



ardatz

Gobernantzaren, Berrikuntza Publikoaren eta
Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030

Herritarrentzako laburpena

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

GOBERNANTZA PUBLIKO
ETA AUTOGOBERNU SAILA

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA
PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO

Lan honen bibliografia-erregistroa Eusko Jaurlaritzako Liburutegi Nagusiaren katalogoa aurki daiteke: https://www.katalogoak.euskadi.eus/cgi-bin_q81a/abnetclop?SUBC=VEJ/J0001

Argitaraldia: 1.a 2022ko martxo.

Ale kopurua: 300 ale.

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila

Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzua.
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
C/ Donostia- San Sebastian 1, 01010.

Inprimatzea: Printheus, S.L.

ISBN: 978-84-457-3644-9

Lege-gordailua: LG G 88-2022



ardatz

Gobernantzaren. Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030 Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

Vitoria-Gasteiz, 2022

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco





Sarrera	03
<i>Ardatz 2030</i> eusten duten oinarriak	04
<i>Ardatz 2030</i> planak zer erronkari erantzuten dion	07
<i>Ardatz 2030</i> planaren ezaugarriak eta funtsezko elementuak	10
<i>Ardatz 2030</i> planaren eremu eta ardatz estrategikoak	14
<i>Ardatz 2030</i> planaren jarraipena eta ebaluazioa	21





hitzaurrea

Eusko Jaurlaritzak apustu irmoa egin du azken urteetan zerbitzu publikoak hobetu eta modernizatzearen alde, eta pertsonak jarri ditu beti bere kezka eta jardueren erdigunean. Gizartearen eta teknologiaren etengabeko eraldaketek gero eta eragin handiagoa dute herritarren eta administrazio publikoaren arteko harremanetan, eta bi aldeak elkarrekin joatera eta gure jardunak egokitzea behartzen gaitu. Sinkronizazio hori are beharrezkoagoa da covid-19aren pandemiak eragindako osasun, gizarte eta ekonomia krisiaren ondoren. Egoera horrek zuzenean interpelatu gaitu, eta aukera eman digu hainbat eremutan, baita gobernantza publikoaren arloan ere, gogoeta egiteko eta lehenetsunak birdefinitzeko. Lanean hasi gara, eta horren emaitza da *Gobernantza, Berrikuntza Publiko eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa: Ardatz 2030*.

Plan hau bat dator nazioarteko eta Europako politikekin, eta gobernantzaren, berrikuntza publikoaren eta gobernu digitalaren arloko plangintza estrategikoari heltzen dio. Herrialde gisa aurrean ditugun erronkak identifikatzeaz gain, ekimen zehatz eta neurrizkoak aurreikusten ditu, herritarrei dagokienez, administrazio hurbil, simple, eraginkor, irisgarri, parte-hartzaile, digital eta garden baterantz urratsak egiten jarraitzeko. Plangintza honetan XXI. mendeko administrazio modernoak eskatzen dituen arlo guztiak lantzen dira. Azken batean, gobernantzaren, berrikuntzaren eta gobernu digitalaren bidez balio publikoa sortzea da helburua, betiere euskal herritarren beharrei erantzuteko.

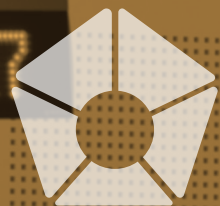
Herritarrenganako hurbiltasun hori gure helburuetako bat izanik, *Ardatz 2030* Plan Estrategikoaren printzipio eta eduki nagusiak laburbiltzen dituen argitalpen apal hau euskal gizartearen eskura jarri dugu, zure interesekoa izango delakoan.



Olatz Garamendi Landa

Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailburua





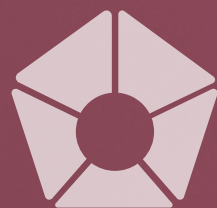
Ardatz 2030
eusten duten oinarriak

Gobernu ona balio publikoa sortzen duena da: gizartearen arazo garrantzitsuei erantzuna ematen diena, egungo eta etorkizuneko belaunaldientzako aukerak sortzen dituena, eta deliberazio demokratikoa sustatzen duena, herritargoa, komunitatea eta demokrazia sortzeko; honako **oinarri** hauek ditu gobernu onak:

