

**EBAZPENA, 2020KO MARTXOAREN 16KOA,
HARREMAN INSTITUZIONALEN
SAILBURUORDEARENA, ZEINAREN BIDEZ
ERABAKITZEN BAITA HERRITARREI AURREZ
AURRE EMATEN ZAIEN ZERBITZUA ALDI
BATERAKO KENTZEA, ZUZENEAN - HERRITARREI
ARRETA EMATEKO BULEGOEN BIDEZ.**

Kontuan hartuta "Osasun Ministerioaren koronabirus berriaren (SARS-COV-2) eraginpean egotearen aurrean laneko arriskuen prebentzio-zerbitzuetarako jarduera-prozedura" izeneko dokumentuaren arabera, langileen antolamendu-neurriak zehaztu ahal izango direla prebentzioz, arriskuaren balorazioaren arabera.

Kontuan hartuta 463/2020 Errege Dekretua, martxoaren 14koa, COVID-19k eragindako osasun-krisia kudeatzeko alarma-egoera deklaratzeko duena.

Kontuan hartuta aipatutako Errege Dekretuak hirugarren xedapen gehigarrian ezartzen duela sektore publikoko erakundeen prozedurak izapidetzeko baldintzak etengo direla eta epeak etengo direla, eta zenbaketa berriro hasiko dela Errege Dekretu hau edo, hala badagokio, haren luzapenak indarra galtzen duenean.

Kontuan hartuta arau horren 6. artikulua honako hau ezartzen duela: "Administrazio bakoitzak bere zerbitzuen kudeaketa arruntean indarrean dagoen legeriak ematen dizkion eskumenei eutsiko die, beharrezkotzat jotzen dituen neurriak hartzeko agintaritzaren eskudunaren agindu zuzenen esparruan, alarma-egoeraren ondorioetarako eta 4. eta 5. artikuluetan ezarritakoari kalterik egin gabe".

Kontuan hartuta Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duen apirilaren 11ko 71/2017 Dekretuaren 8. artikulua arabera Gobernantza Publiko eta

**RESOLUCIÓN DE 16 DE MARZO DE 2020 DE LA
VICECONSEJERA DE RELACIONES
INSTITUCIONALES POR LA QUE SE ACUERDA LA
SUPRESIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO EN MODO
PRESENCIAL A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE
LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA -
ZUZENEAN.**

Considerando que conforme al documento denominado "Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al nuevo coronavirus (SARS-COV-2) del Ministerio de Sanidad", se podrán determinar medidas organizativas de personal con carácter preventivo, en función de la valoración del riesgo.

Considerando el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Considerando que el citado Real Decreto establece en su Disposición adicional tercera la suspensión de los términos e interrupción de los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del Sector Público, reanudándose el cómputo en el momento en que pierda vigencia el presente Real Decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo.

Considerando que el artículo 6 de la citada norma, establece por su parte que "Cada Administración conservará las competencias que le otorga la legislación vigente en la gestión ordinaria de sus servicios para adoptar las medidas que estime necesarias en el marco de las órdenes directas de la autoridad competente a los efectos del estado de alarma y sin perjuicio de lo establecido en los artículos 4 y 5."

Considerando que conforme al artículo 8 del Decreto 71/2017, de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno, corresponden a la

Autogobernu Saileko Erakunde Harremanetarako Sailburuordetzari dagokiola.

Euskal administrazio publikoen antolaketaren eta prozeduraren araubidea, Araubide Juridikoaren Sailburuordetzarekin lankidetzan.

Herritarrei informazioa eta arreta orokorra emateko mekanismo, tresna eta zerbitzuak, zentralizatuak eta kanal anitzekoak, bultzatu eta garatzea.

Kontuan hartuta Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duen apirilaren 11ko 71/2017 Dekretuak (Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritza) 11. artikuluko d) letran ezartzen duela hari dagokiola *Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoko izapidetze telematikoko zerbitzu komunak aitortzea eta kudeatzea, hala nola zerbitzuen katalogoa eta erregistro elektronikoa. Ordezkarriak: dokumentuen erregistroa, jakinarazpen telematikoa edo paperezko ziurtagiriak ezabatzeko datuak automatikoki trukatzeko baimenak, eta, bestea beste, g) letra: herritarrek zerbitzu publikoetarako eta informaziorako sarbidea erraztuko duten prozesuak ezartzea eta kudeatzea, bai eta parte-hartzea erraztea ere.*

Aipatutako eginkizunetan oinarrituta, Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritzari atxikita daude Eusko Jaurlaritzaren herritarrentzako arreta zentralizatuko bulegoak, **ZUZENEAN** zerbitzu gisa ezagutzen direnak.

