrikuspen arrunta:** Maila honetan, proiektuen kudeaketa arruntari dagozkion berezko aldaketak sartu dira; aldaketa horiek garrantzitsuak izan arren, eta beste proiektu batzuei eragin diezaieketen arren, ez da jotzen inpaktu handiko aldaketak izango direnik. Besteak beste, honako aldaketa hauek izango dira:
 - Proiektu-plangintzan aldaketak egitea, hitzartutako helburuei eta entregatzekoei eragingo ez dietenak.
 - Neurketa-adierazle berriak sartzea.
 - Atzerapenak direla eta, plangintzan saihestezinak diren aldaketak egitea.

Aldaketa horiek zuzenean egin ditzake proiektu-buruak, eta gero, Jarraipen Batzordeari eman beharko dizkio zuzenean.

- **Berrikuspen berezia:** Hedadura edo garrantzi handiko aldaketak hartzen dituen kategoria da. Besteak beste, honako aldaketa hauek izango dira:
 - Proiektu berriak sartzea.
 - Proiektuak ezabatzea.
 - Gauzapen-epeak eta helburuak aldatzea.

- Proiektuaren eragin-esparruan aldaketa garrantzitsuak gertatzea (esku hartzen duten erakundeak, egin beharreko jarduerak...).
- Aurrekontua aldatzea.
- Agindutako helburuak aldatzea.
- Erantzukizuna duen arloa aldatzea.

Aldaketa horiek Jarraipen Batzordeari eskatu beharko zaizkio, eta hark adierazi beharko du aldaketa baimendu, ezeztatu edo Zuzendaritza Batzordera bidaliko duela.

6.4 Aginte-koadroa

BPP emaitzetara bideratutako plan bat da, eta beraz, helburu estrategiko eta operatiboak ezarri dira, neurgarriak eta zenbagarriak; horiei esker, abian jarritako ekimenen benetako eraginaren jarraipen egokia egin ahal izango da.

1. ardatza: Gardentasuna eta gobernu ona		
Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa
EAEren lidergoa estatuko gardentasun-sailkapenetan.	Bai	Bai
Open Datan argitaratzen den dataset-kopurua haztea.	-	Δ %10% urtean
Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Lege-proiektua onartzea 2014ko abendurako.	Ez	Bai
Politika publikoen ebaluazioak argitaratzeko atari bat egitea.	Ez	Bai
Politika publikoak behar bezala ebaluatzea, modu eredugarrian eta antolaketa-kulturan asko eraginez.	Ez	Bai
Demokraziari eta Herritarren Partaidetzari buruzko Liburu Zuria jendaurrean aurkeztea 2014. urtearen amaieran.	Ez	Bai
Parte-hartzearen aldeko formula berriak proposatzen dituzten proiektu pilotuak sustatzea.		2/3
Etorkizuneko azterketa bat egitea jakiteko zer erreferentziazko administrazio-eredutarantz jo beharko litzatekeen.	Ez	Bai

2. ardatza: Herritarrekin elkarreragina

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa
Herritarrekin izandako elkarreraginaren gogobetetasun-maila.	- /10	8/10
Zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzea:		
○ Herritarrek: Izapide elektronikoaren %	-	%25
○ Enpresak: Izapide elektronikoaren %	-	%75

3. ardatza: Antolaketaren egokitzapena

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa
EAEko sektore publikoaren egitura berrantolatzea eta sinplifikatzea:		
○ Erakunde publikoen kopurua murriztea.	-	%25
○ Horien zuzendaritza-egiturak murriztea.	-	%20
Administrazio Orokorra eta Sektore Publikoa Dimentsionatzeko Plan bat egitea 2014ko abendurako.	Ez	Bai
Kudeaketa-prozesu horizontalak ordenatzea, sinplifikatzea eta estandarizatzea.	Ez	Bai
Zerbitzu horizontalen antolaketa-egitura arrazionalizatzea.	Ez	Bai
Antolaketa-egitura eta lanbide-profilak egokitzea administrazio elektronikoaren ondoriozko lan egiteko modu berrien eskakizunen arabera:		
○ Profilak eta lanpostuak berrikustea 2014ko abendurako.	Ez	Bai
○ Pixkanaka beharrezko hornidurak sortzea.	Ez	Bai
Lurralde-antolaketa egokitzeko ikerketa egitea 2015eko ekainerako.	Ez	Bai
Intranet berria ezartzea 2015eko abendurako.		
Barne-kudeaketa elektronikoaren hedapena:		
○ Digitalizatutako prozeduren %	2014	%5
	2015	%20
	2016	%50
○ Digitalizatutako espedienteen %	2014	%25
	2015	%50
	2016	%75

4. ardatza: Kudeaketaren hobekuntza

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa
Kudeaketa aurreratuaren eredua onartzea 2014ko ekainerako.	Ez	Bai
Ereduaren inguruko prestakuntza aurreikusitako egutegiaren arabera ematea Eusko Jaurlaritzako antolaketa-unitateei.	Ez	Bai
Antolaketa-unitateen diagnosia eta hobekuntza-planak ezarritako egutegiaren arabera egitea.	Ez	Bai
Kudeaketa hobetzeko kolaboratzaileen sarea martxan jartzea 2015eko ekainerako.	Ez	Bai

5. ardatza: Administrazio elektronikoa

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa
Zerbitzu elektronikoen kanpoko nahiz barneko erabiltzaileen gogobetetasun-maila igotzea:		
o Herritarren gogobetetasun-maila zerbitzu elektronikoeekin	- /10	8/10
o Barneko erabiltzaileen gogobetetasun-maila	- /10	7/10
Zerbitzu Elektronikoen Unitatea martxan jartzea 2014ko abendurako.	Ez	Bai
Espedienteak elektronikoki kudeatzeko prestakuntza jaso duen pertsona-kopurua.	1.500	2.000
Elkarreragingarritasun-sistema orokorra martxan jartzea 2015eko abendurako.	Ez	Bai
Herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateko eskubidea bermatzea:		
o Zerbitzu elektronikoen %	2014	70
	2015	85
	2016	100

6. ardatza: Elkarrekin sortuz berritzea

Adierazle nagusia	Egungo balioa	Helburu den balioa
Proiektu pilotuak egitea BPPren ardatz estrategiko bakoitzean.	-	1 / urte

berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

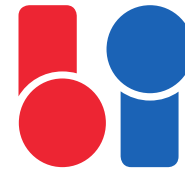
EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS

berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

2014-2016 BPP

**I. Eranskina: Proiektuen
eta Azpiproiektuen Fitxak**



**PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS**

● Aurkibidea

• Ardatz estrategikoen ikuspegi orokorra	3
• 1. ardatza: Gardentasuna eta Gobernu Ona	4
• 2. ardatza: Herritarrekiko harremanak	14
• 3. ardatza: Antolamendua egokitzea	36
• 4. ardatza: Kudeaketa hobetzea	46
• 5. ardatza: Administrazio elektronikoa	59
• 6. ardatza: Elkarrekin sortuz berritzea	83

Ardatz estrategikoen ikuspegi orokorra

Eusko Jaurlaritzaren berrikuntza publikoaren planak, 2014-2016 BPP, bost ardatz estrategiko eta zeharkako ardatz bat ditu.

6 ardatz horien barruan 28 proiektu eta 46 azpiproiektu daude.



1. ARDATZA: Gardentasuna eta Gobernu Ona

1. Gardentasuna eta Gobernu Ona

Gardentasuna eta Gobernu Ona ardatzak 6 proiektu eta 3 azpiproiektu ditu, taula honetan ageri den moduan:

Azpiproiektuak

1. Gardentasuna eta kontuak ematea	2. Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea	3. Politika publikoak ebaluatzea	4. Demokraziaren eta Parte-hartzearen Liburu Zuria	5. Gizarte-berrikuntza (Basque Social Innovation)	6. Administrazio-ereduari buruzko azterketa prospektiboa
1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea 1.2. Open Data Euskadiren eboluzioa					

1. ardatza.- Gardentasuna eta Gobernu Ona

1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea

Deskribapena

Gardentasuna ezartzea bilatzen da, herritarrek administrazioaren jardura ezagutzeko duten eskubidea gauzatu ahal izan dezaten, herritarrek kudeaketa publikoan duten parte-hartzea eta informazioa jakiteak ematen duen kontrol soziala sustatuz.

Bi alderdi hartu behar dira kontuan: batetik, pertsona bakoitzak informazioa bilatzeko eta eskatzeko duen eskubidea; bestetik, administrazioak daukan informazioa eman beharra (eskatutakoa nahiz modu proaktiboan emandakoa), bere lan publikoari buruzkoa denean.

Proiektu honen azpiproiektua da Open Data Euskadiren eboluzioa, datu publikoak zabaltzeko orduan liderrak izateko Estatuan nahiz Europan.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Gardentasunean aurrera egitea, sarbide errazeko zerbitzu baten bidez eta herritarrak hautatzen duen bidea erabiliz garatu ahal izateko informazio esanguratsua, koherentea, aproposa, kalitate gorenekoa eta azkarra emateko tresnak.
- Opendata Euskadi modu esanguratsuan lantzea, datu publikoak zabaltzeko orduan liderrak izateko bai Estatuan bai Europan.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- EAEk lider izaten jarraitzea Estatuko gardentasun-rankingetan, eta nazioarteko erreferentzia-ereduetarantz joatea.
- Argitaratutako dataset kopurua % 10 handitzea urtero.
- Datuak eskaintzeko formatu motak ugartzea.

Arduraduna

Gidaritza politikoa: Lehendakaritza
Bultzada operatiboa: HHABHZ
(Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza)

Parte-hartzaileak

Eusko Jaurlaritzako sail guztiak
Uraren Euskal Agentzia

Lotutako proiektuak

1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea
1.4. Demokraziaren eta Parte-hartzearen Liburu Zuria
2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua

Adierazleak

- Autonomia Erkidegoen nazioarteko gardentasun-rankingeko posizioa
- Espainian ura kudeatzen duten erakundeen nazioarteko gardentasun-rankingeko posizioa
- Argitaratutako dataset kopurua

Aurrekontua

2014: 20.000,00 €
2015: 20.400,00 €
2016: 20.808,00 €

GUZTIRA: 61.208,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014ko urt.
Azken eguna: 2016ko abe.

1. ARDATZA – Gardentasuna eta Gobernu Ona

Proiektua: 1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea

Azpiproiektua: 1.1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea

Deskribapena

Gardentasuna ezartzea bilatzen da, herritarrek administrazioaren jardura ezagutzeko duten eskubidea gauzatu ahal izan dezaten, herritarrek kudeaketa publikoan duten parte-hartzea eta informazioa jakiteak ematen duen kontrol soziala sustatuz.

Bi alderdi hartu behar dira kontuan: batetik, pertsona bakoitzak informazioa bilatzeko eta eskatzeko duen eskubidea; bestetik, administrazioak daukan informazioa eman beharra (eskatutakoa nahiz modu proaktiboan emandakoa), bere lan publikoari buruzkoa denean.

Antolamendu-mailako neurriak aurreikusten dira, bultzada eta gidaritza politikoa emateko, bai eta araudiak eta teknikak ere, informazio- eta komunikazio-sistematik egokienak sortu ahal izateko (eskuragarriak, eguneratuak, informazioa kalitatezkoa, berrerabilgarria eta esanguratsua ematen dutenak...).

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Gardentasunean aurrera egitea, sarbide errazeko zerbitzu baten bidez eta herritarrek hautatzen duen bidea erabiliz garatu ahal izateko informazio esanguratsua, koherentea, aproposa, kalitate gorenekoa eta azkarra emateko tresnak.
- Herritarrek egindako informazio-eskaerei modu egokian erantzutea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- EAEk lider izaten jarraitzea Estatuko gardentasun-rankingetan, eta nazioarteko erreferentzia-ereduetarantz joatea.
- Kalitatez eta ezarritako epearen barruan erantzutea eskaeren % 90i.

Arduraduna

Gidaritza politikoa:
Lehendakaritza
**Bultzada
operatiboa:**
HHABHZ

Parte-hartzaileak

Eusko Jaurlaritzako sail
guztiak
Uraren Euskal Agentzia

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 1.1.2. Opendata Euskadiren eboluzioa
- 1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea
- 1.4. Demokraziaren eta Parte-hartzearen Liburu Zuria
- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
- 2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua

1. ARDATZA – Gardentasuna eta Gobernu Ona

Proiektua: 1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea

Azpiproiektua: 1.1.2. Opendata Euskadiren eboluzioa

Deskribapena

Opendata Euskadiren eboluzioa sustatu nahi da, datuen, formatuen eta aplikazioen eskaintza hobetuz; bere atariko edukien, bilatzailearen eta bilaketen emaitzen maketazioa birdiseinatuz; funtzionalitate berriak garatuz (dataseten autozerbitzua, DCAT formatuko fitxak, laguntzen APIa, ekipamenduen/lokalizazioen datuak RDFn, ekitaldien datuak iCal formatuan); sare sozialetan zabaltu dadin sustatuz blogaren bidez eta txioak argitaratuta; eta garatzaileentzako laguntza-edukiak hobetuz.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Opendata Euskadi modu esanguratsuan lantzea, datu publikoak zabaltzeko orduan liderrak izateko bai Estatuan bai Europan.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Argitaratutako dataset kopurua % 10 handitzea urtero
- Datuak eskaintzeko formatu motak ugaritzea
- Ataria eguneratzea, bilatzaile hobe baten bidez
- Astean 5 txio argitaratzea sare sozialetan
- Funtzionaltasun berriak eta garatzaileentzako laguntzak garatzea

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio
Orokorra eta bere
baitako erakunde
autonomoak.
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

1.1.1 Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea
2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua

1. ardatza.- Gardentasuna eta Gobernu Ona

1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea

Deskribapena

EAEko Herri Administrazioaren Legearen aurreproiektua egiteko proiektua gidatu nahi da, eta bertan txertatu, antolamenduari eta funtzionamenduari dagokionez, XXI. mendeko gizartearen eskakizunei erantzuteko berrikuntza publikoaren eta Gobernu Onaren ildo berriak: egitura arin eta malguak, administrazio eraginkorra, gardentasuna, herritarrek parte hartzea, publikoaren eta pribatuaren arteko eta administrazioen arteko lankidetzak...

Proiektuaren barruan sartzen da hura sortzeko eta idazteko lanak koordinatzea, hura egiteko eta kontrastatzeko prozesu parte-hartzaileak, eta administrazio-mailako tramitazioa.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- EAEko herri-administrazioaren etorkizuneko legean lege-neurriak txertatzea, Gobernu Onean oinarritutako administrazio on bat bihurtuz joan dadin: antolamendu-egitura integratu bat eratuz, herritarrei irekia eta arina, balio publikoa sortzeko balio dezan; funtsezko balio publikoak zainduz administrazioaren eta erakunde instrumentalen zerbitzuetan; herritarrek garrantzizko informazio publikoa eskuratu ahal izatea sustatuz, adibidez gobernu bakoitzaren konpromiso estrategikoak eta politika publikoen emaitzak eta eraginak; eta parte-hartzearen alde eginez.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Lege-proiektua onartzea 2014ko abendurako.

Arduraduna

Gidaritza politikoa: Herri Administrazio eta Justizia Saila
Bultzada operatiboa: HHABHZ

Lotutako proiektuak

- 1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea
- 1.3. Politika publikoak ebaluatzea
- 1.4. Demokraziaren eta Parte-hartzearen Liburu Zuria
- 1.6. Administrazio-ereduari buruzko azterketa prospektiboa
- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 3.1. Administrazio Orokorraren eta Sektore Publikoaren dimentsionamendua

Adierazleak

- EAEko Herri Administrazioaren Legearen aurreproiektua epearen barruan egitea, onartzea eta argitaratzea.

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere erakunde-administrazioa eta erakunde instrumentalak

Aurrekontua

2014: 0.000.000 €
2015: 0.000.000 €
2016: 0.000.000 €
GUZTIRA: 0.000.000 €

Egikaritze-epea

Epea: urte bat
Hasiera-data: 2014ko urt.
Azken eguna: 2014ko abe.

1. ardatza.- Gardentasuna eta Gobernu Ona

1.3. Politika publikoak ebaluatzea

Deskribapena

Politika publikoen kalitatea eta baliabide publikoen kudeaketa eraginkorra hobetzea bilatzen da, balio publikoa sor dadin *herritarrentzat eta erkidegoarentzat, hau da, erantzun eraginkorra eta erabilgarriak ematea gizartearen premiei edo eskaerei.*

Ebaluazioa sustatzeko proiektuak berekin dakar lantaldeak gaitzea, tresnak garatzea eta ebaluazioen berri emateko kanalak sortzea.

Proiektu horretan ezinbestekoak dira jakintza kudeatzea eta lankidetzaren sareak sortzea.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Politika publikoak ebaluatzeko interesa sortzea eta gaitasuna sustatzea Eusko Jaurlaritzako sail eta erakunde publikoetan.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Ebaluazioak argitaratzeko atari bat garatzea
- Politika publikoak ebaluatzeko praktika on bat egitea, metodologiaren eta lankidetzaren ikuspuntutik eredugarria dena, eta erakundearengan eragin handia duena

Arduraduna

Gidaritza politikoa: Lehendakaritza
Bultzada operatiboa: HHABHZ

Lotutako proiektuak

1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko
Herri Administrazioaren Legea

Adierazleak

- Ebaluazioen ataria argitaratzea
- Gobernuaren lehentasunezko 2 politiken ebaluazio-eredua

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra

Aurrekontua

2014: 20.000,00 €

2015: 40.800,00 €

2016: 41.616,00 €

GUZTIRA: 61.208,00 €

Egikaritze-epea

Hasiera: 2014ko urtarrila

Amaiera: 2016ko abendua

1. ardatza.- Gardentasuna eta Gobernu Ona

1.4. Demokraziaren eta Parte-hartzearen Liburu Zuria

Deskribapena

Euskadiren Gobernagarritasunerako proposamen bat egin nahi da, administrazioen eta gizartearen arteko harremanak birformulatzeko, gizarteko sektoreekin, eragileekin eta herritarrekin elkarriketa-bideak eta bitartekaritza-eta ebaluazio-prozesuak abiarazten dituzten prozesuak eta neurriak definituz eta sustatuz.

Horrek lan publikoaren kalitatea hobetu eta erakundeen zilegitasuna areagotuko du, administrazioa irekiagoa eta eskuragarriagoa denean **herritarrek erantzunkide egiten baitira gai publikoetan, eta kudeatzaile eta arduradun politikoak beren buruarekin zorrotzago.**

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Demokraziaren eta Parte-hartzearen Liburu Zuri baten oinarriak definitu, adostu eta kontrastatu ahal izateko prozesu bat diseinatzea eta aurrera eramatea:
 - herritarrekin lankidetzan
 - Euskadiko errealitateari erantzunez
 - eredu, kontzeptu eta neurri erabilgarriekin
 - herritarrekin konpromisoa hartuta
 - aldaketaren eragile-sare bat sortuz

Honako hauek dira helburu operatiboak:

- Liburua gizarteari aurkeztuta egotea 2014ko urtea amaitzerako
- Parte-hartzea bultzatzen duten 2 edo 3 proiektu pilotu berritzaile sustatzea

Arduraduna

Gidaritza politikoa: Lehendakaritza
Bultzada operatiboa: HHABHZ

Lotutako proiektuak

- 1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea
- 1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea
- 1.5. Gizarte-berrikuntza bultzatzea, Basque Social Innovation delakoaren bidez
- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 6.2. Herritarrekin berritzea

Adierazleak

- Demokraziaren eta Parte-hartzearen Liburu Zuria, hura egiteko prozesu oso parte-hartzaile baten ondoren jendaurrean aurkeztua.

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere erakunde-administrazioa eta erakunde instrumentalak

Aurrekontua

2014: 40.000,00 €
2015: 00.000,00 €
2016: 00.000,00 €
GUZTIRA: 40.000,00 €

Egikaritze-epea

Epea: urte bat
Hasiera-data: 2014ko urt.
Azken eguna: 2014ko abe.

1. ardatza.- Gardentasuna eta Gobernu Ona

1.5. Gizarte-berrikuntza bultzatzea, Basque Social Innovation delakoaren bidez

Deskribapena

Gizarte-berrikuntzak hainbat ekimen biltzen ditu; batetik, merkatuak edo sektore publikoak behar bezala estaltzen ez dituen gizarte-beharak asetzeko modu berriak esperimentatzera bideratutakoak, eta, bestetik, gizartearen erronka handiak konpontzeko beharrezkoak diren jokabide-aldaketak sortzera bideratutakoak. Gizarte-berrikuntzaren barruan, berrikuntza publikoa zera da: ideia berri bat sortzea eta gizartearentzako balio bihurtzea (balio publiko).

Gizarte-berrikuntzan mundu-mailako erreferentzia-sarea den SIX-Social Innovation Exchange-ko batzorde betearazlearen kide den Basque Social Innovation delakoaren kide aktibo izan nahi da, Euskadin gizarte-berrikuntzarako estrategiak diseinatu ahal izateko, mota horretako interesa eta ekimenak dituzten eragileekin lankidetzan eta modu irekian, gizarte-berrikuntzaren erreferentzia izan gaitezen Europan.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Euskadin gizarte-berrikuntza bultzatzea, estrategiak diseinatu Euskadiko (BSI) eta munduko (SIX) eragile esanguratsuekin lankidetzan.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- BSIren batzarretara joatea, Euskadiren berrikuntza sozialerako estrategia nagusiak identifikatzea sustatuz, sareko lantaldeak sortzen lagunduz eta berrikuntza sozialerako ekimen publikoak eta pribatuak bultzatuz.

Arduraduna

Gidaritza politikoa: Lehendakaritza
Bultzada operatiboa: HHABHZ

Lotutako proiektuak

1.4. Demokraziaren eta Parte-hartzearen Liburu Zuria

Adierazleak

- BSI mantentzea eta Eusko Jaurlaritza bertako kide izatea

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra
EAEko beste administrazioak
Innobasque
Gizarte zibileko eragileak

Aurrekontua

2014: 0.000.000 €
2015: 0.000.000 €
2016: 0.000.000 €

GUZTIRA: 0.000.000 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014ko urt.
Azken eguna: 2016ko abe.

1. ardatza.- Gardentasuna eta Gobernu Ona

1.6. Administrazio-ereduari buruzko azterketa prospektiboa

Deskribapena

Azken urteotan, aldaketa esanguratsuak gertatu dira gizartean: biztanleria zahartzea, garapen-ereduaren krisialdia, teknologiaren eboluzioa eta sozializazioa, globalizazioa, gobernuen eta administrazioen zeregina zalantzan jartzea, herritarrak gai publikoetan ahalduntzea... Horren guztiaren ondorioz, planteatu beharra dago zer-nolako administrazioa eratu XXI. mendeko gizartearen premiei erantzuteko. Euskadiko gizarteak zer eskatzen duen, ustez nolakoak izango diren aurrekontu-ereduak, presio fiskala, hezkuntza-, osasun-, gizarte-babeseko, segurtasun- eta justizia-prestazioak, teknologiak zertan aldatuko duen kudeaketa publikoa, globalizazioak zer eragin izango duen gure lurraldean... Horrek guztiak EAEko administrazio publikoaren eredu berri bat eskatzen du. Horri gehitu behar zaio gaur egungo langileen ezaugarriak eta Eusko Legebiltzarraren konpromiso politikoa erakundeen egiturari buruz.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Eztabaida sosegatua bultzatzea eragileen artean (unibertsitatea, herritarrak, Legebiltzarra, administrazioak...) etorkizuneko eszenatoki posibleei buruz (demografia, fiskalitatea, prestazio-mapak...) eta lortu beharko liratekeen administrazio publikoaren erduei buruz (antolamendua, dimentsionamendua, kudeaketa publiko berria...)

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Erakunde arteko lantaldea, etorkizuneko gizarte-ereduari buruzko eta administrazio-eredu berriei buruzko jardunaldi batzuk antolatzekeo ideiak eman ditzan, eta amaierako dokumentua gizarte-eragileekin eta politikariek sozializatzu.
- Administrazio-eredu bat proiektatzea: antolamendua, egitura eta kudeaketa-moduak.

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

- 1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea
- 3.1. Administrazio Orokorraren eta Sektore Publikoaren dimentsionamendua
- 3.4. Lurralde-antolamendua egokitzea
- 6.1. Profesionalengandik berritzea
- 6.2. Herritarrekin berritzea

Adierazleak

- Planaren indarraldian egindako eta aurkeztutako eredua.

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra
EAEko beste administrazioak
Gizarte zibileko eragileak

Aurrekontua

2014: 20.000,00 €
2015: 20.400,00 €
2016: 20.808,00 €

GUZTIRA: 61.208,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014ko urt.
Azken eguna: 2016ko abe.