- Legezketasun printzipioa.
- Langileen eta kargu publikodunen integritatea eta etika.
- Adostasuna, gizartean dauden interesen arteko bitartekaritza behar duena, giza garapen jasangarria lortzeko.
- Kudeaketaren efikazia eta efizientzia, alegia, erabilitako prozedurek lortu nahi diren emaitza eta inpaktueta eramatea, horretarako eskuragarri dauden baliabideak ahalik eta ondoen erabiliz.
- Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna, ekitatea eta diskriminaziorik eza, kide guztiek komunitatearen parte direla sentitzea eta beren ongizatea hobetzeko edo horri eusteko aukerak izatea bermatzen duena.
- Gobernu irekiaren printzipioak:
 - Gardentasuna: Herritarren aurrean kontuak ematea sustatzen eta bultzatzen duen gobernu, eta egiten ari denari eta jarduketa planei buruzko informazioa ematen duena. Horri esker, kontrola daiteke, eta balio ekonomikoa edo soziala sor daiteke, administrazioak edonoren eskura jarritako datu publikoetatik abiatuta.
 - Elkarlana: Administrazioaren lanean herritarrak inplikatzeko eta konprometitzen dituen gobernu.
 - Parte-hartzea: Herritarrek politika publikoak eratzekoan parte-hartze aktiboa izatea sustatzen duen gobernu.

Gobernu on batek **administrazio on bat** behar du, honako tresna hauek dituen:

- Herritarrei arreta emateko sistema integral eta kanal anitzekoa.
- Kudeaketa publiko aurreratuko sistemak.
- Datuen eta informazioaren gobernantzarako tresnak.
- Politika eta zerbitzu publikoen plangintza eta ebaluaziorako mekanismoak.
- Arauak, prozesuak eta administrazio prozedurak sinplifikatzeko, arrazionalizatzeko eta haien kalitatea hobetzeko berrikuspen tresnak.
- Lana antolatzeke eredu malguak, unean uneko beharretara egokitutako egiturak eta lanpostuen profilak.
- Enplegatu publikoen eta zerbitzu publikoen erabiltzaileen inplikazio ereduak.
- Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak, prozesuak automatizatzeko eta informazio publikoa egoki erabiltzeko.
- Herritarrentzako plataformak, informazioa jaso, elkarlanean aritu eta parte hartzeko, proposamenak eta iradokizunak egiteko, kontrastatzeko eta aktiboki entzuteko aukera ematen dutenak.



Ardatz 2030

planak zer erronkari erantzuten dion



Ardatz 2030 planak zer erronkari erantzuten dion

Gobernantzaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030

ARDATZ 2030 planaren helburua da ezaugarri hauek dituen administrazio publiko baterantz aurrera egiten laguntzea:

- **Kudeaketaren eta antolaketaren kultura** edukitzea, eta horren balio eta estandar etikoek eta integritatekoek, eta kontuak ematea, bide ematea herritarrek kudeatzaile publikoengan berriz ere konfiantza izateko.
- **Berdinzalea izatea** emakumeentzat eta gizonentzat.
- **Euskera** laneko eta zerbitzurako hizkuntza izan dadin sustatzea.
- **Kudeaketa publiko aurreratuko sistemak** izatea eta berrikuntza eta **etengabeko ikaskuntza** lortu nahi izatea.
- Enplegatu publikoak eta **talentuaren kudeaketa integrala** kudeatzeko bide berriak aztertu eta erabiltzea, erakundea eta pertsonak unean uneko lan eta kudeaketa moduetara egokitzen direla bermatzeko.
- Unean-unean planteatzen diren erronkei egokitutako **tresnak** izatea.
- Gobernantza publikoaren eta gobernu onaren betekizunekin bat datorren **egitura, antolaketa eta funtzionamendua** izatea, etengabe herritarrak erdigunean jartzen dituen, unean uneko beharretara arin egokitze eta epe laburreko zein luzeko erronkei erantzuteko gai dena ziurgabetasun testuinguruan.
- Herritarrei kalitatezkoa, integrala eta kanal anitzekoa den **arreta** eskaintzea.
- **Zerbitzu publikoa** modu proaktiboan eta pertsonalizatuan eskaintzea herritarrei; kalitatezkoak, sinpleak, irisgarriak eta erabilgarriak; efikazak eta efizienteak.
- Era instituzionalizatuan planifikatu eta ebaluatuko diren politika eta zerbitzu publikoak garatzea, eta horien emaitzen **kontu ematea** aldian-aldian.
- **Datuen gobernantza**, eta informazioarena, segurua izatea, datu pertsonalak babesten dituen eta balio sozial eta ekonomikoa sortzen duena.
- Maila anitzeko **governantza ereduan oinarritutako harremanak** ezartzea administrazio publikoen artean, hainbat eragile publikori eragiten dieten politiken diseinuan eta ezarpenean adostasuna lortzeko eta datuak eta informazioa trukatzeko.
- Herritarrei administrazioaren jarduketara zuzenean kontrolatzeko aukera ematea, eta politika zein zerbitzu publikoak diseinatu, gauzatu eta ebaluatzerakoan **rol erantzunkidea** izatekoa.

