



PEAG_e II



ADMINISTRAZIO ETA GOBERNU
ELEKTRONIKOEN

BIGARREN PLAN ESTRATEGIKOA 2008 - 2010



AURKIBIDEA

1. AURREKARIAK.....	4
1.1 PEAGe I-EN BALANTZEA.....	4
1.2 ADMINISTRAZIO ETA GOBERNU ELEKTRONIKOEN BESTE PLAN ESTRATEGIKO BAT ERAIKITZEN: PEAGe II.....	8
2. PEAGe II BERRIAREN TESTUINGURUA.....	11
2.1 ERABERRITZEA ETA ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOA	11
2.2 EUSKAL GIZARTEA ETA TEKNOLOGIA BERRIAK.....	13
2.3 EUOPAKO ETA ESTATUKO ESPARRUA	15
2.3.1. Europako i2010 estrategia.....	15
2.3.2. Arau-esparrua	17
2.4 EUSKO JAURLARITZAREN KONPROMISOA	18
2.4.1. Eusko Jaurlaritzaren programa	18
2.4.2. Arau-konpromisoa	19
3. ADMINISTRAZIO ETA GOBERNU ELEKTRONIKOEN BIGARREN PLAN ESTRATEGIKOA: PEAGe II 2008 - 2010	21
3.1 PEAGe II: ZEREGINA, IKUSPEGIA ETA BALIOAK.....	21
3.2 E-GOBERNUA ETA E-ADMINISTRAZIOA KONTZEPTUAK	23
3.3 PEAGe II: JARDUERA PROGRAMAK	23
3.3.1. Digitalizazioa, zerbitzu publiko efizienterako tresna	24
3.3.2. Gobernua, herritarren eskura	25
3.3.3. Lanerako kultura eta antolakuntza berria	26
3.3.4. Beste administrazio batzuekiko lankidetza	27
3.4 PEAGe-REN PROIEKTUAK	28
3.4.1. Digitalizazioa, zerbitzu publiko efizienterako tresna	28
3.4.2. Gobernua, herritarren eskura	28
3.4.3. Lanerako kultura eta antolakuntza berria	28
3.4.4. Beste administrazio batzuekiko lankidetza	28
4. ALDERDI EKONOMIKOAK	28
5. ADMINISTRAZIO ETA GOBERNU ELEKTRONIKOEN BIGARREN PLAN ESTRATEGIKOA KUDEATZEKO TRESNAK	28
5.1 SARRERA	28
5.2 ERANTZUKIZUN ARLOAK ETA PARTE HARTZEN DUTEN ORGANOK	28



AURREKARIAK



1. AURREKARIAK

1999an, gobernuak Euskadi 2000Hiru programa jarri zuen abian eta, ordutik hona, ekimen asko egin dira, euskal gizarte osoa Interneten eta teknologia berrien iraultzaren trenera igo dadin eta, horrez gain, gizartea bera eragile garrantzitsua izan dadin teknologia berri horiek garatu, erabili eta aprobeztatzeko.

Gako bera oinarri hartuta, eta berariaz administrazio-arloan, Eusko Jaurlaritzak proiektuak garatu eta ezarri ditu, oro har Euskal Administrazioak eta zehazki gobernua bera informazioaren gizartearen erronka berria erraztu eta dinamizatuko dutenak eta prozesu horren bultzatzaileak, erreferenteak eta bermatzaileak izan daitezzen. Horrela, bada, on line Administrazioaren Plan Estrategikoak zehaztuta utzi zuen, oro har, administrazioek eta, zehazki, gobernuak eskaintzen dituzten zerbitzuetan teknologia berriak ezarri eta aurreratzeko jarduerari heltzeko beharra.

1.1 PEAGe I-en BALANTZEA

Administrazio eta Gobernu Elektronikoen Lehenengo Plan Estrategiko sei ardatzen inguruan garatu zen:

- “Estrategia eta Politika”,
- “Pertsonak”,
- “Teknologia Azpiegiturak”,
- “Arau Esparrua”,
- “Zerbitzuak eta Prozesuak” eta
- “Aldaketaren Zabalkundea eta Kudeaketa”.

Ardatz bakoitzari dagokionez, hainbat proiektu garatu ziren, lau programaren barruan banatuta:

1. **1. programa – Gobernu Digitalaren Garapena;** Euskal Autonomia Erkidegoan administrazio eta gobernu elektronikoak ezartzeko estrategia ezarri eta zabaltzeko helburuarekin, euskal herritarrei benetan balioa ekarriko zien hartan oinarrituta. Besteak beste, proiektu hauek barne hartzen zituen:

- Administrazio digitalaren eredua.
- Eusko Jaurlaritzaren zerbitzuak digitalizatzeko plana, zerbitzuak lehenestean oinarritutakoa.
- Segurtasunari eta pribatutasunari buruzko arau-esparrua. Administrazio elektronikoaren arau-euskarria.
- Sinadura elektronikoa.
- Topagunea.
- Zabalkundea.

Proiektu horietatik, batzuek jarraipena izan behar dute PEAGE berrian, baina berrikusitako helburuekin. Topaguneren kasua da hori, eta gaur egun 2.0 web ingurunea izenarekin ezagutzen dena eginiko lehenengo hurbilketa antzematen zitzaien dagoeneko.

Bestalde, Zabalkundea zein Arau Euskarriaren garapena eta Sinadura elektronikoaren hedapena proiektu iraunkorrak dira, eta ezinbestekoak dira administrazioak herritarrekin eta gainerako erakunde publikoekin dituen harremanen eskema berria sustrai dadin.

Administrazio Digitalaren Eredua eta Eusko Jaurlaritzaren Zerbitzuak Digitalizatzeko Plana zabaltzea, bestalde, euren bidea egin behar duten epe luzerako proiektuak dira, zerbitzu digitalen eskaintza sendoa gauzatzeko.

2. **2. programa – Herritarren inguruan ardaztea;** helburua da euskal gizarte osoaren itxaropenak eta lehentasunak kontuan hartuko dituzten zerbitzu publikoak emateko eredua proposatzea, proiektu hauen bitartez:

- Zerbitzuak digitalizatzeko metodoa.
- Sareko presentzia-eredua.
- Izapidetza Telematikoaren Eredua.
- KZGunea/PAPI sarbide-puntuak.
- Zerbitzuak digitalizatzeko euskarria: gobernu digitala.
- Zuzenean.
- e-Kontratazioa.

Aurreko kasuan bezala, programa honetako proiektu batzuek ere jarraipena izango dute, geroago ikusiko den moduan, PEAGE II-an. Hori gertatuko da Zuzenean, e-Kontratazioa, eta abarrekin.

Programa honetako gainerako proiektuak Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu digitalen eskaintza garatzeko zutabeak diren zenbait zerbitzu eta produktutan gauzatu dira, eta etengabeko eboluzioa eta hobekuntza izan behar dute.

3. **3. programa – Administrazioa eraldatzea;** lan egiteko erak, lanbide-profilak, Herri Administrazioek euren baliabideak antolatzeko duten modua eta abar aldatzeko. Aldaketa-prozesu horretan, eragile nagusiak Funtzio Publikoa osatzen duten pertsonak dira.

- Aldaketa neurtzea.
- Euskal Administrazioetako enplegatu publikoak trebatzea.
- Zabalkundea eta parte-hartzea.

Proiektu iraunkorrak dira, eta beharrezkoak dira administrazioaren eraberritze-prozesua finkatzeko eta proiektu guztiei arrakastaz heltzeko.

4. **4. programa – Euskal Administrazio Publikoak Sarean;** Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio ezberdinen ahaleginak koordinatzea bilatzen du, euskal herritarren arazoak konpontzeko. Horretarako erabiliko den eredua sareko elkarreragingarritasun-sisteman oinarrituko da, informazioa trukatzeko, teknologien erabilera partekatzeko eta zerbitzu publikoekin lotutako prozesuak sinkronizatu edo integratzeko.

Besteak beste, proiektu hauek barne hartzen ditu:

- Administrazioen arteko foroa.
- Izapidetzaren Oinarrizko Eredua.
- Administrazio elektronikoa bultzatzea udal esparruan. Tokiko e-Administrazioa.
- Euskalsarea Plus.

Programa honetako proiektuak burutuz joan dira eta, gehiago edo gutxiago, euren helburuak bete dituzte. Hala ere, oraindik bide luzea dago egiteko elkarreragingarritasunaren eta Herri Administrazioen arteko lankidetzaren arloan. Horri garrantzi berezia emango zaio PEAGE II-an.

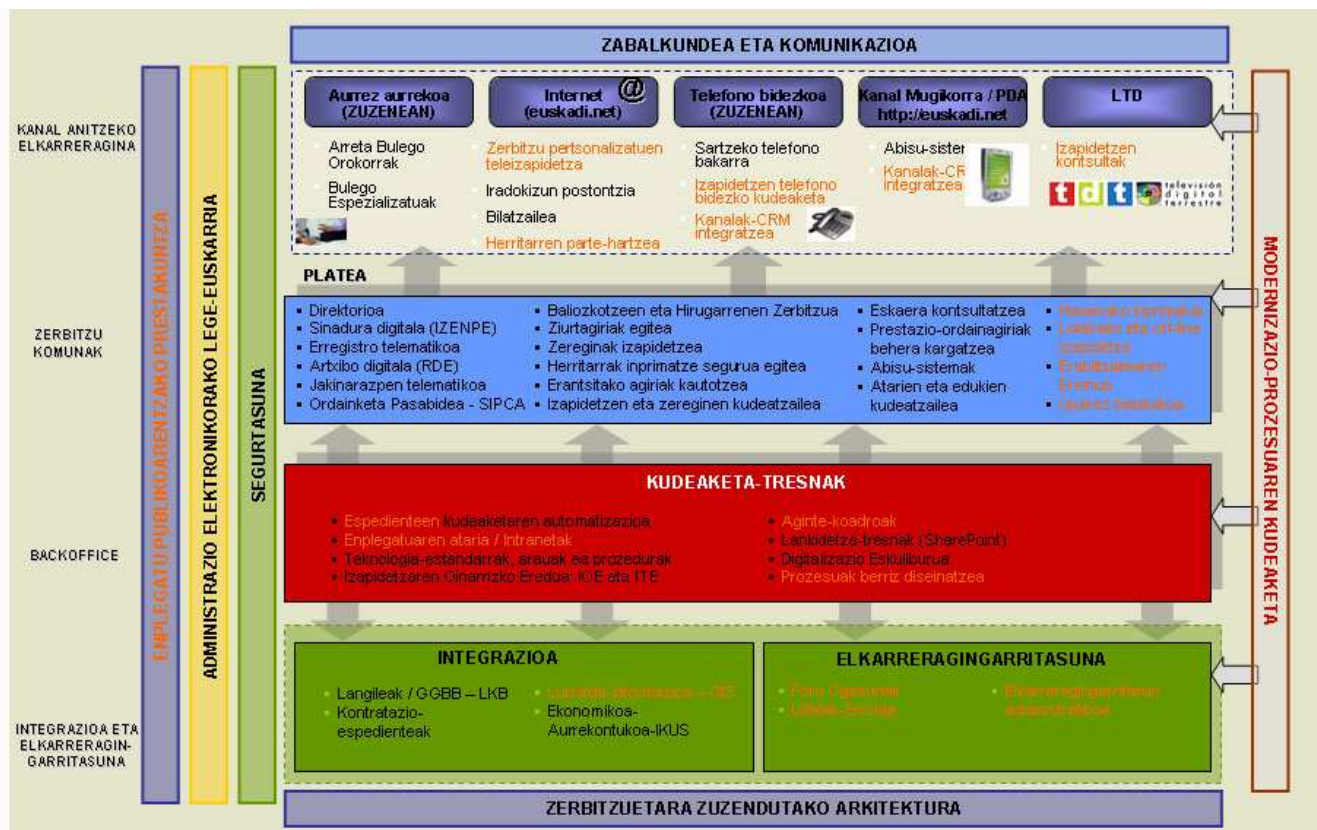
Laburbilduz, PEAGe-ri esker, helburu hauek lortu dira:



PEAGE I indarrean egon den aldian egindako lanari esker, Eusko Jaurlaritza bere zerbitzuak digitalizatu ahal izateko beharrezko tresnez eta elementuez hornitu da, izapidetza elektronikoiari euskarria eman zaio eta euskal gizarte osoari kanal anitzeko arreta bermatzeko prozesu konplexua hasi da.

Horri esker, gobernuaren esku jarri ahal izan dira teknologia-, metodologia- eta tresna-oinarriak, hurrengo ekitaldian zerbitzuen eskaintzan eta konpromisoan sakontzeko, erronka berrietara egokitutako barne-antolakuntza efizienteagoarekin.

Eraberritze Arkitektura: erabilgarri edo garapen bidean dauden elementuak. EAEko Administrazio Orokorra



1.2 ADMINISTRATZIO ETA GOBERNU ELEKTRONIKOEN BESTE PLAN ESTRATEGIKO BAT ERAIKITZEN: PEAGE II

2004-2006rako Administrazio eta Gobernu Elektronikoen Plan Estrategikoa amaitu zenetik, Eusko Jaurlaritzak beste aldi bati eman dio hasiera. Aldi horretan, Plan horren xede diren proiektu batzuei jarraipena eman zaie eta, aldi berean, 2008-2010erako Administrazio eta Gobernu Elektronikoen Plan Estrategiko berria (PEAGE II) zehaztutako lan-ildoaren zati izango diren ekimen eta proiektuen garapena jarri da abian.

PEAGE II-ak Eusko Jaurlaritzaren aurrerapen-konpromisoak eta -estrategia gauzatzea bilatzen du administrazio eta gobernu elektronikoen arloan, aldi berri bati begira. Aldi hori, aurrekoa bezala, legegintzaldi baten konpromiso-alдитik haratago joango da, eta horrek argi uzten du administrazioa garatu eta eraberritzeko beharrezkoa dela horren aldeko



apustu eta bultzada jarraitua egitea. Konpromiso hori Administrazio eta Gobernu Elektronikoen Bigarren Plan Estrategikoan gauzatzen da, eta horren estrategia-ildoak jaso dira ondorengo orrialdeetan.

PEAGe II-ri esker, **Gobernuaren Eraberritzean aurrera egiteko** estrategiak, tresnak eta oinarriak zehaztu eta garatu ziren, administrazio elektronikoa deritzonak ematen digun aukeratik abiatuta. Horretarako, aldi berrian eta beste Plan baten esparruan aurre egin beharko diegun erronkak eta ekimenak argitu eta zehaztu ziren.

Ildo horretan, Plan honetan jasotako proiektu asko, une honetan, garapen-bidean daude edo, gutxienez, parte hartuko duten eragileek lehentasunezkoztat eta beharrezkoztat dituzte.

Beraz, kontua ez da jarduera-ildo berriak identifikatzea soilik, baizik eta, funtsean, dagoeneko identifikatuta daudenak finkatzea. Horretarako, **jarduera-ildo horiek zabaltzea eta praktikan jartzea ahalbidetuko duten tresnetan** jarri behar dugu ahalegin guztia, arlo hauetan bereziki: kudeaketa- eta antolakuntza-eredu berriak aztertzea, beharrezko aldaketaren kudeaketari euskarria emango dioten metodologiak ezartzea eta ohiko zerbitzuak eta berriak ere eskaintzea, herri lehiakorragoa sortzen laguntzeko.

Era berean, metatutako esperientziari esker, oro har Euskal Administrazioaren eta, zehazki, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eraldaketa-prozesua azkartzeko egin ditugun akatsetatik ikasi dugu.



PEAGe II BERRIAREN TESTUINGURUA



2. PEAGe II BERRIAREN TESTUINGURUA

2.1 ERABERRITZEA ETA ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOA

Eraberritzeak edo modernizatzek "norbeit edo zerbait moderno bihurtzea" esan nahi du. Eta moderno hitzak hau esan nahi du: "hitz egiten ari denaren garaikoa edota orain dela gutxiko garai batekoa dela".

Beraz, Administrazioa eraberritzean, hau lortu behar da: Administrazioa gaur egungo garaiarekin bat etortzea, zerbitzua ematen dion gizartera egokitzea eta gizartearen ezaugarriei erantzutea. Hori dela-eta, Administrazioaren Eraberritzearen helmena mugatzeko, honi buruzko gogoeta egin behar da lehenengo: zerbitzua ematen dion gizartea nolakoa den eta nolakoa izango den.

XXI. mendeko gizartean, laster, "Net Generation" izeneko belaunaldia izango da nagusi, hau da, jendeak naturaltasun osoz hartuko ditu teknologia berriak, Internet, mugikortasuna, eta abar. Izan ere, horiek gabeko mundurik ezin izango dute imajinatu ere egin: Ez dute besterik ezagutu! Beraz, bost-hamar urte barru, gaur egun oraindik ezarri gabe dauden parametroetan funtzionatuko duen gizartea aurkituko du Administrazioak. Gizarteak zerbitzu- eta funtzionamendu-kultura ezberdina izango du eta, ondorioz, zalantzan jarri beharko dira azken hamarkadetan lan egiteko erabili diren hainbat paradigma: zerbitzuak, eskubideak eta betebeharrak, arauak, etab.

Net belaunaldi hori web 2.0¹ deritzon kulturari ibiliko da (dagoeneko badabil). Kultura horrek, besteak beste, parte-hartzearen kontzeptua gainditzea dakar. Izan ere, erakundeetan oro har eta Administrazioetan zehazki "on line parte-hartzearen" esperientziak ikusten hasten direnean ekimen publikoak kontrastatu, hobetu eta aberasteko, teknologia

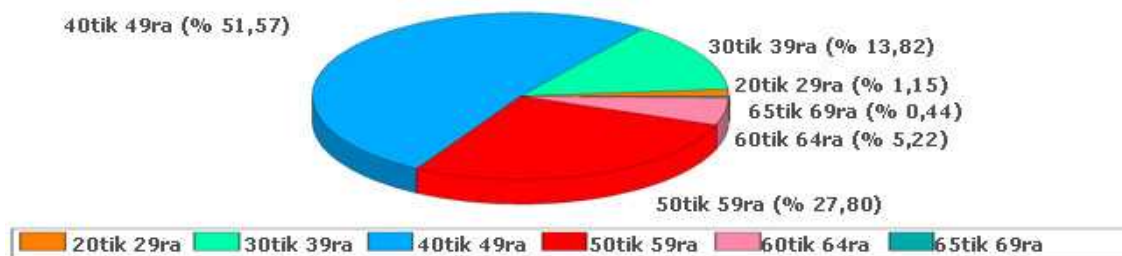
¹ Termino hori O'Reilly Mediak sortu zuen 2004an, bigarren Web belaunaldia aipatzeko. Belaunaldi hori erabiltzaile-komunitateetan eta zerbitzu-aukera berezietan oinarrituta dago, hala nola: gizarte-sareak, blogak, wikiak, folksonomiak... Horiek guztiek erabiltzaileen arteko kolaborazioa eta informazioa azkar trukatzea ahalbidetzen dute.

berriek dagoeneko kontzeptu hori gainditu dute. “Wiki”² filosofian oinarrituta, zerotik hasita, egoera ekonomiko berriak edota zerbitzu pribatu berriak eraiki ditzakete, egonkorak ziruditen kontzeptu eta arauak zalantzan jartzen dituzte eta arazo berriak planteatzen dituzte pertsonen eta erakundeen eta, nola ez, Administrazioen eskubide eta betebeharrekin lotuta. Partaidetza-kultura batetik, etenik gabe, KOLABORAZIO-kultura batera pasatzen da. Kontua ez da izango kultura berrian inplikatzeko ala ez, baizik eta *noiz* izango dugun horretarako prest egongo den erakundea eta *nola* helduko zaion gai horri.

Esparru horretan, Eusko Jaurlaritzak erronka bikoitza du gizarte-egoera berri honetan. Labur azaldu dugun errealitate berrira egokitu eta errealitate horri aurre egiteko aldaketa-prozesua lidergoarekin, argitasunarekin eta abian jartzearekin lotutako ariketa da berez, baina are gehiago da eskabide berriei behar bezala erantzun behar izatea. Izan ere, funtsean, aipatutako Net Generation belaunaldikoak ez diren profesionalak erantzun behar diete eskabide horiei eta, beraz, beste modu batera ikasi, pentsatu eta jardun beharko dute (gaur egun ere hori egin behar dute).

Izatez, profesional kualifikatuak ditugu, oso gazteak ez badira ere; hala ere, lehen esan bezala, bost-hamar urte barru, belaunaldi-erlebo garrantzitsua gertatuko da. Hala ere, gobernuak euskal gizarteari ematen dizkion zerbitzuak eraiki eta eskaintzeko kultura eta jarduera-eskemak asko aldatu behar dira. Beharrezko aldaketa hori lortzeko, ahalegin handia eta jarraitua egin beharko da Administrazioa osatzen duten pertsonengan.

