



HERRITARRAK HARTZEKO ETA
ZERBITZU DIGITALETAKO
ZUZENDARIAREN EBAZPENA,
ZEINAREN BIDEZ HERRITARREI
KANAL ANITZEKO ARRETA
INTEGRALA EMATEKO ETA ZERBITZU
PUBLIKOAK BITARTEKO
ELEKTRONIKOEN BIDEZ
ESKURATZEKO XEDAPEN OROKOR
BAT PRESTATZEKO ALDEZ AURREKO
KONTSULTA PUBLIKOA EGITEN DEN.

RESOLUCIÓN DEL DIRECTOR DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y
SERVICIOS DIGITALES POR LA QUE SE
SOMETE A CONSULTA PÚBLICA
PREVIA LA ELABORACIÓN DE UNA
DISPOSICIÓN DE CARÁCTER GENERAL
DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA
CIUDADANÍA MULTICANAL Y ACCESO
A LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR
MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Eusko Jaurlaritzako Herritarrak Hartzeko eta Zerbitzu Digitaletakoko Zuzendaritzak beharrezkotzat jotzen du Herritarrei Kanal Anitzeko Arreta Integrala emateko eta Zerbitzu Publikoak bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeko xedapen orokor bat egitea.

La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales considera necesaria la elaboración de una disposición de carácter general en relación a la Atención Integral a la Ciudadanía Multicanal y Acceso a los Servicios Públicos por medios electrónicos.

Xedapen orokor honen xedea herritarrei eman beharreko kanal anitzeko arreta eta informazioa arautzea da; herritarrek Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publiko Orokorrarekin, bitarteko elektronikoen bidez harremanetan jartzeko duten eskubidea arautzea, zerbitzu publikoetara jotzeko eta administrazio-prozedurak izapidetzeko. Horrez gain, zerbitzua emateko beharrezkoa den administrazio-antolamendua, horretarako ezarriko diren baliabideak eta eginkizunen erregulazioa arautuko dira. Hori guztia, pertsona fisikoek Administrazioarekiko harremanetarako kanala aukeratzeko duten eskubideari kalterik egin gabe, besteak beste aurrez aurreko arreta bermatzen baita.

El objeto de esta disposición de carácter general es el de regular la atención multicanal de la ciudadanía e información a la misma; el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi por medios electrónicos para acceder a los servicios públicos y para la tramitación de los procedimientos administrativos, así como la regulación de la organización administrativa necesaria para hacer efectiva su prestación, los recursos que se implementarán al efecto y la regulación de las funciones que correspondan. Todo ello, sin perjuicio del derecho de elección del canal de relación con la Administración de las personas físicas, entre las cuales se garantiza la atención presencial.





Hori guztia Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen esparru juridikoaren barruan.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 133.1 artikulua xedatzen duenez, xedapen orokor baten proiektua egin aurretik kontsulta publiko bat bideratuko da, administrazio eskudunaren web-atariaren bidez, etorkizuneko arauaren eraginpean egon daitezkeen pertsona eta erakunde adierazgarrienen iritzia jasotzeko.

Kontsultak alderdi hauek hartu behar ditu kontuan:

- a) Ekimenaren bidez konpondu nahi diren arazoak.
- b) Ekimena onartzeko premia eta aukera.
- c) Arauaren helburuak.
- d) Egon daitezkeen konponbide arautzaileak eta ez-arautzaileak.

Todo ello dentro del marco jurídico de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

El artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas dispone que, con carácter previo a la elaboración de un proyecto de disposición normativa de carácter general, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente, en la que se recabará la opinión de las personas y organizaciones más representativas potencialmente afectadas por la futura norma.

La consulta se debe referir a los siguientes aspectos:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- c) Los objetivos de la norma.
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.



Gobernu Kontseiluaren 2017ko abenduaren 12ko Erabakian xedatutakoaren arabera, xedapen orokorra izapidetzea sustatzen duen organo edo zuzendaritza-zentroak bete ahal izango du aurretiazko kontsultaren izapidea, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren Egoitza Elektronikoen iragarki-taulan iragarkia jarrita; izan ere, informazioa eskuratzeko eta izapidetzeko gune segurua da eta berariaz gonbidatzen ditu herritarrak aldeztatik adierazitako alderdiei buruzko iritzia eman dezaten. Era berean, informazio hori Legegunean jarriko da ikusgai, eta -Irekia- gobernu irekiaren plataformara eramango da.

