

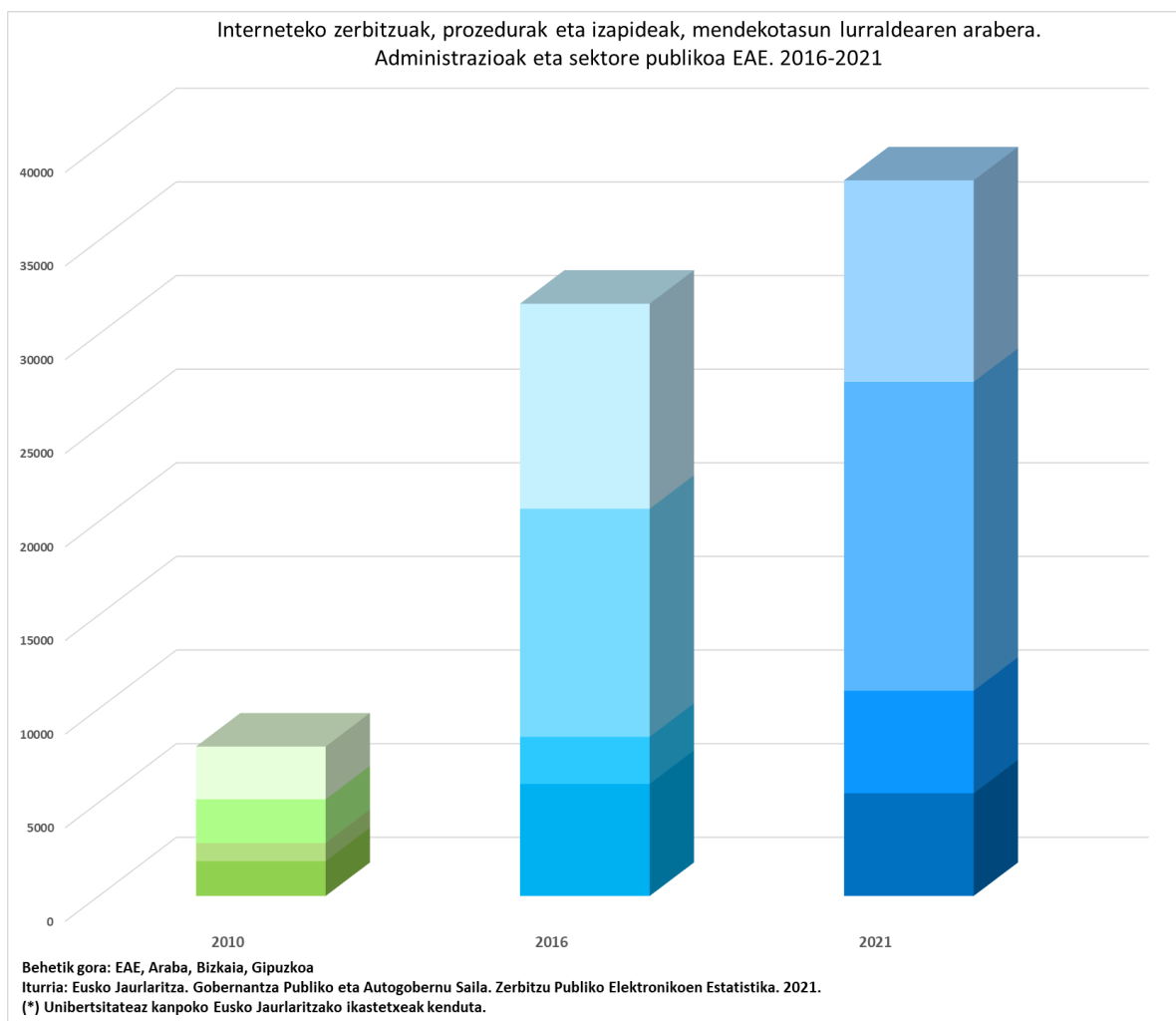


ZERBITZU PUBLIKO ELEKTRIKOEN ESTADISTIKA. ESPE 2021

## BOST ZERBITZU ETA IZAPIDE PUBLIKOTATIK LAU ERABAT KUDEA DAITEZKE INTERNET BIDEZ

**Eskaintza elektronikoko publikoak hazten jarraitzen du, eta 38.000 zerbitzu, prozedura eta izapide publiko baino gehiago eskaintzen ditu bere webguneetan**

Eusko Jaurlaritzako Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak egindako 2021eko Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistikak Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publikoek erabiltzen dituzten 1.631 webguneen egitura eta ezaugarriak jaso ditu. Gainera, 38.212 zerbitzu, prozedura eta izapide publiko erregistratu eta katalogatu ditu bere orrietan.