Ardatz 2030 planak zer erronkari erantzuten dion

Gobernanzaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030





Ardatz 2030

planaren ezaugarriak eta funtsezko elementuak

ARDATZ 2030 plan bat da...

- Estrategikoa:** Gobernuaren konpromisoa da, Legegintzaldiko Plan Estrategikoa.
- Zeharkakoa:** [Eusko Jaurlaritzako sail guztiek eta horien erakunde eta ente guztiek](#) partekatzen dute; Eusko Jaurlaritzako sail guztiak buru direla.
- Lidergo partekatua:** Eusko Jaurlaritzako sail guztiak gidatua.
- Lankidetzakoa eta koordinatua:** Eusko Jaurlaritzako sail guztien lankidetzarekin egin da, eta sail guztien koordinazioarekin gauzatuko da.
- Parte-hartzaile:** herritarren parte-hartzearekin egin da, gobernu irekiaren www.irekia.euskadi.eus atariaren bidez.
- Kontsekuentea:** [aurreko planaren emaitzak eta ebaluazioa](#) hartzen ditu abiapuntutzat.
- Nazioarteko eta Europako estrategiekin eta konpromisoekin **lerrokatuta**.
- Integratzailea:** garapen iraunkorraren hiru dimentsioak hartzen ditu (soziala, ekonomikoa eta ingurumenekoa).
- Gobernuaren 2030erako estrategia globalaren esparruan, politika publikoen gainerako plan estrategikoekin **kontestualizatuta eta integratuta**.
- Eusko Jaurlaritzaren aurrekontu programazioarekin eta plangintza ekonomikoarekin **koherentea**.
- Epe luzerako ikuspegiarekin:** 2030era arte izango duen irismena bat dator 2030 Agendarekin eta Europar Batasuneko beste plangintza estrategiko batzuekin.
- Berdinzalea:** emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloan euskal botere publikoen jarduna gidatu eta bideratu behar duten printzipio orokorrak jasotzen ditu.
- Ebaluatua eta gardena:** exekuzioaren jarraipena egin behar da, eta emaitzak eta eraginak ebaluatu, egiten denaren kontuak emate aldera.
- Moldagarria:** jarraipenaren eta ebaluazioaren ondorioz, etengabeko hobekuntza prozesu baten esparruan behar diren aldaketak sartuko dira. Berrikuspen eta birformulazio posiblea [NBEk gobernu digitalari buruz egiten duen inkestarekin](#) bat etorriko da.

ESPARRU ESTRATEGIKOA ETA TESTUINGURUA

Haren beharraren eta aukeraren justifikazioa jasotzen du; gizartearen erronkei eta herritarren beharrei egiten dien ekarpena; eta beste ekimen batzuekin duen lerrokatzea.

PRINZIPIOAK, MISIOA, IKUSPEGIA

ARDATZ 2030 planaren izateko arrazoia, helburuak, balioak eta gidatzen duten printzipio inspiratzaileak jasotzen ditu.

FORMULAZIO ESTRATEGIKOA: EREMU ETA ARDATZ ESTRATEGIKOAK

ARDATZ 2030 programaren esparru eta jarduera ildo nagusiak dira.

HELBURUAK

Eremu eta ardatz bakoitzeko helburuak ezartzen ditu, bi denbora mugarekin: 2025 eta 2030.

PLAN OPERATIBOA

Helburuak lortzeko ekintzek, proiektuak eta ekimenek osatzen dute.

KONTROLA, JARRAIPENA ETA EBALUAZIOA

Ekintza planaren gauzatzearen jarraipena egiteko eta emaitzak eta eraginak ebaluatzeko mekanismoak jasotzen ditu (helburu operatiboak lortzea).