Grafiko zirkular orokorra, guztira



Adinaren araberako banaketa Administrazio Orokorrean

² Hainbat erabiltzailek edita dezaketen kolaborazio web gunea da Horrela, bada, wiki baten erabiltzaileek web orrialde bateko edukia sortu, aldatu eta ezabatu dezakete, modu interaktiboan, erraz eta azkar.

Beraz, Administrazio eraberritu edo moderno batek, faktore horien eraginpean, *eboluzionatu egin behar du, luzatu gabe, mota honetako **balio berriak** behin betiko sortu arte:*

- Kalitateko Administrazioa, zerbitzu publikora bideratua, lehiakorra, helburuetan oinarritua eta emaitzak lortzera baldintzatua.
- Gizartera eta, oro har, ingurunera egokitutako Administrazioa, jendearen beharrak eta itxaropenak zeintzuk diren dakiena, malgua eta etorri beharrekoari aurrea hartuko diona, lankidetzat bultzatuko duena, gardena eta bere jardueren erantzulea.
- Administrazio adimenduna, jakintza sortuko duena eta berritu eta ikasi egingo duena.
- Sarean lan egingo duen Administrazioa, Administrazio barruan eta Administrazio ezberdinen artean, bai eta gizarte arloko beste instituzio eta erakunde batzuekin ere, ikuspegi globalarekin eta epe ertain-luzera. Horrez gain, eraginkorra izan beharko du, baita ere, epe laburreko beharrak eta jarduerak ebazterakoan.

2.2 EUSKAL GIZARTEA ETA TEKNOLOGIA BERRIAK

Oro har teknologia berrien eta, zehazki, Interneten erabilera-maila izugarria hazi da Eusko Jaurlaritzak lehenengo ekimenak egin zituenetik. Horrela, bada, horien erabilera biztanleriaren % 45etik gorakoa da Euskal Autonomia Erkidegoan.

Eta, 30 urtetik beherakoen artean, erabilera biztanleriaren % 75etik gorakoa da, EUSTATen datuen arabera. Adibidez, KZGunea zentroen sareak 150.000 pertsona baino gehiagori eman die prestakuntza.

15 urteko eta hortik gorako Internet-erabiltzaileak lurralde historikoaren, sexuaren, adinaren eta hiruhilekoaren arabera (2006 eta 2007)

	Lurraldea				Sexua		Adina			
	EAE	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Gizonak	Emakumeak	15-24	25-34	35-44	45 eta hortik gorakoa.
2006. urtea (milakotan)										
II. hiruhilekoa	41.0	42.1	39.9	42.3	43.9	38.2	81.0	66.5	52.3	19.4
IV. hiruhilekoa	41.6	39.4	41.5	42.8	45.3	38.1	83.1	69.7	52.0	19.4
2007. urtea (milakotan)										
II. hiruhilekoa	843.6	113.8	460.7	269.1	435.9	407.7	174.4	244.8	208.2	216.1
IV. hiruhilekoa	873.2	124.3	474.0	274.9	453.3	420.0	177.5	248.8	217.9	229.0

Data: 2008ko otsailaren 15a

Iturria: EUSTAT. Informazioaren gizarteari buruzko inkesta –IGI.

Enpresa-arloan ere, barneratze- eta erabilera-mailak altuak dira.

Internetarako sarbidea duten establezimenduak, hauen arabera sailkatuta: erabilera-mota, enplegu-geruza eta jardueradarra (%). 2007

	Establezimendu guztiak				10 langile edo gehiago dituzten establezimenduak			
	Guztira				Guztira			
	Establ. %	Industria	Eraikuntza	Zerbitzuak	Establ. %	Industria	Eraikuntza	Zerbitzuak
Guztira	61,6	71,2	56,3	61,5	93,5	96,7	94,5	91,9
Erabilera-mota								
Agiriak bilatzea	94,0	92,7	95,4	93,9	95,5	96,3	96,5	94,9
Hornitzaile-bezeroei buruzko datu-baseetara sartzea	41,2	41,1	38,3	41,6	53,2	52,0	55,6	53,4
Prestakuntza: prestakuntza-materialak eskuratzea	27,4	20,5	20,2	29,3	39,8	30,6	32,6	45,6
Ondasunak eta zerbitzuak erostea	18,3	18,7	11,2	19,4	18,8	21,0	13,7	18,7
Ondasunak eta zerbitzuak saltzea	4,7	7,2	1,3	5,0	6,7	8,7	2,2	6,6
Herri Administrazioarekin izapideak egitea	44,6	50,4	38,4	44,9	74,2	74,2	71,1	74,8
Banku- edo finantza-informazioa lortzea	70,1	79,2	66,1	69,7	80,6	88,8	84,7	75,9
Lehiakideak aztertzea	25,2	32,0	12,8	26,5	39,5	47,3	32,5	37,1
Langileak kontratatzea	14,4	14,1	9,3	15,3	28,2	20,2	24,6	32,9
Saldu osteko zerbitzuak eskuratzea	18,4	17,9	11,0	19,7	25,5	20,9	27,0	27,4
Produktu digitalak jaso edo behera kargatzea	37,6	37,8	28,2	39,1	49,9	51,2	49,5	49,4
Banku- / finantza-transakzioak egitea	63,8	76,5	59,1	63,1	79,0	87,6	83,3	73,9

Unitatea guztirakoan: establezimenduen gaineko ehunekoa.

Unitatea erabilera-motan: Internetarako sarbidea duten establezimenduen gaineko ehunekoa.

Data: 2007ko uztailaren 18a

Iturria: EUSTAT. Informazioaren gizarteari buruzko inkesta –IGI.

Euskadi, beraz, erabilera-mailei dagokienez, Europa iparraldeko erreferentzia-herrialdeetatik gero eta hurbilago dago. Administrazioaren on line zerbitzuen eskari potentziala bermatuta dago.

2.3 EUROPAKO ETA ESTATUKO ESPARRUA

2.3.1. Europako i2010 estrategia

Estatu kideek 2010 baino lehen bete behar dituzten zenbait lehentasun identifikatzen ditu Europako estrategiak.

- **Europako informazio-eremu bakarra** eratzea, komunikabideen bitartez merkatu ireki eta lehiakorra lortzeko. Komunikabide horiek **banda zabalekoak izan beharko dute, eskuragarriak eta seguruak; horrez gain, eduki anitzak izan beharko dituzte, bai eta zerbitzu digitalak eskaini ere.**
- **Berrikuntza eta inbertsioa** sendotzea informazioaren eta komunikazioaren teknologiak ikertzeko, horien errendimendua eta eraginkortasuna sustatuz.
- **Sarbidea sustatzea eta zerbitzu publikoak eta bizi-kalitatea hobetzea**, gizarte-, ekonomia- eta lurralde-kohesioa indartuz.

Herri Administrazioaren zeregina erabakigarria da i2010eko helburuak lortzeko, eta hori argi eta garbi ikusten da Europan Administrazio elektronikoa garatzeko dauden berariazko programetan. Programa horiek, besteak beste, helburu hauetan zehazten dira:

- **Guztionez sarbidea: herritar bat bera ere ezin da atzean geratu**

Eten digitalaren aurka borrokatzeko konpromisoa. **Sarbidea sustatzea** Administrazio elektronikoaren bidez, horrela, 2010erako, herritar guztiek onura atera dezaten konfiantzazko zerbitzu berritzaileetatik eta **sarbide unibertsal errazetik**.

- **Efizientzia handiagoa: efizientzia eta eraginkortasuna egi bihurtu behar dira.**

Efizientzia handiagoa lortzea informazioaren eta komunikazioaren teknologia berrien erabilera berritzailea eginez, eta, 2010era begira, **administrazio-zama txikitzea**, helburu hauek lortzeko: erabiltzaileen gogobetetzea, **gardentasuna eta kontu-arrazoiak ematea**.

- **Parte-hartzea eta erabaki demokratikoak hartzea sendotzea**

Parte-hartze handiagoa erabakitze-prozesu demokratikoan, teknologia erabiliz, **eztabaidan eta parte-hartze publikoan pertsona gehiagok parte har dezaten, erabaki politikoak hartzeko**.

▪ **Funtsezko tresnak ezartzea**

Herritarrei eta enpresei, 2010erako, **zerbitzu publikoetarako sarbide kautotua** ahalbidetzea. Sarbide hori **erosoa, segurua eta elkarreragingarria izango da**. Administrazio elektronikoaren ezarpena ezin hobeia izan dadin, ezinbestekoa da, besteak beste, tresna hauek izatea: identifikazio elektronikoa kudeatzeko sistema elkarreragingarriak, agiri elektronikoak kautotzea, artxibo elektronikoa, etab.

▪ **Eragin handiko Administrazio elektronikoko zerbitzuak**

Herritarrei eta enpresei zuzenduta, 2010erako, **kontratazio publikoaren** % 100 (Europako erkideagoaren gainetik) eskuragarri egotea modu elektronikoan, % 50eko benetako erabilera lortuz. Lankidetzak-akordioa egitea estatu kideekin, **herritarrei eskaini beharreko eragin handiko beste zerbitzu batzuei buruz**.

Zehazki, helburu horrek digitalizatu beharreko oinarritzko 20 zerbitzu jasotzen ditu:

Herritarrei zuzendutako zerbitzu publikoak

1. Zergak ordaintzea.
2. Lana bilatzea.
3. Gizarte Segurantzaren onurak (lau hauetatik, hiru):
 - Langabezia-sorospena.
 - Familia-laguntza.
 - Mediku-gastuak (itzulketa edo zuzeneko ordainketa).
 - Ikasketa-bekak.
4. Norberaren agiriak (pasaportea eta gidabaimena).
5. Ibilgailuak matrikulatzea (berriak, erabiliak eta inportatuak).
6. Eraikuntza-lizentziak eskatzea.
7. Poliziaren salaketak.
8. Liburutegi publikoak (katalogoak eta bilaketa-tresnak erabilgarri izatea).
9. Ziurtagiriak (jaiotza, ezkontza): eskaera eta entrega.
10. Goi-mailako irakaskuntza / unibertsitatean matrikulatzea.
11. Helbide-aldaketa adieraztea.
12. Osasunarekin lotutako zerbitzuak (adib.: ospitale ezberdinetan erabilgarri dauden zerbitzuei buruzko informazio interaktiboa; mediku-hitzorduek).

Enpresei zuzendutako zerbitzu publikoak

1. Langileen ekarpenak Gizarte Segurantzara.
2. Sozietateen gaineko zergak: aitorpena, aurkezpena.
3. BEZa: aitorpena, aurkezpena.
4. Sozietate berriak erregistratzea.
5. Estatistika ofizialetarako datuak bidaltzea.
6. Aduanetako aitorpenak.
7. Ingurumen-baimenak (txostenak aurkeztea barne).
8. Erosketa publikoak edo lizitazioak.

PEAGe II-ak, eta, ondorioz, hortik eratorritako ekimen eta proiektuek bat etorri beharko dute Administrazio elektronikoaren arloan Europako estrategiak proposatutako helburuekin.

2.3.2. Arau-esparrua

Europa, gero eta gehiago, arau, direktiba, gomendio eta estandarretan oinarritutako arau-sare konplexua zehaztu eta sortzen ari da, eta euskal Administrazioek, nahitaez, sare horren barruan egin behar dituzte euren jarduerak. "Arau-esparruak", askotan, behartu egingo du eta/edo, beste batzuetan, erraztu egingo du zerbitzu batzuk garatzea. Izan ere, gaur egun ere, hori gertatzen ari da euskal Administrazioetako eremu zehatzetan (sinadura elektronikoa, elkarreragingarritasuna, etab.) eta jarduera-eremu orokorretan (zerbitzu-direktiba, etab.).

Bide beretik, Espainiako estatuko gobernu-organoen eskumen-erreserbaren eraginez, egungo edo etorkizuneko aginduak oinarrizkoak dira guretzat. Hori gertatzen da, hain zuzen ere, herritarrek zerbitzu publikoetara bitarteko elektronikoz sartzeari buruzko 11/2007 Legearen artikulua askotan. Izan ere, 1. artikuluan, hauxe dio: "onartu egiten da herritarrek Herri Administrazioekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jartzeko duten eskubidea, eta informazioaren teknologien erabileraren oinarrizko alderdiak arautzen ditu, administrazio-jardunean, Herri Administrazioen arteko harremanetan eta herritarrek administrazio horiekin dituzten harremanetan". Oinarrizkoak dira, hala nola, gai hauek: elkarreragingarritasuna, komunikazio elektronikoen bermeak, herritarrek zein zerbitzutara sar daitezkeen, komunikazio elektronikoak kontserbatzea, etab.

2.4 EUSKO JAURLARITZAREN KONPROMISOA

2.4.1. Eusko Jaurlaritzaren programa

Administrazio eta Gobernu Elektronikoen Plan Estrategikoak bat etorri behar du VIII. legegintzaldirako gobernua osatzen duten alderdi politikoek sinatutako koalizio-akordioan hartutako konpromisoekin, eta, zehazki, erantzuna eman behar dio **"pertsonen zerbitzura egongo den Administrazio eraberritu, hurbil eta eraginkorra"** lortzeari. Administrazioak ezaugarri hauek izan behar ditu:

- Administrazio dinamikoa, parte-hartzailea (partaidetza), eraginkorra eta efizientea (zerbitzu-kalitatea eta berrikuntza), gizartearen zerbitzura gardentasunez, objektibotasunez eta inpartzialtasunez (herriarrei zuzendua) lan egingo duena.
- Administrazioko kideak integratuta egongo dira, lanbide-aintzatespena izango dute eta behar bezalako ordainketa jasoko dute (enplegatu publikoen inplikazioa).
- Administrazioak kalitatea bilatuko du (zerbitzuaren kalitatea eta berrikuntza).
- Teknologia eskaintzen dizkion aukerak erabiltzen dituen Administrazioa, betiere bere beharren arabera. Ohiko prozesuetan pertsonak ordeztuko ditu, haiek berrikuntza, jakintza eta balio erantsia ekar dezaten (jakintzaren kudeaketa).
- Zerbitzuak eskaintzen dizkion gizartearen ikuspegi globala duen Administrazioa (Administrazioaren barruko eta Administrazioen arteko koordinazioa).

Koalizio Akordio horrek, behar hau ere jasotzen du: ***"informazioaren teknologia berriak bultzatzen jarraitzeko beharra, zerbitzu eta aplikazio elektroniko berriak garatuz, On Line Administrazioaren beste Plan Estrategiko bat onetsiz, eta Herri Administrazioak Interneten duen presentzia handituz"***.

Eusko Jaurlaritzaren programa-konpromisoak orain arte eginiko jardueren bidea jarraitzen du, eta, hasierako egoerarekin alderatuta, izugarri aurreratu da gai hauei dagokienez: komunikazio-azpiegiturak, gizartearen alfabetatzea teknologia berrien erabileran, barneratze-mailak eta Interneten erabilera, etab. Eginiko ahaleginari errentagarritasuna ateratzeko unea da, herriaren transformazio-prozesua azkartuz, gutxienez Administrazioaren neurriari dagokionez. Horrela, bada, pertsonen, enpresen eta erakundeen eskura jarriko ditugu, oro har, garatutako tresnak eta eskain daitezkeen zerbitzuak. Horiek eskuratzeko azkartasun, erraztasun eta gardentasunari garrantzia emateaz gain, Administrazioaren presentzia ahalbidetuko da, herri moderno eta garatua osatzen duen banakako eta taldekako gaitasuna bultzatzeko lana egiteko.



2.4.2. Arau-konpromisoa

Administrazio eraberritua finkatzeko proiektu eta testuinguruetan eginiko aurrerapenak eta burutzapenak aipatutako programa-konpromisoaren ondorio dira. Horiek guztiek arau-multzoa gauzatu behar dute eta, arau horiei esker, asmo handiagoko helburuak bilatu, argitu eta ordenatu ahal izango dira, hobetzen jarraitzeko. Hori gertatzen da, besteak beste, gai orokor hauekin: Interneteko presentzia, bitarteko elektroniko eta telematikoen erabilera zerbitzuak ematerakoan, zerbitzuak gaur ezagutzen diren edo etorkizunerako aurrez ikus daitezkeen kanalen bidez ematea, etab. Hauei buruzko zehaztapenekin ere hori gertatzen da: nortasuna eta borondatea ziurtatzeko sistemak erabili eta ezagutzea, datuen eta sarbideen segurtasuna, agiriak ingurune elektronikoan erregistratu eta artxibatzea, etab.

Gobernuak bi dekretu hauek onetsi ditu: 232/2007 Dekretua, abenduaren 18koa, administrazio-prozeduretan bitarteko elektroniko, informatiko eta telematikoen erabilera arautzen duena, eta 108/2004 Dekretua, ekainaren 8koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioak Interneten duen presentzia-eredua arautzen duena. Era berean, berehala onetsiko da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren eta horren Erakunde Autonomoen erregistroak sortu, antolatu eta funtzionatzeko dekretua. Beste arau orokor batzuk egiteaz gain, zuzenean edo zeharka Dekretu horietatik eratorritako beste arau batzuk ere garatu beharko dira.

Herritarrek zerbitzu publikoetara bitarteko elektronikoak sartzeari buruzko 11/2007 Legea onetsi eta gero, 2008an garatutako gutxieneko esperientzia, Plan honen esparruan indarra hartuko du teknologia berrien aprobetxamendua are gehiago azkartuko duten arauak egiteak, euskal Administrazioen lehiakortasuna sortzeko.



ADMINISTRAZIO ETA GOBERNU ELEKTRONIKOEN BIGARREN PLAN ESTRATEGIKOA: PEAGe II 2008 - 2010



3. ADMINISTRAZIO ETA GOBERNU ELEKTRONIKOEN BIGARREN PLAN ESTRATEGIKOA: PEAGe II 2008 - 2010

Badirudi etorkizuna (baita berehalakoa ere) aurrez ikusten saiatzeak ez daukala zentzurik, gizateriaren historian inoiz ikusi ez den abiaduran aldatzen eta mugitzen ari den errealitatean. Hala ere, erratzeko arriskua badugu ere, saiatu egin behar dugu, beharrezko malgutasuna eta egokitzeko gaitasun iraunkorra ahaztu gabe.

3.1 PEAGE II: ZEREGINA, IKUSPEGIA ETA BALIOAK

Administrazio eta Gobernu Elektronikoen bigarren Planak, aurrekoaren ildo beretik doala badirudi ere, argi uzten du Eusko Jaurlaritzak egin duen apustua, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra transformatzeko prozesua azkartzeko. Horrez gain, euskal Administrazio guztiak garatzen lagundu nahi du, Gobernu Elektronikoaren esparruan.

PEAGe II- ren zeregina

Eusko Jaurlaritza erreferentziako Administrazio bihurtzea, zerbitzuak modu efiziente eta eraginkorrean emateari dagokionez. Horrez gain, haren barne-antolakuntza eskari berrietara egokituko du, eta sare-lana bermatuko du Administrazio beste maila batzuekin, bai Euskadin, bai Europan eta, berariaz, estatuan.

PEAGe II-ren ikuspegia

Hauek dira Administrazio eta Gobernu Elektronikoen bigarren Plan Estrategikoaren helburuak:

- Evidenciar la labor del Gobierno Vasco en la colaboración con los otros niveles de la Administración vasca en la evolución de los mismos hacia un escenario de servicio eficiente y eficaz en la sociedad del siglo XXI.- **LIDERAZGO**

- Desarrollar una nueva cultura de suma de esfuerzos e interoperabilidad en la prestación de servicios públicos a favor de una sociedad vasca moderna y avanzada.- *RED PÚBLICA*
- Transformar la cultura de la Administración General de la Comunidad Autónoma de manera tal que prime la anticipación en la propuesta y prestación de servicios públicos.- *ADMINISTRACIÓN PROACTIVA*
- Ofrecer a nuestra sociedad servicios de valor de manera que el rendimiento de los recursos públicos se optimice desde el uso masivo de las potencialidades de las nuevas tecnologías.- *SERVICIOS DE VALOR*
- Promover la evaluación y mejora continua fomentando el reforzamiento y la gestión efectiva de la opinión de la ciudadanía en todas las fases de la oferta de servicios públicos.- *TRANSPARENCIA*

PEAGe II-ren balioak

ERAKUNDEEN KONPROMISOA.- gobernuko erantzukizun-maila gorenen inplikazioa, Administrazio eta Gobernu Elektronikoen helburuak lortzeko.

LANKIDETZA EUROPAKO EREMUAN.- koordinazio- eta elkarreragingarritasun-proposamenak bultzatu eta garatzea euskal Administrazioekin, estatukoekin eta Europakoekin, euskal gizartea eta horren instituzioak gehiago garatu eta integratzeko Europako eremuan.