2016 eta 2021 artean, EAEko administrazio eta sektore publiko guztiek Internet bidez eskaintzen dituzten zerbitzu, prozedura eta izapide guztiak % 20,8 igo dira.

Erakunde publikoen lurralde-eremua kontuan hartuta, Bizkaiak kontrolatzen du eskaintza elektronikoaren % 43,2, Gipuzkoak % 28,2 eta Arabak % 14,3. Euskal Autonomia Erkidego osoa hartzen duten erakundeak (Eusko Jaurlaritza, Unibertsitate Publikoa, etab.) % 14,3 dira.

### **Arabak, 165 balioarekin, Internet bidezko zerbitzuen edo izapideen ratorik handiena du 10.000 biztanleko**

Lurraldeen biztanleria-tamaina kontuan hartuz Arabak du ratorik onena: 165 zerbitzu, prozedura edo izapide eskaintzen ditu Internet bidez 10.000 biztanleko, 150 Gipuzkoa eta 145 Bizkaia.

### **Araba izan da hazkunderik handiena izan duen lurraldea, bere eskaintza bikoiztu egin baitu**

Araba izan da Internet bidezko zerbitzuen, izapideen eta prozeduren eskaintza gehien handitu duen lurraldea: 2016an 2.515 izatetik 5.478 izatera igaro da; Bizkaietan 12.180 izatetik 16.494 izatera; eta, azkenik, Gipuzkoak jaitziera txiki bat izan du, 10.948 izatetik 10.761 izatera.

### **Eskaintza elektronikoaren erdia administrazio-prozedurek eta -izapideek osatzen dute.**

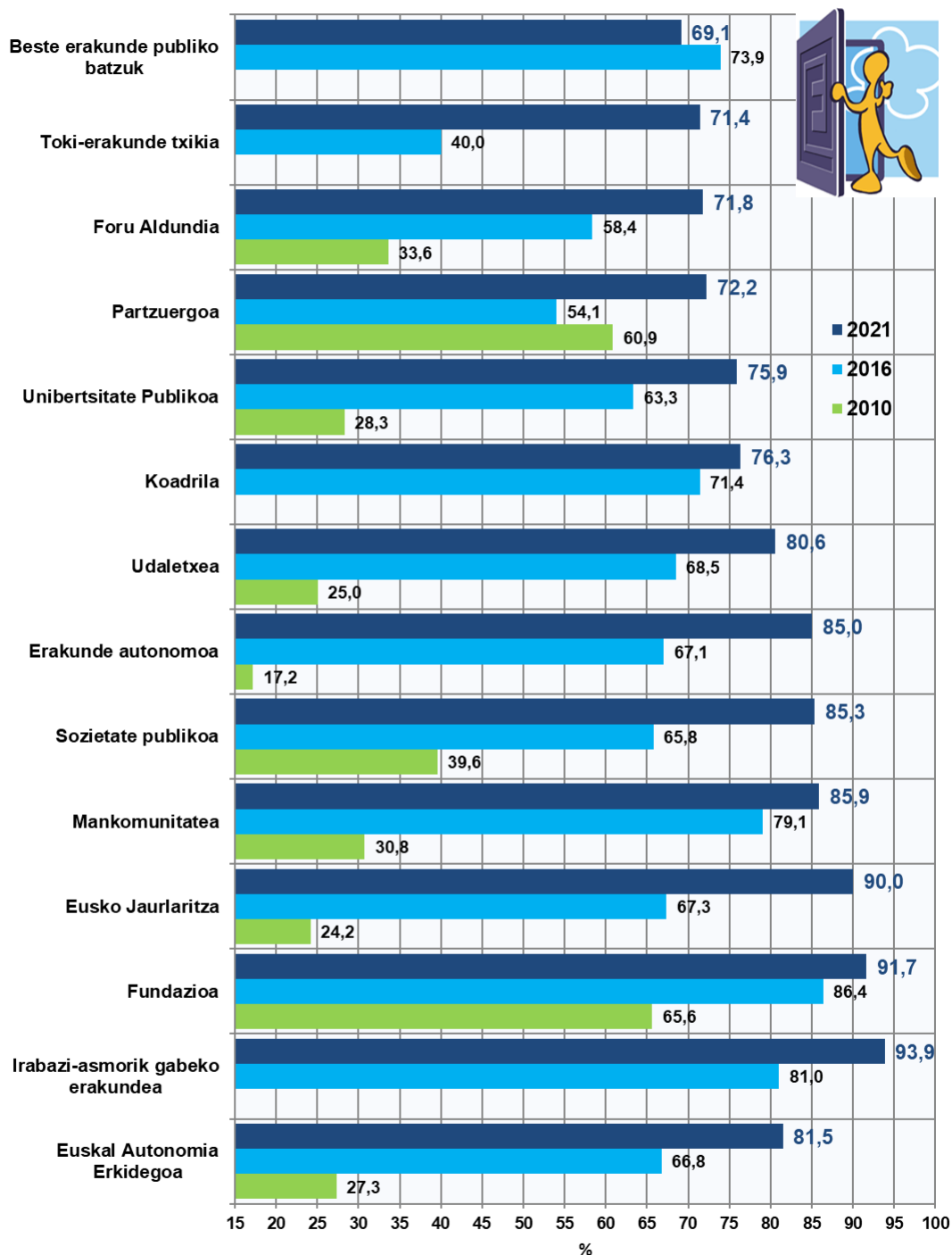
Internet bidezko eskaintzaren erdia baino gehiago ( % 51) administrazio-prozedurez eta -izapideez osatuta dago; % 38 zerbitzu publikoei dagokie, % 9 aratu gabeko ikastaro eta prestakuntza-ekintzei, eta, azkenik, kontratatzailearen profilari zein lehiaketa, lehiaketa eta sariei % 1 dagokie bakoitzari.

