

Ardatz estrategikoa:	2. ardatza.- Herritarrekiko elkarrekintza	Proiektua:	2.4. Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea
Azpiproiektua:	2.4.3. Zerbitzu elektronikoen CAU sortzea		
Deskribapenaren laburpena:	Zerbitzu Elektronikoen Erabiltzailearen Laguntza Zentro Korporatiboa (CAU-ZE) bat sortu nahi da, bai herritarrentzat (besteak beste, enpresak, beste administrazio publiko batzuk, beste antolakunde batzuk eta abar) bai Administrazio Elektronikoiari laguntzeko tresnak erabiltzen dituzten Administrazioko langileentzat.		
Helburu orokorrak:		Helburu operatiboak:	
<ul style="list-style-type: none"> • Zerbitzu elektronikoen erabilera sustatzea • Zerbitzu elektronikoen kalitatea segurtatzea • Modu koordinatuan erantzutea zerbitzu elektronikoen erabiltzaileen intzidentzia guztiei, kanpokoei nahiz barrukoei • Zerbitzu elektronikoen kudeaketa eraginkorrago egitea • Etengabe hobetzen laguntzen duen tresna izatea 		<ul style="list-style-type: none"> • Laguntza Zentroaren kudeaketa-eredua definituta egotea 2014ko ekainerako • Laguntza Zentroa ezarrita eta martxan egotea 2014ko abendurako 	
Egikaritzea:			
<ul style="list-style-type: none"> • 2014tik 2015eko lehen hiruhilekora arte eginiko pilotuaren inputaren ostean, DACIMAREN diseinu-taldeak eginiko gogoetekin eta ekarpen estrategiko eta funtzionalekin batera, zerbitzu elektronikoen CAU-ZEren kudeaketa-ereduaren behin betiko diseinua 2015eko uztailean egin zen. Fase honen barruan, lan-ildo hauek egongo dira: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gorabeherak eta horiekin loturiko kontsultak kudeatzeko eta ebazteko sistema diseinatzea. ✓ Zerbitzuari, gorabeherak kudeatzeko tresnari, urrutiko kontrol-tresnari, mezularitzari eta abarri eusteko diseinatutako sistema ezartzea. ✓ Zerbitzuaren eboluzioa ezagutzea ahalbidetzen zuen informazio-sistema diseinatzea. Kudeaketa operatibora eta kudeaketa estrategikora bideratuta. ✓ Informazio-sistema ezartzea. ✓ CAUren agenteen berariazko prestakuntza. ✓ Kontrol- eta jarraipen-plana diseinatzea. • Zerbitzuaren eragiketa behar bezala hasi zen 2015eko urriaren 1ean. Lan-ildo hauek garatu dira: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gorabeheren kudeaketa. Arreta, erregistroa, katalogazioa, berrizendatzea eta kontrola. ✓ Gorabeheren ebazpena. ✓ Ezarritako sistemari eustea, bai operazioena, bai informazioarena. ✓ Zerbitzuaren txostenak ustiatzea. ✓ Zerbitzuaren etengabeko hobekuntza. Kudeaketa eta jarraipena, eboluzio-proposamenak, egokitzapena eta hobekuntza. 			



Arduraduna:	Aurreikusitako denbora-tartea:	Egikaritzeko benetako epea:	Egoera:	Balorazioa:
DACIMA	Epea: Urte 1 Hasiera: 2014 Amaiera: 2014	Hasiera: 2014 Amaiera: 2015	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Amaitua</u> <input type="checkbox"/> Aribidean <input type="checkbox"/> Hasi gabe	<input checked="" type="checkbox"/> <u>Positiboa</u> <input type="checkbox"/> Hala-nolakoa <input type="checkbox"/> Negatiboa
Oharrak:				