GIZA AHALAREN GARAPENA.- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko giza ahala osatzen duten profesionalen inplikazioa, aldaketa eta lanbide-aberastea bultzatzeko prozesuak ezartze aldera.

HERRITARREN INGURUAN ARDAZTUA.- modu sistematikoan, emandako zerbitzuen kalitatea aztertuko duen kultura garatzea, euskal gizartearen iritzia eta proposamenen egituraketa eta kudeaketatik abiatuta.

BERDINTASUNA.- zerbitzuak ematerakoan, gizarte-talde bat ere ez baztertzea, zerbitzu horiek erabiltzeko duten gaitasunari dagokionez.

KANAL ANITZ.- zerbitzuen eskaintzarako sarbidea modu eraginkorrean bermatzeko.

INFORMAZIOAREN ETA KOMUNIKAZIOAREN TEKNOLOGIAK.- zerbitzuaren kalitatea eta baliabideen erabileraren efizientzia azkartuko dituen faktorea.

3.2 e-GOBERNUA ETA e-ADMINISTRAZIOA KONTZEPTUAK

Administrazio eta Gobernu Elektronikoen lehenengo Planak bi kontzeptuen arteko desberdintze konbentzionala planteatu zuen, estrategia desberdindu baina osagarritzat hartuz:

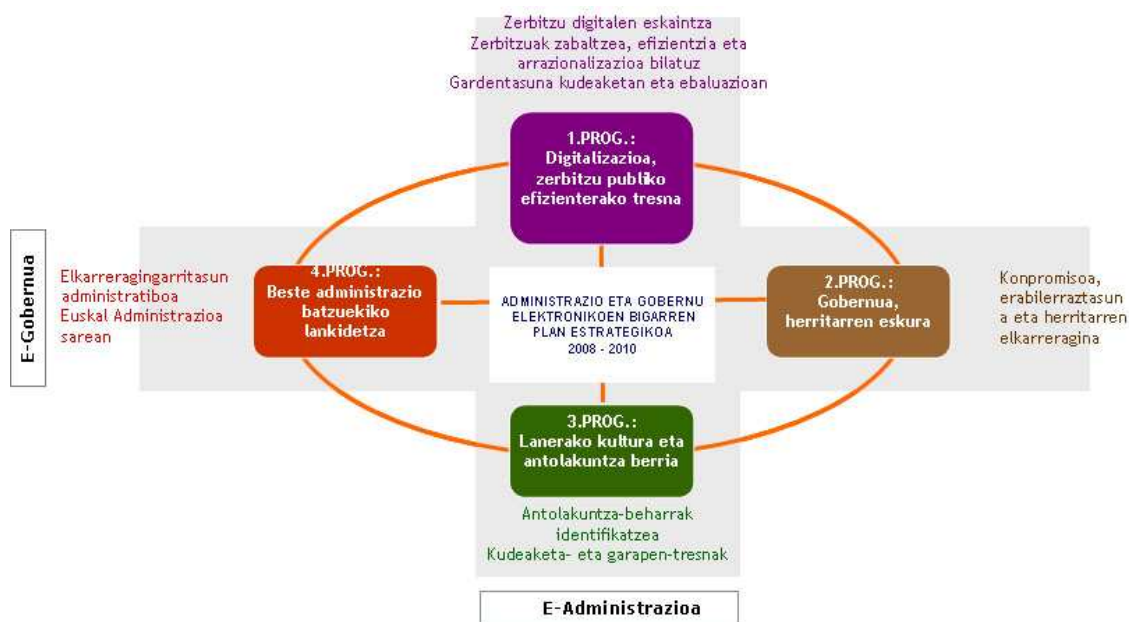
9. *“e-Gobernuaren estrategia ikuspegiarekin garatu behar da, eta lidergo argia ezarri behar du euskal Administrazioen multzoan, indarrean dagoen erakunde-arkitektura errespetatuz, eta beti erakunde-maila guztien etengabeko koordinazioa eta bultzada bilatuz, epe ertaineko eta luzeko ikuspegiarekin”.*
- *“e-Administrazioaren estrategia antolakuntza-prozesuetan oinarritu behar da gehiago, kudeaketa-dinamiketan oinarrituz, proiektuka jardunez eta epe labur-ertaineko emaitzak bilatuz, horrela, Administrazioa berriz asmatzea modu naturalean onartuko duen errealitate berria finkatuz joateko”.*

Desberdintze hori erabilgarria da Plan honetan ere, baina, horretarako, ez da beharrezkoa PEAGe berriko proiektuak kontzeptu baten edo bestearen azpian sailkatzea. PEAGe I-en burutzapenean argi geratu zenez eta programa eta proiektu ezberdinen deskribapenean ikusiko den bezala, batzuetan, bi egoeren eta jarduera-estrategien erlazioa oso estua da eta, ondorioz, agiri honetan horien desberdintze formala egiteak jardueren itxurazko bikoizketa ekar dezake. Beraz, bi estrategiaiek indarrean jarraitzen dute Plan honetan.

3.3 PEAGe II: JARDUERA PROGRAMAK

Administrazio eta Gobernu Elektronikoen Bigarren Planean, PEAGe I-ean hasitako lan-ildoak finkatu eta sakontzen dira, nabariak diren eta euskal gizarteari balioa ematen dioten zerbitzuak eta jarduteko erak gauzatzean jartzen du ahalegina, eta ordura arte egin diren ahalegin guztiei etekina ateratzen saiatzen da, jardueren eta proiektuen garapena bermatzeko, jarduera-oinarri trinko eta antolatuen gainean. Plan berriko proiektu eta jarduera esanguratsuenak oinarritzko lau programatan antolatzen dira:

- 1.PROG.: *Digitalizazioa, zerbitzu publiko efizienterako tresna.*
- 2.PROG.: *Gobernua, herritarren eskura.*
- 3.PROG.: *Lanerako kultura eta antolakuntza berria.*
- 4.PROG.: *Beste administrazio batzuekiko lankidetzak.*



3.3.1. Digitalizazioa, zerbitzu publiko efizienterako tresna

PEAGe I amaitu zenetik (2006ko abendutik) PEAGe II aurkeztu den arte, Eusko Jaurlaritzak Administrazio eta Gobernu Elektronikoak sakondu eta hobetzeko ekimenak garatzen jarraitu du.

Agian, trantsizio-gertaerarik garrantzitsuena Plangintza eta Ekonomia Gaietarako Ordezko Batzordeak, 2006ko uztailan, Zerbitzuak Digitalizatzeko Eskuliburua onestea izan da. Eskuliburu horrek honako hauek jasotzen ditu: administrazio-izapideak kanal ezberdinak erabiliz egitea (aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa eta telematikoa) arautzen duten ereduak eta Eusko Jaurlaritzaren zerbitzuak digitalizatzea antolatzeko eta errazteko beharrezko metodologiak. Hori guztia irizpide objektiboak, koherenteak eta partekatuak dituen estrategia globalarekin bat etorritik.

Zerbitzuak Digitalizatzeko Eskuliburuak eta, beraz, horren aplikazioak, hiru helburu bilatzen ditu:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eta horren Erakunde Autonomoen zerbitzuak digitalizatzeko prozesu globala planifikatzea, horiek digitalizatzeko duen interesaren eta zailtasunaren arabera.
- Zerbitzuak digitalizatzeko estrategia-proiektuak identifikatzea.

- Sinergiak identifikatzea, Administrazio elektronikoaren arloan, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren eta horren Erakunde Autonomoen artean eta beste Administrazio eta erakunde publiko batzuekin.

Metodologia hori aplikatzearen ondorioz, **Zerbitzuak Digitalizatzeko Plana** sortu zen, herritarrei emandako zerbitzuen inguruan ardaztuta. Plan horrek PEAGe II berriaren oinarritzko edukietako bat osatzen du.

Hauek barne hartzen ditu: zerbitzu digitalak, gastuaren efizientzia- eta arrazionaltasun-irizpideekin antolatuta; gastuaren gardentasun eta kudeaketarako tresnak; eta zerbitzuak Izapidetzaren Oinarritzko Eredura homogenizatu eta egokitzea. Hauek dira ildo horrekin lotuta dauden proiektu batzuk:

- 1.PROG – 01: Zerbitzuak Digitalizatzeko Plana ezartzea.
- 1.PROG – 02: Barne Zerbitzuak Digitalizatzeko Plana egitea. Hiru digitalizazio-proiektu nagusi zehaztu eta abian jartzea.
- 1.PROG – 03: Kontratazio publiko elektronikoa.
- 1.PROG – 04: e-Administrazioaren eraginaren ebaluazioa.
- 1.PROG – 05: Zerbitzuen katalogoa.
- 1.PROG – 06: Zerbitzu telematikoak kudeatzeko eredua.
- 1.PROG – 07: Sinadura elektronikoa hedatzea.
- 1.PROG – 08: e-Administrazioa plataformaren eboluzioa.

Programa honetarako aurrekontu balioetsia 89 milioi eurokoa izango da 2008-2010 aldirako.

Digitalizazio-prozesuak gobernuaren konpromisoa bilatu behar du, prozesuen automatizazioa maximizatzeko Eusko Jaurlaritzako eremu guztietan, bai barne-zerbitzukoak (hornikuntza, kontratazioa, etab.), bai kanpokoak, sare-zerbitzuak gehituz eta erakundearen barne-efizientzia hobetuz. Gaur egun hobetze-prozesuan dagoen plataforma teknologikoaren erabilerak prozesu hori azkartzeko balio behar du.

Azken finean, programa honetako proiektuak garatzeak hau bilatzen du: batetik, kanpo-erabiltzaileen esku jartzea zerbitzu publikoen irisgarritasuna eta hobekuntza bermatuko duten zerbitzu telematikoak eta, bestetik, barne-erabiltzaileek denbora eta kostuak aurrezteak, euren lan-jarduna hobetzea eta jarduera publikoaren gardentasuna bermatzea.

3.3.2. Gobernua, herritarren eskura

Badirudi laster gure artean izango dugun gizarte-kulturan "partaidetza" kontzeptuak azkar eboluzionatuko duela "kolaborazio" kontzepturantz. Gizarte-kultura horretan, Administrazioa sartzeko inguruneak, aurrea hartzeko dinamikak eta gure zerbitzuak eskaintzen dizkiogun gizartearen itxaropenak eta beharrak ezagutzeko tresnak izan

beharko ditugu. Egoera berri horretan kokatzen dira programa hau gauzatzen duten proiektuak eta jarduerak, bi jarduera-ildotan taldekatuta:

Lehenengo ildoan, zerbitzuak biltzen dituen euskadi.net presentziako web kanala finkatu eta garatuko da, funtsezko bi proiektuekin:

- 2.PROG – 09: Gobernuaren web orrialdeak presentzia-eredura egokitzea.
- 2.PROG – 10: Zerbitzu berriak eta bitarteko telematikoetako presentziaren eboluzioa.

Beste ildo bat, Zuzenean arreta-zerbitzua finkatu eta garatzeko. Horri esker, jasotako eskaeren kudeaketa adimenduna egin ahal izango da eta, horrez gain, gobernu-organo ezberdinen zerbitzu zuzeneko estrategiak bideratuko dira, bai eta zerbitzu berri preaktiboak eman ere. Jarduera-ildo hori proiektu handi bakarrean kontzentratzen da, aurreko Planean hasitako proiektuari jarraipena emanez:

- 2.PROG – 11: Zuzenean Arreta Zerbitzu Osoa ezartzea eta zerbitzu automatizatuak eta aurretiazko informazioa garatzeko fase berriak egitea.

Programa honetarako aurrekontu balioetsia 7 milioi eurokoa izango da 2008-2010 aldirako.

Zerbitzu publikoa erabiltzaileari zuzentzean, sartzeko erraztasunak eman behar dira eta erantzuteko konpromisoa hartu behar da gizartearen aurrean. Horrez gain, egiturak, informazioa eta lan-dinamikak sortu behar dira, herritarren beharrei ikuspegi proaktibo batetik heltzeko, pertsonalizatzearen eta elkarreraginaren bitartez.

Azken finean, 2008 – 2010 aldirako, gizartearen behar eta erronketara etengabe egokitzeak eta horiei erantzuna emateak izan behar du lan-arlo horretan aldaketa bultzatu eta dinamizatuko duen faktore nagusia.

3.3.3. Lanerako kultura eta antolakuntza berria

Administrazioa eraberritzeko, honako hauek hartu behar dira oinarri: etengabeko egokitzea, eta erakundearen eta erakundeko eragileen, hau da, Administrazio profesionalen prestakuntza eta egokitzea. Horri dagokionez, garrantzi berezia du antolakuntza-neurriak eta neurri teknikoak hartu eta ezartzea eta prestakuntza-ekintzak egitea, erakundea Administrazio publikoaren eredu berrira aldatzea errazteko. Administrazio publikoaren eredu berri horrek gai izan beharko du euskal gizartearen eskaera berriei edota zerbitzuak eskatzeko modu berriei aurre egiteko.

Teknologia berriak erabiltzeak ere erraztu egin behar du Administrazio profesionalen egokitze-prozesua eta antolakuntza-kultura berria eraikitzea. Lanpostua ulertzeko modu berri horretan eta profesional bakoitzaren kudeaketa- eta prestakuntza-beharretan oinarritutako intranetaren diseinua funtsezkoa izango da erakundearen aldaketa kudeatzeko eta Administrazioak gauzak egiteko izango duen ohiko eran.

Horretan guztian garrantzi berezia du, baita ere, Administrazio berriaren aldaketa eta zerbitzuen eskaintza antolatu, bermatu eta bultzatuko duen araudia aldatu eta sortzeak.

Hauetako programa honetan sartzen diren proiektuak:

- 3.PROG – 12: Digitalizazio Eskuliburuaren berrikuspena: ereduak eta metodologiak.
- 3.PROG – 13: Intranet: kontzeptuaren berrikuspena, egoera berriak eta teknologia-arkitektura.
- 3.PROG – 14: Antolakuntza-ereduen berrikuspena zerbitzu telematikoen eboluzioaren arabera.
- 3.PROG – 15: Ezagutza kudeatzeko ereduak.
- 3.PROG – 16: Administrazio elektronikoaren sostengurako arau-multzoaren garapena.
- 3.PROG – 17: Administrazio elektronikoari buruzko prestakuntza.

Programa honetarako aurrekontu balioetsia 2 milioi eurokoa izango da 2008-2010 aldirako.

Jarduera-ardatz honetan jasotako Administrazioaren paradigma berriarekin, enplegu publikoak erantzukizun, ikuspen eta konpromiso handiagoko zeregina burutzen du bere sailarekin, gobernu osoarekin eta, ondorioz, herritarrekin.

3.3.4. Beste administrazio batzuekiko lankidetzak

Plan honetan, garrantzi handia du Administrazio elektronikoa eta Administrazioen arteko lankidetzak sustatzeak. Horretarako, honakoak egingo dira: proiektu komunak, esperientziak trukatzea, jardunbide egokiak, ereduak eta tresnak edo azpiegiturak, oso erritmo ezberdinek helburu-publiko berarengan, hau da, euskal herritarrengan, izan dezaketen eragina txikitzeko. Lido horretan, interesgarria da euskal Administrazio publikoen arteko lankidetzak eta lan-fora finkatzea.

Lido berean, Plan honek hartzen duen aldirian, garrantzi berezia hartzen dute estatuko Administrazio Orokorrekiko eta Europako Administrazio publikoekiko harremanak. Segurtasunarekin, harremanekin, konfiantza elektronikoarekin eta abarrekin lotutako esparruak jarduera-eremuak izango dira 2008 - 2010 aldirian eta hurrengoetan.

Hauetako programa honetan sartzen diren proiektuak:

- 4.PROG – 18: Administrazioen arteko eta beste erakunde batzuekiko elkarlanean garrantzitsua.
 - Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrekiko elkarlanean garrantzitsua.
 - Udalekiko elkarlanean garrantzitsua: errolda.
 - Foru Administrazioen Ogasunekiko elkarlanean garrantzitsua: Zerga-betebeharrak.
 - Notarioekiko elkarlanean garrantzitsua.
 - Jabetza-erregistratzaileekiko elkarlanean garrantzitsua.

- 4.PROG – 19: Administrazioen arteko lankidetzak, Interneteko edukiak eta zerbitzuak aurkezteko.
- 4.PROG – 20: e-Administrazioaren etorkizuneko egoerak aztertzea.
- 4.PROG – 21: Administrazio Elektronikoen Eredua aplikatzea euskal Administrazioetan: Tokiko Agenda Digitalak.

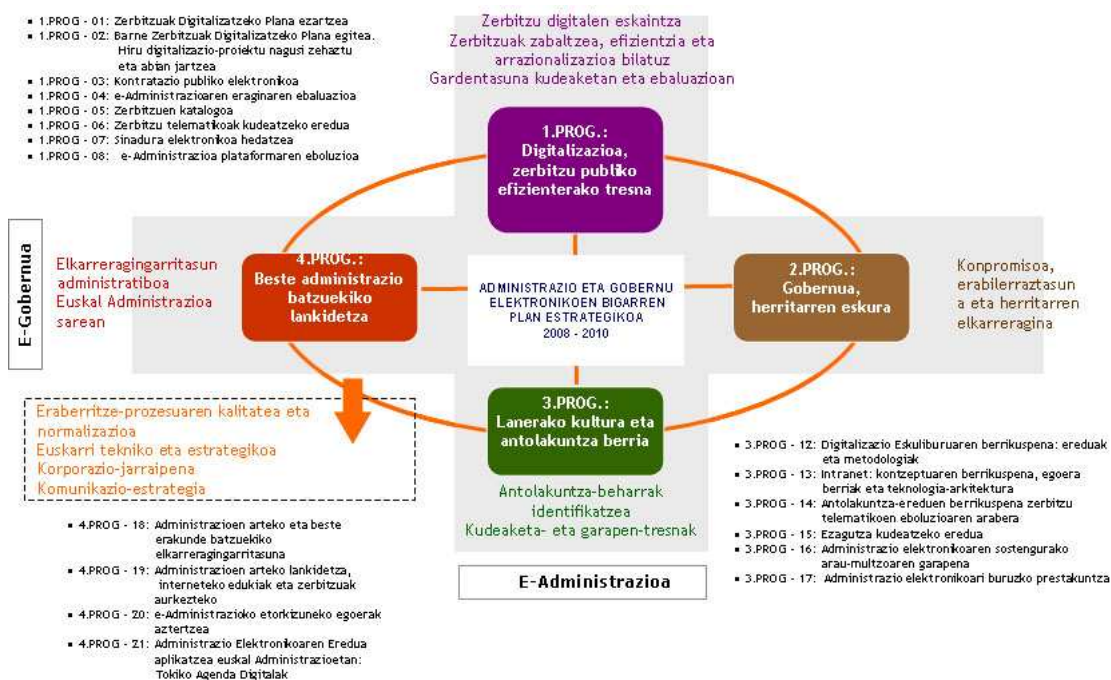
Programa honetarako aurrekontu balioetsia 12 milioi eurokoa izango da 2008-2010 aldirako.

Elkarreragingarritasuna Herri Administrazio efiziente eta eraginkorraren ereduaren euskarri izateko, ekimen koordinatuak garatu beharko dira. Ekimen horiek alderdi teknikoak eta juridikoak, antolakuntzakoak eta segurtasunekoak hartuko dituen esparrua ziurtatuko dute, informazioaren eta/edo zerbitzuen etengabeko bidea sortzeko sare eta sistema heterogeneoen artean.

Administrazioen arteko elkarreragingarritasunak aurrera egingo badu, berriazko proiektuen garapena bultzatuko duen lidergo politiko sendoa behar da, esan bezala, gura den prozesuan aurrera egiteko. Horretarako, negoziazio eta sostengu etengabea funtsezkoa izango da, sistemen malgutasuna, segurtasuna eta baliabide partekatutak eskatzen dituzten Administrazioen aurrean.

3.4 PEAGE-ren PROIEKTUAK

Aipatutako programen inguruan antolatzen dira PEAGE II-ren proiektu eta ekimenak. Ekimen horiek grafiko honetan jaso dira:



Aipatutako programa eta proiektu bakoitzerako, jarraian, honako hauek zehaztu dira:

- Aurrekariak.
- Proiektuaren deskribapena.
- Bilatutako helburuak.
- Proiektu bakoitza garatzeari esker lortu nahi diren onurak.

Horrez gain, laburpen gisa, Planaren proiektuen/programen arteko erlazioen eskema grafikoa ere aurkeztu da. Proiektu bi lotuta egongo dira, lehenengoa garrantzitsua/funtsezkoa bada edota nolabaiteko eragina badu bigarrenaren garapenean.

