EBAZPENA, 2020KO MAIATZAREN 14KOA, ERAKUNDE HARREMANETARAKO SAILBURUORDEARENA, *ZUZENEAN* - HERRITARRENTZAKO ARRETA ZERBITZUA AURREZ AURRE BERRIZ IREKITZEA ERABAKITZEN DUENA.

Osasunaren Mundu Erakundeak 2020ko, martxoaren 11n, COVID-19ak eragindako osasun publikoko larrialdi-egoera nazioarteko pandemiatzat jo zuenetik, hainbat neurri hartu dituzte, bai Espainiako Gobernuak bai Eusko Jaurlaritzak, birusaren hedapena geldiarazteko.

Hala, martxoaren 13an eta 14an, bi agindu eman zituen Osasun Sailburuak, EAEko lurralde-eremu osorako osasun publikoko ezohiko neurriak ezartzeko. Lehenengoan oinarrituta, Segurtasun Sailburuak formalki aktibatu zuen Larrialdiei Aurregiteko Bidea (LABI).

Estatuko Gobernuak, bestalde, martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretua eman zuen, COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren egoera kudeatzeko alarma-egoera deklaratzen duena; egoera horrek aldaketak izan ditu berekin dakartzan neurrietan, eta hiru aldiz luzatu da orain arte.

Egoera horretan, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak ere hainbat egoera ezarri eta aplikatu dizkie bere langile publikoei, eta hala, haien osasuna bermatu eta zerbitzu publikoa babestu da, une oro, Lan Arriskuen Prebentziorako Zerbitzuak emandako zehaztapenen arabera.

Horrela, eta batez ere martxoan emandako ebazpenen ondoren, Funtzio Publikoko Sailburuordeak ebazpena eman zuen larrialdi-egoeraren aurreko kontingentzia-

RESOLUCIÓN DE 14 DE MAYO DE 2020 DE LA VICECONSEJERA DE RELACIONES INSTITUCIONALES POR LA QUE SE ACUERDA LA REAPERTURA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – *ZUZENEAN*, EN MODO PRESENCIAL.

Desde que la Organización Mundial de la Salud elevara el pasado 11 de marzo de 2020 la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional, se han ido sucediendo diversas medidas tanto por parte del Gobierno español, como por el Gobierno Vasco de cara a frenar la propagación del virus.

Así con fecha 13 y 14 de marzo del presente se dictaron sendas Órdenes por parte de la Consejera de Salud que establecían medidas extraordinarias de salud pública para el conjunto del ámbito territorial de la CAE. En base a la primera de ellas, por parte de la Consejera de Seguridad se activó formalmente el Plan de Protección Civil de Euskadi - Larrialdiei Aurregiteko Bidea (LABI).

El gobierno del Estado, por su parte dictó 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; situación que ha sufrido modificaciones en las medidas que acarrea y ha sido a su vez prorrogado hasta en tres ocasiones hasta la fecha.

En esta tesitura, esta Administración General de la Comunidad Autónoma también ha ido adoptando y aplicando distintas situaciones a su personal empleado público, de tal manera que se ha garantizado su salud y protegido el servicio público, con arreglo en todo momento a las especificaciones emitidas por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Así, y tras sucesivas resoluciones emitidas sobre todo durante el mes de marzo, se dicta la Resolución del Viceconsejero de Función Pública respecto al Plan de

planari buruz (COVID-19) eta Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko eta haren erakunde autonomoetako langile publikoen zerbitzu-emateari buruz. Ebazpen horren ondorioz, 2020ko martxoaren 16ko Ebazpena eman zen, Erakunde Harremanetarako Sailburuordearena. Horren bidez, herritarrei, aurrez aurre, Zuzenean-herritarrei arreta emateko bulegoetan, ematen zaien zerbitzua aldi baterako etetea erabaki zen.

contingencia ante la situación de emergencia (COVID-19) y en relación con la prestación de servicios de personal empleado público de la Administración General de la Comunidad Autónoma y sus Organismos Autónomos. A raíz de la misma se emite la Resolución de fecha 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*.