2. ARDATZA: Herritarrekiko harremanak

2. Herritarrekiko harremanak

Herritarrekiko harremanen ardatzak 4 proiektu eta 16 azpiproiektu ditu, taula honetan ageri den moduan:

Proiektuak Azpiproiektuak

1. Herritarrekiko harreman-eredua	2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak	3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua	4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea
1.1. Herritarrekiko harreman-eredua definitzea 1.2. Herritarrekin kalitatezko harremanak izateko konpromisoa 1.3. Herritarrekiko harremanen aginte-taula 1.4. Dokumentuak estandarizatzea eta normaltzea	2.1. Web harreman-eredu berrira egokitzea 2.2. Herritarrekiko harreman-bide berriak (sare sozialak eta bestelako plataformak) 2.3. Herritarrekiko harremanetarako zerbitzu elektronikoen eskaintza 2.4. Zuzenean-eko informazioaren barne-kudeaketaren sistema hobetzea	3.1. Eusko Jaurlaritzako egoitza elektronikoaren eboluzioa 3.2. "Nire kudeaketak" kontsulta- eta tramitazio-sistemaren eboluzioa 3.3. Telefono bidezko kanalaren eboluzioa	4.1. Zerbitzu Katalogoa osorik eta gaurkotuta argitaratzea egoitza elektronikoan 4.2. Identifikazio eta sinadura elektronikoaren modu berriak 4.3. Zerbitzu elektronikoen ELZ sortzea 4.4. KZgunea sare publikoarekiko lankidetzak, zerbitzu elektronikoak hedatzeko 4.5. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzeko ekintzak

2. ardatza.- Herritarrekiko harremanak

2.1. Herritarrekiko harreman-eredua

Deskribapena

Herritarrekiko harreman-eredu bat definitu eta abiarazi nahi da, ikuspegi integral batetik txertatuz eta koordinatuz herritarrekiko harreman-zerbitzu guztiak: aurrez aurrekoak, telefono bidezkoak eta Internet bidezkoak.

Eredu horrek herritarrekiko harremanen kalitatea eta harreman-prozesuen eraginkortasuna bilatzen du, eta kontuan hartuko ditu araudi-, antolamendu-, funtzionaltasun- eta teknologia-mailako alderdiak.

Proiektu horrek honako azpiproiektu hauek ditu:

2.1.1. Herritarrekiko harreman-eredua definitzea

2.1.2. Herritarrekin kalitatezko harremanak izateko konpromisoa

2.1.3. Herritarrekiko harremanen aginte-aula

2.1.4. Dokumentuak estandarizatzea eta normaltzea

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarrekiko harremanen kalitatea hobetzea
- Harreman-prozesuen barne-kudeaketa hobetzea
- Herritarrekiko harremanetan parte hartzen duten eragile guztien koordinazio egokia segurtatzea, zeharka edo modu horizontalean, nahiz sail edo sektore mailan
- Herritarrekiko komunikazioan hizkera erraztea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Harreman-eredua onartuta egotea 2014ko abendurako
- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

- 1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea
- 1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea
- 1.4. Demokraziaren eta Parte-hartzearen Liburu Zuria
- 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
- 2.3. Internet bidezko presentziaren eredu berria.
- 2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea
- 5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredu
- 6.1. Profesionalengandik berritzea
- 6.2. Herritarrekin berritzea

Adierazleak

- Eredua definitzea eta abiaraztea ezarritako epeen barruan
- Herritarren gogobetetasun-maila

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Aurrekontua

2014: 20.000,00 €

2015: 20.400,00 €

2016: 20.808,00 €

GUZTIRA: 61.208,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua

Azpiproiektua: 2.1.1. Herritarrekiko harreman-eredua definitzea

Deskribapena

Herritarrekiko harreman-eredua egin eta onartu nahi da, dena delako arau-mailakoa, modu integralean arautu ahal izateko harreman-zerbitzu guztiak: aurrez aurrekoak, telefono bidezkoak eta Internet bidezkoak.

Eredu horrek herritarrekiko harremanen kalitatea eta harreman-prozesuen eraginkortasuna bilatzen du, eta kontuan hartuko ditu araudi-, antolamendu-, funtzionaltasun- eta teknologia-mailako alderdiak.

Ereduko parte izango dira:

- aurrez aurre eta telefonoz artatzeko Zuzenean zerbitzua
- weba, euskadi.net eta sare sozialen bidez
- harreman-zerbitzu elektronikoak (kontsulten, kexen eta iradokizunen kudeaketa barne)

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarrekiko harremanen kalitatea hobetzea
- Harreman-prozesuen barne-kudeaketa hobetzea
- Herritarrekiko harremanetan parte hartzen duten eragile guztien koordinazio egokia segurtatzea, zeharka edo modu horizontalean, nahiz sail edo sektore mailan

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Harreman-eredua onartuta egotea 2014ko abendurako
- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: urte bat
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2014

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

Ikusi Proiektuarekin Lotutako proiektuak 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua

Azpiproiektua: 2.1.2. Herritarrekin kalitatezko harremanak izateko konpromisoa

Deskribapena

Eusko Jaurlaritzak herritarrekiko harremanak etengabe hobetzeko konpromisoa hartu du, eta, beraz, konpromiso hori behar bezala betetzeko kudeaketa-tresnak finkatuko dira modu ordenatuan eta sistematikoan.

Kudeaketa-tresna horien bidez, zerbitzua etengabe hobetzea bilatzeaz gain, herritarrekiko harremanetarako barne-kudeaketako prozesuak koordinatuak eta eraginkorrak izateko ahalegina egingo da.

Tresna horiei esker, modu integralean aztertu ahal izango da harreman-eredua, hobetzeko aukerak aurkitzeko modua sortuko da, eta, era horretan, zerbitzua kalitate hobekoa izango da.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarrekiko harremanen kalitatea hobetzea
- Harreman-prozesuen barne-kudeaketa hobetzea
- Herritarrekiko harremanetan parte hartzen duten eragile guztien koordinazio egokia segurtatzea, zeharka edo modu horizontalean, nahiz sail edo sektore mailan

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Kudeaketa-tresnak martxan egotea 2014ko abendurako
- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: urte bat
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2014

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea
- 2.2.4. Zuzenean-eko informazioaren barne-kudeaketaren sistema hobetzea
- 2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua

Azpiproiektua: 2.1.3. Herritarrekiko harremanen aginte-aula

Deskribapena

Herritarrekiko harremanen aginte-aula osatzen dute zerbitzuaren kalitatearen nahiz kudeaketa eraginkorraren jarraipena eta ebaluazioa egiteko adierazleak.

Proiektu hori aurrera eramateak jardura hauek egitea eskatzen du:

- Kanal bakoitzeko zerbitzuaren **adierazleak definitzea**:
 - Kudeaketa-datuak (adib.: erantzundako dei-kopurua, bisita-kopurua, aurrez aurreko itxaronaldien batez besteko denbora, etab.)
 - Herritarren gogobetetasunaren datuak
- **Datuak biltzea eta neurtzea**:
 - Kudeaketa-datuak, modu automatizatuan
 - Gogobetetasun-datuak, inkesten bidez
- Bildutako datuen **ebaluazioa**

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- **Datuak edukitzea** helburu hauetarako:
 - Herritarren gogobetetzea hobetzea
 - Harreman-ereduaren funtzionamendua ebaluatzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Aginte-aula martxan egotea 2014ko abendurako

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: urte bat
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2014

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

2.2.4. Zuzenean-eko informazioaren barne-kudeaketaren sistema hobetzea
5.1.5. Administrazio Elektronikoaren Behatokia

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua

Azpiproiektua: 2.1.4. Dokumentuak estandarizatzea eta normaltzea

Deskribapena

Agiriak estandarizatu eta normaldu nahi dira, hizkuntzari, maila juridikoari eta erabilgarritasunari dagokionez, eta honako hau da esparrua:

- Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren aplikazioen interfazeen erabilgarritasuna berrikustea
- Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuan honako hauek normaltzea, estandarizatzea eta ezartzea:
 - herritarrek erabilitako inprimakiak
 - administrazioak zerbitzu eta prozedura bakoitzean sortutako agiriak
 - administrazioaren barne-agiriak
- Sortutako agiriaren bizi-zikloa aztertzea eta ezartzea
- Administrazioan agiriak sortzeko (ekoizteko) aurretiazko prozesua definitzea.

Helburuak

Proiektuaren **helburu orokorrak**:

- Administrazioako agiriak sortzeko prozesua normaltzea.
- Herritarrekiko komunikazioan hizkera erraztea.
- Herritarren arretarako oinarritzko informazioa optimizatzea.
- Herritarrekiko harremanen hizkuntza normaltzea, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak hurrengo plangintza-aldirako onartutako euskararen erabilera normaltzeko politikaren arabera.

Proiektuaren **helburu operatiboak**:

- Interfaze orokorrak berrikusita egotea 2014ko abendurako
- Inprimaki orokorrak berrikusita egotea 2014ko abendurako
- Interfazeak eta agiriak guztiz berrikusita egotea 2016rako

Arduraduna

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio
Orokorra eta bere baitako
erakunde autonomoak
Hizkuntza Politikarako
Sailburuordetza
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 2.2.3. Herritarrekiko harremanetarako zerbitzu elektronikoen eskaintza
- 2.3.1. Eusko Jaurlaritzako egoitza elektronikoen eboluzioa
- 2.3.2. "Nire kudeaketak" kontsulta-sistemaren eboluzioa
- 2.4.1. Zerbitzu Katalogoa egoitza elektronikoen argitaratzea
- 5.1.1. Administrazio elektronikoen antolamendu-eredua sendotzea
- 5.1.4. Zerbitzu elektronikoen aldaketa kudeatzea

2. ardatza.- Herritarrekiko harremanak

2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak

Deskribapena

Herritarrekiko harreman-zerbitzu elektronikoen eskaintza eguneratu eta osatu nahi da. Interneten egoteko eredua egiterakoan, indarra jarri nahi da Euskadi.net-eko atari guztiak berriro antolatzean, web 2.0 elementuak eranstea eta, oro har, erabilgarritasuna eta irisgarritasuna hobetzean, erabiltzaileen gogobetetasuna areagotzeko. Harreman- eta zerbitzu-bideak ere zabaltzea nahi dira, herritarren eskaeren arabera, plataformen eta sareen bidezko harremanak erraztuz.

Proiektu horrek honako azpiproiektu hauek ditu:

2.2.1. Web harreman-eredu berrira egokitzea

2.2.2. Herritarrekiko harreman-bide berriak (sare sozialak eta bestelako plataformak)

2.2.3. Herritarrekiko harremanetarako zerbitzu elektronikoen eskaintza

2.2.4. Zuzenean-eko informazioaren barne-kudeaketaren sistema hobetzea

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Administrazioa herritarrengandik hurbilago dauden eta balio publiko berrietan oinarrituta dauden eredu-erantz joan dadin laguntzea
- Herritarrek sarbide bakarra izatea Administrazioarekiko harreman-zerbitzuetara
- web-atariaren sarea .eus domeinu berrira egokitzea
- Arreta hobetzea eta erantzun-denborak murriztea
- Erabiltzaileen esperientzia hobetzea
- Herritarren iritzia entzutea eta biltzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea

2.1. Herritarrekiko harreman-eredua

2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua

2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea

5.4. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzioa

6.2. Herritarrekin berritzea

Adierazleak

- Herritarren gogobetetasun-maila

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak
EJIE

Aurrekontua

2014: 800.000,00 €

2015: 816.000,00 €

2016: 832.320,00 €

GUZTIRA: 2.448.320,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak

Azpiproiektua: 2.2.1. Web harreman-eredu berrira egokitzea

Deskribapena

Eusko Jaurlaritzako web-atarien sarea egokitu nahi da herritarrekiko harreman-eredura. Besteak beste, lan hauek egingo dira:

- Eusko Jaurlaritzako web-atarien sarea berregituratzea
- euskadi.net erabilgarriagoa eta irisgarriagoa egiten joatea, edozein pertsonarentzat eta edozein gailutatik
- Edukien kalitatea segurtatzea
- Edukien argitalpena ahalik eta gehien automatizatzea, ondorengo egiten saiatuta:
 - Informazioa bikoiztea saihestea
 - Webean argitaratzerakoan eskuzko parte-hartzea gutxitzea
- Herritarrekiko elkarreragileagoa den euskadi.net baterantz joatea
- .eus domeinua zabaltzea Eusko Jaurlaritzako sistema informatikoetan

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarren eskaeran oinarritutako eredu berri baterantz eboluzionatzea
 - Informazioa gaien eta azpigaien arabera antolatzea
 - Saitetako webak aldatzea, guztien informazioak egitura bera izan dezan
- web-atarien sarea .eus domeinu berrira egokitzea
- Erabiltzaileen esperientzia hobetzea
- Webaren erabilera areagotzea, edozein gailu erabiliz
- Web bidezko harremana indartzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio
Orokorra eta bere
baitako erakunde
autonomoak
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 1.1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea
- 2.1.1. Herritarrekiko harreman-eredua definitzea
- 2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua
- 2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea
- 5.4. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzioa

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak

Azpiproiektua: 2.2.2. Herritarrekiko harreman-bide berriak (sare sozialak eta bestelako plataformak)

Deskribapena

Administrazioak etengabe moldatu behar du informazio-gizartearen erabilera berrietara, harreman- eta zerbitzu-bideak zabalduz une bakoitzeko eskaeren arabera, herritarrei modu aktiboan entzunez, haiei zerbitzua emanez eta harremana erraztuz, dauden lekuan daudela.

Era horretan, Administrazioa herritarrengana hurbiltzen da, gardentasuna errazten da eta politikak eta zerbitzu publikoa hobetzen parte hartzea bultzatzen da, Gobernu Irekiaren ildotik: gardentasuna, lankidetzeta eta parte-hartzea.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Erabiltzaileei berehala erantzutea, zuzenean eta bitartekaririk gabe.
- Administrazioari herritarrengandik hurbilago dauden eta balio publiko berrietan oinarrituta dauden eredu-erantz joan dadin laguntzea
- Herritarren iritzia entzutea eta biltzea
- Herritarren eskaerei eta itxaropenei buruzko informazio-iturria izatea, denbora errealean eguneratua

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpi-proiektuak

- 1.1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea
- 2.1.1. Herritarrekiko harreman-eredua definitzea
- 2.3.3. Telefono bidezko kanalaren eboluzioa
- 2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea
- 5.4. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzioa

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak

Azpiproiektua: 2.2.3. Herritarrekiko harremanetarako zerbitzu elektronikoen eskaintza

Deskribapena

Herritarrekiko harreman-zerbitzuak digitalizatu nahi dira, Zerbitzuak Digitalizatzeko Planaren arabera:

- Informazio orokorra eskatzea
- Iradokizunen postontzia
- Kexak eta erreklamazioak jakinaraztea
- Sarrerren/Irteeren Erregistro bateratua: inprimaki orokorra
- Datuak eta ziurtagiriak eskatzea

Proiektu hori aurrera eramateak jardura hauek egitea eskatzen du:

- funtzionaltasun bakoitza aztertzea, garatzea eta ezartzea Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuan
- eskaeren banaketaren antolamendua aztertzea lehen mailan (Zuzenean) eta bigarren mailan (Sailak eta Erakunde Autonomoak), banaketa-postontziak
- estatistikak kudeatzea: aurrez aurreko eta telefono bidezko intzidentziak, gogobetetasun-inkestak eta agente-taulako adierazleak erabiliz

Helburuak

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Harreman-zerbitzuak Egoitza Elektronikoen integratzea
- Harreman-zerbitzuak integratzea abisuen eta alerten kudeatzailearekin
- Harremanari erantzuteko interfaze integratua
- Txosten eta datu estatistiko automatizatuak
- Herritarrek sarbide bakarra izatea Administrazioarekiko harreman-zerbitzuetara
- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: urte bat
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2014

Lotutako proiektuak/azpiroiektuak

- 1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea
- 2.1.1. Herritarrekiko harreman-eredua definitzea
- 2.1.4. Dokumentuak estandarizatzea eta normaltzea
- 2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua
- 2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea
- 5.4. Zerbitzu elektronikoen plataforma bateratuaren eboluzioa

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak

Azpiproiektua: 2.2.4. Zuzenean-eko informazioaren barne-kudeaketaren sistema hobetzea

Deskribapena

Informazioaren barne-kudeaketarako Zuzenean sistema oinarritzko lan-tresna da zerbitzu hori ematen duten pertsonentzat; zuzenki integratu ahal da Euskadi.net-eko edukiekin, arreta espezializatuko mailekiko elkarrikeria arina ahalbidetzen du, eta bere kudeaketa-tresnen sinergiak aprobetxa daitezke.

Barneko komunikaziorako eta parte-hartzerako kanal aparta ere bada, eta herritarrentzako informazio guztia zentralizatzeko, banatzeko eta eguneratzeko leku bakarra.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zuzenean zerbitzuan ari diren pertsonen azkar eta zuzenki eskuratu ahal izatea informaziorik erabilienera.
- Arreta hobetzea eta erantzun-denborak murriztea
- Arreta-maila guztien arteko koordinazioa hobetzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Kudeaketa-tresna eskura egotea 2014ko abendurako
- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: urte bat
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2014

Lotutako proiektuak/azpi-proiektuak

2.1.2. Herritarrekin kalitatezko harremanak izateko konpromisoa
2.1.3. Herritarrekiko harremanen aginte-taula
2.3.3. Telefono bidezko kanalaren eboluzioa

2. ardatza.- Herritarrekiko harremanak

2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua

Deskribapena

Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua osatu eta hobetu nahi da, haren esparrua zabalduz Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikora, "Nire kudeaketak" kontsulta- eta tramitazio-sistemara eta telefono bidezko kanalera.

Herritarrentzako zerbitzu-eskaintza landu eta osatu nahi da harreman-bide horien bidez, bai eta haien bidez emandako informazioaren eta zerbitzuen bermeak hobetu ere.

Proiektu horrek honako azpiproiektu hauek ditu:

2.3.1. Eusko Jaurlaritzako egoitza elektronikoaren eboluzioa

2.3.2. "Nire kudeaketak" kontsulta- eta tramitazio-sistemaren eboluzioa

2.3.3. Telefono bidezko kanalaren eboluzioa

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarrentzako zerbitzu-eskaintza hobetzea, batik bat bide elektronikoak erabiliz
- Herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzko 11/2007 Legea betetzea
- Zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzea
- Telefono bidezko arreta hobetzea
- Telefono bidezko zerbitzu-katalogoa zabaltzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

- 1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea
- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
- 2.4. Zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzea
- 5.4. Zerbitzu elektronikoaren plataforma bateratuaren eboluzioa

Adierazleak

- Herritarren gogobetetasun-maila

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak
EJIE

Aurrekontua

2014: 672.417,00 €

2015: 685.865,34 €

2016: 699.582,65 €

GUZTIRA: 2.057.864,99 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua

Azpiproiektua: 2.3.1. Eusko Jaurlaritzako egoitza elektronikoaren eboluzioa

Deskribapena

Herritarrentzako zerbitzu-eskaintza osatu eta hobetu nahi da Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoan:

- Administrazioaren zerbitzuei buruzko informazio osoa eta eguneratua ematea.
- Ediktuen taula elektronikoa lantzea.
- Egoitzan argitaratutakoari buruzko bermeak hobetzea:
 - Data jakin batean argitaratu izana jasotzea
 - Datuen osotasuna
 - Jatorriaren ziurtapena
- Zerbitzuen eskuragarritasunari buruzko abisu teknikoak gehitzea

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarrentzako zerbitzu-eskaintza hobetzea, batik bat bide elektronikoak erabiliz
- Herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzko 11/2007 Legea betetzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Egoitza elektronikoaren funtzionaltasun berriak gehitzea 2014ko abendurako
- Zerbitzuei buruzko informazio osoa 2014ko abendurako
- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio
Orokorra eta bere
baitako erakunde
autonomoak
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 2 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2015

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea
 - 2.1.1. Herritarrekiko harreman-eredua
 - 2.1.4. Dokumentuak estandarizatzea eta normaltzea
 - 2.2.1. Web harreman-eredu berrira egokitzea
 - 2.2.3. Herritarrekiko harremanetarako zerbitzu elektronikoaren eskaintza
- 2.4. Zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzea
- 5.4. Zerbitzu elektronikoaren plataforma bateratuaren eboluzioa

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua

Azpiproiektua: 2.3.2. "Nire kudeaketak" kontsulta- eta tramitazio-sistemaren eboluzioa

Deskribapena

"Nire kudeaketak" kontsulta- eta tramitazio-sistemaren erabilgarritasuna hobetu nahi da Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoan, interfaze atseginagoak, sinpleagoak eta, batik bat, intuitiboagoak erabiliz, hartzaileen kolektibo guztiek eskuragarriago izan dezaten.

Digitalizazio-proiektuetan identifikatutako hobekuntzak ezarri nahi dira:

- Espedienteak kudeatzen dituzten organoen identifikazioa hobetzea
- Ziurtapen-zerbitzuetarako eta herritarrekiko harremanetarako erretilu berriak gehitzea
- Espedienteak eta azpiespedienteak erlazionatzeko aukera ematea

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- "Nire kudeaketak" kontsulta-sistema erabilgarriago egitea
- Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Ziurtapenen erretilu berria martxan egotea 2014ko abendurako
- "Nire kudeaketak" erabilgarriago egotea 2015eko abendurako
- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea
 - 2.1.1. Herritarrekiko harreman-eredua
 - 2.1.4. Dokumentuak estandarizatzea eta normaltzea
- 2.2.1. Web harreman-eredu berrira egokitzea
- 2.2.3. Herritarrekiko harremanetarako zerbitzu elektronikoen eskaintza
- 2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea
- 5.4. Zerbitzu elektronikoen plataforma bateratuaren eboluzioa

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua

Azpiproiektua: 2.3.3. Telefono bidezko kanalaren eboluzioa

Deskribapena

Telefono bidezko kanala landu nahi da, bai herritarren arretarako bai Administrazioaren aurreko tramiteak egiteko.

Telefono bidezko egungo zerbitzua hobetu nahi da, jasotako kalitatea hobetzeko baliabide teknikoak erabiliz (adibidez, deiak grabatzeko sistema automatikoa); bestalde, telefono bidezko zerbitzu-katalogoa zabaltzea nahi da, epe laburrean aurreikusitako sinadura elektronikoaren bide berriak erabiliz (adibidez, barku-jokoan oinarritutako sinadura aurreratua).

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Telefono bidezko arreta hobetzea
- Telefono bidezko zerbitzu-katalogoa zabaltzea
- Zerbitzua eraginkorrago bihurtzea
- Zerbitzuaren kudeaketa hobetzeko metrikak edukitzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Sistema ezarrita eta martxan egotea 2014ko abendurako
- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: urte bat
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2014

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 1.1. Gardentasuna eta kontuak ematea sustatzea
 - 2.1.1. Herritarrekiko harreman-eredua definitzea
- 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
- 2.4.3. Zerbitzu elektronikoaren ELZ sortzea
- 5.4. Zerbitzu elektronikoaren plataforma bateratuaren eboluzioa

2. ardatza.- Herritarrekiko harremanak

2.4. Zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzea

Deskribapena

Herritarren eskura dauden zerbitzu elektronikoak modu orokorrean erabiltzea nahia da, bide elektronikoaren abantailez baliatzeko, bai herritarrek eta enpresek gaur egun jasaten dituzten administrazio-kargak murrizteko, bai Administrazioa eraginkorrago egiteko.

Horretarako, honako azpiproiektu hauek gauzatuko dira:

- 2.4.1. Zerbitzu Katalogoa osorik eta gaurkotuta argitaratzea egoitza elektronikoan
- 2.4.2. Identifikazio eta sinadura elektronikoaren modu berriak
- 2.4.3. Zerbitzu elektronikoaren ELZ sortzea
- 2.4.4. KZgunea sare publikoarekiko lankidetzak, zerbitzu elektronikoak hedatzeko
- 2.4.5. Zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzeko ekintzak

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu-eskaintza herritarrengana hurbiltzea modu zehatz, oso, eguneratu eta gardenean.
- Zerbitzu elektronikoaren kalitatea segurtatzea
- Zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Herritarrek: Tramiteen % 25 elektronikoak izatea
- Enpresak: Tramiteen % 75 elektronikoak izatea

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
- 2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua
- 5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua
- 5.2. Zerbitzu elektronikoaren eskaintza

Adierazleak

- Herritarren tramite elektronikoaren ehunekoa
- Enpresen tramite elektronikoaren ehunekoa

Parte-hartzaileak

Sailak / Erakunde Autonomoak
ITZ /EJIE
IZENPE
KZgunea

Aurrekontua

2014: 40.000,00 €
2015: 40.800,00 €
2016: 41.616,00 €

GUZTIRA: 122.416,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014ko urt.
Azken eguna: 2016ko abe.

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea

Azpiproiektua: 2.4.1. Zerbitzu Katalogoa osorik eta gaurkotuta argitaratzea egoitza elektronikoan

Deskribapena

Herritarren eskura jarri nahi da EAEko Administrazioaren zerbitzu guztien informazio osoa eta eguneratua, haietara sartzeko eta erabiltzeko aurrebaldintza gisa.

Proiektu horren barruan bi alderdi desberdin daude. Batetik, prozedurak argitaratzeko aplikazioaren etengabeko eboluzioa Euskadi.net-en. Eta, bestetik, zerbitzu guztiak deszentralizatzea, HHABHZren babes eta ikuskaritzarekin, hura arduratzen baita administrazio elektronikoaren funtzionamendu egokiaz EAEko Administrazioaren arloan.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu-eskaintza herritarrengana hurbiltzea modu zehatz, oso, eguneratu eta gardenean.
- Zerbitzu elektronikoen eskuragarritasuna eta erabilera sustatzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Prozedurak argitaratzeko aplikazioa martxan eta eguneratuta egotea 2014ko abendurako
- Zerbitzuei buruzko informazio osoa 2014ko abendurako
- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua
5.2.1. Zerbitzuak digitalizatzeko plana

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea

Azpiproiektua: 2.4.2. Identifikazio eta sinadura elektronikoaren modu berriak

Deskribapena

Aitortutako sinadura elektronikoaren ordezkio soluzioak abiarazi nahi dira, konplexutasun teknologiko txikiagoa dutenak eta zerbitzu elektronikoen erabilera errazten dutenak.