### **Hiru zerbitzu, prozedura edo izapide elektronikotik bik udalek eskaintzen jarraitzen dute**

Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioen eta sektore publikoaren eskaintza elektroniko osoaren % 63,5 udalek egiten dute, aurreko edizioetan ikusi zen bezala; ondoren, sozietate publikoek ( % 7,9), erakunde autonomoek ( % 7,2) eta foru-aldundiek ( % 6,8). Eusko Jaurlaritzak –Administrazio Orokorra– eskaintza elektronikoaren % 3,3 hartzen du, eta Euskal Unibertsitate Publikoak –EHU–, berriz, eskaintza elektronikoaren % 2,8. Gainerako % 8,5 mankomunitateak, fundazioak, partzuergoak, kuadrillak, toki-erakunde txikiak, irabazi-asmorik gabeko erakundeak eta beste erakunde publiko batzuk dira.

## Hamar zerbitzu eta izapide publikotatik zortzi erabat kudea daitezke Internet bidez

EAEko Administrazioen eta Sektore Publikoaren Internet bidez erabat gauza daitezkeen prozedurak eta izapideak, entitate motaren arabera (\*). 2010-2021. %



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publikoa eta Autogobernua. Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistika. ZPEE 2021.  
 (\*) Eusko Jaurlaritza ikastetxerik gabe

Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde publiko guztiek eskaintako prozeduren eta izapideen % 81,5ek Internet bidez hastea eta amaitzea ahalbidetzen du; horrek esan nahi du ehuneko 14,8 puntuko igoera izan dela 2016. urtearekin alderatuta, orduan eskaintako prozeduren eta izapideen % 66,8 soilik izapidetu zitezkeen kanal horretatik osorik. 2016an gertatzen zen bezala, zenbakizko eskaintza erlatibo txikiena duten erakundeetako batzuk dira 2021ean sofistikazio-maila handiena dutenak: irabazi-asmorik gabeko erakundeak ( % 93,9), fundazio publikoak ( % 91,7) eta mankomunitateak ( % 85,9).

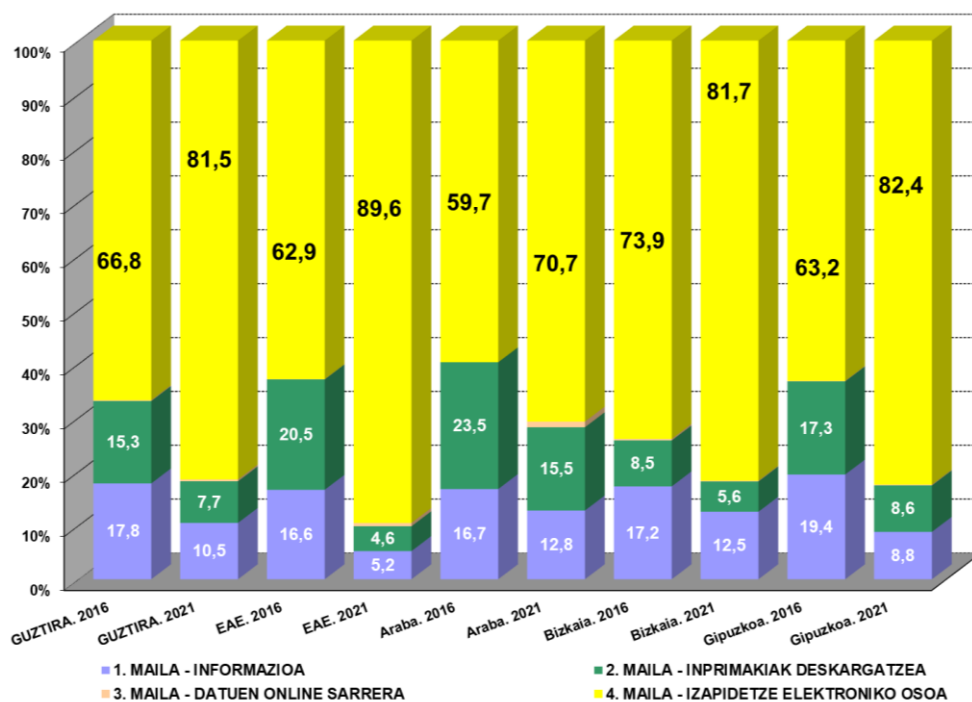
Webguneetan eskaintza handiena duten erakundeetatik, Eusko Jaurlaritza da sofistikazio elektronikoa handiena duena, eta izapidetze elektronikoa osoaren % 90 ahalbidetzen du. Sozietate publikoak eta erakunde autonomoak % 85,9 eta % 85,3 lortzen dute, hurrenez hurren eta udalek % 80,6. EHUK % 75,9 eskaintzen du eta aldundiek % 71,8.