Azaldutako inguruabarretan oinarrituta, administrazio-prozeduretan epeak eten direnez, eta osasun-ikuspegitik izapideak egitera joan daitezkeen herritarren artean kutsadurak eragin ditzaketen kontaktuak murrizteko beharra dagoenez, justifikatuztat eta beharrezkotzat jotzen da Bilboko, Gasteizko eta Donostiako bulego zentralizatueta aurrez aurreko arretaren modalitatea aldi baterako kentzea; horregatik, azaldutakoan oinarrituta, hau

Viceconsejería de Relaciones Institucionales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.

Régimen de la organización y procedimiento de las Administraciones Públicas vascas, en colaboración con la Viceconsejería de Régimen Jurídico.

El impulso y desarrollo de mecanismos, instrumentos y servicios de información y atención general a la ciudadanía de carácter centralizado y multicanal.

Considerando que el Artículo 11 letra d) del Decreto 71/2017, de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno (Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración), establece que corresponde a la misma, *La declaración y gestión de los servicios comunes de tramitación telemática de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, tales como el catálogo de servicios, el registro electrónico de representantes, el registro de documentos, la notificación telemática o las autorizaciones para el intercambio automatizado de datos tendentes a eliminar los certificados en papel, entre otros, así como, letra g) La implantación y gestión de procesos que faciliten el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos y a la información, así como facilitar la participación ciudadana.*

Considerando que en base a las citadas funciones se hallan adscritas a la referida Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración las oficinas de atención centralizada a la ciudadanía del Gobierno Vasco, conocidas como servicio **ZUZENEAN**.

En base a las circunstancias descritas, habiéndose interrumpido los plazos en los procedimientos administrativos y la necesidad desde el punto de vista sanitario de reducir contactos que puedan provocar contagios entre las y los ciudadanos que puedan acudir a realizar sus trámites, se considera justificada y necesaria la supresión temporal de la modalidad de atención presencial en las oficinas centralizadas de Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastian, por lo que en base a lo expuesto

EBAZTEN DUT

Lehenengoa.- *ZUZENEAN* - herritarrentzako arreta-zerbitzua berrantolatzea erabakitzea, herritarrei aurrez aurreko modalitatean ematen zaien arreta bertan behera gera dadin hiru bulegoetan (Gasteizen, Bilbon eta Donostian).

Herritarrek Eusko Jaurlaritzaren euskadi.eus webgunera jo ahal izango dute, eta bertan egin ahal izango dituzte administrazio-izapideak.

Eusko Jaurlaritzaren web orriaren, euskadi.eus webgunearen, Telegramen (688671234) edo 012 telefonoaren bidez herritarrentzako komunikazio eta informazio bideak indartuko dira.

Bigarrena.- Herritarrentzako arreta-zerbitzua, modalitate presentzialean, etenda egongo da osasun-alertak irauten duen bitartean.

Hirugarrena.- Ebazpen hau Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra osatzen duten sail guztiei eta Euskal Autonomia Erkidegoko herritarrei jakinaraztea, iragarki-taula elektronikoan argitaratuz.

RESUELVO

Primero.- Acordar la reorganización del servicio de atención a la ciudadanía - *ZUZENEAN* de tal modo que se suprime la atención a la ciudadanía en su modalidad presencial en sus tres oficinas (Vitoria-Gasteiz, Bilbao y Donostia- San Sebastian).

Las y los ciudadanos podrán acudir a la página web del Gobierno Vasco, euskadi.eus donde en su sede electrónica podrán realizar los correspondientes trámites administrativos.

Se reforzarán los canales de comunicación e información a la ciudadanía a través de la página web del Gobierno Vasco, euskadi.eus, Telegram (688671234) o el teléfono 012.

Segundo.- El servicio de atención a la ciudadanía en su modalidad presencial continuará interrumpido en cuanto subsista la situación de alerta sanitaria.

Tercero.- Comunicar la presente resolución a todos los departamentos que conforman la Administración General de la Comunidad Autónoma así como a la ciudadanía de la Comunidad Autónoma de Euskadi mediante su inserción en Tablón electrónico de anuncios.

Elixabete Etxanobe Landajuela
Erakunde Harremanetarako sailburuordea
Viceconsejera de Relaciones Institucionales