Aitortutako sinadura elektronikoaren ordezkio eta osagarri diren soluzio horiek zabaltzea estrategikoa da zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzeko.

Zerbitzu publikoak eskuratzeko hainbat bideetatik erabil daitezkeen identifikazio-sistemak ere ezarri eta zabaltzea nahi dira.

Proiektu horren barruan sartzen dira identifikazio-sistemak eta sinadura elektronikoa, hala nola barku-jokoaren mekanismoetan oinarrituak, PIN24ordu, erabiltzailea eta pasahitza, etab.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea
- Zerbitzu elektronikoen erabilgarritasuna hobetzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Herritarrak: Tramiteen % 25 elektronikoak izatea
- Enpresak: Tramiteen % 75 elektronikoak izatea
- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

Sailak / Erakunde
Autonomoak
EJIE
IZENPE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
- 2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea

Azpiproiektua: 2.4.3. Zerbitzu elektronikoen ELZ sortzea

Deskribapena

Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzailearen Laguntza Zentro Korporatibo bat sortu nahi da, bai herritarrentzat (besteak beste, enpresak, beste administrazio publiko batzuk, beste erakunde batzuk, etab.) bai Administrazioko langileentzat, Administrazio Elektronikoen babes-tresnak erabiltzen dituztenentzat.

Modu integratuan ebatzi nahi dira zerbitzu elektronikoak erabiltzeko laguntza-eskaerak, bai maila teknologikokoak bai funtzionalekoak.

Laguntza Zentro hori hedatzeak Laguntza Zentroaren kudeaketa-eredua definitzea eta ezartzea eskatuko du, maila funtzionalean, antolaketan, informazio-fluxuetan, araubide ekonomikoan, baliabideetan, sistemetan...

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea
- Zerbitzu elektronikoen kalitatea segurtatzea
- Modu koordinatuan erantzutea zerbitzu elektronikoen erabiltzaileen intzidentzia guztiei, kanpokoei nahiz barrukoei
- Zerbitzu elektronikoen kudeaketa eraginkorrago egitea
- Etengabe hobetzen laguntzen duen tresna izatea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Laguntza Zentroaren kudeaketa-eredua definituta egotea 2014ko ekainerako
- Laguntza Zentroa ezarrita eta martxan egotea 2014ko abendurako

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

Sailak / Erakunde
Autonomoak
ITZ
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: urte bat
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2014

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
- 2.3.3. Telefono bidezko kanalaren eboluzioa
- 5.1.1. Administrazio Elektronikoen antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea
- 5.1.2. Zerbitzu elektronikoen babeserako administrazio-unitatea sortzea
- 5.1.3. Zerbitzu elektronikoen babes-unitateak sortzea sailetan

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.4. Zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzea

Azpiproiektua: 2.4.4. KZgunea sare publikoarekiko lankidetzan, zerbitzu elektronikoak hedatzeko

Deskribapena

Telezentroen KZgunea sare publikoa (Informazio Gizartearen Euskadi Planetik jaioa, 2002-2005, Eusko Jaurlaritza), EJE Informatika Elkartearen kudeaketaren mendekoa, informazio-gizartearen arloko proiektuak babesteko eta bultzatzeko azpiegitura baliotsua da.

KZgunearekin lankidetzan aritu nahi da, bere telezentroak erabiliz zerbitzu elektronikoak zabaltzeko eta erabiltzeko, hedapen handia dutela eta herritarrengandik hurbil daudela aprobetxatuz.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- KZgunearekiko lankidetzan-eredua definituta egotea 2014ko ekainerako
- Lankidetzan sinatuta egotea 2014ko ekainerako

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

Sailak / Erakunde
Autonomoak
ITZ
EJE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

2.1 Herritarrekiko harreman-eredua
2.2 Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
2.3 Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua

2. ARDATZA – Herritarrekiko harremanak

Proiektua: 2.4 Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea

Azpiproiektua: 2.4.5. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzeko ekintzak

Deskribapena

Erakunde publikoetan administrazio elektronikoa garatu ahal izateko erronka nagusietako bat da abiarazitako zerbitzu elektronikoak modu orokorrean erabiliak izatea.

Herritarrek (enpresek, administrazioek...) zerbitzu horiek erabil ditzaten sustatu nahi da, haiek hedatzera eta erabiltzera bideratutako ekintzen bidez.

Ekintza horien artean egongo dira, besteak beste, kanpainak, aurkezpenak, jakinarazpenak, prestakuntza-saioak, etab., zerbitzu elektronikoen erabiltzaile posibleengana bideratuak.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Herritarrek: Tramiteen % 25 elektronikoak izatea
- Enpresak: Tramiteen % 75 elektronikoak izatea

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

Sailak / Erakunde
Autonomoak
EJIE
IZENPE
KZgunea

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

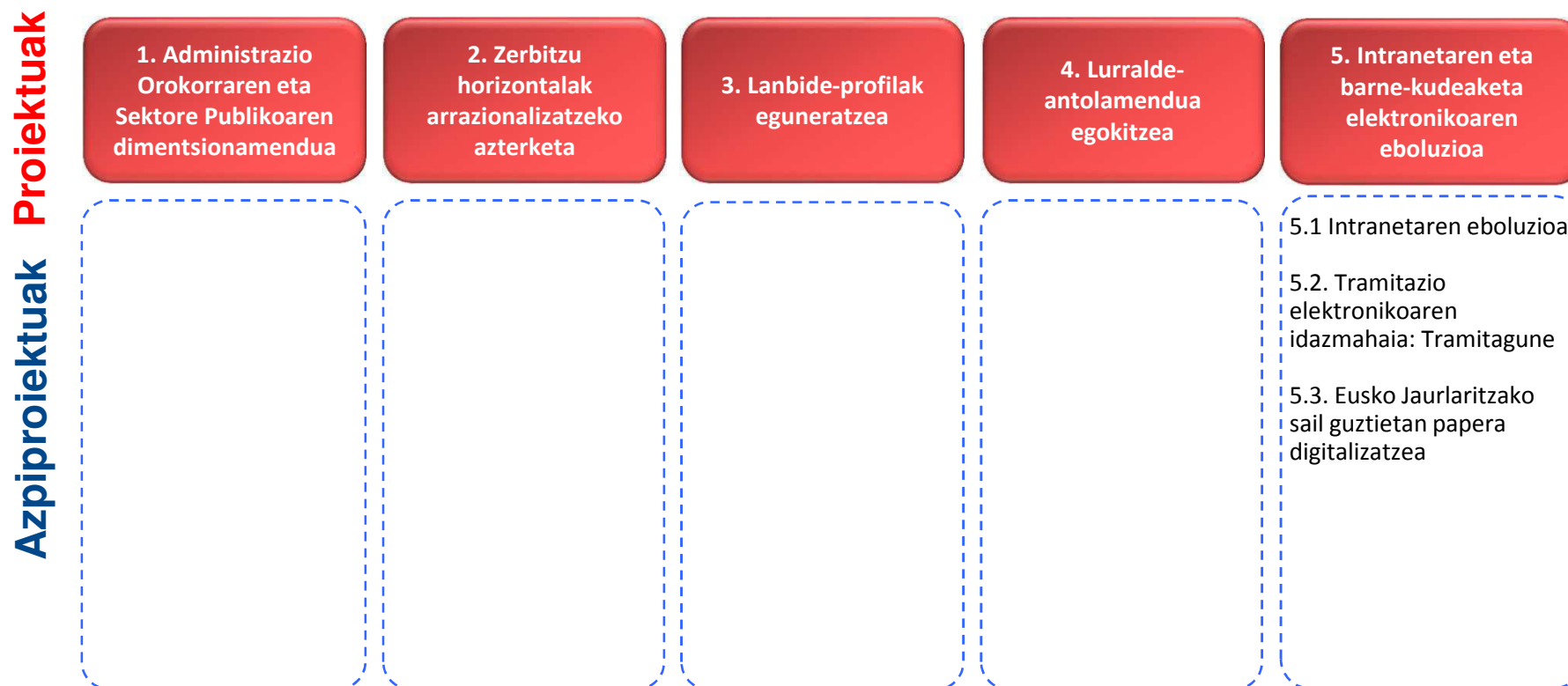
Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua
2.4.1. Zerbitzu Katalogoa osorik eta gaurkotuta argitaratzea egoitza elektronikoan

3. ARDATZA: Antolamendua egokitzea

3. Antolamendua egokitzea

Antolamendua egokitzeko ardatzak 5 proiektu eta 3 azpiproiektu ditu, taula honetan ageri den moduan:



3. ardatza- Antolamendua egokitzea

3.1. Administrazio Orokorraren eta Sektore Publikoaren dimentsionamendua

Deskribapena

EAEko Administrazio Publikoaren egoera diagnostikatu eta hura arrazionalizatzeko aukerak eta proposamenak aztertu nahi dira, nahiz Administrazio Orokorrean eta Erakunde Autonomoetan, nahiz Sektore Publikoko gainerako erakundeetan.

EAEko sektore publikoa berrantolatzeko eta sinplifikatzeko Eusko Jaurlaritzak hartutako konpromisoa bete nahi da, gastu publikoa murriztuz, oinarrizko zerbitzuei kalterik egin gabe eta haien kalitate egoki bati eutsiz.

Sektore Publikoaren antolaketa- eta funtzionamendu-eredu bat egitea eskatzen du, haren estrategia, egitura, antolaketa eta kudeaketa birdiseinatzea, hura ezartzea eta haren emaitzen eta eraginaren jarraipena eta ebaluazioa egitea.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- EAEko sektore publikoaren egitura berrantolatzea eta sinplifikatzea.
- Gastu publikoa murriztea, emandako zerbitzuei kalterik egin gabe.

Proiektuaren helburu zehatzak:

- Berehalako ekintza-plana:
 - Erakunde publikoen kopurua % 25 murriztea
 - Haien zuzendaritzak % 20 murriztea
- Epe luzeko plana:
 - Dimentsionamendu-plana onartuta egotea 2014ko abendurako
 - Lanpostuak berresleitzeko azterketa eginda egotea 2015eko abendurako

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

1.2. Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Legea
1.6. Administrazio-ereduari buruzko azterketa prospektiboa

Adierazleak

- Erakunde publikoen kopurua murriztu den ehunekoa
- Zuzendaritzak murriztu diren ehunekoa

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak.
Sektore Publikoko erakundeak.

Aurrekontua

2014: 20.000,00 €

2015: 40.800,00 €

2016: 41.616,00 €

GUZTIRA: 61.208,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014

Azken eguna: 2016

* BPPren indarraldia gaindituko du

3. ardatza- Antolamendua egokitzea

3.2. Zerbitzu horizontalak arrazionalizatzeko azterketa

Deskribapena

Kudeaketa-prozesu horizontalak ordenatu eta sinplifikatu nahi dira.

Lan horren emaitza gisa, zerbitzu horizontal bakoitzaren kudeaketa-prozesuak estandarizatuko dira, kudeaketa-tresna bateratuak erabiliz.

Era berean, proiektuak informazio erabilgarria emango du zerbitzu horiek kudeatzeko beharrezkoak diren lanbide-profilak identifikatu eta eguneratu ahal izateko, jakin beharrekoea zehazteko eta prestakuntza-premiak detektatzeko, bai eta antolamenduaren dimentsionamendua kalkulatzeko ere, kudeaketa-prozesuen eta -bolumenen arabera.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Kudeaketa-prozesu horizontalak ordenatzea, sinplifikatzea eta estandarizatzea
- Zerbitzu horizontalen harreman-mapa (eskumenak eta funtzionamendua) argitzea
- Zerbitzu horizontalen antolamendua arrazionalizatzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- 2 prozesu horizontal berrikusita egotea 2014ko abendurako
- Beste 2 prozesu horizontal berrikusita egotea 2015eko abendurako
- Beste 2 prozesu horizontal berrikusita egotea 2016ko abendurako

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

3.3. Lanbide-profilak eguneratzea
5.1.1. Administrazio elektronikoaren antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea
5.1.2. Zerbitzu elektronikoaren babeserako administrazio-unitatea sortzea
5.1.3. Zerbitzu elektronikoaren babes-unitateak sortzea sailetan
5.1.4. Zerbitzu elektronikoaren aldaketa kudeatzea

Adierazleak

- Berrikusitako prozesu horizontalen kopurua

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Aurrekontua

2014: 15.000,00 €

2015: 15.300,00 €

2016: 15.606,00 €

GUZTIRA: 45.906,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

3. ardatza- Antolamendua egokitzea

3.3. Lanbide-profilak eguneratzea

Deskribapena

Lanpostuen lanbide-profilak egokitu eta eguneratu nahi dira, batez ere administrazio elektronikoa ezartzearen ondorio diren lan berrien rol, gaitasun eta trebetasun berrien arabera.

Lanbide-profilak berrikusiko dira, eta, hortaz, administrazioko lanpostu tipoak ere bai, bi zentzutan:

- a) Daudenak aldatuz
- b) LPZn profil eta lanpostu tipo berriak sortuz

Berrikuspen hori ezinbestekoa da Eusko Jaurlaritzaren antolamendua modu ordenatuan igaro dadin administrazio elektronikora, bere ohiko kudeaketaren parte bereizezin eta guztiz integratu baten moduan.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Lanbide-profilak benetako beharretara egokitzea
- Antolamendua egokitzea administrazio elektronikoen ondorio diren lan mota berrien eskakizunetara

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Profilak eta lanpostu tipoak berrikusita egotea 2014ko abendurako
- Beharrezko hornidurak sortzea modu progresiboan

Arduraduna

Funtzio Publikoaren
Zuzendaritza

Lotutako proiektuak

- 3.2. Zerbitzu horizontalak arrazionalizatzeko azterketa
- 5.1.1. Administrazio elektronikoen antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea
- 5.1.2. Zerbitzu elektronikoen babeserako administrazio-unitatea sortzea
- 5.1.3. Zerbitzu elektronikoen babes-unitateak sortzea sailetan
- 5.1.4. Zerbitzu elektronikoen aldaketa kudeatzea

Adierazleak

- Berrikusitako profilen eta lanpostu tipoen kopurua

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Aurrekontua

2014: 10.000,00 €
2015: 10.200,00 €
2016: 10.404,00 €

GUZTIRA: 30.604,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014ko urt.
Azken eguna: 2016ko abe.

3. ardatza- Antolamendua egokitzea

3.4. Lurralde-antolamendua egokitzea

Deskribapena

Eusko Jaurlaritzaren lurralde-antolamendua egokitu nahi da, herritarrekiko egungo harreman-ereduen eboluzio gisa eta eskura dauden baliabide teknologikoak erabiliz.

Hona hemen antolamendua diseinatzeko irizpide batzuk, proiektu horretan aplikagarriak:

- erabakitze-maila zerbitzuaren emate-mailara hurbiltzea, erabakiak azkarrago hartzeko eta lasterrago erantzuteko
- bezeroari arreta integrala emateko zerbitzuak sortzea, sailen arteko ikuspuntu batetik
- lurralde-organoen orientazioa koherentea izatea administrazioa sarean antolatzearekin

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarrekiko harremanen kalitatea hobetzea
- Harreman-prozesuen barne-kudeaketa hobetzea
- Baliabideak modu eraginkorragoan esleitzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Azterketa eginda egotea 2015eko ekainerako
- Proposatutako antolamendu-egokitzapenak aplikatzea, Azterketan ezarritako egutegiaren arabera

Arduraduna

Funtzio Publikoaren Sailburuordetza
eta Ogasun eta Finantza Saila
Ekintzak: HHABHZ

Lotutako proiektuak

1.6. Administrazio-ereduari
buruzko azterketa prospektiboa
2.1. Herritarrekiko harreman-
eredua
2.2. Herritarrekiko harreman-
zerbitzuak
5.1. Zerbitzu elektronikoak
kudeatzeko eredua

Adierazleak

- Azterlana eginda egotea ezarritako epean
- Proposatutako antolamendu-egokitzapenak aplikatzea, azterlanean ezarritako egutegiaren arabera

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta
bere baitako erakunde
autonomoak

Aurrekontua

2014: 10.000,00 €
2015: 10.200,00 €
2016: 10.404,00 €

GUZTIRA: 30.604,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

* BPPren indarraldia gaindituko du

3. ardatza- Antolamendua egokitzea

3.5. Intranetaren eta barne-kudeaketa elektronikoaren eboluzioa

Deskribapena

Administrazio publikoaren barne-funtzionamendua digitalizatzen joan nahi da, langile publikoek erabiltzen dituzten tresna informatikoak garatuz, adibidez intraneta eta Tramitaguneren idazmahaia, bai eta paperaren ordezkari elektronikoa zabaltzea ere Eusko Jaurlaritzako sail eta erakunde autonomo guztietan, dokumentuen bizi-ziklo guztian zehar: erregistratzea, tramitatzea eta artxibatzea.

Proiektu horrek honako azpiproiektu hauek ditu:

3.5.1. Intranetaren eboluzioa

3.5.2. Tramitazio elektronikoaren idazmahaia: Tramitagune

3.5.3. Eusko Jaurlaritzako sail guztietan papera digitalizatzea

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Banakakoen eta lantaldeen produktibitatea hobetzea
- Erabiltzaileen gogobetetasuna handitzea
- Paperaren ordezkari elektronikoa erabiltzea Eusko Jaurlaritzaren administrazio-prozeduretan

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Tresna berriak ezarrita egotea 2015eko abendurako

	2014ko abendua	2015eko abendua	2016ko abendua
digitalizatutako prozeduren ehunekoa	5%	20%	50%
digitalizatutako espedienteen ehunekoa	25%	50%	75%

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

- 5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua
- 5.2. Zerbitzu elektronikoaren eskaintza
- 5.4. Zerbitzu elektronikoaren plataforma bateratuaren eboluzioa
- 5.5. Beste sistema korporatibo batzuk
- 6.1. Profesionalengandik berritzea

Adierazleak

- Tresna berriak ezarrita egotea finkatutako epeetan
- digitalizatutako prozeduren ehunekoa
- digitalizatutako espedienteen ehunekoa

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak
Baliabide Orokorraren Zuzendaritza
EJIE

Aurrekontua

2014: 45.000,00 €

2015: 45.900,00 €

2016: 46.818,00 €

GUZTIRA: 137.718,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

3. ARDATZA – Antolamendua egokitzea

Proiektua: 3.5. Intranetaren eta barne-kudeaketa elektronikoaren eboluzioa

Azpiproiektua: 3.5.1. Intranetaren eboluzioa

Deskribapena

Intraneta garatu nahi da, "idazmahai" erabilgarria izan dadin erabiltzaileentzat, eta produktibitate-tresna izan dadin eguneroko lanean.

Horretarako, intranetak erantzuna eman behar die, besteak beste, espedienteak tramitatzeari eta kudeatzeari, jakintza eta berrikuntza kudeatzeari, lanbide-sareak eta elkarlana kudeatzeari, langile publikoen tramiteen idazkaritzari (ordutegi-kontrolaren intzidentziak, baimen- eta opor-eskaerak, ikastaroetan izena ematea, zerbitzu-eginkizunak, bidaletako gastuak...), etab.

Intranet berriak integratuko ditu orain zein bere aldetik kudeatzen diren guneak, adibidez Jakingune, Zuzenean, EIES, HAEE,...

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Dauden aplikazioak eta baliabide informatikoak eskuratzeko modua hobetzea eta sinplifikatzea
- Banakakoen eta lantaldeen produktibitatea hobetzea
- Parte-hartzea bultzatzea
- Erabiltzaileen gogobetetasuna handitzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Intranet berria ezarrita egotea 2015eko abendurako
- Erabilgarritasun berriak ezarri joatea 2016ko abendura arte

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

5.1.4. Zerbitzu elektronikoaren aldaketa kudeatzea
5.4. Zerbitzu elektronikoaren plataforma bateratuaren eboluzioa
5.5.1. EIZU
6.1. Profesionalengandik berritzea

3. ARDATZA – Antolamendua egokitzea

Proiektua: 3.5. Intranetaren eta barne-kudeaketa elektronikoaren eboluzioa

Azpiproiektua: 3.5.2. Tramitazio elektronikoaren idazmahaia: Tramitagune

Deskribapena

Espedienteak modu elektronikoan tramitatu ahal izateko tresna guztietara iristeko gunea da.

- Lege- eta arau-mailako informazioa: espedienteak tramitatzeko araudiari buruzko galderarik ohikoenak.
- Baliabide teknikoak: espedienteak tramitatzeko garatutako tresnak (tramitazioa, portasinadurak, etab.).
- Baliabide didaktikoak eta lankidetzakoak: tresna teknikoen eskuliburuak, dokumentuen txantiloak (dokumentuak normaltzea), informazio-pilulak, foroak, etab. (egungo Jakingune).

Tramitaguneren idazmahaiak langunea pertsonalizatzeko modua emango du, eta erabiltzaileak erraz konfiguratu ahal izango du idazmahai pertsonal bat bere intereseko baliabideekin.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Tramitazio elektronikoaren baliabideak eta tresnak eskuratzeko modua hobetzea eta erraztea
- Espedienteen kudeaketaren produktibitatea hobetzea
- Erabiltzaileen gogobetetasuna handitzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Tramitaguneren idazmahaia ezarrita egotea 2015eko ekainerako
- Erabilgarritasun berriak ezarritik joatea 2016ko abendura arte

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio
Orokorra eta bere
baitako erakunde
autonomoak
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 5.1.4. Zerbitzu elektronikoaren aldaketa kudeatzea
- 5.2. Zerbitzu elektronikoaren eskaintza
- 5.4. Zerbitzu elektronikoaren plataforma bateratuaren eboluzioa
- 6.1. Profesionalengandik berritzea

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.2. Zerbitzu elektronikoen eskaintza

Azpiproiektua: 5.2.3. Eusko Jaurlaritzako sail guztietan papera digitalizatzea

Deskribapena

Paperaren orde euskarri elektronikoa erabiltzea zabaltzea nahi da Eusko Jaurlaritzako sail eta erakunde autonomo guztietan, dokumentuen biziklo guztian zehar: erregistratzea, tramitatzea eta artxibatzea.

Horretarako, paperezko dokumentuen orde baliokide elektronikoak erabiliko dira tramitazio administratiboan, bai sarrera-erregistroetan (Zuzenean eta sailtako erregistroak), bai tramitazioan eta artxibo orokorrera pasatzean.

Dokumentuak erregistratzeko, banatzeko, tramitatzeko eta artxibatzeko prozesuak optimizatu nahi dira, euskarri elektronikoaren abantailak aprobetxatuz, zero paperera bidean.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Paperaren orde baliabide elektronikoak erabiltzea Eusko Jaurlaritzaren administrazio-prozeduretan

Proiektuaren helburu operatiboak:

	2014ko abendua	2015eko abendua	2016ko abendua
digitalizatutako prozeduren ehunekoa	% 5	% 20	% 50
digitalizatutako espedienteen ehunekoa	% 25	% 50	% 75

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio
Orokorra eta bere baitako
erakunde autonomoak
Baliabide Orokorren
Zuzendaritza
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

5.1.4. Zerbitzu elektronikoen aldaketa kudeatzea
5.2. Zerbitzu elektronikoen eskaintza
5.4. Zerbitzu elektronikoen plataforma bateratuaren eboluzioa

4. ARDATZA: Kudeaketa hobetzea

4. Kudeaketa hobetzea

Kudeaketa elektronikoa hobetzeko ardatzak 6 proiektu eta 5 azpiproiektu ditu, taula honetan ageri den moduan:



4. ardatza.- Kudeaketa hobetzea

4.1. Aurrerabide proiektuarentzako babesa sortzea

Deskribapena

Aurrerabide martxan jarri aurretik, haren edukia zabaltzeko lana egingo da, ahalik eta babesik handiena edukitzeko helmugako kolektiboarengandik (Eusko Jaurlaritzako Administrazio Orokorreko eta Erakunde Autonomoetako langileak). Ezinbestekotzat jotzen da, gutxienez, goi-kargudun eta zerbitzu- eta arlo-arduradun gehienek ekimeneko proiektuen alde egitea.

Zabaltze-lanak hiru fase izango ditu:

- Goi-kargudunen adostasuna.
- Goi-kargudunen eta zerbitzu- eta arlo-arduradunen adostasuna.
- Jakinarazpen eta sentsibilizazio orokorra.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Antolaketa-maila guztiak inplika daitezzen lortzea.
- Aurrerabide ekimenaren aurredeinua hobetzea.
- Ekimen horren bideragarritasuna segurtatzea.
- Ekimena parte-hartzailea eta sozializatua izan dadin lortzea.
- Aurrerabidek antolamenduaren kulturaren eraginak izan ditzan laguntzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Aurrerabide ekimenean ari diren goi-kargudunak eta zerbitzu- eta arlo-arduradunak % 50 baino gehiago izatea

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.

Adierazleak

- Aurrerabide ekimenean ari diren goi-kargudunak eta zerbitzu- eta arlo-arduradunak ehunekoa

Parte-hartzaileak

- HHABHZ
- HAEE
- Zerbitzu-zuzendaritzak
- Goi-kargudunak
- Zerbitzu- eta arlo-arduradunak

Aurrekontua

2014: 0.000.000 €

2015: 0.000.000 €

2016: 0.000.000 €

GUZTIRA: 0.000.000 €

Egikaritze-epea

Epea: 6 hilabete

Hasiera-data: 2013ko iraila

Azken eguna: 2014ko
otsaila

4. ardatza.- Kudeaketa hobetzea

4.2. Kudeaketa aurreratuaren eredua

Deskribapena

Kudeaketa Aurreratuko Eredu bat egin nahi da, sailetako eta erakunde autonomoetako unitate bakoitzak bere buruari begiratu eta ikusi ahal izan dezan zer arlo indartu behar dituen modu egokiagoan erantzuteko gizartearen premiei.