Izapidetze elektronikoa osoaren mailaren 2016-2021 aldiko bilakaerarekin jarraituz, egiaztatu da Eusko Jaurlaritza, partzuergoak eta irabazi-asmorik gabeko erakundeak direla bilakaera positibo handiena izan duten erakundeak, 36, 32,2 eta 26,5 portzentaje-puntu gehigarriekin hurrenez hurren, eta Eusko Jaurlaritzak, irabazi-asmorik gabeko erakundeek eta fundazio publikoek gairitu egin dutela guztizko izapidetzearen % 90 eskaintza elektronikoa.

Gainerako erakundeek hazkunde neurritsuagoak izan dituzte, ehuneko 10 eta 19 puntu bitartekoak, foru-aldundiek izan ezik; izan ere, azken horiek ia egonkor mantendu dira, 0,3 puntuko hazkunde txiki batekin, eta mankomunitateek ehuneko 0,5 puntuko jaitsiera txiki bat izan dute.

### Bizkaiko eta Gipuzkoako erakundeen bost prozedura edo izapidetik lauk izapidetze elektronikoa eskaintzen dute

Prozedura eta izapide publiko elektronikoak, sofistikazio elektronikoaren mailaren arabera, mendekotasun-lurraldearen arabera. EAE. 2010-2021. %



Iturria: Eusko Jaurlaritza. Gobernantza Publikoa eta Autogobernua. Zerbitzu Publiko Elektronikoaren Estatistika. ZPEE 2021.

Gipuzkoako erakundeen prozeduren eta izapideen % 82,4k eta Bizkaiko erakundeen % 81,7k Internet bidez izapidetzeko aukera ematen dute, eta Araban, berriz, % 70,7k. Euskal Autonomia Erkidego osorako balio dutenek % 89,6ko tasa dute. Euskal Autonomia Erkidego osorako zerbitzua ematen duten erakundeei buruzko prozedurek izan dute hazkunderik positiboena: 26,7 ehuneko-puntu. Gipuzkoan 19,3 puntuko hazkundera izan da, eta Araban eta Bizkaian 11,0 eta 7,8 puntukoa, hurrenez hurren.

### **Izapideen % 3,7 osorik egin daitezke telefonoz edo posta arruntez.**

Estatistika honek prozedurak eta izapideak Internet bidez egiten diren izapideen arabera katalogatzeaz gain – elektronikokoak deitutakoak –, beste bide telematikoko batzuen bidez – urrutitik – erabat izapidetzea ahalbidetzen dutenak ere katalogatu ditu, batez ere telefonoa eta posta arrunta.

Webgune publikoetan agertzen diren eta Autonomia Erkidegoko herritarrek eta enpresek teletramitatu ditzaketen prozedurak eta, batez ere, izapideak % 85,3 dira, % 81,5 kanal elektronikoen bidezko izapideei dagozkie, eta % 3,7, berriz, ez-elektronikoei. Guztira, 1.400 prozedura eta izapide izapidetu daitezke telefonoz edo posta arruntez; horrek esan nahi du 5 urte hauetan izapide mota horren eskaintza ehuneko puntu bat jaitsi dela.

Kanal ez-elektronikoak, izapide bat osorik kudeatzeko, sarriago erabiltzen dituzte beste erakunde publiko batzuek (% 21), toki-erakunde txikiek (% 14,3), kuadrillek (% 12,1) eta partzuergoek (% 10,5). Eusko Jaurlaritza (% 0,4), irabazi-asmorik gabeko erakundeak (% 0,6) eta EHU eta aldundiak (% 0,9 eta % 1, hurrenez hurren) dira Internet bidez kanal horietara gutxien egokitzen diren eskaintzak dituzten erakundeak.