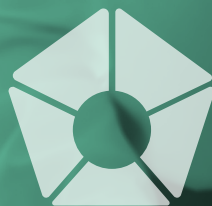
Xedea

“Administrazio zintzoa, berdinzalea, elebidun eta berritzailea eraikitzea, enplegatu publikoen eta herritarren parte-hartze aktiboa kontuan hartuko duena, herritarren premietan arreta jartzen duena, bere burua ebaluatzen duena eta emaitzetara bideratua, kontuak ematen dituena, irekia eta gardena, eta zerbitzu irisgarriak, kalitatezkoak, efizienteak, efikazak eta seguruak eskaintzen dituena”.

Ikuspegia

“EAEko administrazio publikoa harremanetarako gunea izango da herritar erantzukideen eta gizartearen ongizatea lortzeko lan egiteaz harro dauden zerbitzu publikoko langileentzako”.

ARDATZ 2030 planaren **helburu programatikoa** administrazioa eraldatzea da, eta horren bidez lortu nahi den erakunde publikoak balio publikoa sortu eta 1.1. atalean adierazitako herritarren nahiz sektore publikoaren beharrei eta 3.3. atalean deskribatutako erronkei erantzungo die.



Ardatz 2030

planaren eremu eta ardatz estrategikoak

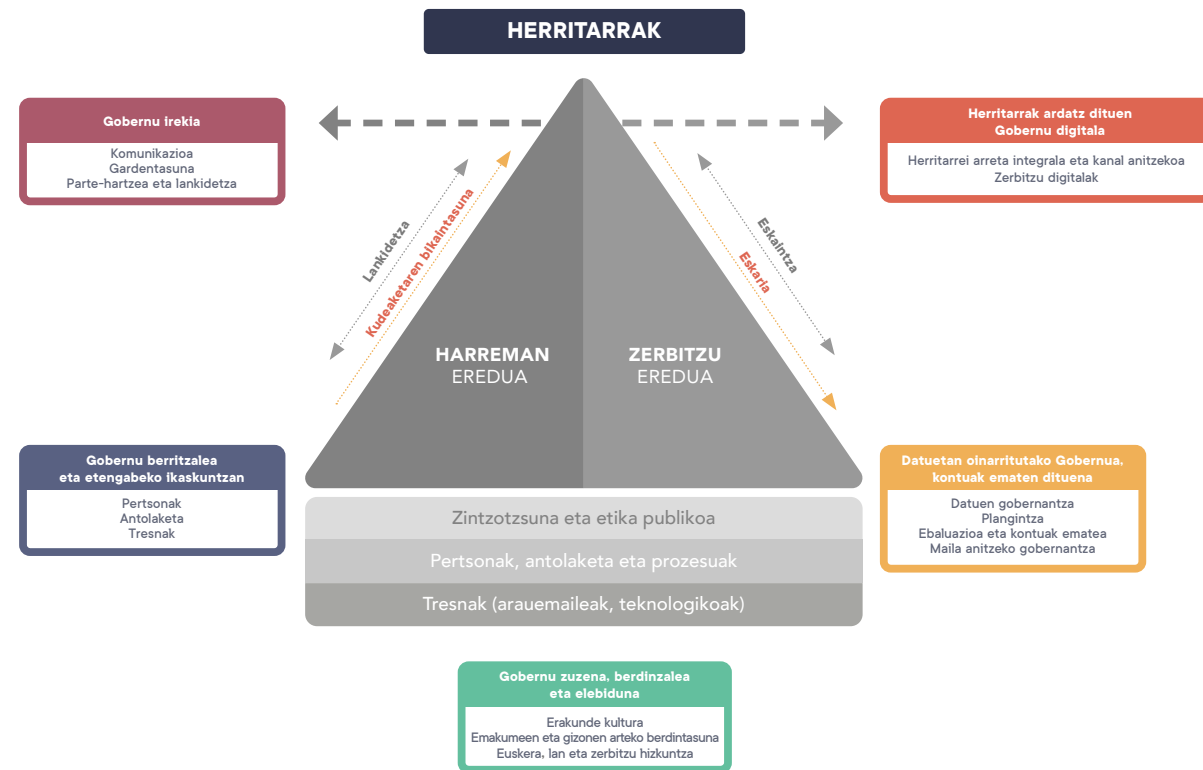
Ardatz 2030 planaren eremu eta ardatz estrategikoak

Gobernaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030

Herritarrak triangeluaren goiko erpinean kokatuz administrazioaren zerbitzuen eta politiken azken hartzaile gisa, harreman eta zerbitzu eredu bana proposatzen dira:

- Harreman ereduaren herritarrak legitimazio demokratikoaren hartzaile izatearekin lotuta dago, eta gobernu irekiaren esparruan, besteak beste, gardentasuna eta, herritarren parte-hartzea eta zuzeneko lankidetzaren eskatzen ditu.
- Zerbitzu ereduak honako hauekin du zerikusia: herritarrak, erabiltzaileak diren aldetik, ardatz dituzten zerbitzu publikoak; kalitatezko zerbitzu publikoak, efikazak eta efizienteak, modu integral batean eta kanal anitzen bidez, eta modu proaktiboan ematen direnak, eta gero eta pertsonalizatuagoak direnak.

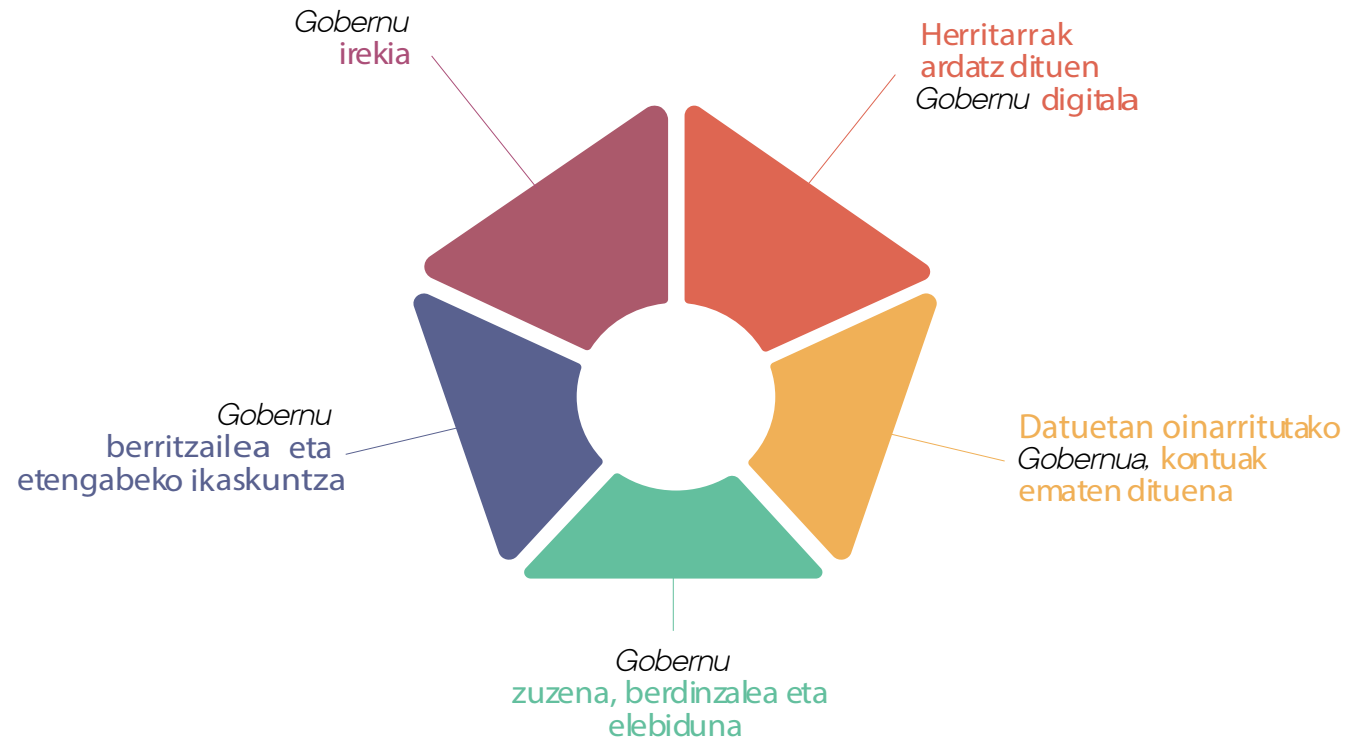
Harreman ereduaren zein zerbitzu ereduaren kudeaketa publiko aurreratuan, antolaketan, prozesuetan eta etengabe hobetzen ari diren tresnetan oinarritu behar dira, aurrerapen teknologikoak modu berritzailean txertatuz.