Aldian-aldian berrikusiko da, bai gure gizartean gertatzen diren aldaketetara egokitzeko, bai Eusko Jaurlaritza osoko kudeaketaren bilakaerara egokitzeko ere.

Proiektuak fase hauek izango ditu:

- Ereduaren egitura erabakitzea
- Ereduaren edukiak eta glosarioa lantzea
- Eredua eta bere ezarpen-sistema onartzea

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Eusko Jaurlaritzako administrazio-sailei eta -unitateei Kudeaketa Aurreratuko Eredu bat ematea, kudeaketa eraginkorragoa izan dadin eta herritarrei balioa emateko kultura egon dadin.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Eredua eta bere kudeaketa-sistema onartzea Gobernu Kontseiluaren Akordio bidez, 2014ko ekainerako.

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.
6.1. Profesionalengandik berritzea
6.2. Herritarrekin berritzea

Adierazleak

- Eredua eta bere kudeaketa-sistema onartzea Gobernu Kontseiluaren Akordio bidez, ezarritako epean

Parte-hartzaileak

- Proiektuko lantaldea (HHABHZ, HAEE, EUSKALIT, DFP)
- Eusko Jaurlaritzako sailak eta erakunde autonomoak

Aurrekontua

2014: 0.000.000 €

2015: 0.000.000 €

2016: 0.000.000 €

GUZTIRA: 0.000.000 €

Egikaritze-epea

Epea: 7 hilabete

Hasiera-data: 2013ko iraila

Azken eguna: 2014ko martxoa

4. ardatza.- Kudeaketa hobetzea

4.3. Oinarritzko prestakuntza eta ezarpenerako laguntza

Deskribapena

Egiten Ikasi prestakuntza-/ekintza-modulua diseinatu eta zabaltzeko, Eusko Jaurlaritzako antolamendu-unitateetako arduradunei prestakuntza emateko Kudeaketa Publiko Aurreratuko Ereduaren edukietan, eta ereduaren oinarritzko ekintzak ezartzen laguntzeko, eta oinarritzko ekintza horiekin lotutako erreferentziako dokumentuak egiten laguntzeko.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Egiten Ikasi prestakuntza-/ekintza-modulua diseinatzea.
- Antolamendu-unitateei ereduari buruzko prestakuntza erraztea
- Antolamendu-unitateek beren hobekuntza-plana egitea
- Kudeaketa berriak dakarren aldaketa sustatzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Prestakuntza diseinatzea eta antolatzea 2014ko urtarrilerako
- Intendentzia eskura edukitzea, finkatutako egutegiaren arabera (ikus 4.3.2. azpiproiektua, Intendentzia, taldeak osatzea eta prestakuntza/ekintza garatzea)

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.

Adierazleak

- Prestakuntza diseinatzea eta antolatzea aurreikusitako epeetan
- Intendentzia eskura edukitzea, finkatutako egutegiaren arabera

Parte-hartzaileak

- Proiektuko lantaldea (HHABHZ, HAEE, EUSKALIT, DFP)
- Eusko Jaurlaritzako Sailak eta Erakunde Autonomoak

Aurrekontua

2014: 120.000,00 €

2015: 122.400,00 €

2016: 124.848,00 €

GUZTIRA: 367.248,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

4. ARDATZA – Kudeaketa hobetzea

Proiektua: 4.3. Oinarrizko prestakuntza eta ezarpenerako laguntza

Azpiproiektua: 4.3.1. Edukiak eta ereduak diseinatzea

Deskribapena

Egiten Ikasi prestakuntza/ekintza-moduluaren edukiak eta ereduak diseinatu eta zabaltzeko nahi dira, Eusko Jaurlaritzako antolamendu-unitateetako arduradunei prestakuntza emateko Kudeaketa Publiko Aurreratuko Ereduaren edukietan, eta ereduaren oinarrizko ekintzak ezartzen laguntzeko, eta oinarrizko ekintza horiekin lotutako erreferentziako dokumentuak egiten laguntzeko.

Aurreikusitako edukien hasierako eskema honako hau da:

- 1. modulua: Sarrera
- 2. modulua: Estrategia eta emaitzak
- 3. modulua: Pertsonak eta lidergoa
- 4. modulua: Zerbitzuak
- 5. modulua: Sormena eta berrikuntza

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Egiten Ikasi prestakuntza/ekintza-modulua diseinatzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- 2014ko urtarrilerako bukatutako ekintzak:
 - Edukiak zehaztea
 - Eredu tipoak edo entregatzekoak diseinatzea
 - Irakasleak erabakitzea (bideratzaileak)
 - Kontraste-proba bat egitea
 - Behin betiko diseinua doitzeta eta adostea

Arduraduna

HHABHZ
HAEE

Parte-hartzaileak

- Proiektuko lantaldea (HHABHZ, HAEE, EUSKALIT, DFP)
- Eusko Jaurlaritzako sailak eta erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 5 hilabete
Hasiera-data: 2013ko iraila
Azken eguna: 2014ko otsaila

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.

4. ardatza – Kudeaketa hobetzea

Proiektua: 4.3. Oinarrizko prestakuntza eta ezarpenerako laguntza

Azpiproiektua: 4.3.2. Intendentzia, taldeak osatzea eta prestakuntza/ekintza garatzea

Deskribapena

Hamabi prestakuntza/ekintza-saio egingo dira urtebetez zehar, eta parte-hartzaileak, batez beste, 8 talde, 32 zuzendaritza eta 192 pertsona izango dira. Jarduerak ezaugarri hauek ditu:

- **Iraupena.** 5 orduko 10 saio, gehi 2 saio unitate bakoitzarekin.
- Urteko talde-kopurua: 24 pertsonako 8 talde.
- Zuzendarientzat eta zerbitzu-arduradunentzat derrigorrezkoa
- Hizkuntza. Euskaraz eta gazteleraz egiteko aukera.
- **Bideratzaileak:** Enrique Sacanell, Isabel Fernández, Javier San José eta Aurkene Redondo.
- Saioen garapena, berrikuspina eta agindutako lanen erreposoa.
- Laguntzarako plataforma.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Antolamendu-unitateei ereduari buruzko prestakuntza erraztea
- Antolamendu-unitateek beren hobekuntza-plana egitea
- Kudeaketa berriak dakarren aldaketa sustatzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Intendentzia eta baliabideak edukitzea, lantaldeek jardun ahal izan dezaten egutegi honen arabera:
 - **I. multzoa:** 2014ko otsaila - 2015eko urtarrila
 - **II. multzoa:** 2015eko otsaila - 2016ko urtarrila
 - **III. multzoa:** 2016ko otsaila - 2017ko urtarrila

Arduraduna

HAEE
HHABHZ

Parte-hartzaileak

- Proiektuko lantaldea (HHABHZ, HAEE, EUSKALIT, DFP)
- Eusko Jaurlaritzako sailak eta erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014ko otsaila
Azken eguna: 2017ko urtar.

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.

4. ardatza.- Kudeaketa hobetzea

4.4. Kudeaketaren ebaluazioa eta hobekuntza-planak

Deskribapena

Kudeaketa Ebaluatze eta Hobekuntza Planak Idatzi eta horien Jarraipena egiteko Eskuliburua egin nahi da, eta hark prozedura bat ezarriko du lan hauetarako:

- Antolamendu-unitateetan ebaluazioak egitea, haien jardura bat etor dadin Kudeaketa Publiko Aurreratuaren Ereduarekin.
- Unitateetan Hobekuntza Planak egitea eta jarraipena zehaztea, ebaluazioetan aurkitutako hobetzeko alderdietatik abiatuz.

Proiektuaren barruan sartzen da lan hauek egiteko sistematika definitzea ere:

- Egiten Ikasi prestakuntza/ekintza-modulua amaituz doazen antolamendu-unitateen ebaluazioak egitea.
- Antolamendu-unitateen kudeaketa ebaluatu ahala, haien Hobekuntza Planak eta jarraipena egitea.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Kudeaketa Ebaluatze eta Hobekuntza Planak Idatzi eta horien Jarraipena egiteko Eskuliburua bat edukitzea, ebaluazioak egiteko eta planak kudeatzeko prozedura finkatzen duena.
- Antolamendu-unitate bakoitzaren egoeraren diagnostiko bat eta hobekuntza-plan bat egitea, kudeaketa aurreratuaren arloan.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Eskuliburua eginda eta onartuta egotea 2015eko ekainerako.
- Ebaluazioak eta hobekuntza-planak kudeatzeko tresna informatikoa, 2015eko ekainerako.
- Unitateen diagnostikoak eta hobekuntza-planak egitea, finkatutako egutegiaren arabera (ikus azpiproiektu hauek: 4.4.2. Ebaluazioaren plangintza eta garapena eta 4.4.3. Hobekuntza Planen plangintza, garapena eta jarraipena)

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.
6.1. Profesionalengandik berritzea
6.2. Herritarrekin berritzea

Adierazleak

- Kudeaketa Ebaluatze eta Hobekuntza Planak Idatzi eta horien Jarraipena egiteko Eskuliburua, finkatutako epearen barruan eginda eta onartuta.
- Unitateen diagnostikoak eta hobekuntza-planak, finkatutako egutegiaren arabera eginda.

Parte-hartzaileak

- Proiektuko lantaldea (HHABHZ, HAEE, EUSKALIT, DFP)
- Eusko Jaurlaritzako sailak eta erakunde autonomoak

Aurrekontua

2014: 30.000,00 €

2015: 30.600,00 €

2016: 31.212,00 €

GUZTIRA: 91.812,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

4. ARDATZA – Kudeaketa hobetzea

Proiektua: 4.4. Kudeaketaren ebaluazioa eta hobekuntza-planak

Azpiproiektua: 4.4.1. Kudeaketa Ebaluatzeke eta Hobekuntza Planak Idatzi eta horien Jarraipena egiteko Eskuliburua

Deskribapena

Kudeaketa Ebaluatzeke eta Hobekuntza Planak Idatzi eta horien Jarraipena egiteko Eskuliburua egin nahi da, eta hark prozedura bat ezarriko du lan hauetarako:

- Antolamendu-unitateetan ebaluazioak egitea, haien jardura bat etor dadin Kudeaketa Publiko Aurreratuaren Ereduarekin.
- Unitateetan Hobekuntza Planak egitea eta jarraipena zehaztea, ebaluazioetan aurkitutako hobetzeko alderdietatik abiatuz.

Eskuliburua aplikatzeak lan hauek egitea eskatzen du:

- Ereduaren ardatzak, jardun-lerroak eta ekintzak erabakitzea.
- Ekintzei puntuazio erlatiboak eta absolutuak esleitzea.
- Erabakitako ekintzen galdetegi tipoak egitea.
- Ekintzak bete izanaren ebidentzia posibleak erabakitzea.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Kudeaketa Ebaluatzeke eta Hobekuntza Planak Idatzi eta horien Jarraipena egiteko Eskuliburua edukitzea, ebaluazioak egiteko eta planak kudeatzeko prozedura finkatzen duena.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- 2015eko ekainerako bukatutako ekintzak:
 - Eskuliburuaren lehen bertsio bat egitea
 - Proiektu pilotu bat egitea hiru zuzendaritzarekin edo antolamendu-unitaterekin, Eskuliburua baliozkotzeko
 - Doikuntzak egitea eta Eskuliburua onartzea
 - Hobekuntza-planak ebaluatzeke eta haien jarraipena egiteko tresna informatiko bat diseinatzea eta garatzea

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

- Proiektuko lantaldea (HHABHZ, HAEE, EUSKALIT, DFP)
- Eusko Jaurlaritzako sailak eta erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 14 hilabete
Hasiera-data: 2014ko apirila
Azken eguna: 2015eko ekaina

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.
6.1. Profesionalengandik berritzea
6.2. Herritarrekin berritzea

4. ARDATZA – Kudeaketa hobetzea

Proiektua: 4.4. Kudeaketaren ebaluazioa eta hobekuntza-planak

Azpiproiektua: 4.4.2. Ebaluazioaren plangintza eta garapena

Deskribapena

Sistematika bat zehaztu nahi da, Egiten Ikasi prestakuntza-/ekintza-modulua eta ondorengo hobekuntza-planak amaituz doazen Administrazio Orokorreko eta Erakunde Autonomoetako antolamendu-unitateen ebaluazioak egiteko.

Proiektu hori aurrera eramateak ekintza hauek egitea eskatzen du:

- Ebaluazioak planifikatzea
- Ebaluazioak egitea, aurretiazko autoebaluazioetatik abiatuta
- Diagnostikoa adostea

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Antolamendu-unitate bakoitzaren egoeraren diagnostikoa egitea, kudeaketa aurreratuari dagokionez: indarguneak eta hobetu beharrekoak
- Administrazio Orokorren eta Erakunde Autonomoen datu orokorrak edukitzea, Eredua ezarriz doan moduari buruzkoak.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Unitateen diagnostikoak egitea eta aurrerapenaren datu orokorrak edukitzea, egutegi honen arabera:
 - **I. multzoa:** 2015eko iraila – 2016ko uztaila
 - **II. multzoa:** 2016ko iraila – 2017ko uztaila
 - **III. multzoa:** 2017ko iraila – 2018ko uztaila

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

- Proiektuko lantaldea (HHABHZ, HAEE, EUSKALIT, DFP)
- Eusko Jaurlaritzako Sailak eta Erakunde Autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2015eko iraila
Azken eguna: 2018ko uzt.

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.
6.1. Profesionalengandik berritzea
6.2. Herritarrekin berritzea

4. ardatza – Kudeaketa hobetzea

Proiektua: 4.4. Kudeaketaren ebaluazioa eta hobekuntza-planak

Azpiproiektua: 4.4.3. Hobekuntza Planen plangintza, garapena eta jarraipena

Deskribapena

Hobekuntza Planak eta haien jarraipena egiteko sistematika bat zehaztu nahi da, zuzendaritzetako eta Erakunde Autonomoetako antolamendu-unitateen kudeaketa ebaluatu ahala.

Proiektu hori aurrera eramateak ekintza hauek egitea eskatzen du:

- Kudeaketa Eredu Aurreratuko zer ekintza landuko diren erabakitzea.
- Hobekuntza Planaren aurrerapenen jarraipena egitea.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Antolamendu-unitate bakoitzaren Hobekuntza Plana egitea, kudeaketa aurreratuari dagokionez: ekintzak, konpromisoak eta adierazleak.
- Hobekuntza Planaren jarraipena egiteko modua zehaztea, indarrean dagoen bitartean eta amaitzean.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Unitateen diagnostikoak egitea eta aurrerapenaren datu orokorrak edukitzea, egutegi honen arabera:
 - **I. multzoa:** 2015eko iraila – 2016ko uztaila. Garapena: 2-3 urte.
 - **II. multzoa:** 2016ko iraila – 2017ko uztaila. Garapena: 2-3 urte.
 - **III. multzoa:** 2017ko iraila – 2018ko uztaila. Garapena: 2-3 urte.

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

- Proiektuko lantaldea (HHABHZ, HAEE, EUSKALIT, DFP)
- Eusko Jaurlaritzako sailak eta erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2015eko iraila
Azken eguna: 2018ko uztaila

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.
6.1. Profesionalengandik berritzea
6.2. Herritarrekin berritzea

4. ardatza.- Kudeaketa hobetzea

4.5. Kudeaketa hobetzeko lankide-sarea

Deskribapena

Kudeaketa Arloko Lankide Sarea abiarazi nahi da, Eusko Jaurlaritzaren Administrazio Orokorreko eta Erakunde Autonomoetako langile-talde batez osatua, honako helburu hauekin:

- "Kudeaketa aurreratuaren kultura" zabaltzen laguntzea
- Kudeaketa ebaluatzen laguntzea
- Hobekuntza-planak eta haien jarraipena egiten laguntzea

Beraz, erabaki beharrekoak izango dira:

- Jardunaren ezaugarriak: dauden lanpostuek egingo lukete, lanpostu berririk sortu gabe.
- Onarpen-baldintzak: ezagutzak, esperientzia eta prestakuntza.
- Beharrezko prestakuntza diseinatzea, antolatzea eta garatzea.
- Lankidetzaren denbora planifikatzea.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Kudeaketa aurreraturantz joateko bidean laguntzen duten langileak edukitzea.
- Hobekuntza-planak ebaluatzeko eta ezartzeko baliabideak edukitzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Sarea martxan egotea 2015eko ekainerako.

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.
6.1. Profesionalengandik berritzea

Adierazleak

- Sarea martxan egotea, ezarritako epean.

Parte-hartzaileak

- Proiektuko lantaldea (HHABHZ, HAEE, EUSKALIT, DFP)
- Eusko Jaurlaritzako sailak eta erakunde autonomoak

Aurrekontua

2014: 0.000.000 €

2015: 0.000.000 €

2016: 0.000.000 €

GUZTIRA: 0.000.000 €

Egikaritze-epea

Epea: 15 hilabete

Hasiera-data: 2014ko ots.

Azken eguna: 2015eko eka.

4. ardatza.- Kudeaketa hobetzea

4.6. Beste administrazio publikoetan eskura jartzea

Deskribapena

Kudeaketa aurreratuaren eredia Administrazio Orokorraren eta bere baitako erakunde autonomoen zati esanguratsu batean ezarri ondoren, eta nahi ziren hobekuntzak eman ahala, eskura jarriko zaie hezkuntza- eta osasun-administrazioei, gainerako administrazioei eta EAEko administrazio publikoei, eredia eta haren aplikazioa komeni bezala eta elkarlanean egokitu ondoren, EAEko administrazio osoaren kudeaketa hobetu dadin.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Eredua zabaltzea hezkuntza- eta osasun-administrazioetara eta gainerako administrazioetara.
- Eredua zabaltzea EAEko gainerako administrazio publikoetara, hala eskatzen badute.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Eredua beste administrazio publiko batzuetara zabaltzea, haiekin adostutako epeen barruan.

Arduraduna

HHABHZ
HAEE

Lotutako proiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.

Adierazleak

- Sarea martxan egotea, ezarritako epean.

Parte-hartzaileak

- Proiektuko lantaldea (HHABHZ, HAEE, EUSKALIT, DFP)
- Herri Administrazioak
- EUDEL
- Q-epea

Aurrekontua

2014: 0.000.000 €
2015: 0.000.000 €
2016: 0.000.000 €

GUZTIRA: 0.000.000 €

Egikaritze-epea

Epea: 2 urte

Hasiera-data: 2015

Azken eguna: 2016

* BPPren indarraldia gaindituko du

5. ARDATZA: Administrazio elektronikoa

5. Administrazio elektronikoa

Administrazio elektronikoaren ardatzak 5 proiektu eta 17 azpiproiektu ditu, taula honetan ageri den moduan:

Proiektuak	1. Zerbitzu elektronikoa kudeatzeko eredua	2. Zerbitzu elektronikoen eskaintza	3. Elkarreragingarritasuna	4. Zerbitzu elektronikoen plataforma bateratua	5. Beste sistema korporatibo batzuk
	Azpiproiektuak				
	1.1. Administrazio elektronikoaren antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea 1.2. Zerbitzu elektronikoen unitatea sortzea 1.3. Zerbitzu elektronikoen babes-unitateak sortzea sailetan 1.4. Zerbitzu elektronikoen aldaketa kudeatzea 1.5. Administrazio Elektronikoaren Behatokia	2.1. Zerbitzuak digitalizatzeko plana 2.2. Administrazio Orokorreko enpresen erregistroak koordinatzea 2.3. Administrazioen arteko erregistro-trukeak automatizatzea	3.1. Elkarreragingarritasun Sistema Orokorra 3.2. Elkarreragingarritasun Zerbitzuen Katalogoa 3.3. Elkarreragingarritasun Zerbitzuak zabaltzea	4.1. Zerbitzu Katalogoaren eboluzioa eta PLATEAko sistemekiko integrazioa 4.2. Zerbitzu elektronikoen plataforma bateratuaren eboluzioa: • Tramitazioaren Bezeroa • Konfigurazio-tresnak • Inprimakien toolkita • Beste aplikazio batzuekiko interakzioa 4.3. Pasabideen eboluzioa 4.4. Sarrera eta Irteera Erregistroa 4.5. Zerbitzu elektronikoen aginte-aula	5.1. EIZU

5. ardatza.- Administrazio elektronikoa

5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua

Deskribapena

Zerbitzu elektronikoaren kudeaketa hobetu nahi da, honako jardueren bidez:

- Zerbitzu elektronikoaren antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea eta garatzea
- Eredu horren babeserako antolamendu-egiturak garatzea
- Zerbitzu elektronikoaren aldaketa kudeatzea
- Administrazio Elektronikoaren Behatokia

Proiektu horrek honako azpiproiektu hauek ditu:

- 5.1.1. Administrazio elektronikoaren antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea
- 5.1.2. Zerbitzu elektronikoaren babeserako administrazio-unitatea sortzea
- 5.1.3. Zerbitzu elektronikoaren babes-unitateak sortzea sailetan
- 5.1.4. Zerbitzu elektronikoaren aldaketa kudeatzea
- 5.1.5. Administrazio Elektronikoaren Behatokia

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu elektronikoak erabiltzen dituzten kanpoko nahiz barruko pertsonen gogobetetasuna areagotzea.
- Zerbitzu elektronikoaren kudeaketa eraginkorrago egitea.
- Zerbitzu elektronikoaren eskaria eta erabilera sustatzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa
- Barne-erabiltzaileen gogobetetasuna, 10etik 7koa
- 2.000 pertsona prestatzea espedienteen kudeaketa elektronikoan

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.

- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 3.3. Lanbide-profilak eguneratzea
- 3.5. Intranetaren eta barne-kudeaketa elektronikoaren eboluzioa
- 6.1. Profesionalengandik berritzea
- 6.2. Herritarrekin berritzea

Adierazleak

- Herritarren gogobetetasun-maila
- Barne-erabiltzaileen gogobetetasun-maila
- Espedienteen kudeaketa elektronikoan prestatutako pertsonen kopurua

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak
EJIE

Aurrekontua

2014: 110.000,00 €

2015: 112.200,00 €

2016: 114.444,00 €

GUZTIRA: 336.644,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua

Azpiproiektua: 5.1.1. Administrazio elektronikoaren antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea

Deskribapena

Zerbitzu Elektronikoen Kudeaketa Ereduek ordenatu eta sistematizatu egiten ditu egin beharreko jarduerak, bai zerbitzuak digitalizatzeko bai digitalizatuta dauden zerbitzuak kudeatzeko.

Eredu horren funtzionamendua sendotu nahi da, horretarako digitalizazio-protokoloa aplikatuz, Zerbitzu Katalogoa zabalduz eta zerbitzu elektronikoen antolamendu-euskarria sortuz, besteak beste.

Eredu hori funtsezkoa da Administrazioan zerbitzu elektronikoak eraiki eta martxan jarri nahi ziren fase batetik modu ordenatuan igaro ahal izateko "zerbitzu" fase batera, non modu normalizatuan martxan dauden prozesuak kudeatu behar diren.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu elektronikoak erabiltzen dituzten kanpoko nahiz barruko pertsonen gogobetetasuna areagotzea.
- Zerbitzu elektronikoen kudeaketa eraginkorrago egitea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Herritarren gogobetetasuna, 10etik 8koa
- Barne-erabiltzaileen gogobetetasuna, 10etik 7koa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

Ardatz estrategiko horren gainerako proiektu guztiak.

- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 3.3. Lanbide-profilak eguneratzea
- 6.1. Profesionalengandik berritzea
- 6.2. Herritarrekin berritzea

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.1. Zerbitzu Elektronikoak Kudeatzeko Eredua

Azpiproiektua: 5.1.2. Zerbitzu elektronikoen babeserako administrazio-unitatea sortzea

Deskribapena

Zerbitzu elektronikoen administrazio-unitate bat sortu nahi da HHABHZn, tramitazio elektronikoaren ohiko zerbitzuak kudea ditzan, Eusko Jaurlaritzako sailei eta erakunde autonomoei eta sektore publikoko erakundeei lagunduz, Administrazio Elektronikoen Dekretuaren baitan ari direnean, zerbitzu elektroniko horiek errazago zabaltzeko eta egokiago erabiltzeko.

Horretarako, honako hau definitu eta egin beharra dago:

- Administrazio-unitatearen funtzioak
- Lanpostuen tipologia eta administrazio-unitatearen dimentsionamendua
- Administrazio-unitatearen LPZ onartzea
- Lanpostuak betetzea
- Administrazio-unitatea martxan jartzea

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu elektronikoak erabiltzen dituzten kanpoko nahiz barruko pertsonen gogobetetasuna areagotzea.
- Zerbitzu elektronikoen kudeaketa eraginkorrago egitea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Zerbitzu Elektronikoen Unitatea martxan egotea 2014ko abendurako

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

- Herri Administrazio eta Justizia Saileko Zerbitzu Zuzendaritza
- Funtzio Publikoaren Zuzendaritza

Egikaritze-epea

Epea: urte bat
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2014

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 3.2. Zerbitzu horizontalak arrazionalizatzeko azterketa
- 3.3. Lanbide-profilak eguneratzea

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.1. Zerbitzu Elektronikoak Kudeatzeko Eredua

Azpiproiektua: 5.1.3. Zerbitzu elektronikoen babes-unitateak sortzea sailetan

Deskribapena

Eusko Jaurlaritzaren antolamendua egokitzea, Administrazio elektronikoaren ondorio diren funtzio berriei erantzuteko:

- Sailetak eta gaikako webak kudeatzea: edukiak argitaratzea, nabarmentzea, berrikuntzak, lehentasunak, egoitza elektronikoko zerbitzuak, postontziak kudeatzea, blogak, foroak...
- Tramitazio elektronikoa: zerbitzu-katalogoa, prozeduren konfigurazioa, elkarreragingarritasuna, dokumentuak estandarizatzea...
- Herritarren arretarako Zuzenean zerbitzuarekiko solaskidetza: eman beharreko informazioa, kanpainak koordinatzea, bigarren arreta-maila, intzidentziak konpontzea...