### **Kanal-aniztasuna da nagusi Internet bidezko eskaintzan; izan ere, eskainitako prozedura eta izapideen laurdenak baino ez du bide bakarra ahalbidetzen.**

Normalean, erakunde publikoen izapidetze-eskaintzak beste bide batzuetatik izapidetzeko aukera ematen du, edo, batzuetan, prozedura edo izapide bakar baterako elkarren segidako hainbat kanal erabili ahal izateko diseinatzen da. Horrela, prozedura eta izapideen laurden batek baino ez du kanal bat onartzen (% 25,4), % 31,9k bi kanal, % 24,3k hiru eta % 17,7k lau kanal edo gehiago.

Atarietako prozeduren eta izapideen deskribapenean, % 64k Internet eskaintzen du, % 62k aurrez aurreko izapidetzea onartzen du, % 47,3k telefonoa, % 49,5ek posta elektronikoa eta % 14k posta arrunta.

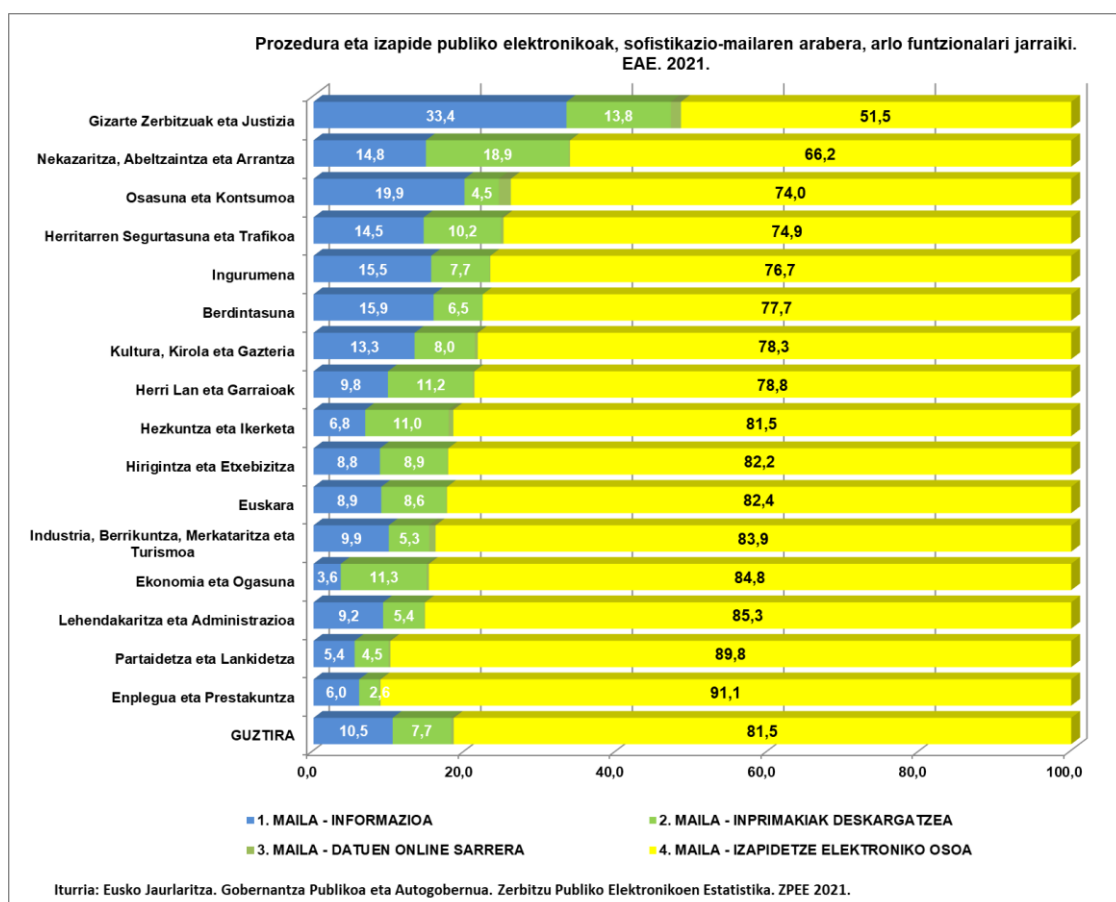
Izapide batzuk edo batzuk sare sozialen bidez egiteko aukera eskaintzen da (% 0,8), eta app-ak eskaintzen hasten dira, zehazki kasuen % 1,7an.

## Internet bidez eskaintzen diren prozedura edo izapide publikoen ia erdiek sarbide kontrolatuak dituzte

Eskaintza elektronikoaren % 47,7k sarbide-kontrolak ditu: sinadura elektronikoarekin, % 43,4k; erabiltzailearen/pasahitzaren bidez edo pasahitzaren bidez, % 4,2k; erabilitako gainerako sarbide-kontrolak nahiko anekdotikoak dira.