Ardatz 2030 planaren eremu eta ardatz estrategikoak

Gobernaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030

ARDATZ 2030 planaren **eremu estrategikoak eta ardatzak jarduera ildoan** arabera taldekatzen diren helburuetan hedatzen dira:



Ardatz 2030 planaren eremu eta ardatz estrategikoak

Gobernantzaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030

Eremu estrategikoa	Ardatza	Gaia edo jarduketa ildoak
I. Gobernu zuzena, berdinzailea eta elebiduna	Kudeaketaren eta antolaketaren kultura.	Kudeaketa aurreratuaren eredia.
		Balioak.
		Integritatearen Euskal Sistema.
	Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna.	Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna.
	Euskera, zerbitzu eta lan hizkuntza.	Euskera, zerbitzu eta lan hizkuntza.
II. Gobernu berritzailea eta etengabeko ikaskuntzan diharduena	Araudia.	Gobernantzaren, berrikuntza publikoaren eta gobernu digitalaren esparru juridikoa.
		Gobernantza publikoaren arloko erregelamendu garapena.
	Pertsonak.	Administrazioa berrantolatzea eta gaztetzea.
		Talentuaren kudeaketa osoa.
		Elkarrizketa soziala.
	Antolaketa.	Kide anitzeko organoak.
		Gobernantza publikoaren zeharkakotasuna.
	Azpiegiturak.	Batera Zerbitzuen Katalogoa sustatzea.
		Soluzioak eta zerbitzuak garatzea.
		Soluzioak eta aplikazioak modernizatzea eta arrazionalizatzea.
		Berrikuntza teknologikoa sustatzea EAEko sektore publikoan.

Ardatz 2030 planaren eremu eta ardatz estrategikoak

Gobernantzaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030

Eremu estrategikoa	Ardatza	Gaia edo jarduketa ildoak
III. Herritarrak ardatz dituen Gobernu digitala	Herritarrei arreta integrala eta kanal anitzekoa ematea.	Tresnak eta prozesuak.
		Aldaketaren kudeaketa.
		Emandako funtzioak eta zerbitzuak.
		Funtzionario gaituak.
		Zerbitzu eta Prozeduren Katalogo Korporatiboa.
		Erregistro elektronikoa orokorra.
		Ahalordeen erregistroa.
		Interneteko presentzia.
		Herritarrek zerbitzu elektronikoekin duten gogobetetze maila.
	Zerbitzu digitalak.	Prozeduretarako ereduak eta metodologiak.
		Administrazio elektronikoaren plataforma erkidea hedatu eta garatzea.
		Bizi ekitaldien proaktibotasuna eta ikuspegia (herritarren ueua).
		Aldaketaren kudeaketa eta profesional publikoen gaikuntza digitala.
		Zerbitzu elektronikoaren eskaintza eta erabilera sustatzea.

Ardatz 2030 planaren eremu eta ardatz estrategikoak

Gobernantzaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030

Eremu estrategikoa	Ardatza	Gaia edo jarduketa ildoak
IV. Datuetan oinarritutako Gobernua, kontuak ematen dituenak	Datuen eta informazioaren gobernantza.	Datuaren gobernantza eredua.
		Datuaren adierazpena.
		Datuaren Bulegoa sortzeko erregelamendua garatzea.
		Datu pertsonalen babesa.
		Datu errepositorio partekatua: datu bakarra eta estekatua.
		Datu irekiak.
	Plangintza.	Plangintza estrategikoa.
		Emaitzetara bideratutako aurrekontu estrategikoak.
	Ebaluazioa eta kontu ematea.	Politika publikoen ebaluazioa.
	Maila anitzeko gobernantza.	Administrazioen arteko eta administrazio barruko lankidetzak, egungo eta etorkizuneko administrazioaren bilakaerarako eta diseinurako.
		Tokiko Politika Publikoaren Euskal Kontseilua eta kide anitzeko organoak.

Ardatz 2030 planaren eremu eta ardatz estrategikoak

Gobernuzaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030

Eremu estrategikoa	Ardatza	Gaia edo jarduketa ildoak
V. Gobernu irekia	Komunikazio publikoa.	Sare sozialak eta Interneteko presentzia.
		Herritarren parte-hartzea sare sozialetan.
	Gardentasuna.	Gardentasun indizeak.
		Publizitate aktiboa.
		Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.
	Herritarren parte-hartzea eta lankidetzak.	<i>Open Government, OGP-Euskadi.</i>
		Gobernu kalitatearen Europako indizea..
		<i>Elkarlan sariak.</i>
		Herri ekimenak.