Horretarako, honako hau definitu eta egin beharra dago:

- Rolak eta funtzioak definitzea, lanpostuen profilak...
- Dimentsionamendua: profil bakoitzeko pertsonen kopurua eta ardurak.
- Plangintza eta pixkanakako ezarpena.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu elektronikoak erabiltzen dituzten kanpoko nahiz barruko pertsonen gogobetetasuna areagotzea.
- Zerbitzu elektronikoaren kudeaketa eraginkorrago egitea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Unitateen % 50 martxan egotea 2014ko abendurako
- Gainerako Unitateen % 50 martxan egotea 2015eko abendurako

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

- EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak
- Funtzio Publikoaren Zuzendaritza

Egikaritze-epea

Epea: 2 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2015

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 3.2. Zerbitzu horizontalak arrazionalizatzeko azterketa
- 3.3. Lanbide-profilak eguneratzea
- 3.4. Lurralde-antolamendua egokitzea

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.1. Zerbitzu Elektronikoak Kudeatzeko Eredua

Azpiproiektua: 5.1.4. Zerbitzu elektronikoen aldaketa kudeatzea

Deskribapena

HHABHZk bultzatutako hobetze- eta berritze-prozesuak eta Administrazio Elektronikoa zabaltzeko aldaketa kudeatu nahi da.

Proiektu horren barruan sartzen dira honako jarduerak hauek:

- Prestakuntza- eta metodologia-ereduak aztertzea: aurrez aurreko prestakuntza, erdi aurrez aurrekoa, e-learninga, autoprestakuntza, tutorizazioa.
- Babes-tresnak identifikatzea, garatzea eta zabaltzea: Jakingune, tutorizazio-zerbitzua, lanbide-sareak...
- Aurrez aurreko eta *on line* prestakuntzak diseinatzea eta zabaltzea.
- Prestakuntza ebaluatze eta egiaztatze sistemak
- Kalitatearen kudeaketa: zerbitzu elektronikoak, haien tresnak, baliabide didaktikoak eta abar berrikusteko eta hobetzeko sistematika.
- Hartzaileen araberako prestakuntza-moduluak eta -ibilbideak, kontuan hartuz kontzeptuak, araudia, tresnak...

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu elektronikoak erabiltzen dituzten kanpoko nahiz barruko pertsonen gogobetetasuna areagotzea.
- Zerbitzu elektronikoaren eskaria eta erabilera sustatzea.
- Zerbitzu elektronikoaren kudeaketa-sistemak hobetzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- 2.000 pertsona prestatzea espedienteen kudeaketa elektronikoan.
- Prestakuntza egiaztatu duten pertsonak.
- Administrazio elektronikoko tresnak erabiltzen dituzten pertsonen gogobetetasuna, 10etik 7koa.

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 3.5. Intranetaren eta barne-kudeaketa elektronikoaren eboluzioa
- 5.2. Zerbitzu elektronikoaren eskaintza
- 5.3.3. Elkarreragingarritasun Zerbitzuak zabaltzea
- 6.1. Profesionalengandik berritzea

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.1. Zerbitzu Elektronikoak Kudeatzeko Eredua

Azpiproiektua: 5.1.5. Administrazio Elektronikoaren Behatokia

Deskribapena

Behatoki bat sortu nahi da, administrazio elektronikoaren egoerari, eboluzioari eta jardun-lerro posibleei buruz dagoen ezagutza ordenatu eta argitaratu dezan.

Behatoki hori funtzio moduan ulertzen da, eta ez organo moduan, eta arlo hauetan jardungo du:

- EAEko administrazio publikoan administrazio elektronikoak duen egoerari eta eboluzioari buruzko aldizkako txostenak eta estatistikak.
- Administrazio elektronikoaren plan estrategikoak administrazioaren maila guztietan.
- Administrazio elektronikoari buruzko azterketak eta txostenak, naziokoak nahiz nazioartekoak, publikoak nahiz pribatuak.
- Administrazio elektronikoaren arloko joerak eta praktika egokiak identifikatzea.
- Eusko Jaurlaritzak parte hartzea administrazio elektronikoari buruzko ekitaldi eta foroetan, nazioarte-, nazio- eta eskualde-mailan.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Administrazio elektronikoari buruzko informazioa eskurago jartzea, arlo horretako politikak eta zerbitzuak hobetzeko.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Behatokia sortuta egotea 2014ko abendurako.

Arduraduna

- HHABHZ
- Administrazio elektronikoaren organo estatistikoa.

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

2.1.3. Herritarrekiko harremanen aginte-aula
5.2.1. Zerbitzuak digitalizatzeko plana
5.4.5. Zerbitzu elektronikoaren aginte-aula

5. ardatza.- Administrazio elektronikoa

5.2. Zerbitzu elektronikoen eskaintza

Deskribapena

Herritarren, enpresen eta beste administrazio publikoen eskura jarri nahi da bide askotariko zerbitzu-eskaintza oso bat, batik bat Internetezkoa.

Proiektuaren barruan sartzen dira barne-tramiteak eta -zerbitzuak, bai eta enpresa-erregistroen koordinazioa eta administrazio publikoen arteko erregistro-trukeak ere.

Proiektu horrek honako azpiproiektu hauek ditu:

5.2.1. Zerbitzu Katalogoko zerbitzuak digitalizatzeko plana

5.2.2. Administrazio Orokorreko enpresen erregistroak koordinatzea

5.2.4. Administrazioen arteko erregistro-trukeak automatizatzea

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarrek zerbitzu publikoetara baliabide elektronikoetatik iristeko duten eskubidea gauzatzea.
- Zerbitzuen kalitatea hobetzea eta herritarren eta enpresen administrazio-kargak murriztea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

	2014ko abendua	2015eko abendua	2016ko abendua
zerbitzu elektronikoen ehunekoa (*)	70	85	100

(*) helburu zen digitalizazio-mailara iritsitako zerbitzuak

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea

5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua

5.3. Elkarrengarritasuna

5.4. Zerbitzu elektronikoen plataforma bateratuaren eboluzioa

6.2. Herritarrekin berritzea

Adierazleak

- Zerbitzu elektronikoen ehunekoa

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak
EAEko administrazioak
Estatuko Administrazio Orokorra
EJIE

Aurrekontua

2014: 740.862,52 €

2015: 755.679,77 €

2016: 770.793,37 €

GUZTIRA: 2.267.335,66 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.2. Zerbitzu elektronikoen eskaintza

Azpiproiektua: 5.2.1. Zerbitzuak digitalizatzeko plana

Deskribapena

Eusko Jaurlaritzako sailen eta erakunde autonomoen zerbitzuak eta prozedurak digitalizatzea planifikatu nahi da, bai herritarrei, enpresei eta beste administrazioei eskainiak, bai barrukoak.

Digitalizazioaren planifikazioa zerbitzu bakoitzeko organo arduradunekin adostuko da, kontuan hartuz lortu nahi den digitalizazio-maila, tramitazio-familien sailkapena, soluzio estandarren erabilera, etab.

Zerbitzuak digitalizatzeko planean sartzen dira EAeko Administrazio Orokor osoa eta sektore publikoko gainerako erakundeak, zuzenbide publikoari jarraituz egiten dituzten jardueretan eta Administrazio Elektronikoa buruzko Dekretua betez.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarrek zerbitzu publikoetara baliabide elektronikoen bidez iristeko duten eskubidea gauzatzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

	2014ko abendua	2015eko abendua	2016ko abendua
zerbitzu elektronikoen ehunekoa (*)	70	85	100

(*) helburu zen digitalizazio-mailara iritsitako zerbitzuen ehunekoa

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAeko Administrazio
Orokorra eta bere
baitako erakunde
autonomoak
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

2.4.1. Zerbitzu Katalogoa osorik eta gaurkotuta argitaratzea egoitza elektronikoa
5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua
5.4. Zerbitzu elektronikoaren plataforma bateratuaren eboluzioa
6.2. Herritarrekin berritzea

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.2. Zerbitzu elektronikoen eskaintza

Azpiproiektua: 5.2.2. Administrazio Orokorreko enpresen erregistroak koordinatzea

Deskribapena

Eusko Jaurlaritzako sailetan dauden enpresa-erregistro desberdinak koordinatzeko mekanismoak ezarri nahi dira, enpresek datuak eguneratu edo agiri berak aurkeztu behar izan ez ditzaten haietako bakoitzean.

Kontuan hartu beharreko alderdiak:

- Bikoiztasunak saihestea hainbat erregistrotako informazioa eskatzean: adibidez, elkarreragingarritasun-zerbitzuak erabiltzea.
- Datuak hainbat erregistrotan batera aldatzea: adibidez, datuak erregistroen artean trukatzeko pasabideak erabiltzea.
- Enpresen baimenak gaitzea tramiteak egiteko: Ordezkarien erregistro elektronikoa.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzuaren kalitatea hobetzea eta administrazio-kargak murriztea Eusko Jaurlaritzako erregistroetan inskribatuta dauden enpresei.
- Erregistro-kudeaketaren barne-eraginkortasuna hobetzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Koordinazio-mekanismoak martxan egotea 2015eko ekainerako.
- Enpresen 3 erregistro sartuta egotea 2015eko abendurako.
- Enpresen 8 erregistro sartuta egotea 2016ko abendurako.

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 2 urte
Hasiera-data: 2015
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

5.3.2. Elkarreragingarritasun Zerbitzuen Katalogoa

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.2. Zerbitzu elektronikoen eskaintza

Azpiproiektua: 5.2.3. Administrazioen arteko erregistro-trukeak automatizatzea

Deskribapena

EAEko administrazioen erregistroak lotu egin nahi dira beren artean eta Estatuko gainerako administrazio publikoen erregistroekin, **SICRES 3.0 araua** eta Erregistro Idazpenak Trukatzeke Elkarreragingarritasun Arau Teknikoa betez, eta **Erregistroak Elkarri Lotzeko Sistemarekin** lotuz, honako funtzionaltasun hauek lortzeko:

- Administrazio publikoko erregistro-bulego guztiak (aurrez aurrekoak eta elektronikoak) elkarri lotzea.
- Herritarrek hasieran paperean aurkeztutako agiriak modu elektronikoan bidaltzea.
- Erregistro-idazpenak trukatzeko jakinarazpen elektroniko seguru bidez, erregistro-bulegoen eta erakunde eskudunen artean.
- 11/2007 Legearen 24.4. artikulua betetzea.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarrentzako erantzun-denborak eta informazioa hobetzea.
- Administrazio publikoen eta herritarren arteko harremana hobetzea.
- Administrazioen arteko harremanen barne-eraginkortasuna hobetzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- EJko Erregistro Liburua migratuta egotea (SICRES 3.0) 2015eko ekainerako.
- EJko Erregistro Liburua SIR sistemarekin lotuta egotea 2015eko abendurako.

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

- EAEko Administrazio Orokorra
- EAEko administrazioak
- EAO
- EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 2 urte
Hasiera-data: 2015
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

5.4.4. Sarrera eta Irteera Erregistroa

5. ardatza.- Administrazio elektronikoa

5.3. Elkarreagingarritasuna

Deskribapena

Elkarreagingarritasun Sistema Orokor bat sortu nahi da, datuak trukatu ahal izan daitezen EAEko administrazioen artean, eta lotunea izan dadin Estatuko administrazioekin (Elkarreagingarritasun Nodoa).

Era berean, proiektuen barruan sartzen da Elkarreagingarritasun Zerbitzuen Katalogo oso bat garatzea, paperezko ziurtagirien ordezkariak trukatzeko administrazio publikoen artean; eta Elkarreagingarritasun Zerbitzuak zabaldu ahal izatea ere lortu nahi da, zerbitzu horiek erabiltzea aurreikusita egon dadin Eusko Jaurlaritzako sailtako eta erakunde autonomoetako espedienteak erregulatzean.

Proiektu horrek honako azpiproiektu hauek ditu:

5.3.1. Elkarreagingarritasun Sistema Orokorra

5.3.2. Elkarreagingarritasun Zerbitzuen Katalogoa

5.3.2. Elkarreagingarritasun Zerbitzuak zabaltea

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarren eta enpresen administrazio-kargak murriztea.
- Herri-administrazioen barne-eraginkortasuna hobetzea.
- Baliorik ematen ez duten lanak ezabatzea, adibidez ziurtagiriak jaulkitzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Elkarreagingarritasun Sistema Orokorra martxan egotea 2015eko abendurako.

	2014ko abendua	2015eko abendua	2016ko abendua
Eskura dauden zerbitzu berriak	2	4	6
elkarreagingarritasuna erabiltzen duten prozeduren ehunekoa	60	80	100

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

5.1. Zerbitzu Elektronikoa
Kudeatzeko Eredua

5.2. Zerbitzu elektronikoen
eskaintza

5.4. Zerbitzu elektronikoen
plataforma bateratuaren
eboluzioa

Adierazleak

- Datu-trukeagatik ordeztutako datuen ziurtagirien ehunekoa

Parte-hartzaileak

- EJKo sailak eta erakunde autonomoak
- Foru Aldundiak
- Udalak / EUDEL
- EJE
- IZENPE

Aurrekontua

2014: 90.750,00 €

2015: 92.565,00 €

2016: 94.416,30 €

GUZTIRA: 277.731,30 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.3. Elkarreragingarritasuna

Azpiproiektua: 5.3.1. Elkarreragingarritasun Sistema Orokorra

Deskribapena

Elkarreragingarritasun Sistema Orokor bat sortu nahi da, datuak trukatu ahal izan daitezen EAEko administrazioen artean, eta lotunea izan dadin Estatuko administrazioekin (Elkarreragingarritasun Nodoa).

Sistemaren antolamendu-, funtzionaltasun- eta teknologia-arloak direla eta, proiektuak kontuan izango ditu honako alderdi hauek:

- Zerbitzu Eredu bat definitzea.
- Datuen bitartekotzarako/elkartrukerako plataforma.
- Arautegia.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarren eta enpresen administrazio-kargak murriztea.
- Herri-administrazioen barne-eraginkortasuna hobetzea.
- Baliorik ematen ez duten lanak ezabatzea, adibidez ziurtagiriak jaulkitzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Elkarreragingarritasun Sistema Orokorra martxan egotea 2015eko abendurako.

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

- Foru Aldundiak
- Udalak
- EUDEL
- EJIE
- IZENPE

Egikaritze-epea

Epea: 2 urte
Hasiera-data: 2014ko urt.
Azken eguna: 2015eko abe.

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

5.4.2. Zerbitzu elektronikoen plataforma bateratuaren eboluzioa

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.3. Elkarreragingarritasuna

Azpiproiektua: 5.3.2. Elkarreragingarritasun Zerbitzuen Katalogoa

Deskribapena

Elkarreragingarritasun Zerbitzuen Katalogo oso bat garatu nahi da, lehendik edozein administrazio publikoren esku dauden datuen ziurtagiririk ez eskatzeko.

Eusko Jaurlaritzaren Egoitza Elektronikoa argitaratuko da Elkarreragingarritasun Zerbitzuen Katalogoaren informazio osoa eta eguneratua, eta gutxienez honako informazio hau agertuko da bertan:

- Dauden zerbitzuen identifikazioa.
- Zerbitzuen egoera.
- Zerbitzuen lagatzailea/lagapen-hartzailea, bitartekaria.
- Haren oinarriko akordioak eta/edo hitzarmenak.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Administrazio publikoen arteko datu-trukeagatik ordeztu ahal diren datu-ziurtagirien kopurua handitzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

	2014ko abendua	2015eko abendua	2016ko abendua
Eskura dauden zerbitzu berriak	2	4	6

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

- EJKo sailak eta erakunde autonomoak
- Foru Aldundiak
- Udalak
- EUDEL
- EJIE
- IZENPE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

5.2.2. Administrazio Orokorreko enpresen erregistroak koordinatzea
5.4.2. Zerbitzu elektronikoen plataforma bateratuaren eboluzioa

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.3. Elkarreragingarritasuna

Azpiproiektua: 5.3.3. Elkarreragingarritasun Zerbitzuak zabaltzea

Deskribapena

Eskura dauden Elkarreragingarritasun Zerbitzuen erabilera zabaltzea nahi da, Eusko Jaurlaritzako sailetak eta erakunde autonomoetako espedienteak erregulatzeko eta kudeatzeko orduan administrazio publikoen arteko datuak truka daitezen paperezko ziurtagirien orde.

Horrekin lotuta doaz, batetik, Zerbitzuak Digitalizatzeko Plana, eta, bestetik, ekintza zehatzak abiaraztea herritarrek ez dezaten aurkeztu beharrik izan Administrazio Publikoren baten esku dauden datuen ziurtagiririk.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Eskura dauden Elkarreragingarritasun Zerbitzuen erabilera orokortzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

	2014ko abendua	2015eko abendua	2016ko abendua
elkarreragingarritasun a erabiltzen duten prozeduren ehunekoa	60	80	100

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

- EJIE
- Kalitateko Solaskideak eta Antolamendu eta Informatika Arduradunak.

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiroiektuak

- 5.1.1. Administrazio elektronikoaren antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea
- 5.1.4. Zerbitzu elektronikoaren aldaketa kudeatzea
- 5.4.1. Zerbitzu Katalogoaren eboluzioa eta PLATEAko sistemekiko integrazioa

5. ardatza.- Administrazio elektronikoa

5.4. Zerbitzu elektronikoen plataforma bateratuaren eboluzioa

Deskribapena

Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzio funtzionala eta teknologikoa bilatzen da, Eusko Jaurlaritzako tramitazio elektronikoaren oinarri teknologikoa baita.

Eboluzio horretan sartuko dira digitalizazio-proiektuetan aurkitutako hobekuntzak, **II. Eranskinean** zehaztuak: **Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren Eboluzio Plana, 2014-2016.**

Proiektu horrek honako azpiproiektu hauek ditu:

5.4.1. Zerbitzu Katalogoaren eboluzioa eta PLATEAko sistemekiko integrazioa

5.4.2. Zerbitzu elektronikoen plataforma bateratuaren eboluzioa

5.4.3. Pasabideen eboluzioa

5.4.4. Sarrera eta Irteera Erregistroa

5.4.5. Zerbitzu elektronikoen aginte-aula

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu Elektronikoko Kudeatzeko Plataforma Bateratu bat edukitzea, funtzionala, eraginkorra eta moldakorra.
- Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratua eskuragarria, egonkorra, eskalagarria eta emankorra dela bermatzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Tresnak eboluzionatuta eta martxan egotea, aurreikusitako egutegiaren arabera
- Plataformako erabiltzaileen gogobetetasuna, 10etik 6koa.

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

- 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
- 2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua
- 5.1. Zerbitzu Elektronikoko Kudeatzeko Eredua
- 5.2. Zerbitzu elektronikoen eskaintza
- 5.3. Elkarrengarritasuna
- 5.5. Beste sistema korporatibo batzuk

Adierazleak

- Plataformaren erabiltzaileen gogobetetasun-maila

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak
EJIE

Aurrekontua

2014: 3.233.464,48 €

2015: 3.298.133,77 €

2016: 3.364.096,44 €

GUZTIRA: 9.895.694,69 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.4. Zerbitzu elektronikoen plataforma bateratuaren eboluzioa

Azpiproiektua: 5.4.1. Zerbitzu Katalogoaren eboluzioa eta PLATEAko sistemekiko integrazioa

Deskribapena

Zerbitzu Katalogoaren eboluzioa bilatzen da, funtsezkoa baita Eusko Jaurlaritzako Zerbitzu Elektronikoen Kudeaketa Eredua zabaltzeko eta sendotzeko.

Era berean, proiektuaren barruan sartzen da Katalogoa integratuz joatea administrazio elektronikoa bateratuak diren sistemekin; era horretan, batetik, Eusko Jaurlaritzako zerbitzuen eta prozeduren fitxategi maisua izango da, sistema bateratu guztietako datuak koherenteak direla segurtatuz, eta, bestetik, tresna eraginkorra izango da zerbitzu elektronikoen kudeaketa errazteko.

Proiektuaren barruan sartzen da, gainera, Zerbitzu Katalogoa kudeatzen duen tresna bera hobetzea, bai maila teknologikoan, bai funtzionalean.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- EAEko Administrazio Orokorrak eskaintzen dituen barne- eta kanpo-zerbitzuen eta -prozeduren ikuspegi integral bat edukitzea.
- Administrazio Elektronikoen zerbitzu bateratuak hobeto kudeatzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Katalogoa martxan, osorik eta eguneratuta egotea 2014ko abendurako
- Katalogoa kudeatzeko tresna berrikusita, eboluzionatuta eta martxan egotea, bere bertsio berrian, 2015eko ekainerako
- Katalogoa integratuta egotea administrazio elektronikoen sistema bateratu guztiekin, 2015eko abendurako

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorrak eta bere baitako erakunde autonomoak
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 2 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2015

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
- 2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua
- 5.1.1. Administrazio Elektronikoen antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea
- 5.2.1. Zerbitzuak digitalizatzeko plana
- 5.3.3. Elkarrengarritasun Zerbitzuak zabaltzea
- 5.5.1. EIZU

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.4. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzioa

Azpiproiektua: 5.4.2. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzioa

Deskribapena

Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzio funtzionala eta teknologikoa bilatzen da, Eusko Jaurlaritzako tramitazio elektronikoaren oinarri teknologikoa baita.

Eboluzio horretan sartuko dira digitalizazio-prozesuetan aurkitutako hobekuntzak, **Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren Eboluzio Planaren Eranskinean** deskribatuak.

Plataforma eskuragarria, egonkorra, eskalagarria eta emankorra izatea bilatzen da, bai eta beste sistema korporatiboen premiei erantzutea ere.

Gainera, eboluzio teknologikoari esker, seguru ekin ahal izango diogu Plataformaren etorkizuneko eboluzio funtzionalari, batik bat erabilgarritasun-hobekuntzei dagokienez.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu Elektronikoak Kudeatzeko Plataforma Bateratu bat edukitzea, funtzionala, eraginkorra eta moldakorra.
- Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratua eskuragarria, egonkorra, moldagarria (eskalagarria) eta emankorra dela bermatzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Tresnak landuta eta martxan egotea, aurreikusitako egutegiaren arabera
- Plataformako erabiltzaileen gogobetetasuna, 10etik 6koa.

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
- 2.3. Herritarrekiko harremanetarako plataforma bateratua
- 5.1.1. Administrazio Elektronikoaren antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea
- 5.3.1. Elkarreragingarritasun Sistema Orokorra
- 5.3.2. Elkarreragingarritasun Zerbitzuen Katalogoa
- 5.5.1. EIZU

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.4. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzioa

Azpiproiektua: 5.4.3. Pasabideen eboluzioa

Deskribapena

Ordainketen, banku-datuen, bermeen eta erregistroen pasabideen eboluzioa bilatzen da, eta haiek integratzea Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuan.

Honako pasabide hauen eboluzioa sartzen da proiektuan:

- Finantza-erakundeekiko pasabidea: finantza-erakundeak bategiteko laguntza, kudeaketa-erabiltzailearen eboluzio funtzionala, negozio-nukleoaren eboluzio tekniko...
- Berme telematikoen pasabidea: eboluzio funtzionala eta tekniko, berme-erakundeekiko integrazioa, Eusko Jaurlaritzako Diruzaintza eta Ogasuneko premiekin integratzea...
- SIPCA: PIFekin integratzea...
- Erregistroen pasabidea: hirugarrenak eta bestelakoak.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Elkarrenganako bermedun sozietateekin eta finantza-erakundeekin datuak trukatzeko bide tekniko arin eta seguru bat edukitzea
- Pasabideak eskuragarriak, egonkorak eta seguruak direla bermatzea

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Diruzaintzako eskabideak ezarrita egotea 2014ko abendurako
- Pasabideak tramitazioak integratzea 2015eko abendurako
- Pasabideak eboluzionatuta eta martxan egotea, aurreikusitako egutegiaren arabera

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

Ekonomia eta Ogasun
Saila
Finantza-erakundeak
Berme-erakundeak
EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

5.1.1. Administrazio elektronikoaren antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea
5.4.2. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzioa

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.4. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzioa

Azpiproiektua: 5.4.4. Sarrera eta Irteera Erregistroa

Deskribapena

Sarrera eta Irteera Erregistroaren eboluzioa bilatzen da, bai maila **teknologikoan** bai **SICRES 3.0 araudira** egokitzeari dagokionez.

Eusko Jaurlaritzaren Sarrera/Irteeren Erregistroari tresna teknologiko berriagoak eranstea ahalbidetuko du. Migrazio teknologikoari esker, Administrazio Elektronikoen Kontseilu Nagusiaren SICRES 3.0 arautegia onartu eta Erregistro Idazpenak Trukatzeo Elkarreragingarritasunaren Arautegi Teknikoa bete ahal izango da.

Era osagarrian, Sarrera/Irteeren Erregistro berriak egokiago eutsiko die “zero paper” (papera digitalizatzea) ekimenaren ondorioz sortuko diren egoera funtzional berriei.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Sarrera/Irteeren Erregistroa funtzionala eta eraginkorra izatea.
- Agiri elektronikoak banatu ahal izatea eta erregistroak trukatu ahal izatea beste administrazioekin.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Sarrera/Irteeren Erregistroa eboluzionatuta eta martxan egotea 2015eko ekainerako.