3.4.1. Digitalizazioa, zerbitzu publiko efizienterako tresna

1.PROG – 01: Zerbitzuak Digitalizatzeko Plana ezartzea

Aurrekariak:

Plangintza eta Ekonomia Gaietarako Ordezko Batzordeak, 2006ko uztailan, Zerbitzuak Digitalizatzeko Eskuliburuaren onetsi zuen. Eskuliburu horrek kanal ezberdinak erabiliz (aurrez aurrekoa, telefono bidezkoa eta Internet bidezkoa) egin daitezkeen administrazio-izapidetza arautzen dituzten ereduak eta Eusko Jaurlaritzaren zerbitzuen digitalizazioa antolatu eta errazteko beharrezko metodologiak jasotzen ditu. Erreferente kontzeptuala, operatiboa eta semantikoa da zerbitzu telematikoak garatzeko Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta bere Erakunde Autonomoetan, bai eta hori burutzeko beharrezko arau- eta antolakuntza-esparrua ezartzeko ere.

Zerbitzuak Digitalizatzeko Plana lortzeko jarraitutako estrategia Zerbitzuak Lehenesteko Metodologia aplikatzea izan da, Digitalizazio Eskuliburuan jasotakoa. Funtsezko elementua izan da zerbitzuen kokapenaren lehenengo ikuspegia izateko irizpide objektibo, koherente eta partekatuetan oinarrituta, egoeraren diagnostikoa egiteko ildo estrategikoen zehaztapenerako hainbat faktore aztertuz, eta, azkenik, sailen estrategiak ikuspegi globalarekin lerrokatzeko (zerbitzuen hartzaileengana eta sinergiak aprobetxatzera zuzendutako ikuspegi osoa).

Zerbitzuak Digitalizatzeko Plan horrek oinarria izan nahi du, 2010erako, herritarrei, enpresei eta erakundeei emandako zerbitzuen pertzepzioa eta kalitatea hobetzeko, Administrazio elektronikoaren aurrerapena koordinatuz.

Horretarako, PEAGE-an (Administrazio eta Gobernu Elektronikoen 2004-2006rako Plan Estrategikoa) ezarritako printzipioen gainean eraiki da, eta Administrazio eta Gobernu Elektronikoen 2008-2010erako Plan Estrategiko berrian sartzen da.

Digitalizatu beharreko zerbitzuak identifikatu eta herritarrei eskainitako Zerbitzuak Digitalizatzeko Plana zehaztu eta gero, praktikan jarri behar da eta, beraz, zerbitzuen digitalizazioa garatzeko prozesua ezartzeari ekin behar zaio.

Deskribapen orokorra:

Zerbitzuak digitalizatzea, aurretiaz zehaztutako plangintzan oinarrituta eta urrats hauek eginez:

- Erakundea sensibilizatzea zerbitzuak digitalizatzeko duen garrantziaren eta eginiko digitalizazio-eskuliburuaren eta -planen inguruan.
- Administrazio langileei prestakuntza ematea zerbitzuak digitalizatzeko zehaztutako eredu eta metodologiaren inguruan.
- Zerbitzuak digitalizatzeko prozesuaren euskarri izango diren tresnak zehaztea:

- Kontratazioarako plegu estandarrak egitea.
- Praktika-komunitateak sortzea digitalizazioaren arloan.
- Zerbitzuen hornitzaileak izan daitezkeen aholkularitza-enpresei prestakuntza ematea.
- Zerbitzuak digitalizatzeko ereduak eta metodologiak berrikustea.
- Prozedura-familiatan taldekatutako zerbitzuak digitalizatzeko proba pilotuak garatzea.
- Sailen arteko koordinazioarako mekanismoak ezartzea, sinergiak aprobetxatzeko, gatazkak konpontzeko eta proiektuak finantzatzeko neurriak hartzeko.
- Digitalizazio-planaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko sistema zehaztea, diseinu-, burutzapen- eta hedatze-faseetan.
- Proiektuak burutzeko laguntza.
- Zerbitzuak bitarteko telematikoz emateak erakundean izan dituen ondorioetara egokitzea antolakuntza-egiturak.
- Zerbitzu telematikoei eraginda sortu diren behar berrien ondoriozko arau-esparruak egokitzea.
- Plangintzaren berrikuspena: lehenetsi gabeko zerbitzuen azterketa.

Helburu orokorrak:

Administrazioak herritarrei emandako zerbitzuak digitalizatzea. Zehatzago, proiektu honen helburua da digitalizazio-planean identifikatutako digitalizazio-lerro hauek digitalizatzea:

- Administrazioaren barneko elkarlanean: etengabe datu eta ziurtagiri ugari eskatzen zaizkien Eusko Jaurlaritzako sailtako erregistroak digitalizatzea barne hartzen du. Datu eta ziurtagiri horiek sail beretik, Eusko Jaurlaritzako beste sail batzuetatik edota beste Administrazio batzuetatik eska ditzakete.
- Erakundeen arteko kudeaketa: Administrazio maila ezberdinen artean, elkarlanean kudeatutako zerbitzuak.
- Sail osoak: Herrizaingo Saileko eta Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Saileko arloak.
- Prozedura-familiak: Zenbait administrazio-prozeduratan erabiltzen den administrazio-prozedura bereko zeharkako faseak, erregistro-familiak zerbitzuak, baimenak, laguntzak eta diru-laguntzak, izen-emateak eta harpidetzak eta prestakuntza.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Produktibitatea hobetuko du, denbora aurreztuko delako eta Administrazioak erabilitako baliabideak arrazionalizatuko direlako.
- Azken teknologia-aurrerapenetan punta-puntan dagoen Administrazio eraberritu eta modernoaren irudia erakutsiko du.

1.PROG – 02: Barne Zerbitzuak Digitalizatzeko Plana egitea. Hiru digitalizazio-proiektu nagusi zehaztu eta abian jartzea

Aurrekariak:

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorren barruko funtzionamenduan, prozesu askok zeharkako eragina daukate euskal gizartean edota Administrazioaren funtzionamendu nahiko azkarra eta efizientea erakusten dute.

Prozesu horiek hobetzeko ekimen gutxi egin dira baina, hala ere, eguneroko lanak erakusten digu hobetzeko aukera asko dagoela. Hobekuntza horiei esker, erabakiak hartzeko eta/edo burutzeko epeak murriztuko lirateke, edota baliabide mugatuak erabilera optimizatuko litzateke, barne-prozesu bakoitzean baliorik sortzen ez duten edota oso balio txikia sortzen duten jarduerak kenduz.

Beraz, barne-zerbitzuak digitalizatzea planteatzeko ordua da, hau da, enplegatu publikoari eta horrek Administrazioarekin dituen harremanei eragiten dieten zerbitzuak. Beraz, herritarrek ez dute parterik hartzen prozesu horretan. Zerbitzu horien digitalizazioaren beraren aurretik, dagokion digitalizazio-plana zehaztu behar da, herritarrei eskainitako zerbitzuen plangintzan garatutako tresnak erabiliz.

Deskribapen orokorra:

Plangintza eta Ekonomia Gaietarako Ordezko Batzordeak onetsitako zerbitzuak digitalizatu eta lehenesteko metodologia dagoenetik, barneko prozesu eta zerbitzuetan aplika daiteke, eta kanpoko bezeroak, hau da, euskal gizarteak, horren onura jasotzen du, zeharka bada ere. Horrez gain, metodologia aldatzen bada, kanpoan duen eragina, itxuraz, neutroa da.

PEAGe II-ren burutzapen-aldia kontuan hartuta, egokia da proiektu honen helmena handitzea eta, digitalizazio-plana egiteaz gain, epe laburrean ezinbestekoak diren bi edo hiru proiektuak ere abian jartzea, barne-funtzionamenduan benetako aldaketak lortzeko 2010erako.

Beraz, proiektu honek hiru urratsetan zehaztu nahi du Eusko Jaurlaritzaren barne-zerbitzuak digitalizatzeko egutegia:

- Zerbitzuak identifikatzea, digitalizazio-proiektuak garatzeak erakundean izango duen eragina eta horiek ezartzeko zailtasuna zehaztea ahalbidetuko duten irizpideetan oinarrituta.
- Zerbitzuen egoeraren diagnostikoa egitea, besteak beste aldagai hauek aztertuz: lotura daukaten Izapidetzaeren Oinarritzko Ereduko prozeduren familia, eskainitako zerbitzuen digitalizazio-maila, horien erabiltzaile-kopurua, datuak trukatzeko aurkitutako beharrak, kudeaketan parte hartzen duten erakundeak, etab.

- Digitalizazioaren plangintza, Zerbitzuak Lehenesteko Metodologia kontuan hartuz.
- Zerbitzuen digitalizazioa, aurretiaz zehaztutako plangintzan oinarrituta:
 - Erakundea sentsibilizatzea zerbitzuak digitalizatzeko duen garrantziaren eta eginiko digitalizazio-eskuliburuaren eta -planen inguruan.
 - Administrazioko langileei prestakuntza ematea, zehaztutako digitalizazio-eredu eta -metodologiaren inguruan.
 - Sailen arteko koordinaziorako mekanismoak ezartzea, sinergiak aprobetxatzeko, gatazkak konpontzeko eta proiektuak finantzatzeko neurriak hartzeko.
 - Digitalizazio-planaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko sistema zehaztea, diseinu-, burutzapen- eta hedatze-faseetan.
 - Proiektuak burutzeko laguntza.
 - Antolakuntza-egiturak berrikustea, zerbitzuak bitarteko telematikoz emateak erakundean izan dituen ondorioak direla-eta.

Helburu orokorrak:

- Berariazko plangintza baten barruan digitalizatu beharreko barne-zerbitzuak identifikatu, hautatu eta lehenestea bermatzea.
- Gehienez hiru digitalizazio-proiektu abian jartzea. Proiektu horiek lehentasuna izango dute eginiko plangintzan eta PEAGe II-ren denbora-epean amaitu ahal izango dira.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Zerbitzuen digitalizazioa abian jartzeko beharrezko oinarriak ezartzea.
- Zerbitzuen plangintza adostua egitea eta Eusko Jaurlaritzako sailei jakinaraztea. Horren ondorioz, sail bakoitzak bere konpromisoak hartzea digitalizazio-arloan.

1.PROG – 03: Kontratazio publiko elektronikoa

Aurrekariak:

Eusko Jaurlaritzaren On line Administrazioaren 2004-2006rako Plan Estrategikoaren barruan, euskal enpresei, Administrazioari, funtzionarioei eta gizarteari berari onurak ekarriko dizkion estrategia gisa aurkeztu zen Kontratazio Elektronikoa. Eusko Jaurlaritzaren Kontratazio Elektronikoko eredia honela definitzen da: sistema segurua baina sartzeko erraza, zorrotza baina sinplea, erabilgarria eta argia. Eusko Jaurlaritzak eginiko zabalkunde- eta prestakuntza-apustu handia da, eta lehia- eta jardute-abantailak ematen dizkie enpresei.

2007ko martxoaren 6an, Gobernu Kontseiluak onetsi egin zuen Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta erakundeetan eKontratazioaren Proiektua Ezartzeko Plan Gidaria. Erabaki horrek kontratazio elektronikoen aplikazioen eboluzio teknologikoari 2008rako eta hurrengo urteetarako eman behar zaion bultzada ezartzen du.

Proiektuaren komunikazio-estrategiaren barruan, proiektua izen honekin zabalduko da: Kontratazio publiko elektronikoa – Contratación pública electrónica. 2007an, bitarteko elektronikoen bidez eskainitako 98 lizitazio publiko egin ziren eta, 2008an, Kontratazio Batzorde Nagusiak izapidetutako espediente guztietan, elektronikoki lizita daitezkeenetan, eskaintzak jasotzeko modalitate hori erabili beharko da.

Deskribapen orokorra:

Teknologia-azpiegituran egin beharreko garapen, egokitze eta eguneratzeak egitea, lizitazioak bide elektronikoak erabiliz kontratatu ahal izatea bermatzeko. Zehazki, proiektu honek garapen eta eguneratze hauek egitea dauka aurrez ikusita:

- 2008aren hasieran produkziara pasatuko diren garapenak:
 - Lizitazio Elektronikoko Sistemaren funtzionalitate berriak.
 - Euskadiko Kontratisten Erregistro Ofizialaren eta Enpresak Sailkatzeko Zerbitzuaren eboluzio teknologikoaren lehenengo fasea.
 - Kontratazio-espedienteen kudeatzailearen eboluzio teknologikoa.
 - Europar Batasunaren Aldizkari Ofizialera (EBAO) lizitazio-iragarkiak bidaltzea XML formatuan.
- 2008aren amaieran produkziara pasatuko diren garapenak:
 - Kontratazio elektronikoko sistemak Sektore Publikoko Kontratuei buruzko Lege berrira egokitzea.
 - Administrazio Kontratazioaren Gaikako Arloa ataria garatzea.
 - Sektore Publikoko Kontratuei buruzko Lege berriak jasotako "Kontratatzailearen Profila" kontzeptua garatzea, "Kontratatzailearen Profila" kontzeptuarekin lotuta.

- Kontratazio-espeditenteen kudeatzailea egokitzea Sektore Publikoko Kontratuei buruzko Lege berriak ezarritakora.
- Enkante Elektronikoen funtzioak garatzea aplikazio hauetan: Kontratazio Espedienteen Kudeaketa eta Lizitazio Elektronikoen Aplikazioa.
- Lehia Elkarriketaren funtzioak garatzea aplikazio hauetan: Kontratazio Espedienteen Kudeaketa eta Lizitazio Elektronikoen Aplikazioa.
- Kontratazio Sistema Dinamikoaren funtzioak garatzea aplikazio hauetan: Kontratazio Espedienteen Kudeaketa eta Lizitazio Elektronikoen Aplikazioa.
- Badauden aplikazioen teknologia-eguneratzeak:
 - Euskadiko Kontratisten Erregistro Ofizialaren eta Enpresak Sailkatzeko Zerbitzuaren teknologia-eboluzioa osatzea, EJEko Bulegotika Taldeak aurrez ikusitakoaren arabera.
 - Zehaztapena eta kontratazioa, funtzionalitateen bigarren fasea garatzeko eta e-Administraziorako Teknologia Plataforma hartzeko.
 - RSS prestazioak garatzea www.contratacion.info helbiderako, zehaztutako estandarren arabera.
- Garapen berriak:
 - Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarira (EHAA) XML formatuko iragarkiak bidaltzea.
 - Alerta Goiztiarren Bidalketa Automatikoa egitea dagokion aplikaziotik, Kontratisten Erregistro Ofizialek datuak aterata.
 - Zenbait enpresak elektronikoki espediente berean lizitatzea ahalbidetuko duten funtzionalitateak garatzea.
 - Adjudikaziodunek iragarki- eta publizitate-kostuen ordainketa telematikoa egitea, Eusko Jaurlaritzaren "Ordainketa Pasabidea – Nire ordainketak" bitartekoa erabiliz.
 - Faktura elektronikoa gehitzea kontratazio administratiboaren prozesura.

Proiektu honetako teknologia-garapenekin batera, aldaketa kudeatzeko jarduera ugari egin dira:

- Zabalkunde- eta nabaritasun-ekintzak
- Barne-komunikazioko ekintzak
- Enplegatu publikoei prestakuntza emateko ekintzak
- Enpresa lizitatzailerai prestakuntza emateko ekintzak
- Interneteko presentzia hobetzea

Helburu orokorrak:

Eusko Jaurlaritzak eginiko kontratazio guztien lizitazio elektronikoa ahalbidetzea, horretarako beharrezkoak diren teknologia-garapen guztiak burutuz, helburu hauekin:

- Eraginkortasuna handitzea eta kudeaketa-kostuak murriztea.
- Enpresei zerbitzu hobea eskaintzea.
- Irizpideen homogeneousun handiagoa lortzea kontratazio-prozesuetan.
- Lehia sustatzea, komunikazio ireki eta eraginkorraren bidez.
- Enpresa guztiek Euskal Administrazioaren negozio-aukeren berri izatea eta horietatik onura ateratzea erraztea.
- Erosketa elektronikoa eta Sinadura Elektronikoa Onartua bultzatzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Komunikazio-kanal berri eta bakarra, erraza eta eroso ezartzea, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrak eskaintzen dituen negozio-aukera guztiak eskura izateko.
- Herri Administrazioa hurbiltzerako orduan enpresa txiki eta ertainek sartzeko dituzten oztopoak murriztea.
- Kontratazio-ziklo osoaren ikuspena eta tratamendu digitala handitzea.
- Etorkizunean Herri Administrazioak kontratazioa sartu ahal izateko erabiliko duen metodo bakarra ezagutzeko aukera ematea enpresei.
- Kontratazio-prozesu orokorraren efizientzia hobetzea, zerbitzu-eskaintzak garatzeko denbora aurreztuz, prozesatze-aldiak laburtuz, merkatua hobeto ezagutuz, posta- eta desplazamendu-kostuak ezabatuz eta prozesu errepikakorrak kenduz.

1.PROG – 04: e-Administrazioaren eraginaren ebaluazioa

Aurrekariak:

Azken urteotan, Eusko Jaurlaritzak proiektu garrantzitsuak burutu ditu, teknologia-azpiegiturak eraberritzearekin eta aplikazio telematikoak garatzearekin lotuta. Proiektu horiei esker, asko hobetu dira herritarrek Administrazioarekin harremanetan jartzeko eta informazioa eskuratzeko dauzkaten bideak.

Proiektu horiek garatu diren eremua Europako Batzordeak eta eEurope eta, azken aldian, iEurope ekimenek baldintzatzen dute. Horrez gain, Eusko Jaurlaritzaren estrategiaren parte izan da, baita ere, e-Administrazioarekin lotutako ekimenak eta proiektuak bultzatzea. Izan ere, askotan adierazi duen bezala, Eusko Jaurlaritza ziur dago Administrazioak eredu eta motore izan behar duela eta bermatu egin behar dituela informazioaren teknologiek ekar ditzaketen erabilerak eta abantailak, faktore horiek erabakigarriak direlako Euskadira balioa eta lehia-abantaila ekartzeko.

Hala ere, ez daukagu adierazlerik edo neurgailurik, proiektu horiek eskatzen duten giza ahaleginak eta ahalegin materialak sortzen dituen itzulkinak kuantitatiboki kalkulatzeko, gutxi gorabehera.

Deskribapen orokorra:

“e-Administrazioaren eraginaren ebaluazioa” proiektua sortu zen, aztertu egin behar zirelako Eusko Jaurlaritzak Administrazio Elektronikoko eremuan garatu dituen ekintzen ondorioak. Ondorio horiek ez dira unean-unean sortzen. Garatutako azpiegituren euren jardunaren eta funtzionamenduaren arabera luzatzen dira. Besteak beste, arlo hauetan neur daitezke:

- Euskal Autonomia Erkidegoko biztanleen bizi-kalitatearen hobekuntza. e-Administrazioaren ondorio onuragarriak, besteak beste, hauek dira: herritarrek desplazamenduetan, itzaroteko ilaretan, izapidetza-aldietan eta espedienteen jarraipenetan aurrezten duten denbora, 24 x 7 irisgarritasun-aukerak, eta ekarri beharreko agiri-kopurua murriztea.
- Aurrekontu-partida batzuekin lotutako kostuak murriztea. Materialen erosketari (papera batez ere) eta zerbitzuak emateko erabilitako giza baliabideei eta baliabide fisikoei nabarmen eragiten diete herritarrekin harremanetan jartzeko modu berri horiek, eta, beraz, harreman-elkarreragin eskema berri horretara egokitu behar dira.
- Aberastasuna eta enplegua sortzea erkidego osorako. e-Administrazioa bultzatzen duten sektoreetan garatutako inbertsioak (teknologia-enpresak, informatika-zerbitzuen hornitzaileak, softwarea garatzen duten enpresak, etab.) motore ekonomikoak dira, aberastasuna eta enplegua sortzen dutelako euren

jarduera zuzenetan eta beste ekonomia-sektore batzuk ere dinamizatzen dituztelako (telekomunikazioak, elektrizitatea, etab.).

Helburu orokorrak:

- Administrazio elektronikoarekin lotuta Eusko Jaurlaritzak garatu dituen proiektuen eragina aztertzea e-Administrazioan, euskal jarduera sektorialean izan duten eragin kuantitatibo eta estrategikoa zein izan den ikusteko.
- Proiektu horien errentagarritasuna (kostua-onura) aztertzea, oro har gizartean eta, zehazki, Administrazioan bertan.
- Eraitza objektiboak eduki nahi dira, erabakiak hartzea errazteko eta gobernu-organismoen inplikazioa eta e-Administrazioako proiektuak lehenestea azkartzeko.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Etorkizuneko erabakiak hartzen laguntzea, Eusko Jaurlaritzak azken urteotan Administrazio elektronikoaren arloan egin dituen jardueren balantzea izango dugulako (lehentasuna duten sektoreak, gastuaren/inbertsioaren birbanaketa, etab.).
- Gobernuaren inbertsiogile-zeregina indartzeko aukera Administrazio elektronikoan, mota horretako jarduerak garatzearen aldeko argudioa izango delako.
- Kanpora begira, e-Administrazioaren arloan garatu diren inbertsio-jardueren ondoriozko eragin onuragarrien berri ematea eta horiek sustatzea.