Ardatz 2030

planaren jarraipena eta ebaluazioa

ARDATZ 2030 emaitzetara bideratuta dago, eta, beraz, helburu eragile neurgarriak eta zenbakarriak ezarri dira, erreferentziako ekimenen aurrerapenaren eta eraginkortasunaren jarraipena egin ahal izateko.

Planaren indarraldian, ebaluazio hauek egingo dira:

- 2022 - 2023: Urteko jarraipen txostena.
- 2024: Tarteko ebaluazio txostena - Legealdiko txostena.
- 2025 - 2027: Urteko jarraipen txostena.
- 2028: Tarteko ebaluazio txostena - Legealdiko txostena.
- 2029: Urteko jarraipen txostena.
- 2030: Amaierako ebaluazio txostena.

Hauek dira ARDATZ 2030 planaren eragin adierazleak:

Eremu estrategikoa	Ardatza	Adierazlea
I. Gobernu zuzena, berdinzalea eta elebiduna	I.1. Kudeaketa kultura eta antolaketa kultura.	Kudeaketa publiko aurreratuko diagnostiko eguneratuak dituzten Jaurlaritzako unitateak.
		Aurrerabide programan parte-hartze aktiboa duten gobernu unitateak.
		Gobernuaren kalitate indizea.
		Eusko Jaurlaritzarekiko konfiantza izateko joera duten pertsonen ehunekoa.
		Euskadiko demokraziaren funtzionamenduari "oso pozik" edo "nahiko pozik" dauden pertsonak.
	Integritatearen Euskal Sistemaren prozesu eta tresna onartuak eta hedatuak.	
	I.2. Emakumeen eta gizonen berdintasuna.	Emakumeen eta gizonen berdintasunerako laborategia martxan.
I.3. Euskara, zerbitzu hizkuntza eta lan hizkuntza.	Euskara-gaztelania-euskara itzulpen segmentuak kontsultatzeko datu baseetan eskuragarri dauden dokumentuak.	

Eremu estrategikoa	Ardatza	Adierazlea
II. Gobernu berritzailea eta etengabeko ikaskuntza diharduena	II.1. Araudia.	Herritarrei eta zerbitzu digitalei arreta emateko dekretua onartu da.
	II.2. Pertsonak antolatzeko eta kudeatzeko sistema.	Egindako lanpostuen automatizazio maila kalkulatzea.
		HAEK kudeatu eta ebaluatutako mentoring-ekin lotutako ikastaroak.
		Karrera horizontala: oro har, ondoz ondoko igoerak, beste aukera bat aurreikusten den salbuespeneko kasuetan izan ezik.
		Zuzendari publiko profesionalen lanpostuen zerrenda argitaratzea.
		Prestakuntza eskaintzetan ebaluazioa gainditu duten pertsonak.
		Behin-behinekotasun tasa guztira (lan kontratuko langileen behin-behinekotasuna eta funtzionarioen behin-behinekotasuna).
	II.3. Antolaketa.	Lan egiteko eta kudeatzeko gune espezifikoak duten kide anitzeko organoen ehunekoa.
	II.4. Azpiegiturak.	Batera Zerbitzuen Katalogoko zerbitzuen erabiltzaileen batez besteko asebetetze maila.
		Segurtasun gorabehera larriak murriztea, aurreko urtearekin alderatuta.
		IKTen erabiltzaileen batez besteko asebetetze maila.
		Adimen artifizialean oinarritutako tresnen bidez konpondutako intzidentziak, intzidentzien guztizkoari dagokionez.
		Modernizatutako eta arrazionalizatutako aplikazioak, arrazionalizatzeko planifikatutako aplikazio guztiei dagokienez.
		Sartutako IKT osagai berriak, identifikatutako IKT osagai guztiekiko.