De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 12 de diciembre de 2017, la cumplimentación del trámite de consulta previa podrá realizarla el órgano o centro directivo promotor de la tramitación de la disposición de carácter general mediante anuncio en el Tablón de Anuncios de la Sede Electrónica de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi, que constituye un punto de acceso seguro a la información y a la tramitación, invitando expresamente a la ciudadanía para que pueda pronunciarse acerca de la información que se expondrá, sobre los aspectos señalados anteriormente. Asimismo, la misma información se expondrá en Legegunea y se trasladará a la plataforma de gobierno abierto -Irekia-.

Eusko Jaurlaritzako Gobernantza Publikoaren eta Autogobernu Sailaren egitura Organikoa eta funtzionala ezartzen dituen urtarrilaren 19ko 8/2021 Dekretuaren 12. artikulua emandako eskumenez baliatuz, honako hau

En virtud de las competencias atribuidas por el artículo 12 del Decreto 8/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco.

EBAZTEN DUT

RESUELVO

Lehenengoa.- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren baliabide elektronikoen bidez Herritarrei Arreta Integrala emateko eta Zerbitzu Publikoetan Sartzeko izaera orokorreko xedapen baten proiektua egin aurretik, aldeztatik kontsulta publikoa izapidetzea.

Primero.- Someter a trámite de consulta pública, con carácter previo a su elaboración, el proyecto de una disposición de carácter general de Atención Integral a la Ciudadanía Multicanal y Acceso a los Servicios Públicos por medio electrónicos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Bigarrena.- Xedapen orokorraren eraginpean egon daitezkeen herritarrek bai pertsona fisiko eta juridikoak, nortasun juridikorik gabeko erakundeak, interes ekonomiko eta sozialak ordezkatzeko dituzten elkarte eta erakundeak, eta erakunde publikoak, hala iritziz gero, ebazpen honen eranskinean planteatutako alderdiei buruzko iritzia helaraz ditzakete, hoguei egun balioduneko epean, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren web-atarian argitaratu eta hurrengo egunetik aurrera kontatzen hasita.

Segundo.- La ciudadanía, bien personas físicas y jurídicas, entidades sin personalidad jurídica, asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales, e instituciones públicas afectadas por la disposición de carácter general, que así lo consideren, pueden hacer llegar sus opiniones sobre los aspectos planteados en el Anexo a esta Resolución en el plazo de veinte días hábiles, contados desde el día siguiente al de su publicación en el portal web de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Javier Bikandi Irazabal
HERRITARRAK HARTZEKO ETA ZERBITZU DIGITALETAKO ZUZENDARITZAKO
ZUZENDARIA
DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SERVICIOS
DIGITALES

(Elektronikoki sinatua / Firmado electrónicamente)



ERANSKINA

1. Arau-ekimenaren bidez konpondu nahi diren arazoak.

Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legeak administrazio publikoen funtzionamendurako esparru juridikoa osatzen dute, eta, zehazki, bitarteko elektronikoen bidezko funtzionamendurako, eta, hura garatzeko xedapen orokor bat behar da.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoak herritarren arretarako eredu bateratu, zeharkakoa eta kanal anitzeko baten aldeko apustua egin zuen, Zuzenean.

Era berean, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoak ahalegin handia egin du administrazio-prozeduren izapidetze elektronikoa garatzeko eta abian jartzeko. Administrazio elektronikoen plataforma teknologiko bateratua erabat finkatuta eta erabilgarria da sail, erakunde autonomo eta zuzenbide pribatuko erakunde publiko guztientzat.

Ildo horretan, herritarrei informazioa eta arreta orokorra emateko mekanismoak, tresnak eta zerbitzuak bultzatzen eta garatzen jarraitu behar da, errealitate berrien eta eraldaketa teknologiko eta sozialaren aurrean, egungo erronkei zein datozen hamarkadetako erronkei eta sor daitezkeen egoera ezberdinei erantzuteko. Horren adibide izan da Covid-19 pandemiak sortutako egoera.