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 2 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2015

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 5.1.1. Administrazio elektronikoen antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea
- 5.2.3. Administrazioen arteko erregistro-trukeak automatizatzea
- 5.4.2. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzioa

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.4. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzioa

Azpiproiektua: 5.4.5. Zerbitzu elektronikoen agente-taula

Deskribapena

Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren agente-taularen eboluzioa bilatzen da, informazio egokia, osoa eta eguneratua edukitzeko Eusko Jaurlaritzako zerbitzu elektronikoen erabilerari buruz.

Eboluzio horren barruan sartzen da:

- Aginte-taula sailez sail pertsonalizatzea, sektoreko eta negotzioko premien arabera.
- Aldizkako txostenen sorrera automatizatzea, sail bakoitzaren pertsonalizazioen arabera.
- Kontsultaren dimentsioak eguneratzea eta zabaltzea.
- Adierazle berriak gehitzea (elkarreragingarritasuna, sinadura...).

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzu elektronikoa modu egokian kudeatzeko behar diren datuak edukitzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Hasierako pertsonalizazioa eginda egotea 2014ko abendurako.
- Hasierako automatizazioa eginda egotea 2015eko abendurako.
- Adierazle berriak gehituta egotea 2015eko abendurako.

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EJIE

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

5.1.1. Administrazio elektronikoen antolamendu- eta funtzionaltasun-eredua sendotzea
5.1.5. Administrazio Elektronikoen Behatokia
5.2.1. Zerbitzuak digitalizatzeko plana

5. ardatza.- Administrazio elektronikoa

5.5. Beste sistema korporatibo batzuk

Deskribapena

HHABHZ ez diren beste administrazio-organoen eskumeneko sistema elektronikoko korporatiboak ere hartzen ditu kontuan proiektuak.

Proiektu horrek honako azpiproiektu hauek ditu:

5.5.1. EIZU

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Zerbitzuaren kalitatea hobetzea
- Administrazio-kudeaketaren barne-eraginkortasuna hobetzea
- Eboluzio teknologikoa

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Azpiproiektu bakoitzean finkatutakoak

Arduraduna

Funtzio Publikoaren Zuzendaritza

Lotutako proiektuak

5.1. Zerbitzu Elektronikoak
Kudeatzeko Eredua

5.4. Zerbitzu Elektronikoen
Plataforma Bateratuaren
eboluzioa

Adierazleak

- Azpiproiektu bakoitzean finkatutakoak

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta
bere baitako erakunde autonomoak
EJIE

Aurrekontua

2014: 5.895.064,00 €

2015: 6.012.965,28 €

2016: 6.133.224,59 €

GUZTIRA: 18.041.253,87 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

5. ARDATZA – Administrazio elektronikoa

Proiektua: 5.5. Beste sistema korporatibo batzuk

Azpiproiektua: 5.5.1. EIZU

Deskribapena

EAEko Administrazioaren Giza Baliabideak kudeatzeko sistema integratu berri bat garatu, ezarri eta abiarazi nahi da.

Honako hauek dira sistemaren ezaugarri nagusiak:

- EAEko langile publikoen 4 kolektibo handiengana iristea: Administrazio Orokorra, Hezkuntza, Herrizaingoa eta Justizia.
- Giza baliabideak kudeatzeko prozedura guztiak digitalizatzea
- Kudeaketa-eredu eta nukleo erkidea, baina kolektiboen berezitasunak kontuan hartzen dituen.
- Ezarpena proiektu honetan oinarritzea: SAP plataforma

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Giza baliabideen kudeaketa optimizatzea
- Parte hartzea eta informazioa enpleguarengandik eta enpleguarengana izan dadin sustatzea.
- Eboluzio teknologikoa

Proiektuaren helburu operatiboak:

- 2014/04: Administrazio Orokorreko, Justiziako eta Herrizaingoko lan-legepekoen nomina
- 2015/05: Antolamendu Kudeaketa, Pertsonal Kudeaketa, Ordainketa Eskuordetua eta Zentroen Ataria Hezkuntza Pribaturako
- 2014/10: Antolamendu Kudeaketa, Pertsonal Kudeaketa, Nomina eta Langile Ataria Segurtasunerako
- 2015: Denbora Kudeaketa Segurtasunean
- 2015: Antolamendu Kudeaketa, Pertsonal Kudeaketa, Denbora Kudeaketa, Nomina eta Langile Ataria Hezkuntzarako

Arduraduna

Funtzio Publikoko
Sailburuordetza

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio
Orokorra eta bere
baitako erakunde
autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

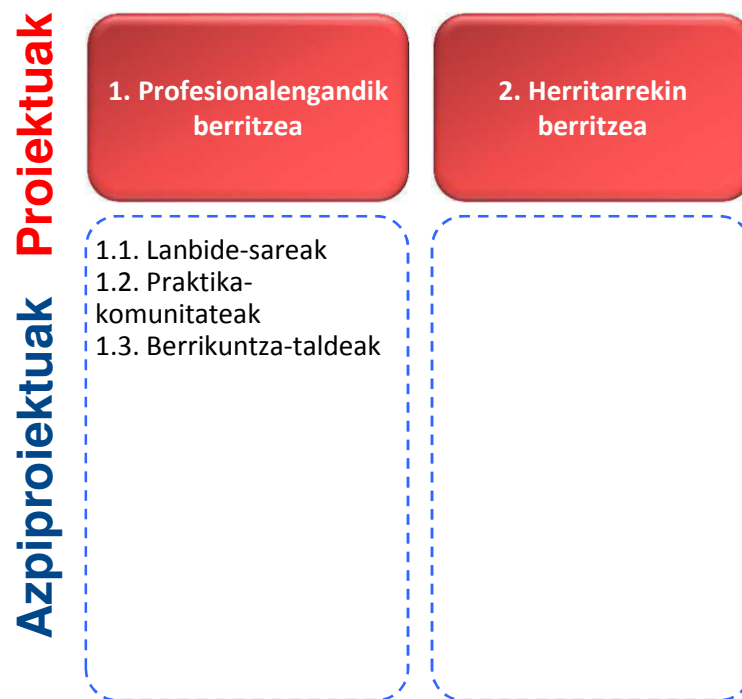
Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

3.5.1. Eusko Jaurlaritzako intranetaren eboluzioa
5.1.4. Zerbitzu elektronikoen aldaketa kudeatzea.
5.4.2. Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Bateratuaren eboluzioa.

6. ARDATZA: Elkarrekin sortuz berritzea

6. Elkarrekin sortuz berritzea

Elkarrekin sortuz berritzeko zeharkako ardatzak 2 proiektu eta 3 azpiproiektu ditu, taula honetan ageri den moduan:



6. ardatza.- Elkarrekin sortuz berritzea

6.1. Profesionalengandik berritzea

Deskribapena

Sendotu eta zabaldtu egin nahi dira lankidetzak, Praktika Komunitateak eta Berrikuntza Taldeak, BPP 2011-2013ren baitan abiaraziak, ikasketa partekatua, elkarlana eta sare-antolaketa sustatzearen, eta antolaketa-gune fisikoak eta birtualak sortuz, errazagoak eta eraginkorragoak izan daitezzen langile publikoen arteko komunikazioak, hori funtsezkoa baita etengabe hobetzeko eta berritzatzeko.

Proiektu horrek honako azpiproiektu hauek ditu:

6.1.1. Lanbide-sareak

6.1.2. Praktika-komunitateak

6.1.3. Berrikuntza-taldeak

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Ikasketa partekatua, elkarlana eta sare-antolaketa sustatzea.
- Langile publikoek zerbitzuen kudeaketa eta berrikuntza hobetzen parte har dezaten sustatzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

	2014ko abendua	2015eko abendua	2016ko abendua
Sare, Praktika Komunitate eta Berrikuntza Taldeetan sartutako pertsonak	1.200	1.600	2.400

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

- 1.6. Administrazio-ereduari buruzko azterketa prospektiboa
- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 3.5. Intranetaren eta barne-kudeaketa elektronikoaren eboluzioa
- 4.2. Kudeaketa aurreratuaren eredua
- 4.4. Kudeaketaren ebaluazioa eta hobekuntza-planak
- 4.5. Kudeaketa hobetzeko lankide-sarea
- 5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua
- 6.2. Herritarrekin berritzea

Adierazleak

- Berrikuntza-prozesuetan edo -ekimenetan sartutako pertsonak. Horrek esan nahi du Praktika Komunitateetan edo Berrikuntza Taldeetan parte hartzea.

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak
Funtzio Publikoaren
Zuzendaritza

Aurrekontua

2014: 25.000,00 €

2015: 25.500,00 €

2016: 26.010,00 €

GUZTIRA: 76.510,00 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

6. ARDATZA – Elkarrekin sortuz berritzea

Proiektua: 6.1. Profesionalengandik berritzea

Azpiproiektua: 6.1.1. Lanbide-sareak

Deskribapena

Sendotu eta zabaldu egin nahi dira BPP 2011-2013ren baitan abiarazitako lankidetzak, ikasketa partekatua, elkarlana eta sare-antolaketa sustatuz, eta lanbide-sareetan parte hartzen duten pertsonen eskura jarri haien arteko komunikazioak errazago eta eraginkorrago egiteko baliabide birtualak; adibidez foroak, blogak, wikiak, etab.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Ikasketa partekatua, elkarlana eta sare-antolaketa sustatzea.
- Langile publikoek zerbitzuen kudeaketa eta berrikuntza hobetzen parte har dezaten sustatzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

	2014ko abendua	2015eko abendua	2016ko abendua
Lanbide-sareak martxan	8	10	12

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio
Orokorra eta bere
baitako erakunde
autonomoak
Funtzio Publikoaren
Zuzendaritza

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 1.6. Administrazio-ereduari buruzko azterketa prospektiboa
- 2.1.1. Herritarrekiko harreman-eredua definitzea
- 3.5. Intranetaren eta barne-kudeaketa elektronikoaren eboluzioa
- 4.2. Kudeaketa aurreratuaren eredua
- 4.5. Kudeaketa hobetzeko lankide-sarea
- 5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua
- 6.2. Herritarrekin berritzea

6. ARDATZA – Elkarrekin sortuz berritzea

Proiektua: 6.1. Profesionalengandik berritzea

Azpiproiektua: 6.1.2. Praktika-komunitateak

Deskribapena

Sendotu eta zabaldu egin nahi dira BPP 2011-2013ren baitan abiarazitako Praktika Komunitateak, era horretan jakintza kudeatzeko, elkarlana sustatzeko, etengabe hobetzea eta berritzea errazteko, eta langile publikoen parte-hartzea eta proaktibitatea bultzatzeko.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Berrikuntza eta sormena sustatzea elkarlanaren eta ikasketa partekatuen bidez.
- Langile publikoen parte-hartzea eta proaktibitatea sustatzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

	2014ko abendua	2015eko abendua	2016ko abendua
Praktika- komunitateak martxan	6	8	12

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak
Funtzio Publikoaren Zuzendaritza

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 1.6. Administrazio-ereduari buruzko azterketa prospektiboa
- 2.1.1. Herritarrekiko harreman-eredua definitzea
- 3.5. Intranetaren eta barne-kudeaketa elektronikoaren eboluzioa
- 4.2. Kudeaketa aurreratuaren eredua
- 4.5. Kudeaketa hobetzeko lankide-sarea
- 5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua
- 6.2. Herritarrekin berritzea

6. ARDATZA – Elkarrekin sortuz berritzea

Proiektua: 6.1. Profesionalengandik berritzea

Azpiproiektua: 6.1.3. Berrikuntza-taldeak

Deskribapena

Sendotu, indartu eta dinamizatu egin nahi dira BPP 2011-2013ren baitan abiarazitako Berrikuntza Taldeak, etengabe hobetzea eta berritzea sustatu ahal izateko zerbitzuen kudeaketan.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Berrikuntza eta sormena sustatzea erronka zehatzak konpontzeko, diziplina anitzeko taldeetan lan eginez.
- Langile publikoen parte-hartzea eta proaktibitatea sustatzea.
- Lankidetzan eta berrikuntzan aritzeko behar diren trebetasunak bultzatzea.

Proiektuaren helburu operatiboak:

	2014ko abendua	2015eko abendua	2016ko abendua
Eratutako Berrikuntza Taldeak	4	4	4

Arduraduna

HHABHZ

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio
Orokorra eta bere
baitako erakunde
autonomoak

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte
Hasiera-data: 2014
Azken eguna: 2016

Lotutako proiektuak/azpiproiektuak

- 1.6. Administrazio-ereduari buruzko azterketa prospektiboa
- 2.1.1. Herritarrekiko harreman-eredua definitzea
- 3.5. Intranetaren eta barne-kudeaketa elektronikoaren eboluzioa
- 4.2. Kudeaketa aurreratuaren eredua
- 4.5. Kudeaketa hobetzeko lankide-sarea
- 5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua
- 6.2. Herritarrekin berritzea

6. ardatza.- Elkarrekin sortuz berritzea

6.2. Herritarrekin berritzea

Deskribapena

Proiektu pilotuak garatu nahi dira, herritarrentzat ezagunak diren zerbitzuekin esperimentatzeko. Proiektu pilotu horiek helburu hauek izango dituzte:

- Zerbitzu horiek zer testuingurutan eta nola erabiltzen diren aztertzea.
- Erabiltzaileei parte hartzeko eskatzea zerbitzuak sortu eta emateko orduan.
- Herritarrekin batera ebaluatzea eta baliozkotzea soluzio berriak edo egungoen aldaketak.
- Ebaluazioak egitea testuinguru erreal batean eta herritarrek zuzenean parte hartuz.

Proiektu pilotuak garatzeko, hainbat metodologia eta tresna erabiliko dira; adibidez, galdetegiak, *focus groups* deiturikoak, behaketa edo *design thinking*, etab.

Helburuak

Proiektuaren helburu orokorrak:

- Herritarren gogobetetasuna eta administrazioak eskaintzen dituen zerbitzuen eraginkortasuna hobetzea.
- Herritarrentzako zerbitzuetan herritarren erantzunkidetasuna bultzatzea, parte har dezaten zerbitzua sortzen, planifikatzen eta ematen.

Proiektuaren helburu operatiboak:

- Gutxienez urtean proiektu pilotu bat garatzea BPPren ardatz estrategiko bakoitzean.

Arduraduna

HHABHZ

Lotutako proiektuak

- 1.4. Demokraziaren eta Parte-hartzearen Liburu Zuria
- 1.6. Administrazio-ereduari buruzko azterketa prospektiboa
- 2.1. Herritarrekiko harreman-eredua
- 2.2. Herritarrekiko harreman-zerbitzuak
- 4.2. Kudeaketa aurreratuaren eredua
- 4.4. Kudeaketaren ebaluazioa eta hobekuntza-planak
- 5.1. Zerbitzu elektronikoak kudeatzeko eredua
- 6.1. Profesionalengandik berritzea

Adierazleak

- Herritarrekin batera sortzea aplikatu duten zerbitzuen kopurua.

Parte-hartzaileak

EAEko Administrazio Orokorra eta bere baitako erakunde autonomoak

Aurrekontua

2014: 75.000,00 €

2015: 76.500,00 €

2016: 78.030,00 €

GUZTIRA: 79.590,60 €

Egikaritze-epea

Epea: 3 urte

Hasiera-data: 2014ko urt.

Azken eguna: 2016ko abe.

berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa

Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza

HHABHZ

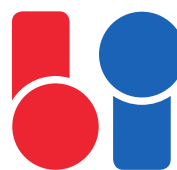
EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS

berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS

2014-2016 BPP

**II. eranskina: Zerbitzu
Elektronikoen Plataforma
Erkidearen (ZEPE) Bilakaera
Plana 2014-2016**

● Aurkibidea

1. ardatza: Gardentasuna eta gobernu ona 3

Open data Euskadiren bilakaera..... 3

2. ardatza: Herritarrekiko interakzioa 4

Dokumentuak estandarizatzea eta normalizatzea 4

Web kanala interakzio-eredu berrira egokitzea 7

Herritarrekiko interakziorako kanal berriak (gizarte-sareak eta beste plataforma batzuk) 7

Herritarrekiko interakziorako zerbitzu elektronikoaren eskaintza..... 8

Zuzenean atariko informazioaren barne-kudeaketa sistemaren hobekuntza 9

Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoaren bilakaera 10

Espedienteak kontsultatzeko eta izapidetzeko «Nire kudeaketak» sistemaren bilakaera 10

Telefono-kanalaren bilakaera 11

Zerbitzuen Katalogoaren argitalpen osoa eta eguneratua egoitza elektronikoan 12

Identifikazio modu berriak eta sinadura elektroniko aurreratua (SEA) 12

Zerbitzu elektronikoaren EAG sortzea 13

3. ardatza: Antolakuntza-egokitzapena 14

Intranet-aren bilakaera 14

Izapidetze elektronikoaren idazmahaia: TRAMITAGUNE 14

Papera digitalizatzea Eusko Jaurlaritzako sail guztietan 15

5. ardatza: Administrazio Elektronikoa 18

Zerbitzuak digitalizatzeko plana 18

Administrazio Orokorreko enpresa-erregistroen koordinazioa 20

Administrazioen arteko erregistro-trukeen automatizazioa..... 21

Elkarreragingarritasuneko sistema orokorra..... 22

Zerbitzu-katalogoaren bilakaera eta PLATEA sistemetan integratzea 23

Zerbitzu Elektronikoaren Plataforma Erkidearen Bilakaera 23

Pasabideen bilakaera..... 30

Sarrera/Irteeren Erregistroa 30

Zerbitzu elektronikoaren agente-koadroa..... 31

Aurrekontua: Zerbitzu Elektronikoaren Plataforma Erkidearen Bilakaera..... 32

Kronograma: Zerbitzu Elektronikoaren Plataforma Erkidearen Bilakaera..... 33

1. ardatza: Gardentasuna eta gobernu ona

1. Gardentasuna eta Gobernu Ona

Gardentasuna eta Gobernu Ona ardatzak 6 proiektu eta 3 azpiproiektu ditu, taula honetan ageri den moduan:



Open data Euskadiren bilakaera

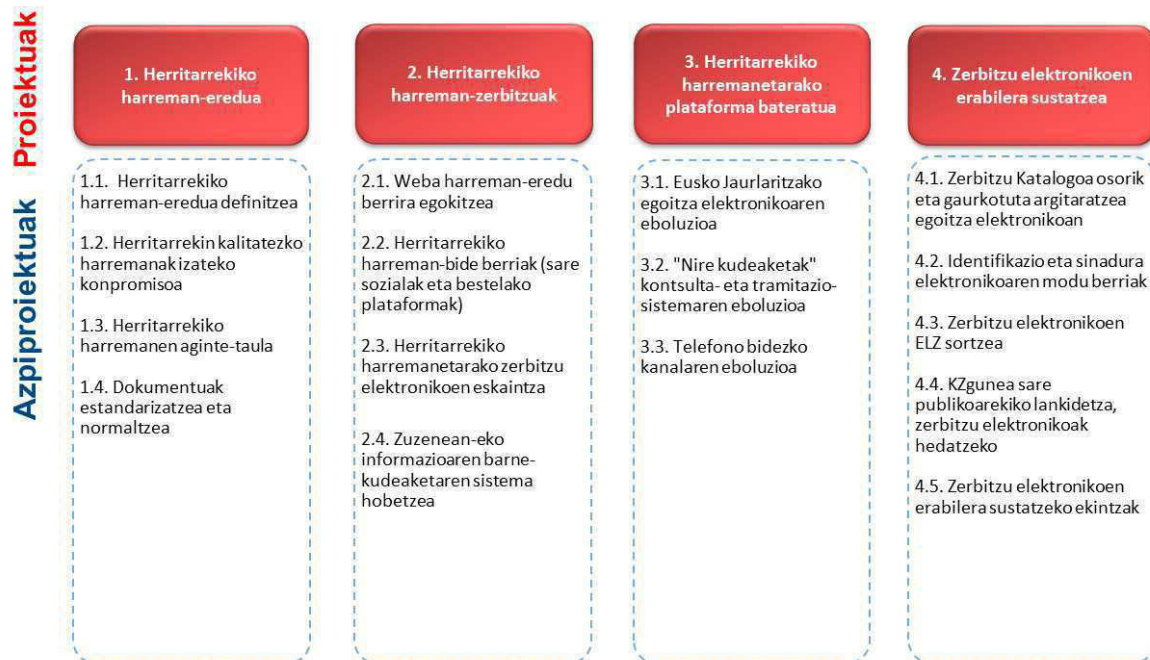
Proiektua Opendata Euskadiren bilakaera sustatzera zuzenduta dago; horretarako dira ekintza hauek:

- Datuen, formatuen eta aplikazioen eskaintza hobetzea,
- Ataria birdiseinatzea edukien, bilatzailearen eta bilaketaren emaitzen maketazioari dagokionez,
- Funtzionalitate berriak garatzea: dataseten auto-zerbitzua, DCAT formatuko fitxak, laguntzen APIa, ekipamendu- edo kokapen-datuak RDFn, gertaera-datuak iCal formatuan,
- Gizarte-sareetan hedapena sustatzea blogaren bitartez eta tweetak publikatzearen bidez,
- Laguntza-edukiak hobetzea garatzaileentzat.

2. ardatza: Herritarrekiko interakzioa

2. Herritarrekiko harremanak

Herritarrekiko harremanen ardatzak 4 proiektu eta 16 azpiproiektu ditu, taula honetan ageri den moduan:



Dokumentuak estandarizatzea eta normalizatzea

Hauk dira ekintzak:

- Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkideko aplikazioen interfazeen erabilgarritasuna berrikustea
- Erabiltzaile-katalogoen bilakaera, zerbitzuak eta prozedurak argitaratzeko aplikazioaren izapideak eta akreditazioak Euskadi.net-en
- Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkidean, honako hauek normalizatu, estandarizatu eta inplementatzea:
 - herritarrek erabiltzen dituzten formularioak
 - bere zerbitzu eta prozeduretan administrazioak sortutako dokumentazioa

- administrazioko barne-dokumentuak
- Dokumentu Normalizatuen Kudeatzailearen (DNK) bilakaera
 - Zama-proben euskarria eta egikaritzea
 - Hedapen-ereduaren definizioa
 - Segurtasun-funtzioen garapena
 - Sortutako dokumentazioaren bizi-zikloa aztertzea eta ezartzea
- Administrazioan dokumentuak sortzeko (ekoizteko) aldez aurreko prozesuaren definizioa. Dokumentuen sormenaren euskarri izango den sistema baten diseinua eta ezarketa, administrazioko dokumentazioa ekoiztea eta, ondoren, berori partekatzea erraztuko duena.

Eusko Jaurlaritzan ez dute sistema zeharkakorik edo erabilera erkidekorik, dokumentu baten bizi-zikloaren kudeaketa osoa estaltzen duenik.

Administrazioak, egunero, bere funtzio eta eskumenen esparruan sartzen diren dokumentu kantitate handiak sortzen ditu (informazio-aktibo gisa, edo erregistro gisa ulertzen direnak): ebazpenak, legeak, dekretuak, lege-txostenak, eta abar.

Orain arte, Dokusik sailkatu ditu dokumentu (erregistro) horiek zein bere familia, mota eta azpimotaren arabera, baita berorien kudeaketa eredua ere, baina oraindik definitu gabe dago dokumentuaren aldez aurreko sortze-prozesua, erakundearen aktibo bilakatu eta Dokusin biltegitatu aurrekoa.

Dokumentu-tipologia bakoitzak bere kudeaketa-fluxu propioa ezarri ahalko badu ere, sekuentzia posible bat zehaztuko dugu ondoren, bide-argigarritzat:

- Pertsona erabiltzaileak «klik» baten bidez sortuko du dokumentuaren lehen bertsioa aurrez zehaztutako txantilo batetik abiatuta, eta automatikoki osatuko da sistemak dituen datu guztiak baliaturik.
- Pertsona horrek dokumentua aldatuko du (osatu, ezabatu edo eguneratu) bere beharren arabera.
- Laguntza gisa, testuinguruaren arabera liburutegi bat izango du eskura, non tipologia bereko –edo beste bateko– dokumentuak izango baititu, guztiak ere

garatu behar duen lanarekin zerikusia dutenak eta informazio erabilgarria ateratzeko aproposak. Sistemaren pertsona erabiltzaile bakoitzak ere izango du sarbidea esandako liburutegira, baina prozesuaren testuinguruaren barruan betiere.

- Dokumentu eguneratua beste pertsona erabiltzaile bati igortzen zaio, eta azken hau arduratuko da bere eskumeneko beste atal batzuekin hura osatzeaz.
- Baliteke elkarrekin egindako erredakzio elebidun bat beharrezkoa izatea ere, hirugarren pertsona bat (edo gehiago) tartean dela, IZOko itzultzailea, zeina kudeaketa-fluxuan aurreikusi beharko baita. Beraz, lankidetza-espazio bat da.
- Behin lehen zirriborroa osatu denean, zuzendariak berrikusi behar du dokumentua, bera baita dokumentuaren elaborazioaren eskumena eta azken ardura dituen. Gerta daiteke zuzendariak aldaketak edo zuzenketak proposatzea. Horrela, dokumentua, berriro ere, aldaketak egin behar dizkionaren esku geratuko da.
- Aldaketak egin ostean, berriro zuzendariari igorriko zaio dokumentua eta honek, kasu honetan, onartu egingo du.
- Azken dokumentua amaiturik dela, sailburuordeak sinatu beharko du, aldez aurretik, jakina, bere behin-betiko oniritzia eman ondoren.
- Agian dokumentua saileko web zerbitzura bidali beharko da, Euskadi.net atarian argitaratzeko.
- Azken dokumentua esku artean dugunean, erakundearen aktibo bihurtu da jada, eta, hortaz, behar bezala zaindu eta biltegiratu beharko da.