Ardatz 2030 planaren jarraipena eta ebaluazioa

Gobernantzaren, Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030

Eremu estrategikoa	Ardatza	Adierazlea
III. Herritarrak ardatz dituen Gobernu digitala	III.1. Herritarrei arreta integrala eta kanal anitzekoa ematea.	Herritarrei arreta emateko beren kudeaketaren jarraipena egiten duten sailei informazio sistema bat ezartzea.
		Eusko Jaurlaritzaren zerbitzuetan/informazioan harpidetzeko sortutako tresna.
		Izapidetze elektronikoko sistema bat ezartzea, telefono bidez.
		Webchat sistema bat ezartzea (Zuzenean zerbitzuko agenteek emandako erantzunak, sistema automatizatuak eskaini ezin izan dituenak).
		Erregistro elektronikoko orokorretik paperean egindako sarrerak, izapide elektronikoko espezifikoa dutenak.
		Ahalordetzeen Erregistroaren erabiltzaileen gogobetetze maila.
		Atariak kudeatzeko tresna berrira migratutako web atariak.
		Edukia argitaratzeko web presentziako tresnetako APIak erabiltzen dituzten web ekimenak.
		Eusko Jaurlaritzaren webguneen eta mugikorretarako aplikazioen erabilerraztasunari buruzko eskakizunetikiko adostasuna.
		Zerbitzu publikoak ontzat edo oso ontzat jotzen dituzten pertsonak.
		Herritarren gogobetetze orokorra <i>euskadi.eus</i> atari eta aplikazioekin.
		Herritarren gogobetetze orokorra Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu elektronikoenekin.
		Enpresen gogobetetze orokorra Eusko Jaurlaritzaren zerbitzu elektronikoenekin.
		Herritarrek off line administrazioarekin duten harremanarekiko duten gogobetetasun indizea.
		Herritarrek administrazioarekin duten on line harremanarekiko duten gogobetetasun indizea.

Eremu estrategikoa	Ardatza	Adierazlea
III. Herritarrak ardatz dituen Gobernu digitala	III.2. Zerbitzu digitalak.	Digitalizazio protokoloa betetzen duten prozedurak.
		Kargak sinplifikatzeko eta murrizteko gida onartu eta argitaratu da.
		Sailetan administrazio elektronikoko plataforma komunaren bidez izapidetutako espedienteak.
		Nortasun Elektronikoak Aitortzeko Europako Sistemarekin (eIDAS) lerrokatutako identifikazio digitaleko bitartekoak dituzten pertsonak.
		Datuen bitartekotza zerbitzuen kopurua handitzea, paperezko ziurtagirien ordezt.
		Erabiltzaileek <i>Nire karpeta-Mi karpeta</i> -rekin duten gogobetetze maila.
		Aurrez aurreko eskaerak/eskabide elektronikoa administrazio elektronikoko plataforma komunean.
		Tresna integratuak.
		Erabiltzaileek zerbitzu digitalekin duten gogobetetze maila.
		Erabiltzaileen gogobetetasuna.
		Trebakuntza digitalaren helburuak lortu dituzten pertsonak.
		Zerbitzu elektronikoko operatiboak.
		Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Digitalen Indizea (DESI).
		Zerbitzu publiko digital proaktiboak.
		Administrazioan sartzean papera ordeztzea dakarten espedienteak.

Eremu estrategikoa	Ardatza	Adierazlea	
IV. Datuetan oinarritutako Gobernua, kontuak ematen dituen	IV.1. Datuen eta informazioaren gobernantza.	Datu bulegoaren araua onartu eta argitaratu da.	
		Datu pertsonalak tratatzeko jardueren erregistroa kontsultatzeko ezarritako tresna.	
		Linked Data azpiegituran kargatutako dataset-en kopurua.	
	IV.2. Plangintza.	Eduki egokia duten plan estrategikoak.	
		Prestaketa eta izapidetze egokia duten plan estrategikoak.	
		Aurrekontuetan integratutako plan estrategikoak.	
	IV.3. Ebaluazioa eta kontu ematea.	Ereduaren arabera ebaluatutako politika publikoen tresnak.	
	V. Gobernu irekia	V.1. Komunikazio publikoa.	Erabiltzaileak/urteko.
			Sare sozialetara urtean egindako bisitak.
Herritarren eskaerak sare sozialetan.			
V.2. Gardentasuna.		Nazioarteko gardentasun organoen ebaluazioan jartzea (Nazioarteko Gardentasunaren rankinga).	
		Argitalpen osoa eta eguneratua, indarrean dauden arau-eskakizunen arabera.	
		Eskuratzeko eskubidearen eskaeren erantzunak.	
V.3. Herritarren parte-hartzea eta lankidetzeta.		Herritarren eskura jarritako plataforma.	



ardatz

Gobernantzaren. Berrikuntza Publikoaren eta Gobernu Digitalaren Plan Estrategikoa 2030 Plan Estratégico de Gobernanza, Innovación Pública y Gobierno Digital 2030

Euskadi, auzolana, bien común



Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

ISBN: 978-84-457-3644-9



9 788445 736449