ANEXO

1. Problemas que se pretenden solucionar con esta iniciativa normativa.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, conforman el marco jurídico para el funcionamiento de las Administraciones Públicas y, en concreto, de su funcionamiento por medios electrónicos y hacen necesaria una disposición de carácter general para su desarrollo.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi apostó por un modelo unificado, transversal y multicanal de atención a la ciudadanía, Zuzenean.

Asimismo, la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi ha venido realizado un esfuerzo importante para el desarrollo y la puesta en marcha de la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos. La plataforma tecnológica común de administración electrónica está plenamente consolidada y disponible para todos los departamentos, organismos autónomos y entes públicos de derecho privado.

En este sentido debe continuarse con el impulso y desarrollo de mecanismos, instrumentos y servicios de información y atención general a la ciudadanía, ante las nuevas realidades y de la transformación tecnológica y social, a fin de dar respuesta tanto a los retos actuales como a los de las próximas décadas y a los posibles y diversos escenarios que pudieran surgir. Un ejemplo de ello ha sido la



Lehentasunezkoa da erraz erabiltzeko moduko zerbitzu digitalak izatea, interesdunek kanal elektronikoaren bidez Administrazioarekin duten harremana erraza, intuitiboa, eraginkorra, efizientea eta diskriminazio eza izan dadin.

Hori guztia, pertsona fisikoek Administrazioarekiko harremanetarako bidea aukeratzeko duten eskubideari kalterik egin gabe. Horregatik, xedapen orokor honek gaur egun dauden kanal guztiak hartzen ditu kontuan, eta etengabeko bilakaera, berrikuntza eta hobekuntza-prozesua aurreikusten du, etorkizuneko aldaketa sozial eta teknologikoetara egokitzeaz gain, modu proaktiboan zerbitzu pertsonalizatuak, autozerbitzuko espazio publikoak, Europako barne-merkatuko zerbitzuetarako leihatila bakarra eta abar eskain ditzan.

Hori guztia, betiere, aurrez aurreko arreta eta dauden eten digitalak txikiagotuko dituzten neurriak bermatuz.

Egungo Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoan dugun arau-esparruko espezializazioak ez dio eusten herritarrei arreta emateko funtzioari ikuspegi integral eta kanal anitzekotik. Hori dela eta, xedapen orokor bat egiteko beharra ikusten da, herritarrei arreta egokia emateko beharrezkoak diren tresna guztiak bilduko dituen.

2. Ekimena onartzeko premia eta aukera.

Lehen aipatutako araudiak, Administrazio Publikoaren funtzionamendurako esparru juridiko

situación generada por la pandemia del Covid-19.

Es prioritario disponer de servicios digitales fácilmente utilizables y accesibles, de modo que se pueda conseguir que la relación de la persona interesada con la Administración a través del canal electrónico sea fácil, intuitiva, efectiva, eficiente y no discriminatoria.

Todo ello sin perjuicio del derecho de las personas físicas elegir el canal de relación con la Administración. Por lo cual esta disposición de carácter general contempla todos los canales actualmente existentes y prevé el permanente proceso de evolución, innovación y mejora, de forma que no solo se adapte a los futuros cambios sociales y tecnológicos, sino que, de forma proactiva, ofrezca servicios personalizados, espacios públicos de autoservicio, ventanilla única para los servicios en el mercado interior europeo, etc.

Todo ello garantizando, en todo momento, la atención presencial y las medidas que minimicen las brechas digitales existentes.

La especialización del marco normativo actual en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi no sustenta la función de atención a la ciudadanía desde un enfoque integral y multicanal. Por lo que se identifica la necesidad de elaborar una disposición de carácter general que reúna todos los instrumentos necesarios para la adecuada atención a la ciudadanía.

2. Necesidad y oportunidad de su aprobación

La normativa anteriormente indicada como marco jurídico para el funcionamiento de la Administración



gisa, beharrezko egiten du arauzko jardun hau, eta funtzio hori Eusko Jaurlaritzako Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saileko Erakunde Harremanetarako Sailburuordetzari dagokio.