Gaur egun, deseskalatzeko prozesua hasita, konfinamendua malgutzeko eta "normaltasun berrira" igarotzeko hainbat neurri hartzen ari dira. Testuinguru horretan, 2020ko apirilaren 16an, Eusko Jaurlaritzako Prebentzio Zerbitzuak honako hau eman zuen: "COVID-19aren aurka hartu beharreko prebentzio-neurriei buruzko Prebentzio Zerbitzuaren IX. Jarraibidea, Administrazio Orokorraren eta erakunde autonomoen jendaurreko arreta-zerbitzuak berriz irekitzekoa". Jarraibide horren aurreikuspenak nahitaez bete behar dira Eusko Jaurlaritzaren Zuzenean-Herritarrentzako Arreta-zerbitzuan.

En la actualidad, habiéndose iniciado el proceso de desescalada, se están sucediendo diversas medidas de flexibilización del confinamiento y de transición hacia la “nueva normalidad”. En este marco, con fecha 16 de abril de 2020, el Servicio de Prevención del Gobierno Vasco dictó la “Instrucción IX del Servicio de Prevención sobre las medidas preventivas a adoptar frente al COVID-19 para la reapertura de los servicios de atención al público de la Administración General y Organismos Autónomos” cuyas previsiones resultan de obligado cumplimiento para el servicio de atención ciudadana - *Zuzenean* del Gobierno Vasco.

Geroago, 2020ko maiatzaren 6an, Funtzio Publikoko Sailburuordeak ebazpen bat eman zuen, larrialdiko egoerarekiko Kontingentzia Plana (COVID-19) eguneratzen duena, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko eta haren erakunde autonomoetako langile publikoen zerbitzuak emateari dagokionez. Ebazpen horretan, oro har, ezartzen da lantokiek lan-jarduera normalizatua berreskuratzea, pixkanaka eta modu progresiboan, 2020ko maiatzaren 11tik aurrera. Aurreikuspen hori atzeratu egiten du bereziki zaurgarriak diren langileen, aldez aurretik baimendutako telelana dutenen eta adingabeak edo adinekoak beren kargura dituztenen kasuetan.

Posteriormente con fecha 6 de mayo de 2020, se ha dictado por parte del Viceconsejero de Función Pública la Resolución por la que se actualiza el Plan de Contingencia ante la situación de emergencia (COVID-19) y en relación con la prestación de servicios de personal empleado público de la Administración General de la Comunidad Autónoma y sus Organismos Autónomos, en la que establece con carácter general, la recuperación de la actividad laboral normalizada por parte de los centros de trabajo de forma gradual y progresiva a partir del día 11 de mayo de 2020, demorándose dicha previsión para personal especialmente sensible, personal con teletrabajo previamente autorizado y personas que tengan a su cargo personas menores o mayores dependientes.

Jendearentzako aurrez-aurreko arreta dakarten zerbitzuei dagokienez, Prebentzio Zerbitzuaren apirilaren 16ko Instrukzioan jasotako baldintzak errepikatzen ditu.

En lo que a los servicios que impliquen una atención presencial al público en general, reproduce los condicionantes contenidos en la Instrucción del Servicio de Prevención de fecha 16 de abril.

Pixkanaka eta modu progresiboan bueltatzeak, Eusko Jaurlaritzaren herritarrentzako arreta-zerbitzu zentralizatuaren berezitasunekin batera, Funtzio Publikoaren 2020ko maiatzaren 6ko Ebazpenean jasotako aurreikuspenak aplikatzea dakar, lehenik eta behin, Prebentzio Zerbitzuak ezarritako baldintza guzti-guztiak betetzeari dagokionez (babes kolektiboko neurriak, aurretiko hitzorduko zerbitzuak, jendearen sarbide-kontrola, gela hidroalkoholikoen edo antzeko produktuen erabilera eraginkorra, espazioak garbitzea).