1.PROG – 05: Zerbitzuen katalogoa

Aurrekariak:

Eusko Jaurlaritzako Sailek eta Erakunde Autonomoek administrazio-prozedura ugari kudeatzen dituzte, eta horiek dira herritarrei eskaintzen dizkieten zerbitzuen katalogoaren oinarria. Prozedura horien kudeaketa sailkatu eta normalizatzeko ahaleginak egin dira. Horrela, bada, bere garaian, Izapidetzaren Oinarrizko Ereduaren (IOE) lehenengo bertsioa egin zen eta, hor, prozedurak familia homogeneotan sailkatzen dira eta familia bakoitza izapidetzeko eskema komuna zehazten da.

Horrez gain, zerbitzuen hainbat inbentario egin dira. Adibidez, euskadi.net helbidean informazio orokor interesgarria eskaintzen zaie herritarrei, Eusko Jaurlaritzako Sailek eta Erakunde Autonomoek kudeatzen dituzten zerbitzu bakoitzari buruz.

Aldi berean, prozedurak identifikatu eta horiei buruzko datuak bildu behar izan dira, zerbitzuen digitalizazioa planifikatzeko. Era berean, prozedura-katalogoak sortu dira, PLATEAren azpiegiturara gehitzeko edota horiek sortu dituzten agiri-serieak artxibatzeko. Hau da, orain arte, berariazko helburuetara bideratutako informazio partziala duten prozeduren katalogo ezberdinak egin dira, baina ez da helburu orokorreko zerbitzu-katalogorik egin, informazio osatua eta integrala emateko Eusko Jaurlaritzaren administrazio-prozedura guztiei buruz.

Deskribapen orokorra:

Proiektu honen xede den zerbitzu-katalogoak administrazio-prozeduran oinarrituta dauden eta Eusko Jaurlaritzako Sailek eta Erakunde Autonomoek kudeatzen dituzten zerbitzu guztiak hartuko ditu. Horiez gain, zehatz-mehatz administrazio-prozeduran jatorria ez duten baina herritarrei eskaintzen zaizkien zerbitzuen katalogoaren parte diren beste zerbitzu batzuk ere jasoko ditu. Azken zerbitzu horien artean, besteak beste, hauek sartuko dira: informazioa, harpidetza, salmenta, izen-ematea, zerbitzu-eskaerak eta partaidetza.

Zerbitzuen katalogo horrek, edonola ere, bertan jasotako zerbitzu bakoitza identifikatzeko informazioa eta oinarrizko deskribapena jasoko ditu. Administrazio-prozedurei buruzko informazio partziala edo berariazko helburua duten sistemek katalogo orokorrean duten identifikazioari egingo diote beti erreferentzia. Horrela, katalogo orokor horretatik, prozedura bakoitzean erabilgarri dagoen informazio guztia eskuratu ahal izango da, informazio hori gordetzen duen sistema gorabehera.

Beraz, fitxategi nagusi baten antzekoa da. Fitxategi nagusi horrek Eusko Jaurlaritzako Sailen eta Erakunde Autonomoen administrazio-prozeduren eta zerbitzuen inbentarioa antolatzen du, horiei buruzko informazio interesgarriaren zati bat dauka eta beste sistema batzuetan dagoen baina horiei buruzkoa den informazioa iristeko aukera ematen du.

Helburu orokorrak:

Eusko Jaurlaritzaren zerbitzuen eskaintza antolatzea, prozeduren edukia zehaztuz, taldekatzeko eta banakatzeko irizpideak ezarri, ezaugarri nagusien arabera sailkatuz, ezaugarritzen dituen informazioa estandarizatuz eta helburu bakoitzerako behar diren datuak identifikatuz, herritarren eskura zerbitzuen katalogo ordenatua, estandarizatua eta homogeneoa jartzeko.

Zehatzago, proiektu honen helburuak honela laburbil daitezke:

- Katalogoa diseinatzea, zehaztutako helburu orokorren arabera.
- Katalogoa kudeatzeko prozedura zehaztea.
- Beste informazio-sistema batzuekiko harremanak zehaztea.
- Katalogoa mantendu eta ustiatzeko informatika-tresnak garatzea. Tresna horiek zerbitzu-interfazeak izan behar dituzte, kontsultatzeko eta kudeatzeko, beste informatika-aplikazio batzuekiko.
- Datuen hasierako karga.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Arlo ezberdinetako erabiltzaileei zerbitzu-katalogo bakarraren erreferentzia ematea.
- Prozedurei / zerbitzuei buruzko informazio osatua eta trinkoa ematea.
- Prozedurei / zerbitzuei buruzko informazioa erraz iristea.

1.PROG – 06: Zerbitzu telematikoak kudeatzeko eredua

Aurrekariak:

Administrazio-prozeduretan bide elektroniko, informatiko eta telematikoaren erabilera arautzen duen abenduaren 18ko 232/2007 Dekretua onesteak bultzada handia emango dio administrazio-jardueran eta, bereziki, Administrazioak herritarrekin dituen harremanetan bitarteko telematikoak erabiltzeari.

Aipatutako Dekretuak izapidetza telematikoaren eredu deszentralizatua zehazten du, eta eredu horrek izapidetza Telematikoko Zerbitzu Komunak ditu oinarri. Izan ere, zerbitzu komun horiek azpiegitura tekniko komunaren oinarritzko zutabeak dira Administrazio elektronikoa garatzeko, eta nahitaez erabili behar dituzte izapidetza telematikoaren oinarri diren informatika-aplikazio guztiek.

Eredu deszentralizatu hori Digitalizazio Eskuliburuaren oinarrien gainean garatuko da. Eskuliburu hori oinarritzko tresna da zerbitzuen digitalizazio-prozesua garatzeko, eta prozesu hori ordenatua, metodologian homogeneoa eta kontzeptu-esparruan uniforme izango da.

Aipatutako 232/2007 Dekretuak eta Digitalizazio Eskuliburuak berak zerbitzu telematikoaren kudeaketan esku hartzen duten organoen antolakuntza eta funtzioak ezartzen badituzte ere, beharrezkotzat jotzen da zerbitzu telematikoaren kudeaketa osoa egiteko eredua garatzea Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta horren Erakunde Autonomoetan, honako arlo hauetan: Interneteko presentzia, herritarrei kanal anitzen bitartez arreta ematea eta izapidetza administratiboa.

Deskribapen orokorra:

Proiektu honek jasotzen duen zerbitzu telematikoak kudeatzeko ereduari helburua da antolakuntza- eta funtzionamendu-eskema bat zehaztea, zerbitzu telematikoaren garapena antolatze eta horien funtzionamendu egokia bermatzeko Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta horren Erakunde Autonomoetan.

Zerbitzu telematikoaren kudeaketa osoa egiteko eredua zehazterakoan, gutxienez, izapidetza telematikoko zerbitzu komunaren antolakuntza eta funtzionamendua hartu behar dira kontuan, hala nola, Ordainketa Pasabidea eta Artxibo Digitala, abenduaren 18ko 232/2007 Dekretuan jasotakoez gain.

1. Sinadura Elektronikoko eta Egiatzeneko Zerbitzua.
2. Jakinarazpen Zerbitzu Horizontala.
3. Baliozkotzeen eta Hirugarrenen Zerbitzua.
4. Agiri Elektronikoen Biltegia.
5. Kontsulta Zerbitzua.

6. Ziurtapen Zerbitzua.
7. Erregistro Telematiko Bakarreko Zerbitzua.

Kudeaketa osoko ereduak, bestalde, izapidetzera mugatutakoa baino ikuspegi zabalagoa eskaini behar du, eta kontuan hartu behar ditu, baita ere, zerbitzuak Eusko Jaurlaritzaren Interneteko presentzia-ereduan integratzearekin eta horiek kanal anitzen bitartez eskaintzearekin lotutako alderdiak.

Helburu orokorrak:

Zerbitzu telematikoen antolakuntza eta funtzionamendua antolatuko dituen kudeaketa-eredua zehaztea Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta bere Erakunde Autonomoetan.

Proiektu honek, berariaz, helburu hauek bilatuko ditu:

- Izapidetza telematikoko zerbitzu komun antolakuntza eta funtzionamendua antolatzea.
- Zerbitzu telematikoak Interneteko presentzia-ereduan eta Eusko Jaurlaritzak herritarrei arreta emateko duen eredu berria behar bezala integratzen direla ziurtatzea.
- Zerbitzuak kanal anitz erabiliz behar bezalako kalitatearekin ematen direla ziurtatzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Zerbitzu telematikoen antolakuntza egokia eta funtzionamendu antolatua bermatzea.
- Kudeaketa-eredua zehaztuta izanda, gobernu sailei eta organoei zerbitzu telematikoak garatzea erraztea.
- Sailen jardura bideratzea, funtzionatzeko eskema komun bati jarraituz.
- Sistemaren monitorizazioa eta ebaluazioa erraztea, etengabeko hobekuntza bultzatzeko.

1.PROG – 07: Sinadura elektronikoa hedatzea

Aurrekariak:

2007an, Eusko Jaurlaritzak eta Izenpe-k (euskal Administrazioen Ziurtagiri eta Sinadura Digitalerako Enpresak), Foru Aldundiekin eta Euskadiko udalekin lankidetzan, herritarrek erabiltzeko Osasun Txartel Elektronikoa berria (ONA) atera zuten.

Herritarrentzako osasun-txartela da eta, horren bidez, sinadura elektronikoa egin daiteke euskal Administrazio guztiekin eta estatuarekin eginiko transakzioetan, bai eta norberaren identifikazioa sartu ere, aurrez aurreko, bide elektronikoko eta telefono bidezko hainbat erabileratan.

Izatez, txartel horri esker, herritarrek hainbat zerbitzu izango ditu eskura: Osakidetzaren zerbitzuak, hala nola, medikuarengana joateko ordua on line hartzea, medikua aldatzeko eskatzea, etab.; udalarekin edota liburutegiarekin izapide digitalak egitea, horien instalazioetara sartzeta, etab.; eta, horrez gain, Administrazio maila guztiekin – tokikoa, foru-administrazioa, autonomikoa, estatukoa – eta hirugarren pribatuekin izapideak egitea.

Deskribapen orokorra:

ONA txartela garatu eta Euskal Autonomia Erkidego osoan horren zabalkunde homogeneoa bermatzeko beharrezko plangintza zehaztu eta gero, eta Administrazio bakoitzaren beharren arabera, txartel hori gauzatu eta, beraz, txartelak euskal herritarren artean banatzeko unea heldu da.

Helburu orokorrak:

2009an, euskal osasun publikoaren hartzaile diren eta 16 urte baino gehiago dituzten biztanleen erdiak baino gehiagok izatea ONA txartela.

Euskal administrazio eta erakunde publikoek zerbitzu elektronikoak eta ONA txartelaren beste erabilera batzuk abian jartzeko lanean esku hartzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Zerbitzu telematikoen eskaintza sendoa eta gorakorra garatzea, horien bidez pertsonak Administrazioarekin harremanetan jar daitezten.
- Transakzio elektronikoaren segurtasuna eta azkartasuna hobetzea.

1.PROG – 08: e-Administrazioa plataformaren eboluzioa

Aurrekariak:

Eusko Jaurlaritza e-Administraziorako plataforma teknologiko batez hornitu da, eta hori zehazteko agiria Informatika eta Telekomunikazio zuzendariaren 2006ko otsailaren 9ko ebazpenaren bidez onetsi zen.

Plataforma horrek izapidetza telematikoko zerbitzu komunak barne hartzen ditu. Zerbitzu horiek erabiltzea nahitaezkoztat jo zuen 232/2007 Dekretuak, administrazio-prozeduretan bitarteko elektroniko, informatiko eta telematikoen erabilera arautzen duenak.

Gaur egun, teknologia-plataforma horrek izapidetza telematikoko zerbitzuen hasierako azterketan beharrezkoztat hartu diren funtzionalitate guztiak dauzka. Funtzionalitate horiek herritarrek egin beharreko ekintza telematikoei buruzkoak dira, bai eta espediente elektronikoekin lotutako oinarrizko barne-izapideei buruzkoak ere.

Plataforma honen ezarpen- eta erabilera-maila oraindik baxua bada ere, egin beharreko hobekuntzak aurkitu dira, eta horietako batzuk laster ezarriko den bigarren bertsioan sartu dira. Aurkitutako beste hobekuntza batzuk etorkizuneko bertsioetan sartuko dira, plataforma gero eta gehiago zabaldu eta erabiltzearen ondorioz sortuko diren behar berriekin batera.

Azken finean, proiektu honek teknologia-plataformaren eboluzioari egiten dio erreferentzia, etengabe erantzun diezaien izapidetza telematikoko beharrei eta gero eta funtzionalitate gehiago eta hobeak eskaini diezaien bai herritarrei, bai barneko izapide-egileei, etengabeko hobekuntzaren dinamikan.

Deskribapen orokorra:

Plataformaren eboluzio-mekanismoak ziurtatu behar dira, Eusko Jaurlaritzako Sailek eta Erakunde Autonomoek euren zerbitzuen digitalizazioa garatzeko beharrezko bitarteko teknikoak izan ditzaten. Eboluzio-gaitasun horrek garrantzi berezia du oraingo etapan. Izan ere, etapa honetan, izapidetza telematikoa ezartzen hasita dago, erakundea eta pertsonak izapidetza-kanal berriak erabiltzen ikasten ari dira, administrazio-prozedurak ere bitarteko berrietara egokitzen ari dira eta, beraz, teknologia-plataforman doiketak eta egokitzeak egiteko beharra handiagoa da, eskaerei azkar erantzun eta ondo funtziona dezan.

Izatez, plataformaren eboluzio-prozesua hasita dago. Izapidetza-funtzionalitate berriak gehitzen dituen bigarren bertsioa ezarriko da laster, hala nola, ofizioaren hasieraren eta administrazio-isiltasunaren tratamenduari buruzko funtzionalitateak. Era berean, bertsio berri honetan asko aldatu da barne-izapidetzaren zatia. Izan ere, orain erabilera gehiago eta hobeak eskaintzen dizkie espediente elektronikoak kudeatzeko ardura duten pertsonari.

Gainera, dagoeneko lanean hasita gaude hurrengo bertsioetara gehitu beharreko hobekuntza berrien azterketan. Horrela, bada, etorkizunean garatu beharreko erabileren artean, baimenen erregistroa nabarmendu behar da. Erregistro horri esker, ordezkartzaren kudeaketa sofistikatu egin ahal izango da administrazio-izapidetzetan, eta egiaztapen-kodea ezarri ahal izango zaie jatorrizko agiri elektronikoen paperezko kopiei. Honako hauek arautzen dute hori guztia: 11/2007 Legeak, herritarrek zerbitzu publikoetara bitarteko elektronikoz sartzeari buruzkoak, eta 232/2007 Dekretuak, administrazio-prozeduretan bide elektroniko, informatiko eta telematikoen erabilera arautzen duenak.

Oro har, azpiegituraren eboluzioa bere funtzionamenduaren esperientzian oinarrituta egin beharko da. Izan ere, erabili ahal, gehitu beharreko funtzionalitate berriak aurkituko dira, horrela, herritarrek, enpresek eta Eusko Jaurlaritzako Sailek eta Erakunde Autonomoek euren espediente elektrikoak kudeatzeko tresnarik hoberena izan dezaten. Horretarako, gorabeherak aurkitzeko eta hobekuntzak proposatzeko mekanismoak gaitu beharko dira, bai eta horiek teknologia-plataformara gehitzeko prozedurak ere.

Helburu orokorrak:

Teknologia-plataformaren etengabeko mantentzea eta eguneratzea ziurtatzea e-Administrazioarako, horrela, etengabe erantzun diezaien izapidetza telematikoko beharrei eta gero eta funtzionalitate gehiago eta hobeak eskain diezaien bai herritarrei, bai barneko izapide-egileei, etengabeko hobekuntzaren dinamikan.

Berariaz, proiektu honen garapenak helburu hauek bilatzen ditu:

- Herritarren sarbide elektronikoa erraztea zerbitzu publikoetara, bai zerbitzuei buruzko informazioa lortzeko, bai eta horiek izapidetzeko eta espedienteak kontsultatzeko ere.
- Pertsona izapide-egileak beharrezko tresnez hornitzea, espediente elektronikoen barne-kudeaketa egiteko.
- Administrazio-prozeduretan bide elektroniko, informatiko eta telematikoen erabilera arautzen duen 232/2007 Dekretuan jasota dauden izapidetza telematikoko zerbitzu komunak eskaintzea, bai eta ordainketa-pasabidea eta artxibo digitala ere.
- Datuen eta agiri elektronikoen segurtasuna, babesa eta kontserbazioa bermatzea.
- e-Administrazioko informazio-sistemen fidagarritasuna eta funtzionamendu etengabea ziurtatzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Zerbitzu telematikoak estandarizatzea.
- Zerbitzuen digitalizazioa sinplifikatu eta erraztea.
- Informazio-sistemen arteko elkarreragingarritasuna erraztea.
- Herritar guztiek zerbitzuetarako sarbide bera izatea.
- Kostuak aurrezteak, baliabide partekatuak erabiltzearen ondorioz.

3.4.2. Gobernua, herritarren eskura

2.PROG – 09: *Gobernuaren web orrialdeak presentzia-eredura egokitzea*

Aurrekariak:

2004an, 108/2004 Dekretua onetsi zen, ekainaren 8koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioak Interneten duen presentzia-eredua arautzeari buruzkoa. Dekretu hori, besteak beste, helburu honekin sortu zen: Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioak Interneten bidez informazioa eta zerbitzuak zein erataria eskaini behar dituen antolatzea.

Ordutik hona, beharrezko ekintzak egin dira, Euskal Administrazio Publikoa beharrezko azpiegiturez eta metodologiez hornitzeko, informazioaren eta zerbitzuen eskaintza aipatutako araudira egokitzeko. Aldi horretan, Eusko Jaurlaritzaren informazio-zerbitzu gehien-gehienak egokituz joan dira, baina oraindik zerbitzu batzuk araudi horretara egokitzeko daude.

Deskribapen orokorra:

Sail-atari eta gai-arlo guztiak www.euskadi.net helbidean biltzea, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioak Interneten duen presentzia-eredua arautzeari buruzko ekainaren 8ko 108/2004 Dekretuan zehaztutakoarekin bat etorritz.

Hainbat atari edo gai-arlo identifikatu dira, eta proiektua beste horrenbeste azpiproiektuk osatzen dute:

- Partzialki www.euskadi.net helbidera migratu diren informazio-zerbitzuak:
 - Lehendakariaren weba (Ebies, Ikerketa soziologikoak, Postalak, Argazkien bidezko bidaia).
 - Lehendakariordetza Sailaren weba (Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria eta EHAAko informazioaren zabalkunde selektiboa).
 - Ogasun eta Herri Administrazio Sailaren weba (Erregistro Nagusia, Funtzio Publikoa, Enplegu Publikorako Eskaintza, Ekonomia Aldizkaria, Aurrekontu Orokorrak).
 - Herrizaingo Sailaren weba (Ertzaintza, Terrorismoaren Biktimentzako Laguntza, Euskal Poliziaren Museoa, Hauteskunde Prozesuak).
 - Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren weba (Kalitatea Euskadin, Intersarea nazioartekotze-sarea, Euskal industria eta esportatzaileen katalogoa).
 - Etxebizitza eta Gizarte Gaietako Sailaren weba (Garapenenerako Lankidetzak, Eraikal, Etxebizitzaren Euskal Behatokia).
 - Hezkuntza Sailaren weba (ISEI-IVEI Irakas-sistema ebaluatu eta ikertzeko erakundea, Haurreskolak partzuergoa, EGAko azterketen aplikazioa, irakasleen posta elektronikoa).
 - Osasun Sailaren weba (Osanet).

- Kultura Sailaren weba (Euskadiko Liburutegien Sistema Nazionala, Euskadiko euskal liburutegi publikoak integratzeko proiektuaren barruan).
- Ingurumen eta Lurralde Antolamendu Sailaren weba (GPS atariak eta Kartografia eta Inbentarioa aplikazioak).
- Nekazaritza, Arrantza eta Elikadura Sailaren weba (Ordainketa Bakarra, Azokak, Ehiztariak, Txakurren identifikazioa, Nekazaritza eta Basogintzako LPS).
- Euskarari buruzko erabileremua (Euskalterm – Euskal Terminologia Banku Publikoa, EAS – Euskal Herriko Hizkuntza Adierazleen Sistema).
- Gazteriari buruzko erabileremua (txartelak eskatzea, gazte-txartela establezimenduak).
- www.euskadi.net helbidera migratu ez diren zerbitzuak:
 - Euskal Herriko Polizia Ikastegia Erakunde Autonomoaren weba.
 - EUSTAT Erakunde Autonomoaren weba.
 - EMAKUNDE Erakunde Autonomoaren weba.
 - OSALAN Erakunde Autonomoaren weba.
 - Etengabeko Ikaskuntza erabileremuaren weba.
 - Enplegua erabileremuaren weba.
 - Justizia erabileremuaren weba.
 - Informazioaren Gizartea erabileremuaren weba.
 - Etxebizitza erabileremuaren weba.
 - Gizarte Gaiak erabileremuaren weba.
 - KONTSUMOA erabileremuaren weba.