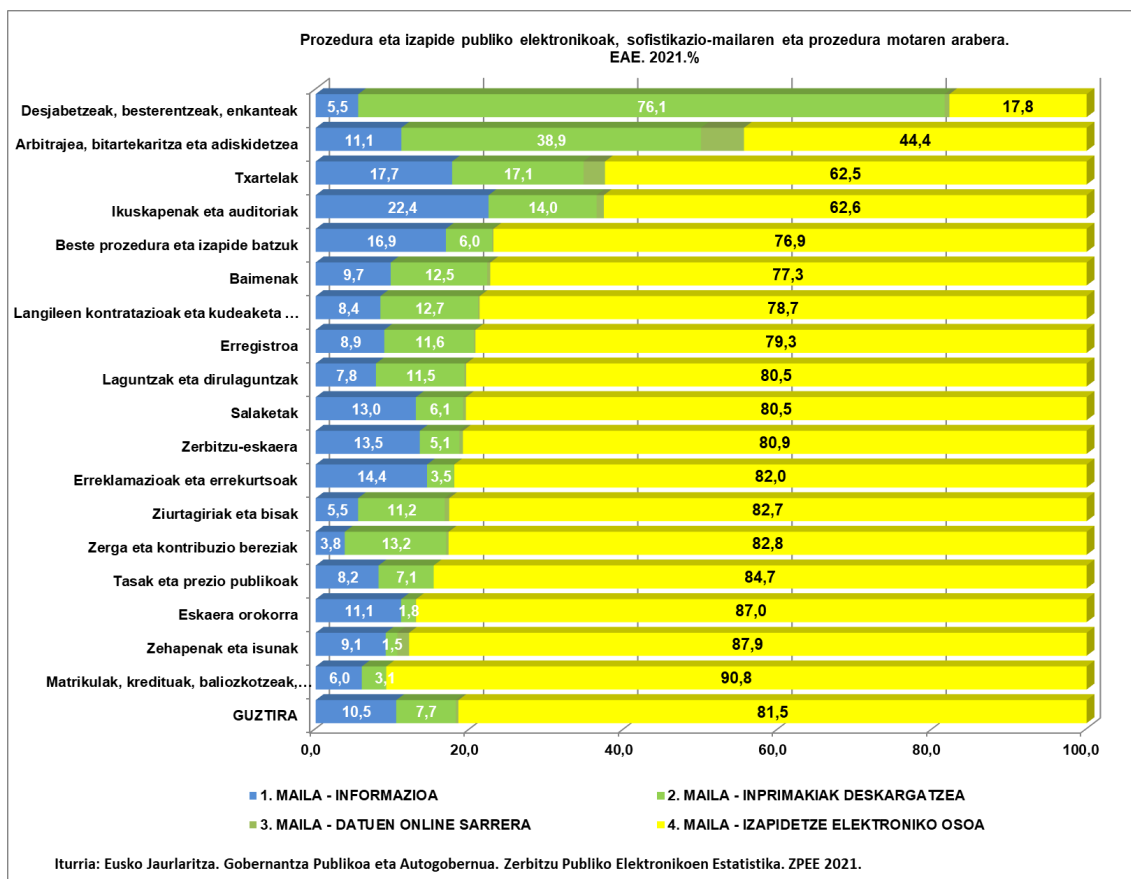
Eskaintzaren ia erdiak -16.205- sinadura elektroniko eskatzen du gauzatzeko (% 43,4); 2016an, berriz, % 33koa izan zen.

Enplegua eta Prestakuntza, Parte-hartzea eta Lankidetzeta eta Administrazioa dira izapidetze elektroniko osoko eskaintza handiena duten izapideak dituzten arlo funtzionalak.