La gradual y progresiva incorporación, implica unido a las peculiaridades del servicio de atención ciudadana centralizado del Gobierno Vasco, que las previsiones contenidas en la Resolución de Función Pública del día 6 de mayo de 2020, se apliquen, en primer lugar, en cuanto a todos y cada uno de los condicionantes establecidos por el Servicio de Prevención se hayan cumplimentado (medidas de protección colectiva, servicios de cita previa, control de acceso del público, disposición efectiva de geles hidroalcohólicos o productos semejantes, limpieza de los espacios).

Bigarrenik, aurretiko hitzordua bezalako aurreikuspenek zerbitzuaren berrantolaketa behar izan dute, eta behar bezala eta aldez aurretik jakinarazi behar zaie bai EAEAO osatzen duten gainerako sailei, bai herritarrei. Ez da ahaztu behar, salbuespen-egoera honetan, oinarrizko funtzioak, hala nola partikularrek dokumentuak aurrez aurre erregistratzea, eten egin direla, baina administrazio-prozedura arautzen duen araudiak aitortutako eskubideak dira. Mugatu egin behar dira, behar-beharrezkoa den denboraz, eta denbora horretan, norberaren eta taldearen osasuna babestea izan da garrantzitsuena.

En segundo lugar, previsiones como la cita previa, han necesitado de una reorganización del servicio y requieren también de una adecuada y previa comunicación tanto al resto de departamentos que conforman la AGCA, como a la propia ciudadanía; no debe olvidarse que en esta situación de excepcionalidad, las funciones básicas como son el registro de documentos por los particulares en modo presencial, se han visto interrumpidos, pero se trata de derechos reconocidos por la normativa que rige el procedimiento administrativo que han de verse limitados, el tiempo estrictamente necesario durante el cual, lo primordial ha resultado ser la protección de la salud individual y colectiva.

Ildo horretan, 2020ko maiatzaren 12an, Gobernu Kontseiluak hainbat neurri onartu ditu herritarrei arreta emateko COVID-19ak sortutako pandemiaren ondoriozko egoeraren deseskalatzean. Onartutako neurriek erantzuna ematen diote herritarrek Administrazio Publikoarekin telematikoki elkarreragiteko duten eskubideari. Horretarako, pandemia hasi arte, jendeari arreta emateko zerbitzuetan ohikoago egiten ziren administrazio-prozedurak aztertuko ditu Eusko Jaurlaritzak, zehazteko prozedura horietako zein egin daitezkeen, zati batean edo osorik, bide telematikoz, administrazio-bulegoetan inor egon beharrik gabe.

En este sentido, con fecha 12 de mayo de 2020 han sido aprobadas por el Consejo de Gobierno diversas medidas para la atención ciudadana en el desescalamiento de la situación derivada de la pandemia generada por el COVID-19. Las medidas aprobadas dan respuesta al derecho que tiene la ciudadanía de interactuar telemáticamente con la Administración Pública. Para ello, el Gobierno Vasco analizará los procedimientos administrativos que se venían realizando de manera más habitual presencialmente en los servicios de atención al público hasta el comienzo de la pandemia para determinar cuáles de ellos, en parte, o en su totalidad, puede ser realizados por vía telemática y no requieren la presencia de público en las dependencias administrativas.

Era berean, martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuak, COVID-19k eragindako osasun-krisiaren egoera kudeatzeko alarma-egoera deklaratzen duenak, hirugarren xedapen gehigarrian ezartzen du administrazio-epeak eten egingo direla, eta egun etenda edo etenda daudela. Etete hori guztiz bateragarria da herritarrek Administrazio Publikoari eskaerak berriz egiten hasteko aukera izatearekin; hala ere, adierazi den bezala, epeen zenbaketa etenda dago eta aipatutako errege-dekretua indargabetzearekin, edo hala badagokio, haren luzapenekin hasiko da.

Así mismo, 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, establece en su disposición adicional tercera la suspensión de los plazos administrativos, y que los mismos, siguen a día de hoy suspendidos o interrumpidos. Dicha suspensión es perfectamente compatible con que la ciudadanía, pueda reiniciar la formulación de solicitudes a la Administración Pública, sin perjuicio de que, como se ha señalado, el cómputo de plazos se encuentre suspendido y se reanude con la pérdida de vigencia del real decreto mencionado, o en su caso, con las prórrogas del mismo.