Helburu orokorrak:

Eusko Jaurlaritzaren informazio-zerbitzuak egokitzea ekainaren 8ko 108/2004 Dekretura, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioak Interneten duen presentzia-ereduari buruzkora. Zehatzago, proiektu honen helburuak honela laburbil daitezke:

- Korporazio-tresnak erabiltzea: edukiak eta atariak, katalogazio-ardatzak eta bilatzailea kudeatzea.
- Interneteko domeinu-izenen eredura egokitzea euskadi.net helbiderako.
- Edukiak euskadi.net helbidearen estilo-liburura egokitzea.
- Webaren erabilerraztasun-arauak betetzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Kalitateko informazio-zerbitzuak, homogeneousak eta herritarren inguruan ardaztutakoak lortzea.

2.PROG – 10: Zerbitzu berriak eta bitarteko telematikoetako presentziaren eboluzioa

Aurrekariak:

Internet eta teknologia berriak tresna eraginkor bihurtu dira, herritarrekin komunikatzeko eta haiengana hurbiltzeko prozesuak dinamizatzeko, kudeaketak azkartzeko eta Administrazioak eskaintzen dituen zerbitzuei buruzko kontsultak errazteko.

Teknologiak eta, ondorioz, gizarteak, eboluzionatzen jarraitzen dute. Horrekin lotuta, garrantzi berezia du dauden kanalak nola eta zein neurritaraino erabiltzen diren ebaluatzea eta herritarrek izan ditzaketan behar berriak aztertzea ahalbidetuko duten tresnak erabiltzea. Informazio hori ustiatu eta aztertzeak dauden kanalekin lotuta eman den zerbitzua hobetzeko oinarri sendoa eraiki ahal izateko balio behar du eta, horrez gain, teknologia irekitzen ari den kanal berrientzako zerbitzuak garatzeko.

Deskribapen orokorra:

Proiektu honek zerbitzu berrien garapena eta Euskadiko Herri Administrazioak bitarteko telematikoetan duen presentziaren eboluzioa barne hartzen ditu. Proiektu hau egiteko, euren artean lotuta dauden zenbait fase edo azpiproiektu egitea aurrez ikusita dago. Fase edo azpiproiektu horiek honako alderdi hauek barne hartzen dituzte: errealitatea aztertzeko tresnak sortzea, itxaropenak, zerbitzu-beharrak eta hobetzeko aukerak aztertzea, eta metodologiak eta proposamenak garatzea, horiei erantzuna emateko eta, ondorioz, zerbitzu berriak garatu eta daudenak hobetzeko. Hori guztia Interneteko presentziari buruz dagoen araudia betez egin behar da, baina bi noranzkotan, araudi horren eboluzioa bultzatzeko balioa sortuz. Fase edo azpiproiektu hauek aurkitu dira:

- Ezarritako kanalen azterketa estatistikoa egiteko tresnak: Internet, telefono bidezkoa, aurrez aurrekoa.
- Herritarren pertzepzioa eta beharrak aztertzeko tresnak.
- Webeko atariak eta zerbitzuak ugaritzea: presentzia-ereduaren eboluzioa.
- Xede-taldeen behar, itxaropen eta eskaeren azterketa sistematikoa.
- Zerbitzuen eskaintza herritarren beharretara egokitzeko aukerak.
- Zerbitzu-aukerak eta kanal berrietarako berariazko edukiak identifikatu eta aztertzea.
- Gobernuaren web guneak hobetzea.
- Zerbitzu mugikorak garatzea Interneten (PDA, mugikorra, etab.).
- Kanal berrietarako zerbitzuak eta berariazko edukiak garatzea (TD eta antzekoak).
- Presentzia-ereduaren eboluzioa bitarteko telematikoetan (Interneteko presentzia eta kanal berrietako presentzia).

Helburu orokorrak:

- Administrazioak zerbitzua emateko erabiltzen dituen kanalekin elkarreragitean herritarrek izan duten esperientzia ebaluatzeko tresnak izatea.
- Administrazioak bitarteko telematikoetan duen presentzia herritarren behar aldakorretara eta teknologia berrietara egokitzea.
- Administrazioak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuen eskaintza kanal telematiko berrietara zabaltzea.
- Bitarteko telematikoetako presentzia-araudia gizartearen behar berrietara eta eboluzio teknologikora egokitzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Herritarren beharretan oinarritutako administrazio telematikoa.
- Jauzi kualitatiboa Administrazioak bitarteko telematikoetan aurkezten dituen eduki eta zerbitzuen kalitatean.
- Herritarrentzako aukera gehiago Administrazioak eskaintzen dizkien zerbitzuak erabiltzeko. Zerbitzuak emateko kanalak ugaritzean (TB, mugikorra, etab.), Administrazioa eskurago egongo da.
- Teknologiaren egoera aldakorrera eta horrek gizartearen eraginera egokitutako araudia.

2.PROG – 11: Zuzenean Arreta Zerbitzu Osoa ezartzea eta zerbitzu automatizatuak eta aurretiazko informazioa garatzeko fase berriak egitea

Aurrekariak:

2006ko urtarrilean, Administrazioa Eraberritzeko Bulegoak Zuzenean Proiektua jarri zuen abian. Proiektu horren helburu nagusia herritarrentzako arreta hobetzea da, arreta emateko gobernu-zerbitzua eskainiz. Zerbitzu horrek beharrezko antolakuntza eta bitartekoak izango ditu, herritarrek Eusko Jaurlaritzari zuzentzen dizkioten eskaerei konponbidea emateko.

Zuzenean proiektua herritarrei arreta emateko Eusko Jaurlaritzak duen zerbitzu-eredu berria da, eta ezaugarri hauek dituen zerbitzua ezartzea ahalbidetzen du:

- Pertsonak pertsonentzat emandako zerbitzua: herritarrei arreta emateko beste era bat da. Zerbitzu hori profesional-talde batek ematen du, eta profesional horiek prestakuntza handia dute, etengabeko trebakuntza jasotzen dute, konpromiso handia daukate eta hurbileko tratua eskaintzen dute. Azken finean, ematen duten zerbitzuaren kalitatearen aldeko apustua egin dute.
- Horizontala eta osoa: Herritarrei arreta emateko era aldatu da. Lehen, "Sailkako bulegoen eredua" erabiltzen zen eta, orain, berriz, "Eusko Jaurlaritzaren leihatila bakarraren eredua" erabiliko da. Zerbitzu horretako profesionalak, lehen mailako arretan, egiten zaien edozein galderari erantzun ahal izateko prestakuntza dute, eta kontsulta hori ez diote beste norbaiti egin behar, hau da, deia ez diote beste pertsona bati pasatu behar. Erantzun-denbora eta erantzun horren kalitatea optimizatzen da, eta orain ez da "dei ezazu hona:..." baliabidera jotzen, informazio guztia eskuragarri dagoelako eta erraz eman daitekeelako.
- Kanal anitzekoa: zerbitzuaren kalitate bera bermatzen da beti, herritarrek erabilitako kanala edozein izanda ere, eta kanalak modu integralean kudeatzen dira (ilara unibertsala).
- Proaktiboa: herritarren beharrei aurrea hartzearen aldeko apustua egiten da, eta, batzuetan, sustapen-jarduerak ere egin daitezke.
- Hurbilekoa eta pertsonalizatua: herritarren ezaugarri eta beharrei erantzuten die eta horietara egokitzen da, eta komunikazio eraginkorra errazten du.
- Teknologia-oinarri sendoa du: azken belaunaldiko tresna batek (CRM) herritarren informazioa zentralizatu eta babesten du, eta euren eskaerei azkar erantzutea ahalbidetzen du, datuak errepikatu gabe.

2006, 2007 eta 2008an Zuzenean – Herritarrentzako Arreta Zerbitzu berria zehaztu eta abian jartzeko beharrezko ekintza guztiak egin ziren eta, funtzionatzen hasi eta gero, bigarren lan-ildoak irekitzeko unea da. Bigarren lan-ildo horretan, zerbitzua finkatu eta garatuko da eta, horri esker, herritarrek zerbitzuarekin izandako harremanen bidez jasotako informazioa aztertuko da eta, horrela, aurretiazko informazioaren zerbitzu berriak emango dira.

Deskribapen orokorra:

Zuzenean zerbitzua ezarri eta abian jartzearekin lotuta, horrek izan behar duen eboluzioa zehazteko, emandako zerbitzuak etengabe hobetzeko eta aurkitutako eskari-beharretara egokitzea bermatzeko.

Helburu orokorrak:

- Zerbitzuaren beraren funtzionamendutik eratorritako esperientzian oinarrituta, lehentasunezkoztat jo diren antolakuntza- eta teknologia-doiketak egitea (aurretiazko hitzordua, Sicres erregistro-aplikazioarekin integratzea, inprimakien web gunea garatzea, IVR ahots-sistema automatikoen eboluzioa, etab.).
- Taldeak aztertzeako modulu berriak ezartzea eta sustapen-ekintzak egitea (CRM marketing-modulua).
- Eusko Jaurlaritzaren arreta-zerbitzu komuna, Zuzenean izenekoa, sektore-erakundeetara, autonomoetara eta toki-erakundeetara zabaltzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Herritarrei eman beharreko arreta eta zerbitzuak erraztea.
- Zuzenean-etik emandako zerbitzuen kalitatea hobetzea, tresna teknologikora (CRM) funtzionalitate berriak gehitu eta zerbitzuaren antolakuntza- eta funtzionamendu-neurri berriak hartu ahala, eskarian aurkitutako beharretara egokitzeko.
- Balio erantsia ematea Zuzenean zerbitzuan egiten den jarduerari, proaktibitate handia duten ekintzak garatzean (adib.: sustapen-ekintzak).
- Zuzenean zerbitzua gero eta gehiago sailen laguntzailatzat hartzea, kalitateko arreta-zerbitzuak ematerakoan.

3.4.3. Lanerako kultura eta antolakuntza berria

3.PROG – 12: Digitalizazio Eskuliburuaren berrikuspena: ereduak eta metodologiak

Aurrekariak:

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoak Digitalizazio Eskuliburua egin du, eta horren helburua erreferente kontzeptuala, operatiboa eta semantikoa zehaztea da, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta bere Erakunde Autonomoetan zerbitzu telematikoak garatzeko eta horretarako arau- eta antolakuntza-esparrua ezartzeko.

Eskuliburu hori eredu eta metodologia hauek osatzen dute: Izapidetza Telematikoaren Eredua, Izapidetzaren Oinarrizko Eredua, Zerbitzuak Lehenesteko Metodologia eta Digitalizazio Metodologia. Eskuliburua Agiriak Kudeatzeko Eredua osatuko du, eta eredu horrek agiri elektronikoen erabilera antolatuko du administrazio-prozeduren eremuan. Digitalizazio-proiektuetara agirien kudeaketaren ikuspegia gehitzeak aipatutako Digitalizazio Eskuliburuko gainerako eredu eta metodologietan zenbait aldaketa sartzea eskatzen du.

Bestalde, kontuan izan behar da administrazio-prozeduretan bitarteko elektroniko, informatiko eta telematikoaren erabilera arautzen duen 232/2007 Dekretuak Administrazioa Eraberritzeko Bulegoari esleitzen diola Zerbitzuak Digitalizatzeko Eskuliburuaren mantentze-lanak egiteko ardura.

Deskribapen orokorra:

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren ardura da sortzen dituen produktuen mantentze-lana egitea eta, bereziki, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko eta bere Erakunde Autonomoetako zerbitzu telematikoaren garapena antolatzen duten eredu eta metodologiaren mantentze-lana egitea.

Eredua eta metodologia bakoitzak bere mantentze-dinamikak ditu, hori eskatzen dutelako, batetik, haien helburuak eta izaerak eta, bestetik, haiek berrikusteko ezarritako partaidetza-mekanismoek. Berezitasun horiek alde batera utzi gabe, ereduak eta metodologiak mantentzeko lanak egiterakoan, irizpide orokor modura, hauek hartuko dira kontuan: kasu bakoitzeko berrikuspen-maiztasuna, berrikuspenean parte hartu behar duten laguntzaileak, produktu bakoitzaren hartzaileen eta erabiltzaileen esperientzia eta oharrak, eta mantentze-lana lan-prozesuekin eta ezagutzaren kudeaketarekin integratzea.

Helburu orokorrak:

Zerbitzuak Digitalizatzeko Eskuliburuaren eta hori osatzen duten eredu eta metodologiaren mantentze eta eguneratze iraunkorra ziurtatzea, Eusko Jaurlaritzaren Sailek eta Erakunde Autonomoek egiten dituzten eskaerei erantzuteko eta uneoro zerbitzuak digitalizatzeko prozesuaren baldintzak betetzeko.

Berariaz, proiektu honen garapenak helburu hauek bilatuko ditu:

- Izapidetza Telematikoaren Eredua eta Zerbitzuak Digitalizatzeko Metodologia eguneratzea, burututako digitalizazio-prozesuen esperientziaren arabera.
- Izapidetzaren Oinarrizko Eredua eguneratzea, beste prozedura-familia batzuetara zabalduz eta familia bakoitzaren definizioa osatuz, zerbitzu telematikoak garatzean aurkitutako betekizun guztiei erantzuteko.
- Agiriak Kudeatzeko Eredua Digitalizazio Eskuliburuan integratzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Zerbitzu telematikoak emateko eredua homologatzea.
- Zerbitzuak digitalizatzeko prozesua koordinatzea.
- Kudeaketa-prozedurak eta informazio-sistemak estandarizatzea.
- Izapidetza telematikoko zerbitzu komunen garapena erraztea.
- Informazio-sistemen arteko elkarrengarritasuna erraztea.

3.PROG – 13: *Intranet: kontzeptuaren berrikuspena, egoera berriak eta teknologia-arkitektura*

Aurrekariak:

Interneteko World Wide Web esperientzia arrakastatsutik sortu zen intraneta, eta erakundeek Internet erabiltzen duen komunitate birtualaren esku jarri dutenaren barrera eginiko proiektzioa da.

Gaur egungo ia erakunde guztientzat, eta bereziki Herri Administrazioan, intraneta ezinbesteko baliabidea da, eta etorkizunean ere ezinbestekoa izaten jarraituko du. Erakunde horiek sortzen duten datu-kopurua handia dela-eta, datuak sartzeko eta datu horiek kontsultatzeko gaur egun dauden metodoak zaharkituta geratzen ari dira. Horrelako proiektu bat garatzeak arazo horiek eta beste arazo batzuk ere konpon ditzake (informazioa langileen artean zabaldu eta informazio horretara sartu eta erabiltzeko zailtasunak izatea, etab.).

Deskribapen orokorra:

Korporazio-intranetaren eredurik hoberena zehaztu eta diseinatzea. Horretarako, intraneteko teknologiak Administrazioaren jarduerari laguntzeko tresna modura izan ditzakeen aplikazioak aztertuko dira.

Helburu orokorrak:

Administrazioako profesionalen lanari eta garapenari lagunduko dien eta elektronikoki partekatuta egongo den sistema bat sortzea, langileek euren zerbitzuaren helburuak bete ditzaten, hazkunde profesionalaren eta talde-lanaren testuinguruan.

Zehatzago, proiektu honen garapenak helburu hauek bilatzen ditu:

- Lan-ingurune bakarra eskaintzea profesional bakoitzaren negozio-aplikazioetara sartzeko.
- Korporazioari eta zerbitzuari buruzko informazioa banatzea modu efiziente eta eraginkorrean, eta lan-prozesuen beharrekin integratuta.
- Erakundeko profesionalen eta beste Administrazio batzuetako kanpo-eragileen edo beste laguntzaile batzuen arteko lankidetzarako lan-ingurunea eskaintzea.
- Harreman profesionaleko ingurune banatua eskaintzea, ezagutza sortu eta partekatzeko.
- Etengabeko ikaskuntzarako ingurunea eskaintzea.
- Laneko gaien kudeaketa automatizatzea eta pertsonen arlo horretan dituzten beharrak konpontzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Beste komunikazio- eta informazio-kanal bat ezartzea langileekin.
- Teknologia erabiltzera ohituago dauden langileen beharretara eta lan egiteko erara hobeto egokitzea.
- Intranetak informazio eta zerbitzu baliotsuak jartzen baditu erabiltzaileen eskura, hobetu egingo dira, baita ere, horren erabilera, produktibitatea, erakundearekiko identifikazioa eta norberaren gogobetetzea.
- Langile-kostuak arrazionalizatzea, zeregin batzuk burutzeko ardura zuzenean banatuko delako langileen euren artean (desplazamendu-gastuak, ibilgailuak eskatzea, etab.). Horri esker, egungo giza baliabideek balio erantsi handiagoko zereginetan jarriko dute arreta, eta ez administrazio-lanetan soilik.

3.PROG – 14: Antolakuntza-ereduen berrikuspena zerbitzu telematikoaren eboluzioaren arabera

Aurrekariak:

Informazio- eta komunikazio-teknologia berriak agertu izanak eta horiek zerbitzu telematikoak ematean aplikatzeak eragin zuzena du erakundearen antolakuntza- eta funtzionamendu-egiturarengan. Bolumen handikoak eta batez ere administrazio alorrekoak diren zerbitzuak telematikoki egiten dira orain; horrek eragin erabakigarria du administrazio langileek egin izan dituzten zereginetan, eta giza baliabideak erakundeari balio erantsi handiagoa emango dioten betekizun berrietara zuzentzeko aukera ematen dute. Halaber, profil teknikoaren berezko prozesuen kudeaketa-, analisi- eta ebazpen-sistemek molde, trebezia eta ezagutza berriak eskatzen dituzte.

Era berean, gero eta sarriago garatzen dira sailetan jarduera jakinei eman ohi zaien helmen sektoriala gainditzeko jarduera-eremuetan oinarritutako politika horizontalak ("garraioa" vs "mugikortasuna" edo "ingurumena" vs "iraunkortasuna"), eta horrek Administrazioen oro har eta bereziki Eusko Jaurlaritzaren antolamendu-ereduak berrikusteko premia hausnartzera garamatza baita ere.

Horri dagokionez, Eusko Jaurlaritzaren eraldatze-prozesuan lagungarriak izan daitezke informazio- eta komunikazio-teknologiaren erabilera intentsiboa, alde batetik, eta zerbitzu telematikoak Interneten gaitasunei esker izaten ari diren garapena bestetik; hori guztia herritarrei zuzenduta egotearen eta sarean funtzionatzearen printzipioen arabera, kalitatezko zerbitzuak eta kudeaketa egoki eta eraginkorra bermatu ahal izateko.

Deskribapen orokorra:

Proiektu honen asmoa informazioaren gizartearen testuinguruan bestelako Administrazioekin eta herritarrekin sarean harremanak dituen Eusko Jaurlaritzaren premiei erantzuteko gai diren antolakuntza-ereduei buruzko hausnarketa-prozesuaren oinarriak ezartzea da. Zerbitzu telematiko berriak eta prozedura administratibo elektroniko berriak eraman ezinezkoak lirateke baliabide berriok imajinaezinak direneko errealitate baterako pentsatuta dagoen zerbitzu publikoaren antolakuntza- eta funtzionamendu-eredu batean.

Kanal telematikoak eta papera agiri elektronikoengatik aldatzeak administrazio-prozeduraren gaur egungo definizioa eta, are gehiago, Administrazioaren antolakuntza-egitura gainditzeko funtzionatzeko modua ahalbidetzen eta eskatzen dute. Dirudienez, ereduak bizkorragoak eta malguagoak eta zeharo erlaziozkoak izango dira, eta herritarren partaidetza zein administrazioen arteko elkarlana izango omen dira ohikoena.

Halaber, aztertu egin behar da antolakuntza-eredu berriek administrazio-lanean izango duten eragina, administrazioaren makineria mugitzen duten pertsonen eginkizunek nolako bilakaera izango duten, zein profil eta eskumen berri behar diren, eta nola kudeatu behar den antolakuntza, prozedurak eta pertsonak administrazio-eredu berrietara egokitzeko aldaketa-prozesua.

Helburu orokorrak:

- Administrazio elektronikoak Eusko Jaurlaritzaren antolakuntzan eta funtzionamenduan duen eragina aztertzea.
- Administrazio elektronikoaren garapenak planteatutako eskakizunei erantzungo dieten antolakuntza-eredu berriak proposatzea, identifikatutako inplikazioak oinarri hartuta.
- Lan-prozesu berriak definitzea.