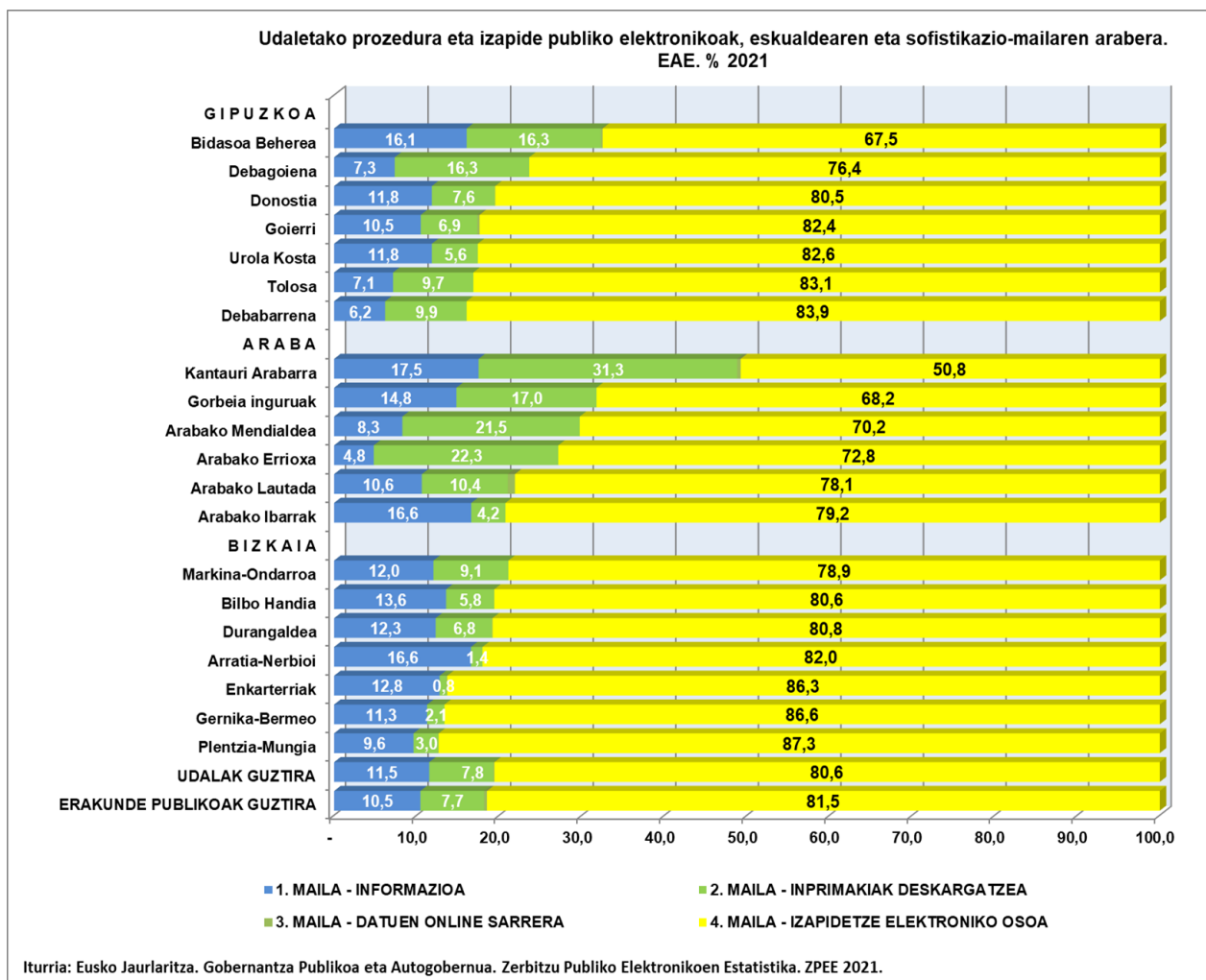
Enplegu eta Prestakuntzako izapideen % 91,1ek, Partaidetza eta Lankidetzako izapideen % 89,8k eta Administrazioko izapideen % 85,3k – zeharkako arloak-izapidetze elektroniko osoa ahalbidetzen dute. Beste muturrean daude Nekazaritza, Abeltzaintza eta Arrantza (% 66,2) eta Gizarte Zerbitzuak eta Justizia (% 51,5).

## Bost prozedura eta izapide publikotatik lau erabat elektronikoki izapidetu daitezke



2016ko edizioari dagokionez, ikus daitezke prozedura eta izapide mota guztiek nabarmen hobetu dutela sofisticazio-maila; prozedura konplexuenean eta maiztasun txikienean soilik egin dute behera, % 80tik, izapidetze osoaren ehunekoan, eta digitalizazio-indize baxuagoak dituzte: Desjabetzeak, Besterentzeak eta Enkanteak (% 17,8), Arbitrajea, Bitartekaritza eta Kontziliazioa (% 44,4) eta Txartelak eta Txartelak eta Ikuskapenak eta Auditoretzak (% 62,5 eta % 62,6, hurrenez hurren).

## Plentzia-Mungia Bizkaian, Arabako Haranak Araban eta Urola Kosta Gipuzkoan.



Udalek eskualdeen bidez duten sofistikazio elektronikoaren maila aztertuz gero, berriro agertzen da "plataformen eskaintza-erabileraren bolumena" binomioa.

Plentzia-Mungia ( % 87,3), Arabako Ibarrek ( % 78,2) eta Debarrena ( % 83,9) dira prozedura eta izapideen digitalizazioan aurreratuen dauden eskualdeak. Zehaztu behar da Arabako eskualdeak udalerrri bakoitzeko 76 izapide eskaintzen dituela batez beste, Bizkaikoak 111 eta Gipuzkoakoak 85.