Baina irismena are gehiago heda daiteke, dokumentuak sortzeko Administrazioaren prozesua ez ezik, hirugarren interesatu batzuei dagokiena ere har baitezake barnean, espediente baterako dokumentua egin eta Administrazioari entregatzeko ardura baldin badute:

Web kanala interakzio-eredu berrira egokitzea

Proiektu honen irismenak Eusko Jaurlaritzaren web atarien sarearen egokitzapena ere barnean hartzen du, herritarrekiko interakzio-ereduan oinarrituta, ondorengo jarduera hauek barne direla:

- Eusko Jaurlaritzaren web atarien sarea berregituratzea
- Edozein pertsonarentzat eta edozein gailutatik Euskadi.net erabilgarriago eta irisgarriago baterantz aurrera egitea
- Edukien kalitatea segurtatzea
- Edukien argitalpena ahalik eta gehien automatizatzea, ondorengo hauek lortzeko ahalegina eginez:
 - Informazio-zama bikoiztua saihestea
 - Webeko argitalpenean eskuzko interbentzioa minimizatzea
- Herritarrekiko interakzio handiagoko euskadi-net baterantz aurrera egitea
- Eusko Jaurlaritzaren sistema informatikoetan .eus domeinua hedatzea

Herritarrekiko interakziorako kanal berriak (gizarte-sareak eta beste plataforma batzuk)

Administrazioak etengabe egokitu behar du informazioaren gizartearen ohitura berrietara, eta dituen interakzio- eta zerbitzu-kanalak zabaltu eta hedatu beharko ditu unean uneko eskarien arabera, zerbitzua eskaintzearen eta interakzioa dagoen lekuan bertan hura erraztearen bitartez.

Horrela Administrazioa hurbildu egiten da herritarrengana, gardentasuna errazten da eta parte-hartze aktiboagoa sustatzen da politiken eta zerbitzu publikoen hobekuntzarako, Gobernu Irekiaren printzipioekin koherente izanik: gardentasuna, lankidetzeta eta parte hartzea.

Herritarrekiko interakziorako zerbitzu elektronikoen eskaintza

Herritarrekiko interakzio-zerbitzuen digitalizazioak honako hauek bilatzen ditu Zerbitzuen Digitalizazio Planaren arabera:

- Informazio orokorraren eskaera
- Iritziak, iradokizunak, zuzenketak jakinaraztea
- Kexak komunikatzea
- S/I Erregistro arrunta: formulario generikoa
- Datu- eta ziurtagiri-eskaera

Proiektu hau egikaritzeak ondorengo jarduera hauek eskatzen ditu:

- Zerbitzu elektronikoen plataforma erkidean, dagozkion funtzionalitateak aztertzea, garatzea eta ezartzea,
- Lehen mailan (Zuzenean), bigarren mailan (sailak eta organismo autonomoak) eta banaketa-postontzietan eskaerak banatzeko antolakuntza-azterketa,
- Estatistiken kudeaketa: gorabehera presentzial eta telefonikoetatik, gogobetetze-inkestetatik eta aginte-koadroko adierazleetatik abiatuta.

Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkideko zenbait osagairen aldaketak eskatzen ditu:

- Zerbitzu elektronikoen plataforma erkidearen sistemetan egin beharreko aldaketen azterketa funtzional eta teknikoa, herritarren interakzio-zerbitzuen euskarri izan daitezen.
- Hobekuntzak garatzea eta ezartzea, gutxienez, ondoko modulu hauetan:
 - Formularioen toolkit-a: eskaera bat sortzen uztea ziurtagiri elektronikoaren eta interfazea hautemandako premietara egokitu beharrik gabe (5.4.6. Formularioen toolkit-aren bilakaera eta 2.2.4. Dokumentuak estandarizatzea eta normalizatzea puntuekin du lotura)
 - Tramitagune: Herritarren interakzioaren familiaren alta (5.2.1. Zerbitzu elektronikoen digitalizazio plana puntuarekin du lotura)

- Nire kudeaketak: herritarrek artatzeko erretilua eta mezularitza (e-mail bidezko erantzuna) herritarrei erantzuteko (5.4.7. Nire kudeaketen bilakaera puntuarekin du lotura)
- Identifikazio sistema berriak izapide elektronikoetan (XInets-en egokitzapena) (2.5.1. Identifikazio modu berriak eta sinadura elektroniko aurreratua (SEA) puntuarekin du lotura)
- Zuzenean eta Egoitza elektronikoa web orriak bateratzea (2.3.1. Euskadi.net eta sailtako atarien berregitura puntuarekin du lotura)
- Sistema desberdinen katalogazio-ardatzak integratzea: web eta Zuzenean, katalogazio-ardatzak erabiltzen dituzten beste aplikazio batzuen inpaktua kontuan hartuta, hala nola Tramitagune eta zerbitzuen katalogoa (2.3.1. Euskadi.net eta sailtako atarien berregitura puntuarekin du lotura)
- Herritarren interakzioaren eta herritarren kontsulten argitalpen-orriaren (interakzio publikoen kontsultarako interfazea) sarrera-postontzia (5.4.7. Nire kudeaketen bilakaera puntuarekin du lotura)
- Dokumentu normalizatuen kudeatzailea: herritarren interakzio-prozedurekin erlazionatutako txantilo berriak (2.2.4. Dokumentuak estandarizatzea eta normalizatzea puntuarekin du lotura)
- Banatzailea: lehen mailan (Zuzenean), bigarren mailan (sailak eta organismo autonomoak) eta banaketa-postontzietan eskaerak banatzeko antolakuntza-azterketa.
- Estatistiken kudeaketa: gorabehera presentzial eta telefonikoen erregistroaren aplikaziotik, gogobetetze-inkestetatik eta Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkidearen aginte-koadrotik abiatuta.

Zuzenean atariko informazioaren barne-kudeaketa sistemaren hobekuntza

Zuzenean atariko informazioaren barne-kudeaketa sistema oinarrizko lan-tresna da zerbitzu horretan lan egiten duten pertsonentzat, Euskadi.net-eko edukiak zuzenean integratzea ahalbidetzen baitie, eta zalutasunez komunikatzea espezializatutako

artatze-mailekin, beren kudeaketa-tresnetatik eratorritako sinergiak baliatzen dituzten neurrian.

Sistema hori, gainera, barne-komunikaziorako eta -partaidetzarako kanal pribilegiatua da, eta puntu ezin hobea herritarrek xede dituen informazio guztia zentralizatu, banatu eta eguneratzeko.

Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoaren bilakaera

Proiektu honen helburua Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoan herritarrei egiten zaien zerbitzu-eskaintza osatzea eta hobetzea da:

- Administrazioaren zerbitzuei buruzko informazio osatua eta eguneratua ematea
- Lege-abisuen iragarki-taula elektronikoa bilakaraktea
- Egoitzan argitaratuari buruzko bermeak hobetzea:
 - Data jakin batean argitaratu izanaren froga
 - Datuen osotasuna
 - Jatorriaren ziurtapena
- Zerbitzuen eskuragarritasunari buruzko abisu teknikoak gehitzea

Espedienteak kontsultatzeko eta izapidetzeko «Nire kudeaketak» sistemaren bilakaera

Proiektu honen xedea «Nire kudeaketak» izeneko espedienteak kontsultatzeko eta izapidetzeko sistemaren erabilgarritasuna hobetzea da, Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoan, interfaze lagunkoiago, sinpleago eta, batez ere, intuitiboagoen bitartez, zerbitzu publikoen hartzaile diren kolektiboek errazago erabil ditzaten.

Sistema honen bilakaerak jada ezarritako digitalizazio proiektuetan identifikatutako hobekuntzak aurreikusten ditu, ondorengo hauek, esate baterako:

- Espedienteak kudeatzeko ardura duten organoen identifikazioa hobetzea
- Herritarren ziurtagiri- eta interakzio-zerbitzuetarako erretilu berriak gehitzea
- Espedienteak eta azpi-espedienteak erlazionatzeko aukera eskaintzea

Horretarako, honako ekintza hauek dira beharrezkoak:

- Ziurtagirien familiaren digitalizazioan hautemandako premiak aztertzea eta garatzea
- Herritarren interakzioa familiaren digitalizazioan hautemandako premiak aztertzea eta garatzea
- Azpi-espedienteen digitalizazioan hautemandako premiak aztertzea eta garatzea
- Administrazioak berak eskatutako prozeduren digitalizazioan hautemandako premiak aztertzea eta garatzea

Proiektu honetan sartzen dira, orobat, egoitza elektronikoan herritarrentzat eskura dauden gainerako interfazeen balio bereko erabilgarritasun-hobekuntzak:

- Dokumentu elektronikoen sinadurarako ataria eta sinadura egiaztatzekoa
- Dokumentuak lokalizatzailerik bidez egiaztatzea

Prozedura-familia berrien digitalizazioak eta beste prozedura batzuen kudeaketak – azpi-espedienteena, adibidez– beharrezkoa egiten dute Nire kudeaketak-en funtzionalitate berriak aztertzea, garatzea eta ezartzea.

Telefono-kanalaren bilakaera

Proiektu honen helburua telefono-kanala bilakaraztea da, bai herritarrak artatzeko eta bai Administrazioaren aurrean izapideak egiteko.

Alde batetik, oraingo telefono bidezko artatze-zerbitzua hobetu nahi da kalitatea hobetzea erraztuko duten bitarteko teknikoak ezartzearen bitartez (adibidez, deien Grabazio Sistema Automatikoa) eta, bestetik, telefonoz eskaintzen diren zerbitzuen katalogoa zabaltzea nahi litzateke, epe motzera aurreikusitako sinadura elektronikorako bitarteko berriak eskaintzen dituzten aukerak baliatuta (esate baterako, barku-jokoan oinarritutako sinadura aurreratua).

Zerbitzuen Katalogoaren argitalpen osoa eta eguneratua egoitza elektronikoan

Proiektu honen helburua euskal Administrazioaren zerbitzu guztien informazio osatua eta eguneratua herritarren esku ipintzea da, berorietara sartzeko eta erabiltzeko alde aurreko betekizun gisa.

Proiektu honek ongi bereizitako bi alderdi hartzen ditu barnean. Alde batetik, Euskadi.net-en prozedurak argitaratzeko aplikazioaren etengabeko bilakaera. Eta bestetik, zerbitzu guztien informazioa era deszentralizatuan betetzea, DACIMaren euskarri eta gainbegiratuarekin, bera baita administrazio elektronikoak EAEko Administrazioaren esparruan ongi funtzionatzearen organo arduraduna.

Identifikazio modu berriak eta sinadura elektroniko aurreratua (SEA)

Proiektu honen xedea aitortutako sinadura elektronikoaren ordezkio soluzioak abian jartzea da, zailtasun teknologiko gutxiago izan dezaten eta zerbitzu elektronikoaren erabilera erraztu dadin.

Aitortutako sinadura elektronikoa ordeztu edota osatuko duten soluzio horiek hedatzea elementu estrategikotzat hartzen da zerbitzu elektronikoaren erabilera sustatzeko orduan.

Proiektu honen helburua da, orobat, zerbitzu publikoetara sartzeko hainbat kanalek erabili ahal izango dituzten identifikazio-sistemak ezartzea eta zabaltzea.

Proiektu honen irismenekoak jotzen dira barku-jokoen mekanismoetan, PIN24ordu, erabiltzailea eta pasahitza, eta abarretan oinarritutako identifikazio-sistemak eta sinadura elektronikoak.

Horretarako, Segurtasun-sistema Korporatiboaren eta Sinadura-sistema Horizontalaren bilakaerarako garapen-lanei ekitea proposatu da, sailletako edo informazio horizontaleko sistema eta aplikazio guztiei sinadura elektroniko aurreratuaren erabilera ahalbidetzeko helburuarekin:

- Sinadura Elektroniko Aurreratuko mekanismoak Segurtasun-sistema Korporatibora gehitzea, herritarren identifikazioa eta egiaztapena posible izan

daitezen herritarrentzako metodo erabilerrazagoekin, beharrezko segurtasun mailari eutsita.

- Sinadura Sistematik Sinadura Atarira bilakatzea, identifikazioaren kasuan bezala, Informazio Sistema desberdinei, Sinadura Atari baten funtzionaltasunaren bitartez, ziurtagiri elektronikoetan oinarritutako sinaduraren ordezkotako sinadura elektroniko aurreratuaren funtzionalitate beharrezkoak eta nahikoak ematea posible izan dadin, EAEko Administrazioaren Sinadura Politikan ezartzen denaren arabera.

Zerbitzu elektronikoen EAG sortzea

Proiektu honen helburua Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzaileentzako Artatze Gune korporatibo bat sortzea da (ZE-EAG), zeinaren jarduera-eremua bai herritarrak (enpresak, beste administrazio publiko batzuk, beste erakunde batzuk, etab. barne) eta bai administrazio elektronikoaren euskarri diren tresnak erabiltzen dituzten Administrazio barruko langileak izango baitira.

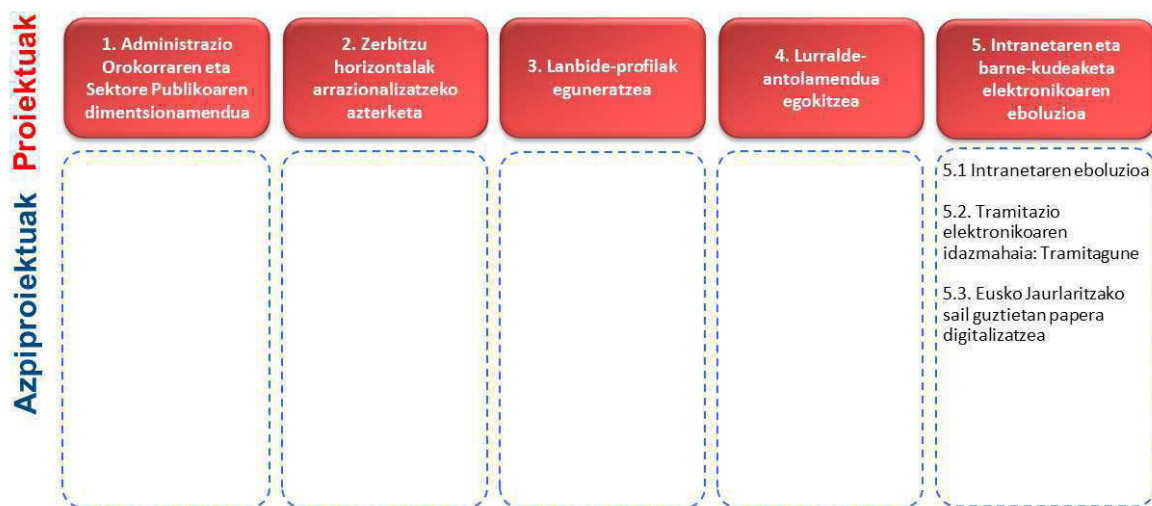
Proiektuaren irismenaren barruan sartzen da zerbitzu elektronikoak erabiltzean sor daitezkeen arreta-eskaerak modu integratuan ebaztea, bai izaera teknologikoa eta bai funtzionala dutenean.

ZE-EAGak hedatzeak berarekin ekarriko du ZE-EAGen kudeaketa-eredua definitzea eta inplementatzea hainbat mailatan: funtzioak, antolakuntza, informazio-fluxuak, araubide ekonomikoa, baliabideak, sistemak,...

3. ardatza: Antolakuntza-egokitzapena

3. Antolamendua egokitzea

Antolamendua egokitzeko ardatzak 5 proiektu eta 3 azpiproiektu ditu, taula honetan ageri den moduan:



Intranet-aren bilakaera

Proiektu honen helburua intraneta bilakaraztea da erabiltzaileentzat «idazmahai» erabilgarria izan dadin eta eguneroko lana egitean produktibitate-erremintaren papera joka dezan.

Horretarako, intranetak hainbat premiari erantzun beharko dio, beste batzuen artean, espedienteak izapidetzea eta kudeatzea, ezagutzaren eta berrikuntzaren kudeaketa, profesional-sareen eta lankidetzako lanaren kudeaketa, enplegatu publikoen izapideen idazkaritza (ordutegi-kontrolako gorabeherak, baimen- eta opor-eskaerak, ikastaroetako izen-emateak, zerbitzu-eginkizunak, bidaia-gastuak,...), eta abar.

Intranet berriak orain zein bere aldetik kudeatzen diren espazioak hartuko ditu barnean, hala nola, Jakingune, Zuzenean, Revie, HAEE,...

Izapidetze elektronikoaren idazmahaia: TRAMITAGUNE

Tramitagune espedienteen izapidetze elektronikoari euskarria ematen dioten tresna guztietara heltzeko espazio gisa sortu zen.

Ondorengo baliabide-tipologiak biltzen ditu:

- Lege eta araei buruzko informazioa: espedienteak izapidetzean, lege eta arauen inguruan sortutako zalantzei erantzunak.
- Baliabide teknikoak: espedienteak izapidetzeko diseinatu eta garatutako tresna multzoa.
- Didaktika eta lankidetza baliabideak: erreminta teknikoei dagokien erabiltzailearen eskuliburuak, dokumentuen txantiloak (dokumentuen normalizazioa), prestakuntza-pilulak, foroak, etab. (oraingo Jakingune).

Tramitaguneko idazmahaiak lan-eremua pertsonalizatzeko aukera izango du, erabiltzaileak bere idazmahai pertsonala erraz konfiguratu dezan interesatzen zaizkion baliabideekin.

Papera digitalizatzea Eusko Jaurlaritzako sail guztietan

Proiektu honen helburua papera euskarri elektronikoaren bidez ordezte da Eusko Jaurlaritzako sail eta organismo autonomo guztietan, dokumentuen bizi-zikloko hiru faseetan: erregistroa, izapidetzea eta artxibatzea.

Horretarako, paperezko dokumentuak baliokide elektronikoekin ordeztuko dira izapidetze administratiboaren esparruan, bai sarrerako erregistroetan (Zuzenean-en eta sailtako erregistroetan), bai izapidetzean eta bai artxibo orokorrera pasatzeko fasean ere.

Proiektu honek dokumentuen erregistro, banaketa, izapidetze eta artxibatze prozesuak optimizatzea bilatzen du, formatu elektronikoaren abantailak baliaturik, azken helburua zero paper dela.

Honako hauek dira azpi-proiektu honetarako behar diren garapen teknologikoak:

- Platea azpiegituran beharrezkoak diren aldaketak inplementatzea papera guztiz ordeztu ahal izateko, dokumentuak kudeatzeko politikan ezarritakoari kasu eginik:
 - Platea Izapideak-eko interfaze erkideetan (Formularioen toolkit-a eta Izapidetzeko bezeroa) digitalizazioko funtzionalitateak eranstea

- Integrazio-agertokien aldaketa, dokumentu digitalizatuak S/I Erregistroan jasotzea ahalbidetzeko
- Izapidetze-motorraren oinarritzko zereginen bilakaera dokumentu digitalizatuak espedienteetara gehitzea posible izan dadin
- Mekanismoen garapena eta ezarketa, espedienteak izapidetzean edo arxivatzean papera ordeztzea ahalbidetzeko
- Izapidetzean mekanismoak abian jartzea prozeduraren izapidetzea soilik elektronikoa izan dadin
- Dokusi dokumentuak kudeatzeko azpiegiturak hornitutako digitalizazio-erreminten bilakaera, dokumentuak kudeatzeko politikan ezarritakoaren arabera.
 - Erregistro-idazpenak banatzeko osagaiaren bilakaera
 - Digitalizazio seguruko applet-aren bilakaera
 - Digitalizazio-zentroetan dokumentuen digitalizazio masiboa ahalbidetzen duten tresnak
- Ogasun eta Finantza Saileko Baliabide Orokorren Zuzendaritzarekin elkarlanean, Posta Jakinarazpeneko Pasabide bat aztertu, diseinatu eta inplementatzea.
 - Eusko Jaurlaritzako prozedura gehien-gehien izapidetze elektronikoa osoa errealitate den agertoki batean, batez ere sortutako dokumentazioari dagokionez (administrazioko ekoizpena), helburua Eusko Jaurlaritzako sailen igorpen postalak (korrespondentzia, oro har, baina administrazio-prozedurako jakinarazpen/komunikazioak bereziki) automatizatzea ahalbidetuko duen sistema bat garatzea da
 - Posta Jakinarazpeneko Pasabideak, komeni den edo egoki ikusten den igorpenetan, Administrazioak sortutako dokumentuak inprimatzea saihestea ahalbidetuko du, dokumentu horiek era elektronikoan bidaliko baitzaizkio korrespondentzia-zerbitzuen hornitzaileari, gero, digitalizazio-zentro batean edo antzeko beste tokiren batean paperean inprima daitezen

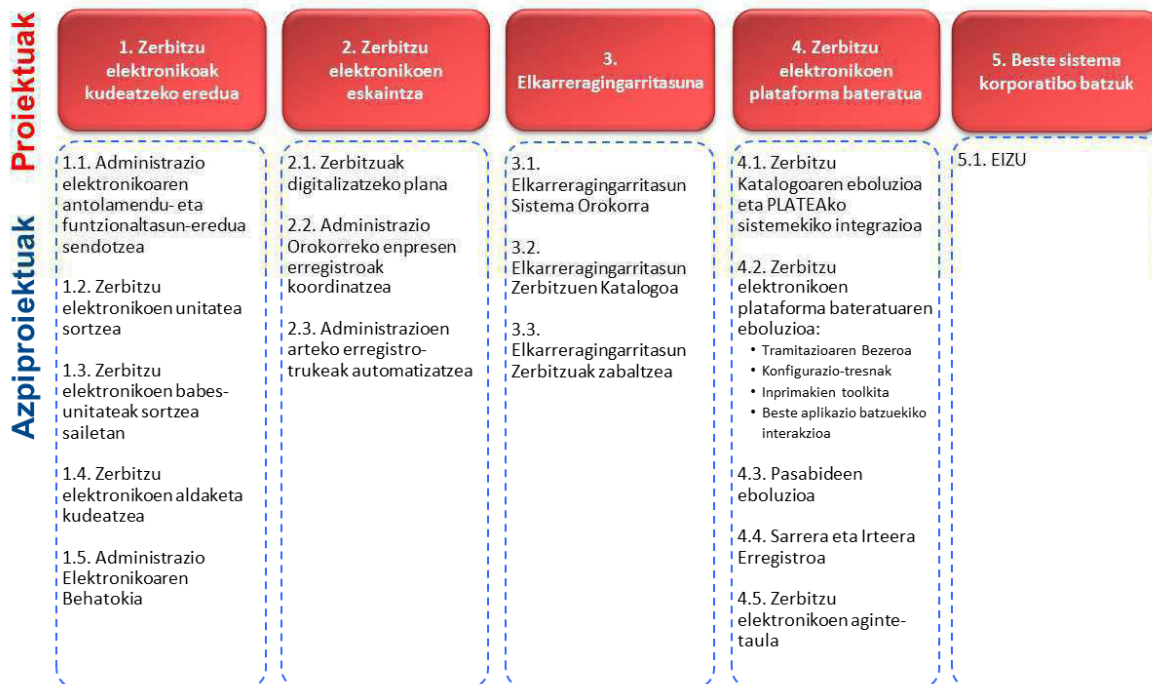
- Posta bidezko jakinarazpen/komunikazioen igorpenaren automatizazioari esker, jakinarazpen elektronikoa bezalaxe era automatizatuan tratatu ahal izango da posta-jakinarazpena ere, eta horrek hari lotutako izapidetze-zereginak (jakinarazpenak argitaratzea eta hartu-agiriak jasotzea) automatizatzea ahalbidetuko du

Proiektu hau S/I Erregistroaren migrazio teknologikoaren proiektuarekin erlazionatuta dago, zeinak S/I Erregistroko dokumentuak ordezteko tresnak hobetzea ekarriko baitu, eta hala, kopia egiaztatua (konpultsatua) zabaltzeko ahal izango da Eusko Jaurlaritzako prozedura guztientzat, Zuzenean-go bulegoetan.

5. ardatza: Administrazio Elektronikoa

5. Administrazio elektronikoa

Administrazio elektronikoaren ardatzak 5 proiektu eta 17 azpiproiektu ditu, taula honetan ageri den moduan:



Zerbitzuak digitalizatzeko plana

Proiektu honen xedea Eusko Jaurlaritzako sailen eta organismo autonomoen zerbitzu eta prozeduren digitalizazioaren plangintza egitea da, eta hor sartzen dira bai herritarrei eskaintzen zaizkienak (herritarrak oro har, enpresak eta beste administrazio batzuk) eta bai barnekoak.

Digitalizazioaren plangintza zerbitzu bakoitzeko organo arduradunekin adostuko da, hainbat irizpide erkidetan oinarritu eta kontuan hartuta: lortu nahi den digitalizazio maila, izapidetze-familien arabera sailkapena, soluzio estandarren erabilpena, eta abar.

Zerbitzuak digitalizatzeko planak EAEko Administrazio Orokor guztia hartzen du barnean, baita zuzenbide publikoaren arabera beren jarduerak garatzen dituzten

sektore publikoko gainerako erakundeak ere, Administrazio Elektronikoiari buruzko Dekretuak xedatuari jarraiki.