Jendeari arreta emateko zerbitzua berrezartzeko eskakizunak programatu eta ezarri ondoren, "normaltasun berria" deiturikoan zerbitzua emateko baldintzak adostu behar dira, birusaren hedapena saihesteko osasun-baldintzatzaileek irauten duten bitartean, bai eta zerbitzu hori zein datatatik aurrera izango den eraginkorra ere.

Habiéndose programado y establecido los requerimientos para el restablecimiento del servicio de atención al público, resulta necesario acordar las condiciones en las que el mismo será prestado en la llamada “nueva normalidad” en cuanto perduren los condicionantes sanitarios para evitar la propagación del virus, así como las fechas a partir de las cuales el mismo será efectivo.

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

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 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.*

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*

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*

zerbitzu komunak aitortzea eta kudeatzea, hala nola zerbitzuen katalogoa eta erregistro elektronikoa. Ordezkariak: dokumentuen erregistroa, jakinarazpen telematikoa edo paperezko ziurtagiriak ezabatzeko datuak automatikoki trukatzeko baimenak, eta, besteak beste, g) letra: herritarrek zerbitzu publikoetarako eta informaziorako sarbidea erraztuko duten prozesuak ezartzea eta kudeatzea, bai eta parte-hartzea erraztea ere.

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.

Kontuan hartuta, aipatutako eginkizunetan oinarrituta, Herritarrak Hartzeko eta Administrazioa Berritzeko eta Hobetzeko Zuzendaritzari atxikita daudela Eusko Jaurlaritzaren herritarrentzako arreta zentralizatuko bulegoak, *Zuzenean* zerbitzu gisa ezagutzen direnak.

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*.

EBAZTEN DUT

RESUELVO

Lehenengoa.- Eusko Jaurlaritzaren arreta zentralizatuko hiru bulegoak 2020ko maiatzaren 21ean irekitzea berriro.

Primero.- La reapertura de las tres oficinas de atención centralizada del Gobierno Vasco tendrá lugar el día 21 de mayo de 2020.

Bigarrena.- Herritarrei hitzordua ematea, euskadi.eus webgunean eskuratu ahal izango dena 2020ko maiatzaren 18tik aurrera.

Segundo.- Las y los ciudadanos serán atendidos previa cita que podrá obtenerse en la web euskadi.eus, a partir del día 18 de mayo de 2020.

Hirugarrena.- Aurrez aurreko jardueraren helburua herritarrek eskaerak erregistratzeko aukera edukitzea izango da. Era berean, herritarrei identifikazio- eta sinadura-bitarteko bat eskainiko zaie, nahi izanez gero, izapideak telematikoki eta bertaratu beharrik gabe egin ditzaten.

Tercero.- La actividad presencial tendrá como objetivo permitir que las y los ciudadanos puedan registrar sus solicitudes. Asimismo, se ofrecerá a las y los ciudadanos un medio de identificación y firma, para que, si lo desean, puedan realizar sus trámites de modo telemático y sin necesidad de personación.

Informazio orokorra edo Eusko Jaurlaritzaren jarduerarekin zerikusia duen informazioa telefono, web edo Telegram bidez eskatuko da, ahal dela.

La solicitud de información general o relacionada con la actividad del Gobierno Vasco se realizará preferentemente a través del canal telefónico, web o Telegram.

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

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.

Laugarrena.- Ebazpen hau Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra osatzen duten sail guztiei jakinaraztea, bai eta Euskal Autonomia Erkidegoko herritarrei ere, Iragarki-taula elektronikoan jarriz.

Cuarto.- 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 ECHANOVE LANDAJUELA - 72723981M

Firmado digitalmente por ELIXABETE ECHANOVE LANDAJUELA - 72723981M
Fecha: 2020.05.14 12:18:05 +02'00'

Elixabete Etxanobe Landajuela
Erakunde Harremanetarako Sailburuordea
Viceconsejera de Relaciones Institucionales