Modu espezifikoan, proiektu honek lortu nahi dituen xedeak honakoak dira:

- Zerbitzu telematikoak emateko ereduak aztertzea eta proposatzea.
- Politikak eta zerbitzu publikoak diseinatzeko eta gauzatzeko partaidetza-ereduak aztertzea eta proposatzea.
- Erakunde eta Herri Administrazio ezberdinek politika komunak diseinatzeko eta gauzatzeko eta zerbitzu integralak emateko dituzten harreman- eta elkarlan-ereduak aztertzea eta proposatzea.
- Erlaziozkoak diren eta elkarri lotuta dauden administrazio berrietarako beharrezkoak diren antolakuntza- eta funtzionamendu-ereduak aztertzea eta proposatzea.
- Antolakuntza-eredu berrien testuinguruan norbere eginkizunak betetzeko behar diren profil profesional publikoak aztertzea eta proposatzea.
- Eredu berriak ezartzeko behar diren aldaketa-prozesuak aztertzea eta proposatzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Administrazio elektronikoko gaitan gauzatu beharreko jarduerak orientatuko dituen epe ertaineko eta epe luzeko xedea edukitzea.
- Administrazio elektronikoak erakundearen eta pertsonengan izango dituen eraginak aurreikustea, egitura eta profil profesionalak premia berrietara moldatuta.
- Eskariari eta eman beharreko funtzioei/zerbitzuei egokitutako antolakuntza.

3.PROG – 15: Ezagutza kudeatzeko eredua

Aurrekariak:

Ezagutza modu sistematikoan kudeatzeko ideiak honako printzipioa hartzen du oinarri: ezagutza beste edozein baliabide (teknologia, kapitala, giza baliabideak, azpiegitura...) bezain garrantzitsua da enpresa modernoan, beraz, modu arduratsuan eta egituratuan tratatu behar da. Erakunde baten kapital intelektualak kudeatzeak horrek eskaintzen dituen produktuei eta zerbitzuei balioa eranstea ahalbidetzen du.

Hala ere, konbentzimendu hori gorabehera, erakunde gehienetan ez dago bere ardurapeko zeregina betetzeko erakundeak berak duen ezagutza atxikitzea, sortzea eta praktikan jartzea ahalbidetzen duen kapital intelektualaren kudeaketa egokirik.

Deskribapen orokorra:

Eusko Jaurlaritzaren ezagutzaren kudeaketa-eredua definitzea ezagutza kudeatzeko sistema korporatibo bat garatzeko lehenengo urrats gisa; sistema hori honako faktoreek gero eta gehiago bereizten duten inguruneari erantzuten saiatuko da:

- Ezagutzaren garrantzia lehiakortasunaren funtsezko faktore gisa; horrek ezagutza kudeatzeko sistema egokiz hornitzeko beharra dakarkie erakundeei.
- Berrikuntzak erakundearen hazkuntzarako funtsezko prozesu gisa duen garrantzi gero eta handiagoa.
- Ekonomiaren eta gizartearen globalizazioa, eta horrek erakundetik kanpo aliatuak eta laguntzaileak bilatzeko sortzen duen beharra.
- Ikasketaren kultura eta pertsonen garapen profesionala bultzatzeko premia.
- Inguruan gero eta lastertasun handiagoz gertatzen diren aldaketei erantzun azkarra ematearen garrantzia.
- Informazio- eta komunikazio-teknologia berrien garrantzia erakundearen oro har eta bereziki Eusko Jaurlaritzaren eraldaketa-prozesua errazteko faktore gisa.

Helburu orokorrak:

Eusko Jaurlaritzako ezagutzaren kudeaketaren ikuspegia definitzea, pixkanaka ezartzea ahalbidetzen duten ekimen sorta bat zehaztuta, definitutako estrategiak alor horretan hartzen den edozein ekintzatarako erreferentzia-esparrutzat balio dezan.

Ezagutzaren kudeaketak etengabeko hobekuntzarako balio behar du kapital intelektualaren kudeaketa egokiaren bitartez.

Helburu zehatzak:

- Eusko Jaurlaritzak identifikatutako ezagutzaren arloan gaur egun duen egoeraren diagnostikoa:
 - Martxan jarritako ekimenak eta beren garapen-maila.
 - Antolakuntza-baldintzek (kultura, giza baliabideen politika, egitura, etab.) zein heinetan oztopa edo erraz dezaketen ezagutzaren kudeaketa.
 - Erakundearen ezagutza-eskakizunen azterketa. Indarguneak eta ahulguneak.
 - Eusko Jaurlaritzak ezagutzaren kudeaketa arloan hobetu beharreko eremuak.
- Eusko Jaurlaritzaren ezagutza kudeatzeko erakundearen helburu orokorreko koherenteak diren helburuak definitzea (agenteen laguntza eta inplikazioa, berrikuntza, etab.), bestelako jarduera-eremuekin bateratuta: prestakuntza, komunikazioa, kalitatea...
- Aurreko helburuak lortzea eta beren eragina zein gauzatzeko erraztasuna kontuan hartuta interesgarrienak direnak hautatzea ahalbidetzen duten ekimen zehatzak identifikatzea.
- Ezagutza kudeatzeko hautatutako ekimenen plangintza egitea, erakundeak ezagutzaren kudeaketa arloan duen aurrerakuntza sistematiko eta graduala nabarmenduta.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Administrazioan oro har dagoen informazioaren eta ezagutzaren egokitzapen- eta eguneratze-prozesua erraztea eta hobetzea.
- Kostuak/ahaleginak murriztea eta sinergiak aprobetxatzea proiektuak, aurkezpenak, txostenak, etab. egiterakoan. Produktibitatea handitzea.
- Herritarrei emandako zerbitzuaren kalitatea hobetzea (azkartasun, efikazia eta eraginkortasun handiagoa).
- Talentuak erakundetik joateak dakarren eragina minimizatzea (profesionalen prestakuntza-lana hobetzen da eta ezagutza kontzentratuta eta eskuragarri dago).
- Berrikuntza areagotzea.
- Zerbitzuak ez deskapitalizatzea, profesionalen lankidetzat bermatuta euren lanpostua edozein dela ere.
- Oro har, Eusko Jaurlaritzako ezagutza kudeatzeko ekimen bat abian jartzea, euskal Administrazioen sarean ezagutza kudeatzeko sistema garatzeko abiapuntu izan dadin.

3.PROG – 16: *Administrazio elektronikoaren sostengurako arau-multzoaren garapena*

Aurrekariak:

Administrazio Elektronikoaren eredu berriak, bere antolakuntzak eta bere zerbitzu-eskaintzak herritarren eskubideak eta betebeharrak bermatzen dituen eta bai Administrazio profesionalentzako baita bere zerbitzuak jasotzen dituzten herritarrentzako konfiantza eta segurtasun egoera bat finkatzen duen araudia behar dute.

Deskribapen orokorra:

Administrazio Elektronikoaren eredu berriaren ondoriozko zerbitzuak ezartzen eta ematen direla bermatzea ahalbidetzen duten arau juridikoen garapena.

Bitarteko elektronikoen, informatikoen eta telematikoen erabilera arautzen duen abenduaren 18ko 232/2007 Dekretuak honako baliabide juridikoen, teknikoen eta antolakuntza-baliabideen onarpena jasotzen du:

- Jaurlaritzako lehendakariordearen Agindua, ziurtagiri elektronikoen onarpen-araubidea garatzen duena eta 232/2007 Dekretuaren 20.4 artikuluan jasota dagoena. Ziurtagirien edukia eta ezaugarri teknikoak xedatuko ditu, eta baita Administrazio bakoitzak dituen baliabide teknikoekiko bateragarritasuna ere. Halaber, ziurtagirien indarraldia egiaztatzeko, denbora-zigilua jartzeko eta sinadura elektronikoari lotutako gainerako zerbitzuetarako onartutako protokoloak zehaztuko ditu Aginduak.
- Jaurlaritzako lehendakariordearen Agindua, Segurtasun Gidaliburua onartzen duena eta 232/2007 Dekretuaren 31. artikuluan aurreikusita dagoena. Segurtasun-neurri orokorrak, teknikoak eta antolakuntza arlokoak jasoko ditu.

Halaber, herritarrak zerbitzu publikoetara bitarteko elektronikoz sartzeari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legeak Estatuko Administrazioak Segurtasun eta Elkarrengarritasun Eskema Nazionalak onartzea aurreikusten du. Eskema horiek oinarritzako izango dira, hots, Herri Administrazio guztiek derrigor bete beharko dituzte.

Nolanahi ere, eta aipatutako arauak aplikatzen diren heinean, Administrazio elektronikoak behar bezala funtzionatzeko beharrezkoak diren bestelako arauen garapena ere identifikatuko da.

Helburu orokorrak:

- Aldaketa, antolakuntza-kultura berria eta antolatu berri diren zerbitzuen eskaintza agintzen, bermatzen eta bultzatzen duen araudia garatzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Informazioaren gizartearen ingurune berri honetan Administrazioaren garapena eta lehiakortasuna bideratuko eta lagunduko duen araudia izatea.

3.PROG – 17: *Administrazio elektronikoari buruzko prestakuntza*

Aurrekariak:

Administrazio elektroniko arloan Eusko Jaurlaritzak orain arte garatu dituen edo etorkizunean egin asmo dituen ekimenak direla eta, enplegatu publikoek eta beste talde garrantzitsu batzuek trebetasun eta gaitasun berriak eskuratu beharko dituzte.

Alfabetatze ofimatikoaren fasea gainditu ondoren, garai berriek funtzionarioen profil berria eskatzen dute, horiek web logikarekin lan egin behar baitute. Lanerako lanabesak eta prozesuak ezberdinak dira eta, gainera, antolakuntza-kultura aldatu egin da administrazio elektronikoaren helburu estrategikoak erdietsi ahal izateko. Prestakuntzak aldaketa-premia horiei erantzun behar die.

Deskribapen orokorra:

Prestakuntza-plana garatzea 2010 EIGP-ren proposamenekin elkarlan estuan, identifikatutako xede-taldean prestakuntza-garapenari eta erakundean Administrazio elektronikoaren alorrean dituen helburuak erdiesteari lagun diezaion premiak antzematek hasi eta horiek irakastearen balorazioarekin amaituz.

Helburu orokorrak:

- Eusko Jaurlaritzako enplegatu publikoak Administrazio elektronikoaren prozedurekin eta lanabesekin lan egiteko trebatzea.
- Administrazio elektronikoaren erabileran garrantzitsuak diren bestelako taldeak Administrazio elektronikoaren ezarpena zuzendutako proiektuen arloan trebatzea.
- Kultura eta antolakuntza aldatzen laguntzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Benetakoak eta lehentasunezkoak diren premietan oinarritutako prestakuntza-plan koherente bat garatzea, Jaurlaritzak Administrazio elektronikoaren alorrean emandako urratsak zabaltzen lagun dezan eta bai erakundean bertan (Jaurlaritzako profesionalak) bai kanpoan (herritarrak, oro har) komunikazio-zein zabalkuntza-elementu gisa balio dezan.
- Erakundearen helburuak lortzea ahalbidetuko duen etengabeko hobekuntzarako mekanismo bat jartzea enplegatuen esku.

3.4.4. Beste administrazio batzuekiko lankidetza

04.PROG – 18: Administrazioen arteko eta beste erakunde batzuekiko elkarrengarritasuna

Aurrekariak:

Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legeak honakoa xedatzen du 35. artikuluan: herritarrek Herri Administrazioekiko harremanetan dituzten eskubideen artean, besteak beste, ez dute aurkeztu beharrik kasuan kasuko prozedurari aplikatu dakizkiokeen arauetan eskatzen ez den agiririk, ezta horretan diharduen administrazioak dagoeneko bere esku duen agiririk.

Horri dagokionez, herritarrek zerbitzu publikoetara bitarteko elektronikoz sartzeari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legearen 6.2.b) artikulua adierazten du herritarrek, administrazio-jardueran bitarteko elektronikoa erabiltzeko dagokionez, Herri Administrazioen esku dauden datuak eta agiriak ez aurkezteko eskubidea dutela, Administrazio horiek bitarteko elektronikoa erabiliko baitituzte informazio hori lortzeko; nolana ere, datu pertsonalekin halakorik egin ahal izateko beti eduki beharko da interesdunek Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa xedatutakoari jarraiki emandako baimena edo Lege maila duen arau baten xedapena, bildutako datuei eta agiriei aplikatu beharreko araudian murriztapenak daudenean izan ezik. Aipatutako baimena bitarteko elektronikoen bidez eman eta eskuratu ahal izango da.

Halaber, administrazio-prozeduretan bitarteko elektronikoa, informatikoa eta telematikoen erabilera arautzen duen abenduaren 18ko 232/2007 Dekretuaren V. kapituluak bitarteko telematikoen bidezko datu-igorpenak eta ziurtapen telematikoa arautzen ditu.

Deskribapen orokorra:

Administrazio edo Erakunde ezberdinen artean informazioa trukatzeko sistema bat eraikitzea, herritarrei edo enpresei datu horien egiaztatagirik eskatu behar ez izateko Administrazioetan izapideak egin behar dituztenean.

Datuak trukatzeko sistemaren eraikuntzak honako alderdiak hartzen ditu:

- Antolakuntza: ezarriko den sistemak funtzionatzeko behar dituen baliabideak izango dituela egiaztatu behar da, bai administrazio-kudeaketari dagokionez (datuak trukatzeko baimenen erregistroa), bai euskarri teknikoari dagokionez (sistemaren administrazio informatikoa).
- Azterketa juridikoa: sistema horren bidez egindako datu-trukeek lege-euskarri egokia izan beharko dute herritarren eskubideak bermatuta gera daitezen, bereziki datuen pribatutasunari dagozkionak.
- Teknologia: proiektu honen xede diren datu-trukeak gauzatzea ahalbidetzen duen azpiegitura diseinatu, garatu eta ezarri beharko da.

- Aldaketaren kudeaketa: proiektuan sistemaren zabalkundea eta hedapena behatu behar dira, eraikitakoan ahalik Administrazio gehienek al bait azkarren erabili ahal izateko. Zabalkunderako berariazko ekintzez gain, beharrezko prestakuntza ere aurreikusiko da, eta baita Administrazio bakoitza eta zerbitzu edo prozedura bakoitza sisteman sartzeko euskarria ere.

Datuak trukatzeko sistemaren eraikuntzak gutxienez honako helmena izango du:

- 01.- Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrearekiko elkarreagingarritasuna.
- 02.- Udalekiko elkarreagingarritasuna: errola.
- 03.- Foru Administrazioen Ogasunekiko elkarreagingarritasuna: Zerga-betebeharrak.
- 04.- Notarioekiko elkarreagingarritasuna.
- 05.- Jabetza-erregistratzaileekiko elkarreagingarritasuna.

Helburu orokorrak:

Elkarreagingarritasun-egoera posible bi garatzea:

- Barne-elkarreagingarritasun egoera: non aplikazioek, beren administrazio-prozeduren arloan eta Baliozkotzeen eta Hirugarrenen Zerbitzua oinarri hartzen duen integrazioako plataforma teknologiko baten bitartez, bestelako sailtako aplikazioek edo backoffice-ek baliozkotzeko eta egiaztatzeko xedez argitaratutako zerbitzuetara jo dezaketen.
- Erakundeen arteko elkarreagingarritasun egoera, non elkarreagingarritasun teknikoko eta antolakuntza-elkarreagingarritasuneko mekanismo bat proposatzen den.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Produktibitatea hobetuko du, denbora aurreztuko delako eta Administrazioak erabilitako baliabideak arrazionalizatuko direlako.
- Azken teknologia-aurrerapenetan punta-puntan dagoen Administrazio eraberritu eta modernoaren irudia erakutsiko du.

04.PROG – 19: *Administrazioen arteko lankidetzak, Interneteko edukiak eta zerbitzuak aurkezteko*

Aurrekariak:

Herri Administrazioen Interneteko atariak aldatuz joan dira azken urteotan. Interneten ataria izatea edo ez funtsezko adierazle zeneko egoera batetik Administrazioaren instantzia orok (autonomiakoa, forukoa edo tokikoa) Interneten egon behar duela aurrez onartzen dugun unera iritsi gara.

Lehenengo fasera, hots, guztiok sarean egotera iritsi ondoren, Interneteko erakusleihoan ikusgai ditugun informazioa eta zerbitzuak herritarrei eskaintzeko modurik onenak planteatzeko ordua iristen da. Atarien ereduak eta teknologia berriak atarien zein Administrazioen arteko lankidetzarako molde simple eta eraginkorrak ahalbidetzen ari dira. Edukien eta horiek aurkezteko moduaren arteko banaketa, XML estandarrari esker, eta edukiak RSS iturri bidez biltzeko aukera dira alor honetako oinarri teknologiko garrantzitsuenetako batzuk.

Horrenbestez, teknologiak arlo teknologikotik haratago doan aldaketa bati ematen dio bidea: Administrazioen arteko elkarlana herritarrei informazioa aurkeztean eta zerbitzuak ematean.

Deskribapen orokorra:

Proiektu honek Interneten euskal herritarren esku jarri nahi du erakunde ezberdinetako informazio publikoa, modurik eroso eta errazenean egin ere; bestalde, zerbitzu publikoen atzipena erraztea ere badu helburu, atzipen hori edozein erakunde-ataritik egin dela ere. Barnean, oinarri komunak zeintzuk izango diren adostea dakar horrek.

Honako proiektu hau gauzatzeko euren artean harremana duten fase edo azpiproiektu ezberdinak egitea aurreikusi da, besteak beste: partekatu beharreko edukiaren tipologiaz aztertzea, edukiak partekatzeko euskarri teknologikoa garatzea, sarrera partekatudun zerbitzu-katalogoa ezartzea, euskadi.net plataformara beste Administrazio batzuk sartzea, eta merkatua ikertzea informazioa aurkezteko modurik onena ulertzeko eta proposatutako konponbideak ebaluatzeko.

Ondorengo azpiproiektu hauek antzeman dira:

- Partekatu beharreko edukiaren tipologiaz aztertzea eta edukiak partekatzeko euskarri teknikoa garatzea.
- Sarrera partekatudun zerbitzu-katalogoa ezartzea.
- euskadi.net plataformara beste Administrazio batzuk sartzea eta argitalpenerako lanabes komunak erabiltzea.
- Merkatua ikertzea informazioa aurkezteko modurik onena ulertzeko eta proposatutako konponbideak ebaluatzeko.

Helburu orokorrak:

Zerbitzu berrien ezarpenarekin eta bitarteko telematikoetako presentziaren eboluzioarekin lortu nahi diren helburu orokorrak honakoak dira:

- Interneten gutxienez hiru motatako edukiak partekatzea, erakunde bakoitzak bere informazioa eta beste erakunde batzuetatik garrantzitsutzat jotzen duen informazioa modu automatizatuan aurkeztu ahal izateko.
- Zerbitzu bateko sarrera komunerako atari bat ezartzea gutxienez.
- euskadi.net plataforman sartzea hala eskatzen duten tokiko administrazioak eta bestelako erakunde publikoak.
- Informazioa eta zerbitzuetako sarrera modu pertsonalizatuan eta herritarren segmentu ezberdinen beharren arabera ematea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Informazio publikoaren balio erantsi handiagoa.
- Zerbitzu publikoetara sartzeko erraztasuna.
- Administrazioen irudiaren hobekuntza.
- Administrazioen arteko beste praktika batzuetarako eredu ona.
- Udal-atariak sortzeko baliabideen aurrezpena.

04.PROG – 20: e-Administrazioko etorkizuneko egoerak aztertzea

Aurrekariak:

Herritarrak zerbitzu publikoetara bitarteko elektronikoz sartzeari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legea eta administrazio-prozeduretan bitarteko elektroniko, informatiko eta telematikoen erabilera arautzen duen abenduaren 18ko 232/2007 Dekretua betetzeak Euskadiko ia herri-erakunde guztietan administrazio elektronikoko zerbitzuak hedatzea dakar, eta baita horien artean elkarreragiteko beharra ere.

Administrazio elektronikoaren sektorean diharduten hainbat erakunde daudenez, guztiak ere hurbileko inguru geografikoan kokatuta eta alderdi komunek elkartuta (elkarren osagarriak ere izan daitezke), gero eta nabarmenagoa da etorkizuneko joerak aztertzeko eta euskarri teknologikoaren sektoreak Administrazio elektronikoarekiko epe luzera izango dituen ikuspegia eta estrategiak definitzeko premia.

Testuinguru horretan, erakunde horiek duten parte hartzeko modu zehatza eta sektorearen etorkizunerako ikuspegia zein helburuak lortzeko egiten duten ekarpena erabakigarriak izango dira.