Arabako Kantaurialdean daude biztanle gehien dituzten bi udalerrriak, Vitoria-Gasteiz (Laudio eta Amurrio) eta, batez beste, 92 prozedura eta zerbitzu udalerrri bakoitzeko. Arabako izapidetze elektronikoaren mailarik baxuena du: % 50,8.

Euskal Autonomia Erkidegoan, Bidasoa Behereak du udalerrri bakoitzeko eskaintzarik handiena (246 prozedura eta izapide elektroniko), eta, horri esker, Gipuzkoan Internet bidezko izapidetze osoa txikiagoa da ( % 67,5).

Bilbo Handia: lurralde historiko osoko eskaintzaren ia erdia – % 52,3 – eta udalerrri bakoitzeko 155 prozedura, % 80,6 izapidetze elektroniko osoarekin, Bizkaiko eskualdeen artean ageri da.



## **Ordainketaren berri ematen duten 5.458 izapideetatik % 94k ordainketa telematikoa ahalbidetzen du**

Hain datu positibo horrekin kontrajarrita, ikusi da ordainketaren bat dakarten izapide eta prozeduren % 47,4an ez dela informazio egokia ematen erabili beharreko ordainketa-moduei buruz.

## **Eusko Jaurlaritzak eta aldundiek enpresei soilik zuzentzen dizkiete hamar prozeduratik eta izapideetatik hiru**

Eskaintza elektronikoko publikoaren % 11,2 – zortitik bat – pertsona juridikoei soilik zuzentzen zaie, batez ere enpresei, % 43,4 soilik pertsona fisikoei eta % 45,5 batzuei zein besteei. Eusko Jaurlaritza ( % 36,7) eta Aldundiak ( % 29,4) dira produkzio-sarera espezifikoki gehien bideratutako erakundeak, prozeduren eta izapideen eskaintza elektronikoa irizpide gisa hartuta.

## **Eskaintza elektronikokoaren % 9,9k soilik informatzen du zerbitzua, prozedura edo izapidea web-orri batean, izapidetzeko inolako aukerarik eskaini gabe**

Ia hutsaren hurrengoa da ( % 0,6) web-orri batean zerbitzuaren, prozeduraren edo izapidearen izen hutsera mugatzen den eskaintza elektronikoa (207), eta kasuen % 9,9an, izapidetzeko aukerarik eskaini ez arren, izapide hori egiteko informazio-motaren bat eskaintzen da.

Eskaintzaren sofistikazio-maila edozein dela ere, Eusko Jaurlaritza da informazio-maila handiena duen erakundea. Honako elementu hauek kontuan hartuta: beharrezko dokumentazioari buruzko informazioa, izapideak egiteko dauden bideak, izapideak egiteko lekua, errekurso-bideak edo zerbitzuaren arduradunekin harremanetan jartzeko datuak, Eusko Jaurlaritzaren eskaintzaren % 40,7k 4 informazio-mota edo gehiago eskaintzen ditu, eta foru-aldundien kasuan % 9,7k.

Erakunde publiko guztien batez bestekoa % 8,1era jaisten da 4 informazio-mota edo gehiagoren kasuan, % 52,3k hiru informazio eskaintzen ditu, % 38k bi, % 1,1ek bat eta gainerakoak, ia gutxiesgarria dena ( % 0,6), izendapena baino ez da agertzen.

Gehienek ( % 96,7) beharrezko dokumentazioari buruzko informazioa ematen dute, % 99,3k izapidetze-bideei buruzkoa, % 55,7k izapidetze-lekuari buruzkoa, % 8,2k errekurso-bideei buruzkoa eta % 6,9k zerbitzuaren arduradunekiko harremanari buruzkoa.

## **Eskaintza publiko elektronikokoaren % 99 ohiko webguneetan egiten da**

2021eko Zerbitzu Publiko Elektronikoen Estatistikak lehen aldiz jaso ditu EAEko erakunde publikoek erabilitako APPen eta blogen egitura eta ezaugarriak, eta egiaztatu du sektore publikoa lehen urratsak ematen ari dela formatu horietan, eskaintza elektronikoko osoari dagokionez (zerbitzu elektronikokoak barne), % 0,8 bakarrik eskaintzen da formatu horietan.

**Ohar metodologikoa:** ikerketa-esparru gisa, Eustaten 2019ko behin-behineko Administrazio Publikoen Direktorioa erabili da, 1.115 erakunde biltzen dituena. Ez dira sartu Euskal Autonomia Erkidegoan egoitza duten Estatuko Administrazio Orokorreko erakunde publikoak ezta unibertsitateaz kanpoko ikastetxe publikoak ere.