Planteatzen den xedapen orokorra ezinbestekoa da, besteak beste, honako alderdi hauek arautu behar direlako: herritarrak zerbitzu publikoetara eta informaziora iristea errazten duten prozesuen ezarpena eta kudeaketa, zerbitzu publikoen sorkuntzan eta diseinuan herritarrentzako orientazioa, zerbitzu pertsonalizatuen eskaintza proaktiboa, herritarrei ematen zaien arretaren kalitatearen jarraipena, kontrola eta ebaluazioa egiteko tresnak, antolaketa-egiturak eta horien kanalak koordinatzeko elementuak sortzea, besteak beste.

Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailaren helburu, proiektu eta konpromisoen artean, honako hauek daude: Eusko Jaurlaritzak herritarrekin interakzioan aritzeko gaur egun duen eredia hobetzea osoko ikuspegi batetik; Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legea benetan betetzen direla lortzea, eragile guztien lankidetzaren bidez, horiek interpretatu eta garatzeko; eta horiek guztiak garatzeko eta administrazio digitalean jauzi kualitatibo bat egiteko beharrezko aldaketa lortzea.

Pública hace necesaria la presente actuación reglamentaria y esta función le corresponde a la Viceconsejería de Relaciones Institucionales de la Consejería de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco.

La disposición de carácter general que se plantea resulta ineludible, dada la necesidad de regular aspectos como la implantación y gestión de procesos que faciliten el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos y a la información, la orientación a la ciudadanía en la creación y diseño de los servicios públicos, la oferta proactiva de servicios personalizados, los instrumentos de seguimiento, control y evaluación de la calidad de la atención a la ciudadanía, y la creación de elementos de coordinación de estructuras organizativas y sus canales entre otros.

Entre los objetivos, proyectos y compromisos del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno se encuentran: mejorar el actual modelo de interacción con la ciudadanía del Gobierno Vasco desde una perspectiva integral; Lograr el efectivo cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, mediante la colaboración de todos los agentes para interpretar y desarrollar las mismas; y la necesaria transformación digital para dar un salto cualitativo en la implantación y despliegue de la administración electrónica.



Proposatutako guztiagatik, xedapen orokorrak Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoari ikuspegi osokoa eta kanal anitzekoa emango dio, herritarrei arreta egokia emateko funtsezkoa litzatekeena.

3. Egin nahi den arau-proiektuaren helburuak.

Xedapen orokorrak kanal anitzeko herritarrentzako arreta integrala eta zerbitzu publikoetarako sarbide osoa arautuko ditu. Zehazki, gai hauek jorratuko dira: herritarrek Administrazio honekiko harremanetan dituzten eskubideak eta betebeharrak, herritarrei eman beharreko informazioa, Interneteko presentzia, zerbitzu eta prozedura elektronikoak, herritarrei arreta emateko kanal desberdinak eta herritarrentzako arretaren gobernantza.

4. Egon daitezkeen konponbide arautzaileak eta ez-arautzaileak.

Aurreko ataletan azaldutako inguruabarrak kontuan hartuta, beharrezkoa da araudi espezifiko berri bat egitea, eta ez da bestelako konponbide aukerarik ikusten.

Por todo ello, la disposición de carácter general propuesta, dotará a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi de un enfoque integral y multicanal, vital para ofrecer una adecuada atención a la ciudadanía.

3. Objetivos del proyecto normativo que se pretende elaborar.

La disposición de carácter general regulará la atención integral a la ciudadanía multicanal y el acceso a los servicios públicos por medios electrónicos de forma integral. En concreto, se abordarán los derechos y deberes de la ciudadanía en sus relaciones con esta Administración, la información a la ciudadanía, la presencia en internet, los servicios y procedimientos electrónicos, los diversos canales de atención a la ciudadanía y la gobernanza de la misma.

4. Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias

Dadas las circunstancias expuestas en los apartados precedentes, la elaboración de una nueva normativa específica se presenta como necesaria, sin que puedan apreciarse otras soluciones alternativas.