Deskribapen orokorra:

Euskal Autonomia Erkidegoko herri-erakundeek administrazio elektronikoaren derrigorrezko garapenak sortutako etorkizuneko egoera teknologikoa aztertuko duen, eta bete beharreko premiak zeintzuk diren eta premia horiek konpontzeko antolakuntza- eta funtzionamendu-formularik egokiena zein den ezarriko duen azterlana garatzea.

Helburu orokorrak:

- Administrazio elektronikoaren sektoreak lehiakortasunerako dituen egitura eta gaitasuna aztertzea, bertan diharduten azpisektoreak edo jarduerak eta bere garapen- eta eraberritze-prozesuaren gidari diren organizazio eta erakundeak identifikatuta.
- Eragileen eta azpisektoreen arteko elkarguneak identifikatzea sinergiak aprobetxatzeko eta gehiegizko jardueren garapena ekiditeko xedez.
- Jarduera-ildo estrategikoak, inplikaturako eragileak, horien arteko loturak eta e-Administrazioaren alorrean dituzten eginkizunak definitzea.
- Eragile ezberdinek sektorearen baterako garapenean aurrera egiteko xedez epe labur/ertainean garatu behar lituzkeen jarduerak zehaztea.
- Beharrezko antolakuntza-egiturak eta horiek antolamendua, egitekoak eta erantzukizunak definitzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Administrazio elektronikoaren arloan modu ordenatuan ekimenak sortzen laguntzea.
- Erakunde ezberdinen arteko elkargune bat sortzea erakunde arteko lankidetzaz eta koordinazioa errazteko eskualde barruan eta sinergien aprobetxamendua bultzatzeko.
- Ezagutza garatzea eta zabaltzea (jardunbide egokien zabalkunde azkarra).
- Sektoreak epe luzean izango dituen estrategiak eta joerak aztertzea, berrikuntza-aukerak identifikatzen saiatuta.

04.PROG – 21: Administrazio Elektronikoen Eredua aplikatzea euskal Administrazioetan: Tokiko Agenda Digitalak

Aurrekariak:

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoak Administrazio Elektronikoen Eredua bat sortu zuen 2003. urtean, Herri Administrazioentzako eredu izan zedin horien Administrazio elektronikoen garapenari zegokionez; horri esker errazago ekin zitzaien zerbitzuak modu sistematikoan eta erabat digitalizatzeko prozesuari, alderdi teknologikoak ez ezik haren arrakastarako onuragarriak diren faktore guztiak ere kontuan hartuta, hala nola, arauak, antolakuntza, giza baliabideak eta abarri dagozkien faktoreak.

2005. urtean Administrazio Elektronikoen Ereduari buruzko prestakuntza eman zitzaien hainbat Herri Administrazioetako eta zenbait aholkularitza-enpresatako aditu talde bati. Prestakuntza-ekintza horren baitan Ereduen araberrak ebaluazioak egin ziren haren kontraste gisa erabiltzeko xedez. Kontraste-ebaluazio horietatik Eredua berrikusteko eta hobetzeko ondorio interesgarriak atera ziren.

Ereduen kontraste-prozesu horren emaitzak berrikusi egin ziren 2006. urtean, eta aurretik aipatutako kontraste-prozesuan lortutako ondorioak kontuan hartuta amaitu zen bertsio berria.

Gaur egun Administrazio Elektronikoen Eredua kontrastatua izateaz gain, ebaluaziorako eta diagnostikorako metodologia eta autodiagnostikorako lanabesa ere baditugu ereduan.

Kontua da orain horren erabilera Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta gainerako euskal Herri Administrazioetan zabaltzea, horrela Euskadin Administrazio elektronikoa garatzea errazteko eta Herri Administrazioei ebaluaziorako, plangintzarako eta ekintzarako metodo bat eskaintzeaz gain Administrazio elektronikoen arloan bikaintasuna lortzeko prozesuan gida izango den adierazle-sistema bat ere emateko.

Deskribapen orokorra:

Proiektu honen garapena 2010 EIGPn jasotako "Tokiko Agenda Digitalen Sustapena" proiektuarekin koordinazioan planteatu da, eta Administrazio Elektronikoen Eredua euskal Herri Administrazioetan aplikatzeko behar diren jarduerak jasotzen ditu.

Lehenik eta behin, bai Eredua bai ebaluaziorako eta diagnostikorako metodologia behar bezala aplikatzeko aukera ematen duten zabalkunde- eta prestakuntza-ekintzak egin beharko da, eta ebaluazioen ondorioz gauzatutako jardueren aldizkako segimendua ere egin beharko da.

Ebaluazioan Administrazioetako eurentako teknikariek zein interesdun Administrazioetako kanpoko langileek parte hartu ahal izango dute, beti ere horretarako behar den prestakuntza jaso baldin badute.

Ebaluazioaren ondorioz, kasuan kasuko Sailari, Erakunde Autonomoari edo Administrazioari bere Administrazio elektronikoan hobera egiteko aukera emango dioten hobekuntzarako zenbait ekintza identifikatuko dira.

Prozesu horrek identifikatutako hobekuntzarako ekintzen jarraipena egitea eskatzen du, eta baita Ereduaren araberrako aldizkako ebaluazioa egitea ere, hobekuntzarako ekintza berriak identifikatuta, horrela PBKD zikloa (Plangintza, Betearazpena, Kontrola eta Doitzea) itxi ahal izateko.

Proiektu honen helburua, beraz, Administrazio elektronikoaren garapenaren ebaluazio- eta diagnostiko-dinamika hori abian jartzea eta euskal Herri Administrazioen egoeraren diagnostikoari buruzko txosten bat egitea da, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak garatutako Administrazio Elektronikoaren Eredua oinarri hartuta, epe labur eta ertainean ezarri beharreko jarduerak identifikatuta eta horiek Tokiko Agenda Digitalek prestatutako lan-eremuan zabaltzea planifikatuta.

Helburu orokorrak:

Administrazio elektroniko bikainak garatzea beren arduradun politikoen lidergotik, Administrazioen arteko elkarlanetik, enplegatu publikoen inplikaziotik eta herritarren partaidetzatik abiatuta; definitutako politiken eta estrategien arabera; egiturak egokituta, prozesuak berriro diseinatuta eta informazio- eta teknologia-estrategiak erabilita; zerbitzuen kalitatea hobetzeko eta herritarren beharrei modu eraginkorrean erantzuteko helburuarekin.

Berariaz, proiektu honek honako helburuak bilatuko ditu:

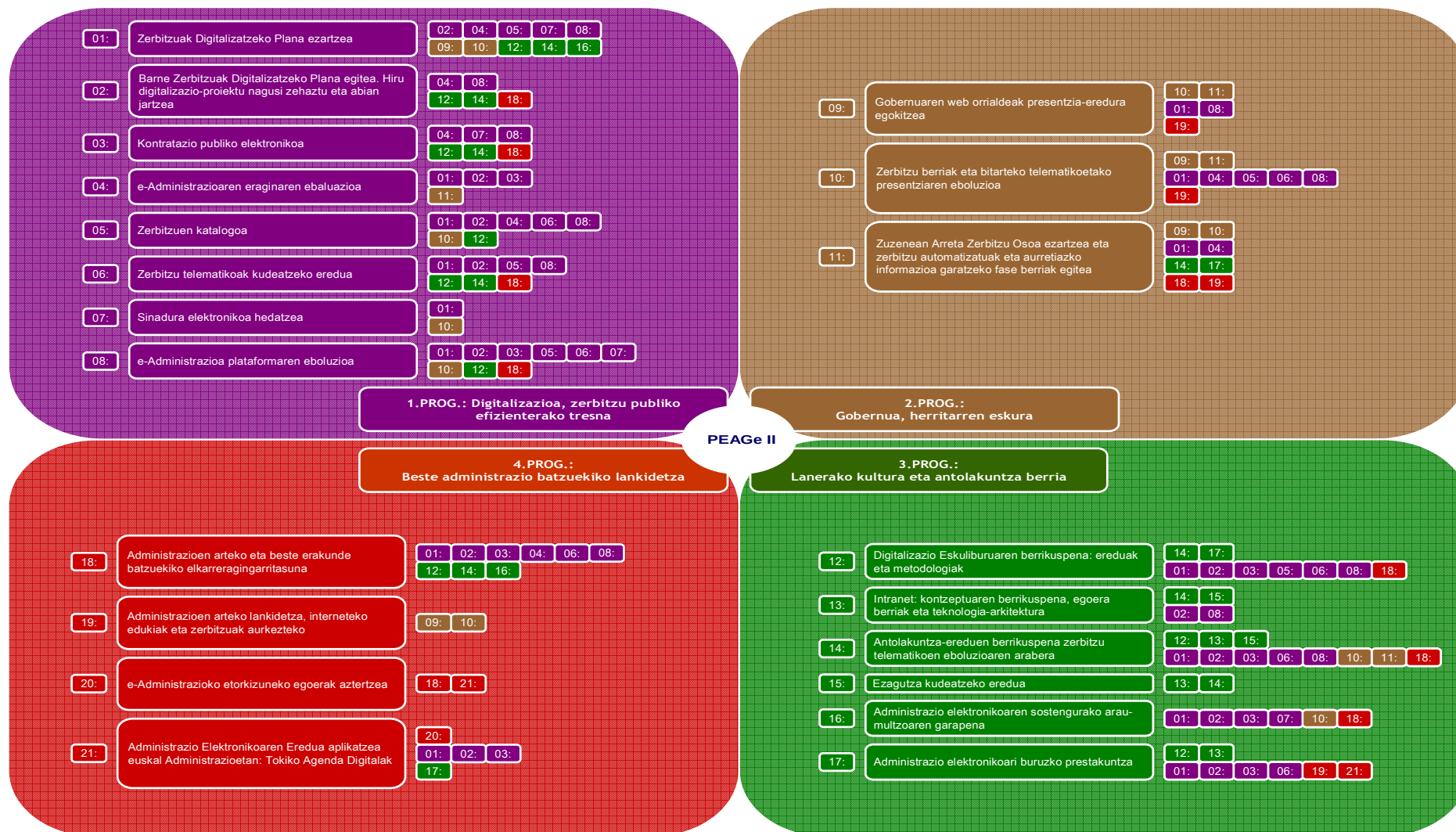
- Euskadiko Herri Administrazioetan Administrazio elektronikoaren eta horren garapenari laguntzen dioten faktoreen ezagutza hobea zabaltzea.
- Neurri-eredu bat eta erreferentzia-eremu bat ematea Administrazio elektronikoaren garapenerako hasitako jardueri.
- Eusko Jaurlaritzako Sailei eta Erakunde Autonomoei beren Administrazio elektronikoa modu sistematikoan garatzen lagunduko dien kudeaketa-metodologia ematea.
- Administrazio elektronikoaren garapenean erakundea izaten ari den aurrerabidea ebaluatzeko aukera ematen duen adierazle-sistema bat edukitzea.
- Ereduaren arabera ebaluazioetan identifikatutako premiei erantzungo dieten zeharkako ekintzak identifikatzea eta abian jartzea.

Ustez ekarriko dituen onurak:

- Administrazio elektronikoaren eta horren garapenari laguntzen dioten faktoreen ezagutza hobetzea erakunde osoan.
- Administrazio elektronikoaren atzipen sistematikoa erraztea.

- Administrazio elektronikoaren garapenean erakundea izaten ari den aurrerabidea ebaluatzeko aukera ematen duen adierazle-sistema bat izatea.
- Herritarrei balioa ematea beren premiei eta eskariei egokituta dauden, erabilerrazak diren, joan-etorriak ekiditen dituzten, ahalik denbora gutxien kentzen duten, etab. zerbitzuak sortuta.
- Herritarrei Administrazio ezberdinekin dituzten kudeaketa, agiri eta datu guztiak atzitzeko bide komunak eskainiko dizkien eta lankidetzan diharduen Administrazio integratu eta interkonektatuaren garapenari laguntzea; zerbitzu eta informazio horiek guztiak elkarren osagarriak diren kanal ezberdinen bidez atzitu ahal izango dira, eta zerbitzuaren kalitate-estandarrak berdinak izango dira kanal horietan guztietan.
- Administrazioak herritarrei ematen dizkien zerbitzuen eraginkortasuna eta kalitatea hobetzea, kosturik txikienarekin ahalik baliorik handiena emanda.

PEAGe II-eko proiektuen arteko harremanen eskema orokorra





ALDERDI EKONOMIKOAK



4. ALDERDI EKONOMIKOAK

Zifra hauek eusten diote ekonomikoki Planaren burutzapenari:

PROGRAMAK / PROIEKTUAK	Presupuesto	2008	2009	2010	%
1. PROG Digitalizazioa, zerbitzu publiko efizienterako tresna	88.670.000	34.126.075	35.404.339	19.139.586	%79,9
2. PROG Gobernua, herritarren eskura	7.200.000	2.400.000	2.800.000	2.000.000	%6,5
3. PROG Lanerako kultura eta antolakuntza berria	1.840.000	450.000	1.180.000	210.000	%1,7
4. PROG Beste administrazio batzuekiko lankidetzak	12.220.000	2.928.000	5.212.000	4.080.000	%11,0
PEAGE-ren Idazkaritza Teknikoa	1.000.000	200.000	600.000	200.000	%0,9
AURREKONTUA GUZTIRA	110.930.000	40.104.075	45.196.339	25.629.586	%100,0



ADMINISTRAZIO ETA GOBERNU ELEKTRONIKOEN BIGARREN PLAN ESTRATEGIKOA KUDEATZEKO TRESNAK



5. ADMINISTRAZIO ETA GOBERNU ELEKTRONIKOEN BIGARREN PLAN ESTRATEGIKOA KUDEATZEKO TRESNAK

5.1 SARRERA

Administrazio eta Gobernu Elektronikoen Bigarren Plana 2008 - 2010 hogeita bat proiektuk osatzen dute guztira, eta proiektu horiek lehentasunezko lau programaren inguruan daude taldekatuta. Eragile askok parte hartzen dute, oro har, Plan osoan eta, partikularki, zehaztutako proiektuetako askotan.

Plan honen helburua da oinarrizko jarduera-esparrua eratzea, Administrazio eta gobernu elektronikoen arloan funtsezkoak diren eragile guztien parte-hartzea eta ekintza koordinatua lortzeko eta haien jarduerak gidatzeko, horrela, zehaztutako helburu eta erronkak modu efizientean bete ahal izateko. Eragile horien artean, besteak beste, hauek daude: Eusko Jaurlaritzaren Sailak, Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritza, Administrazio Elektronikorako eta Herritarrei Arreta Emateko Zuzendaritza, etab.

PEAGe II-an parte hartzen duen proiektu- eta eragile-kopurua kontuan hartuta, funtsezkoa da **Plana abian jartzeko eta horren jarraipena eta ebaluazioa egiteko** prozesua zehaztea, Plana osatzen duten ekimenak arrakastaz ezartzea bermatzeko.

Kapitulu honetan, Planean dauden proiektuak abian jarri eta garatzea eta horien jarraipena eta ebaluazioa egitea bermatzeko beharrezkoak diren tresnak zehaztuko dira, Plana abian jartzen denetik, amaierako ezarpenera arte.

5.2 ERANTZUKIZUN ARLOAK ETA PARTE HARTZEN DUTEN ORGANOAK

Administrazio eta Gobernu Elektronikoen Bigarren Plan Estrategikoak printzipio hauek bete behar ditu:

- Eraginkortasuna.- bilatutako helburuak lortzerakoan.
- Efizientzia.- Plana ezartzerakoan eta lortutako produktuetan.
- Koordinazioa.- gobernuaren sail guztiekin eta, bereziki, modu batera edo bestera osagarriak diren eta gobernuaren konpromisoek arrakasta izan dezaten laguntzen duten planekin, informazioaren gizartearen arloan.
- *Etengabeko egokitzapena.- programa, proiektu eta tresna erabilgarriena.*

Printzipio horien arabera, erantzukizun-eremuak eta erabaki-organoak hauek izango dira:

Gobernu Kontseilua

- Plana onestea.
- Jarduerak eta proiektuak bultzatzeko organoa.

Plangintza eta Ekonomia Gaietarako Ordezko Batzordea

- Plana osatzen duten proiektuei buruzko informazioa ematea.
- Burutzapen-aldian egingo diren aldaketei buruzko informazioa ematea.
- Planaren betetze-mailaren jarraipena egitea.

Eraberritze eta Administrazio Elektronikoko Idazkaritza Nagusia

- Administrazioen arteko koordinazioa.
- Gobernuaren sail eta organo guztiekiko koordinazioa.
- EIGPko Zuzendaritza Batzordearekiko koordinazioa.
- Barne- eta kanpo-komunikazioa.
- Lehendakariordetzako Idazkaritza Nagusiarekiko harremana.

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritza

- Plana gauzatzea.
- Proposamenak eta Planaren aldaketak egitea.
- Komunikazio-plana burutzea.
- Gobernuaren sail eta organo guztiekiko jarduera-koordinazioa.
- Administrazioen arteko jarduera-harremana.

- Jarduera-harremana Berrikuntzako eta Informazioaren Gizarteko Zuzendaritzarekin.
- Informatika eta Telekomunikazio Zuzendaritzarekiko koordinazioa.

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritzak euskarri eta koordinazio teknikoko tresnak eduki ahal izango ditu, proiektuen emaitzak ziurtatzeko kostuari, denborari eta helburuak lortzeari dagokienez.

Horrekin lotuta, funtsezkoa izango da Planaren jarraipena eta ebaluazioa bermatzeko beharrezkoak diren ekintzak garatzea, bai eta PEAGe II ezartzerakoan eginiko aldaketak kudeatzea ere.

Izan ere, PEAGe II abian jartzerakoan, **komunikazio-plan** bat egingo da, eta, plan horri esker, honako hauen berri eman ahal izango da: garatu beharreko proiektuak, horiek garatzeko helburuak, epeak eta esleitutako aurrekontua, proiektuen ezarpenean zenbat aurreratu den neurtzeko erabiliko diren adierazleak eta bakoitzerako itxaroten diren emaitzak.

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritzak zuzenduko duen komunikazio-plan horrek honako hauek egiteko sistematika zehaztu, ezarri eta mantenduko du:

- Planaren barne-komunikazioa EAEko Administrazioan.
- Kanpo-komunikazioa interesa duten agenteei eta herritarrei.

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritzak honen berri emango du: garatu beharreko plan, proiektu eta zerbitzuen ikuspena eta helburuak, horiek ekarriko dituzten abantailak eta garapen-prozesuan lortutako emaitzak.

Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritzak aholkua emango die PEAGe II garatzeko esku hartuko duten eragileei. Eragile horiek, gainera, bi batzorde-motaren laguntza ere izango dute:

- *Sailen arteko batzorde teknikoak: norberaren esperientziak eta ekimenak trukatzuz, oro har erakundean dauden behar, itxaropen eta eskaerei buruzko ikuspegi sakonagoa, sistematizatuagoa eta homogeneoagoa emango dute, eta proiektu komunak identifikatu eta ezartzea ahalbidetuko dute.*
- *Eraberritzean adituak direnek osatutako batzordeak: Herri Administrazioak eraberritzen adituak diren laguntzaileen sarea. Europan eta mundu osoan garatutako jardunbide egokiei buruzko ezagutzan eta esperientzian oinarrituta, beharrak aurkitzeko eta konponbideak eskaintzeko gai dira.*

Sailen arteko eta adituen batzorde horiei esker, erakundeak izan ditzakeen hutsuneak estaliko dira, eta erakundearen beraren posizioa hobetuko da, zerbitzu publikoak ematen dituen aldetik. Batzorde horiek aurretiaz ezarritako aldizkakotasunarekin batzartuko dira, eta batzar horietatik sortutako neurriak Administrazioa Eraberritzeko Bulegoaren Zuzendaritzak zabalduko ditu.

PEAGe II-ren komunikazioa egin eta garapen-prozesuan dagoenean, Planaren **jarraipena eta ebaluazioa** egiteko prozesua jarriko da abian. Prozesu horren helburu nagusiak hauek izango dira: zehaztutako programak eta proiektuak betetzen laguntzea, hutsuneak aurkituz eta horiek aldatzeko gomendioak eginez, eta, aldi berean, beharrezko informazio kuantitatibo eta kualitatiboa sortzea, erabakiak hartzeko prozesua bideratu eta birplangintza egokiak egiteko.

Prozesu hori Planaren bizitza osoan egin beharko da, eta ebaluazio-prozesu ezberdinak bereiziko dira, proiektuak zeintzuk diren eta prozesu horiek Planaren zein ezarpen-fasetan egiten diren kontuan hartuta. Fase bakoitzean, hainbat alderdiri buruzko galderei erantzun beharko zaie: ebaluazioaren xede diren alderdiak, erabilitako prozedura, euskarri-tresnak, eta prozesuan esku hartzen duten eragileak.