Gaur egun, familia berrietako zerbitzuak eta prozedurak digitalizatzen ari dira, Zerbitzuen Digitalizazio Planean ezarritakoaren arabera; horretarako, beharrezkoa da ondorengo hauek garatzea prozedura-familia bakoitzaren kasuan:

- Zerbitzuen eta prozeduren berringeniaritza
- Prozeduraren konfigurazioa
- Familia bakoitzari dagokion TIRADERA berezia diseinatzea, garatzea eta ezartzea (baimenak, jakinarazpenak administrazioari, beste familia batzuk) eta testuinguru-laguntzak sortzea prozedura-familia bakoitzaren arabera
- Zerbitzu elektronikoen Plataforma Erkidearen bilakaerarako premien identifikazioa eta azterketa

Gainera, zenbait prozedura-familiak partekatzen dituzten azpi-prozeduren fluxuak ere identifikatu dira:

- Espedienteen erlazio berriak diseinatu, garatu eta ezartzea:
 - Azpi-espedienteen erlazioa eta lekualdatzea
 - Administrazio-errekurtsoen azpi-espedientea
 - Fiskalizazioko azpi-espedientea
 - Kudeaketa ekonomikoko azpi-espedienteak

Hauek dira inplikaturako prozedura-familiak:

- Herritarrei zuzenduak (bai ofizioko hasieran eta bai alde batenean):
 - Herritarren interakzioa
 - Laguntzak, bekak eta diru-laguntzak
 - Erregistroak
 - Baimenak

- Jakinarazpenak administrazioari
- Ziurtagiriak
- Salaketak, erreklamazioak eta tartekaritza
- Zigorak eta isunak
- Ikuskaritza
- Zerbitzu-eskaerak
- Barneko erabiltzaileei zuzenduak:
 - Araugintza-xedapen orokorrak
 - Aldebiko negozioak, ez kontratu bidezkoak
 - Administrazio-egintzak
 - Kudeaketa ekonomikoa
 - Kontratazioa
 - Giza baliabideetako beste barne-prozedura batzuk, adibidez, kode etikoarekin bat egitea

Administrazio Orokorreko enpresa-erregistroen koordinazioa

Koordinazio-mekanismoak ezarri nahi dira Eusko Jaurlaritzako sailetan existitzen diren enpresa-erregistroen artean, enpresek haietako bakoitzean datuak eguneratu behar izatea edo dokumentazio berbera aurkeztu behar izatea ekiditeko.

Proiektu honetan kontuan hartu beharreko alderdiak:

- Erregistro batek edo besteak informazioa eskatzen duenean, bikoiztasunak ekiditea: adibidez, elkarreragingarritasun-zerbitzuen erabileran.
- Datuak aldatzea hainbat erregistrotan, aldi berean: esate baterako, erregistro artean datuak trukatzeko pasabideen erabilera.

- Izapideak egiteko enpresen baimenduak gaitzea: Ordezkarien erregistro elektronikoa.

Honako hauek dira azpi-proiektu honetarako behar diren garapen teknologikoak:

- Formulario erkide bat diseinatu eta gaitzea, non Eusko Jaurlaritzako enpresa-erregistro guztietan enpresek informazioa aldi berean eguneratzea ahalbidetuko duen informazioa bilduko den.
- Jaurlaritzako sailetako enpresa-erregistroek eguneratu beharreko informazioa jasotzea ahalbidetzeko beharrezkoak diren elkarreragingarritasun-mekanismoak diseinatzea eta inplementatzea.
- Pasabide moduko sistema bat sortzea honako hauek ahalbidetzeko:
 - Formulario erkidean sartutako datuak erregistroetara bidaltzea, horretarako, aurreko puntuan azaldutako elkarreragingarritasun-zerbitzuak erabilia.
 - Erregistro batzuetako eta besteetako datuak kontsultatzea, herritarrentzat garrantzizkoa den informazioaren berri emateko.

Administrazioen arteko erregistro-trukeen automatizazioa

Proiektu honen helburua euskal administrazio barruko erregistroen arteko eta Estatuko gainerako administrazio publikoetako erregistroekiko konexioa lortzea da, **SICRES 3.0 araua**, Erregistro-idazpenen Trukerako Elkarreragingarritasuneko Arau Teknikoa eta **Erregistroak Interkonektatzeko Sistema (EIS)** betetzearen bitartez, ondorengo funtzionalitateei bide ematen zaiela:

- Administrazio publikoko erregistro-bulego guztien (presentzialak eta elektronikoak) arteko interkonexioa.
- Herritarrek jatorriz paperean aurkeztutako dokumentu elektronikoak igortzea.
- Erregistro-bulegoen eta organo eskudunen artean, komunikazio elektroniko seguruak erabilia, erregistro-idazpenak trukatzeko.
- 11/2007 Legeko 24.4. artikulua legezko obligazioa betetzea.

Azpi-proiektu honetarako beharrezkoak diren garapen teknologikoen barruan sartzen dira Gobernuako S/I Erregistro korporatiboaren aplikazioan egin beharreko egokitzapenak berori MINHAPeko EIS plataforman txertatzeko.

Aldaketa horiek gauzatzeko beharrezkoa da S/I Erregistroaren migrazioa egitea (5.4.3 proiektua), eguneratze teknologikoa egiteko, batetik, baina, bestetik, baita SICRES 3.0 arauaren euskarri izan dadin ere, ezinbesteko baldintza baita azken hori EISekin elkarrengarritasuna izateko.

Elkarreragingarritasuneko sistema orokorra

Sistema orokor bat sortzea Euskadiko administrazioen artean elkar eragile izan daitezkeen datuak trukatzeko ahalbidetuko duena eta, era berean, Estatuko administrazioekin lotune erkide izango dena (Elkarreragingarritasun-nodoa).

Sistema horrek antolakuntza-, funtzio- eta teknologia-dimentsioak izan behar ditu, ondoko alderdiok aintzat harturik:

- Zerbitzu-eredu baten definizioa (nola kudeatu, nork kudeatu/koordinatu, zerbitzu mailak, erantzukizunak, eta abar). Erreferentziak: Estatuko Administrazio Orokorra (AGE) eta Kataluniakoa (AOC).
- Datuen bitartekotza/trukaketa egiteko plataforma bat aztertzea, diseinatzea eta garatzea.
- Arauei lotutako alderdiak.

Elkarreragingarritasun-nodorako egin beharreko ekintzak:

- Ardura hartzen duen organismoaren euskarri izatea, proiektuaren definizioa eta irismena zehaztean.
- Elkarreragingarritasun-plataformaren hedapenerako birtualizazioa eta automatizazioa.
- Hobekuntzak elkarreragingarritasun-plataformaren monitorizazioan.

Zerbitzu-katalogoaren bilakaera eta PLATEA sistemetan integratzea

Proiektu honekin lotutako garapen teknologikoen barruan sartzen dira ondoko hauek:

- Plataformaren zerbitzu erkideetan integratzea.
 - Zerbitzu-katalogoa sinkronizatzea eta integratzea honako hauekin:
 - Platea Internet
 - Ordezkarien erregistroa
 - Izapideak egiteko sistemak
 - Artxibo digitala
 - Elkarreragingarritasuna: elkarreragingarritasun-zerbitzuen baimenak kudeatzeko tresnak hobetzea
- Zerbitzu-katalogoaren bilakaera. Zerbitzu elektronikoen kudeaketa-eredua sendotzean hautematen diren hobekuntzak aztertu, garatu eta ezartzea.

Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkidearen Bilakaera

Proiektu honen xedea Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkidearen bilakaera funtzionala eta teknologikoa lortzea da, bera izango baita Eusko Jaurlaritzako izapidetze elektronikoen euskarri teknologikoa.

Bilakaera teknologikoak Plataformaren eskuragarritasuna, egonkortasuna, eskalagarritasuna eta errendimendua bermatzea bilatzen du; bai-eta beste sistema korporatibo batzuetatik eratorritako premiei erantzutea ere.

Gainera, bilakaera teknologiko horri esker, bermez ekin ahal izango zaio Plataformaren etorkizuneko bilakaera funtzionalari, batik bat, erabilgarritasunaren alorrean planteatu diren hobekuntzei dagokienez.

Honako hauek dira azpiegituren eskuragarritasuna, egonkortasuna, eskalagarritasuna eta errendimendua segurtatzen duten ekintzak:

- Azpiegituren erdigunearen bilakaera teknologikorako proiektuak. Azpiegiturak tresna teknologiko eguneratuenekin hornitzea lortu nahi da, azpiegitura horien

errendimendua, egonkortasuna, eskalagarritasuna eta eskuragarritasuna hobetzea bermatzeko. Proiektuen barruan sartzen da azpiegiturak osatzen dituzten aplikazioen berrarkitektura:

- Platea Internet
 - Platea Izapideak
 - Platea dokumentala – dokusi
- Migrazioa WEBLOGIC 11ra (JDK 1.6): aplikazio-zerbitzarien migrazioa zaharkitze teknologikoa ekiditeko eta errendimendua, egonkortasuna, eskuragarritasuna eta eskalagarritasuna bermatzeko eta hobetzeko:
 - Platea Internet
 - Artxibo digitala - dokusi
 - Izapidetze elektronikoa
- Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkidearen birtualizazioaosatzea:
 - Artxibo digitala - dokusi
 - Izapide elektronikoak egiteko sistemak
 - Finantza-erakundeekiko pasabideak
 - Elkarreragingarritasuneko Sistema Orokorra
 - Platea Interneten erdigunea
 - Platea Interneten APlak
- Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkidearen monitorizazio-prozesuak hobetzea:
 - Artxibo digitala - dokusi
 - Izapide elektronikoak egiteko sistemak
 - Platea Internet
 - Elkarreragingarritasuneko Sistema Orokorra

- dokusi – artxibo digitalean biltegitratze-ahalmena handitzearen ezarketa. Horretarako, biltegitratze-maila berriak ezarri beharko dira, beste tipologia batzuetako edukien (adib. multimediakoak) biltegitratze-premia berriak kontuan hartzea ahalbidetuko dutenak, bai-eta biltegitratu beharreko informazio-bolumen gero eta handiagoa ere. Eskalagarritasunaren azken helburuarekin, biltegitratze-maila merkeago batean eduki nahi litzateke hain sarri behar izaten ez den informazioa, era horretan, errendimendu-betebehar handiagoak dituen informaziorako sarbidea optimizatzea lortuko baita
 - Artxibo digitala - dokusi
- ECM (Enterprise Content Management) korporatiboaren bertsioaren migrazioa zaharkitze teknologikoa ekiditeko
 - Artxibo digitala - dokusi
- Lankidetzaz inguruneak euskarria ematen dieten tresnen migrazioa eta eguneratze teknologikoa
- Platea azpiegiturarekin batera, espedienteen izapidetzearen euskarri diren tresna erkideen bilakaera funtzionala eta teknologikoa:
 - Prozesu Masiboen Kudeatzailea (PMK)
 - Dokumentu Normalizatuen Kudeatzailea (DNK)

Gainera, zerbitzu elektronikoak erabiltzaileen premien arabera egindako eskaerei erantzuteko ekintzak ere kontuan hartu beharko dira. Horrela sailkatzen dira ekintza horiek:

- Oinarrizko zuzenketa
- Eskala txikiko bilakaera
- Gorabeheren kudeaketa

Beste sistema korporatibo batzuek hala eskatuta, azpiegiturako aplikazioak erabiltzeko ekintzak:

- EIZUko zama-proben euskarria eta egikaritzea

- Irekia
- Open data
 - Euskarri funtzionala
 - Dataset, opendata eta Euskadi.net berrien argitalpena

Izapide-bezeroaren bilakaera

Proiektu hau ZEPEa erabilgarritasunaren esparruan bilakarazteko eta hobetzeko proiektuen arteko bat da. Interfaze lagungarriagoak, errazagoak eta, batik bat, intuitiboagoak lortu nahi dira, Plataforma erabiltzen duten erabiltzaile-kolektiboak erabilerara errazteko asmoz eta xedez.

Kasu honetan, barneko erabiltzaile-interfazeak bilakarazi nahi dira, hau da, Administrazio Publikoaren zerbitzuan dauden langileei zuzendutakoak, espedienteen izapideei euskarria ematen dietenak. Proiektuan interfaze hauek sartzen dira: **Izapide-bezeroa** eta **Abisu eta Zereginen Kudeatzailea**.

Helburuak:

- Teknologia zaharkitua ordezte
- Dauden funtzionalitateen errendimendua hobetzea
- Erabiltzaileen kexak minimizatzea
- Erabilgarritasuna hobetzea ikus-diseinua hobetuta
- Izapideak sinpletzea eta zerbitzuen digitalizazioa erraztea

Horretarako, beharrezkoa da izapideak egiten dituenaren tresnen migrazio teknologikoa eta funtzionala.

Konfigurazio-tresnen bilakaera

Proiektu hau ZEPEa erabilgarritasunaren esparruan bilakarazteko eta hobetzeko proiektuen arteko bat da. Interfaze lagungarriagoak, errazagoak eta, batik bat, intuitiboagoak lortu nahi dira, Plataforma erabiltzen duten erabiltzaile-kolektiboak erabilerara errazteko asmoz eta xedez.

Kasu honetan, Administrazio/Konfigurazioko erabiltzaileen interfazeak bilakarazi nahi dira, hau da, prozeduren konfigurazioari eta espedienteen izapideen konfigurazioari euskarria ematen diotenak; baita dokumentuen kudeaketako azpiegituran beharrezkoak diren Maisuen konfigurazioari ere.

- Teknologia zaharkitua ordezte
- Dauden funtzionalitateen errendimendua hobetzea
- Erabiltzaileen kexak minimizatzea
- Erabilgarritasuna hobetzea ikus-diseinua hobetuta
- Prozeduren izapidetzearen konfigurazioa sinpletzea

Horretarako, beharrezkoa da azpiegituren konfigurazio-tresnen migrazio teknologikoa eta funtzionala. Honako hauena, zehazki:

- Izapideak eta zereginak konfiguratzeko fitxategia
- Prozedurak konfiguratzeko fitxategia
- dokusi konfiguratzeko maisuak

Formularioen toolkit-aren bilakaera

Azpi-proiektu hau ZEPEa erabilgarritasunaren esparruan bilakarazteko eta hobetzeko proiektuen arteko bat da. Interfaze lagungarriagoak, errazagoak eta, batik bat, intuitiboagoak lortu nahi dira, Plataforma erabiltzen duten erabiltzaile-kolektiboek erabilera errazteko asmoz eta xedez.

Kasu honetan, herritarrek eskariak egiteko eta dokumentazioa aurkezteko beharrezkoak diren erabiltzaile-interfazeak bilakarazi nahi dira.

Formularioen toolkit-aren bilakaerak honako helburu hauek ditu:

- Teknologia zaharkitua ordezte
- Dauden funtzionalitateen errendimendua hobetzea
- Erabiltzaileen kexak minimizatzea
- Erabilgarritasuna hobetzea ikus-diseinua hobetuta

- Formularioen konfigurazioa sinpletzea eta pdf formatukoak ekiditea
- Zerbitzuen digitalizazioa erraztea

Erabiltzaile-interfazearen bilakaera baliaturik, erreminta berrian sartuko dira zerbitzu elektronikoen abian jartzean eta prestazioan zehar sortutako hobekuntza-eskariak.

Horretarako, beharrezkoa da formularioak elaboratzeko tresna estandarraren migrazio teknologikoa eta funtzionala, honako ezaugarri hauekin:

- UDA garapeneko framework-aren erabilpena
- interfaze grafikoa estandarizatzea, sailkako estilo pertsonalizatuak ahalbidetzen dituela
- orriak birzamatatu gabe
- datu-eremu balioztagarriak eta selektiboak, hutsegite-adierazpenekin
- FTParen (fitxategiak trukatzeko plataforma) erabilera
- eskaera-kudeatzaile bat gehitzen duela
- ordezkarien Erregistroa gehitzen duela, prozedura bakoitzeko
- eskaeran, lehen mailako eta negozioko datuak gehitzen dituela
- eskaera presentziala eta elektronikoa bateratzen dituela
- html formularioak sortzeko laguntzailea gehitzen duela

Beste aplikazio batzuekiko interakzioa

- **EHAA**

Proiektuaren xedea izapidetze elektronikorako sistema korporatiboen eta EHAAren aplikazioaren arteko interakzio elektronikoa da.

- Artxibo digitala EHAAren integratzea

- **IZO (HAEE)**

Proiektuaren xedea izapidetze elektronikorako sistema korporatiboen eta HAAEko IZO Itzulpen Zerbitzu Ofizialaren aplikazioaren arteko interakzio

elektronikoa da.

- **Kudeaketa ekonomikoa eta fiskalizazioa**

Proiektuaren xedea izapidetze elektronikorako sistema korporatiboen eta ekonomia-kudeaketako aplikazioaren arteko interakzio elektronikoa da:

- Ekonomia- eta arau-kontrola
- Ekonomia- eta zerga-kontrola
- Kontabilitatea
- Hirugarrenen erregistroa

- **JustiziaSIP**

Proiektuaren helburua izapidetze elektronikorako sistema korporatiboen eta JustiziaSIP aplikazioaren arteko interakzio elektronikoa da, bai Eusko Jaurlaritzako legelarien zerbitzuetako eguneroko kudeaketan epaitegiko espediente elektronikoaren informaziora heltzeko, eta bai espedienteak izapidetzeko epaitegietako instantzia desberdinetan:

- Administrazioarekiko auzien sala
- Lan-arloko sala
- Lanaren sala

- **Gobernu Kontseilua**

Proiektuaren xedea izapidetze elektronikorako sistema korporatiboen eta Gobernu Kontseiluaren gaiak kudeatzeko aplikazioaren arteko interakzio elektronikoa da.

- **Hitzarmen-erregistroaren eta Gobernuko Akten aplikazioarekiko interakzioa**

Proiektuaren xedea izapidetze elektronikorako sistema korporatiboen eta Legebiltzarrarekiko Harreman eta Jaurlaritzako Idazkaritzaren Hitzarmen eta Gobernuko Akten aplikazioaren arteko interakzio elektronikoa da, eta Eusko

Jaurlaritzak hirugarrenekin dituen hitzarmenen Euskadi.net-eko argitalpenaren aplikazioarekin ere bai, gardentasun- eta gobernantza-helburuen harira.

- **Interakzioa Arartekoaren aplikazioarekin**

Pasabideen bilakaera

Proiektu honen helburua ordainketa, bankuetako datu, berme eta erregistroen pasabideen bilakaera da, bai-eta pasabide horiek Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkidean txertatzea ere.

Proiektu honen barruan sartzen da ondorengo pasabide hauen bilakaera:

- Finantza-erakundeeikiko pasabidea: finantza-erakundeen fusiorako euskarria, kudeaketako erabiltzaile-interfazearen bilakaera funtzionala, negozio-guneen bilakaera teknikoa, ...
- Berme telematikoen pasabidea: bilakaera funtzionala eta teknikoa, berme-erakundeeikiko integrazioa, Eusko Jaurlaritzako Diruzaintza eta Ogasun premiekiko integrazioa, ...
- SIPCA: FTPrekin integratzea, ...
- Erregistroen pasabidea: hirugarrenak eta beste batzuk.

Sarrera/Irteeren Erregistroa

Proiektu honen xedea Sarrera eta Irteera (S/I) Erregistroaren aplikazioa bilakaraztea da, bai **teknologiaren** ikuspuntutik, eta bai **SICRES 3.0 araudira egokitzearenetik**.

Eguneratze teknologiko honek Eusko Jaurlaritzaren Sarrera/Irteeren Erregistroaren soluzioari tresna teknologiko berriagoak gehitzea ahalbidetuko du. Migrazio teknologikoak jartzen ditu beharrezko oinarriak Administrazio Elektronikorako Kontseilu Gorenaren SICRES 3.0 araua abian jartzeko eta Erregistro-idazpenen Trukerako Elkarrengarritasuneko Arau Teknikoa betetzea ahalbidetzen du.

Era osagarrian, Sarrera/Irteeren Erregistroaren plataforma berriak egokiago eutsiko die “zero paper” ekimenetik sortuko diren egoera funtzionalei, non Administrazioan papera sartzea baztertzeko baita.

Proiektu teknologikoan sartzen dira:

- Eusko Jaurlaritzako Sarrera/Irteera Erregistrorako aterpe birtualizatuko soluzio berri bat definitzea, diseinatzea eta hornitzea.
- Sarrera/Irteera Erregistroa J2EEra migratzea, soluzio berrira migratuko direlarik oraingo bertsioan eskura dauden pertsonalizazioak: Invesicres aplikazioa ondorengo betekizun espezifikoetara egokitzea: Xlnets, bulegoen araberrako banaketa, etab.; Digitalizazio Seguruko funtzionalitateak gehitzea (sinadura, dokumentuen formatua, Dokusi, etab.); oraingo datu ereduaren migrazioa; atzerako bateragarritasun soluzioa oraingo zerbitzuen APIrako (altareg, N57, SRP, SRT).
- Sicres 3.0: S/I Erregistroaren soluzioa eguneratzea Sicres 3.0 araua betetzeko. Arau horrek erregistro-truke guztiz automatizatua ahalbidetzen du, izan ere, erregistro-datuak ez ezik, jatorrizko administrazioari leihatilari erregistratu daitezkeen dokumentu elektronikoen ere trukatzeko aukera ematen baitu. Proiektu hori amaitzea ezinbesteko baldintza da Administrazioen arteko Erregistro-idazpenen Automatizazioa proiektuari ekiteko.

Zerbitzu elektronikoen agente-koadroa

Proiektu honen helburua Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkidearen agente-koadroaren aplikazioa bilakartzea da, Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu elektronikoen erabilpenari buruzko informazio egokia, osoa eta eguneratua eskura izateko.

Proiektu honen xede den bilakaerak ondoko hauek aurreikusiko ditu:

- Agente-koadroa sailka pertsonalizatzea, sektoreko eta negotziko premien arabera.
- Aldizkako txostenak automatikoki sortzea, sailerako pertsonalizazioen arabera.
- Kontsulta-dimentsioak eguneratzea eta hedatzea.
- Adierazle berriak gehitzea (elkarreragingarritasuna, sinadura,...).

Aurrekontua: Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkidearen Bilakaera

AURREKONTUA	2014	2015	2016	GUZTIRA
2. ardatza.- Herritarrekiko interakzioa				
2.2: Herritarrekiko interakzio-zerbitzuak	800.000,00	816.000,00	832.320,00	2.448.320,00
2.3: Herritarrekiko interakziorako plataforma erkidea	672.417,00	685.865,34	699.582,65	2.057.864,99
Guztira 2. ardatza	1.472.417,00	1.501.865,34	1.531.902,65	4.506.184,99
5. ardatza.- Administrazio elektronikoa				
5.2: Zerbitzu elektronikoen eskaintza	740.862,52	755.679,77	770.793,37	2.267.335,66
5.3: Elkarreragingarritasuna	90.750,00	92.565,00	94.416,30	277.731,30
5.4: Zerbitzu elektronikoen plataforma erkidearen bilakaera	3.233.464,48	3.298.133,77	3.364.096,44	9.895.694,69
Guztira 5. ardatza	4.065.077,00	4.146.378,54	4.229.306,11	12.440.761,65
Guztira	5.537.494,00	5.648.243,88	5.761.208,76	16.946.946,64

Kronograma: Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkidearen Bilakaera

ZERBITZU ELEKTRONIKOEN PLATAFORMA ERKIDEAREN BILAKAERA PLANA	2014	2015	2016
1. ARDATZA: GARDENTASUNA ETA GOBERNU ONA			
Open data Euskadiren bilakaera	X	X	X
2. ARDATZA: ZERBITZUEN KALITATEA			
Dokumentuak estandarizatzea eta normalizatzea	X	X	X
Web kanala interakzio-eredu berrira egokitzea	X	X	X
Herritarrekiko interakziorako kanal berriak (gizarte-sareak eta beste plataforma batzuk)	X	X	X
Herritarrekiko interakziorako zerbitzu elektronikoen eskaintza	X		
Zuzenean atariko informazioaren barne-kudeaketa sistemaren hobekuntza	X		
Eusko Jaurlaritzaren egoitza elektronikoen bilakaera	X	X	
Espedienteak kontsultatzeko eta izapidetzeko «Nire kudeaketak» sistemaren bilakaera	X	X	X
Telefono-kanalaren bilakaera	X		
Zerbitzuen Katalogoaren argitalpen osoa eta eguneratua egoitza elektronikoan	X	X	X
Identifikazio modu berriak eta sinadura elektronikoa aurreratua (SEA)	X	X	X
Zerbitzu elektronikoen EAG sortzea	X		
3. ardatza: Antolakuntza-egokitzapena			
Intranet-aren bilakaera	X	X	X
Izapidetze elektronikoen idazmahaia: TRAMITAGUNE	X	X	X
Papera digitalizatzea Eusko Jaurlaritzako sail guztietan	X	X	X

ZERBITZU ELEKTRONIKOEN PLATAFORMA ERKIDEAREN BILAKAERA PLANA	2014	2015	2016
5. ARDATZA: ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOA			
Zerbitzuak digitalizatzeko plana	X	X	X
Administrazio Orokorreko enpresa-erregistroen koordinazioa		X	X
Administrazioen arteko erregistro-trukeen automatizazioa		X	X
Elkarreragingarritasuneko sistema orokorra	X	X	
	X		
Zerbitzu-katalogoaren bilakaera eta PLATEA sistemetan integratzea			
Zerbitzu Elektronikoen Plataforma Erkidearen Bilakaera	X	X	X
Izapide-bezeroaren bilakaera	X	X	X
Konfigurazio-tresnen bilakaera			X
Formularioen toolkit-aren bilakaera	X		
Beste aplikazio batzuekiko interakzioa	X	X	X
Pasabideen bilakaera	X	X	X
Sarrera/Irteeren Erregistroa	X		
Zerbitzu elektronikoen aginte-koadroa	X	X	X

berrikuntza
publikoaren
plana



plan de
innovación
pública

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS